

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

ด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based)

ผ่านกลไกการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด

สำหรับการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า



คณะกรรมการโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า

ปรับปรุงครั้งที่ 1

คำนำ

กฟผ. มีกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าในทุกกลุ่มลูกค้า ครอบคลุมทั้งลูกค้าปัจจุบัน อดีต ลูกค้า ลูกค้าคู่แข่ง และลูกค้าที่มีศักยภาพในอนาคต อย่างเป็นระบบ โดยกำหนดช่องทางในการรับฟังเสียงลูกค้าให้ครอบคลุมสื่อทุกประเภท รองรับการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า รวมถึงพิจารณาแนวโน้มของการสื่อสารในอนาคตด้วยที่จะใช้ IOT (Internet of Thing) ทั้งสิ้น 5 ช่องทาง 15 กลไกการรับฟัง ดังนี้

- 1) การรับฟังจากเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based) 2 กลไกการรับฟัง
- 2) การรับข้อมูลทางเอกสาร (Document based) 2 กลไกการรับฟัง
- 3) การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) 5 กลไกการรับฟัง
- 4) การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based) 3 กลไกการรับฟัง
- 5) การรับฟังด้วยการสำรวจ (Survey based) 3 กลไกการรับฟัง

วิธีปฏิบัติงานการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด สำหรับการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า เป็นกลไกหนึ่งของช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าด้วยการสำรวจ (Survey based) ซึ่งเป็นกลไก เพื่อให้ได้สารสนเทศด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี รวมถึงความต้องการ ความคาดหวัง ของลูกค้าที่มีต่อ กฟผ. เปรียบเทียบกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี ของลูกค้าเหล่านี้ที่มีต่อคู่แข่ง คู่เทียบ และองค์กรอื่น ที่มีผลิตภัณฑ์และบริการที่คล้ายคลึงกัน กระบวนการ หรือระดับเทียบเคียงของอุตสาหกรรมหรือธุรกิจ

วิธีปฏิบัติงานการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด สำหรับการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ครอบคลุม การทบทวนวิธีการสำรวจให้เหมาะสม การจัดทำข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) การดำเนินการจ้างที่ปรึกษา จนถึงการสรุปวิเคราะห์ผลการสำรวจฯ เป็นสารสนเทศของลูกค้าตามที่เกณฑ์ SEPA หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถาม นายจรเกียรติ อัสวเบญจาง ผู้อำนวยการกองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 3 ผู้ว่าจ้างโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด โทร. 0-2590-9330

คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

กรกฎาคม พ.ศ. 2560

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. แผนผังไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. มาตรฐานงาน	11
8. ระบบติดตามประเมินผล	13
9. เอกสารอ้างอิง	13
10. แบบฟอร์มที่ใช้	13
11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	14
12. ภาคผนวก	15
ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
อื่นๆ	
- ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	
รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

วิธีปฏิบัติงานการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด สำหรับการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด เพื่อให้ได้สารสนเทศด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี รวมถึง ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อ กฟภ. เปรียบเทียบกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี ของลูกค้าเหล่านั้นที่มีต่อคู่แข่ง คู่เทียบ และองค์กรอื่น ที่มีผลิตภัณฑ์และบริการที่คล้ายคลึงกันในกระบวนการ หรือระดับเทียบเคียงของอุตสาหกรรมหรือธุรกิจ

2. ขอบเขต

การสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด สำหรับการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ครอบคลุม ตั้งแต่การขออนุมัติจ้างที่ปรึกษาเพื่อทำการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด การแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจ้าง การทบทวนวิธีการสำรวจให้เหมาะสม การจัดทำข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) การดำเนินการจ้างที่ปรึกษา จนถึงการสรุปวิเคราะห์ผลการสำรวจฯ เป็นสารสนเทศของลูกค้าตามที่เกณฑ์ SEPA หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด กำหนด แล้วจึงส่งต่อให้ส่วนเกี่ยวข้องนำไปใช้ต่อตามกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เช่น หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และหมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

3. คำจำกัดความ

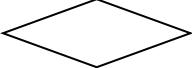
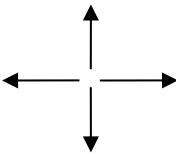
- 3.1 ผู้สั่งจ้าง หมายถึง ผู้มีอำนาจสั่งอนุมัติให้จ้าง
- 3.2 ผู้ว่าจ้าง หมายถึง ผู้มีหน้าที่ดำเนินการจ้างตามข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยการจ้าง พ.ศ. 2543
- 3.3 คณะกรรมการจัดทำข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) หมายถึง คณะกรรมการที่ดำเนินการกำหนดขอบเขตโดยละเอียดของงานสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด
- 3.4 คณะกรรมการกำหนดราคากลาง หมายถึง คณะกรรมการที่ดำเนินการกำหนดราคากลางในการดำเนินโครงการฯ ตามข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR)
- 3.5 คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา หมายถึง คณะกรรมการที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจ้าง ตามที่ข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยการจ้าง พ.ศ. 2543 ส่วนที่ 2 การจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือก
- 3.6 คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างที่ปรึกษา หมายถึง คณะกรรมการที่ดำเนินการตรวจรับงานตามที่ระบุในข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) และสัญญาจ้าง
- 3.7 ที่ปรึกษา หมายถึง ผู้รับจ้างดำเนินการ โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด

3.8 TOR : Term Of Reference หมายถึง ข้อกำหนดขอบเขตงานสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด

3.9 คู่แข่ง หมายถึง หน่วยงานเอกชนที่ดำเนินธุรกิจให้บริการพลังงานไฟฟ้า เหมือนกับ กฟภ. โดยมีการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง

3.10 คู่เทียบ หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ กฟภ. สามารถเปรียบเทียบได้ในลักษณะที่มีการให้บริการพลังงานไฟฟ้าเหมือน กฟภ., หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานเอกชนอื่นๆที่ กฟภ. สามารถเปรียบเทียบได้ในด้านความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมหรือเฉพาะส่วนงานบริการที่มีกระบวนการคล้ายคลึงกัน

3.11 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|--------|---|---|
| 3.11.1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 3.11.2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3.11.3 |  | คือ การตัดสินใจ |
| 3.11.4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| 3.11.5 |  | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า |
| 3.11.6 |  | คือ เอกสาร/รายงาน |
| 3.11.7 |  | คือ ฐานข้อมูล |
| 3.11.8 |  | คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ |

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 คณะทำงาน SEPA หมวด 3 มีหน้าที่ ประเมินกระบวนการสำรวจและวิธีการปรับปรุง และดำเนินการขออนุมัติหลักการ การจ้างที่ปรึกษาโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด พร้อมแต่งตั้งคณะกรรมการ ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด

4.2 คณะกรรมการจัดทำข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) มีหน้าที่ พิจารณาวិธีการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ตามที่คณะทำงาน SEPA หมวด 3 กำหนด เพื่อจัดทำเป็นข้อกำหนดขอบเขตงาน(TOR)

4.3 คณะกรรมการกำหนดราคากลาง มีหน้าที่ กำหนดราคากลางในการดำเนินโครงการฯ ตามข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR)

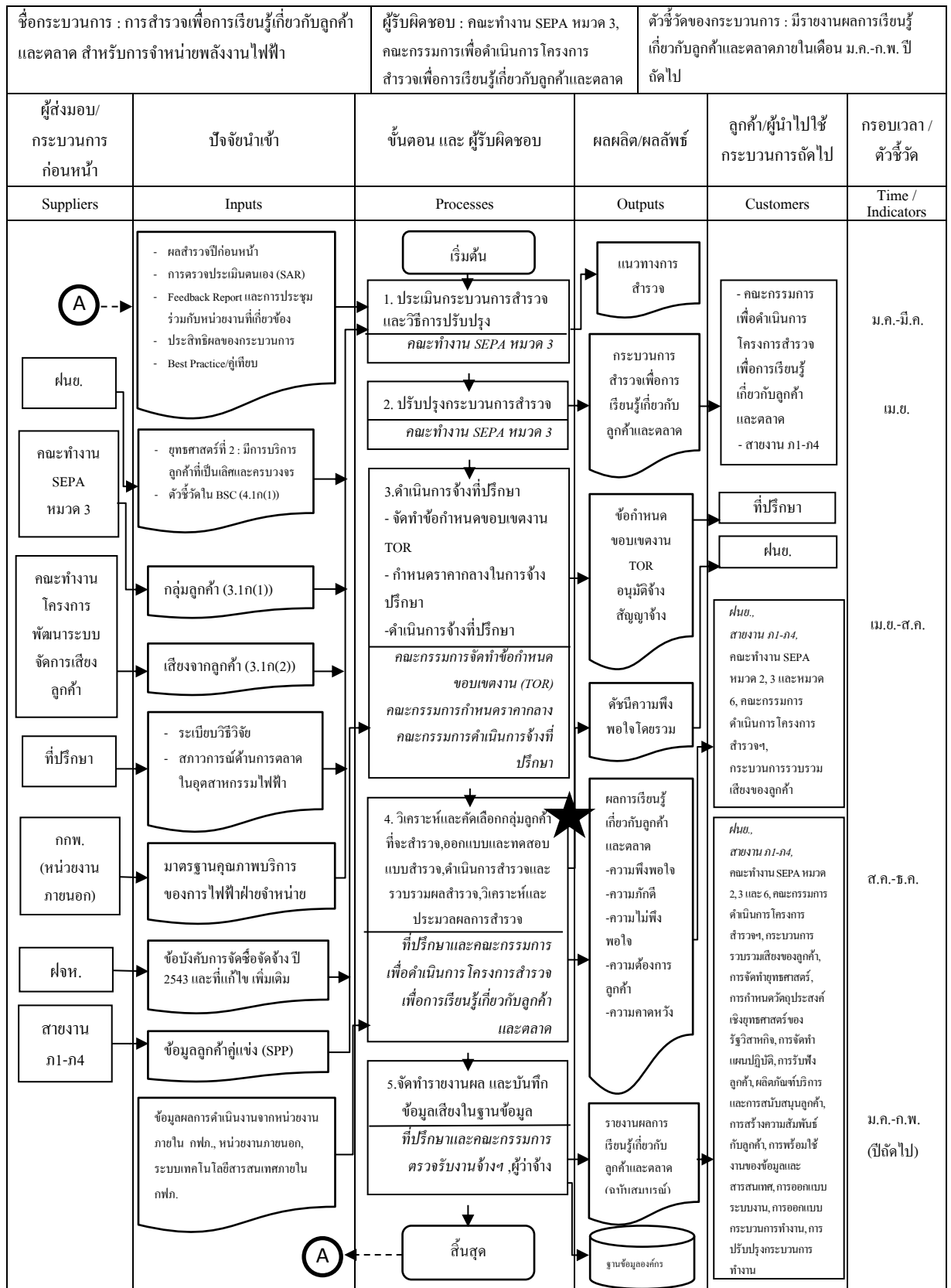
4.4 คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา มีหน้าที่ ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย แต่งตั้ง ให้เป็นไปตามข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยการจ้าง ปี 2543 ส่วนที่ 2 การจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือก

4.5 ที่ปรึกษาฯ มีหน้าที่ วิเคราะห์และคัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่จะสำรวจ, ออกแบบและทดสอบแบบสำรวจ, ดำเนินการสำรวจและรวบรวมผลสำรวจ, วิเคราะห์และประมวลผลการสำรวจ, จัดทำรายงานผลการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ตามข้อกำหนดขอบเขตงาน(TOR)

4.6 คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างที่ปรึกษา มีหน้าที่ ตรวจรับงานตามที่ระบุในข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) และสัญญาจ้าง

4.7 ผู้ว่าจ้าง มีหน้าที่ ดำเนินการจ้างตามข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยการจ้าง พ.ศ. 2543

5. ฝึกปฏิบัติงาน (Work Instruction)



กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) ผ่านกลไกการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด
 สำหรับการจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า | คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเชิงลูกค้า

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ประเมินกระบวนการสำรวจและวิธีการปรับปรุง (ม.ค.-มี.ค.)

คณะทำงาน SEPA หมวด 3 ทบทวนประเมินกระบวนการสำรวจ และวิธีการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด โดยพิจารณาจาก

- ผลสำรวจปีก่อนหน้า (4.1ก(1))
- การตรวจประเมินตนเอง (SAR)
- Feedback Report และการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ประสิทธิภาพของกระบวนการ
- Best Practice/คู่แข่ง
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 : มีการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร
- ตัวชี้วัดใน BSC (4.1ก(1))
- กลุ่มลูกค้า (3.1ก(1))
- เสี่ยงจากลูกค้า (3.1ก(2))
- ระเบียบวิธีวิจัย
- สภาพการณ์ด้านการตลาดในอุตสาหกรรมไฟฟ้า
- มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

6.2 ปรับปรุงกระบวนการสำรวจ (เม.ย.)

คณะทำงาน SEPA หมวด 3 พิจารณาหากต้องปรับปรุงวิธีการสำรวจและขอบเขตดำเนินการให้แจ้งรายละเอียดที่มีการปรับปรุงให้กับ คณะกรรมการเพื่อดำเนินการโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด และ สายงาน ก1-ก4 ทราบ เพื่อคณะกรรมการจัดทำข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR : Term Of Reference) จะได้ใช้ประกอบพิจารณาจัดทำ TOR การจ้างที่ปรึกษาฯ

6.3 ดำเนินการจ้างที่ปรึกษา (เม.ย.-ส.ค.)

6.3.1 คณะกรรมการจัดทำข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) พิจารณาจัดทำ TOR พร้อมทั้งเสนอข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) และนำเสนอประธานคณะทำงาน SEPA หมวด 3 พิจารณาและแจ้งคณะกรรมการกำหนดราคา และผู้ว่าจ้าง ดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ในส่วนของงานจ้างที่ปรึกษา (TOR) ได้กำหนดขอบเขตในการดำเนินการ ดังนี้

- การศึกษาและทบทวนข้อมูลเพื่อการออกแบบและสร้างตัวแบบในการศึกษาวิจัย การสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดของ กฟภ.

- การกำหนดกลุ่มลูกค้าและการสุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดในการสำรวจ ให้ดำเนินการทบทวนข้อมูล ลูกค้าและส่วนตลาดที่ กฟภ. ได้เคยจัดทำไว้ในการจำแนกลูกค้า ตลอดจนมุมมองด้านลูกค้า ครอบคลุมแนวทางต่างๆ ของลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าของกลุ่มเทียบ และ ผู้ที่อาจเป็นลูกค้าในอนาคต ดังนี้

- วิธีการสุ่มและการกำหนดขนาดตัวอย่างของลูกค้าปัจจุบัน เป็นไปตามหลัก วิชาการ โดยต้องทำการสุ่มลูกค้าไม่น้อยกว่า กฟภ. ละ 2 จังหวัด และตัวอย่างที่ทำการสุ่มสำรวจต้อง กระจายครอบคลุมพื้นที่จังหวัดที่ทำการสุ่ม ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างจะต้องสามารถเป็นตัวแทนประชากร ระดับการไฟฟ้าเขต (กฟข.) กลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่มตามบริบทขององค์กรในระดับภาค และ กลุ่ม ลูกค้าที่เคยประสบปัญหาไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี ในระดับภาค

- วิธีการสุ่มและการกำหนดขนาดตัวอย่างของลูกค้าของกลุ่มเทียบ ต้องเป็นไปตาม หลักวิชาการเพื่อให้ได้ตัวแทนประชากรที่เหมาะสมตามบริบทของกลุ่มเทียบ ในพื้นที่การให้บริการ ของกลุ่มเทียบ ตลอดจนนอกพื้นที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ

- วิธีการสุ่มและการกำหนดขนาดตัวอย่างของผู้ที่อาจเป็นลูกค้าในอนาคต ทำการ สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) หรือวิธีอื่นๆ ที่เหมาะสมตามบริบทของผู้ที่อาจเป็น ลูกค้าในอนาคต

- การกำหนดประเด็นและเนื้อหาของการสำรวจ

- การกำหนดประเด็นการสำรวจครอบคลุมตามระบบ SEPA ดังนี้

- 1) ความต้องการ

- 2) ความคาดหวัง

- 3) ความพึงพอใจ

- 4) ความภักดี

- 5) ความไม่พึงพอใจ

- 6) การเปรียบเทียบสารสนเทศด้านความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าต่อ

คู่แข่งและ

คู่เทียบ

7) ประเด็นอื่นๆ ที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ และมาตรฐานสากลที่สามารถเทียบเคียงได้ ซึ่งสามารถนำมาพิจารณาดำเนินการให้เป็นประโยชน์ต่อ กฟภ.

- การกำหนดเนื้อหาของการสำรวจ ครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- 1) ผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ
- 2) การแก้ไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้อง
- 3) มาตรฐานคุณภาพบริการ
- 4) การรับฟังเสียงของลูกค้า
- 5) การสนับสนุนการค้นหาสารสนเทศและการทำธุรกรรมที่สำคัญ
- 6) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
- 7) การสื่อสารแบรนด์และภาพลักษณ์ขององค์กร
- 8) ประสิทธิภาพและความเชื่อถือได้ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 9) การดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
- 10) การกำกับดูแลกิจการที่ดีในมุมมองของลูกค้า
- 11) เนื้อหาอื่นๆ ที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ และมาตรฐานสากลที่สามารถเทียบเคียงได้ ซึ่งสามารถนำมาพิจารณาดำเนินการให้เป็นประโยชน์ต่อ กฟภ.

● วิธีการสำรวจ สามารถแบ่งเป็น 2 รูปแบบ

- การสำรวจภาคสนาม

- 1) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ก่อนการดำเนินการสำรวจ ร่วมกับผู้บริหาร/พนักงาน กฟภ. และลูกค้า เพื่อให้ได้มุมมองในการกำหนดประเด็นการสำรวจ
- 2) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) หลังการดำเนินการสำรวจ ร่วมกับผู้บริหาร/พนักงาน กฟภ. เพื่อทบทวนประเด็นเชิงลึกที่ได้รับจากการสำรวจ

ตลอดจนให้ความเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงกลยุทธ์ และข้อเสนอแนะการ
พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

- การสำรวจโดยแบบสอบถาม ให้มีวิธีการสุ่มและการกำหนดขนาดตัวอย่าง
สอดคล้องตามจำนวน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) สำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเข้าพบ สำหรับลูกค้ารายใหญ่ ประกอบด้วย
กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มพาณิชย์ (รายใหญ่) กลุ่มอื่นๆ (รายใหญ่) ลูกค้าของคู่
เทียบ (รายใหญ่) ลูกค้าของคู่แข่ง และอดีตลูกค้า
- 2) สำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเข้าพบ หรือแจกแบบสอบถาม สำหรับ
ลูกค้ารายย่อย ประกอบด้วย กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ (รายย่อย) กลุ่ม
อื่นๆ (รายย่อย) ลูกค้าของคู่เทียบ (รายย่อย) และผู้ที่มีศักยภาพเป็นลูกค้าใน
อนาคตอื่นๆ

● การวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจ ต้องวิเคราะห์ปัจจัยและหาความสัมพันธ์ของ
ปัจจัยที่มีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า ตลอดจนประเมินประสิทธิผลการ
จำแนกลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด การรับฟังเสียงลูกค้า นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ การ
สนับสนุนลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของลูกค้าที่
เข้าร่วมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า) และการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมถึง

วิเคราะห์และประเมินสารสนเทศจากการสำรวจ เพื่อกำหนดข้อเสนอแนะการนำผล
การศึกษามาใช้ประโยชน์ในการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ประจำปี และการปรับปรุงแผนการ
ดำเนินงานของ กฟภ. ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ การสนับสนุนลูกค้า ตลอดจนการกำหนดกล
ยุทธ์ด้านลูกค้าและตลาดทั้งในปัจจุบันและอนาคตของ กฟภ. รวมถึงการวางแผนผลิตภัณฑ์และ
บริการ การตลาด การปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
และการพัฒนาโอกาสธุรกิจใหม่

6.3.2 คณะกรรมการกำหนดราคากลางพิจารณาหาราคากลางการจ้างในการดำเนิน
โครงการฯ ตามข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) โดยใช้แนวทางตามหลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่
ปรึกษา ตามหนังสือกระทรวงการคลังที่ กค0903/ว.99 ลงวันที่ 20 พฤศจิกายน 2546 และนำเสนอ
ราคากลาง พร้อมข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) ให้ผู้ว่าจ้างขออนุมัติราคา

6.3.3 ผู้ว่าจ้าง จัดส่งรายชื่อที่ปรึกษาจากศูนย์ข้อมูล ที่ปรึกษากระทรวงการคลัง ให้คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา

6.3.4 คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาตามข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยการจ้าง ปี 2543 ส่วนที่ 2 การจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือก ดังนี้

- คัดเลือกที่ปรึกษาให้เหลือน้อยราย ตามข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยการจ้าง ปี 2543 ส่วนที่ 2 หมวดที่ 3 ข้อ 83(2) แล้วรายงานผู้สั่งจ้างเพื่อพิจารณา และขออนุมัติให้ผู้ว่าจ้างออกหนังสือเชิญชวนที่ปรึกษาที่ได้คัดเลือกไว้แล้ว ยื่นข้อเสนอเพื่อรับงานจ้างที่ปรึกษาโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ตามข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยการจ้าง ปี 2543 ส่วนที่ 2 หมวดที่ 3 ข้อ 84
- ดำเนินตามข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยการจ้าง พ.ศ. 2543 ส่วนที่ 2 หมวดที่ 3 ข้อ 85 ดังนี้
 - (1) กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก
 - (2) พิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคของที่ปรึกษาทุกรายและจัดลำดับ
 - (3) ในกรณีที่ใช้วิธีตามข้อ 84 (1) ให้เปิดซองเสนอด้านราคาของที่ปรึกษาที่มีข้อเสนอด้านเทคนิคที่ดีที่สุด
- แจ้งให้ผู้ว่าจ้างฯ ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคให้ที่ปรึกษาฯ และเชิญที่ปรึกษาฯ เข้าร่วมเจรจาต่อรองราคา ให้ได้ราคาที่เหมาะสม
- ดำเนินการขออนุมัติจ้างที่ปรึกษาฯ โดยหลังจากตัดสินใจให้ทำสัญญากับที่ปรึกษาฯ ซึ่งได้รับคัดเลือกแล้ว ให้ส่งคืนซองข้อเสนอด้านราคาให้แก่ที่ปรึกษารายอื่นที่ได้ยื่นไว้ โดยไม่เปิดซอง

6.4 วิเคราะห์และคัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่จะสำรวจ, ออกแบบและทดสอบแบบสำรวจ, ดำเนินการสำรวจและรวบรวมผลสำรวจ, วิเคราะห์และประมวลผลการสำรวจ (ส.ค.-ช.ค.)

- ที่ปรึกษาฯ ที่จ้างดำเนินการ จัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า โดยตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูลตามขอบเขตงานที่ TOR กำหนด เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเขตพื้นที่ที่จะสำรวจตามหลักวิชาการ โดยร่วมกับ คณะกรรมการดำเนินการ โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดแล้วคัดเลือกลูกค้าเป้าหมายที่จะสำรวจ

- ที่ปรึกษาฯ ออกแบบ แบบสำรวจ โดยนำเสนอให้คณะกรรมการดำเนินการ โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด พิจารณา เมื่อได้รับการเห็นชอบแล้ว จึงนำไปทดสอบ

แบบสำรวจ แล้วจึงนำผลการทดสอบแบบสอบถามมานำเสนอคณะกรรมการดำเนินการโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้ายและตลาด อีกครั้ง เมื่อได้รับความเห็นชอบจึงนำไปใช้สำรวจได้

- ที่ปรึกษาฯ ดำเนินการสำรวจ และรวบรวมผลสำรวจ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดในสัญญาจ้าง

- ที่ปรึกษาฯ วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลจากการสำรวจ และนำเสนอข้อมูลผลการสำรวจและค่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้คณะกรรมการดำเนินการโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้ายและตลาด เพื่อพิจารณา ความถูกต้องของผลการสำรวจ หากถูกต้องให้ จัดส่งผลให้ ฝนย. ใช้ประกอบการประเมินผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงของ กฟภ.

6.5 จัดทำรายงานผลการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้ายและตลาด และบันทึกข้อมูลเสียงในฐานข้อมูล (ม.ค.-ก.พ.)

- ที่ปรึกษาฯ ส่งมอบงานงวดสุดท้ายให้กับคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างที่ปรึกษา เพื่อดำเนินการตรวจรับงานจ้าง พร้อมบันทึกข้อมูลเสียงลงในแบบฟอร์ม VOC-60-003

- ผู้ว่าจ้าง จัดส่งต่อ กพล.ฟสท. นำข้อมูลเสียงของลูกค้าบันทึกเข้าสู่ฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) และส่งเข้าสู่กระบวนการรวบรวมเสียงลูกค้า เพื่อพิจารณาจัดทำเป็นสารสนเทศของลูกค้า เพื่อส่งต่อให้ส่วนเกี่ยวข้องนำไปใช้ ในระดับต่างๆ ดังนี้

1. ระดับโครงสร้าง นำไปประกอบการจัดทำยุทธศาสตร์ของ กฟภ., พิจารณาพัฒนากระบวนการหลักในการดำเนินการธุรกิจ และการให้บริการ ในระดับองค์กร

2. ระดับสาขางาน นำไปประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติการของสาขางานตามส่วนที่เกี่ยวข้อง, พัฒนากระบวนการหลักในการดำเนินงานและการให้บริการของสาขางาน

3. ระดับหน่วยงานปฏิบัติการ นำไปประกอบการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหา ในกระบวนการตามความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ประเมินกระบวนการสำรวจและวิธีการปรับปรุง	- วิธีการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดที่เหมาะสม - ภายในเดือน มี.ค.
2. ปรับปรุงกระบวนการสำรวจ	- ได้วิธีการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดที่เหมาะสมและเป็นไปตามหลักวิชาการ - ภายในเดือน เม.ย.
3. ดำเนินการจ้างที่ปรึกษา	- ได้ข้อกำหนดของเขตงานที่เหมาะสม - ได้ราคากลางการจ้างที่ถูกต้อง - ได้ที่ปรึกษาที่มีความสามารถตามTOR - ภายในเดือน ส.ค.
4. วิเคราะห์และคัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่จะสำรวจ, ออกแบบและทดสอบแบบสำรวจ, ดำเนินการสำรวจและรวบรวมผลสำรวจ, วิเคราะห์และประมวลผลการสำรวจ (ส.ค.-ธ.ค.)	- กำหนดจำนวนและกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อดำเนินการสำรวจให้เป็นไปตามหลักวิชาการ - แบบสำรวจความพึงพอใจถูกต้องตามTOR และมีความเหมาะสมตามหลักวิชาการ และมีความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม - ดำเนินการสำรวจตามวิธีการที่ TOR , สัญญาจ้างกำหนด และตามวิธีการที่ที่ปรึกษาเสนอ - สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจตามTOR, สัญญาจ้างกำหนด ให้มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ของข้อมูล - ภายในเดือน ธ.ค.

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
5. จัดทำรายงานผลการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด และบันทึกข้อมูลเสี่ยงในฐานะข้อมูล	- ที่ปรึกษาส่งงานครบถ้วนตามสัญญา - ได้สารสนเทศลูกค้าจากการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด เพื่อส่งให้ส่วนเกี่ยวนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไป - ภายในเดือน ก.พ. ปีถัดไป

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 ได้ค่าดัชนีความพึงพอใจโดยรวม ภายใน เดือน ธ.ค. เพื่อให้ทันต่อการประเมินของ สกร.

7.2.2 ได้รายงานผลการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดฉบับสมบูรณ์ ภายในเดือน ก.พ. ปีถัดไป

7.2.3 ได้ผลการดำเนินการครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR)

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	ผู้ว่าจ้างและคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง	ที่ปรึกษา	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งก่อนเดือน ส.ค.

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 ข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยการจ้าง ปี 2543 ส่วนที่ 2 การจ้างที่ปรึกษา

9.2 หลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา ตามหนังสือกระทรวงการคลังที่ กค0903/ว.99 ลงวันที่ 20 พฤศจิกายน 2546

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด (ขั้นตอนที่ 4)

10.2 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลผลสำรวจ (ขั้นตอนที่ 4)

10.3 แบบฟอร์ม VOC-60-003 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า (ขั้นตอนที่ 5)

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

11.1 โปรแกรม Microsoft Word ขั้นตอนที่ 1,2,3,4,5

11.2 โปรแกรม Microsoft Excel ขั้นตอนที่ 3,4,5

11.3 โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ ขั้นตอนที่ 4,5

11.4 โปรแกรม Microsoft Powerpoint ขั้นตอนที่ 3,4,5

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม VOC-60-003 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า

การแก้ไข.....

ว/ด/ป ที่ได้รับมอบ	หมายเลข CA	ชื่อลูกค้า	กลุ่มลูกค้า				พื้นที่จ่ายไฟ					ประเภทของเสียง						สรุปประเด็นเสียง			ว/ด/ป บันทึกใน ระบบ
			บ้านอยู่อาศัย	พาณิชย์	อุตสาหกรรม	อื่นๆ	อุตสาหกรรม	เทศบาลนคร/เมือง/ตำบล สาขณูพิศม	เทศบาลเมือง	เทศบาลตำบล	ชนบท	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความไม่พึงพอใจ / ร้องเรียน	ความพึงพอใจ / ชื่นชม	เรื่องร้องขอ	ข้อเสนอแนะะ	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	

หมายเหตุ : กรณีลูกค้า 1 ราย ให้ข้อมูลเสียงหลายประเด็นเสียง ให้บันทึกลงระบบครีเอะ 1 ประเด็นเสียง

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

ข้อบังคับ กฟผ. ว่าด้วยการจ้าง ปี 2543 ส่วนที่ 2 การจ้างที่ปรึกษา
หลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา ตามหนังสือกระทรวงการคลังที่ กค0903/ว.99 ลงวันที่ 20
พฤศจิกายน 2546

**ข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ว่าด้วยการจ้าง
พ.ศ. 2543**

สำนักกฎหมาย

กองสอบสวนและพัฒนาระเบียบ

ในกรณีที่ผู้รับจ้างส่งมอบงานล่าช้าไปกว่าที่กำหนดไว้ตามสัญญา แต่ไม่อยู่ในข่ายที่จะปรับได้ตามกฎหมาย เช่น เป็นเพราะเหตุสุดวิสัย หรือเป็นเพราะความผิด หรือความบกพร่องของผู้ว่าจ้าง หรือมีการแก้ไขรายการจ้างที่สั่งจ้าง ให้ผู้สั่งจ้างมีอำนาจที่จะต่ออายุสัญญาได้

การงดปรับ หรือลดค่าปรับในกรณีอื่นจะกระทำมิได้ เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก่อน

ข้อ 72 ในกรณีที่ผู้รับจ้างผิดสัญญา และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำเป็นต้องบอกเลิกสัญญา ก็ให้อยู่ในอำนาจของผู้ว่าการที่จะพิจารณาบอกเลิกสัญญาได้

กรณีที่คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้สั่งจ้าง เมื่อผู้ว่าการบอกเลิกสัญญาแล้วให้รายงานคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบ

ส่วนที่ 2 การจ้างที่ปรึกษา

หมวด 1

การส่งเสริมที่ปรึกษาไทย

ข้อ 73 การจ้างที่ปรึกษา ที่เป็นนิติบุคคลนอกจากการจ้างที่ปรึกษาที่ดำเนินการด้วยเงินช่วยเหลือ หรือเงินกู้ ให้จ้างที่ปรึกษาไทยเป็นหลัก (Lead Firm) ในการดำเนินงาน เว้นแต่งานที่ไม่อาจจะจ้างที่ปรึกษาไทยได้ ให้ขออนุมัติต่อคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ข้อ 74 การจ้างที่ปรึกษาต่างประเทศ นอกจากการจ้างที่ปรึกษาที่ดำเนินการด้วยเงินช่วยเหลือหรือเงินกู้ จะต้องมีการจ้างที่ปรึกษาไทยร่วมงานด้วยไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนคน / เดือนของที่ปรึกษาทั้งหมด เว้นแต่งานที่ไม่อาจจะจ้างที่ปรึกษาไทยได้ ให้ขออนุมัติต่อคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

หมวด 2

วิธีการจ้างที่ปรึกษา

ข้อ 75 การจ้างที่ปรึกษากระทำได้ 2 วิธี คือ

- (1) วิธีตกลง
- (2) วิธีคัดเลือก

การรายงานขออนุมัติจ้างที่ปรึกษา

ข้อ 76 ก่อนดำเนินการจ้างที่ปรึกษา ให้ผู้ว่าจ้างทำรายงานเสนอผู้สั่งจ้าง ในกรณีคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้สั่งจ้าง ให้เสนอผู้ว่าการเพื่อให้ความเห็นชอบตามรายการดังต่อไปนี้

- (1) เหตุผลและความจำเป็นที่ต้องจ้างที่ปรึกษา

- (2) ขอบเขตโดยละเอียดของงานที่จะจ้างที่ปรึกษา (Terms of Reference)
- (3) คุณสมบัติของที่ปรึกษาที่จะจ้าง
- (4) วงเงินค่าจ้างที่ปรึกษาโดยประมาณ
- (5) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน
- (6) วิธีจ้างที่ปรึกษาและเหตุผลที่ต้องจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีนั้น
- (7) ข้อเสนออื่น ๆ (ถ้ามี)

หมวด 3

คณะกรรมการดำเนินการ

ข้อ 77 ในการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาแต่ละครั้ง ให้ผู้สั่งจ้างแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเพื่อปฏิบัติการตามระเบียบนี้ แล้วแต่กรณี ในกรณีคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้สั่งจ้าง ให้ผู้ว่าการเป็นผู้แต่งตั้ง คือ

- (1) คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีตกลง
- (2) คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือก
- (3) คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างที่ปรึกษา (ถ้าจำเป็น)

ข้อ 78 คณะกรรมการตามข้อ 77 จะต้องไม่น้อยกว่า 3 คน กรรมการแต่ละคนจะต้องเป็นพนักงานที่ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป โดยควรให้มีผู้ชำนาญการหรือผู้ทรงคุณวุฒิในงานที่จะจ้างที่ปรึกษาเป็นกรรมการด้วย และในกรณีจำเป็นหรือเพื่อประโยชน์แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้แต่งตั้งบุคคลที่มีตำแหน่งงานซึ่งเป็นผู้ชำนาญการ หรือผู้ทรงคุณวุฒิในงานที่ปรึกษาเป็นกรรมการด้วย

วิธีตกลง

ข้อ 79 การจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีตกลงได้แก่ การจ้างที่ปรึกษาที่ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างรายใดรายหนึ่งซึ่งเคยทราบ หรือเคยเห็นความสามารถและผลงานแล้ว และเป็นผู้ให้บริการที่เชื่อถือได้

ข้อ 80 การจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีตกลงให้กระทำได้ในกรณีใดกรณีหนึ่งดังต่อไปนี้

- (1) เป็นการจ้างที่มีค่างานจ้างไม่เกิน 100,000.- บาท
- (2) เป็นการจ้างเพื่อทำงานต่อเนื่องจากงานที่ได้ทำอยู่แล้ว
- (3) เป็นการจ้างในกรณีที่ทราบแน่ชัดว่าผู้เชี่ยวชาญในงานที่จะให้บริการตามที่ต้องการมีจำนวนจำกัด ไม่เหมาะสมที่จะดำเนินการด้วยวิธีคัดเลือก
- (4) เป็นการจ้างที่ต้องกระทำโดยเร่งด่วน หากล่าช้าอาจจะเสียหายแก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(5) เป็นการจ้างส่วนราชการ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานที่มีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่มีกฎหมายหรือมติคณะรัฐมนตรีให้การสนับสนุน หรือหน่วยงานที่คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความเห็นชอบ ให้ดำเนินการจ้างได้โดยตรง

ข้อ 81 คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีตกลง มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) พิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคของที่ปรึกษา
- (2) พิจารณาอัตราค่าจ้างและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับบริการที่จะจ้าง และเจรจาต่อรอง
- (3) พิจารณารายละเอียดที่จะกำหนดในสัญญา
- (4) ให้คณะกรรมการรายงานผลการพิจารณาและความเห็นพร้อมด้วยเอกสารที่ได้รับไว้ทั้งหมดต่อผู้สั่งจ้าง เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

วิธีคัดเลือก

ข้อ 82 การจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือก ได้แก่การจ้างที่ปรึกษาโดยการคัดเลือกที่ปรึกษาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะทำงานนั้นให้เหลือน้อยราย และเชิญชวนที่ปรึกษาที่ได้รับการคัดเลือกให้เหลือน้อยรายดังกล่าวยื่นข้อเสนอเข้ารับงานนั้น ๆ เพื่อพิจารณาคัดเลือกรายที่ดีที่สุด ในกรณีที่มีเหตุอันสมควรและผู้สั่งจ้างเห็นชอบ ให้เชิญที่ปรึกษาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมยื่นข้อเสนอเข้ารับงาน โดยไม่ต้องทำการคัดเลือกให้เหลือน้อยรายก่อนก็ได้

ข้อ 83 เพื่อให้ได้รายชื่อของที่ปรึกษาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมากที่สุด ให้พนักงานที่รับผิดชอบในการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) ที่ปรึกษาต่างประเทศ ให้ขอรายชื่อจากสถาบันการเงิน หรือองค์การระหว่างประเทศ หรือลงประกาศในหนังสือพิมพ์แจ้งไปยังสมาคม หรือสถาบันอาชีพ หรือสถานทูตที่เกี่ยวข้อง หรือขอความร่วมมือจากส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ที่เคยดำเนินการจ้างที่ปรึกษาในงานประเภทเดียวกัน

(2) ที่ปรึกษาไทย ให้ขอรายชื่อที่ปรึกษาจากศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษากระทรวงการคลัง

ในกรณีที่มีรายชื่อที่ปรึกษาที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมอยู่แล้ว อาจพิจารณาคัดเลือกให้เหลือน้อยรายโดยไม่ดำเนินการตามวรรคหนึ่งก็ได้

การคัดเลือกที่ปรึกษาให้เหลือน้อยราย ให้คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือกทำหน้าที่พิจารณาคัดเลือกที่ปรึกษาให้เหลืออย่างมาก 6 ราย

เมื่อได้ดำเนินการคัดเลือกที่ปรึกษาให้เหลือน้อยรายแล้ว ให้รายงานผู้สั่งจ้างเพื่อพิจารณา และกรณีที่เป็นการจ้างที่ปรึกษาโดยใช้เงินกู้หรือเงินช่วยเหลือ ให้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ของแหล่งเงินนั้นด้วย

ข้อ 84 ให้ผู้ว่าจ้างออกหนังสือเชิญชวนที่ปรึกษาที่ได้คัดเลือกไว้ยื่นข้อเสนอเพื่อรับงานตามวิธีหนึ่งวิธีใดดังต่อไปนี้

2 ของ

(1) ยื่นข้อเสนอด้านเทคนิค และข้อเสนอด้านราคาพร้อมกันโดยแยกเป็น

(2) ยื่นข้อเสนอด้านเทคนิคเพียงอย่างเดียว

สำหรับกรณีจ้างที่ปรึกษาเฉพาะการออกแบบก่อสร้างอาคารให้ใช้วิธียื่นข้อเสนอด้านเทคนิคเพียงอย่างเดียว

ข้อ 85 คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือกมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก

(2) พิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคของที่ปรึกษาทุกรายและจัดลำดับ

(3) ในกรณีที่ใช้วิธีตามข้อ 85 (1) ให้เปิดซองเสนอด้านราคาของที่ปรึกษาที่มีข้อเสนอด้านเทคนิคที่ดีที่สุด และเจรจาต่อรองให้ได้ราคาที่เหมาะสม สำหรับกรณีที่ใช้วิธีตามข้อ 85 (2) ให้เชิญที่ปรึกษาที่มีข้อเสนอด้านเทคนิคที่ดีที่สุดมายื่นข้อเสนอด้านราคาและเจรจาต่อรองให้ได้ราคาที่เหมาะสม

หากเจรจาไม่ได้ผล ให้เสนอผู้สั่งจ้างเพื่อพิจารณายกเลิกการเจรจากับที่ปรึกษารายนั้น แล้วเปิดซองข้อเสนอด้านราคาของที่ปรึกษาที่มีข้อเสนอด้านเทคนิคที่ดีที่สุดรายถัดไป หรือเชิญที่ปรึกษาที่มีข้อเสนอด้านเทคนิคที่ดีที่สุดรายถัดไป ให้ยื่นข้อเสนอด้านราคาแล้วแต่กรณี และเจรจาต่อรองให้ได้ราคาที่เหมาะสม

(4) เมื่อเจรจาได้ราคาที่เหมาะสมแล้ว ให้พิจารณาเงื่อนไขต่าง ๆ ที่จะกำหนดในสัญญา

(5) ให้คณะกรรมการรายงานผลการพิจารณาและความเห็นพร้อมด้วยเอกสารที่ได้รับไว้ทั้งหมดต่อผู้สั่งจ้าง

ในกรณีที่ใช้วิธีการยื่นข้อเสนอตามข้อ 84 (1) หลังจากตัดสินใจให้ทำสัญญากับที่ปรึกษาซึ่งได้รับการคัดเลือกแล้ว ให้ส่งคืนซองข้อเสนอด้านราคาให้แก่ที่ปรึกษารายอื่นที่ได้ยื่นไว้โดยไม่เปิดซอง

ข้อ 86 สำหรับการจ้างที่ปรึกษาเฉพาะออกแบบก่อสร้างอาคารโดยวิธีคัดเลือก ให้คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือก มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) เปิดซองเสนองานทุกรายโดยเปิดเผย ตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนด และให้กรรมการทุกคนลงลายมือชื่อกำกับไว้ในใบเสนองานและเอกสารประกอบการเสนองานที่สำคัญไว้เป็นหลักฐาน

(2) พิจารณาข้อกำหนดต่าง ๆ คือ

ก. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

ข. คุณวุฒิและประวัติการทำงาน จำนวนสถาปนิกและ/หรือวิศวกรที่ประจำและไม่ประจำ

ค. หลักฐานแสดงผลงานที่ได้เคยปฏิบัติมาแล้ว

(3) พิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการที่มีข้อกำหนดเหมาะสมไว้เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า 2 ราย และแจ้งวิธีดำเนินการเสนองานตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้างแก่ผู้เสนองาน และ

อาจพิจารณากำหนดให้ผู้ให้บริการดังกล่าวเสนอแนวความคิดในการออกแบบและหรือแบบร่างของงานก็ได้

อนึ่ง การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนองานให้คำนึงถึงแผนปฏิบัติงาน ความเหมาะสมทางด้านประโยชน์ใช้สอย ตลอดจนสายงาน และความเหมาะสมทางด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม

(4) เมื่อได้พิจารณาเสร็จแล้วเห็นสมควรดำเนินการต่อไปประการใด และสมควรเลือกผู้ให้บริการรายหนึ่งรายใด ให้รายงานต่อผู้สั่งจ้างพร้อมด้วยหลักฐาน

ข้อ 87 การจ้างที่ปรึกษาที่เป็นงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีที่ปรึกษาซึ่งสามารถทำงานนั้นได้เป็นการทั่วไปให้อยู่ในดุลพินิจของผู้สั่งจ้าง ในกรณีคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้สั่งจ้าง ให้ผู้ว่าการเป็นผู้สั่งการที่จะออกหนังสือเชิญชวนที่ปรึกษาที่ได้คัดเลือกไว้ให้ยื่นข้อเสนอเพื่อรับงาน โดยให้ดำเนินการตามวิธีดังต่อไปนี้คือ

(1) ให้ที่ปรึกษายื่นข้อเสนอด้านเทคนิค และข้อเสนอด้านราคาพร้อมกัน โดยแยกเป็น 2 ชอง

(2) ให้คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือก พิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคของที่ปรึกษาทุกรายและจัดลำดับ

(3) เปิดซองราคาของผู้ที่ได้รับการจัดลำดับไว้อันดับหนึ่งถึงอันดับสามตาม (2) พร้อมกัน แล้วเลือกรายที่เสนอราคาต่ำสุดมาเจรจาต่อรองราคาเป็นลำดับแรก

(4) หากเจรจาตาม (3) แล้วไม่ได้ผล ให้ยกเลิกแล้วเจรจากับรายที่เสนอราคาต่ำรายถัดไปตามลำดับ

เมื่อเจรจาได้ผลประการใด ให้ดำเนินการตามข้อ 85 (4) และ (5)

ข้อ 88 การจ้างที่ปรึกษาเป็นรายบุคคลที่ไม่ต้องยื่นข้อเสนอด้านเทคนิค ให้ดำเนินการคัดเลือกที่ปรึกษาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามนัยข้อ 83 และพิจารณาจัดลำดับและเมื่อสามารถจัดลำดับได้แล้ว ให้เชิญรายที่เหมาะสมที่สุดมาเสนอราคาค่าจ้างเพื่อเจรจาต่อรองราคาตามลำดับ

หมวด 4

อำนาจในการสั่งจ้างที่ปรึกษา

ข้อ 89 การสั่งจ้างที่ปรึกษารั้งหนึ่งให้เป็นอำนาจของผู้ดำรงตำแหน่งและภายในวงเงินดังต่อไปนี้

- (1) ผู้ว่าการ หรือผู้ที่ผู้ว่าการมอบหมายไม่เกิน 20,000,000.- บาท
- (2) คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเกิน 20,000,000.- บาท ขึ้นไป

อำนาจสั่งจ่ายเงิน

ข้อ 90 ผู้ว่าการ หรือผู้ที่ผู้ว่าการมอบหมายเป็นผู้มีอำนาจสั่งจ่ายเงิน

ค่าจ้างที่ปรึกษา

ข้อ 91 อัตราค่าจ้างที่ปรึกษา ให้เป็นไปตามความเหมาะสมและประหยัด โดยให้คำนึงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ลักษณะของงานที่จะจ้าง อัตราค่าจ้างของงานในลักษณะเดียวกันที่ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจเคยจ้าง จำนวนคน-เดือน (man-months) เท่าที่จำเป็น ดัชนีค่าครองชีพ เป็นต้น

สำหรับอัตราค่าจ้างที่ปรึกษาออกแบบก่อสร้างอาคารให้คิดเป็นร้อยละของวงเงินงบประมาณค่าก่อสร้าง โดยให้ผู้ว่าจ้างเป็นผู้กำหนดอัตราค่าจ้างที่ปรึกษาเสนอผู้ว่าการเป็นผู้อนุมัติ

ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า ให้จ่ายได้ไม่เกินร้อยละสิบห้าของค่าจ้างตามสัญญา และที่ปรึกษาจะต้องจัดให้มีหลักประกันตามข้อ 31 (3) หรือ 31 (4) หรือ 31 (5) วางเป็นประกันเงินจำนวนนั้นตามสกุลเงินเดียวกับที่จ่ายล่วงหน้า และให้ผู้ว่าจ้างคืนหนังสือค้ำประกันดังกล่าวให้แก่ที่ปรึกษาเมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้หักเงินที่ได้จ่ายล่วงหน้าจากเงินค่าจ้างที่จ่ายตามผลงานแต่ละงวดครบถ้วนแล้ว ทั้งนี้ให้กำหนดเป็นเงื่อนไขไว้ในสัญญาด้วย

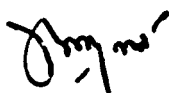
สำหรับการจ้างส่วนราชการ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานที่มีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่มีกฎหมายหรือมติคณะรัฐมนตรีให้การสนับสนุน หรือหน่วยงานที่คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความเห็นชอบไม่ต้องมีหลักประกันเงินล่วงหน้าที่รับไปก็ได้

หลักประกันผลงาน

ข้อ 92 การจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ที่ปรึกษาที่แบ่งการชำระเงินออกเป็นงวด นอกจากการจ้างที่ปรึกษาซึ่งดำเนินการด้วยเงินช่วยเหลือ ให้ผู้ว่าจ้างหักเงินที่จะจ่ายแต่ละครั้งในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละห้าแต่ไม่เกินร้อยละสิบของเงินค่าจ้าง เพื่อเป็นการประกันผลงาน หรือจะให้ที่ปรึกษาใช้หนังสือค้ำประกันของธนาคารในประเทศมีอายุการค้ำประกันตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด วางค้ำประกันแทนเงินที่หักไว้ก็ได้ ทั้งนี้ให้กำหนดเป็นเงื่อนไขไว้ในสัญญาด้วย

ข้อ 93 กรณีสัญญาจ้างที่ปรึกษาตามโครงการเงินกู้ที่ได้รวมเงินค่าภาษี ซึ่งที่ปรึกษาจะต้องจ่ายให้แก่รัฐบาลไทยไว้ในราคาจ้าง ให้แยกเงินส่วนที่กันเป็นค่าภาษีไว้ต่างหากจากราคาจ้างรวม

ให้ไว้ ณ วันที่ 6 ตุลาคม 2543



(นายปริญา นาคฉัตรีย์)

ประธานกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(สำเนา)

ที่ กค 0903/ 2.99

ที่ กค 0903/ 20819	สั่งที่สั่งคดี
ให้เจ้าพนักงานสำนักงาน	
บริหารให้สาธารณชนทราบและเผยแพร่	
ได้ส่งคืนเรื่องคดีแล้ว	
(นางสาวศรีสมบัติ วานิจะกุล)	
ผู้อำนวยการสำนักงานกลาง ปฏิบัติราชการแทน	
กระทรวงการคลัง	

ถนนพระราม 6 กทม. 10400

20 พฤศจิกายน 2546

เรื่อง แนวทางการใช้อัตราค่าตอบแทนที่ปรึกษาไทยอัตราใหม่

เรียน

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2546 อนุมัติตามมติคณะกรรมการ
กลั่นกรองเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี คณะที่ 5 ซึ่งเห็นชอบในหลักการแนวทางการส่งเสริมกิจการ
ที่ปรึกษาไทยตามที่กระทรวงการคลังเสนอมาตรการภายใต้กลยุทธ์ส่งเสริมที่ปรึกษาไทย โดยให้
กระทรวงการคลังดำเนินการ ดังนี้

- (1) จัดตั้งคณะกรรมการร่วมภาครัฐและที่ปรึกษาเพื่อส่งเสริมกิจการที่ปรึกษาไทย
- (2) จัดทำคู่มือขีดความสามารถและวิธีการจัดจ้างที่ปรึกษา
- (3) ส่งเสริมที่ปรึกษาไทยไปทำงานต่างประเทศ
- (4) ปรับอัตราค่าตอบแทนที่ปรึกษา ปรับเพิ่มอัตราค่าตอบแทนที่ปรึกษาของส่วนราชการ

และรัฐวิสาหกิจให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน โดยการเพิ่มตัวคูณการคำนวณอัตรา
ค่าตอบแทนจากเดิม 2.145 เป็น 2.64 นั้น

ในการนี้ กระทรวงการคลังได้จัดทำแนวทางปฏิบัติในการนำตัวคูณอัตราค่าตอบแทน
ที่ปรึกษาอัตราใหม่ (2.64) มาใช้เป็นตัวกำหนดค่าตอบแทนที่ปรึกษาไทย ดังนี้

1. การคิดค่าบริการที่ปรึกษา

การคิดค่าบริการที่ปรึกษาในประเทศไทยโดยหลักมีรูปแบบเหมือนสากลทั่วไป มีการคิด
อยู่ 2 วิธี คือ

(1) คิดเป็นอัตราร้อยละของมูลค่างาน เช่น ร้อยละของมูลค่างานก่อสร้างในงานอาคาร
ทั่วไป หรือร้อยละของวงเงินที่ปรึกษาทางการเงินจัดการให้ เป็นต้น

(2) คิดจากค่าตอบแทนบุคลากรและค่าใช้จ่ายตรง วิธีนี้เป็นที่ใช้น้อยอย่างแพร่หลายโดย
สากล และเป็นวิธีการที่สถาบันการเงินระหว่างประเทศ เช่น ธนาคารโลก ธนาคารพัฒนาเอเชีย (ADB)
ธนาคารเพื่อความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งญี่ปุ่น (JBIC) และองค์การระหว่างประเทศนิยมใช้ และ
เป็นวิธีการตามระเบียบพัสดุว่าด้วยการจ้างที่ปรึกษาของประเทศไทยที่ใช้น้อยในปัจจุบัน ซึ่งแนวทาง
การส่งเสริมกิจการที่ปรึกษาไทยในมาตรการการเพิ่มค่าตอบแทนที่ปรึกษามติคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2546 นั้น เป็นการพิจารณาตามการคิดค่าบริการแบบนี้ กล่าวคือ ค่าบริการที่ปรึกษาจะประกอบด้วยค่าตอบแทนบุคลากร (Remuneration) และค่าใช้จ่ายตรง (Direct Cost)

1) ค่าตอบแทนบุคลากร (Remuneration)

- ในการให้บริการที่ปรึกษาโครงการ โดยทั่วไปจะมีการใช้บุคลากรระดับผู้เชี่ยวชาญ (Key Professional Staff) หลากหลายสาขา ขึ้นอยู่กับขนาดและความยากง่ายของโครงการ ในการเสนอโครงการ ที่ปรึกษาจะต้องเสนอชื่อผู้เชี่ยวชาญ (Key Professional Staff) ทุกคน พร้อมประวัติ ซึ่งแสดงข้อมูลส่วนบุคคล การศึกษา และประสบการณ์ในข้อเสนอทางวิชาการ (Technical Proposal)

- ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนจะใช้เวลาในการทำงานในโครงการแตกต่างกันไป แล้วแต่เนื้องานและปริมาณงานที่แต่ละคนรับผิดชอบ ซึ่งจะมีการประมาณออกมาเป็นจำนวนคน-เดือน (Man-Month) จำนวนคน-วัน (Man-Day) หรือจำนวนคน-ชั่วโมง (Man-Hour) ของแต่ละคนที่จะใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จ

- ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนจะมีอัตราค่าตอบแทน (Billing Rate) เฉพาะของตน ซึ่งอัตราค่าตอบแทนนี้ได้มาจากอัตราเงินเดือน (Basic Salary) คูณด้วยตัวคูณอัตราค่าตอบแทน (Mark Up Factor) ซึ่งตัวคูณนี้เป็นสาระสำคัญที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เพิ่มจากเดิมที่กระทรวงการคลังเคยกำหนดไว้ที่ 2.145 เป็น 2.64 อันจะเป็นการปรับอัตราค่าตอบแทนของที่ปรึกษาเพิ่มจากเดิม ตัวอย่างเช่น ผู้เชี่ยวชาญที่มีเงินเดือนประจำในอัตรา 100,000 บาท อัตราค่าตอบแทนของผู้เชี่ยวชาญท่านนี้ คือ 214,500 บาท ในอัตราเดิม จะเพิ่มเป็นอัตราใหม่ 264,000 บาท เป็นต้น

- ค่าบริการของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านในงานโครงการก็คือ การนำเอาจำนวนเวลา คิดเป็นจำนวนคน-เดือน คูณด้วยอัตราค่าตอบแทนดังกล่าว และค่าตอบแทนบุคลากรที่ปรึกษา (Remuneration) โดยรวม ก็คือผลรวมของค่าบริการของที่ปรึกษาแต่ละท่านในโครงการ

2) ตัวคูณอัตราค่าตอบแทน (Mark-Up Factor) นี้ มีพื้นฐานมาจากการคิดรวมค่าสวัสดิการสังคม (Social Charges) ค่าโสหุ้ย (Overhead) และค่าวิชาชีพ (Professional Fee) กับเงินเดือนพื้นฐาน (Basic Salary) ของที่ปรึกษาโดยคิดเป็นร้อยละของเงินเดือนพื้นฐาน ซึ่งมีสูตรการคิดดังนี้

$$\text{Mark Up Factor} = ((\text{Basic Salary} + \text{Social Charges} + \text{Overhead}) * \text{Fee}) / \text{Basic Salary}$$

ซึ่งตัวคูณเดิม คือ 2.145 ได้รับการปรับเป็น 2.64 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- ค่าสวัสดิการสังคม (Social Charges) เป็นภาระค่าใช้จ่ายที่บริษัทที่ปรึกษาต้องจัดให้แก่พนักงานประจำอยู่ในรูปสวัสดิการ เงินช่วยเหลือ และภาระตามกฎหมาย เช่น ค่าจ้างที่บริษัทต้องจ่ายให้ในวันหยุด วันนักขัตฤกษ์ วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาภิก และวันลาป่วย เงินชดเชยเมื่อออกจากงาน เงินบำเหน็จ เงินตอบแทนประจำปี เงินประกันส่วนบุคคล และเงินที่ต้องจ่ายเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคมและเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น ซึ่งตามมติให้ปรับค่าตัวคูณอัตราเงินเดือน

จาก 2.145 เป็น 2.64 นั้น เป็นการปรับค่าสวัสดิการสังคมนี้จากเดิมร้อยละ 35 ของเงินเดือนพื้นฐาน เป็นร้อยละ 45 ของเงินเดือนพื้นฐาน

- ค่าเสียหายของการดำเนินการ (Overhead) เป็นค่าใช้จ่ายทั่วไปของการประกอบธุรกิจ ซึ่งไม่สามารถคิดเป็นของโครงการหนึ่งโครงการใดโดยตรงได้ เช่น เงินเดือนหรือค่าจ้างผู้บริหาร พนักงานธุรการ และพนักงานอื่น ๆ ที่ไม่สามารถไปคิดโดยตรงในโครงการได้ ค่าเช่าสำนักงาน ค่าอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ค่าเสื่อมราคา ค่าใช้จ่ายสิ้นเปลือง ค่าวัสดุสิ้นเปลือง ค่าพิมพ์ ค่าใบอนุญาตต่าง ๆ ค่าเดินทางและค่าขนส่งทั่วไป ค่าประกันภัย ค่าติดต่อสื่อสารในสำนักงาน ค่าส่งเสริมการขาย ค่าโฆษณา ค่าจ้างตัวแทน ค่านายหน้า ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยธนาคาร ค่าจ้างทนาย ค่าจ้างตรวจสอบบัญชี ค่าฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (Human Resource Training and Development) ค่าวิจัยและพัฒนา (Research and Development) และค่าประกันทางวิชาชีพ (Professional Indemnity Insurance) ฯลฯ แต่เดิมคิดค่าเสียหายเป็นร้อยละ 60 ของเงินเดือนพื้นฐาน ได้รับการปรับเป็นร้อยละ 95 ของเงินเดือนพื้นฐาน ซึ่งในส่วนเพิ่มนี้ ร้อยละ 15 เป็นการเพิ่มเพื่อการพัฒนาบุคลากร (Human Resource Development) ค่าวิจัยและพัฒนา (Research and Development) และค่าประกันวิชาชีพ (Professional Indemnity Insurance) ซึ่งแต่เดิมไม่ได้คิดรวมอยู่ด้วย ทั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนากิจการที่ปรึกษาอย่างแท้จริง

- ค่าวิชาชีพที่ปรึกษา (Professional Fee) ยังคงไว้ที่ร้อยละ 10 ตามเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

2. หลักการใช้อัตราค่าตอบแทนที่ปรึกษาอัตราใหม่

การปรับอัตราค่าตอบแทนที่ปรึกษาดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2546 เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่บริษัทที่ปรึกษามีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในเรื่องสวัสดิการสังคม และค่าเสียหายในการประกอบกิจการ ซึ่งตัวคุณอัตราเงินเดือนที่กำหนดไว้ในอดีตไม่ได้ครอบคลุม รวมถึงวัตถุประสงค์หลักในการส่งเสริมกิจการที่ปรึกษาไทยเพื่อให้มีการพัฒนาขีดความสามารถสูงขึ้น และมีความเข้มแข็งเพื่อการพัฒนาประเทศและลดการพึ่งพาที่ปรึกษาต่างชาติ โดยบริษัทที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการปรับปรุงองค์กรและเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรด้วยกิจกรรมต่าง ๆ จึงได้กำหนดแนวทางในการใช้ค่าตอบแทนอัตราใหม่ โดยมีหลักการดังต่อไปนี้

(1) สร้างและพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ให้อยู่ประจำกับองค์กรเพื่อปฏิบัติงานที่ปรึกษาอย่างต่อเนื่องให้เกิดความเชี่ยวชาญชำนาญการในวิชาชีพ หลักการนี้มุ่งหวังให้บริษัทที่ปรึกษาสร้างที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทำงานประจำเต็มเวลากับบริษัท

(2) พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยการสร้างระบบคุณภาพให้เป็นที่เชื่อถือและยอมรับในระดับสากล ในปัจจุบันมีระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่รัฐบาลส่งเสริมให้กิจการของไทยนำมาใช้ เช่น ระบบคุณภาพ ISO เป็นต้น

(3) พัฒนาและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งานอย่างถูกกฎหมาย โดยเฉพาะการใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย

(4) มีการประกันวิชาชีพ เพื่อลดความเสี่ยงต่อความผิดพลาดจากการประกอบวิชาชีพ

3. แนวทางการใช้อัตราค่าตอบแทนอัตราใหม่

บริษัทที่ปรึกษาจะได้รับอัตราค่าตอบแทนของที่ปรึกษาที่เสนอในแต่ละตำแหน่งตามอัตราใหม่ที่กำหนดไว้ 2.64 เท่าของอัตราเงินเดือน บริษัทที่ปรึกษาจะต้องยื่นข้อเสนอทางด้านราคา พร้อมหลักฐานการเป็นที่ปรึกษาประจำกับบริษัทและหลักฐานแสดงการพัฒนาของบริษัทครบทุกด้าน ดังนี้

(1) ที่ปรึกษาประจำทำงานเต็มเวลาในบริษัทที่ปรึกษา

ที่ปรึกษาประจำที่ทำงานเต็มเวลาในบริษัท หมายถึง ที่ปรึกษาที่เป็นพนักงานประจำเต็มเวลา (Full Time) และมีระยะเวลาปฏิบัติงานกับบริษัทไม่น้อยกว่า 6 เดือน การเสนอที่ปรึกษาหลักจะต้องแสดงหลักฐานเพื่อการตรวจสอบ 2 ประเภท คือ

1) หลักฐานบุคคล ประกอบด้วย

- หลักฐานแสดงการเป็นพนักงานประจำเต็มเวลากับบริษัทที่ปรึกษาโดยมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน

- หนังสือแสดงอัตราเงินเดือนที่นำไปใช้เป็นเงินเดือนพื้นฐาน (Basic Salary) ในการคิดค่าตอบแทน ซึ่งจะต้องเป็นหลักฐานแสดงการยื่นชำระภาษีเงินได้ต่อกรมสรรพากร ที่สามารถแสดงความเป็นพนักงานประจำของบริษัท (แบบ ภ.ง.ด. 90 หรือ ภ.ง.ด. 91 เฉพาะบุคคลที่เสนอเท่านั้น พร้อมใบปะหน้าและใบเสร็จรับเงินจากกรมสรรพากร)

2) หลักฐานแสดงการพัฒนาของบริษัทตามวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย

- ใบรับรองระบบคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล เพื่อเป็นการแสดงว่าบริษัทมีการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบ ISO เป็นต้น

- มีหลักฐานการมีซอฟต์แวร์ที่ถูกกฎหมายสำหรับพนักงานไว้ใช้งานอย่างน้อยร้อยละ 30 ของพนักงานทั้งบริษัท

- มีใบรับรองการประกันวิชาชีพ (Professional Indemnity Insurance) ของบริษัทในมูลค่าไม่ต่ำกว่า 30 ล้านบาท ในปีที่ยื่นข้อเสนอ

ทั้งนี้ หากบริษัทที่ปรึกษาไม่สามารถแสดงหลักฐานตามข้อ 2) ตัวคุณจะปรับลดตามกรณีต่าง ๆ ดังนี้

หลักฐานบริษัท	ตัวคูณอัตราค่าตอบแทน	หมายเหตุ
กรณีที่ 1 มีหลักฐานครบทั้ง 3 ข้อ	2.640	
กรณีที่ 2 มีหลักฐานเพียง 2 ข้อ	2.585	ค่าเสียหายถูกตัดออกร้อยละ 5
กรณีที่ 3 มีหลักฐานเพียง 1 ข้อ	2.530	ค่าเสียหายถูกตัดออกร้อยละ 10
กรณีที่ 4 ไม่มีหลักฐาน	2.475	ค่าเสียหายถูกตัดออกร้อยละ 15

(2) ที่ปรึกษาที่ไม่ได้ทำงานประจำในบริษัทที่ปรึกษา

ที่ปรึกษาที่ไม่ได้ทำงานประจำในบริษัทที่ปรึกษา เช่น ที่ปรึกษาอิสระ และที่ปรึกษาจากสถาบันของรัฐ ที่ปรึกษาที่กล่าวข้างต้นไม่ได้ทำงานประจำกับบริษัท ดังนั้น บริษัทจึงไม่มีภาระในด้าน

สวัสดิการสังคม (Social Charges) และมีค่าโสหุ้ยที่ใช้สำหรับบุคคลนั้นเพียงบางส่วน เป็นค่าการจัดการ และการรับผิดชอบ ในที่นี้คิดให้เป็น 30% ของอัตราเงินเดือน และได้ค่าตอบแทนวิชาชีพ 10% ของเงินเดือนรวมค่าโสหุ้ยที่ได้รับ ทำให้ค่าตัวคุณสำหรับที่ปรึกษาที่ไม่ได้ทำงานประจำเต็มเวลาเป็น 1.43 เท่าของเงินเดือนพื้นฐาน (หากคิดตามหลักการปฏิบัติของ ADB จะให้ค่าโสหุ้ย 25% ของเงินเดือน และค่าตอบแทนวิชาชีพ 15% ของเงินเดือนรวมค่าโสหุ้ยที่ได้รับ รวมเป็นตัวคูณ 1.438) ทั้งนี้ ที่ปรึกษาดังกล่าวจะต้องแสดงหลักฐานอัตราค่าตอบแทนที่เคยได้รับและสามารถอ้างอิงได้มาแสดง

สำหรับกรณีสถาบันของรัฐที่ให้บริการงานที่ปรึกษา สถาบันดังกล่าวไม่มีภาระด้าน ค่าสวัสดิการ ส่วนค่าโสหุ้ยของการดำเนินงานบางส่วนจะได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐ เช่น ค่าสำนักงาน ค่าอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าวิจัยและพัฒนา ค่าฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เป็นต้น ดังนั้น หลักการคิดตัวคูณอัตราค่าตอบแทนสำหรับสถาบันของรัฐ จะให้ค่าโสหุ้ย 60% ของเงินเดือน เพื่อเป็นค่าบริหารจัดการองค์กร ค่าใช้จ่ายและค่าวัสดุสิ้นเปลือง ค่าใบอนุญาตต่าง ๆ ค่าประกันการ-ประกอบวิชาชีพ และค่าเดินทางและค่าขนส่ง รวมทั้งค่าตอบแทนวิชาชีพ 10% ของเงินเดือนรวม ค่าโสหุ้ยที่ได้รับ ทำให้ตัวคูณอัตราค่าตอบแทนสำหรับที่ปรึกษาจากสถาบันของรัฐเท่ากับ 1.76

ในการเสนองานจะต้องแสดงหลักฐานดังนี้

1) หลักฐานการจ้างที่สามารถนำมาคำนวณเป็นอัตราเงินเดือนพื้นฐานได้ เช่น ที่ปรึกษาในโครงการในอดีต เป็นต้น (ถ้าหากไม่สามารถนำหลักฐานมาแสดง ให้ใช้อัตราเงินเดือนของบุคลากรที่มีคุณสมบัติเท่าเทียมกันภายในบริษัทมาแสดง)

2) หนังสือรับรองการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของที่ปรึกษาแต่ละคน

- ในกรณีบริษัทที่ปรึกษาที่เสนองานและได้รับการคัดเลือกมีการยืมตัว ที่ปรึกษาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งจากบริษัทอื่น ให้ใช้หลักฐานอัตราเงินเดือนจากบริษัท ที่สังกัดมาแสดง

- ในกรณีที่ปรึกษาอิสระสามารถอ้างอิงอัตราเงินเดือนจากงานในลักษณะ เดียวกันที่เคยได้รับ

อนึ่ง อัตราค่าตอบแทนที่ปรึกษาใหม่ที่กล่าวข้างต้นสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้จาก Website ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาไทย <http://www.pdmo.mof.go.th/thaiconsult>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดถือเป็นแนวทางในการจัดจ้าง ที่ปรึกษาไทยต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายสมหมาย ภาษี)

รองปลัดกระทรวงการคลัง

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านรายจ่ายและหนี้สิน

สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ๗๓๖.๔๖
โทร 0 2273 9020 ต่อ 3293
โทรสาร 0 2273 9058

รองฯ พล.อ. สุรพงษ์
๕ ม.๖
นางสาว
พิมพ์
ปาน
ศิริ

สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะอยู่ในระหว่างจัดทำประมาณการอัตราจ้างที่ปรึกษาเพื่อให้ได้
อัตราค่าจ้างที่ปรึกษาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน แต่ทั้งนี้ยังมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องมากมาย เช่น การได้รับค่าจ้าง
จากงานศึกษาครั้งก่อน เป็นต้น แต่สามารถสรุปอัตราจ้างบริษัทที่ปรึกษาได้ ดังนี้

1. ที่ปรึกษาต่างประเทศมีวุฒิการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป สำหรับกลุ่มการบริหารจัดการ
เช่น ผู้จัดการโครงการ เป็นต้น

ประสบการณ์ (ปี)	อัตราจ้างที่เหมาะสม (บาท)
11 ปี ถึง 20 ปี	300,000 – 450,000
21 ปี ถึง 30 ปี	450,000 – 600,000
30 ปีขึ้นไป	550,000 – 660,000

2. ที่ปรึกษาต่างประเทศมีวุฒิการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป สำหรับด้านวิศวกรรม สิ่งแวดล้อม
เศรษฐศาสตร์ การเงิน และสถาปนิก

ประสบการณ์ (ปี)	อัตราจ้างที่เหมาะสม (บาท)
11 ปี ถึง 20 ปี	300,000 – 400,000
21 ปี ถึง 30 ปี	350,000 – 600,000
30 ปีขึ้นไป	450,000 – 600,000

ทั้งนี้ ประสบการณ์ของที่ปรึกษาต่างประเทศให้เริ่มนับจากประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่ง
ที่ปรึกษานั้นๆ

3. ที่ปรึกษาไทยมีวุฒิการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป สำหรับด้านวิศวกรรม การเงิน สิ่งแวดล้อม
เศรษฐศาสตร์

ประสบการณ์ (ปี)	อัตราจ้างที่เหมาะสม (บาท)
11 ปี ถึง 20 ปี	100,000 – 150,000
21 ปี ถึง 30 ปี	145,000 – 200,000
30 ปีขึ้นไป	170,000 – 250,000

ทั้งนี้ หากมีประสบการณ์และทำหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านบริหารจัดการโครงการในตำแหน่งผู้จัดการ
โครงการ ผู้อำนวยการโครงการ และรองผู้จัดการโครงการ ให้เพิ่มค่าจ้างสำหรับตำแหน่งดังกล่าว
จำนวน 20,000 – 50,000 บาท โดยขึ้นอยู่กับความยากและความซับซ้อนของงานด้วย

4. บุคลากรไทยสนับสนุน (Supporting Staff) ด้านวิศวกรรม การเงิน สิ่งแวดล้อม เศรษฐศาสตร์ และสถาปนิก อัตราจ้างต่อเดือนอยู่ที่ประมาณ 30,000 – 45,000 บาท
5. ตำแหน่งเลขานุการ อัตราจ้างต่อเดือนอยู่ที่ประมาณ 15,000 – 25,000 บาท
6. ตำแหน่งพนักงานพิมพ์ดีด ผู้ส่งเอกสาร หรืออื่น ๆ อัตราจ้างต่อเดือนอยู่ที่ประมาณ 12,000 – 15,000 บาท
7. ค่าเช่ารถรวมคนขับรถ ประมาณเดือนละ 30,000 – 35,000 บาท
8. ค่าตัวเครื่องบินให้เฉพาะชั้นประหยัดโดยให้สอบถามราคาจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหลัก
9. ค่าเช่าสำนักงานรวมค่าสาธารณูปโภค ประมาณเดือนละ 30,000 – 45,000 บาท และค่าใช้จ่ายสำนักงาน ประมาณเดือนละ 8,000 – 10,000 บาท
10. ค่าโทรศัพท์ในประเทศ ประมาณเดือนละ 10,000 บาท และค่าโทรศัพท์ต่างประเทศ ประมาณเดือนละ 10,000 บาท

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2560	คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสี่ยงลูกค้า

กระบวนการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด สำหรับการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
ปกคู่มือ	คู่มือการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด	- เพิ่ม “ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1” -เพิ่ม “สำหรับการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า”	-
3.	-	เพิ่มคำจำกัดความ ข้อ 3.1 ผู้ส่งจ้าง 3.2 ผู้ว่าจ้าง 3.3 คณะกรรมการจัดทำข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) 3.4 คณะกรรมการกำหนดราคากลาง 3.6 คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างที่ปรึกษา	1
3.5	คณะกรรมการจ้าง หมายถึง คณะกรรมการที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจ้าง ตามข้อบังคับ PEA ว่าด้วยการจ้าง	คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา หมายถึง คณะกรรมการที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจ้าง ตามข้อบังคับ กฟผ. ว่าด้วยการจ้าง พ.ศ. 2543 ส่วนที่ 2 การจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือก	1
4.1	คณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้า มีหน้าที่ ดำเนินการขออนุมัติหลักการ การจ้างที่ปรึกษาสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด และแต่งตั้งคณะกรรมการจ้าง และตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด	คณะทำงาน SEPA หมวด 3 มีหน้าที่ ประเมินกระบวนการสำรวจและวิธีการปรับปรุง และดำเนินการขออนุมัติหลักการ การจ้างที่ปรึกษาโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด พร้อมแต่งตั้งคณะกรรมการ ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด	3

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) ผ่านกลไกการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด
สำหรับการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า | คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
4.7	-	ผู้ว่าจ้าง มีหน้าที่ ดำเนินการจ้างตาม ข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยการจ้าง พ.ศ. 2543	3
5	ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) ไม่ระบุ ★	เพิ่มข้อ 4. ★ คือ จุดควบคุม กิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ	4
5	แยกขั้นตอนเป็น 4.วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและคัดเลือกกลุ่ม ลูกค้าที่จะสำรวจ 5.ออกแบบและทดสอบแบบสำรวจ 6.ดำเนินการสำรวจและรวบรวมผลสำรวจ 7.วิเคราะห์และประมวลผลการสำรวจ	รวมขั้นตอนเป็น 4. วิเคราะห์และคัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่จะ สำรวจ,ออกแบบและทดสอบแบบ สำรวจ,ดำเนินการสำรวจและรวบรวม ผลสำรวจ,วิเคราะห์และประมวลผลการ สำรวจ	4
5	-	เพิ่มขั้นตอน 5. จัดทำรายงานผล และบันทึกข้อมูล เสี่ยงในฐานข้อมูล	4
6.1	ประเมินกระบวนการสำรวจ (ม.ค.-มิ.ย.)	ประเมินกระบวนการสำรวจ <u>และวิธีการ</u> <u>ปรับปรุง (ม.ค.-มิ.ค.)</u>	5
6.1	คณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้า ทบทวนประเมินกระบวนการสำรวจ และ วิธีการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด	คณะทำงาน SEPA หมวด 3 ทบทวน ประเมินกระบวนการสำรวจ และ วิธีการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับ ลูกค้าและตลาด	5
6.1	-	เพิ่ม - การตรวจประเมินตนเอง (SAR) - Feedback Report และการประชุม ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ประสิทธิภาพของกระบวนการ	5

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
		- Best Practice/คู่เทียบ	
6.2	หากต้องปรับปรุงวิธีการสำรวจและ ขอบเขตดำเนินการให้แจ้งรายละเอียดที่มี การปรับปรุงให้กับคณะกรรมการจัดทำ ข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR : Term Of Reference) เพื่อใช้ประกอบพิจารณาจัดทำ TOR การจ้างฯ	คณะทำงาน SEPA หมวด 3 พิจารณา หากต้องปรับปรุงวิธีการสำรวจและ ขอบเขตดำเนินการให้แจ้งรายละเอียดที่ มีการปรับปรุงให้กับ คณะกรรมการ เพื่อดำเนินการโครงการสำรวจเพื่อการ เรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด และ สาย งาน ๓1-๓4 ทราบ เพื่อคณะกรรมการ จัดทำข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR : Term Of Reference) จะได้ใช้ประกอบ พิจารณาจัดทำ TOR การจ้างที่ปรึกษาฯ	5
6.3	ดำเนินการจ้างที่ปรึกษา (มิ.ย.-ก.ย.)	ดำเนินการจ้างที่ปรึกษา (เม.ย.-ส.ค.)	5
6.3.1	คณะกรรมการจัดทำข้อกำหนดขอบเขต งาน (TOR) พิจารณาจัดทำ TOR การจ้างฯ แล้วขออนุมัติ TOR	คณะกรรมการจัดทำข้อกำหนดขอบเขต งาน (TOR) พิจารณาจัดทำ TOR การ จ้างฯ โดยกำหนดขอบเขตโดยละเอียด ของงานจ้างที่ปรึกษา (TOR) ระบุ คุณสมบัติของที่ปรึกษาที่จะจ้าง กรอบ ระยะเวลาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งเสนอ ข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) ให้ ประธานคณะทำงาน SEPA หมวด 3 พิจารณา และแจ้งคณะกรรมการ กำหนดราคา และผู้ว่าจ้าง ดำเนินการ ต่อไป	5
6.3.2	คณะกรรมการกำหนดราคากลางพิจารณา กำหนดราคากลางการจ้าง ตามข้อกำหนด	คณะกรรมการกำหนดราคากลาง พิจารณากำหนดราคากลางการจ้างใน	8

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
	ขอบเขตงาน (TOR) แล้วขออนุมัติราคากลาง การจ้าง	การดำเนินโครงการฯ ตามข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) โดยใช้แนวทางตามหลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา ตามหนังสือกระทรวงการคลังที่ กค0903/ว.99 ลงวันที่ 20 พฤศจิกายน 2546 และนำเสนอราคากลาง พร้อมข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) ให้ผู้ว่าจ้างขออนุมัติราคา	
6.3.3	-	ผู้ว่าจ้าง จัดส่งรายชื่อที่ปรึกษาจากศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษากระทรวงการคลัง ให้คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา	9
6.3.4	คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการจ้างที่ปรึกษาตามข้อบังคับ PEA ว่าด้วยการจ้าง โดยการเชิญให้ หน่วยงานบริการวิชาการ หรือคณะวิชาการที่เกี่ยวข้องของสถาบันการศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมเสนอการดำเนินงานและราคาเพื่อพิจารณาคัดเลือกจ้าง	คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการจ้างที่ปรึกษาตามข้อบังคับ กฟผ. ว่าด้วยการจ้าง ปี 2543 ส่วนที่ 2 การจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือก ดังนี้ ● <u>คัดเลือกที่ปรึกษาให้เหลือน้อยรายตามข้อบังคับ กฟผ. ว่าด้วยการจ้าง ปี 2543 ส่วนที่ 2 หมวดที่ 3 ข้อ 83(2) แล้วรายงานผู้สั่งจ้างเพื่อพิจารณา และขออนุมัติให้ผู้ว่าจ้างออกหนังสือเชิญชวนที่ปรึกษาที่ได้คัดเลือกไว้แล้ว ยื่นข้อเสนอเพื่อรับงานจ้างที่ปรึกษาโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ตามข้อบังคับ กฟผ. ว่าด้วยการจ้าง ปี 2543 ส่วนที่ 2 หมวดที่ 3 ข้อ 84</u> ● <u>ดำเนินการตามข้อบังคับ กฟผ. ว่าด้วยการจ้าง พ.ศ. 2543 ส่วนที่ 2 หมวดที่ 3</u>	9

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
		ข้อ 85 ดังนี้ (1) กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณา คัดเลือก (2) พิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคของที่ ปรึกษาทุกรายและจัดลำดับ (3) ในกรณีที่ใช้วิธีตามข้อ 84 (1) ให้ เปิดซองเสนอด้านราคาของที่ปรึกษาที่มี ข้อเสนอด้านเทคนิคที่ดีที่สุด ● <u>แจ้งให้ผู้ว่าจ้างฯ ทำหนังสือแจ้งผล การพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคให้ที่ ปรึกษาฯ และเชิญที่ปรึกษาฯ เข้าร่วม เจรจาต่อรองราคา ให้ได้ราคาที่ เหมาะสม</u> ● <u>ดำเนินการขออนุมัติจ้างที่ปรึกษาฯ โดยหลังจากตัดสินใจให้ทำสัญญากับที่ ปรึกษาฯ ซึ่งได้รับคัดเลือกแล้ว ให้ ส่งคืนซองข้อเสนอด้านราคาให้แก่ที่ ปรึกษารายอื่นที่ได้ยื่นไว้ โดยไม่เปิด ซอง</u>	
6.4	วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและคัดเลือกกลุ่ม ลูกค้าที่จะสำรวจ (ก.ย.)	วิเคราะห์และคัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่จะ สำรวจ,ออกแบบและทดสอบแบบ สำรวจ,ดำเนินการสำรวจและรวบรวม ผลสำรวจ,วิเคราะห์และประมวลผลการ สำรวจ (ส.ค.-ช.ค.)	9
6.4	ที่ปรึกษาที่จ้างดำเนินการ จัดเตรียมข้อมูล เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า โดยตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูลตามขอบเขต งานที่ TOR กำหนด เพื่อกำหนดจำนวน	ที่ปรึกษาฯ ที่จ้างดำเนินการ จัดเตรียม ข้อมูลเพื่อใช้ในการสำรวจความพึง พอใจลูกค้า โดยตรวจสอบ วิเคราะห์ ข้อมูลตามขอบเขตงานที่ TOR กำหนด	9

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
	กลุ่มตัวอย่าง เขตพื้นที่ที่จะสำรวจตามหลักวิชาการ โดยร่วมกับคณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้าและคณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา แล้วคัดเลือกลูกค้าเป้าหมายที่จะสำรวจ	เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เขตพื้นที่ที่จะสำรวจตามหลักวิชาการ โดยร่วมกับ คณะกรรมการดำเนินการโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด แล้วคัดเลือกลูกค้าเป้าหมายที่จะสำรวจ	
6.4	ที่ปรึกษาฯ ออกแบบ แบบสำรวจ โดยนำเสนอให้คณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้าและคณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา พิจารณา เมื่อได้รับการเห็นชอบแล้ว จึงนำไปทดสอบแบบสำรวจ แล้วจึงนำผลการทดสอบแบบสอบถามมานำเสนอคณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้าและคณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา อีกครั้ง เมื่อได้รับความเห็นชอบจึงนำไปใช้สำรวจได้	ที่ปรึกษาฯ ออกแบบ แบบสำรวจ โดยนำเสนอให้คณะกรรมการดำเนินการโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด พิจารณา เมื่อได้รับการเห็นชอบแล้ว จึงนำไปทดสอบแบบสำรวจ แล้วจึงนำผลการทดสอบแบบสอบถามมานำเสนอคณะกรรมการดำเนินการโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด อีกครั้ง เมื่อได้รับความเห็นชอบจึงนำไปใช้สำรวจได้	9
6.4	ที่ปรึกษาฯ วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลจากการสำรวจ และนำเสนอข้อมูลผลการสำรวจและค่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้คณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้าและคณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา เพื่อพิจารณา ความถูกต้องของผลการสำรวจ หากถูกต้องให้ จัดส่งผลให้ ฝนย. ใช้ประกอบการประเมินผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงของ PEA	ที่ปรึกษาฯ วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลจากการสำรวจ และนำเสนอข้อมูลผลการสำรวจและค่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้คณะกรรมการดำเนินการโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด เพื่อพิจารณา ความถูกต้องของผลการสำรวจ หากถูกต้องให้ จัดส่งผลให้ ฝนย. ใช้ประกอบการประเมินผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงของ	10

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
		กฟภ.	
6.5	-	<u>จัดทำรายงานผลการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด และบันทึกข้อมูลเสี่ยงในฐานข้อมูล (ม.ค.-ก.พ.)</u>	10
6.5	ที่ปรึกษาฯ ส่งมอบงานงวดสุดท้ายให้กับคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างที่ปรึกษา เพื่อดำเนินการตรวจรับงานจ้าง	ที่ปรึกษาฯ ส่งมอบงานงวดสุดท้ายให้กับคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างที่ปรึกษา เพื่อดำเนินการตรวจรับงานจ้าง พร้อมบันทึกข้อมูลเสี่ยงลงในแบบฟอร์ม VOC-60-003	10
6.5	และจัดส่งต่อ คณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้า เพื่อพิจารณาจัดทำเป็นสารสนเทศของลูกค้า เพื่อส่งต่อให้ส่วนเกี่ยวข้องนำไปใช้ ในระดับต่างๆ	ผู้ว่าจ้าง จัดส่งต่อ กฟผ.ฟสท. นำข้อมูลเสี่ยงของลูกค้าบันทึกเข้าสู่ฐานข้อมูลองค์กร และส่งเข้าสู่กระบวนการรวบรวมเสี่ยงลูกค้า เพื่อพิจารณาจัดทำเป็นสารสนเทศของลูกค้า เพื่อส่งต่อให้ส่วนเกี่ยวข้องนำไปใช้ ในระดับต่างๆ	10
7.1	1. ประเมินกระบวนการสำรวจ (ม.ค.-มิ.ย.)	1. ประเมินกระบวนการสำรวจและวิธีการปรับปรุง	11
7.1	ข้อ 1 - วิธีการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่เหมาะสม - ภายในเดือน มิ.ย.	ข้อ 1 - วิธีการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดที่เหมาะสม - ภายในเดือน มี.ค.	11
7.1	ข้อ 2 - ได้วิธีการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่เหมาะสมและเป็นไปตามหลักวิชาการ - ภายในเดือน มิ.ย.	ข้อ 2 - ได้วิธีการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดที่เหมาะสมและเป็นไปตามหลักวิชาการ - ภายในเดือน เม.ย.	11
7.1	ข้อ 3	ข้อ 3	11

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
	- ได้ข้อกำหนดของเขตงานที่เหมาะสม - ได้ราคากลางการจ้างที่ถูกต้อง - ได้ที่ปรึกษาที่มีความสามารถตามTOR - ภายในเดือน ก.ย.	- ได้ข้อกำหนดของเขตงานที่เหมาะสม - ได้ราคากลางการจ้างที่ถูกต้อง - ได้ที่ปรึกษาที่มีความสามารถตามTOR - ภายในเดือน ส.ค.	
7.1	4. วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและคัดเลือกรูปแบบลูกค้าที่จะสำรวจ	4. วิเคราะห์และคัดเลือกรูปแบบลูกค้าที่จะสำรวจ,ออกแบบและทดสอบแบบสำรวจ,ดำเนินการสำรวจและรวบรวมผลสำรวจ,วิเคราะห์และประมวลผลการสำรวจ (ส.ค.-ธ.ค.)	11
7.1	7.วิเคราะห์และประมวลผลการสำรวจและส่งต่อกระบวนการรวบรวมเสียงของลูกค้า/การจัดทำยุทธศาสตร์/ทบทวนแผนปฏิบัติการ	5. จัดทำรายงานผลการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด และบันทึกข้อมูลเสียงในฐานข้อมูล	12
7.1	ข้อ 7 - สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจตามTOR,สัญญาจ้างกำหนด ให้มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ของข้อมูล - ที่ปรึกษาส่งงานครบถ้วนตามสัญญา - ได้สารสนเทศลูกค้าจากการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า เพื่อส่งให้ส่วนเกี่ยวนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไป - ภายในเดือน ธ.ค.-ม.ค.	ข้อ 5 - ที่ปรึกษาส่งงานครบถ้วนตามสัญญา - ได้สารสนเทศลูกค้าจากการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด เพื่อส่งให้ส่วนเกี่ยวนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไป - ภายในเดือน ก.พ. ปีถัดไป	12
7.2	-	เพิ่ม มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม	12
8	-	เพิ่ม ระบบติดตามประเมินผล	13
9	-	เพิ่ม เอกสารอ้างอิง	13

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
10	-	เพิ่ม แบบฟอร์มที่ใช้	13
11	-	เพิ่ม ระบบ SAP/ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	14

รายชื่อผู้จัดทำ ปี 2557

1.	นายสุรศักดิ์	ไทรทาน	ผชช.14 สรก.(จ3)
2.	นายเขมรัตน์	ศาสตร์ปรีชา	อฝ.วธ.(จ3)
3.	นายพีระพล	ปุระณะโชติ	รฝ.บก.(ก2)
4.	น.ส.ปัทมา	รัตนปรากการ	รฝ.บส.
5.	นางเกรียงศักดิ์	กิตติประภัสร์	รฝ.สท.
6.	นายวิเชียร	ปัญญาวานิชกุล	รฝ.บก.(ก3)
7.	นางอรพินธ์	เลิศทำนองธรรม	อก.ศท.(น1)
8.	นายอภิวัฒน์	บัญชาจารุรัตน์	อก.ลศ.
9.	นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	อก.วบ.(ก1)
10.	นายอรมนต์	สิงห์เงิน	รค.คร.(ก2)
11.	นางพิชญากุล	จิตตพันธ์	หผ.ธต.กบด.(น1)
12.	น.ส.เปรมจิตร	เนื่องปัญญา	ชผ.พร.1 กพล.

รายชื่อผู้ทำการปรับปรุงฯ ครั้งที่ 1 ปี 2560

1.	นายวิเชียร	ปัญญาวานิชกุล	อฝ.วบ.(ก3)
2.	นายพีระพล	ปุระณะโชติ	รฝ.วบ.(ก2)
3.	นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	รฝ.วธ.(ก3)
4.	นางพนออน	เวชกิจ	อก.บว.(ก4)
5.	นางดาราวรรณ	พรหมกสิกร	อก.กท.
6.	นายอนรรธ	สงขกุล	อก.พล.
7.	น.ส.พัชรณิ	เย็นมันคง	อก.สอ.
8.	นายอรมนต์	สิงห์เงิน	อก.บษ.(ก2)
9.	นายศราวุติ	พัฒนชัย	อก.บว.(ก2)
10.	นายกนก	เกิดวัฒนา	ผจก.กฟจ.ปท.
11.	น.ส.ชนัญชิตา	ชอบชื่นชม	รค.บท.
12.	นางพิชญากุล	จิตตพันธ์	ชก.บล.(น1)
13.	นายทรงศักดิ์	สกุลนิยมพร	หผ.ปง.กบว.(ก3)
14.	นางปวิญญา	จิตต์หมั่น	หผ.ลต.กบว.(ก1)