



TU - RAC
รับที่...182... พ.ศ. ...2567.....
วันที่...19... ม.ค. ...2567.....
เวลา...10.32 น.

ที่ อก ๕๑๐๑.๕.๒/ว ๐๑๕๖

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
๖๑๘ ถนนนิคมมักกะสัน แขวงมักกะสัน
เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

๑๘ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเชิญยื่นข้อเสนอทางด้านเทคนิคและราคา สำหรับงานจ้างที่ปรึกษาโครงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์
ด้านลูกค้าและตลาดของ กนอ. ระยะ ๕ ปี ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ (ทบทวนปีงบประมาณ ๒๕๖๘)
และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ครั้งที่ ๒) โดยวิธีคัดเลือก

เรียน ผู้อำนวยการ สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (TOR) และราคากลาง จำนวน ๒๖ หน้า

ด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) มีความประสงค์จะจ้างที่ปรึกษาดำเนิน
โครงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดของ กนอ. ระยะ ๕ ปี ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐
(ทบทวนปีงบประมาณ ๒๕๖๘) และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ครั้งที่ ๒)
โดยวิธีคัดเลือก มีรายละเอียด ดังนี้

- ๑. วงเงินงบประมาณ ๔,๐๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สี่ล้านบาทถ้วน)
- ๒. ราคากลาง ๓,๙๙๘,๐๑๒.๒๐ บาท (สามล้านเก้าแสนเก้าหมื่นแปดพันสิบสองบาทยี่สิบสตางค์)
- ๓. คุณสมบัติของที่ปรึกษา
 - ๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย
 - ๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
 - ๓.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
 - ๓.๔ ที่ปรึกษาต้องไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญา

กับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๓.๕ ที่ปรึกษาต้องไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อ
ให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคล
ที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของ
นิติบุคคลนั้นด้วย

๓.๖ ที่ปรึกษา...

๓.๖ ที่ปรึกษาต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๓.๗ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่จ้างครั้งนี้

๓.๘ ที่ปรึกษาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับที่ปรึกษารายอื่นที่ยื่นข้อเสนอ ณ วันเสนอราคา หรือไม่กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

๓.๙ ที่ปรึกษาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๓.๑๐ ที่ปรึกษาต้องเป็นที่ปรึกษาไทย ซึ่งจดทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาไทย กระทรวงการคลัง เป็นบริษัทที่ปรึกษาระดับ ๑ โดยขึ้นทะเบียนเป็นที่ปรึกษาสาขาการวิจัยและการประเมินผล (RE)

๓.๑๑ ที่ปรึกษาต้องเป็นนิติบุคคลที่ได้ลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

๓.๑๒ ที่ปรึกษาต้องมีประสบการณ์และผลงานในการประเมินหรือให้คำปรึกษาหรือดำเนินโครงการเกี่ยวกับ Enablers ตามเกณฑ์ SCM ของกระทรวงการคลังของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรภาครัฐ ทั้งนี้ ต้องเป็นผลงานที่น่าเชื่อถือและตรวจสอบได้อย่างน้อย ๑ โครงการ มูลค่าไม่น้อยกว่า ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท (สองล้านบาทถ้วน) ภายใต้สัญญาเดียวที่ดำเนินงานเสร็จแล้ว โดยที่ปรึกษาจะต้องยื่นสำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอด้วย

๓.๑๓ ที่ปรึกษาผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

(๑) กรณีเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ

(๒) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งยังไม่มีกิจการรายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน)

(๓) กรณีที่ปรึกษาผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยมียอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) ซึ่งสำนักงานใหญ่รับรองหรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

(๔) กรณี...

(๔) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน ๙๐ วัน ก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่าไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) และหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

คุณสมบัติในข้อนี้ ยกเว้นกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐ หรือนิติบุคคล ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการตามพระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ. ๒๕๖๑

๓.๑๔ ที่ปรึกษาที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของกิจการร่วมค้า ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

กิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน เว้นแต่ในกรณีกิจการร่วมค้าที่มีข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค่านั้นสามารถใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักข้อตกลงดังกล่าวจะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญา มากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

ทั้งนี้ กิจการร่วมค้า หมายถึง “กิจการที่มีข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะดำเนินการร่วมกันเป็นทางการค้าหรือหากำไรระหว่างบริษัทกับบริษัท บริษัทกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือระหว่างบริษัทและ/หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับบุคคลธรรมดา คณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ นิติบุคคลอื่น หรือนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศ โดยข้อตกลงนั้นอาจกำหนดให้มีผู้เข้าร่วมค้าหลักก็ได้”

๔. ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องจัดทำข้อเสนอเอกสารและหลักฐานตามขอบเขตของงานข้อ ๑๒ กำหนด

๕. เกณฑ์การพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอครั้งนี้ จะพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอด้วยเกณฑ์คุณภาพมากที่สุด โดยข้อเสนอด้านคุณภาพมีเกณฑ์การพิจารณาให้คะแนน ดังนี้ (เกณฑ์ย่อยการพิจารณาให้คะแนนข้อเสนอตามเอกสารแนบท้ายขอบเขตของงาน)

- | | |
|---------------------------------------|------------------------------|
| (๑) ผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษา | กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๑๐ |
| (๒) วิธีการบริหารและวิธีการปฏิบัติงาน | กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๕๐ |
| (๓) จำนวนบุคลากรที่ร่วมงาน | กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๔๐ |

โดยกำหนด...

โดยกำหนดน้ำหนักรวมทั้งหมดเท่ากับ ๑๐๐ ซึ่งข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านเกณฑ์ด้านคุณภาพโดยต้องได้คะแนนประเมินในแต่ละหัวข้อหลักไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐ หากข้อเสนอไม่ผ่านเกณฑ์ด้านคุณภาพ คณะกรรมการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือก จะไม่พิจารณาข้อเสนอด้านราคาและจะดำเนินการจ้างที่ปรึกษาใหม่ตามขั้นตอนและระเบียบกฎหมายต่อไป

กำหนดยื่นข้อเสนอในวันศุกร์ที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๗ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ ถึง ๑๖.๓๐ น.
ณ กองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR) ปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวรักชริน ทองหงส์)

ประธานคณะกรรมการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือก

ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

กองลูกค้าสัมพันธ์

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๕๓ ๐๕๖๑ ต่อ ๑๑๘๕

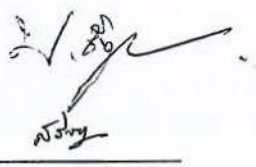
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลาง saraban@ieat.mail.go.th



ข้อกำหนดและขอบเขตของงาน
(Terms of Reference)

โครงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดของ กนอ. ระยะ 5 ปี
ปีงบประมาณ 2566 - 2570 (ทบทวนปีงบประมาณ 2568)
และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ปีงบประมาณ 2568

ช.ก.พ. รักษาราชการ
อธิบดี





สารบัญ

	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	3
2. วัตถุประสงค์	4
3. คุณสมบัติของที่ปรึกษา	4
4. ขอบเขตของงานจ้างที่ปรึกษา	6
5. ระยะเวลาการดำเนินการ	12
6. ผลงานที่ต้องส่งมอบ	12
7. เงื่อนไขการชำระเงิน	13
8. วงเงินในการจัดหา	13
9. หลักเกณฑ์การคัดเลือกที่ปรึกษา	13
10. บุคลากรของที่ปรึกษา	14
11. การปรับเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญา และค่าเสียหาย	16
12. การจัดทำข้อเสนอ	16
13. ความรับผิดชอบของที่ปรึกษา	18
14. เงื่อนไขอื่นๆ และข้อสงวนสิทธิ์	18
ภาคผนวก เกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนข้อเสนอด้านเทคนิค	20

ศิริพร รักภรณ์



ข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (Terms of Reference)
โครงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดของ กนอ. ระยะ 5 ปี
ปีงบประมาณ 2566 - 2570 (ทบทวนปีงบประมาณ 2568) และ
แผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ปีงบประมาณ 2568

1. หลักการและเหตุผล

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มีบทบาทและหน้าที่หลัก ได้แก่การจัดตั้งและบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมเพื่อรองรับการลงทุนและดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรม รวมทั้งหน้าที่สนับสนุนอื่นๆ ได้แก่ การอนุญาตและกำกับกิจการประกอบกิจการ การให้สิทธิประโยชน์ การจัดหาอำนวยความสะดวกด้านบริการต่างๆ แก่นักลงทุนอุตสาหกรรม ทั้งนี้ เพื่อสนองนโยบายรัฐบาล ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมให้เติบโตควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยมีผลิตภัณฑ์หลักขององค์กร ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรม ซึ่งกระจายตัวอยู่ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศประกอบด้วยนิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง นิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงานระหว่าง กนอ. กับภาคเอกชน และท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด มีบริการหลัก คือ สร้าง บริหาร และกำกับดูแลนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กนอ. กำหนด และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตอุตสาหกรรมของประเทศ โดยมีกลไกที่ใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้าซึ่งเป็นผู้ประกอบการใน นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด ดังนั้น กนอ. จึงได้ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า โดยดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงการดำเนินงานภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงและบูรณาการตามระบบการประเมินผลใหม่ของรัฐวิสาหกิจ (Enablers) ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า จำแนก 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 (Module 1) การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย 1) ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 3) กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ส่วนที่ 2 (Module 2) การมุ่งเน้นลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 1) ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด 2) การจำแนกลูกค้า 3) การรับฟังลูกค้าการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ 5) การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า และ 6) การจัดการข้อร้องเรียน

โดยใน Module 2 การมุ่งเน้นลูกค้า มีเป้าประสงค์ให้ กนอ. มีการบริหารจัดการลูกค้าและตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็นระบบ เรียนรู้และคาดการณ์ความต้องการความคาดหวัง ข้อกังวล และทัศนคติ ของลูกค้า และนำสารสนเทศดังกล่าวมากำหนดทิศทาง แนวทางหรือกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญของลูกค้า การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาพลักษณ์ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ สุดท้ายนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายผลลัพธ์และผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของ กนอ. ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี และพัฒนาสู่ความยั่งยืน ดังนั้น กนอ. จึงได้กำหนดให้มีโครงการจ้าง ที่ปรึกษาเพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศด้านลูกค้าและตลาดเชิงลึก และทบทวนแนวทางหรือกระบวนการเพื่อยกระดับความสามารถในการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างยั่งยืน (ประกอบด้วย แนวทางการจัดทำยุทธศาสตร์ด้าน

วิภา
สุภัทษกุล

สรวิ



ลูกค้าและตลาด แนวทางการจำแนกลูกค้า การรับฟังลูกค้า การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และพัฒนานวัตกรรม การสนับสนุนลูกค้า การสร้างความผูกพันกับลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียน)

ในปีงบประมาณ 2567 กนอ. จึงต้องศึกษา วิเคราะห์สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า สารสนเทศทางการตลาด สารสนเทศจากผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานและการแข่งขันของตลาด มาประกอบการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดของ กนอ. ระยะ 5 ปี ปีงบประมาณ 2566 – 2570 (ทบทวนปีงบประมาณ 2568) และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ปีงบประมาณ 2568 ต่อไป เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงานด้านการตลาด การพัฒนาระบบการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ ฉบับปรับปรุง ปี 2567 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาทบทวนนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาดตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ ฉบับปรับปรุง ปี 2567 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2.2 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและตลาดเชิงลึก รวมทั้งจัดทำแนวทางหรือกระบวนการที่มีคุณภาพเหมาะสมต่อบริบทด้านลูกค้าและตลาดของ กนอ. ในทุกมิติที่สำคัญ ทั้งด้านทิศทางหรือยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด การจำแนกลูกค้า การรับฟังลูกค้า การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า การสนับสนุนลูกค้า การสร้างความผูกพันกับลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียน การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดของ กนอ. ระยะ 5 ปี ปีงบประมาณ 2566 – 2570 (ทบทวนปีงบประมาณ 2568) และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ปีงบประมาณ 2568 ตลอดจนจัดทำแนวทางการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดของ กนอ. ในปีงบประมาณต่อไป

3. คุณสมบัติของที่ปรึกษา

ที่ปรึกษาจะต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้

3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3 ไม่อยู่ระหว่างการเลิกกิจการ

3.4 ที่ปรึกษาต้องไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5 ที่ปรึกษาต้องไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6 ที่ปรึกษาต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

วิฑูรย์ รักษารัตน์



- 3.7 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่จ้างครั้งนี้
- 3.8 ที่ปรึกษาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับที่ปรึกษารายอื่นที่ยื่นข้อเสนอ ณ วันเสนอราคา หรือไม่กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม
- 3.9 ที่ปรึกษาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.10 ที่ปรึกษาต้องเป็นที่ปรึกษาไทย ซึ่งจดทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูลของที่ปรึกษาไทย กระทรวงการคลัง เป็นบริษัทที่ปรึกษาระดับ 1 โดยขึ้นทะเบียนเป็นที่ปรึกษาสาขาการวิจัยและการประเมินผล (RE)
- 3.11 ที่ปรึกษาต้องเป็นนิติบุคคลที่ได้ลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- 3.12 ที่ปรึกษาต้องมีประสบการณ์และผลงานในการประเมินหรือให้คำปรึกษาหรือดำเนินโครงการเกี่ยวกับ Enablers ตามเกณฑ์ SCM ของกระทรวงการคลังของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรภาครัฐ ทั้งนี้ ต้องเป็นผลงานที่ นำเชื่อถือและตรวจสอบได้อย่างน้อย 1 โครงการ มูลค่าไม่น้อยกว่า 2,000,000 บาท (สองล้านบาทถ้วน) ภายใต้ สัญญาเดียวที่ดำเนินงานเสร็จแล้ว โดยที่ปรึกษาจะต้องยื่นสำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอด้วย
- 3.13 ที่ปรึกษาผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้
- (1) กรณีเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า 1 ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก 1 ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ
 - (2) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งยังไม่มีงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน)
 - (3) กรณีที่ปรึกษาผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยมียอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) ซึ่งสำนักงานใหญ่รับรองหรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอนับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน 90 วัน
 - (4) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน 90 วัน ก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่าไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) และหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

คุณสมบัติในข้อนี้ ยกเว้นกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐ หรือนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการตามพระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2561

ศ.ดร. สุภัทราภรณ์ ศรีสุข



3.14 ที่ปรึกษาที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของกิจการร่วมค้า ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

กิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน เว้นแต่ในกรณีกิจการร่วมค้าที่มีข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค่านั้นสามารถใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียว เป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักข้อตกลงดังกล่าวจะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญา มากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

ทั้งนี้ กิจการร่วมค้า หมายถึง “กิจการที่มีข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะดำเนินการร่วมกันเป็นทางการค้าหรือหากำไรระหว่างบริษัทกับบริษัท บริษัทกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือระหว่างบริษัทและ/หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับบุคคลธรรมดา คณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ นิติบุคคลอื่น หรือนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศ โดยข้อตกลงนั้นอาจกำหนดให้มีผู้เข้าร่วมค้าหลักก็ได้”

4. ขอบเขตของงานจ้างที่ปรึกษา

ที่ปรึกษาต้องดำเนินการศึกษาและจัดทำรายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดตามสัญญา โดยใช้หลักวิธีปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องภายใต้ความรับผิดชอบและค่าใช้จ่ายของที่ปรึกษาทั้งหมดและมีข้อเสนอตามวัตถุประสงค์ของโครงการและมีกระบวนการหลักที่ชัดเจนตอบสนองการประเมินผลดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบ State Enterprise Assessment Model: SE-AM และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ ฉบับปรับปรุง ปี 2567 และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยมีขอบเขตของงานที่กำหนดดังนี้

4.1 ทิศทางหรือยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด

4.1.1 การทบทวนและให้คำปรึกษาในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดของ กนอ. ระยะ 5 ปี ปีงบประมาณ 2566 – 2570 (ทบทวนปีงบประมาณ 2568) และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ปีงบประมาณ 2568 แก่ กนอ. ตามหัวข้อ Core Business Enablers หมวด 4 Module 2 การมุ่งเน้นลูกค้า ให้ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กำหนด

4.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศจากลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์และบริการ สภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน ครอบคลุมทั้งสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและภายนอกองค์กร รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการแข่งขันของตลาดและผลิตภัณฑ์ ส่วนตลาดในปัจจุบัน และส่วนตลาดที่พึงมีหรือคาดหวังในอนาคต ตลอดจนเชื่อมโยงกับแผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่างๆ ขององค์กร

4.1.3 ทบทวนทิศทางการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ ความสามารถพิเศษขององค์กร วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ทางการตลาด รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ต้องการบรรลุในมิติต่าง ๆ ที่สำคัญ ได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การพัฒนาตลาดใหม่หรือธุรกิจใหม่ การตลาด และการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการให้บริการลูกค้าของ กนอ.

วิเศษ วัฒนาภรณ์ ตรีชัย



ทั้งนี้ แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาดของ กนอ. ต้องมีความสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และแสดงความเชื่อมโยงและสอดคล้องให้ชัดเจน

4.1.4 จัดให้มีการสนทนากลุ่ม และ/หรือสัมภาษณ์ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดทำเป็นข้อสรุปที่มีสาระสำคัญ เพื่อนำข้อเสนอแนะเป็นปัจจัยประกอบการวิเคราะห์ และกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาดของ กนอ. ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด

4.1.5 วิเคราะห์ ให้ข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณานำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการควบคุม กำกับ ติดตามการดำเนินงานทั้งในระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการนำผลการดำเนินงาน เทียบเคียงกับคู่แข่ง/คู่เทียบ/อุตสาหกรรม ได้อย่างเหมาะสม

4.1.6 ศึกษา ทบทวนและดำเนินการจัดทำคู่มือกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาดและการติดตามรายงานผลการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับเกณฑ์ Enablers

4.2 การจำแนกลูกค้า

4.2.1 ศึกษาและทบทวนวัตถุประสงค์ และแนวทางการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด และส่วนตลาดเป้าหมายของ กนอ. โดยใช้สารสนเทศด้านลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์และบริการ และลูกค้าของคู่แข่งทั้งในตลาดปัจจุบัน และตลาดอื่นๆ ที่พึงมีหรือคาดหวังในอนาคต เป็นต้น

4.2.2 ทบทวนเครื่องมือทางสถิติที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดตัวแปรที่เหมาะสมสำหรับการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด และกำหนดส่วนตลาดเป้าหมาย

4.2.3 วิเคราะห์ ทบทวนนำผลการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด ส่วนตลาดเป้าหมายไปปฏิบัติให้เกิดการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังตามผลการจำแนกลูกค้าทุกกลุ่ม ไปใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด การรับฟังลูกค้า การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและนวัตกรรม การสนับสนุนลูกค้า การสร้างความผูกพัน และการจัดการข้อร้องเรียน

4.2.4 วิเคราะห์และกำหนดแนวทางการประเมินประสิทธิผลของการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด ตลอดจนเสนอแนะการนำผลที่ได้จากการประเมินไปเรียนรู้ และจัดการเรียนรู้ เพื่อนำไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม และเสนอแนะการเก็บความรู้และนวัตกรรมที่ได้ลงระบบดิจิทัล

4.2.5 ศึกษา ทบทวนข้อมูลเพื่อกำหนด และจัดทำคู่มือ Customer Segment Profile

4.2.6 ศึกษา ทบทวนข้อมูลในการจัดทำ Customer Persona

4.2.7 ศึกษา ทบทวนและดำเนินการจัดทำคู่มือกระบวนการจำแนกลูกค้า กนอ. ซึ่งประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎี และแนวทางกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด และการกำหนดส่วนตลาดเป้าหมายตามแนวทางที่กำหนด เป็นต้น ให้สอดคล้องกับเกณฑ์ Enablers

4.3 การรับฟังลูกค้า

4.3.1 ศึกษา ทบทวนการกำหนดช่องทางและแนวทางปฏิบัติในการรับฟังลูกค้าอย่างเป็นระบบ

4.3.2 ศึกษา ทบทวน และจัดทำกระบวนการการรับฟังลูกค้าในปัจจุบัน อดีต และอนาคต รวมถึงลูกค้าของคู่แข่งของ กนอ. เพื่อกำหนดแนวทางการรับฟังลูกค้า และกระบวนการรับฟังลูกค้า สำหรับค้นหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

วิเศษ สุทธิรักษ์



4.3.3 กำหนดแนวทางและกลไกในการกำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานด้านการรับฟังลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศเสียงของลูกค้าครบถ้วนทุกช่องทางและครบถ้วนทุกกลุ่มลูกค้าตามวงจรชีวิตของลูกค้า

4.3.4 ศึกษา ทบทวน และจัดทำแนวทางการรับฟัง รวมทั้งบูรณาการสารสนเทศเสียงของลูกค้าจากทุกช่องทาง และวิเคราะห์เชิงลึกประมวลผลเพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าตลอดวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า และจัดลำดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในมุมมองของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ การสนับสนุนลูกค้า การทำธุรกรรม และการจัดการความสัมพันธ์ในทุกมิติ (มิติวงจรชีวิตลูกค้า มิติด้านผลิตภัณฑ์และบริการ สนับสนุนลูกค้า และมิติกลุ่มลูกค้า) และสรุปเป็นความต้องการความคาดหวังได้ครบถ้วนในทุกมิติ เพื่อตอบสนองความต้องการความคาดหวังของลูกค้า ตลอดจนเสนอแนะการใช้สื่อสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีบนเว็บเพื่อรับฟังลูกค้า

4.3.5 ศึกษา ให้ข้อเสนอแนะการจัดระบบสารสนเทศสำหรับบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลลูกค้าที่รวบรวมจากทุกจุดที่ให้บริการ หรือทุกจุดที่ กนอ. มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศความต้องการ ความคาดหวังเชิงลึกของแต่ละกลุ่มลูกค้า รวมถึงวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า ผ่านกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ หรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการและนวัตกรรมของ กนอ.

4.3.6 ศึกษา วิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางและประเมินประสิทธิผลของการรับฟังลูกค้า ตลอดจนเสนอแนะวิธีการนำผลที่ได้จากการประเมินประสิทธิภาพไปเรียนรู้ เพื่อนำไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม ตลอดจนเสนอแนะการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมที่ได้ลงระบบดิจิทัล

4.3.7 ศึกษา ทบทวนและดำเนินการจัดทำคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า โดยมีรายละเอียดได้แก่ ช่องทาง/กลไกและแนวทางปฏิบัติในการรับฟังลูกค้าอย่างเป็นระบบ ครบถ้วนทุกกลุ่มลูกค้า และครอบคลุมทั้งลูกค้าปัจจุบัน อดีตลูกค้า ลูกค้าคู่แข่ง และผู้ที่อาจจะ是客户ในอนาคต รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดสำหรับประเมินความสำเร็จทั้งในเชิง Output และ Outcome ในแต่ละช่องทางการรับฟัง ตัวชี้วัดในภาพรวมของการรับฟัง ตลอดจนแนวทางและกลไกในการกำกับติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานด้านการรับฟังลูกค้า เป็นต้น ให้สอดคล้องกับเกณฑ์ Enablers

4.3.8 ที่ปรึกษาต้องดำเนินการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้แก่พนักงาน กนอ. ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วยงานฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้า/สารสนเทศด้านลูกค้าและตลาด โดยต้องกำหนดแนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า สำหรับนำมาการพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. ให้สอดคล้องตามเกณฑ์ Enablers

4.3.9 วิเคราะห์ ให้ข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณานำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในกระบวนการรับฟังลูกค้าอย่างเหมาะสม

4.4 การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

4.4.1 นำเสนอวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความภักดีที่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์และบริการ การสนับสนุนลูกค้า การสร้างความผูกพัน และภาพลักษณ์ของ กนอ. และอื่นๆ ที่ลูกค้าได้รับ ครอบคลุมทุกมิติตามกลุ่มลูกค้าที่ได้ดำเนินการจำแนกไว้ทุกกลุ่มรวมถึงลูกค้าคู่แข่งทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

4.4.2 ศึกษาทบทวนปัจจัยความต้องการ ความคาดหวังที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าครบถ้วนตามกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด ตลอดจนเสนอแนะแนวทางดำเนินการให้ได้มาซึ่ง

ศึกษา วิเคราะห์



สารสนเทศด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ กนอ. เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคู่แข่ง หรือที่มีต่อคู่แข่งในบริบทการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่มีความคล้ายคลึงกัน

4.4.3 ศึกษา ทบทวน ให้ข้อเสนอแนะการกำหนดแนวทาง วิธีปฏิบัติงาน และกลไกในการกำกับควบคุม ติดตาม เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน เป็นไปตามรูปแบบ ความถี่ และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด รวมทั้งการนำผลที่ได้จากการประเมินเพื่อตอบสนองลูกค้าได้ตามความต้องการ และเหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง และเพิ่มความผูกพันให้กับลูกค้า

4.4.4 ศึกษาการนำผลสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันจากลูกค้าทุกกลุ่มไปใช้ในการตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า เพื่อกำหนดกลยุทธ์/โครงการภายใต้แผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาดประจำปีงบประมาณ 2568 กระบวนการรับฟังลูกค้า โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนลูกค้า โครงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

4.4.5 ศึกษาประเมินประสิทธิผลของแนวทางการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะการนำผลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลไปเรียนรู้และจัดการความรู้ เพื่อนำไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม ตลอดจนเสนอแนะการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมที่ได้ลงระบบดิจิทัล

4.4.6 ศึกษา ทบทวนและดำเนินการจัดทำคู่มือกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ให้สอดคล้องกับเกณฑ์ Enablers

4.5 การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ

4.5.1 ศึกษาและทบทวนกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และการพัฒนานวัตกรรม โดยนำการบริหารความเสี่ยง และองค์ความรู้ของ กนอ. มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ

4.5.2 การทบทวนกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และกระบวนการพัฒนานวัตกรรม จะต้องระบุกิจกรรมการพัฒนาคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และสอดคล้องกับความสามารถของ กนอ. ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และมีการประยุกต์ใช้การบริหารความเสี่ยง และมีการนำองค์ความรู้ของ กนอ. มาใช้ในกระบวนการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งกิจกรรมการทวนสอบ ทดสอบ และรับรองผล และผลลัพธ์ของการรับรองผล รวมถึงการระบุผลผลิต ผลลัพธ์ และตัวชี้วัดของแต่ละแผนงาน/โครงการ

4.5.3 ศึกษา ทบทวนการปรับปรุง/พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและนวัตกรรมของ กนอ. โดยเรียงตามลำดับความสำคัญคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ บริการที่ควรได้รับการพัฒนา (ย้อนหลัง 3 ปี)

4.5.4 กำหนดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องได้รับการพัฒนาขึ้น เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณลักษณะหรือข้อกำหนดที่สอดคล้องกับความต้องการลูกค้าและตลาด ความสามารถของรัฐวิสาหกิจ ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่สำคัญ และกำหนดคุณลักษณะของนวัตกรรม ที่มีคุณลักษณะหรือข้อกำหนดที่สอดคล้องหรือเหนือกว่าความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าและตลาดทุกกลุ่ม

4.5.5 ศึกษา และวิเคราะห์ผลลัพธ์ของการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทั้งในมิติประสิทธิภาพ โครงการ คุณค่าหรือมูลค่าที่ลูกค้าได้รับ และผลลัพธ์ทางธุรกิจหรือผลกระทบต่อการทำงานของ กนอ. เปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ

ผู้ทบทวน
ผู้พัฒนา
ผู้ตรวจ



4.5.6 ศึกษาการประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทั้งในมิติของกระบวนการและผลลัพธ์ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการนำผลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลไปเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อนำไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม ตลอดจนเสนอแนะการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมที่ได้ลงระบบดิจิทัล

4.5.7 ศึกษา ทบทวนและดำเนินการจัดทำคู่มือกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และนวัตกรรม ให้สอดคล้องกับเกณฑ์ Enablers

4.6 การสนับสนุนลูกค้า

4.6.1 ศึกษาและทบทวนกระบวนการสนับสนุนลูกค้า และจัดทำ Customer Journey ตลอดวงจรชีวิตของลูกค้าทุกกลุ่ม

4.6.2 วิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ และกำหนดความต้องการการสนับสนุนที่สำคัญของลูกค้าตลอดจนจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ที่สำคัญ ตลอดวงจรชีวิตของลูกค้าทุกกลุ่ม รวมทั้งมีการวิเคราะห์เพื่อพิจารณาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการสนับสนุนลูกค้าอย่างเป็นระบบ

4.6.3 ศึกษาและทบทวนแนวทางการจัดทำระบบสารสนเทศสำหรับบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลลูกค้าจากทุกจุดที่ให้บริการและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวังเชิงลึกของแต่ละกลุ่มลูกค้า

4.6.4 ศึกษาและทบทวนกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายมาตรฐานการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าทุกกลุ่ม ครอบคลุมทั้งด้านการบริการสารสนเทศการทำธุรกรรมหรือการขอรับบริการ และการให้ข้อมูลป้อนกลับ

4.6.5 ทบทวนแนวทางและกลไกในการกำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานด้านการสนับสนุนลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานบริการที่กำหนด

4.6.6 ศึกษาการประเมินประสิทธิผลของการสนับสนุนลูกค้า ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการนำผลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลไปเรียนรู้ และจัดการความรู้ เพื่อนำไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม ตลอดจนเสนอแนะการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมที่ได้ลงระบบดิจิทัล รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำมาตรฐานด้านบริการ และการสนับสนุนลูกค้าให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือเทียบเคียงกับคู่แข่ง/คู่เทียบ/อุตสาหกรรมได้อย่างเหมาะสม

4.6.7 ศึกษา ทบทวนและดำเนินการจัดทำคู่มือกระบวนการสนับสนุนลูกค้า ให้สอดคล้องกับเกณฑ์ Enablers

4.7 การสร้างความผูกพันกับลูกค้า

4.7.1 ศึกษาและทบทวนกรอบแนวคิด วิธีการ รวมถึงทบทวนกระบวนการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าที่เพิ่มเติมจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

4.7.2 วิเคราะห์และคัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่จะสร้างความสัมพันธ์และสร้างความผูกพัน และวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย วิเคราะห์คู่แข่งหรือคู่เทียบ รวมทั้งมีการวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเหมาะสม เพื่อกำหนดแผนงาน/โครงการบริหารจัดการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความผูกพันกับลูกค้า

4.7.3 จัดทำกลยุทธ์และแผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทุกกลุ่ม

วิษณุ รัชฎาภรณ์ สนิษ



4.7.4 ทบทวนแนวทางและกลไกในการกำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานด้านการสร้างความผูกพันกับลูกค้า

4.7.5 ศึกษา วิเคราะห์ และให้ข้อเสนอแนะการมีระบบสารสนเทศสำหรับบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลลูกค้าที่รวบรวมจากทุกจุดที่ให้บริการ และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศความต้องการความคาดหวังเชิงลึกของแต่ละกลุ่มลูกค้า

4.7.6 ศึกษา วิเคราะห์ประเมินประสิทธิผลการด้านการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า และศึกษาการนำผลที่ได้จากการประเมินไปเรียนรู้และจัดการความรู้ และนำไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม ตลอดจนเสนอแนะการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมที่ได้ลงระบบดิจิทัล

4.7.7 ศึกษา ทบทวนและดำเนินการจัดทำคู่มือกระบวนการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ให้สอดคล้องกับเกณฑ์ Enablers

4.8 การจัดการข้อร้องเรียน

4.8.1 ศึกษาและทบทวนนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ และมาตรฐานในการปฏิบัติงานในการจัดการข้อร้องเรียน และช่องทางในการรับข้อร้องเรียน และมีการวิเคราะห์เพื่อพิจารณาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน

4.8.2 ทบทวนแนวทางและกลไกในการกำกับ ติดตามควบคุม การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน และแนวทางการกำกับและติดตามข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานภายนอก ให้เป็นระบบและสามารถตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังของลูกค้า ตลอดจนวิเคราะห์เพื่อพิจารณาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการจัดการ ติดตาม รายงานสถานะ และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม

4.8.3 ศึกษา วิเคราะห์ประเมินประสิทธิผลของการจัดการข้อร้องเรียน และนำผลที่ได้จากการประเมินไปเรียนรู้และจัดการความรู้ และนำไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม ตลอดจนเสนอแนะการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมที่ได้ลงระบบดิจิทัล

4.8.4 ศึกษา ทบทวนและดำเนินการจัดทำคู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้สอดคล้องกับเกณฑ์ Enablers

4.9 ที่ปรึกษาต้องดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อยให้กับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง ประมาณ 30 คน อย่างน้อย 2 ครั้ง เพื่อนำผลการจำแนก สาสนเทศเสียงของลูกค้า (VOC) ไปใช้ในมิติต่างๆ ในมิติกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและนวัตกรรม กระบวนการสนับสนุนลูกค้า และกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ารวมถึงการประเมินประสิทธิผลของโครงการ รวมทั้งคุณค่าที่ลูกค้าและองค์กรได้รับ รวมทั้งจัดสัมมนาเพื่อสื่อสาร ถ่ายทอดงานตามข้อ 4.1-4.8 ให้หน่วยงานภายในและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องประมาณ 200 คน ในรูปแบบ Hybrid ณ โรงแรมระดับไม่ต่ำกว่า 4 ดาว จังหวัดกรุงเทพมหานคร และผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทางออนไลน์ อย่างน้อย 1 ครั้ง พร้อมทั้งประเมินการรับรู้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ

จิ๋ว

วิไลวรรณ

วิไลวรรณ



5. ระยะเวลาการดำเนินการ

ที่ปรึกษาต้องดำเนินการตามกำหนดระยะเวลาและส่งมอบให้แล้วเสร็จครบถ้วนภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ทั้งนี้ระยะเวลาดังกล่าวไม่รวมระยะเวลาที่คณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบรายงานผลการศึกษา/ผลการดำเนินงาน

6. ผลงานที่ต้องส่งมอบ

กนอ. จะจ่ายเงินค่างานเป็นงวด ซึ่งแต่ละงวดจะถึงกำหนดชำระเมื่อที่ปรึกษาได้ดำเนินงานตามเงื่อนไขและรายละเอียดแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอน โดยที่ปรึกษาจะต้องแจ้งขอส่งมอบงานที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จให้แก่ กนอ. เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ ได้ตรวจสอบพิจารณาให้ความเห็นชอบและใช้เป็นหลักฐานในการเบิกจ่ายเงิน โดยจะจ่ายเงินหลังจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ ได้เห็นชอบรายงานในแต่ละงวดเรียบร้อยแล้ว โดยจะแบ่งการจ่ายเงินค่าดำเนินโครงการ แบ่งตามงวดงาน จำนวน 4 งวด ดังนี้

ลำดับ	งวดงาน	รายการ	กำหนดส่งงาน
1	งวดที่ 1	รายงานเบื้องต้น (Inception Report) ประกอบด้วย แผนการดำเนินงาน เอกสารแนวคิดต่าง ๆ และความก้าวหน้าผลการศึกษาตามขอบเขตการศึกษาตามข้อ 4.2-4.3 จำนวน 10 เล่ม	ภายใน 45 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา
2	งวดที่ 2	รายงานฉบับกลาง (Interim Report) ประกอบด้วยผลการศึกษาตามขอบเขตการศึกษาตามข้อ 4.1-4.3 จำนวน 10 เล่ม	ภายใน 90 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา
3	งวดที่ 3	ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ ประกอบด้วยผลการศึกษาตามขอบเขตการศึกษาตามข้อ 4.1 – 4.8 จำนวน 10 เล่ม	ภายใน 150 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา
4	งวดที่ 4	รายงานฉบับสมบูรณ์ ประกอบด้วยผลการศึกษาตามขอบเขตการศึกษาตามข้อ 4.1 – 4.9 และรายงานข้อเสนอแนะ จำนวน 10 ชุด และ External Harddisk 10 ชิ้น (บรรจุรายงานฉบับสมบูรณ์ภาษาไทย ในรูปของ Electronic File ที่แก้ไขได้ พร้อมทั้งรูปแบบ PDF) <u>หมายเหตุ</u> กนอ. จะเสนอร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	ภายใน 180 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาหรือวันที่ กนอ. กำหนด

วิจิตร

วิจิตร

วิจิตร



ลำดับ	งวดงาน	รายการ	กำหนดส่งงาน
		และคณะกรรมการ กนอ. ทั้งนี้ ที่ปรึกษาต้องปรับปรุงแก้ไขร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ตามความเห็น (ถ้ามี) และรวบรวมจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์	

การจ่ายค่าจ้างที่ปรึกษาแต่ละงวด กนอ. จะหักเงินประกันผลงานไว้ร้อยละ 10 ของค่าจ้างที่ปรึกษาแต่ละงวดนั้น และจะคืนให้ภายใน 45 วัน นับถัดจากวันที่ กนอ. ได้รับผลงานงวดสุดท้ายเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ เฉพาะกรณีที่ปรึกษาเป็นสถาบันการศึกษาของรัฐเท่านั้น

7. เงื่อนไขการชำระเงิน

กนอ. จะจ่ายเงินค่าจ้างที่ปรึกษาเมื่อที่ปรึกษาได้ดำเนินงานตามเงื่อนไขและรายละเอียดแล้วเสร็จถูกต้องและครบถ้วน โดยจะแบ่งจ่ายเงินค่าจ้างออกเป็นงวดๆ ดังนี้

7.1 งวดที่ 1 จ่ายเงินค่าจ้างในอัตราร้อยละ 10 ของอัตราค่าจ้าง เมื่อที่ปรึกษาได้จัดส่งเอกสารตามข้อ 6 ลำดับที่ 1 ครบถ้วน และผ่านการตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาแล้ว

7.2 งวดที่ 2 จ่ายเงินค่าจ้างในอัตราร้อยละ 20 ของอัตราค่าจ้าง เมื่อที่ปรึกษาได้จัดส่งเอกสารตามข้อ 6 ลำดับที่ 2 ครบถ้วน และผ่านการตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาแล้ว

7.3 งวดที่ 3 จ่ายเงินค่าจ้างในอัตราร้อยละ 30 ของอัตราค่าจ้าง เมื่อที่ปรึกษาได้จัดส่งเอกสารตามข้อ 6 ลำดับที่ 3 ครบถ้วน และผ่านการตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาแล้ว

7.4 งวดที่ 4 จ่ายเงินค่าจ้างในอัตราร้อยละ 40 ของอัตราค่าจ้าง เมื่อที่ปรึกษาได้จัดส่งเอกสารตามข้อ 6 ลำดับที่ 4 ครบถ้วน และผ่านการตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาแล้ว

8. วงเงินในการจัดหา

วงเงินงบประมาณ 4,000,000 บาท (สี่ล้านบาทถ้วน) โดยเบิกจ่ายจากเงินงบประมาณประจำปี 2567

9. หลักเกณฑ์การคัดเลือกที่ปรึกษา

เนื่องจากงานจ้างที่ปรึกษาครั้งนี้เป็นงานที่ต้องจัดทำ/ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านลูก้าและตลาดตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ ฉบับปรับปรุง ปี 2567 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยจะต้องมีการเชื่อมโยงการดำเนินงานระหว่างหมวด และเชื่อมโยงจากระดับองค์กร ระดับสายงาน และระดับฝ่าย ให้เกิดการบูรณาการแผนยุทธศาสตร์ด้านลูก้าและตลาดของ กนอ. และแผนปฏิบัติการประจำปี 2568 ครอบคลุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และกรอบการดำเนินงาน ทิศทางขององค์กร รวมทั้งเป้าประสงค์ของ กนอ. จึงเป็นงานที่มีลักษณะซับซ้อนถึงซับซ้อนมาก หรือมีเทคนิคเฉพาะ หรือเป็นงานจ้างที่มีที่ปรึกษาในงานที่จะจ้างนั้นจำนวนจำกัด จึงไม่เหมาะสมที่จะดำเนินการโดยวิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป ดังนั้น กนอ. จะดำเนินการจัดจ้างโดยวิธีคัดเลือก และจะพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอด้วยเกณฑ์คุณภาพมากที่สุดตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มาตรา 75 และ มาตรา 76 (3) ประกอบกับระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ข้อ 126 (3) โดยคณะกรรมการจ้างที่ปรึกษาตามวิธีที่กำหนดจะพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอตามลำดับ ดังนี้



9.1 พิจารณาข้อเสนอของที่ปรึกษาทุกราย เว้นแต่ที่ปรึกษาที่ยื่นเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ หรือครบถ้วนแต่ไม่ถูกต้อง จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของที่ปรึกษารายนั้น และในการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอจะคำนึงถึงความคุ้มค่าและวัตถุประสงค์ของงานจ้างที่ปรึกษาเป็นสำคัญ กำหนดสัดส่วนของน้ำหนักในการให้คะแนน ร้อยละ 100 โดยต้องผ่านเกณฑ์คะแนนด้านคุณภาพไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยมีรายละเอียดดังนี้

- | | | |
|-------|--------------------------------|-----------|
| 9.1.1 | ผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษา | ร้อยละ 10 |
| 9.1.2 | วิธีการบริหารและวิธีปฏิบัติงาน | ร้อยละ 50 |
| 9.1.3 | จำนวนบุคลากรที่ร่วมงาน | ร้อยละ 40 |

ทั้งนี้ คณะกรรมการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือกจะพิจารณาข้อเสนอและให้คะแนนด้านคุณภาพแต่ละหัวข้อดังกล่าวตามรายละเอียดวิธีการพิจารณาให้คะแนนข้อเสนอด้านเทคนิค ตามภาคผนวก 1 ข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านเกณฑ์ด้านคุณภาพโดยต้องได้คะแนนประเมินในแต่ละหัวข้อหลักไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 หากข้อเสนอไม่ผ่านเกณฑ์ด้านคุณภาพ คณะกรรมการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือกจะไม่พิจารณาข้อเสนอด้านราคาและจะดำเนินการจ้างที่ปรึกษาใหม่ตามขั้นตอนและระเบียบกฎหมาย

9.2 การพิจารณาข้อเสนอด้านราคา

คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือกจะพิจารณาข้อเสนอด้านราคาของที่ปรึกษารายที่ได้รับการคัดเลือกตามข้อ 9.1 โดยราคาต้องไม่เกินหลักเกณฑ์อัตราค่าจ้างที่ปรึกษาของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง และเจรจาต่อรองให้ได้ราคาที่เหมาะสมเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และไม่เกินกว่าวงเงินงบประมาณเพื่อการจ้างที่ปรึกษาครั้งนี้

10. บุคลากรของที่ปรึกษา

ที่ปรึกษาจะต้องจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้และความชำนาญเพื่อดำเนินงานตามข้อกำหนดและขอบเขตของงานนี้ โดยมีคุณวุฒิ ประสบการณ์ และเวลาดำเนินงานแต่ละตำแหน่งอย่างน้อย ดังนี้

ลำดับ	ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่า	สาขา	ประสบการณ์ ทำงาน ที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย (ปี)	ระยะเวลา ปฏิบัติงาน (เดือน)	จำนวน (คน)
1	ผู้จัดการโครงการ	ปริญญาโท	บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ การตลาด หรือ สาขาที่เกี่ยวข้อง และมี ประสบการณ์ในการให้ คำปรึกษาหรือประสบการณ์ ในการประเมิน Enablers ตามเกณฑ์ SCM ของ กระทรวงการคลัง	17	2	1



ลำดับ	ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่า	สาขา	ประสบการณ์ ทำงาน ที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย (ปี)	ระยะเวลา ปฏิบัติงาน (เดือน)	จำนวน (คน)
2	ผู้เชี่ยวชาญด้าน จัดทำแผน ยุทธศาสตร์และ วางแผนกลยุทธ์	ปริญญาโท	บริหารธุรกิจ รัฐศาสตร์ การตลาด เศรษฐศาสตร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	13	3	1
3	ผู้เชี่ยวชาญด้าน การบริหารจัดการ ตลาดและลูกค้า สัมพันธ์	ปริญญาโท	บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การตลาด นวัตกรรม หรือ สาขาที่เกี่ยวข้อง มี ประสบการณ์ในการให้ คำปรึกษาหรือมี ประสบการณ์ในการประเมิน Enablers ตามเกณฑ์ SCM ของกระทรวงการคลัง	13	2	1
4	นักวิเคราะห์	ปริญญาโท	บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การตลาด หรือสาขาที่ เกี่ยวข้อง	12	5	2
5	นักการตลาด	ปริญญาโท	บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การตลาด นวัตกรรม หรือ สาขาที่เกี่ยวข้อง	11	5	1
6	เลขานุการ โครงการ	ปริญญาตรี	บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การตลาด หรือสาขาที่ เกี่ยวข้อง	5	6	1

บุคลากรของที่ปรึกษาดังกล่าวจะเป็นได้ทั้งพนักงานประจำของบริษัทหรือเป็นที่ปรึกษาอิสระ (ไม่ทำงานประจำกับบริษัท) ก็ได้ โดยต้องลงลายมือชื่อรับรองว่าได้เข้าร่วมดำเนินงานตามข้อเสนอของที่ปรึกษา รวมทั้งยินดีเข้าร่วมชี้แจงผลการศึกษาในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบและรับรองในงานจ้างที่ปรึกษา กนอ. หรือคณะกรรมการอื่นที่เกี่ยวข้องในทุกขั้นตอนดำเนินงาน ทั้งนี้ ที่ปรึกษาต้องตรวจสอบและรับรองว่าบุคลากรของที่ปรึกษาไม่มีระยะเวลาดำเนินงาน (Man-Month) ซ้ำซ้อนกับงานบริการที่ปรึกษาอื่นของ กนอ. โดยบุคลากรที่เสนอครั้งนี้ ในแต่ละตำแหน่งไม่สามารถเสนอบุคลากรคนเดียวกันได้

ศิริพร

รศ.พิชญ์

วิทย์



11. การปรับเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญา และค่าเสียหาย

ในกรณีที่ที่ปรึกษาไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาทั้งหมดหรือบางส่วน รวมทั้งไม่สามารถส่งมอบงานทั้งหมดหรือบางส่วนได้ตามกำหนด ที่ปรึกษาจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ กนอ. เป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 ของค่าจ้างทั้งหมด ทั้งนี้ กนอ. ขอสงวนสิทธิ์ในการเรียกค่าเสียหายเพิ่มเติมนอกเหนือจากค่าปรับดังกล่าวข้างต้น ในกรณีที่การไม่ปฏิบัติตามสัญญาตามวรรคหนึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่ กนอ.

12. การจัดทำข้อเสนอ

ที่ปรึกษาต้องจัดทำข้อเสนอ โดยเจ้าหน้าที่ของถึงประธานกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือก การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) เลขที่ 618 ถนนนิคมมักกะสัน แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 ภายในวันและเวลาที่กำหนดตามหนังสือเชิญชวนจำนวน 5 ชุด โดยประกอบด้วยเอกสารหลักฐาน ข้อเสนอทางเทคนิค และข้อเสนอทางการเงิน โดยมีรายละเอียดข้อเสนอ ดังนี้

12.1 เอกสารและหลักฐานเกี่ยวกับผู้ยื่นข้อเสนอ ประกอบด้วย

12.1.1 หลักฐานการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งตามกฎหมายไทยต้องมีสำเนาหรือภาพถ่ายหนังสือการรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกลาง หรือสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท จังหวัด กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่แสดงว่าได้จดทะเบียนประกอบกิจการให้บริการที่ปรึกษา

12.1.2 หลักฐานของกรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการต้องมีสำเนา หรือภาพถ่ายทะเบียนบ้านระบุสัญชาติของกรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ ซึ่งรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มีอำนาจทำนิติกรรมแทนนิติบุคคล

12.1.3 หลักฐานการจดทะเบียนนิติบุคคล ที่แสดงทุนจดทะเบียนและวัตถุประสงค์ของนิติบุคคลฉบับที่จดทะเบียนครั้งสุดท้ายซึ่งรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มีอำนาจทำนิติกรรมแทนนิติบุคคลพร้อมทั้งประทับตราสำคัญของนิติบุคคลโดยหนังสือรับรองการจดทะเบียนดังกล่าวต้องออกให้ไม่เกิน 3 เดือนนับจากวันยื่นเสนอ

12.1.4 ในกรณีที่ปรึกษาเป็นส่วนงานราชการ/สถาบันการศึกษา ให้ยื่นหนังสือมอบอำนาจของหัวหน้าส่วนราชการ/สถาบันการศึกษา ที่ให้ผู้ใดเป็นผู้ดำเนินการ รวมทั้งหลักฐานสำเนาบัตรประชาชน บัตรข้าราชการ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง พร้อมทั้งต้องมีสำเนาภาพถ่ายหนังสือจัดตั้งหน่วยงานรวมทั้งอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ซึ่งรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มีอำนาจลงนามของหน่วยงาน

12.1.5 หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมายในกรณีที่ปรึกษามอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามในเอกสารข้อเสนอแทน

12.1.6 เอกสารหลักฐานแสดงการรับรองขึ้นทะเบียนเป็นที่ปรึกษากับศูนย์ที่ปรึกษาไทย กระทรวงการคลัง ซึ่งยังไม่หมดอายุจนถึงวันยื่นข้อเสนอ

12.1.7 เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

12.2 ข้อเสนอด้านเทคนิค

ข้อเสนอด้านเทคนิคให้แสดงรายละเอียดการดำเนินงานที่ต้องครอบคลุมขอบเขตการดำเนินงาน พร้อมหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง อันประกอบด้วย

12.2.1 ประวัติ ประสบการณ์และผลงานของนิติบุคคล โดยแสดงหนังสือรับรองผลงานหรือสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการประเมินหรือให้คำปรึกษาหรือดำเนินโครงการเกี่ยวกับ Enablers ตามเกณฑ์ SCM ของกระทรวงการคลังของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรภาครัฐ ต้องเป็นคู่สัญญาโดยตรง และผลงานหรือสัญญานั้นต้องแล้วเสร็จ



12.2.2 วิธีการบริหารและวิธีปฏิบัติงาน โดยที่ปรึกษาจะต้องบรรยายความเข้าใจ แนวคิด วิธีการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน รวมถึงรายละเอียดแผนงาน (Detailed Work Plan) ที่จะดำเนินงานภายใต้ขอบเขตของงานและรายละเอียดของงาน และระยะเวลาที่ใช้จะต้องแสดงรายละเอียดของการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งกำหนดเวลาของโครงการ (Project Schedule) และแผนงานรวม (Summary Work Plan) ตามข้อกำหนดและขอบเขตของงานจ้างที่ปรึกษาอย่างชัดเจน

12.2.3 แนวทางดำเนินงาน กลยุทธ์ และวิธีการทำงานในกิจกรรมต่างๆกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

12.2.4 ขอบเขต และแผนปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรม เพื่อให้ได้ผลตามข้อกำหนดของการศึกษา

12.2.5 โครงสร้างการบริหารงาน ต้องเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับรูปแบบโครงสร้างการจัดองค์กรการดำเนินงานของโครงการ และข้อเสนออื่นที่จำเป็น รวมถึงคุณสมบัติบุคลากรของที่ปรึกษา โดยแสดงรายละเอียดคุณสมบัติ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ และผลงาน ตลอดจนหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อโครงการของบุคลากรแต่ละท่าน

12.2.6 บัญชีรายชื่อบุคลากรเข้าร่วมโครงการ โดยบุคลากรหลัก (ไม่จำกัดเพียงเท่านั้น) จะต้องแจ้งประวัติ คุณวุฒิ ประสบการณ์ ในด้านที่จะทำการศึกษาตามที่กำหนดในแต่ละตำแหน่งตามข้อ 4 พร้อมหลักฐาน และมีการลงนามรับรองโดยบุคลากรหลักนั้นด้วย

12.3 ข้อเสนอด้านราคา

ข้อเสนอด้านราคาให้แสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่สอดคล้องกับข้อเสนอทางเทคนิค โดยต้องมีรายละเอียดประมาณการค่าใช้จ่ายออกเป็นหมวดหมู่ อย่างน้อยต้องประกอบด้วย

12.3.1 ค่าตอบแทนบุคลากรหลัก พร้อมสำเนาหลักฐานการจ่ายเงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่เคยได้รับ และหลักฐานประกอบการคำนวณ Mark up ตามอัตราส่วนที่เสนอ ได้แก่

(1) หลักฐานบุคคล ประกอบด้วย

- หลักฐานแสดงการเป็นพนักงานประจำเต็มเวลากับบริษัทที่ปรึกษา (กรณีบุคลากรเป็นพนักงานประจำ) โดยมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน นับถึงวันยื่นเสนอ

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

(2) หลักฐานแสดงการพัฒนาของบริษัทตามวัตถุประสงค์ ได้แก่

- ใบรับรองระบบคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล เพื่อเป็นการแสดงว่าบริษัทมีการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบ ISO เป็นต้น

- มีหลักฐานการมีซอฟต์แวร์ที่ถูกกฎหมายสำหรับพนักงานไว้ใช้งานอย่างน้อยร้อยละ 30 ของพนักงานทั้งบริษัท

- มีใบรับรองการประกันวิชาชีพ (Professional Indemnity Insurance) ของบริษัทในมูลค่าไม่ต่ำกว่า 30 ล้านบาท ในปีที่ยื่นข้อเสนอ

หลักฐานแสดงการพัฒนาของบริษัทดังกล่าว ให้ที่ปรึกษาแสดงเท่าที่มีเพื่อประกอบการกำหนด Mark up ตามหลักเกณฑ์ราคากลางที่ปรึกษาของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง



12.3.2 ค่าตอบแทนบุคลากรสนับสนุน

12.3.3 ค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าพาหนะเดินทาง การวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ค่าจัดทำรายงาน
ค่าถ่ายเอกสาร เป็นต้น

13. ความรับผิดชอบของที่ปรึกษา

13.1 การนำข้อมูลเข้าระบบประเมินผลการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ของระบบ สคร. ภายหลังจากที่
ปรึกษาส่งมอบงวดงานที่ 4 แล้ว ที่ปรึกษาต้องสนับสนุนข้อมูลและให้คำปรึกษาแก่ กนอ. เพื่อดำเนินการจัดทำ
ข้อมูลตามหัวข้อ Core Business Enablers หมวด 4 Module 2 การมุ่งเน้นลูกค้ำให้ครบถ้วนตามเกณฑ์ สคร.
และนำเข้าระบบประเมิน สคร. ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายในกรอบระยะเวลาของ สคร.

13.2 ที่ปรึกษาต้องจัดหาผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์เหมาะสมกับงานที่ต้องปฏิบัติทุกด้าน

13.3 ที่ปรึกษาต้องเก็บรักษาข้อมูลของ กนอ. ข้อมูลของผู้ประกอบการ และข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา
โครงการไว้เป็นความลับ จะเปิดเผยให้ผู้ใดทราบมิได้ และไม่นำไปใช้ในวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจาก
การดำเนินการในโครงการนี้

13.4 ที่ปรึกษาจะต้องไม่จ้างช่วงงาน มอบหมายงาน ถ่ายโอนงาน หรือละทิ้งงานให้ผู้อื่นเป็นผู้ทำงานแทน ไม่
ว่าทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วนด้วยประการใดๆ

13.5 ที่ปรึกษาจะต้องใช้ความชำนาญ ความระมัดระวัง และความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน และ
จะต้องปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง เป็นไปตามมาตรฐานของวิชาชีพที่ยอมรับนับถือโดยทั่วไป

13.6 ในระหว่างระยะเวลาการทำงานจ้าง ที่ปรึกษาพึงต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบ
ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

13.7 บรรดาข้อมูลเอกสาร ผลการศึกษาและวิเคราะห์ทั้งหมดที่ที่ปรึกษาเป็นผู้ดำเนินการและจัดหามา
ตามสัญญา จะตกเป็นกรรมสิทธิ์ของ กนอ. โดยที่ปรึกษาจะนำข้อมูลผลการศึกษาตามรายงานไปใช้ หรือเผยแพร่ ใน
กิจการอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดนี้ไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจาก กนอ.

13.8 ที่ปรึกษาต้องสนับสนุนการชี้แจงต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการ กนอ. และ
ปรับปรุงแก้ไขร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อคิดเห็นของคณะกรรมการ และคณะกรรมการ กนอ. จนกว่าจะ
ได้รับความเห็นชอบ

14. เงื่อนไขอื่นๆ และข้อสงวนสิทธิ์

14.1 การทำสัญญาจ้างที่ปรึกษา กนอ. จะใช้แบบสัญญาจ้างที่ปรึกษาตามที่คณะกรรมการนโยบาย
การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ (คณะกรรมการภายใต้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและ
การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560) กำหนด ที่ปรึกษาต้องศึกษารายละเอียดและเงื่อนไขสัญญาให้เข้าใจครบถ้วน
ก่อนยื่นข้อเสนอ ทั้งนี้ ในการทำสัญญาที่ปรึกษาจะต้องวางหลักประกันสัญญาอย่างหนึ่งอย่างใดที่กำหนด เป็นมูลค่า
ร้อยละ 5 ของค่าจ้างที่ปรึกษา ในวันทำสัญญาด้วย ยกเว้นกรณีที่ปรึกษาที่ได้รับการคัดเลือกเป็นสถาบันการศึกษา
ของรัฐ ได้รับยกเว้นไม่ต้องวางหลักประกันสัญญา

วิเศษ

สุภัททา

วิชัย



14.2 การจ้างที่ปรึกษาครั้งนี้เป็นการจ้างในอัตราค่าจ้างเหมารวมซึ่งที่ปรึกษาต้องดำเนินงานให้เสร็จสิ้นและครบถูกต้องตามขอบเขตของงาน กรณีมีความจำเป็นต้องขยายระยะเวลาดำเนินงานไม่ว่าจะด้วยเหตุใดตามเงื่อนไขข้อกำหนดในสัญญา ที่ปรึกษาจะเรียกองค์ค่าจ้างที่ปรึกษาเพิ่มเติมจากสัญญาหรือเรียกองค์ค่าเสียหายใดๆ จาก กนอ. มิได้

14.3 กรณีมีความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานของ กนอ. ซึ่งมีที่ตั้งอยู่นอกเขตสำนักงานใหญ่ที่ปรึกษาจะต้องแจ้งแผนการออกปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละครั้งให้ กนอ. ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน

14.4 ที่ปรึกษาต้องเป็นผู้จัดประชุมให้ กนอ. ในการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ทั้งนี้ ในกรณีค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน เช่น การออกพื้นที่ เป็นต้น ที่ปรึกษาจะต้องออกค่าใช้จ่ายทั้งหมด

14.5 ในการประชุมพิจารณารายงานการศึกษาแต่ละฉบับและการจัดประชุมและสัมมนารับฟังผลการศึกษาให้ ที่ปรึกษาเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการประชุมทั้งหมด รวมทั้งต้องจัดทำเอกสารที่ใช้ประกอบการประชุมและสัมมนาด้วย

14.6 กรณีการดำเนินโครงการไม่เป็นไปตามขอบเขตการดำเนินงานและระยะเวลาที่กำหนด กนอ. ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกสัญญาจ้างที่ปรึกษา หรือพิจารณาจ่ายค่าจ้างที่ปรึกษาตามขอบเขตงานหรือระยะเวลาการดำเนินการจริง

14.7 กนอ. ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกการจัดจ้างครั้งนี้ ไม่ว่าจะด้วยเหตุที่เกิดขึ้นเพราะงบประมาณยังดำเนินการไม่เรียบร้อยหรือเหตุใดๆ ก็ตาม โดยที่ปรึกษาจะเรียกองค์ค่าเสียหายจาก กนอ. ไม่ได้ทั้งสิ้น และหากการจัดจ้างครั้งนี้ต้องยกเลิกด้วยเหตุผลใดก็ตาม กนอ. ขอสงวนสิทธิ์ไม่รับผิดชอบต่อค่าเสียหายใดๆ ของที่ปรึกษาทั้งสิ้น

14.8 กนอ. ขอสงวนสิทธิ์ในการคัดเลือกที่ปรึกษาที่จะดำเนินการศึกษาภายใต้ดุลพินิจของ กนอ. และถือว่าการคัดเลือกนั้นเป็นที่สิ้นสุด ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นๆ จะกล่าวหาหรือฟ้องร้องมิได้

14.9 กนอ. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะกำหนดหรือร้องขอให้มีการแก้ไข และ/หรือปรับปรุงขอบเขตการดำเนินงานใหม่ หากเห็นว่าจำเป็นหรือเหมาะสมอันเนื่องด้วยกฎระเบียบใดๆ หรือนโยบายรัฐที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีผลบังคับต่อ กนอ. ทั้งนี้ กนอ. และที่ปรึกษาจะร่วมกำหนดค่าจ้างตามเนื้องานที่เปลี่ยนแปลง

14.10 กนอ. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่ชดใช้ค่าใช้จ่ายใดๆ ในการจัดเตรียมข้อเสนอและการเจรจาต่อรองของผู้ยื่นข้อเสนอ

14.11 กนอ. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะร้องขอข้อมูลหรือเอกสารใดๆ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในขอบเขตการจ้างตามที่เห็นควรมีประโยชน์ต่อโครงการ

วิเศษ รัตนาภรณ์ นพ. 1/1/2568
พฤศจิกายน 2566



ภาคผนวก

เกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนข้อเสนอด้านเทคนิค

โครงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดของ กนอ. ระยะ 5 ปี ปีงบประมาณ 2566 – 2570

(ทบทวนปีงบประมาณ 2568) และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ปีงบประมาณ 2568

การพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคจะใช้วิธีการประเมินข้อเสนอและให้เป็นคะแนนใน 3 หัวข้อ รวม 100 คะแนน

ข้อพิจารณาการให้คะแนน	คะแนนเต็ม
1. ผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษา (น้ำหนัก ร้อยละ 10)	100 คะแนน
1.1 ผลงานของที่ปรึกษา	(50 คะแนน)
โดยพิจารณาจากผลงานการจ้างที่ปรึกษาประเภทเดียวกันหรือเกี่ยวข้องกับ SCM และเป็นผลงานที่เป็น คู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรภาครัฐ	
- ผลงานของที่ปรึกษา ในวงเงินตั้งแต่ 4 ล้านบาท ขึ้นไป	(50 คะแนน)
- ผลงานของที่ปรึกษา ในวงเงินตั้งแต่ 2.5 ล้านบาท ถึง 4 ล้านบาท	(45 คะแนน)
- ผลงานของที่ปรึกษา ในวงเงินไม่น้อยกว่า 2 ล้านบาท	(40 คะแนน)
1.2 ประสบการณ์เฉพาะ	(50 คะแนน)
โดยพิจารณาจากผลงานที่มีลักษณะงานจำนวนโครงการที่สอดคล้องหรือเกี่ยวข้องหรือเทียบเคียงกับ ขอบเขตงานจ้าง	
- มากกว่า 3 โครงการ	(50 คะแนน)
- จำนวน 3 โครงการ	(45 คะแนน)
- จำนวน 2 โครงการ	(40 คะแนน)
- จำนวน 1 โครงการ	(35 คะแนน)
2. วิธีการบริหารและวิธีปฏิบัติงาน (น้ำหนัก ร้อยละ 50)	100 คะแนน
2.1 วิธีการบริหารงาน	(20 คะแนน)
- มีแผนงาน รายละเอียด ขั้นตอนและวิธีการทำงานที่มีความเชื่อมโยงสอดคล้อง ครบถ้วนตาม TOR	(20 คะแนน)
- มีแผนงาน รายละเอียด ขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ขาดความเชื่อมโยงสอดคล้อง ครบถ้วนตาม TOR	(15 คะแนน)
2.2 วิธีปฏิบัติงานตามขอบเขตของงาน	(80 คะแนน)
2.2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล	(24 คะแนน)
- มากกว่า 6 ทฤษฎี	(24 คะแนน)
- มี 6 ทฤษฎี	(18 คะแนน)
- มี 5 ทฤษฎี	(12 คะแนน)
- มี 4 ทฤษฎี	(6 คะแนน)
2.2.2 รายละเอียดและแนวทางในการศึกษา/วิธีการทบทวนปรับปรุงยุทธศาสตร์/กลยุทธ์/การออกแบบ กระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าที่ครบถ้วน ชัดเจนสอดคล้องกับระบบการ ประเมินผลใหม่ของรัฐวิสาหกิจ (Enablers)	(56 คะแนน)
- มีรายละเอียดและแนวทางที่ครบถ้วน ชัดเจนตามเกณฑ์ Enabler 8 ข้อ	(56 คะแนน)
- มีรายละเอียดและแนวทางที่ครบถ้วน ชัดเจนตามเกณฑ์ Enabler 7 ข้อ	(49 คะแนน)
- มีรายละเอียดและแนวทางที่ครบถ้วน ชัดเจนตามเกณฑ์ Enabler 6 ข้อ	(42 คะแนน)
- มีรายละเอียดและแนวทางที่ครบถ้วน ชัดเจนตามเกณฑ์ Enabler 5 ข้อ	(35 คะแนน)



ข้อพิจารณาการให้คะแนน	คะแนนเต็ม
- มีรายละเอียดและแนวทางที่ครบถ้วน ชัดเจนตามเกณฑ์ Enabler 4 ข้อ	(28 คะแนน)
- มีรายละเอียดและแนวทางที่ครบถ้วน ชัดเจนตามเกณฑ์ Enabler 3 ข้อ	(21 คะแนน)
- มีรายละเอียดและแนวทางที่ครบถ้วน ชัดเจนตามเกณฑ์ Enabler 2 ข้อ	(14 คะแนน)
- มีรายละเอียดและแนวทางที่ครบถ้วน ชัดเจนตามเกณฑ์ Enabler 1 ข้อ	(7 คะแนน)
- ไม่มีรายละเอียดและแนวทางที่ครบถ้วน ชัดเจนตามเกณฑ์ Enabler	(0 คะแนน)
3. จำนวนบุคลากรที่ร่วมงาน (น้ำหนัก ร้อยละ 40)	100 คะแนน
3.1 ผู้จัดการโครงการ จำนวน 1 คน	(25 คะแนน)
วุฒิการศึกษา	(10 คะแนน)
- คุณสมบัติจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ การตลาด หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	10 คะแนน
- คุณสมบัติจบการศึกษาปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ การตลาด หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	8 คะแนน
ประสบการณ์การทำงาน	(15 คะแนน)
- ประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาหรือประสบการณ์ในการประเมิน Enablers ตามเกณฑ์ SCM ของกระทรวงการคลัง และประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ มากกว่า 19 ปี	15 คะแนน
- ประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาหรือประสบการณ์ในการประเมิน Enablers ตามเกณฑ์ SCM ของกระทรวงการคลัง และประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ 19 ปี	14 คะแนน
- ประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาหรือประสบการณ์ในการประเมิน Enablers ตามเกณฑ์ SCM ของกระทรวงการคลัง และประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ 18 ปี	12 คะแนน
- ประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาหรือประสบการณ์ในการประเมิน Enablers ตามเกณฑ์ SCM ของกระทรวงการคลัง และประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ 17 ปี	10 คะแนน
3.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านจัดทำแผนยุทธศาสตร์และวางแผนกลยุทธ์ จำนวน 1 คน	(23 คะแนน)
วุฒิการศึกษา	(10 คะแนน)
- คุณสมบัติจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ รัฐศาสตร์ การตลาด เศรษฐศาสตร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	10 คะแนน
- คุณสมบัติจบการศึกษาปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ รัฐศาสตร์ การตลาด เศรษฐศาสตร์หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	8 คะแนน
ประสบการณ์การทำงาน	(13 คะแนน)
- ประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ มากกว่า 15 ปี	13 คะแนน
- ประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ 15 ปี	12 คะแนน
- ประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ 14 ปี	11 คะแนน
- ประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ 13 ปี	10 คะแนน



ข้อพิจารณาการให้คะแนน	คะแนนเต็ม
3.3 ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 1 คน	(23 คะแนน)
วุฒิการศึกษา	(10 คะแนน)
- คุณสมบัติจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การตลาด นวัตกรรม หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	10 คะแนน
- คุณสมบัติจบการศึกษาปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การตลาด นวัตกรรมหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	8 คะแนน
ประสบการณ์การทำงาน	(13 คะแนน)
- ประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาหรือประสบการณ์ในการประเมิน Enablers ตามเกณฑ์ SCM ของกระทรวงการคลัง และประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ มากกว่า 15 ปี	13 คะแนน
- ประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาหรือประสบการณ์ในการประเมิน Enablers ตามเกณฑ์ SCM ของกระทรวงการคลัง และประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ 15 ปี	12 คะแนน
- ประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาหรือประสบการณ์ในการประเมิน Enablers ตามเกณฑ์ SCM ของกระทรวงการคลัง และประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ 14 ปี	11 คะแนน
- ประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาหรือประสบการณ์ในการประเมิน Enablers ตามเกณฑ์ SCM ของกระทรวงการคลัง และประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ 13 ปี	10 คะแนน
3.4 นักวิเคราะห์ จำนวน 2 คน	(14 คะแนน)
วุฒิการศึกษา	(5 คะแนน)
- คุณสมบัติจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การตลาด หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	5 คะแนน
- คุณสมบัติจบการศึกษาปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การตลาด หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	4 คะแนน
ประสบการณ์การทำงาน	(9 คะแนน)
- ประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ มากกว่า 14 ปี	9 คะแนน
- ประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ 14 ปี	8 คะแนน
- ประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ 13 ปี	7.5 คะแนน
- ประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ 12 ปี	7 คะแนน
3.5 นักการตลาด จำนวน 1 คน	(10 คะแนน)
วุฒิการศึกษา	(4 คะแนน)
- คุณสมบัติจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การตลาด นวัตกรรม หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	4 คะแนน
- คุณสมบัติจบการศึกษาปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การตลาด นวัตกรรมหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	3.2 คะแนน
ประสบการณ์การทำงาน	(6 คะแนน)
- ประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ มากกว่า 13 ปี	6 คะแนน
- ประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ 13 ปี	5.5 คะแนน
- ประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ 12 ปี	5 คะแนน
- ประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ 11 ปี	4 คะแนน



ข้อพิจารณาการให้คะแนน	คะแนนเต็ม
3.6 เลขานุการโครงการ จำนวน 1 คน	(5 คะแนน)
วุฒิการศึกษา	(2 คะแนน)
- คุณสมบัติจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ด้านบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การตลาด หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	2 คะแนน
- คุณสมบัติจบการศึกษาปริญญาตรี ด้านบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การตลาด หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	1.6 คะแนน
ประสบการณ์การทำงาน	(3 คะแนน)
- ประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ มากกว่า 6 ปี	3 คะแนน
- ประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ 6 ปี	2.5 คะแนน
- ประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพ 5 ปี	2 คะแนน
โดยพิจารณาจากคุณวุฒิซึ่งไม่ต่ำกว่าที่กำหนด มีประสบการณ์ตรงหรือใกล้เคียงกับการดำเนินงานตามโครงการมากที่สุด รวมทั้งระยะเวลาของประสบการณ์หรือจำนวนชิ้นงานที่เป็นประสบการณ์นั้น โดยจำแนกเป็นคะแนนของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง โดยคุณวุฒิและประสบการณ์ที่ตรงกับที่กำหนดมากที่สุดจะได้คะแนนเต็ม สำหรับหรับคุณวุฒิและประสบการณ์ที่มีความใกล้เคียงจะได้คะแนนลดหลั่นลงไป	

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่ายการจ้างที่ปรึกษา

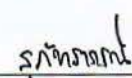
1. ชื่อโครงการ โครงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดของ กนอ. ระยะ 5 ปี ปีงบประมาณ 2568 - 2570 (ทบทวนปีงบประมาณ 2568) และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ปีงบประมาณ 2568
2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ กองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ตามคำขอตั้งงบประมาณประจำปี 2567 จำนวนเงิน 4,000,000 บาท
4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ 8 พฤศจิกายน 2566
เป็นเงิน 3,998,012.20 บาท (สามล้านเก้าแสนเก้าหมื่นแปดพันสิบสองบาทยี่สิบสองสตางค์)
5. ค่าตอบแทนบุคลากร เป็นเงิน 3,190,162.20 บาท (สามล้านหนึ่งแสนเก้าหมื่นหนึ่งร้อยหกสิบสองบาทยี่สิบสองสตางค์)
 - 5.1 ประเภทที่ปรึกษา กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ (กลุ่มวิจัย)
 - 5.2 คุณสมบัติที่ปรึกษา

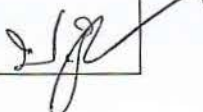
ที่	ตำแหน่ง	คุณสมบัติ	ประสบการณ์	จำนวน (คน)
1	ผู้จัดการโครงการ	วุฒิมัธยมศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ การตลาด หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งผู้จัดการโครงการหรืองานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 17 ปี และมีประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาหรือประสบการณ์ในการประเมิน Enablers ตามเกณฑ์ SCM ของกระทรวงการคลัง	1
2	ผู้เชี่ยวชาญด้านจัดทำแผนยุทธศาสตร์และวางแผนกลยุทธ์	วุฒิมัธยมศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ รัฐศาสตร์ การตลาด เศรษฐศาสตร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพอย่างน้อย 13 ปี	1
3	ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์	วุฒิมัธยมศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การตลาด นวัตกรรม หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพอย่างน้อย 13 ปี และมีประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาหรือประสบการณ์ในการประเมิน Enablers ตามเกณฑ์ SCM ของกระทรวงการคลัง	1
4	นักวิเคราะห์	วุฒิมัธยมศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การตลาด หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพอย่างน้อย 12 ปี	2
5	นักการตลาด	วุฒิมัธยมศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การตลาด นวัตกรรม หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพอย่างน้อย 11 ปี	1
6	เลขานุการโครงการ	วุฒิมัธยมศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การตลาด หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์การทำงานตามวิชาชีพอย่างน้อย 5 ปี	1

5.3 จำนวนที่ปรึกษา 7...คน

วิฑู
วิฑู

6. ค่าวัสดุอุปกรณ์ เป็นเงิน 109,140.00 บาท (หนึ่งแสนเก้าพันหนึ่งร้อยสี่สิบบาทถ้วน)
7. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปต่างประเทศ (ถ้ามี) = บาท
8. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เป็นเงิน 698,710.00 บาท (หกแสนเก้าหมื่นแปดพันเจ็ดร้อยสิบบาทถ้วน)
9. รายชื่อผู้รับผิดชอบในการกำหนดค่าใช้จ่าย/ดำเนินการ/ขอบเขตดำเนินการ (TOR)
- 9.1 นางสาวปทุมดา.....ชั้นบุญ.....ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด และลูกค้าสัมพันธ์
- 9.2 นางสาวปิยนุช.....กัปปิยนุตร.....ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์
- 9.3 นางสาวสุภัทราภรณ์.....ศรีชลายนต์.....นักบริหารการลงทุน 5 กองลูกค้าสัมพันธ์
- 9.4 นางศรีสา.....สุวรรณภู.....นักบริหารการลงทุน 8 กองลูกค้าสัมพันธ์
10. ที่มาของการกำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร.0506/ว128 ลงวันที่ 8 สิงหาคม 2556 เรื่อง หลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา และหนังสือคณะกรรมการวินิจฉัยปัญหา การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ กค. (กวจ) 0405.3/ว1203 ลงวันที่ 27 กันยายน 2565 เรื่อง แนวทางการจ้างที่ปรึกษา



ประเมินราคาจ้างที่ปรึกษาโครงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า และตลาดของ กน.ระยะ 5 ปี ปีงบประมาณ 2566-2570 (ทบทวนปีงบประมาณ 2568)

และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ปีงบประมาณ 2568

รายการ	จำนวน (คน)	วุฒิ การศึกษา ไม่ต่ำกว่า	ประสบการณ์ (ปี)	ระยะเวลา ทำงาน (เดือน)	อัตราค่าจ้าง (บาท/เดือน)	mark up	อัตราค่าจ้าง (บาท/เดือน) รวม mark up	จำนวนเงิน (บาท)
1. ค่าใช้จ่ายบุคลากรหลัก ที่ปรึกษาไทย								2,981,460.00
1.1 ผู้จัดการโครงการ	1	ปริญญาโท	17	2	64,625.00	2.64	170,610.00	341,220.00
1.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านจัดทำแผนยุทธศาสตร์และวางแผนกลยุทธ์	1	ปริญญาโท	13	3	51,200.00	2.64	135,168.00	405,504.00
1.3 ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์	1	ปริญญาโท	13	2	51,200.00	2.64	135,168.00	270,336.00
1.4 นักวิเคราะห์	2	ปริญญาโท	12	5	48,300.00	2.64	127,512.00	1,275,120.00
1.5 นักการตลาด	1	ปริญญาโท	11	5	45,400.00	2.64	119,856.00	599,280.00
2. บุคลากรสนับสนุน								90,000.00
2.1 เลขานุการ	1	ปริญญาตรี	5	6	15,000.00		-	90,000.00
3. ค่าใช้จ่ายตรงดำเนินงาน								755,000.00
3.1 รายงานการศึกษาเบื้องต้นแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด (Inception Report)	เล่ม			10	1,500.00			15,000.00
3.2 รายงานความก้าวหน้าแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด (Progress Report)	เล่ม			10	1,800.00			18,000.00
3.3 ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)	เล่ม			10	3,000.00			30,000.00
3.4 รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)	เล่ม			10	3,000.00			30,000.00
3.5 รายงานข้อเสนอแนะ	เล่ม			10	1,000.00			10,000.00
3.6 ข้อมูลใน External Harddisk ไม่น้อยกว่า 1 TB	ชิ้น			10	2,000.00			20,000.00
3.7 ค่าใช้จ่ายสำนักงานและครุภัณฑ์สำนักงาน	เหมา			6	12,000.00			72,000.00
3.8 ค่าวัสดุสิ้นเปลือง	เหมา			6				30,000.00
3.9 ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม/อบรม/ประชุมกลุ่มย่อย (จัดประชุม 6 เดือน x เหมาจ่ายเดือนละ 10,000 บาท, จัดอบรมพนักงาน อย่างน้อย 1 ครั้ง เหมาจ่าย 20,000 บาท, จัดประชุมกลุ่มย่อย อย่างน้อย 2 ครั้ง เหมาจ่าย 100,000 บาท)	เหมา							180,000.00
3.10 ค่าใช้จ่ายจัดสัมมนาสื่อสาร	เหมา							350,000.00
รวม								3,736,460.00
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%								261,552.20
รวมค่าใช้จ่ายทั้งหมด								3,998,012.20

*เป็นอัตราประมาณการสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

[Signature]

สุภัทราภรณ์

1534