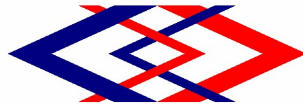


ต้นฉบับ



สัญญางานจ้างที่ปรึกษาโครงการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
และลูกค้า ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การจัดทำแผน
ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่ และการจ้างสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ระหว่าง

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

กับ

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด
สัญญาเลขที่ จ(ทป)๔/๒๕๖๕



สัญญาจ้างที่ปรึกษาบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามแผนยุทธศาสตร์
ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่และ
การจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สัญญาเลขที่ จ(ทป)๔/๒๕๖๕

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ ๑๗๕ ถนนพระราม ๙ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๕ ระหว่าง การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย โดย นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ ตำแหน่ง ผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ซึ่งต่อไปในสัญญานี้ เรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง" ฝ่ายหนึ่ง กับ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ณ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกลาง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ ๑๙๑ อาคารสีลมคอมเพล็กซ์ ห้อง ๑ - ๔, ๔ เอ ชั้น ๑๘ ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โดย นายจุฑาวิชญ์ มาลาหอม ตำแหน่งรองผู้อำนวยการ ผู้รับมอบอำนาจจากผู้มีอำนาจลงนามผูกพันตามหนังสือมอบอำนาจของบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕ แทนทำสัญญานี้ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้ เรียกว่า "ที่ปรึกษา" อีกฝ่ายหนึ่ง

ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงทำสัญญากันมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ข้อตกลงว่าจ้าง

๑.๑ ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและที่ปรึกษาตกลงรับจ้างปฏิบัติงานจ้างที่ปรึกษาโครงการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่ และการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งสัญญานี้รวมทั้งเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก ๑ - ๖ ทั้งนี้ ที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักวิชาการและมาตรฐานวิชาชีพทางด้านการบริหารและการพัฒนาองค์กร และด้านการวิจัยและการประเมินผล และบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ที่ปรึกษาจะต้องเริ่มลงมือทำงาน และดำเนินการตามขอบเขตงานจ้างที่ปรึกษาโครงการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่ และการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๒๗๐ (สองร้อยเจ็ดสิบ) วัน นับจากวันเริ่มงานตามที่ระบุไว้ในหนังสือแจ้งวันเริ่มงาน (Notice to Proceed)

ข้อ ๒ เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

เอกสารแนบท้ายสัญญาดังต่อไปนี้ ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

TRIS
TRIS Corporation
Limited

/ผนวก ๑...

ผนวก ๑	ขอบเขตงานจ้างที่ปรึกษาโครงการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่ และการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕	จำนวน ๑๗ (สิบเจ็ด)	หน้า
ผนวก ๒	กำหนดระยะเวลาการทำงานของที่ปรึกษา	จำนวน ๑๒ (สิบสอง)	หน้า
ผนวก ๓	ข้อเสนอด้านคุณภาพ	จำนวน ๙๔ (เก้าสิบสี่)	หน้า
ผนวก ๔	ข้อเสนอด้านราคา	จำนวน ๑๑ (สิบเอ็ด)	หน้า
ผนวก ๕	หนังสือยืนยันราคา	จำนวน ๑๓ (สิบสาม)	หน้า
ผนวก ๖	เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องของที่ปรึกษา	จำนวน ๓๗ (สามสิบเจ็ด)	หน้า

และหลักประกันสัญญา

ความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาที่ขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้บังคับ และในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้างให้ถือเป็นที่สุด และที่ปรึกษาไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

ถ้าสิ่งใดหรือการอันหนึ่งอันใดที่มีได้ระบุไว้ในรายการละเอียดแนบท้ายสัญญานี้ แต่เป็นการอันจำเป็นต้องทำเพื่อให้งานแล้วเสร็จบริบูรณ์ถูกต้องหรือบรรลุผลตามวัตถุประสงค์แห่งสัญญานี้ ที่ปรึกษาต้องจัดทำกรณั้นๆ ให้โดยไม่คิดเอาค่าเสียหาย ค่าใช้จ่ายหรือค่าตอบแทนเพิ่มเติมใดๆ ทั้งสิ้น

ข้อ ๓ ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

ผู้ว่าจ้างและที่ปรึกษาได้ตกลงราคาค่าจ้างตามสัญญานี้ เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น ๑๓,๓๐๖,๓๕๖.๐๒ บาท (สิบสามล้านสามแสนหกพันสามร้อยห้าสิบบาทสองสตางค์) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นเงินจำนวน ๘๗๐,๕๐๙.๒๗ บาท (แปดแสนเจ็ดหมื่นห้าร้อยเก้าสิบบาทยี่สิบเจ็ดสตางค์) ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายที่ปวงด้วยแล้ว

ค่าจ้างจะแบ่งออกเป็น ๕ (ห้า) งวด ซึ่งแต่ละงวดจะจ่ายให้เมื่อที่ปรึกษาได้ปฏิบัติงานตามที่กำหนดในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก ๑ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้พิจารณาแล้วเห็นว่าครบถ้วนถูกต้องและตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

ผู้ว่าจ้างอาจจะยึดหน่วงเงินค่าจ้างงวดใดๆ ไว้ก็ได้ หากที่ปรึกษาปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามสัญญา และจะจ่ายให้ต่อเมื่อที่ปรึกษาได้ทำการแก้ไขข้อบกพร่องนั้นแล้ว

ค่าใช้จ่ายส่วนที่เบิกคืนได้ (ถ้ามี) ผู้ว่าจ้างจะจ่ายคืนให้แก่ที่ปรึกษาสำหรับค่าใช้จ่าย ซึ่งที่ปรึกษาได้ใช้จ่ายไปตามความเป็นจริงตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก ๑

ข้อ ๔ ความรับผิดชอบของที่ปรึกษา

๔.๑ ที่ปรึกษาจะต้องส่งมอบผลงานตามรูปแบบและวิธีการ ให้แก่ผู้ว่าจ้างตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก ๑

วิวัฒน์ พงษ์วาทย์



วิวัฒน์ พงษ์วาทย์

/๔.๒ ในกรณี...

๔.๒ ในกรณีที่ผลงานของที่ปรึกษาบกพร่องหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขตามสัญญา หรือมิได้ดำเนินการให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ หรือวิชาชีพทางด้านการบริหารและการพัฒนาองค์กร และด้านการวิจัยและการประเมินผล และ/หรือบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ที่ปรึกษาต้องรีบทำการแก้ไข ให้เป็นที่เรียบร้อย โดยไม่คิดค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ว่าจ้างอีก ถ้าที่ปรึกษาหลีกเลี่ยงหรือไม่รีบจัดการแก้ไขให้เป็นที่เรียบร้อยในกำหนดเวลาที่ผู้ว่าจ้างแจ้งเป็นหนังสือ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิจ้างที่ปรึกษารายอื่นทำการแทน โดยที่ปรึกษาจะต้องรับผิดชอบจ่ายเงินค่าจ้างในการนี้แทนผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิง

ถ้ามีความเสียหายเกิดขึ้นจากงานตามสัญญานี้ไม่ว่าจะเนื่องมาจากการที่ที่ปรึกษาได้ปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการ หรือวิชาชีพทางด้านการบริหารและการพัฒนาองค์กร และด้านการวิจัยและการประเมินผล และ/หรือบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือเหตุใด ที่ปรึกษาจะต้องทำการแก้ไขความเสียหายดังกล่าว ภายในเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้ ถ้าที่ปรึกษาไม่สามารถแก้ไขได้ ที่ปรึกษาจะต้องชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิง ซึ่งรวมทั้งความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยตรง และโดยส่วนที่เกี่ยวเนื่องกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากงานตามสัญญานี้ด้วย

การที่ผู้ว่าจ้างได้ให้การรับรองหรือความเห็นชอบหรือความยินยอมใดๆ ในการปฏิบัติงานหรือผลงานของที่ปรึกษาหรือการชำระเงินค่าจ้างตามสัญญาแก่ที่ปรึกษา ไม่เป็นการปลดปล่อยพันธะและความรับผิดชอบใดๆ ของที่ปรึกษาตามสัญญานี้

๔.๓ บุคลากรหลักของที่ปรึกษา ต้องมีระยะเวลาปฏิบัติงานตามสัญญานี้ไม่ซ้ำซ้อนกับงานในโครงการอื่นๆ ของที่ปรึกษาที่ดำเนินการในระยะเวลาเดียวกัน หากผู้ว่าจ้างพบว่าบุคลากรหลักไม่ว่าคนหนึ่งคนใด หรือหลายคนปฏิบัติงานซ้ำซ้อนกับงานในโครงการอื่นๆ ไม่ว่าจะพบในระหว่างปฏิบัติงานตามสัญญาหรือในภายหลัง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญา และ/หรือเรียกค่าเสียหายจากที่ปรึกษาหรือปรับลดค่าจ้างได้

ข้อ ๕ การระงับการทำงานชั่วคราวและการบอกเลิกสัญญา

๕.๑ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาในกรณีดังต่อไปนี้

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

(ข) หากที่ปรึกษามีได้ลงมือทำงานภายในกำหนดเวลา หรือไม่สามารทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือมีเหตุให้ผู้ว่าจ้างเชื่อได้ว่าที่ปรึกษาไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือล่วงเลยกำหนดเวลาแล้วเสร็จไปแล้ว หรือตกเป็นผู้ล้มละลาย ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที

การบอกเลิกสัญญาตามข้อ ๕.๑ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิริบหรือบังคับจากหลักประกันเงินค่าจ้างล่วงหน้า หลักประกันการปฏิบัติ ตามสัญญาและเงินประกันผลงานทั้งหมดหรือแต่บางส่วน และมีสิทธิเรียกค่าเสียหายอื่น (ถ้ามี) จากที่ปรึกษาด้วย

ผู้แทน ทนาย

TRIS
TRIS Corporation
Limited



/๕.๒ ผู้ว่าจ้าง...

๕.๒ ผู้ว่าจ้างอาจมีหนังสือบอกกล่าวให้ที่ปรึกษาทราบล่วงหน้าเมื่อใดก็ได้ว่าผู้ว่าจ้าง มีเจตนาที่จะระงับการทำงานของที่ปรึกษาไว้ชั่วคราวไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วน หรือจะบอกเลิกสัญญา ในกรณีที่ผู้ว่าจ้าง จะบอกเลิกสัญญา การบอกเลิกสัญญาดังกล่าวจะมีผลในเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ที่ปรึกษาได้รับหนังสือบอกกล่าวนั้น หรืออาจเร็วกว่าหรือช้ากว่ากำหนดเวลานั้นก็ได้แล้วแต่คู่สัญญาจะ ทำความตกลงกัน เมื่อที่ปรึกษาได้รับหนังสือบอกกล่าวนั้นแล้ว ที่ปรึกษาต้องหยุดปฏิบัติงานทันที ทั้งนี้ ที่ปรึกษาไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในระหว่างระงับการทำงานไว้ชั่วคราว และที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการทุกวิถีทาง เพื่อลดค่าใช้จ่ายใดๆ ที่อาจมีในระหว่างการหยุดปฏิบัติงานนั้นให้น้อยที่สุด

กรณีที่มีการระงับการทำงานชั่วคราวตามข้อ ๕.๒ ผู้ว่าจ้างจะจ่ายเงินเป็นค่าใช้จ่ายเท่าที่จำเป็นให้แก่ที่ปรึกษาตามที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควร

กรณีที่มีการเลิกสัญญาตามข้อ ๕.๒ ผู้ว่าจ้างจะชำระค่าจ้างตามส่วนที่เป็นธรรมและเหมาะสมที่กำหนดในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก ๑ ให้แก่ที่ปรึกษา โดยคำนวณตั้งแต่วันที่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงวันบอกเลิกสัญญา นอกจากนี้ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาหรือเงินประกันผลงาน รวมทั้งเงินชดเชยค่าเดินทางและเงินค่าใช้จ่ายที่ได้ทศรองจ่าย ไปตามสมควรและตามความเป็นจริง ซึ่งผู้ว่าจ้างยังมิได้ชำระให้แก่ที่ปรึกษาด้วย อย่างไรก็ตามเงินชดเชยและเงินที่ได้ชำระไปแล้วทั้งหมดจะต้องไม่เกินราคาค่าจ้างตามข้อ ๓

ข้อ ๖ สิทธิและหน้าที่ของที่ปรึกษา

๖.๑ ที่ปรึกษาจะต้องใช้ความชำนาญ ความระมัดระวัง และความขยันหมั่นเพียร ในการปฏิบัติงานตามสัญญาอย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง เป็นไปตามมาตรฐานของวิชาชีพที่ยอมรับนับถือกันโดยทั่วไป

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

๖.๓ ที่ปรึกษาจะต้องไม่มีผลประโยชน์ใดๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในเงินค่าสิทธิ เงินบำเหน็จหรือค่านายหน้าใดๆ ที่เกี่ยวกับการนำวัสดุสิ่งของหรือกรรมวิธีใดๆ ที่มีทะเบียนสิทธิบัตรหรือได้รับการคุ้มครองทางทรัพย์สินทางปัญญาหรือตามกฎหมายอื่นใดมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ของสัญญานี้ เว้นแต่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจะได้ตกลงกันเป็นหนังสือว่าที่ปรึกษาอาจจะได้ผลประโยชน์หรือเงินเช่นว่านั้นได้

๖.๔ บรรดางานและเอกสารที่ที่ปรึกษาได้จัดทำขึ้นเกี่ยวกับสัญญานี้ให้ถือเป็นความลับและให้ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ว่าจ้าง ที่ปรึกษาจะต้องส่งมอบบรรดางานและเอกสารดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญานี้ ที่ปรึกษาอาจเก็บสำเนาเอกสารไว้กับตนได้แต่ต้องไม่นำข้อความในเอกสารนั้นไปใช้ในกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวกับงานโดยไม่ได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน

๖.๕ ผู้ว่าจ้างเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงสิทธิใดๆ ในผลงานที่ที่ปรึกษาได้ปฏิบัติงานตามสัญญานี้แต่เพียงฝ่ายเดียว และที่ปรึกษาจะนำผลงาน และ/หรือรายละเอียดของงานตามสัญญานี้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไปใช้ หรือเผยแพร่ในกิจการอื่น นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ในสัญญานี้ไม่ได้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน

สุวัฒน์ พงษ์...

TRIS
TRIS Corporation
Limited

วิวัฒน์

/๖.๖ บรรดา...

๖.๖ บรรดาเครื่องมือ เครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ทั้งหลาย ซึ่งผู้ว่าจ้างได้จัดให้ที่ปรึกษาใช้ หรือซึ่งที่ปรึกษาซื้อมาด้วยทุนทรัพย์ของผู้ว่าจ้าง หรือซึ่งผู้ว่าจ้างเป็นผู้จ่ายค่าใช้จ่ายให้ ถือว่าเป็นกรรมสิทธิ์ของ ผู้ว่าจ้างและต้องทำข้อความและเครื่องหมายที่แสดงว่าเป็นของผู้ว่าจ้างไว้ที่ทรัพย์สินดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ ที่ปรึกษาต้องใช้ เครื่องมือเครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวอย่างเหมาะสมตามระเบียบของผู้ว่าจ้างหรือของทางราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อกิจการที่เกี่ยวกับการจ้างที่ปรึกษาเท่านั้น

เมื่อที่ปรึกษาทำงานเสร็จหรือมีการเลิกสัญญา ที่ปรึกษาจะต้องทำบัญชีแสดงรายการ เครื่องมือเครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ทั้งหลายข้างต้นที่ยังคงเหลืออยู่ และจัดการโยกย้ายไปเก็บรักษาตามคำสั่ง ผู้ว่าจ้างโดยพลัน ที่ปรึกษาต้องดูแลเครื่องมือเครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวอย่างเหมาะสมตลอดเวลา ที่ครอบครอง และต้องคืนเครื่องมือเครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวให้ครบถ้วนในสภาพดีตามความเหมาะสม แต่ไม่ต้องรับผิดชอบสำหรับความเสื่อมสภาพจากการใช้งานตามปกติ

๖.๗ ที่ปรึกษาจะจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้และความชำนาญงานมาปฏิบัติงานให้เหมาะสม กับสภาพการปฏิบัติงานตามสัญญานี้และให้สอดคล้องกับขอบเขตของงานของที่ปรึกษาตามที่ปรากฏ ใน เอกสารแนบท้ายสัญญานวท ๑ การเปลี่ยนแปลงบุคลากรดังกล่าวจะต้องได้รับ ความยินยอมเป็นหนังสือจาก ผู้ว่าจ้างก่อน

๖.๘ ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างพิจารณาเห็นว่า การดำเนินงานของบุคลากรที่ที่ปรึกษาจัดหามาจะ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่งานตามสัญญานี้ ไม่ว่าในกรณีใดก็ตามผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะให้ที่ปรึกษาเปลี่ยนบุคลากร บางคนหรือทั้งหมดนั้นได้ และที่ปรึกษาต้องดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้างโดยเร็ว

การเปลี่ยนบุคลากรตามความในวรรคก่อน ที่ปรึกษาจะต้องเสนอรายชื่อบุคลากรที่จะ ปฏิบัติงานแทนนั้น ต่อผู้ว่าจ้างเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน

ข้อ ๗ ความรับผิดชอบของที่ปรึกษาต่อบุคคลภายนอก

๗.๑ ที่ปรึกษาจะต้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้าง และป้องกันมิให้ผู้ว่าจ้างต้องรับผิดชอบ ในบรรดาสิทธิเรียกร้องค่าเสียหาย ค่าใช้จ่าย หรือราคา รวมตลอดถึงการเรียกร้องโดยบุคคลภายนอก อันเกิดจาก ความผิดพลาดหรือการละเว้นไม่กระทำการของที่ปรึกษา หรือของลูกจ้างของที่ปรึกษา

๗.๒ ที่ปรึกษาจะต้องรับผิดชอบต่อการละเมิดบทบัญญัติแห่งกฎหมาย หรือการละเมิด ลิขสิทธิ์ หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาอื่น รวมถึงสิทธิใดๆ ต่อบุคคลภายนอกเนื่องจากการปฏิบัติงานตามสัญญานี้ โดยสิ้นเชิง

๗.๓ ที่ปรึกษาจะต้องจัดการประกันภัยกับบริษัทประกันภัยที่ผู้ว่าจ้างเห็นชอบ เพื่อความรั บผิดต่อบุคคลภายนอก และเพื่อความสูญหายหรือเสียหายในทรัพย์สินซึ่งผู้ว่าจ้างเป็นผู้จัดหาให้ หรือสั่งซื้อโดยทุน ทรัพย์ของผู้ว่าจ้าง เพื่อให้ที่ปรึกษาไว้ใช้ในการปฏิบัติงานตามสัญญานี้ โดยที่ปรึกษาเป็น ผู้ออกค่าใช้จ่ายในการ ประกันภัยเอง ทั้งนี้ เว้นแต่จะมีการตกลงกันไว้เป็นอย่างอื่นในสัญญานี้

ข้อ ๘ พันธหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง

ผู้ว่าจ้างจะมอบข้อมูลและสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้ว่าจ้างมีอยู่ให้แก่ที่ปรึกษาโดยไม่คิด มูลค่าและภายในเวลาอันควร

สุวิทย์ พงษ์พันธ์

TRIS
TRIS Corporation
Limited



ในกรณี...

ในกรณีที่ที่ปรึกษาร้องขอความช่วยเหลือ ผู้ว่าจ้างจะพิจารณาให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกตามสมควร ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของที่ปรึกษาตามสัญญานี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

ข้อ ๙ ค่าปรับ

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

ข้อ ๑๐ การบังคับค่าปรับ ค่าเสียหาย และค่าใช้จ่าย

ในกรณีที่ที่ปรึกษาไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อใดข้อหนึ่งด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม จนเป็นเหตุให้เกิดค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ว่าจ้าง ที่ปรึกษาต้องชดใช้ค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิงภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง หากที่ปรึกษาไม่ชดใช้ให้ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะหักเอาจากจำนวนเงินค่าจ้างของที่ปรึกษาที่ต้องชำระ หรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา หรือเงินประกันผลงานได้ทันที

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

หากมีเงินค่าจ้างตามสัญญาที่หักไว้จ่ายเป็นค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแล้วยังเหลืออยู่อีกเท่าใด ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ที่ปรึกษาทั้งหมด

ข้อ ๑๑ (ก) เงินประกันผลงาน

ในการจ่ายเงินให้แก่ที่ปรึกษาแต่ละงวด ผู้ว่าจ้างจะหักเงินจำนวนร้อยละ ๑๐.๐๐ (สิบ) ของเงินที่ต้องจ่ายในงวดนั้นเพื่อเป็นประกันผลงาน หรือที่ปรึกษาอาจนำหนังสือค้ำประกันของธนาคารหรือหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศซึ่งมีอายุการค้ำประกันตลอดอายุสัญญามามอบให้ผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันแทนก็ได้

ผู้ว่าจ้างจะคืนเงินประกันผลงาน และ/หรือหนังสือค้ำประกันของธนาคารดังกล่าว ตามวรรคหนึ่งโดยไม่มีดอกเบี้ยให้แก่ที่ปรึกษาพร้อมกับการจ่ายเงินค่าจ้างงวดสุดท้าย

ข้อ ๑๑ (ข) หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ในขณะที่ทำสัญญานี้ที่ปรึกษาได้นำหลักประกันเป็นนำแคชเชียร์เช็ค ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ลม (๐๑๐๑) เลขที่ ๐๑๒๒๕๘๗๙ ลงวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕ เป็นจำนวนเงิน ๖๖๕,๓๑๘.๐๐ บาท (หกแสนหกหมื่นห้าพันสามร้อยสิบแปดบาทถ้วน) ซึ่งเท่ากับร้อยละ ๕ (ห้า) ของราคาค่าจ้างตามสัญญามอบไว้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญานี้

ผู้ว่าจ้าง

TRIS
TRIS Corporation
Limited

ผู้ว่าจ้าง

/กรณี...

กรณีที่ใช้หนังสือค้ำประกันมาเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา หนังสือค้ำประกันดังกล่าวจะต้องออกโดยธนาคารที่ประกอบกิจการในประเทศไทย หรือโดยบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนด หรืออาจเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดก็ได้ และจะต้องมีอายุการค้ำประกันตลอดไปจนกว่าที่ปรึกษาพ้นข้อผูกพันตามสัญญา

หลักประกันจะต้องมีอายุครอบคลุมความรับผิดชอบทั้งปวงของที่ปรึกษาตลอดอายุสัญญา ถ้าหลักประกันของที่ปรึกษานำมามอบให้ดังกล่าวลดลงหรือเสื่อมค่าลง หรือมีอายุไม่ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบของที่ปรึกษาตลอดอายุสัญญา ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม รวมถึงกรณี que ที่ปรึกษาส่งมอบงานล่าช้าเป็นเหตุให้ระยะเวลาแล้วเสร็จตามสัญญาเปลี่ยนแปลงไป ที่ปรึกษาต้องหาหลักประกันใหม่หรือหลักประกันเพิ่มเติมให้มีจำนวนครบถ้วนตามวรรคหนึ่งมามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้ตามข้อนี้ ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ที่ปรึกษา โดยไม่มีดอกเบี้ยเมื่อที่ปรึกษาพ้นจากข้อผูกพันและความรับผิดชอบทั้งปวงตามสัญญาแล้ว

ข้อ ๑๒ การจ้างช่วง

ที่ปรึกษาจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วนดังกล่าวนั้น ไม่เป็นเหตุให้ที่ปรึกษาหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือพันธะหน้าที่ตามสัญญานี้ และที่ปรึกษาจะยังคงต้องรับผิดชอบในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับช่วงงาน หรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับช่วงงานนั้นทุกประการ

กรณีที่ปรึกษาไปจ้างช่วงงานแต่บางส่วนโดยฝ่าฝืนความในวรรคหนึ่ง ที่ปรึกษาต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๐ (สิบ) ของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่ผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

ข้อ ๑๓ การโอนสิทธิตามสัญญา

ที่ปรึกษาจะต้องไม่โอนสิทธิประโยชน์ใดๆ ตามสัญญานี้ให้แก่ผู้อื่นโดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน เว้นแต่การโอนสิทธิที่จะรับเงินค่าจ้างตามสัญญานี้

ข้อ ๑๔ การงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาปฏิบัติงานตามสัญญา

ในกรณีที่มีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของผู้ว่าจ้าง หรือเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจากพฤติการณ์อันหนึ่งอันใดที่ที่ปรึกษาไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือเหตุอื่นตามที่กำหนด ในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ทำให้ที่ปรึกษา ไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาแห่งสัญญานี้ได้ ที่ปรึกษาจะต้องแจ้งเหตุหรือพฤติการณ์ดังกล่าวพร้อม




TRIS
TRIS Corporation
Limited



/หลักฐาน...

หลักฐานเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบ เพื่อขอตหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปภายใน ๑๕ (สิบห้า) วันนับถัดจากวันที่เหตุนั้นสิ้นสุดลง หรือตามที่กำหนดในกฎกระทรวงดังกล่าว แล้วแต่กรณี

ถ้าที่ปรึกษาไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าที่ปรึกษาได้สละสิทธิเรียกร้อง ในการที่จะขอตหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่ กรณีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้างซึ่งมีหลักฐานชัดเจนหรือผู้ว่าจ้างทราบดี อยู่แล้วตั้งแต่ต้น

การขอตหรือลดค่าปรับ หรือขยายกำหนดเวลาทำงานตามวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลพินิจ ของผู้ว่าจ้าง ที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

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

ลงชื่อ.....ผู้ว่าจ้าง
(นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ลงชื่อ.....ที่ปรึกษา
(นายจุฑาวิชญ์ มาลาหอม)

รองผู้อำนวยการ
บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด
ผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย

(ลงชื่อ).....พยาน
(นายทวิช พึ่งตน)

ผู้อำนวยการฝ่ายจัดซื้อและบริการ
การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ลงชื่อ.....พยาน
(นายอมเรศ ศุภรัตน์ากุล)
บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

เลขที่โครงการ ๖๕๐๑๗๑๒๐๓๒๗
เลขคุมสัญญา ๖๕๐๒๐๗๐๐๐๒๙๘



ศิริกันทรมาศ

ผนวก ๑

ขอบเขตของงาน

งานจ้างที่ปรึกษาโครงการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การจัดทำ
แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่ และการจ้าง
สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า
ประจำปีงบประมาณ 2565

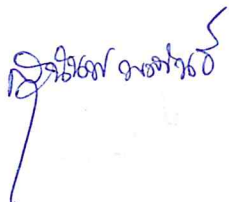
1. บทนำ

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2538 อนุมัติหลักเกณฑ์ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ โดยเปลี่ยนแนวคิดในการกำกับรัฐวิสาหกิจจากการควบคุมขั้นตอนในการทำงาน มาเป็นการควบคุมผลการดำเนินงานแทน และให้อำนาจแก่คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจในการบริหารจัดการภายในองค์กรได้เอง โดยให้เริ่มนำระบบประเมินผลฯ มาใช้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ตั้งแต่ปีบัญชี 2539 และได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยคณะกรรมการประเมินผลงานรัฐวิสาหกิจได้พิจารณาปรับปรุงระบบประเมินผลฯ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ เป็นระยะ

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

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

ต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการพัฒนากำกับดูแลและบริหารรัฐวิสาหกิจ (พ.ร.บ. พัฒนารัฐวิสาหกิจฯ) เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2562 ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจไทย โดย พ.ร.บ. พัฒนารัฐวิสาหกิจฯ ดังกล่าวได้กำหนดวัตถุประสงค์สำคัญในการพัฒนากำกับดูแลและบริหารรัฐวิสาหกิจดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีผลการประเมินผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง



 
TRIS
TRIS Corporation
Limited

/สคร. เห็น...

W.







สคร. เห็นถึงความจำเป็นของการพัฒนาระบบประเมินผล เพื่อพัฒนาต่อยอดจากโครงการระบบประเมินผลเดิมที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานรัฐวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม เป็นรูปธรรม และสามารถสะท้อนถึงควมมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้อย่างแท้จริง โดยได้พิจารณานำข้อดี/จุดแข็ง ของระบบปัจจุบันที่มีมาใช้ปรับปรุงข้อด้อยของระบบปัจจุบัน รวมทั้งปรับปรุงเพิ่มเติมประเด็นของการจัดการสมัยใหม่และ Update ให้เป็นปัจจุบัน และจะนำมาใช้ในการประเมินผลรัฐวิสาหกิจในปี 2563

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ได้มีการจัดทำแผนวิสาหกิจประจำปีงบประมาณ 2560 – 2565 โดยกำหนดวิสัยทัศน์ของการดำเนินงานไว้ดังนี้ “เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนและส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน ” โดยมี การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้าน 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer Management : SCM) ดังนั้น รฟม. จึงได้จัดทำ “โครงการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่และการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ 2565” เพื่อใช้เป็นแผนการดำเนินงานให้ รฟม. สามารถบรรลุผลตามแผนวิสาหกิจฯ ดังกล่าวและส่งเสริมบรรยากาศการดำเนินงานวิจัยของ รฟม. โดยมีผลสัมฤทธิ์ที่คาดหวังคือมีการจัดทำงานวิจัยโดยอาจร่วมกับสถาบันทางวิชาการของรัฐ/เอกชน และมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสถาบันทางวิชาการของรัฐ/เอกชน รวมทั้งองค์กรด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและเพื่อให้งานวิจัยสอดคล้องกับความต้องการนำไปใช้งานและเป็นประโยชน์สูงสุด

รฟม. ได้ดำเนินการศึกษาและเรียนรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาดและสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบทางลบทางสังคมภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และนำมาจัดทำโครงการการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดวิธีการรูปแบบ ทรัพยากร และความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบรายละเอียดสำคัญของแผนรวมทั้งรัฐวิสาหกิจ ในปีงบประมาณ 2565 นอกจากนี้ รฟม. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครผู้ให้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าพื้นที่ ของ รฟม. เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม.

ดังนั้น รฟม. จึงมีความประสงค์ในการว่าจ้างที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อดำเนินการร่วมกับคณะเจ้าหน้าที่ของ รฟม. จัดทำโครงการตามข้อเสนอโครงการฯ ดังกล่าว

วิรัตน์ พงษ์ไพบูลย์
รฟม.

/2. วัตถุประสงค์...



W.

วิรัตน์ พงษ์ไพบูลย์

2. วัตถุประสงค์

รฟม. มีความประสงค์ที่จะว่าจ้างที่ปรึกษา (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “ที่ปรึกษา”) ให้ดำเนินการตามเกณฑ์ “การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า” โครงการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่และการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ 2565 (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “โครงการ”) โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อกำหนดวิธีการและรูปแบบรวมทั้งการระบุทรัพยากร ความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. เพื่อจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบรายละเอียดสำคัญของแผนรวมทั้งรัฐวิสาหกิจในปีงบประมาณ 2565
3. เพื่อให้มาตรฐานด้านบริการของ รฟม. มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในปัจจุบัน
4. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีที่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม. รวมถึงสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และสายฉลองรัชธรรม ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ ผู้เข้าพื้นที่พัฒนาเชิงพาณิชย์ ของ รฟม.
5. เพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดี และสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง และเพิ่มความภักดีให้กับลูกค้า และใช้พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ และกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง
6. เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดระยะยาวฉบับใหม่ที่มีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกับยุทธศาสตร์ของ รฟม. ตามแผนวิสาหกิจ รฟม. ฉบับใหม่

3. ขอบเขตของงาน

ขอบเขตของงานที่ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการมีดังนี้

ด้านมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)

1. กำหนดแผนงานและวิธีการดำเนินงานตลอดโครงการ ซึ่งประกอบไปด้วย ที่มาและความสำคัญ วัตถุประสงค์ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดการวิจัย วิธีการศึกษา แผนการดำเนินงานและระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม และผลที่คาดว่าจะได้รับ

2. จัดอบรม (รูปแบบ On-Site Training หรือ Online Training) โดยมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับโครงการที่ดำเนินการในครั้งนี้นำมาใช้ประกอบการจัดทำโครงการให้แก่ บุคลากร รฟม. รวมทั้งสรุปรายงานผลการอบรม



/3. ศึกษา...

W.

๒๓

๒๓

3. ศึกษาแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ รฟม. และทบทวนข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญ (อย่างน้อยตามเกณฑ์ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า) ตลอดจนปัญหา อุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

4. นำเสนอแนวทางการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระดับ (Levels) ที่คาดหวังและวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองระดับที่คาดหวังครอบคลุมทุกกอง/ศูนย์ และทุก Stakeholders รวมทั้งระดับ (Levels) ที่คาดหวัง และวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์มีการวิเคราะห์ให้สามารถตอบสนองกับความต้องการ/ความคาดหวังของ Stakeholders ของแต่ละกอง/ศูนย์ อย่างเหมาะสม และระดับ (Levels) ที่คาดหวังและวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์มีการวิเคราะห์ให้เหมาะสมกับกรอบอัตรากำลังและขีดความสามารถของแต่ละกอง/ศูนย์

5. จัดทำแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีบัญชี 2565 ของหน่วยงานนำร่องของ รฟม. จำนวนไม่เกิน 7 กอง/ศูนย์ ที่มีองค์ประกอบครบถ้วนอย่างน้อยตามเกณฑ์ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า และการกำหนดแนวทางการวิเคราะห์และประเมินการดำเนินงานระดับกอง/ศูนย์ รวมทั้งแนวทางการปรับเปลี่ยนแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกรณีจำเป็น

6. ออกแบบ/เสนอแนะแนวทางการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีอย่างเป็นระบบ รวมถึงการปรับเปลี่ยนแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีในกรณีจำเป็น

7. จัดประชุม/สัมมนา เพื่อสื่อสารแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีบัญชี 2565 ของหน่วยงานนำร่องของ รฟม. และแนวทางการถ่ายทอดตัวชี้วัด/เป้าหมาย ลงในระดับหน่วยงานและระดับบุคคลของ รฟม. อย่างน้อย 0.5 วัน จำนวน 1 ครั้ง พร้อมทั้งสรุปผลการประชุม/สัมมนา

8. วิเคราะห์ทรัพยากร (Resources) และความสามารถ (Capacity) ขององค์กร ครอบคลุมกอง/ศูนย์ ที่ต้องการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกำหนดแนวทางในการปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถขององค์กรทั้งในระยะยาวและระยะสั้นเพื่อสามารถดำเนินการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. นำเสนอแนวทางการระบุความเสี่ยงของการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน และเป็นระบบโดยการระบุความเสี่ยงต้องครอบคลุมการวิเคราะห์ 2 มิติ ได้แก่ มิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของรัฐวิสาหกิจรวมทั้งประเมินความเสี่ยงตามที่ระบุ พร้อมทั้งแนวทางการจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Plans) ด้านการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรโดยวิเคราะห์จากผลการประเมินความเสี่ยงของการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิมล รวงษ์

TRIS
TRIS Corporation
Limited

/ด้านการ...

ว.

น.

ง.

ว. ๒๕

ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Management)

1. การทบทวนนโยบาย/กฎบัตร/มาตรฐานด้านบริการลูกค้าของ รฟม. (Customer Service Charter/Service Standard)

1.1 จัดทำแผนงานและวิธีการดำเนินงานตลอดโครงการ ซึ่งประกอบไปด้วย ที่มาและความสำคัญ วัตถุประสงค์ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดการวิจัย วิธีการศึกษา แผนการดำเนินงาน และระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม และผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.2 ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ครอบคลุมทั้งด้านการบริการ สารสนเทศ การทำธุรกรรมหรือการขอรับบริการ และการให้ข้อมูลป้อนกลับตลอดจนจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ที่สำคัญ ตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า (Customer Life Cycle) หรือเส้นทางเดินของลูกค้า (Customer Journey) ตั้งแต่ก่อนเป็นลูกค้าจนกระทั่งเกิดความผูกพัน ของ รฟม.

1.3 ออกแบบ/เสนอแนะนโยบาย/กฎบัตร/มาตรฐานด้านบริการลูกค้าของ รฟม. (Customer Service Charter/Service Standard) และกำหนดแนวทาง/กลไกการกำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามนโยบาย/กฎบัตร/มาตรฐานด้านบริการลูกค้าของ รฟม.

2. การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าพื้นที่ ของ รฟม.

2.1 จัดทำแผนงานและวิธีการดำเนินงานตลอดโครงการซึ่งประกอบไปด้วย ที่มาและความสำคัญ วัตถุประสงค์ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดการวิจัย วิธีการศึกษา แผนการดำเนินงานและระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม และผลที่คาดว่าจะได้รับ

2.2 ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม. และการดำเนินงานของ รฟม. เพื่อกำหนดแนวทางในการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจที่เป็นไปตามหลักวิธีการทางสถิติที่เหมาะสม

2.3 ออกแบบและจัดทำแบบสอบถาม โดยให้ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเฉลิมรัชมงคล และสายฉลองรัชธรรม

2.3.2 เปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่แข่ง ได้แก่ BTS, ARL, รถตู้โดยสารสาธารณะและรถโดยสารสาธารณะอื่น ๆ

2.3.3 ความภักดีต่อการใช้บริการ (การแนะนำ การบอกต่อ การใช้บริการซ้ำ/ใช้เพิ่ม)

2.3.4 ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บัตรโดยสาร

2.3.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมเมือง

2.3.6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2.3.7 ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมทางการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

2.3.8 ความพึงพอใจต่อระบบเชื่อมต่อ

2.3.9 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอาคารและลานจอดรถ



/2.3.10 ความพึงพอใจ...

๓๓๓๓ ๓๓๓๓๓๓

๓๓๓

W.

๓๓๓

2.3.10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเช่าพื้นที่พัฒนาเชิงพาณิชย์

2.3.11 ความพึงพอใจต่อระบบการรับฟังความต้องการของลูกค้า

2.3.12 ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนลูกค้า

2.4 ออกแบบคำถามปลายเปิดตามข้อ 2.3 เพื่อรับทราบข้อมูลปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงคำถามเพื่อสะท้อนความภักดีของลูกค้าที่มีต่อ รพม. (VOC)

2.5 กำหนดรูปแบบการสำรวจ ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Collection Data) ตามความเหมาะสมของแต่ละกลุ่มลูกค้า และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในลักษณะ 2 รูปแบบ ดังนี้

2.5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

2.5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการสอบถามปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

2.6 ขนาดตัวอย่าง

2.6.1 กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า จำนวนหน่วยตัวอย่างไม่น้อยกว่า 1,000 ตัวอย่าง ในแต่ละรอบการสำรวจฯ โดยเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร

2.6.2 กลุ่มผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ, กลุ่มผู้เช่าพื้นที่ ของ รพม. จำนวนหน่วยตัวอย่างตามความเหมาะสม โดยเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร

2.7 นำเสนอต่อ รพม. เพื่อพิจารณาความเห็นชอบแบบสอบถามและวิธีการดำเนินงานสำรวจฯ

2.8 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าพื้นที่ ของ รพม. จำนวน 2 ครั้ง โดยมีกลุ่มเป้าหมาย/ประชากรที่ศึกษา ดังนี้

2.8.1 การสำรวจครั้งที่ 1 (รอบครึ่งปี) : กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ส่งผลสำรวจฯ ภายในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 โดยประเมินระดับความพึงพอใจและจัดทำรายงานผลการสำรวจฯ ประจำปีงบประมาณ 2565 เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยคำนวณทั้งแบบค่าเฉลี่ย และร้อยละ ในค่าแบบ Top 2 boxes และ Top 3 boxes พร้อมทั้งสรุปประเด็นปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการและความคาดหวัง ความภักดีของลูกค้าจากข้อคำถามปลายเปิด และเปรียบเทียบผลการศึกษาในปัจจุบันและผลการศึกษาย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี

2.8.2 การสำรวจครั้งที่ 2 (รอบครึ่งปี) : กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า, ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และกลุ่มผู้เช่าพื้นที่ ส่งผลสำรวจฯ ภายในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 โดยประเมินระดับความพึงพอใจและจัดทำรายงานผลการสำรวจฯ ประจำปีงบประมาณ 2565 เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยคำนวณทั้งแบบค่าเฉลี่ย และร้อยละ ในค่าแบบ Top 2 boxes และ Top 3 boxes พร้อมทั้งสรุปประเด็นปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการและความคาดหวัง ความภักดีของลูกค้าจากข้อคำถามปลายเปิด และเปรียบเทียบผลการศึกษาในปัจจุบันและผลการศึกษาย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี

2.9 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการสัมมนาภายในองค์กรเพื่อสื่อสารและถ่ายทอดผลการศึกษาประจำปีให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบอย่างน้อย 1 ครั้งโดยใช้เวลาไม่ต่ำกว่า 3 ชั่วโมง โดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดสัมมนา และจัดทำเอกสารที่ใช้ประกอบการสัมมนา พร้อมทั้งสรุป

วิวัฒน์ งามวงศ์
วท



/รายงาน...

วท

วท

รายงานผลการสัมมนาเพื่อสื่อสารและถ่ายทอดผลการศึกษาประจำปี (รูปแบบการจัดสัมมนาสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์และความเหมาะสม)

2.10 ผลการสำรวจเป็นลิขสิทธิ์ของ รฟม. ผู้รับจ้างไม่สามารถนำไปเผยแพร่ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากรฟม. เป็นลายลักษณ์อักษร

3. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดระยะยาวฉบับใหม่

3.1 จัดทำแผนงานและวิธีการดำเนินงานตลอดโครงการ ซึ่งประกอบไปด้วย ที่มาและความสำคัญ วัตถุประสงค์ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดการวิจัย วิธีการศึกษา แผนการดำเนินงาน และระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม และผลที่คาดว่าจะได้รับ

3.2 ศึกษาทบทวนข้อมูลแผนวิสาหกิจ รฟม. ปีงบประมาณ 2560 - 2565 ฉบับปีงบประมาณ 2565 แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ปีงบประมาณ 2563 - 2565 ฉบับปีงบประมาณ 2565 แผนแม่บท/แผนยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ ของ รฟม. แผนยุทธศาสตร์และนโยบายของภาครัฐ งานศึกษาโครงการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาดของ รฟม. เพื่อใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดระยะยาวฉบับใหม่ เช่น แผนยุทธศาสตร์การบริหารทุนมนุษย์ แผนปฏิบัติการดิจิทัล แผนแม่บทการจัดการนวัตกรรมแผนการดำเนินงานโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. งานศึกษาจัดทำแผนกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจต่อเนื่องและการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุด งานศึกษาการใช้พื้นที่ของ รฟม. บริเวณศูนย์ซ่อมบำรุงห้วยขวางให้เกิดประโยชน์สูงสุด งานศึกษามาตรการในการเพิ่มปริมาณผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรมงานศึกษาปริมาณผู้โดยสารและโครงสร้างอัตราค่าโดยสารรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่ - บางซื่อ งานศึกษาโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าและการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นต้น

3.3 จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดระยะยาวฉบับใหม่ที่มียุทธศาสตร์ประกอบครบถ้วนอย่างน้อยตามเกณฑ์ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) ดังนี้

3.3.1 การศึกษาทบทวนข้อมูลแผนวิสาหกิจ รฟม. แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดของ รฟม. ปีงบประมาณ 2563 - 2565 รวมทั้งแผนแม่บท/แผนยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ ของ รฟม. แผนยุทธศาสตร์และนโยบายของภาครัฐ แผนการดำเนินงานโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. งานศึกษาโครงการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาดของ รฟม.

3.3.2 การจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด จากแนวทางการจำแนกลูกค้าและข้อมูลกลุ่มลูกค้า (Customer Segment Profile) ของ รฟม.ตามผลการศึกษาโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าและการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าประจำปีงบประมาณ 2564

3.3.3 การวิเคราะห์สารสนเทศจากลูกค้า ซึ่งได้มาจากกระบวนการทั้งเชิงรุกและเชิงรับเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถประมวลผลวิเคราะห์และคัดกรองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทั้งที่ระบุไว้ชัดเจน ไม่ได้ระบุชัดเจนและที่เกิดจากคาคถามหาหรือพยากรณ์แนวโน้มที่เกิดขึ้นในอนาคตซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อและการผูกพันของลูกค้าโดยรวมและบูรณาการข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เช่นผลจากการสำรวจ (Surveys)

M.

วิวัฒน์ วงษ์วิเศษ
๑๓/๑๒/๖๐

อนุก

TRIS
TRIS Corporation
Limited

/การสัมภาษณ์...

กช

พ.

๓๐๕

การสัมภาษณ์ (Interviews) การสนทนากลุ่ม (Focus groups) ข้อมูลจากระบบข้อร้องเรียน (Complaints) ตลอดจนข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ อินเทอร์เน็ตข้อมูลจากองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บทวิเคราะห์หรือรายงานการวิจัยของบริษัทที่ปรึกษาและสถาบันการศึกษา

3.3.4 การวิเคราะห์สารสนเทศการตลาด ได้แก่ สถานการณ์และแนวโน้มของตลาด ขนาดและการเติบโตของตลาด ส่วนแบ่งการตลาด (Market Share) การแบ่งส่วนตลาด (Market Segment)

3.3.5 การวิเคราะห์สารสนเทศจากผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม. ผลการดำเนินงานด้านจำนวนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า บัตรโดยสาร การให้บริการที่จอดรถ รายได้จากการพัฒนาธุรกิจต่อเนื่อง และมีการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ (Benchmarking) สารสนเทศจากผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม. กับคู่แข่งหรือคู่แข่งที่สำคัญ เช่น การให้บริการรถไฟฟ้า การให้บริการที่จอดรถการพัฒนาธุรกิจต่อเนื่อง ระบบการเชื่อมต่อการเดินทาง ระบบบัตรโดยสาร โปรโมชัน ช่องทางการให้บริการและการสื่อสารผลการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาด จำนวนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า รายได้จากการพัฒนาธุรกิจต่อเนื่อง เป็นต้น

3.3.6 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรโดยใช้เครื่องมือ McKinsey 7s

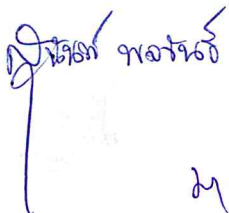
3.3.7 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระยะยาวขององค์กร (General Environment) โดยใช้เครื่องมือ PESTEL ได้แก่ การเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย และสภาพแวดล้อมภายนอกที่กระทบโดยตรงต่อธุรกิจและถูกกระทบโดยตรงจากธุรกิจ (Operating Environment) เช่น ลูกค้า คู่แข่ง เป็นต้น

3.3.8 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขันของตลาดและผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและลักษณะของการแข่งขันในอุตสาหกรรมซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของ รฟม. โดยใช้เครื่องมือ The five forces model for competition

3.3.9 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาด (SWOT) พร้อมข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ (Fact Based) ประกอบ SWOT โดยมีความสอดคล้องกับ SWOT ของแผนวิสาหกิจของ รฟม. ฉบับใหม่ และแผนแม่บท/แผนยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ ของ รฟม.


3.3.10 ระบุความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์กำหนดยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตลอดจนเป้าหมายที่ต้องการบรรลุในมิติต่าง ๆ ที่สำคัญ ได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ การพัฒนาตลาดใหม่หรือธุรกิจใหม่ การตลาด การออกแบบและปรับปรุงกระบวนการให้บริการลูกค้าโดยมีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกับความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และเป้าหมายตามแผนวิสาหกิจของ รฟม. ฉบับใหม่ เพื่อขับเคลื่อนไปสู่การบรรลุเป้าประสงค์ ภารกิจ และวิสัยทัศน์ของ รฟม. และมีความสอดคล้องกับแผนแม่บท/แผนยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ ของ รฟม.

3.3.11 เสนอแนะกลยุทธ์ด้านลูกค้าและตลาดในเชิงรุก รวมทั้งการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนใช้บริการรถไฟฟ้ามากขึ้นและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าของ รฟม. ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่มีความเป็นไปได้และ รฟม. สามารถดำเนินการได้จริงในช่วงของแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดระยะยาวฉบับใหม่


ช. น. น.


TRIS
TRIS Corporation
Limited

/3.3.12 จัดทำ...

W


3.3.12 จัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ของแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด

ทั้งนี้ การวิเคราะห์สารสนเทศเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดต้องครอบคลุมทุกส่วนตลาดในปัจจุบัน และส่วนตลาดที่เพิ่งมีหรือคาดหวังในอนาคต โดยมีการปรับปรุงการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจให้เป็นปัจจุบันในช่วงระหว่างการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่จนกระทั่งแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่เสร็จสมบูรณ์

3.4 จัดประชุมชี้แจงและนำเสนอแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องและพิจารณาปรับปรุงก่อนที่ รฟม. จะนำเสนอคณะอนุกรรมการบริหารและคณะกรรมการ รฟม.

3.5 พัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรของ รฟม. เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด แนวทางการเรียนรู้และการจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงนวัตกรรมด้านลูกค้าและตลาด ตามเกณฑ์ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) โดยจัดฝึกอบรมในรูปแบบ Online Training อย่างน้อย 2 ครั้ง ๆ ละไม่ต่ำกว่า 3 ชั่วโมง มีบุคลากรของ รฟม. เข้าร่วมการฝึกอบรมครั้งละไม่เกิน 100 คน ซึ่งวิทยากรจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในหัวข้อที่จัดฝึกอบรม พร้อมจัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมและรายงานสรุปผลการฝึกอบรม

ทั้งนี้ ที่ปรึกษาจะต้องเป็นผู้นำเสนอ/สนับสนุน/จัดทำ Powerpoint Presentation และ/หรือ Infographic ในการนำเสนองานในที่ประชุมต่อผู้บริหาร รฟม. คณะอนุกรรมการ รฟม. และคณะกรรมการ รฟม. หรือตามที่ รฟม. เห็นชอบ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบของที่ปรึกษา

4.1 ที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ครบถ้วนสมบูรณ์ รวมถึงงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หากขอบเขตงานดังกล่าวยังไม่ครบถ้วนที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ที่ปรึกษาต้องทำงานให้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวโดยค่าใช้จ่ายของที่ปรึกษาเอง

4.2 ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านบริหารจัดการลูกค้าและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวถึงไว้ทั้งหมด โดยการดำเนินงานจะต้องประสานงานกับ รฟม. อย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ รฟม. จะเป็นผู้จัดหาข้อมูล และรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นเท่าที่ รฟม. จะมีอยู่ให้

4.3 ที่ปรึกษาต้องดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องตามมาตรฐานสากล การเปลี่ยนแปลงมาตรฐานใดอาจสามารถกระทำได้ต่อเมื่อไม่ขัดต่อข้อกำหนดและขอบเขตงานหรือหากจะเป็นประโยชน์ต่อโครงการ และได้รับความเห็นชอบจาก รฟม. แล้วเท่านั้น ทั้งนี้ที่ปรึกษาจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายและผลกระทบต่อเนื่องใด ๆ ภายใต้กฎหมายไทย ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ยอมรับกันในทางวิชาชีพ

4.4 ที่ปรึกษาจะต้องจัดให้มีบุคลากรหลักที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ มาปฏิบัติงานตามขอบเขตงานดังกล่าวในข้อ 3. อย่างเหมาะสมและเพียงพอ โดยให้นับบุคลากรหลักเป็นชาวไทยที่มีประสบการณ์และผลงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะดำเนินงานเป็นที่น่าเชื่อถือ (PREVIEW RECORD) ส่วนบุคลากรต่างชาติให้พิจารณาเสนอเท่าที่จำเป็นเท่านั้น และสามารถปฏิบัติงานเต็มตลอดระยะเวลาดำเนินการ ตลอดจนมีประสบการณ์และผลงาน

วิรัตน์ นววิทย์

TRIS
TRIS Corporation
Limited

/ที่เกี่ยวข้อง...

W.

105

219

ที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะดำเนินงานเป็นที่น่าเชื่อถือ (PREVIEW RECORD) ตำแหน่งบุคลากรหลักต่าง ๆ รวมถึงแต่ไม่จำกัด ดังนี้

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

ที่ปรึกษาจะต้องกำหนดปริมาณงานและความรับผิดชอบของบุคลากรหลักแต่ละตำแหน่ง รวมไปถึงกลุ่มบุคลากรสนับสนุนอื่น ๆ ให้ชัดเจนในข้อเสนอทางด้านเทคนิคที่จะนำเสนอต่อ รฟม. ด้วย

4.5 ที่ปรึกษาจะต้องไม่มอบหมายงานหรือโอนงานให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการแทน ทั้งในงานบางส่วนหรืองานทั้งหมด ยกเว้นจะได้รับความเห็นชอบเป็นหนังสือจาก รฟม. อย่างไรก็ตามความรับผิดชอบของที่ปรึกษาจะยังคงเป็นเช่นเดิมทุกประการ

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

4.7 ที่ปรึกษาต้องจัดเก็บเอกสาร (ทั้ง Hard Copy และ Soft Copy) รูปภาพ ทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยเอกสารดังกล่าวจะต้องพร้อมให้ รฟม. สามารถตรวจสอบและใช้งานได้ตลอดเวลา ทั้งนี้เอกสาร Soft Copy ในรูปแบบ Electronic File ต้องมีคุณลักษณะที่เป็น Editable File และสามารถใช้งานได้จริง เช่น SPSS, Microsoft Word, Microsoft Excel เป็นต้น

4.8 การตรวจรับผลงานของที่ปรึกษา ไม่ได้หมายความว่าที่ปรึกษาได้หมดความรับผิดชอบแล้ว โดยหากมีข้อผิดพลาดที่ตรวจพบในภายหลัง ที่ปรึกษาจะต้องแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าวด้วยค่าใช้จ่ายของที่ปรึกษาเอง

4.9 ที่ปรึกษาจะต้องไม่เปิดเผยสำเนาหรือต้นฉบับ (ทั้ง Hard Copy และ Soft Copy) ของงานทั้งหมด หรือบางส่วน หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือให้ข่าวใด ๆ ต่อสาธารณชน หากไม่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจาก รฟม. ก่อนในทุกกรณี และเมื่อเสร็จภารกิจตามหน้าที่ ข้อมูลและเอกสาร (ทั้ง Hard Copy และ Soft Copy) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะตกเป็นกรรมสิทธิ์ของ รฟม. แต่เพียงผู้เดียวโดยปราศจากข้อจำกัดหรือข้อผูกพันใด ๆ และจะต้องส่งมอบให้เป็นสมบัติของ รฟม. ต่อไป หากที่ปรึกษาประสงค์จะเก็บสำเนาผลงานเฉพาะเพื่อเป็นบันทึกการทำงานก็สามารถกระทำได้

4.10 ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในรายการข้อกำหนดนี้ หาก รฟม. เห็นว่าจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อให้การดำเนินโครงการมีความครบถ้วนสมบูรณ์ และจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่อาจจะเกิดขึ้น

4.11 เมื่อมีความจำเป็นเกิดขึ้นหลังจากสิ้นสุดสัญญาว่าจ้างแล้ว ที่ปรึกษาจะต้องพร้อมที่จะให้การสนับสนุนการให้คำปรึกษา/ชี้แจงแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในด้านเทคนิคและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลงานของที่ปรึกษาตามสัญญาว่าจ้าง อย่างมีประสิทธิภาพและไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

4.12 ที่ปรึกษาจะต้องเป็นนิติบุคคลที่ต้องจดทะเบียนกับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา กระทรวงการคลัง





/4.13 ที่ปรึกษา...





4.13 ที่ปรึกษาต้องจัดเตรียมข้อมูลเข้าสู่ระบบศูนย์ข้อมูลบุคลากรที่ปรึกษากลาง ของกระทรวงคมนาคม โดยดาวน์โหลดไฟล์ Excel Loader ที่ URL [http://consult.mot.go.th/PreProject/ExportExcelForm/...](http://consult.mot.go.th/PreProject/ExportExcelForm/) และกรอกข้อมูลในไฟล์ Excel Loader ให้ถูกต้องและครบถ้วนบรรจุลงในแผ่นซีดีส่งมาพร้อมข้อเสนอในวันยื่นซอง

4.14 ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 270 วัน นับจากวันเริ่มงานตามที่ระบุไว้ในหนังสือแจ้งวันเริ่มงานอย่างไรก็ตาม พันธะหน้าที่ประการอื่นของที่ปรึกษาจะยังคงมีอยู่ต่อไปจนกว่าจะดำเนินงานครบถ้วนสมบูรณ์ตามข้อกำหนดและขอบเขตงานนี้

4.15 ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์/นโยบาย/กฎบัตร/มาตรฐานด้านบริการลูกค้าของ รฟม. หรืองานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามความคิดเห็นของคณะกรรมการ รฟม. และนำเสนอจนผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการ รฟม.

5. ข้อเสนออื่น

รฟม. สงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงเพิ่ม ลด ยกเลิก หรือเปลี่ยนแปลงขอบข่ายปริมาณหรือลักษณะของงาน โดยปรับค่าจ้างให้สอดคล้อง และที่ปรึกษาต้องถือปฏิบัติตามและต้องบริหารจัดการให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ทั้งนี้ที่ปรึกษาจะไม่เรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ ทั้งสิ้นจากรฟม.

6. การบริหารโครงการ

รฟม. อาจแต่งตั้งผู้อำนวยการโครงการ โดยมอบหมายอำนาจหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานโครงการในฐานะผู้แทนจากรฟม. และยังคงได้มอบหมายเจ้าหน้าที่ของ รฟม. จำนวนหนึ่งในการให้คำปรึกษาและประสานงานกับองค์กรภาครัฐอื่น ๆ แก่ที่ปรึกษา นอกจากนี้ หาก รฟม. จะจัดส่งเจ้าหน้าที่ของ รฟม. เข้าร่วมปฏิบัติงานกับที่ปรึกษาในโครงการ เพื่อเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้และนวัตกรรมให้ รฟม. ที่ปรึกษาจะต้องให้ความร่วมมือในการถ่ายทอดองค์ความรู้และนวัตกรรมดังกล่าวด้วย

7. คุณสมบัติของที่ปรึกษา

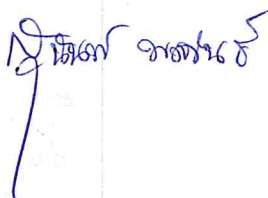
7.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

7.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

7.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

7.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนด ตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

7.5 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ประกอบอาชีพเป็นที่ปรึกษาในสาขาที่จะจ้าง และได้ขึ้นทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา กระทรวงการคลัง


วิรัตน์ จงพงษ์


TRIS
TRIS Corporation
Limited

/7.6 ไม่เป็น...

W.

๑๗

๓๑

7.6 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงาน เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

7.7 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

7.8 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่เสนอราคาดังกล่าว

7.9 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับที่ปรึกษารายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ รพม. ณ วันเสนอราคาหรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาครั้งนี้

7.10 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของที่ปรึกษาได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

7.11 ที่ปรึกษาที่ยื่นเสนอราคาในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

(1) นิยามกิจการร่วมค้า

(1.1) กรณีงานซื้อหรืองานจ้างทุกวงเงิน หรืองานก่อสร้างที่มีวงเงินงบประมาณน้อยกว่า 1,000,000 บาท หมายความว่า “กิจการที่มีข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะดำเนินการร่วมกันเป็นทางการค้าหรือหากำไรระหว่างบริษัทกับบริษัท บริษัทกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือระหว่างบริษัทและ/หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับบุคคลธรรมดา คณะบุคคลที่มีใช้ในนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ นิติบุคคลอื่น หรือนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศ โดยข้อตกลงนั้นอาจกำหนดให้มีผู้เข้าร่วมค้าหลักก็ได้”

(2) กิจการร่วมค้าที่มีสิทธิในการเข้ายื่นข้อเสนอ

(2.1) การกำหนดสัดส่วนในการเข้าร่วมค้าของคู่สัญญา

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงฯ จะต้องมีกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

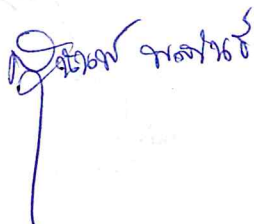
(2.2) งานซื้อหรือจ้าง และงานก่อสร้าง

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค่านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน หรือหนังสือเชิญชวน

(2.3) การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมค้า

(2.3.1) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่ต้องมีหนังสือมอบอำนาจ



 สำหรับ...

W-

๒๙



๒๐๕

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ในนามกิจการร่วมค้า

(2.3.2) การยื่นข้อเสนอด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

ให้ผู้เข้าร่วมค้าที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจตามข้อ 2.3.1 ดำเนินการซื้อและดาวน์โหลดเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์กรณีที่มีการจำหน่ายเอกสารซื้อหรือจ้างหรือดาวน์โหลดเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์กรณีที่ไม่มีการจำหน่ายเอกสารซื้อหรือจ้าง จึงจะมีสิทธิในการยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้าได้

(2.3.3) การยื่นข้อเสนอโดยวิธีคัดเลือกและวิธีเฉพาะเจาะจง

หากผู้เข้าร่วมค้ารายใดได้รับหนังสือเชิญชวนจากหน่วยงานของรัฐแล้ว ให้ผู้เข้าร่วมค้าที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจตามข้อ 2.3.1 สามารถดำเนินการยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมค้าตามข้อ 2.3 ข้างต้น ให้ใช้บังคับกับการยื่นข้อเสนอในงานซื้อ จ้าง เช่า งานจ้างที่ปรึกษา หรืองานจ้างออกแบบหรือควบคุมงานก่อสร้าง

8. ระยะเวลาการปฏิบัติงานและกำหนดการจัดส่งงาน

8.1 “วันเริ่มงาน” ของที่ปรึกษาจะเริ่มนับตามที่ระบุไว้ในหนังสือแจ้งวันเริ่มงาน (Notice to Proceed) โดยมีระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 270 วัน นับจากวันเริ่มงานตามที่ระบุไว้ในหนังสือแจ้งวันเริ่มงาน ทั้งนี้ที่ปรึกษาต้องจัดทำและจัดส่งรายงานต่าง ๆ แก่ รฟม. ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ดังนี้

8.2 ตารางการส่งมอบงานด้านมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)

งานงวดที่	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
งวดที่ 1	จัดส่งรายงานงวดที่ 1 จำนวน 11 ชุด เป็นต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 10 ชุด ประกอบด้วย - แผนการดำเนินงาน กรอบแนวคิดวิธีการดำเนินงานและกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานของแผนงานแต่ละขั้นตอนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน (Time Schedule) - รายงานสรุปผลการอบรมเกี่ยวข้องกับโครงการที่ดำเนินการในครั้ง (ตามขอบเขตงานข้อที่ 1 และ 2)	ภายใน 30 วัน นับจากวันเริ่มงาน
งวดที่ 2	-	-
งวดที่ 3	จัดส่งรายงานงวดที่ 3 จำนวน 11 ชุด เป็นต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 10 ชุด ประกอบด้วย - รายงานแนวทางการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี	ภายใน 180 วัน นับจากวันเริ่มงาน

นางสาว กงกง กงกง

กช



/- งานงวด...

๒๗

พ.

TRIS

งานงวดที่	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานสรุปผลการสื่อสารแผนการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี - แผนการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2565 (ตามขอบเขตงานข้อที่ 3, 4, 5, 6 และ 7) 	
งวดที่ 4	-	-
งวดที่ 5	จัดส่งรายงานงวดที่ 5 จำนวน 11 ชุด เป็นต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 10 ชุด ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - แนวทางในการปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถขององค์กรทั้งในระยะยาวและระยะสั้น - แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Plans) ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร (ตามขอบเขตงานข้อที่ 8, 9 และ 10)	ภายใน 270 วัน นับจากวันเริ่มงาน

8.3 ตารางการส่งมอบงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Management)

การทบทวนนโยบาย/กฎบัตร/มาตรฐานด้านบริการลูกค้าของ รพม. (Customer Service Charter/ Service Standard)

งานงวดที่	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
งวดที่ 1	จัดส่งรายงานงวดที่ 1 จำนวน 11 ชุด เป็นต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 10 ชุด ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - แผนการดำเนินงาน กรอบแนวคิดวิธีการดำเนินงานและกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานของแผนงานแต่ละขั้นตอนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน (Time Schedule) (ตามขอบเขตงานข้อที่ 1.1)	ภายใน 30 วัน นับจากวันเริ่มงาน
งวดที่ 2	จัดส่งรายงานงวดที่ 2 จำนวน 11 ชุด เป็นต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 10 ชุด ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - นโยบาย/กฎบัตร/มาตรฐานด้านบริการลูกค้าของ รพม. (Customer Service Charter/Service Standard) - รายงานแนวทาง/กลไกการกำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย/กฎบัตร/มาตรฐานด้านบริการลูกค้าของ รพม. (ตามขอบเขตงานข้อที่ 1.2 และ 1.3)	ภายใน 180 วัน นับจากวันเริ่มงาน

วิมล รุ่งเรือง

๒๙^๓



/การดำเนิน...

[Signature]

พ.

[Signature]

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าพื้นที่ ของ รพม.

งานงวดที่	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
งวดที่ 1	จัดส่งรายงานงวดที่ 1 จำนวน 11 ชุด เป็นต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 10 ชุด ประกอบด้วย - แผนการดำเนินงาน กรอบแนวคิดวิธีการดำเนินงานกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานของแผนงานแต่ละขั้นตอนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน (Time Schedule) - แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าพื้นที่ ของ รพม. (ตามขอบเขตงานข้อที่ 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 และ 2.7)	ภายใน 30 วัน นับจากวันเริ่มงาน
งวดที่ 2	จัดส่งรายงานงวดที่ 2 - รายงานฉบับสมบูรณ์ผลการสำรวจครั้งที่ 1 (Final Report) โดยรวมรายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) จำนวน 10 ชุด เป็นต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 9 ชุด เป็นภาษาไทย (สี) และข้อมูลการสำรวจในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และ Flash Drive บรรจุเนื้อหา รายงานและข้อมูลดิบ จำนวน 3 ชุด (ตามขอบเขตงานข้อที่ 2.8.1 และ 2.9.1)	ภายใน 90 วัน นับจากวันเริ่มงาน
งวดที่ 3	-	-
งวดที่ 4	จัดส่งรายงานงวดที่ 4 - รายงานฉบับสมบูรณ์ผลการสำรวจครั้งที่ 2 (Final Report) โดยรวมรายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) จำนวน 10 ชุด เป็นต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 9 ชุด เป็นภาษาไทย (สี) และข้อมูลการสำรวจในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และ Flash Drive บรรจุเนื้อหา รายงานและข้อมูลดิบ จำนวน 3 ชุด (ตามขอบเขตงานข้อที่ 2.8.2 และ 2.9.2)	ภายใน 210 วัน นับจากวันเริ่มงาน
งวดที่ 5	จัดส่งรายงานงวดที่ 5 จำนวน 11 ชุด เป็นต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 10 ชุด ประกอบด้วย - จัดให้มีการสัมมนาภายในองค์กรเพื่อสื่อสารและถ่ายทอดผลการศึกษาประจำปีให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ - รายงานสรุปผลการสัมมนาเพื่อสื่อสารและถ่ายทอดผลการศึกษาประจำปี (ตามขอบเขตงานข้อที่ 2.10)	ภายใน 270 วัน นับจากวันเริ่มงาน

(Handwritten signature and notes in blue ink)

(Handwritten signature) /การจัดทำ...



(Handwritten initials and signature in blue ink)

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดระยะยาวฉบับใหม่

งานงวดที่	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
งวดที่ 1	จัดส่งรายงานงวดที่ 1 จำนวน 11 ชุด เป็นต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 10 ชุด ประกอบด้วย - แผนการดำเนินงาน กรอบแนวคิดวิธีการดำเนินงานกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานของแผนงานแต่ละขั้นตอนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน (Time Schedule)	ภายใน 30 วัน นับจากวันเริ่มงาน
งวดที่ 2	จัดส่งรายงานงวดที่ 2 จำนวน 11 ชุด เป็นต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 10 ชุด ประกอบด้วย - รายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1	ภายใน 90 วัน นับจากวันเริ่มงาน
งวดที่ 3	จัดส่งรายงานงวดที่ 3 จำนวน 11 ชุด เป็นต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 10 ชุด ประกอบด้วย - รายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 2 - (ร่าง)แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดระยะยาวฉบับใหม่ พร้อม Presentation และ Infographic เพื่อนำเสนอส่วนงานที่เกี่ยวข้อง คณะอนุกรรมการบริหาร และคณะกรรมการ รพม.	ภายใน 180 วัน นับจากวันเริ่มงาน
งวดที่ 4	จัดส่งรายงานงวดที่ 4 จำนวน 11 ชุด เป็นต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 10 ชุด ประกอบด้วย - ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดระยะยาวฉบับใหม่ ที่ปรับแก้ตามความคิดเห็นของ รพม. และนำเสนอจนผ่านความเห็นชอบของคณะอนุกรรมการบริหารหรือคณะกรรมการ รพม. แล้ว	ภายใน 210 วัน นับจากวันเริ่มงาน
งวดที่ 5	จัดส่งรายงานงวดที่ 5 จำนวน 11 ชุด เป็นต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 10 ชุด ประกอบด้วย - รายงานฉบับสมบูรณ์ แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดระยะยาวฉบับใหม่ - บทสรุปผู้บริหาร - จัดฝึกอบรมการจัดทำและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด แนวทางการเรียนรู้และการจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงนวัตกรรมด้านลูกค้าและตลาด ในรูปแบบ Online Training พร้อมจัดส่งเอกสารประกอบการฝึกอบรม และรายงานสรุปผลการฝึกอบรม - จัดส่ง Soft Copy ในรูปแบบ Electronic File ของงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด	ภายใน 270 วัน นับจากวันเริ่มงาน

วิจิตร วัฒนกุล

/9. งบประมาณ...



W-

๒๙

๒๐๒

9. งบประมาณ

งบประมาณทั้งโครงการเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 15,000,000 บาท (สิบห้าล้านบาทถ้วน)

10. การจ่ายเงินค่าจ้างที่ปรึกษา

รฟม. จะจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ที่ปรึกษา โดยแบ่งการชำระเงินออกเป็นงวดๆ และจะหักเงินค่าจ้างที่ปรึกษาคิดเป็นร้อยละ 10 (สิบ) เพื่อเป็นการประกันผลงาน และ รฟม. จะจ่ายเงินประกันผลงานดังกล่าวให้แก่ที่ปรึกษา เมื่อที่ปรึกษาได้ทำงานเสร็จสิ้นสมบูรณ์และเห็นชอบโดย รฟม. โดยแบ่งการชำระเงินออกเป็น 5 งวด ดังนี้

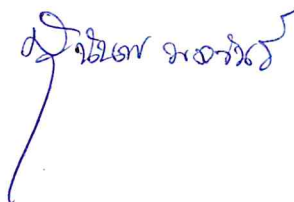
- (1) รฟม. จะชำระให้ร้อยละ 10 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาส่งมอบงานงวดที่ 1
- (2) รฟม. จะชำระให้ร้อยละ 20 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาส่งมอบงานงวดที่ 2
- (3) รฟม. จะชำระให้ร้อยละ 20 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาส่งมอบงานงวดที่ 3
- (4) รฟม. จะชำระให้ร้อยละ 20 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาส่งมอบงานงวดที่ 4
- (5) รฟม. จะชำระให้ร้อยละ 30 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาส่งมอบงานงวดที่ 5

11. ค่าปรับ

ในกรณีที่ที่ปรึกษาไม่สามารถส่งมอบงานทั้งหมดให้แก่ รฟม. ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ 8.1 ที่ปรึกษาจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ รฟม. เป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของเงินค่าจ้างตามสัญญา ยกเว้นกรณีทำงานแล้วเสร็จล่าช้าเกิดขึ้นเนื่องจาก รฟม. หรือบุคคลที่ 3 หรือเหตุสุดวิสัยซึ่งที่ปรึกษามีสิทธิ์ที่จะได้รับการขยายระยะเวลาของสัญญาออกไปเท่ากับเวลาที่เสียไปเนื่องจากเหตุดังกล่าวข้างต้น โดยไม่มีสิทธิ์เรียกร้องเงินค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมจาก รฟม.

12. การประเมินผลการปฏิบัติงานของที่ปรึกษา

รฟม. จะประเมินผลการปฏิบัติงานของที่ปรึกษา โดยให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หมวด 11 การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ และระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หมวด 7 การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ




TRIS
TRIS Corporation
Limited

W.

๒๗

๒๐