

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่ายการจ้างที่ปรึกษา

1. ชื่อโครงการ.....โครงการบริหารจัดการงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ตามเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจ และงานจ้างสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปีงบประมาณ 2566
2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ.....ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ การรถไฟฯขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย.....
3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร.....10,000,000.....บาท (สิบล้านบาทถ้วน)
4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่.....16 ธันวาคม 2565.....เป็นเงิน.....9,945,025.12.....บาท (เก้าล้านเก้าแสนสี่หมื่นห้าพันยี่สิบบาทสิบสองสตางค์)
5. ค่าตอบแทนบุคลากร
 - (1) บุคลากรหลัก.....4,255,416.....บาท (สี่ล้านสองแสนห้าหมื่นห้าพันสี่ร้อยสิบหกบาทถ้วน)
 - (2) บุคลากรสนับสนุน.....1,431,000.....บาท (หนึ่งล้านสี่แสนสามหมื่นหนึ่งพันบาทถ้วน)
 - 5.1 ประเภทที่ปรึกษา.....กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ.....
 - 5.2 คุณสมบัติที่ปรึกษา
 - (1) ผู้จัดการโครงการ
 - (2) ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียภายนอก
 - (3) ผู้เชี่ยวชาญ ด้านนโยบายและยุทธศาสตร์
 - (4) ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการตลาด
 - (5) ผู้เชี่ยวชาญ ด้านระเบียบวิธีวิจัย
 - 5.3 จำนวนที่ปรึกษา
 - (1) บุคลากรหลัก 4 คน
 - (2) บุคลากรสนับสนุน 7 คน
6. ค่าวัสดุอุปกรณ์.....3,608,000.....บาท (สามล้านหกแสนแปดพันบาทถ้วน)
7. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปต่างประเทศ (ถ้ามี).....ไม่มี.....
8. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ.....ไม่มี.....บาท
9. รายชื่อผู้รับผิดชอบกำหนดราคากลาง
 - 1) ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ประธานกรรมการ
 - 2) ผู้อำนวยการกองวางแผนธุรกิจ กรรมการ
 - ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

<p>3) นางสาวสุนันท์ พลพันธ์ พนักงานบริหารพัสดุ ระดับ 6 แผนกจัดหาพัสดุทั่วไป 2 กองจัดหาพัสดุทั่วไป ฝ่ายจัดซื้อและบริการ</p>	<p>กรรมการ</p>
<p>4) หัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ</p>	<p>กรรมการและเลขานุการ</p>
<p>5) นางสาวกัญญฉัตร วีรกุลวัฒนา พนักงานบริหารธุรกิจ ระดับ 7 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ</p>	<p>กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ</p>
<p>10. ที่มาของการกำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) 10.1 มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2556 รับทราบหลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา โดยให้ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐ ถือปฏิบัติ ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2556 เป็นต้นไป ตามที่กระทรวงการคลังเสนอ 10.2 หลักเกณฑ์ อัตราค่าใช้จ่าย และแนวทาง การพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี 2563 (อัตราค่าใช้จ่ายการจ้างที่ปรึกษาในการพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี)</p>	

ขอบเขตของงาน

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

1. บทนำ

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

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

ในปี 2551 คณะกรรมการประเมินผลฯ ได้เห็นชอบให้นำระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) ซึ่งประยุกต์แนวทางการประเมินคุณภาพองค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award) มาใช้ เพื่อต่อยอดการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ 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 ดังกล่าวได้กำหนดวัตถุประสงค์สำคัญในการพัฒนากำกับดูแลและบริหาร

รัฐวิสาหกิจดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีการประเมินผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) มีหน้าที่และอำนาจกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจและรับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการทั่วไปของคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ เห็นถึงความจำเป็นของการพัฒนาระบบประเมินผล เพื่อพัฒนาต่อยอดจากโครงการระบบประเมินผลเดิมที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานรัฐวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม เป็นรูปธรรม และสามารถสะท้อนถึงความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้อย่างแท้จริง โดยได้พิจารณานำข้อดี/จุดแข็ง ของระบบปัจจุบันที่มีมาใช้ ปรับปรุงข้อด้อยของระบบปัจจุบัน รวมทั้งปรับปรุงเพิ่มเติมประเด็นของการจัดการสมัยใหม่และ Update ให้เป็นปัจจุบัน

การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย (รฟม.) ได้มีการจัดทำแผนวิสาหกิจประจำปีงบประมาณ 2566 – 2570 และกำหนดวิสัยทัศน์ของการดำเนินงาน คือ “ร่วมยกระดับเมืองด้วยโครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนและนวัตกรรมเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน” โดยมีการประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้าน 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer Management : SCM) ทั้งนี้ รฟม. ได้ดำเนินการศึกษาและเรียนรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาดและสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบทางลบทางสังคมภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และนำมาจัดทำโครงการบริหารจัดการงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ตามเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจ และงานจ้างสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดวิธีการรูปแบบ ทรัพยากร และความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบรายละเอียดสำคัญของแผนรวมทั้งรัฐวิสาหกิจ ในปีงบประมาณ 2566 นอกจากนี้ รฟม. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครผู้ให้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าสิ่งหาริมทรัพย์ ของ รฟม. เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม.

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

รัฐ/เอกชน และมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสถาบันทางวิชาการของรัฐ/เอกชน รวมทั้งองค์กรด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานวิจัยสอดคล้องกับความต้องการนำไปใช้งานและเป็นประโยชน์สูงสุด

2. วัตถุประสงค์

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

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

3. คุณสมบัติของที่ปรึกษา

- 3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย
- 3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- 3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนด ตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5 เป็นที่ปรึกษาที่เป็นนิติบุคคลที่มีอาชีพให้บริการงานจ้างที่ปรึกษาซึ่งจดทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูลของที่ปรึกษา กระทรวงการคลัง สาขาการบริหารและพัฒนาองค์กร สาขาการวิจัยและการประเมินผล

3.6 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.7 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.8 เป็นนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่เสนอราคาดังกล่าว

3.9 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับที่ปรึกษารายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ รฟม. ณ วันเสนอราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาครั้งนี้

3.10 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของที่ปรึกษาได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

3.11 ไม่เป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนด

3.12 ที่ปรึกษาที่ยื่นเสนอราคาในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

(1) นิยามกิจการร่วมค้า

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

(2) กิจการร่วมค้าที่มีสิทธิในการเข้ายื่นข้อเสนอ

(2.1) การกำหนดสัดส่วนในการเข้าร่วมค้าของคู่สัญญา

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

(2.2) งานซื้อหรือจ้าง และงานก่อสร้าง

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมคำรายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมคำหลักกิจการร่วมค้ำนั้น ต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมคำหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้ำที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมคำรายใดเป็นผู้เข้าร่วมคำหลัก ผู้เข้าร่วมคำทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน หรือหนังสือเชิญชวน

(2.3) การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมค้ำ

(2.3.1) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมคำรายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ในนามกิจการร่วมค้ำ การยื่นเสนอดังกล่าวไม่ต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมคำรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมคำทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมคำรายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ในนามกิจการร่วมค้ำ

(2.3.2) การยื่นข้อเสนอด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

ให้ผู้เข้าร่วมค้ำที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจตามข้อ 2.3.1 ดำเนินการซื้อและดาวน์โหลดเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์กรณีที่มีการจำหน่ายเอกสารซื้อหรือจ้างหรือดาวน์โหลดเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์กรณีที่ไม่มีการจำหน่ายเอกสารซื้อหรือจ้าง จึงจะมีสิทธิในการเข้ายื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้ำได้

(2.3.3) การยื่นข้อเสนอโดยวิธีคัดเลือกและวิธีเฉพาะเจาะจง

หากผู้เข้าร่วมคำรายใดได้รับหนังสือเชิญชวนจากหน่วยงานของรัฐแล้วให้ผู้เข้าร่วมค้ำที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจตามข้อ 2.3.1 สามารถดำเนินการยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้ำ

การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมค้ำตามข้อ 2.3 ข้างต้น ให้ใช้บังคับกับการยื่นข้อเสนอในงานซื้อ จ้าง เช่า งานจ้างที่ปรึกษา หรืองานจ้างออกแบบหรือควบคุมงานก่อสร้าง

4. หน้าที่ความรับผิดชอบของที่ปรึกษา

4.1 ที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ครบถ้วนสมบูรณ์ รวมถึงงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หากขอบเขตงานดังกล่าวยังไม่ครบถ้วนที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ **ที่ปรึกษาต้องทำงานให้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวโดยค่าใช้จ่ายของที่ปรึกษาเอง**

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

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

4.3 **ที่ปรึกษา**จะต้องดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านบริหารจัดการลูกค้าและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวถึงไว้ทั้งหมด โดยการดำเนินงานจะต้องประสานงานกับ รพม. อย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ รพม. จะเป็นผู้จัดหาข้อมูล และรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นเท่าที่ รพม. จะมีอยู่ให้

4.4 **ที่ปรึกษา**ต้องดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องตามมาตรฐานสากล ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงมาตรฐานใด ๆ จะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อโครงการ โดยต้องไม่ขัดต่อข้อกำหนดและขอบเขตของงาน และได้รับความเห็นชอบจาก รพม. แล้วเท่านั้น อย่างไรก็ตาม**ที่ปรึกษา**จะต้องรับผิดชอบในความเสียหายและผลกระทบต่อเนื่องใด ๆ ภายใต้กฎหมายไทย ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ยอมรับกันในทางวิชาชีพ

4.5 **ที่ปรึกษา**จะต้องจัดให้มีบุคลากรหลักที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ มาปฏิบัติงานตามขอบเขตงานดังกล่าวอย่างเหมาะสมและเพียงพอ โดยให้เน้นบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์และผลงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะดำเนินงานเป็นที่น่าเชื่อถือ (PREVIEW RECORD) และสามารถปฏิบัติงานเต็มตลอดระยะเวลาดำเนินการตลอดจนมีประสบการณ์และผลงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะดำเนินงานเป็นที่น่าเชื่อถือ (PREVIEW RECORD) ตำแหน่งบุคลากรหลักต่าง ๆ รวมถึงแต่ไม่จำกัด ดังนี้

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

ที่ปรึกษาจะต้องกำหนดปริมาณงานและความรับผิดชอบของบุคลากรหลักแต่ละตำแหน่ง รวมไปถึงกลุ่มบุคลากรสนับสนุนอื่น ๆ ให้ชัดเจนในข้อเสนอทางด้านเทคนิคที่จะนำเสนอต่อ รพม. ด้วย

4.6 **ที่ปรึกษา**จะต้องไม่มอบหมายงานหรือโอนงานให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการแทน ทั้งในงานบางส่วนหรืองานทั้งหมด ยกเว้นจะได้รับความเห็นชอบเป็นหนังสือจาก รพม. อย่างไรก็ตามความรับผิดชอบของ**ที่ปรึกษา**จะยังคงเป็นเช่นเดิมทุกประการ

4.7 **ที่ปรึกษา**ต้องใช้ระบบหน่วยวัดที่เป็นสากล (International System of Units) ในการดำเนินงาน และการจัดทำรายงานและหนังสือโต้ตอบต่าง ๆ ต้องจัดทำเป็นภาษาไทย

4.8 **ที่ปรึกษา**ต้องจัดเก็บเอกสาร (ทั้ง Hard Copy และ Soft Copy) รูปภาพ ทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยเอกสารดังกล่าวจะต้องพร้อมให้ รพม. สามารถตรวจสอบและใช้งานได้

๐๓ ๑.

/ตลอดเวลา...

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

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

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

4.11 **ที่ปรึกษา**ต้องมีสถานที่ทำการอยู่ในประเทศไทยตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน ทั้งนี้การกำหนดสถานที่ทำการจะต้องได้รับความเห็นชอบจากรพม.

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

4.13 **ที่ปรึกษา**จะต้องเป็นนิติบุคคลที่ต้องจดทะเบียนกับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา กระทรวงการคลัง สาขาการบริหารและพัฒนาองค์กร สาขาการวิจัยและการประเมินผล

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

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

4.16 **ที่ปรึกษา**จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 270 วัน นับถัดจากวันลงนามสัญญา

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

อย่างไรก็ตาม พันธะหน้าที่ประการอื่นของ**ที่ปรึกษา**จะยังคงมีอยู่ต่อไปจนกว่าจะดำเนินงานครบถ้วนสมบูรณ์ตามข้อกำหนดและขอบเขตงานนี้

5. ขอบเขตงาน

ขอบเขตของงานที่ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการมีดังนี้

ด้านมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)

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

1.1 ถ่ายทอดองค์ความรู้การดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าให้กับคณะทำงาน และสรุปผลการถ่ายทอดองค์ความรู้

1.2 จัดทำคู่มือที่เกี่ยวข้องกับด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย คู่มือการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคู่มือการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ความผูกพันของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

1.4 ศึกษาและออกแบบกลไกการขับเคลื่อนการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม. การเรียนรู้และปรับปรุงของกระบวนการ/แนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ รพม. กระบวนการ/แนวทางการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขต กระบวนการ/แนวทางการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ/แนวทางการระบุประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร แนวทางการกำหนดระดับ (Levels) ที่คาดหวังและวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม. กระบวนการ/แนวทางจัดทำแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี กระบวนการ/

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

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

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

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

1.8 จัดกิจกรรมที่น่าสนใจเพื่อสื่อสารการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้บุคลากรภายใน รพม. มีส่วนร่วม อย่างน้อย 2 ครั้ง ตลอดระยะเวลาดำเนินการ พร้อมทั้งสรุปผลการจัดกิจกรรม

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

ความคาดหวัง/ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มของทุกฝ่าย/สำนัก พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง/ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

3. ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการติดตามประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม. อย่างเป็นระบบ (SM3.3) **ตั้งนี้ (ม.ค. 2566- มี.ค. 2566 (3 เดือน (รอบครึ่งปี)) และ ก.ค. 2566 - ก.ย. 2566 (3 เดือน (รอบประจำปี))**

3.1 ศึกษาและจัดทำรายงานข้อเสนอแนะในการกำหนดกลไกการติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม. อย่างเป็นระบบ

3.2 จัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม. อย่างน้อยรอบครึ่งปี และรอบประจำปี 2566 (SM3.3.1)

3.3 จัดทำรายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม. ประจำปี 2566 เพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณชนผ่านรายงานประจำปีของ รพม. และผ่านเว็บไซต์ของ รพม. (SM3.3.2)

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

3.5 ให้การสนับสนุน รพม. ในการนำเสนอการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม. โดยนำเสนอตามโครงสร้างผู้รับผิดชอบ บทบาท และหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม.

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

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

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

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

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

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

ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Management)

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

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

7.1 จัดทำแผนงานและวิธีการดำเนินงานตลอดโครงการ ซึ่งประกอบไปด้วย ที่มาและความสำคัญ วัตถุประสงค์ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดการวิจัย วิธีการศึกษา แผนการดำเนินงานและระยะเวลาการดำเนินงานใน แต่ละกิจกรรม และผลที่คาดว่าจะได้รับ

7.2 ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์และบริการของ รพม. และการดำเนินงานของ รพม. เพื่อกำหนดแนวทางในการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจที่เป็นไปตามหลัก วิธีการทางสถิติที่เหมาะสม

7.3 ออกแบบและจัดทำแบบสอบถาม โดยให้ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ดังนี้

7.3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล และสายฉลองรัชธรรม

๐๓ ๑.

/7.3.2 เปรียบเทียบ...

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

7.3.3 ความภักดีต่อการใช้บริการ (การแนะนำ การบอกต่อ การใช้บริการซ้ำ/ใช้เพิ่ม)

7.3.4 ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บัตรโดยสาร

7.3.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมเมือง

7.3.6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

7.3.7 ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมทางการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

7.3.8 ความพึงพอใจต่อระบบเชื่อมต่อ

7.3.9 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอาคารและลานจอดรถ

7.3.10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเช่าพื้นที่พัฒนาเชิงพาณิชย์

7.3.11 ความพึงพอใจต่อระบบการรับฟังความต้องการของลูกค้า

7.3.12 ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนลูกค้า

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

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

7.5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

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

7.6 จัดทำขนาดตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

7.6.1 กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า จำนวนหน่วยตัวอย่างไม่น้อยกว่า 1,000 ตัวอย่าง ในแต่ละรอบการสำรวจฯ โดยเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร

7.6.2 กลุ่มผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ, กลุ่มผู้เช่าสิ่งหาริมทรัพย์ ของ รฟม. โดยมีจำนวนหน่วยตัวอย่างตามความเหมาะสม และเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร

7.7 นำเสนอต่อ รฟม. เพื่อพิจารณาความเห็นชอบแบบสอบถามและวิธีการดำเนินงานสำรวจฯ

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

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

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

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

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

7.11 จัดทำสรุปผลการสำรวจในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Infographic) อย่างน้อยจำนวน 2 ครั้ง

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

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

7.14 ส่งมอบเครื่องมือ/โปรแกรมสำหรับการทำสำรวจ/วิจัยความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน

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

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

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

6. ข้อเสนอสิทธิ

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

7. การบริหารโครงการ

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

8. ระยะเวลาการปฏิบัติงานและกำหนดการจัดส่งงาน

8.1 “วันเริ่มงาน” ของ**ที่ปรึกษา**จะเริ่มนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยมีระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 270 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ทั้งนี้**ที่ปรึกษา**ต้องจัดทำและจัดส่งรายงานต่าง ๆ แก่ รพม. ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

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

8.3 ตารางการส่งมอบงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)

งานงวดที่	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
งวดที่ 1	จัดส่งรายงานงวดที่ 1 จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none">- แผนการดำเนินงาน กรอบแนวคิดวิธีการดำเนินงานและกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานของแผนงานแต่ละขั้นตอนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน (Time Schedule)- แบบสอบถามการสำรวจความความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย- จัดหาแท็บเล็ตพีซี พร้อมอุปกรณ์เสริม จำนวน 9 เครื่องหรือชุดเพื่อใช้สำหรับการดำเนินงานตามสัญญาตลอดระยะเวลาของโครงการ (ตามขอบเขตงานข้อที่ 1, 2 และ 3.7)	ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา
งวดที่ 2	จัดส่งรายงานงวดที่ 2 จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none">- คู่มือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (ตามขอบเขตงานข้อที่ 1.2)	ภายใน 90 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา
งวดที่ 3	จัดส่งรายงานงวดที่ 3 จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none">- แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ รพม. ประจำปี 2566 – 2570 (ฉบับทบทวนปี 2567)- แผนปฏิบัติการประจำปี 2567- จัดสัมมนานอกสถานที่สำหรับบุคลากรของ รพม. เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย- รายงานสรุปผลการสัมมนาเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ภายใน 240 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

๗๓ ๖.

	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง/ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม <p>(ตามขอบเขตงานข้อที่ 1.5 และ 4)</p>	
งวดที่ 4	<p>จัดส่งรายงานงวดที่ 4 จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - แนวทางในการปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถขององค์กรทั้งในระยะยาวและระยะสั้น - แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Plans) ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร - จัดประชุม/สัมมนาเพื่อสื่อสารแผนยุทธศาสตร์ฯ แผนปฏิบัติการ และแผนสร้างความสัมพันธ์ - สรุปผลการประเมินการรับรู้การจัดประชุม/สัมมนาสื่อสารแผนยุทธศาสตร์ฯ แผนปฏิบัติการ และแผนสร้างความสัมพันธ์ - สรุปผลการจัดกิจกรรมเพื่อสื่อสารการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - รายงานการประเมินคุณภาพ และ / หรือ ประสิทธิภาพของกระบวนการ / ระบบกำกับดูแลการดำเนินงาน ที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <p>(ตามขอบเขตงานข้อที่ 1.4, 1.5, 1.7, 1.8, 3.4 และ 5)</p>	ภายใน 270 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

8.4 ตารางการส่งมอบงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Management)

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าสังหาริมทรัพย์ของ รฟม.

งานงวดที่	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
งวดที่ 1	<p>จัดส่งรายงานงวดที่ 1 จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - แผนการดำเนินงาน กรอบแนวคิดวิธีการดำเนินงานกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานของแผนงานแต่ละขั้นตอนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน (Time Schedule) - แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สำหรับการสำรวจครั้งที่ 1 <p>(ตามขอบเขตงานข้อที่ 7.3)</p>	ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

๐๓ ๑.

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

๑๓ ๑.

/- รายงาน...

	<p>- รายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาด จากการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังเชิงลึกของลูกค้า (ตามขอบเขตงานข้อที่ 7.10, 7.12, 7.14 และ 8)</p>	
--	---	--

9. งบประมาณ

งบประมาณทั้งโครงการเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 10,000,000 บาท (สิบล้านบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอากรอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายอื่นที่ปวงด้วยแล้ว

10. การจ่ายเงินค่าจ้างที่ปรึกษา

รฟม. จะจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่**ที่ปรึกษา** โดยแบ่งการชำระเงินออกเป็นงวด ๆ และจะหักเงินค่าจ้างที่ปรึกษาคิดเป็นร้อยละ 10 (สิบ) เพื่อเป็นการประกันผลงาน และ รฟม. จะจ่ายคืนเงินประกันผลงานดังกล่าวให้แก่**ที่ปรึกษา** เมื่อ**ที่ปรึกษา**ได้ทำงานเสร็จสิ้นสมบูรณ์และเห็นชอบโดย รฟม. โดยแบ่งการชำระเงินออกเป็น 4 งวด ดังนี้

- (1) รฟม. จะชำระให้ร้อยละ 10 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อ**ที่ปรึกษา**ส่งมอบงานงวดที่ 1
- (2) รฟม. จะชำระให้ร้อยละ 30 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อ**ที่ปรึกษา**ส่งมอบงานงวดที่ 2
- (3) รฟม. จะชำระให้ร้อยละ 40 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อ**ที่ปรึกษา**ส่งมอบงานงวดที่ 3
- (4) รฟม. จะชำระให้ร้อยละ 20 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อ**ที่ปรึกษา**ส่งมอบงานงวดที่ 4

11. ค่าปรับ

ในกรณีที่**ที่ปรึกษา**ไม่สามารถส่งมอบงานตามรายงวดให้แก่ รฟม. ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ 8.3 **ที่ปรึกษา**จะต้องชำระค่าปรับให้แก่ รฟม. เป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของเงินค่าจ้างตามรายงวดที่ได้ส่งมอบงานล่าช้าในงวดนั้น ๆ ยกเว้นกรณีที่งานแล้วเสร็จล่าช้าเกิดขึ้นเนื่องจาก รฟม. หรือบุคคลที่ 3 หรือเหตุสุดวิสัย ซึ่ง**ที่ปรึกษา**มีสิทธิ์ที่จะได้รับการขยายระยะเวลาของสัญญาออกไปเท่ากับเวลาที่เสียไปเนื่องจากเหตุดังกล่าวข้างต้น โดยไม่มีสิทธิ์เรียกร้องเงินค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมจาก รฟม.

12. การประเมินผลการปฏิบัติงานของ**ที่ปรึกษา**

รฟม. จะประเมินผลการปฏิบัติงานของ**ที่ปรึกษา** โดยให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หมวด 11 การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หมวด 7 การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ และ/หรือตามหลักเกณฑ์ที่ รฟม. จะได้กำหนด

13. หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

สถานที่ติดต่อ : 175 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

หมายเลขโทรศัพท์ : 0-2716-4000 ต่อ 2328

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

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

เกณฑ์ด้านคุณภาพ (1,000 คะแนน)

เกณฑ์ด้านคุณภาพแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อหลัก โดยมีคะแนนเต็มในการพิจารณาทั้งหมด 1,000 คะแนน ดังนี้

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

หมายเหตุ – การคำนวณตัวเลขของการประเมินทุกหัวข้อกำหนดความละเอียดถึงทศนิยมจำนวนหนึ่งหลัก

โดยการพิจารณาเกณฑ์ด้านคุณภาพในแต่ละหัวข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษา (350 คะแนน)

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

๐๓ ๑.

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

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

2. วิธีการบริหารและวิธีการปฏิบัติงาน (350 คะแนน)

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

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

ปฏิบัติงาน ดังนี้

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

2) องค์ประกอบของบุคลากรและระยะเวลาการดำเนินงานของบุคลากรหลัก (Organization and Staffing)

50

รพม. จะประเมินองค์ประกอบของบุคลากรหลัก และระยะเวลาการดำเนินงานของบุคลากรหลัก โดยการพิจารณาขึ้นอยู่กับความสอดคล้องกับ TOR รวมไปถึงความเพียงพอของบุคลากรสนับสนุน โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ระดับ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่มีคะแนน
ร้อยละ	100	80	60	40	20	0

คำอธิบายของการประเมินมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ดีมาก	มีข้อเสนอที่สูงกว่า “ดี” โดยมีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่น่าสนใจ มีโครงสร้างองค์กรที่สนับสนุนการดำเนินงานซึ่งกันและกัน ที่สามารถดำเนินการแบบบูรณาการร่วมกันได้
ดี	มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากร มีรายละเอียดครบถ้วน ทั้งในระดับทางเทคนิคและองค์ประกอบของการจัดพนักงานมีความสมดุลเป็นอย่างดี มีการระบุหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน
ปานกลาง	มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่มีความสมบูรณ์และมีรายละเอียดเพียงพอตามที่ระบุไว้ใน TOR
น้อย	มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่มีรายละเอียดไม่ครบถ้วน เช่น มีความไม่สอดคล้องกันระหว่างการจัดสรรบุคลากรกับผลงานที่ต้องการ และไม่เหมาะสมกับวิธีการศึกษาที่นำเสนอ
น้อยมาก	มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่ไม่สอดคล้องกับ TOR ทั้งหมด ซึ่งทำให้สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะไม่สามารถดำเนินการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์อย่างเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด
ไม่มีคะแนน	ที่ปรึกษาไม่นำเสนอโครงสร้างบุคลากร

2.1 การจัดทำแผนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

100

2.1.1 ความเข้าใจในจุดประสงค์ของงานและคุณภาพของข้อเสนอ

100

รพม. จะพิจารณาจากความเข้าใจในจุดประสงค์ของงานที่ศึกษา คุณภาพของข้อเสนอ/ความครอบคลุมที่กำหนดในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) รวมถึงความครอบคลุมถึงสาระสำคัญในขอบเขตงานที่กำหนดไว้ใน (TOR) ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 1-9 โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ระดับ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่มีคะแนน
ร้อยละ	100	80	60	40	20	0

คำอธิบายของการประเมินมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ดีมาก	ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR เป็นอย่างดี โดยมีการเสนอวิธีการดำเนินงานที่มีความน่าสนใจและมีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์นอกเหนือที่กำหนดใน TOR พร้อมทั้งเสนอรายละเอียด แนวทางการดำเนินงานโดยใช้วิธีที่ทันสมัยและเป็นนวัตกรรมใหม่
-------	---

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

<p>2.3 การสำรวจความพึงพอใจ</p>	<p>100</p>														
<p>2.3.1 ความเข้าใจในจุดประสงค์ของงานและคุณภาพของข้อเสนอ</p> <p>รฟม. จะพิจารณาจากความเข้าใจในจุดประสงค์ของงานที่ศึกษา คุณภาพของข้อเสนอ/ ความครอบคลุมที่กำหนดในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) รวมถึงความครอบคลุมถึงสาระสำคัญในขอบเขตงานที่กำหนดไว้ใน (TOR) ด้านบริหารจัดการลูกค้า (Customer Management) ข้อ 2. การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าพื้นที่ ของ รฟม. โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้</p> <table border="1" data-bbox="226 613 1313 719"> <thead> <tr> <th>ระดับ</th> <th>ดีมาก</th> <th>ดี</th> <th>ปานกลาง</th> <th>น้อย</th> <th>น้อยมาก</th> <th>ไม่มีคะแนน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ร้อยละ</td> <td>100</td> <td>80</td> <td>60</td> <td>40</td> <td>20</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>คำอธิบายของการประเมินมีรายละเอียดดังต่อไปนี้</u></p> <p>ดีมาก ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR เป็นอย่างดี โดยมีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่มีความน่าสนใจและมีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์นอกเหนือที่กำหนดใน TOR พร้อมทั้งเสนอรายละเอียด แนวทางการดำเนินงานโดยใช้วิธีที่ทันสมัยและเป็นนวัตกรรมใหม่</p> <p>ดี ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR เป็นอย่างดีและมีการระบุรายละเอียดของวิธีการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาเพื่อใช้ในการดำเนินงาน</p> <p>ปานกลาง ที่ปรึกษาเข้าใจการดำเนินงานตาม TOR มีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนงานตามที่ TOR กำหนด แต่ไม่มีรายละเอียดที่ชัดเจนในการดำเนินงาน</p> <p>น้อย ที่ปรึกษาไม่มีความเข้าใจ TOR และขาดการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่สำคัญ รวมทั้งมีวิธีการที่ไม่สอดคล้องกับงาน ไม่เหมาะสม มีวิธีการที่ล้าสมัย หรือที่ปรึกษาคัดลอก TOR โดยไม่มีการเพิ่มเติมรายละเอียดใดๆ</p> <p>น้อยมาก ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR ผิด นำเสนอขอบเขตงานที่สำคัญไม่ครบถ้วน ส่งผลให้การนำเสนอเกี่ยวกับประเด็นสำคัญและวิธีการไม่เหมาะสม</p> <p>ไม่มีคะแนน ที่ปรึกษาไม่นำเสนอหัวข้อตามที่ระบุไว้ใน TOR</p>	ระดับ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่มีคะแนน	ร้อยละ	100	80	60	40	20	0	<p>50</p>
ระดับ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่มีคะแนน									
ร้อยละ	100	80	60	40	20	0									
<p>2.3.2 กรอบการวิจัย เทคนิควิธีการสำรวจ และการสุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม</p> <p>รฟม. จะพิจารณาจากระเบียบวิธีวิจัยที่ปรึกษานำเสนอ โดยพิจารณาตั้งแต่การกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนสอดคล้องกับการวิจัย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอข้อมูลอย่างมีขั้นตอน โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้</p> <table border="1" data-bbox="263 1792 1291 2042"> <thead> <tr> <th>หัวข้อ</th> <th>คะแนน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ระบุความเกี่ยวข้องระหว่างตัวแปรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของการวิจัย</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2) ระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่าง/วิธีการกำหนดขนาด และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>3) ระบุขั้นตอน/วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>4) ระบุสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกัน</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>	หัวข้อ	คะแนน	1) ระบุความเกี่ยวข้องระหว่างตัวแปรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของการวิจัย	10	2) ระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่าง/วิธีการกำหนดขนาด และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	10	3) ระบุขั้นตอน/วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	15	4) ระบุสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกัน	15	<p>50</p>				
หัวข้อ	คะแนน														
1) ระบุความเกี่ยวข้องระหว่างตัวแปรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของการวิจัย	10														
2) ระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่าง/วิธีการกำหนดขนาด และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	10														
3) ระบุขั้นตอน/วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	15														
4) ระบุสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกัน	15														

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

3. จำนวนบุคลากรที่ร่วมงาน (250 คะแนน)

รฟม. จะพิจารณาจากความสอดคล้องของจำนวนบุคลากรหลักที่ที่ปรึกษาเสนอเทียบกับที่รฟม. ได้กำหนดไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) โดยพิจารณาจากรายละเอียด ดังนี้

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

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

หมายเหตุ : 1) การให้คะแนนตามอายุจะถูกนำไปใช้กับคะแนนรวมของแต่ละคน โดยอายุจะนับจนถึงวันยื่นข้อเสนอของที่ปรึกษา

2) การนับอายุให้นำปี พ.ศ. ณ วันยื่นข้อเสนอของที่ปรึกษาเป็นตัวตั้ง แล้วลบด้วยปี พ.ศ. เกิด

3.2 วุฒิการศึกษา (ร้อยละ 20)

การให้คะแนนพิจารณาเฉพาะวุฒิกศึการระดับที่สูงที่สุดที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่เสนอเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

- หมายเหตุ : 1) ในกรณีที่ไม่มีสำเนาหนังสือรับรองหรือประกาศนียบัตรที่แสดงวุฒิกศึการจะได้รับการประเมินเท่ากับศูนย์สำหรับคะแนนวุฒิกศึการ
- 2) กรณีที่มีการเปลี่ยนชื่อหรือนามสกุลให้แนบสำเนาหนังสือรับรองมาด้วย ในกรณีที่ไม่มีสำเนาหนังสือรับรองจะได้รับการประเมินเท่ากับศูนย์สำหรับคะแนนวุฒิกศึการ

3.3 ประสบการณ์ในการทำงาน (ร้อยละ 20)

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

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

3.4 ประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องตามตำแหน่งที่เสนอ (ร้อยละ 50)

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

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

การพิจารณาคะแนนของบุคลากรหลัก จะประเมินตามจำนวนและตำแหน่งบุคลากรหลักที่กำหนดไว้ใน TOR โดยมีหลักเกณฑ์เพิ่มเติม ดังนี้

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

4. ข้อเสนออื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ (50 คะแนน)

รฟม. จะพิจารณาแนวทางการศึกษา/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นที่ที่ปรึกษาเสนอเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR)

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

เกณฑ์	เกณฑ์การให้คะแนน		
4.2 แนวทางการศึกษา/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นที่ ที่ปรึกษาเสนอเพิ่มเติมที่ เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา นอกเหนือจากที่ระบุไว้ใน ข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการจัดทำ กลยุทธ์ทางการตลาด	15 มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการจัดทำกลยุทธ์ทางการตลาด	5 มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์น้อยกว่าอันดับ 1 ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการจัดทำกลยุทธ์ทางการตลาด	0 ไม่มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการจัดทำกลยุทธ์ทางการตลาด
4.3 แนวทางการศึกษา/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นที่ ที่ปรึกษาเสนอเพิ่มเติมที่ เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา นอกเหนือจากที่ระบุไว้ใน ข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการสำรวจ ความพึงพอใจ	10 มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) เช่น มีการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง, มีการเปรียบเทียบผลการศึกษาในปัจจุบันและผลการศึกษาย้อนหลังมากกว่า 3 ปี, มีการจัดประชุมชี้แจงผลการสัมมนาเพิ่มเติมหลังจากการจัดสัมมนาถ่ายทอดผลการศึกษาแล้วเสร็จ เป็นต้น	5 มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์น้อยกว่าอันดับ 1 ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) เช่น มีการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง, มีการเปรียบเทียบผลการศึกษาในปัจจุบันและผลการศึกษาย้อนหลังมากกว่า 3 ปี, มีการจัดประชุมชี้แจงผลการสัมมนาเพิ่มเติมหลังจากการจัดสัมมนาถ่ายทอดผลการศึกษาแล้วเสร็จ เป็นต้น	0 ไม่มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการสำรวจความพึงพอใจ

๑๓ ๑.

ส่วนที่ 1. ค่าใช้จ่ายบุคลากรหลัก

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

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

๐๓ ๑.

ส่วนที่ 2. ค่าใช้จ่ายบุคลากรสนับสนุน

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

ที่มาของการกำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง): 1. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2556 รับทราบหลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษาโดยให้ส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐ ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2556 เป็นต้นไป ตามที่กระทรวงการคลังเสนอ
2. หลักเกณฑ์ อัตราค่าจ้าง และแนวทาง การพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี 2563 (อัตราค่าจ้างการจ้างที่ปรึกษาในการ
พิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี)

ส่วนที่ 3. ค่าใช้จ่ายตรง

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

ส่วนที่ 4. สรุปค่าใช้จ่ายโครงการ

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