

แบบ บก.04

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่ายการจ้างที่ปรึกษา

1. ชื่อโครงการ.....โครงการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่ และการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ 2565
2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ.....ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย.....
3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร.....15,000,000.....บาท (สิบห้าล้านบาทถ้วน)
4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่.....15 ธันวาคม 2564.....เป็นเงิน.....14,006,690.55.....บาท (สิบสี่ล้านหกพันหกร้อยเก้าสิบบาทห้าสิบบาทห้าสตางค์)
5. ค่าตอบแทนบุคลากร
 - (1) บุคลากรหลัก.....6,189,480....บาท (หกล้านหนึ่งแสนแปดหมื่นเก้าพันสี่ร้อยแปดสิบบาทถ้วน)
 - (2) บุคลากรสนับสนุน.....1,971,000.....บาท (หนึ่งล้านเก้าแสนเจ็ดหมื่นหนึ่งพันบาทถ้วน)
 - 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 6 คน
 - (2) บุคลากรสนับสนุน 9 คน
6. ค่าวัสดุอุปกรณ์.....4,913,885.....บาท (สี่ล้านเก้าแสนหนึ่งหมื่นสามพันแปดร้อยแปดสิบบาทถ้วน)
7. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปต่างประเทศ (ถ้ามี).....ไม่มี.....
8. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ.....16,000.....บาท (หนึ่งหมื่นหกพันบาทถ้วน)
9. รายชื่อผู้รับผิดชอบกำหนดราคากลาง
 - 1) นายวิภาช ดิลกวิลาศ ประธานกรรมการ
ผู้อำนวยการกองการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
 - 2) นางสาวนันทิญาณี เจริญนันท์ กรรมการ
ผู้อำนวยการกองวางแผนธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

3) นางสาวนิรมล บุญทองคง ผู้อำนวยการกองพัฒนาโครงการต่อเนื่อง ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	กรรมการ
4) นายกีรตินิธิ หิรัญพัทธ์พร หัวหน้าแผนกอาวุโส ระดับ 10 แผนกบริหารอาคารและลานจอดรถ 1 รักษาการผู้อำนวยการกองบริหารอาคารจอดรถ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	กรรมการ
5) นางรุจาภา สงวนวงศ์ หัวหน้าแผนกอาวุโส ระดับ 10 แผนกบริหารธุรกิจและสินทรัพย์ 1 กองบริหารสินทรัพย์ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	กรรมการ
6) นางพัชนี แสนภักดี พนักงานบริหารพัสดุ ระดับ 7 แผนกจัดหาพัสดุโครงการ กองจัดหาพัสดุโครงการ ฝ่ายจัดซื้อและบริการ	กรรมการ
7) นางสาวกัญญาณัฐ วีรกุลวัฒนา พนักงานบริหารธุรกิจ ระดับ 7 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	กรรมการและเลขานุการ
8) นางสาวปวีณา ทบพักตร์ พนักงานบริหารธุรกิจ ระดับ 6 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
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)	

ขอบเขตของงาน

งานจ้างที่ปรึกษาโครงการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การจัดทำ
แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่ และการจ้าง
สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า
ประจำปีงบประมาณ 2565

1. บทนำ

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2538 อนุมัติหลักเกณฑ์ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ โดยเปลี่ยนแนวคิดในการกำกับรัฐวิสาหกิจจากการควบคุมขั้นตอนในการทำงานมาเป็นการควบคุมผลการดำเนินงานแทน และให้อำนาจแก่คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจในการบริหารจัดการภายในองค์กรได้เอง โดยให้เริ่มนำระบบประเมินผลฯ มาใช้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจตั้งแต่ปีบัญชี 2539 และได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยคณะกรรมการประเมินผลงานรัฐวิสาหกิจได้พิจารณาปรับปรุงระบบประเมินผลฯ 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) มาใช้เพื่อต่อยอดการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีการแบ่งกลุ่มรัฐวิสาหกิจตามความพร้อมด้านการบริหารจัดการองค์กรและการทยอยนำรัฐวิสาหกิจเข้าสู่ระบบตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดทำให้ระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจในปัจจุบันแบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) และระบบบริหารจัดการองค์กร (ข้อ 3) โดยมีรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในระบบ SEPA และระบบบริหารจัดการองค์กร จำนวน 33 แห่ง และจำนวน 21 แห่ง ตามลำดับ

ต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการพัฒนาการกำกับดูแลและบริหารรัฐวิสาหกิจ (พ.ร.บ. พัฒนารัฐวิสาหกิจฯ) เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2562 ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจไทย โดย พ.ร.บ. พัฒนารัฐวิสาหกิจฯ ดังกล่าวได้กำหนดวัตถุประสงค์สำคัญในการพัฒนาการกำกับดูแลและบริหารรัฐวิสาหกิจดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีการประเมินผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

/สคร. เห็น...



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

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ได้มีการจัดทำแผนวิสาหกิจประจำปีงบประมาณ 2560 – 2565 โดยกำหนดวิสัยทัศน์ของการดำเนินงานไว้ดังนี้ “เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนและส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน ” โดยมีการประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้าน 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer Management : SCM) ดังนั้น รฟม. จึงได้จัดทำ “โครงการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่และการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ 2565” เพื่อใช้เป็นแผนการดำเนินงานให้ รฟม. สามารถบรรลุผลตามแผนวิสาหกิจฯ ดังกล่าวและส่งเสริมบรรยากาศการดำเนินงานวิจัยของ รฟม. โดยมีผลสัมฤทธิ์ที่คาดหวังคือมีการจัดทำงานวิจัยโดยอาจารย์ร่วมกับสถาบันทางวิชาการของรัฐ/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/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบรายละเอียดสำคัญของแผนรวมทั้งรัฐวิสาหกิจ ในปีงบประมาณ 2565 นอกจากนี้ รฟม. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครผู้ให้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าพื้นที่ ของ รฟม. เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม.

ดังนั้น รฟม. จึงมีความประสงค์ในการว่าจ้างที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อดำเนินการร่วมกับคณะเจ้าหน้าที่ของ รฟม. จัดทำโครงการตามข้อเสนอโครงการฯ ดังกล่าว

/2. วัตถุประสงค์...



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 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบรายละเอียดสำคัญของแผนรวมทั้งรัฐวิสาหกิจในปีงบประมาณ 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) โดยมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับโครงการที่ดำเนินการในครั้งนี้นำมาประกอบการจัดทำโครงการให้แก่ บุคลากร รฟม. รวมทั้งสรุปรายงานผลการอบรม

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) ของการสร้างความสัมพันธ์มีการวิเคราะห์ที่เหมาะสมกับกรอบอัตรากำลังและขีดความสามารถของแต่ละกอง/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

/ด้านการ...



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. การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร 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...



2.3.10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเข้าพื้นที่พัฒนาเชิงพาณิชย์

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

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 จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดระยะยาวฉบับใหม่ที่มีองค์ประกอบครบถ้วนอย่างน้อยตามเกณฑ์ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (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 ซึ่งได้มาจากกระบวนการทั้งเชิงรุกและเชิงรับเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถประมวลผลวิเคราะห์และคัดกรองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทั้งที่ระบุไว้ชัดเจนไม่ได้ระบุชัดเจนและที่เกิดจากคาคาหมายหรือพยากรณ์แนวโน้มที่เกิดขึ้นในอนาคตซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อและการผูกพันของลูกค้าโดยรวบรวมและบูรณาการข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เช่นผลจากการสำรวจ (Surveys)

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 รพม. ผลการดำเนินงานด้านจำนวนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า บัตรโดยสาร การให้บริการที่จอดรถ รายได้จากการพัฒนาธุรกิจต่อเนื่อง และมีการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ (Benchmarking) สารสนเทศจากผลิตภัณฑ์และบริการของ รพม. 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 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขันของตลาดและผลิตภัณฑ์ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและลักษณะของการแข่งขันในอุตสาหกรรมซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของ รพม. โดยใช้เครื่องมือ The five forces model for competition

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

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

3.3.11 เสนอแนะกลยุทธ์ด้านลูกค้าและตลาดในเชิงรุก รวมทั้งการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนใช้บริการรถไฟฟ้ามากขึ้นและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าของ รพม. ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่มีความเป็นไปได้และ รพม. สามารถดำเนินการได้จริงในช่วงของแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดระยะยาวฉบับใหม่

3.3.12 จัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ของแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด

ทั้งนี้ การวิเคราะห์สารสนเทศเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดต้องครอบคลุมทุกส่วนตลาดในปัจจุบัน และส่วนตลาดที่พึงมีหรือคาดหวังในอนาคต โดยมีการปรับปรุงการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจให้เป็นปัจจุบันในช่วงระหว่างการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่จนกระทั่งแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่เสร็จสมบูรณ์

3.4 จัดประชุมชี้แจงและนำเสนอแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องและพิจารณาปรับปรุงก่อนที่ รพม. จะนำเสนอคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการ รพม.

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

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

4. หน้าที่ความรับผิดชอบของที่ปรึกษา

4.1 ที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ครบถ้วนสมบูรณ์ รวมถึงงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หากขอบเขตงานดังกล่าวยังไม่ครบถ้วนที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ **ที่ปรึกษา**ต้องทำงานให้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวโดยค่าใช้จ่ายของ**ที่ปรึกษา**เอง

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

4.3 **ที่ปรึกษา**ต้องดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องตามมาตรฐานสากล การเปลี่ยนแปลงมาตรฐานใดอาจสามารถกระทำต่อเมื่อไม่ขัดต่อข้อกำหนดและขอบเขตงานหรือหากจะเป็นประโยชน์ต่อโครงการ และได้รับความเห็นชอบจาก รพม. แล้วเท่านั้น ทั้งนี้**ที่ปรึกษา**จะต้องรับผิดชอบในความเสียหายและผลกระทบต่อนื่องใด ๆ ภายใต้กฎหมายไทย ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ยอมรับกันในทางวิชาชีพ

4.4 **ที่ปรึกษา**จะต้องจัดให้มีบุคลากรหลักที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ มาปฏิบัติงานตามขอบเขตงานดังกล่าวในข้อ 3. อย่างเหมาะสมและเพียงพอ โดยให้เน้นบุคลากรหลักเป็นชาวไทยที่มีประสบการณ์และผลงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะดำเนินงานเป็นที่น่าเชื่อถือ (PREVIEW RECORD) ส่วนบุคลากรต่างชาติให้พิจารณาเสนอเท่าที่จำเป็นเท่านั้น และสามารถปฏิบัติงานเต็มตลอดระยะเวลาดำเนินการ ตลอดจนมีประสบการณ์และผลงาน

ที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะดำเนินงานเป็นที่น่าเชื่อถือ (PREVIEW RECORD) ตำแหน่งบุคลากรหลักต่าง ๆ รวมถึงแต่ไม่จำกัด ดังนี้

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

ที่ปรึกษาจะต้องกำหนดปริมาณงานและความรับผิดชอบของบุคลากรหลักแต่ละตำแหน่งรวมไปถึงกลุ่มบุคลากรสนับสนุนอื่น ๆ ให้ชัดเจนในข้อเสนอทางด้านเทคนิคที่จะนำเสนอต่อ รฟม. ด้วย

4.5 **ที่ปรึกษา**จะต้องไม่มอบหมายงานหรือโอนงานให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการแทน ทั้งในงานบางส่วนหรืองานทั้งหมด ยกเว้นจะได้รับความเห็นชอบเป็นหนังสือจาก รฟม. อย่างไรก็ตามความรับผิดชอบของ**ที่ปรึกษา**จะยังคงเป็นเช่นเดิมทุกประการ

4.6 **ที่ปรึกษา**ต้องใช้ระบบหน่วยวัดที่เป็นสากล (International System of Units) ในการดำเนินงานและการจัดทำรายงานและหนังสือโต้ตอบต่าง ๆ ต้องจัดทำเป็นภาษาไทย

4.7 **ที่ปรึกษา**ต้องจัดเก็บเอกสาร (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 การตรวจรับผลงานของ**ที่ปรึกษา** ไม่ได้หมายความว่า**ที่ปรึกษา**ได้หมดความรับผิดชอบแล้ว โดยหากมีข้อผิดพลาดที่ตรวจพบในภายหลัง **ที่ปรึกษา**จะต้องแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าวด้วยค่าใช้จ่ายของ**ที่ปรึกษา**เอง

4.9 **ที่ปรึกษา**จะต้องไม่เปิดเผยสำเนาหรือต้นฉบับ (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 หาก**ที่ปรึกษา**ประสงค์จะเก็บสำเนาผลงานเฉพาะเพื่อเป็นบันทึกการทำงานก็สามารถทำได้

4.10 **ที่ปรึกษา**จะต้องดำเนินงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในรายการข้อกำหนดนี้ หาก รฟม. เห็นว่าจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อให้การดำเนิน**โครงการ**มีความครบถ้วนสมบูรณ์ และจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่อาจจะเกิดขึ้น

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

4.12 **ที่ปรึกษา**จะต้องเป็นนิติบุคคลที่ต้องจดทะเบียนกับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา กระทรวงการคลัง

4.13 **ที่ปรึกษา**ต้องจัดเตรียมข้อมูลเข้าสู่ระบบศูนย์ข้อมูลบุคลากรที่ปรึกษากลาง 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 **ที่ปรึกษา**จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 270 วัน นับจากวันเริ่มงานตามที่ระบุไว้ในหนังสือแจ้งวันเริ่มงานอย่างไรก็ตาม พันธะหน้าที่ประการอื่นของที่ปรึกษาจะยังคงมีอยู่ต่อไปจนกว่าจะดำเนินงานครบถ้วนสมบูรณ์ตามข้อกำหนดและขอบเขตงานนี้

4.15 **ที่ปรึกษา**จะต้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์/นโยบาย/กฎบัตร/มาตรฐานด้านบริการลูกค้าของ รฟม. หรืองานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามความคิดเห็นของคณะกรรมการ รฟม. และนำเสนอจนผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการ รฟม.

5. ข้อสงวนสิทธิ์

รฟม. สงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงเพิ่ม ลด ยกเลิก หรือเปลี่ยนแปลงขอบข่ายปริมาณหรือลักษณะของงาน โดยปรับค่าจ้างให้สอดคล้อง และ**ที่ปรึกษา**ต้องถือปฏิบัติตามและต้องบริหารจัดการให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ทั้งนี้**ที่ปรึกษา**จะไม่เรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ ทั้งสิ้นจาก รฟม.

6. การบริหารโครงการ

รฟม. อาจแต่งตั้งผู้อำนวยการโครงการ โดยมอบหมายอำนาจหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานโครงการในฐานะผู้แทนจาก รฟม. และยังสามารถมอบหมายเจ้าหน้าที่ของ รฟม. จำนวนหนึ่งในการให้คำปรึกษาและประสานงานกับองค์กรภาครัฐอื่น ๆ แก่**ที่ปรึกษา** นอกจากนี้ หาก รฟม. จะจัดส่งเจ้าหน้าที่ของ รฟม. เข้าร่วมปฏิบัติงานกับ**ที่ปรึกษา**ในโครงการ เพื่อเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้และนวัตกรรมให้ รฟม. **ที่ปรึกษา**จะต้องให้ความร่วมมือในการถ่ายทอดองค์ความรู้และนวัตกรรมดังกล่าวด้วย

7. คุณสมบัติของที่ปรึกษา

7.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

7.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

7.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

7.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนด ตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

7.5 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ประกอบอาชีพเป็นที่ปรึกษาในสาขาที่จะจ้าง และได้ขึ้นทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา กระทรวงการคลัง

7.6 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

7.7 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

7.8 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่เสนอราคาดังกล่าว

7.9 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับที่ปรึกษารายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ รฟม. 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 คณะบุคคลที่มีหุ้นนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ นิติบุคคลอื่น หรือนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศ โดยข้อตกลงนั้นอาจกำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้าหลักก็ได้”

(2) กิจการร่วมค้าที่มีสิทธิในการเข้ายื่นข้อเสนอ

(2.1) การกำหนดสัดส่วนในการเข้าร่วมค้าของคู่สัญญา

กรณีที่มีข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

(2.2) งานซื้อหรือจ้าง และงานก่อสร้าง

กรณีที่มีข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักกิจการร่วมค่านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน หรือหนังสือเชิญชวน

(2.3) การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมค้า

(2.3.1) กรณีที่มีข้อตกลงฯ กำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่ต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

/สำหรับ...

 2

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” ของที่ปรึกษาจะเริ่มนับตามทีระบุไว้ในหนังสือแจ้งวันเริ่มงาน (Notice to Proceed) โดยมีระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 270 วัน นับจากวันเริ่มงานตามที่ระบุไว้ในหนังสือแจ้งวันเริ่มงาน ทั้งนี้ที่ปรึกษาต้องจัดทำและจัดส่งรายงานต่าง ๆ แก่ รพม. 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

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

8.3 ตารางการส่งมอบงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Management)

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

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

/การดำเนิน...



□ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร
ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าพื้นที่ ของ รฟม.

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 รฟม. (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

/การจัดทำ...

 2

□ 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

9. งบประมาณ

งบประมาณทั้งโครงการเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 15,000,000 บาท (สิบห้าล้านบาทถ้วน)

10. การจ่ายเงินค่าจ้างที่ปรึกษา

รฟม. จะจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่**ที่ปรึกษา** โดยแบ่งการชำระเงินออกเป็นงวดๆ และจะหักเงินค่าจ้างที่ปรึกษาคิดเป็นร้อยละ 10 (สิบ) เพื่อเป็นการประกันผลงาน และ รฟม. จะจ่ายคืนเงินประกันผลงานดังกล่าวให้แก่**ที่ปรึกษา** เมื่อ**ที่ปรึกษา**ได้ทำงานเสร็จสิ้นสมบูรณ์และเห็นชอบโดย รฟม. โดยแบ่งการชำระเงินออกเป็น 5 งวด ดังนี้

- (1) รฟม. จะชำระให้ร้อยละ 10 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อ**ที่ปรึกษา**ส่งมอบงานงวดที่ 1
- (2) รฟม. จะชำระให้ร้อยละ 20 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อ**ที่ปรึกษา**ส่งมอบงานงวดที่ 2
- (3) รฟม. จะชำระให้ร้อยละ 20 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อ**ที่ปรึกษา**ส่งมอบงานงวดที่ 3
- (4) รฟม. จะชำระให้ร้อยละ 20 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อ**ที่ปรึกษา**ส่งมอบงานงวดที่ 4
- (5) รฟม. จะชำระให้ร้อยละ 30 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อ**ที่ปรึกษา**ส่งมอบงานงวดที่ 5

11. ค่าปรับ

ในกรณีที่**ที่ปรึกษา**ไม่สามารถส่งมอบงานทั้งหมดให้แก่ รฟม. ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ 8.1 **ที่ปรึกษา**จะต้องชำระค่าปรับให้ แก่ รฟม. เป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของเงินค่าจ้างตามสัญญา ยกเว้นกรณีทำงานแล้วเสร็จล่าช้าเกิดขึ้นเนื่องจาก รฟม. หรือบุคคลที่ 3 หรือเหตุสุดวิสัยซึ่ง**ที่ปรึกษา**มีสิทธิ์ที่จะได้รับการขยายระยะเวลาของสัญญาออกไปเท่ากับเวลาที่เสียไปเนื่องจากเหตุดังกล่าวข้างต้น โดยไม่มีสิทธิ์เรียกร้องเงินค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมจาก รฟม.

12. การประเมินผลการปฏิบัติงานของ**ที่ปรึกษา**

รฟม. จะประเมินผลการปฏิบัติงานของ**ที่ปรึกษา** โดยให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หมวด 11 การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ และระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หมวด 7 การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนองานจ้างที่ปรึกษาโครงการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับ
 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่ และการจ้างสำรวจ
 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ 2565

หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนองานจ้างที่ปรึกษาโครงการบริหารจัดการและ
 สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่ และการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า
 ประจำปีงบประมาณ 2565 พิจารณาจากเกณฑ์ด้านคุณภาพมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 60 โดย รฟม.
 จะใช้เกณฑ์ในการพิจารณาตามที่กำหนดใน พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
 ประกอบกับระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

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	1000	คะแนน

หมายเหตุ – การคำนวณตัวเลขของการประเมินทุกหัวข้อกำหนดความละเอียดถึงทศนิยมจำนวนหนึ่งหลัก

โดยการพิจารณาเกณฑ์ด้านคุณภาพในแต่ละหัวข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษา (350 คะแนน)

รฟม. จะพิจารณาผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษาจากงานที่ได้ดำเนินการตรวจรับและ
 ส่งมอบเรียบร้อยแล้ว ในช่วงเวลา 10 ปีที่ผ่านมา (ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2554 – 31 ธ.ค. 2563) โดยให้ความสำคัญ
 แก่ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ได้มีการกำหนดไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR)
 ซึ่งจะพิจารณาจากจำนวนโครงการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 และการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า โดยมีรายละเอียดคะแนนและหลักเกณฑ์การพิจารณา
 เกี่ยวกับผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษา ดังนี้

/1. ผลงาน...



1. ผลงานและประสพการณ์	คะแนน
1.1 การจัดทำแผนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	100
ผลงานในการจัดทำแผนการบริหารและสร้างความสัมพันธ์หรือแนวทางการบริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 3 เรื่องขึ้นไป	100
ผลงานในการจัดทำแผนการบริหารและสร้างความสัมพันธ์หรือแนวทางการบริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 2 เรื่อง	80
ผลงานในการจัดทำแผนการบริหารและสร้างความสัมพันธ์หรือแนวทางการบริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 1 เรื่อง	50
ไม่มีผลงานในการจัดทำแผนการบริหารและสร้างความสัมพันธ์หรือแนวทางการบริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	0
1.2 การจัดทำคู่มือ/แนวทางด้านลูกค้า	50
ผลงานในการจัดทำคู่มือ/แนวทางด้านลูกค้า จำนวน 3 คู่มือ/แนวทางขึ้นไป	50
ผลงานในการจัดทำคู่มือ/แนวทางด้านลูกค้า จำนวน 2 คู่มือ/แนวทาง	35
ผลงานในการจัดทำคู่มือ/แนวทางด้านลูกค้า จำนวน 1 คู่มือ/แนวทาง	20
ไม่มีผลงานในการจัดทำคู่มือ/แนวทางด้านลูกค้า	0
1.3 การสำรวจความพึงพอใจ	100
ผลงานในการสำรวจความพึงพอใจให้กับหน่วยงานของรัฐ จำนวน 10 เรื่องขึ้นไป	100
ผลงานในการสำรวจความพึงพอใจให้กับหน่วยงานของรัฐ จำนวน 8 - 9 เรื่อง	70
ผลงานในการสำรวจความพึงพอใจให้กับหน่วยงานของรัฐ จำนวน 5 - 7 เรื่อง	30
ผลงานในการสำรวจความพึงพอใจให้กับหน่วยงานของรัฐ จำนวนน้อยกว่า 5 เรื่อง	0
1.4 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด	100
ผลงานในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด หรือแผนยุทธศาสตร์องค์กร หรือแผนธุรกิจ จำนวน 3 เรื่องขึ้นไป	100
ผลงานในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด หรือแผนยุทธศาสตร์องค์กร หรือแผนธุรกิจ จำนวน 2 เรื่อง	80
ผลงานในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด หรือแผนยุทธศาสตร์องค์กร หรือแผนธุรกิจ จำนวน 1 เรื่อง	50
ไม่มีผลงานในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด หรือแผนยุทธศาสตร์องค์กร หรือแผนธุรกิจ	0

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

/2. วิธีการ...



2. วิธีการบริหารและวิธีการปฏิบัติงาน (350 คะแนน)

รฟม. จะพิจารณาจากความเข้าใจของที่ปรึกษาในงานที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ความถูกต้องเหมาะสมของแผนการดำเนินงานในด้านระยะเวลาและความสอดคล้องของงาน การจัดวางกำลังคนตามช่วงเวลาของการดำเนินงาน ระบบ วิธีการจัดการ การบริหารการดำเนินงานและข้อมูลอื่นๆ ดังนี้

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

2. วิธีการบริหารและวิธีการปฏิบัติงาน		คะแนน														
2.1. แผนการดำเนินงาน องค์ประกอบของบุคลากร และระยะเวลาการดำเนินงานของบุคลากรหลัก		100														
1) แผนการดำเนินงาน (Consultant Work Plan) รฟม. จะประเมินจากแผนการดำเนินงานบนพื้นฐานของความสอดคล้องกับ TOR โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้		50														
	<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 ไม่ปรากฏในแผนการดำเนินงานหรือในเวลาที่กำหนด แสดงระยะเวลาการดำเนินงานไม่เหมาะสม การดำเนินงานบางส่วนไม่สอดคล้องกับระยะเวลา ผลงาน การนำเสนอแนวทางและวิธีการ															
น้อยมาก	มีความไม่เหมาะสมอย่างเห็นได้ชัดระหว่างกิจกรรมใน TOR กับแผนงานที่เสนอ															
ไม่มีคะแนน	ที่ปรึกษาไม่นำเสนอแผนการดำเนินงาน															

<p>2) องค์ประกอบของบุคลากรและระยะเวลาการดำเนินงานของบุคลากรหลัก (Organization and Staffing)</p> <p>รฟม. จะประเมินองค์ประกอบของบุคลากรหลัก และระยะเวลาการดำเนินงานของบุคลากรหลัก โดยการพิจารณาขึ้นอยู่กับความสอดคล้องกับ TOR รวมไปถึงความเพียงพอของบุคลากรสนับสนุน โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้</p> <table border="1" data-bbox="280 472 1291 567"> <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 มีข้อเสนอที่สูงกว่า “ดี” โดยมีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่น่าสนใจ มีโครงสร้างองค์กรที่สนับสนุนการดำเนินงานซึ่งกันและกัน ที่สามารถดำเนินการแบบบูรณาการร่วมกันได้</p> <p>ดี มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากร มีรายละเอียดครบถ้วน ทั้งในระดับทางเทคนิคและองค์ประกอบของการจัดพนักงานมีความสมดุลเป็นอย่างดี มีการระบุหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน</p> <p>ปานกลาง มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่มีความสมบูรณ์และมีรายละเอียดเพียงพอตามที่ระบุไว้ใน TOR</p> <p>น้อย มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่มีรายละเอียดไม่ครบถ้วน เช่น มีความไม่สอดคล้องกันระหว่างการจัดสรรบุคลากรกับผลงานที่ต้องการ และไม่เหมาะสมกับวิธีการศึกษาที่นำเสนอ</p> <p>น้อยมาก มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่ไม่สอดคล้องกับ TOR ทั้งหมด ซึ่งทำให้สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะไม่สามารถดำเนินการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์อย่างเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>ไม่มีคะแนน ที่ปรึกษาไม่นำเสนอโครงสร้างบุคลากร</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>2.1 การจัดทำแผนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>50</p>														
<p>2.1.1 <u>ความเข้าใจในจุดประสงค์ของงานและคุณภาพของข้อเสนอ</u></p> <p>รฟม. จะพิจารณาจากความเข้าใจในจุดประสงค์ของงานที่ศึกษา คุณภาพของข้อเสนอ/ความครอบคลุมที่กำหนดในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) รวมถึงความครอบคลุมถึงสาระสำคัญในขอบเขตงานที่กำหนดไว้ใน (TOR) ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 1-9 โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้</p> <table border="1" data-bbox="280 1665 1291 1759"> <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	<p>50</p>
ระดับ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่มีคะแนน									
ร้อยละ	100	80	60	40	20	0									

คำอธิบายของการประเมินมีรายละเอียดดังต่อไปนี้																
ดีมาก	ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR เป็นอย่างดี โดยมีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่มีความน่าสนใจและมีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์นอกเหนือที่กำหนดใน TOR พร้อมทั้งเสนอรายละเอียด แนวทางการดำเนินงานโดยใช้วิธีที่ทันสมัยและเป็นนวัตกรรมใหม่															
ดี	ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR เป็นอย่างดีและมีการระบุรายละเอียดของวิธีการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาเพื่อใช้ในการดำเนินงาน															
ปานกลาง	ที่ปรึกษาเข้าใจการดำเนินงานตาม TOR มีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนงานตามที่ TOR กำหนด แต่ไม่มีรายละเอียดที่ชัดเจนในการดำเนินงาน															
น้อย	ที่ปรึกษาไม่มีความเข้าใจ TOR และขาดการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่สำคัญ รวมทั้งมีวิธีการที่ไม่สอดคล้องกับงาน ไม่เหมาะสม มีวิธีการที่ล้าสมัย หรือที่ปรึกษาคัดลอก TOR โดยไม่มีการเพิ่มเติมรายละเอียดใดๆ															
น้อยมาก	ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR ผิด นำเสนอขอบเขตงานที่สำคัญไม่ครบถ้วน ส่งผลให้การนำเสนอเกี่ยวกับประเด็นสำคัญและวิธีการไม่เหมาะสม															
ไม่มีคะแนน	ที่ปรึกษาไม่นำเสนอหัวข้อตามที่ระบุไว้ใน TOR															
2.2 การจัดทำคู่มือ/แนวทางด้านลูกค้า		50														
2.2.1 <u>ความเข้าใจในจุดประสงค์ของงานและคุณภาพของข้อเสนอ</u>		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" data-bbox="279 1207 1291 1304"> <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="280 575 1292 674"> <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. จะพิจารณาจากระเบียบวิธีวิจัยที่ที่ปรึกษานำเสนอ โดยพิจารณาตั้งแต่การกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนสอดคล้องกับการวิจัย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอข้อมูลอย่างมีขั้นตอน โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้</p> <table border="1" data-bbox="315 1619 1268 1854"> <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														

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	

2.4 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่	50														
<p>2.4.1 <u>ความเข้าใจในจุดประสงค์ของงานและคุณภาพของข้อเสนอ</u></p> <p>รฟม. จะพิจารณาจากความเข้าใจในจุดประสงค์ของงานที่ศึกษา คุณภาพของข้อเสนอ/ความครอบคลุมที่กำหนดในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) รวมถึงความครอบคลุมถึงสาระสำคัญในขอบเขตงานที่กำหนดไว้ใน (TOR) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ข้อ 3.1 – 3.5 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>	ระดับ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่มีคะแนน	ร้อยละ	100	80	60	40	20	0	50
ระดับ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่มีคะแนน									
ร้อยละ	100	80	60	40	20	0									

คำอธิบายของการประเมินมีรายละเอียดดังต่อไปนี้	
ดีมาก	ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR เป็นอย่างดี โดยมีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่มีความน่าสนใจและมีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์นอกเหนือที่กำหนดใน TOR พร้อมทั้งเสนอรายละเอียด แนวทางการดำเนินงานโดยใช้วิธีที่ทันสมัยและเป็นนวัตกรรมใหม่
ดี	ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR เป็นอย่างดีและมีการระบุรายละเอียดของวิธีการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาเพื่อใช้ในการดำเนินงาน
ปานกลาง	ที่ปรึกษาเข้าใจการดำเนินงานตาม TOR มีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนงานตามที่ TOR กำหนด แต่ไม่มีรายละเอียดที่ชัดเจนในการดำเนินงาน
น้อย	ที่ปรึกษาไม่มีความเข้าใจ TOR และขาดการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่สำคัญ รวมทั้งมีวิธีการที่ไม่สอดคล้องกับงาน ไม่เหมาะสม มีวิธีการที่ล้าสมัย หรือที่ปรึกษาคัดลอก TOR โดยไม่มีการเพิ่มเติมรายละเอียดใดๆ
น้อยมาก	ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR ผิด นำเสนอขอบเขตงานที่สำคัญไม่ครบถ้วน ส่งผลให้การนำเสนอเกี่ยวกับประเด็นสำคัญและวิธีการไม่เหมาะสม
ไม่มีคะแนน	ที่ปรึกษาไม่นำเสนอหัวข้อตามที่ระบุไว้ใน TOR

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) การนับอายุให้หน้าปี พ.ศ. ณ วันยื่นข้อเสนอของที่ปรึกษาเป็นตัวตั้ง แล้วลบด้วยปี พ.ศ. เกิด

3.2 วุฒิการศึกษา (ร้อยละ 20)

การให้คะแนนพิจารณาเฉพาะวุฒิการศึกษาระดับที่สูงที่สุดที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่เสนอเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ร้อยละ	100	85	75	50
วุฒิการศึกษา	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	วุฒิการศึกษาที่ไม่เกี่ยวข้อง

- หมายเหตุ : 1) ในกรณีที่ไม่มีสำเนาหนังสือรับรองหรือประกาศนียบัตรที่แสดงวุฒิการศึกษา จะได้รับการประเมินเท่ากับศูนย์สำหรับคะแนนวุฒิการศึกษา
2) กรณีที่มีการเปลี่ยนชื่อหรือนามสกุลให้แนบสำเนาหนังสือรับรองมาด้วย ในกรณีที่ไม่มีสำเนาหนังสือรับรอง จะได้รับการประเมินเท่ากับศูนย์สำหรับคะแนนวุฒิการศึกษา

3.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน (ร้อยละ 20)

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

หมายเหตุ : 1) X หมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงาน

- 2) ปีเริ่มต้นของประสิทธิภาพจะคิดจากปีแรกของการทำงานที่แจ้งไว้ของแต่ละบุคลากร (ไม่คิดจากปีที่จบการศึกษา ทั้งนี้ ให้เริ่มนับประสิทธิภาพการทำงานที่เสนอมาตั้งแต่อายุ 18 ปีเป็นต้นไป)
- 3) การนับประสิทธิภาพการทำงานจะไม่นับรวมช่วงเวลาที่พักซ้อนกัน จะนับให้เพียงช่วงเวลาเดียวเท่านั้น
- 4) ในกรณีที่มีการระบุข้อมูลช่วงเวลาการทำงานเป็นช่วง “ปี” จะถูกนับตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคมของปีเริ่มต้นจนถึงวันที่ 31 มกราคมของปีสุดท้าย

3.4 ประสิทธิภาพในงานที่เกี่ยวข้องตามตำแหน่งที่เสนอ (ร้อยละ 50)

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ร้อยละ	100	75	50
ประสิทธิภาพการทำงานที่เกี่ยวข้อง (เดือน)	$X \geq 5$ งาน - เดือน	$5 > X \geq 3$ งาน - เดือน	$X < 3$ งาน - เดือน

หมายเหตุ : 1) X หมายถึง ประสิทธิภาพในงานที่เกี่ยวข้องตามตำแหน่งที่เสนอ

- 2) ระยะเวลาการทำงานต้องระบุเป็น “ปี” และ “เดือน” มิฉะนั้นจะไม่ได้รับการประเมินในงานนั้นๆ
- 3) หากระบุเวลาปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน ให้นับเวลาปฏิบัติงานถึงวันที่ที่ปรึกษายื่นข้อเสนอ
- 4) จะทำการประเมินให้คะแนนสำหรับประสิทธิภาพการทำงานที่สอดคล้องหรือคล้ายคลึงกับตำแหน่งที่ระบุไว้ในข้อเสนอ ในกรณีที่มีการนำเสนอประสิทธิภาพของตำแหน่งที่ไม่เหมือนดังปรากฏในข้อเสนอ ผู้ประเมินสามารถพิจารณาด้วยตนเองว่าจะให้คะแนนหรือไม่ ทั้งนี้ ถ้าผู้ประเมินไม่สามารถตัดสินใจได้ก็จะนำเข้าสู่คณะกรรมการดำเนินการจ้างเพื่อตัดสิน

การพิจารณาคะแนนของบุคลากรหลัก จะประเมินตามจำนวนและตำแหน่งบุคลากรหลักที่กำหนดไว้ใน TOR โดยมีหลักเกณฑ์เพิ่มเติม ดังนี้

- 1) กรณีที่เสนอจำนวนบุคลากรหลักในตำแหน่งที่กำหนดไว้มากกว่า 1 คน จะคิดคะแนนโดยเฉลี่ยตามสัดส่วนจำนวน man - month ที่เสนอแต่ละคน
- 2) กรณีที่เสนอบุคลากรหลักไม่ตรงตามตำแหน่งที่กำหนดไว้ จะพิจารณาจัดบุคลากรนั้น ๆ ลงในตำแหน่งที่มีสายงานใกล้เคียงกันมากที่สุด
- 3) กรณีที่เสนอจำนวนบุคลากรหลักไม่ครบตามตำแหน่งที่กำหนดไว้ จะไม่มีคะแนนในตำแหน่งที่ขาดไป

/4) การคิด...



- 4) การคิดคะแนนให้กับบุคลากรแต่ละตำแหน่งจะกำหนดสัดส่วนเป็นร้อยละของ 350 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		
4.1 แนวทางการศึกษา/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นที่ที่ปรึกษาเสนอเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	15	5	0
	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/ ข้อคิดเห็นที่ที่ปรึกษาเสนอเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการจัดทำคู่มือ/แนวทางด้านลูกค้า	10	5	0
	มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการจัดทำคู่มือ/แนวทางด้านลูกค้า	มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์น้อยกว่าอันดับ 1 ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการจัดทำคู่มือ/แนวทางด้านลูกค้า	ไม่มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการจัดทำคู่มือ/แนวทางด้านลูกค้า

/เกณฑ์...



เกณฑ์	เกณฑ์การให้คะแนน		
4.3 แนวทางการศึกษา/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นที่ ที่ปรึกษาเสนอเพิ่มเติมที่ เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา นอกเหนือจากที่ระบุไว้ใน ข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการสำรวจ ความพึงพอใจ	10	5	0
	มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) เช่น มีการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง, มีการเปรียบเทียบผลการศึกษาในปัจจุบันและผลการศึกษาย้อนหลังมากกว่า 3 ปี, มีการจัดประชุมชี้แจงผลการสัมมนาเพิ่มเติมหลังจากการจัดสัมมนาถ่ายทอดผลการศึกษาแล้วเสร็จเป็นต้น	มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์น้อยกว่าอันดับ 1 ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) เช่น มีการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง, มีการเปรียบเทียบผลการศึกษาในปัจจุบันและผลการศึกษาย้อนหลังมากกว่า 3 ปี, มีการจัดประชุมชี้แจงผลการสัมมนาเพิ่มเติมหลังจากการจัดสัมมนาถ่ายทอดผลการศึกษาแล้วเสร็จเป็นต้น	ไม่มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการสำรวจความพึงพอใจ
	เกณฑ์	เกณฑ์การให้คะแนน	
4.4 แนวทางการศึกษา/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นที่ ที่ปรึกษาเสนอเพิ่มเติมที่ เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา นอกเหนือจากที่ระบุไว้ใน ข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR)ในด้านการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและ ตลาดฉบับใหม่	15	5	0
	มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่	มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์น้อยกว่าอันดับ 1 ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่	ไม่มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่
	เกณฑ์	เกณฑ์การให้คะแนน	

๒

ส่วนที่ 1. ค่าใช้จ่ายบุคลากรหลัก

ลำดับที่	ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา	การศึกษา (สาขา)	ประสบการณ์ อย่างน้อย (ปี)	จำนวน (คน)	อัตราค่าจ้างต่อ เดือน	จำนวน คน-เดือน	รวมจำนวนเงิน (บาท)	ตัวคูณที่ใช้คำนวณ อัตราค่าตอบแทน ภาคเอกชน	อัตราค่าจ้างที่เสนอ และคูณตัวคูณแล้ว	รวมจำนวนเงิน (บาท)
1	ผู้จัดการโครงการ	ปริญญาโท	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	15	1	57,000	1-9	513,000	2.64	150,480	1,354,320
2	ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียภายนอก	ปริญญาโท	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	10	1	40,700	1-9	366,300	2.64	107,448	967,032
3	ผู้เชี่ยวชาญ ด้านนโยบายและยุทธศาสตร์	ปริญญาโท	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	10	2	81,400	2-9	732,600	2.64	214,896	1,934,064
4	ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการตลาด	ปริญญาโท	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	10	1	40,700	1-9	366,300	2.64	107,448	967,032
5	ผู้เชี่ยวชาญ ด้านระเบียบวิธีวิจัย	ปริญญาโท	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	10	1	40,700	1-9	366,300	2.64	107,448	967,032
รวมค่าใช้จ่ายบุคลากรหลัก								2,344,500			6,189,480

ที่มาของการกำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง): 1. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2556 รับทราบหลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษาโดยให้ส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐ ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2556 เป็นต้นไป ตามที่

กระทรวงการคลังเสนอ

2. หลักเกณฑ์ อัตราค่าใช้จ่าย และแนวทาง การพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี 2563 (อัตราค่าใช้จ่ายการจ้างที่ปรึกษาในการพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี)

ส่วนที่ 2. ค่าใช้จ่ายบุคลากรสนับสนุน

ลำดับที่	ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา	การศึกษา (สาขา)	ประสบการณ์ อย่างน้อย (ปี)	จำนวน (คน)	อัตราค่าจ้างต่อ เดือน	จำนวน คน-เดือน	รวมจำนวนเงิน (บาท)
1	นักวิชาการผู้ช่วย ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	ปริญญาโท	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	5	1	30,000	1-9	270,000
2	นักวิชาการผู้ช่วย ด้านนโยบายและยุทธศาสตร์	ปริญญาโท	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	5	2	60,000	2-9	540,000
-3	นักวิชาการผู้ช่วย ด้านการตลาด	ปริญญาโท	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	5	1	30,000	1-9	270,000
4	นักวิชาการผู้ช่วย ด้านระเบียบวิธีวิจัย	ปริญญาโท	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	5	1	30,000	1-9	270,000
5	นักวิชาการผู้ช่วย ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	ปริญญาโท	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	5	1	30,000	1-9	270,000
6	เลขานุการ	ปริญญาตรี	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	5	1	15,000	1-9	135,000
7	เจ้าหน้าที่ธุรการ	ปริญญาตรี	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	2	1	12,000	1-9	108,000
8	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	ปริญญาตรี	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	2	1	12,000	1-9	108,000
รวมค่าใช้จ่ายบุคลากรสนับสนุน								1,971,000

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

อื่นของรัฐ ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2556 เป็นต้นไป ตามที่กระทรวงการคลังเสนอ

2. หลักเกณฑ์ อัตราค่าจ้าง และแนวทาง การพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี 2563 (อัตราค่าจ้างการจ้างที่ปรึกษาในการพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี)

ส่วนที่ 3. ค่าใช้จ่ายตรง

รายการ	หน่วย	จำนวน (เดือน)	อัตราค่าจ้าง ต่อเดือน (บาท)	จำนวนเงิน (บาท)
ค่าใช้จ่ายตรง				
1. ค่าเช่าสำนักงานรวมสาธารณูปโภค	เดือน	9	10,000	90,000
2. ค่าวัสดุสิ้นเปลืองและเครื่องใช้สำนักงาน	เดือน	9	1,765	15,885
3. ค่าติดต่อสื่อสาร	เดือน	9	3,000	27,000
4. ค่าเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร	เดือน	9	2,000	18,000
5. ค่าเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมโปรแกรม	เดือน	9	4,000	36,000
6. ค่ายานพาหนะและคนขับ	เดือน	9	3,000	27,000
7. ค่าใช้จ่ายในการจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เหมา	1		1,000,000
8. ค่าใช้จ่ายในการทบทวนนโยบาย/กฎบัตร/มาตรฐานด้านบริการลูกค้าของ รฟม.	เหมา	1		400,000
9. ค่าใช้จ่ายในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของลูกค้า	เหมา	1		1,600,000
10. ค่าใช้จ่ายในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดระยะยาว	เหมา	1		1,700,000
ค่าจัดทำรายงานและเอกสาร				
1. รายงานงวดที่ 1	ชุด	5	400	2,000
2. รายงานงวดที่ 2	ชุด	5	400	2,000
3. รายงานงวดที่ 3	ชุด	5	400	2,000
4. รายงานผลการสำรวจ	ชุด	20	500	10,000
			รวมค่าใช้จ่ายตรง	4,929,885

ส่วนที่ 4. สรุปค่าใช้จ่ายโครงการ	
รายการ	รวมเป็นจำนวนเงิน (บาท)
1) ค่าที่ปรึกษา (ค่าตอบแทนบุคลากรหลัก)	6,189,480.00
2) ค่าที่ปรึกษา (ค่าตอบแทนบุคลากรสนับสนุน)	1,971,000.00
3) ค่าใช้จ่ายตรง	4,929,885.00
รวมค่าใช้จ่าย	13,090,365.00
ภาษีมูลค่าเพิ่มร้อยละ 7	916,325.55
รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น	14,006,690.55