



ธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์  
Government  
Housing Bank

กลุ่มงานปฏิบัติการ
รับเลขที่.....
วันที่.....
เวลา.....
ผู้รับ.....

เลขทะเบียนสง: 005236/2566  
วันที่: 04 ธันวาคม 2566 เวลา: 11:46  
ลงวันที่: 04 ธันวาคม 2566  
ปกติ  
เลขที่หนังสือ: จพ.(สจส.)005236/2566

## บันทึกข้อความ

- ▶ ที่ จพ.(สจส.) 5236 /2566
- ▶ จาก ส่วนจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ฝ่าย จพ.
- ▶ เรื่อง รายงานขอจ้างโครงการ IVR Survey โดยวิธีพิเศษ
- ▶ วันที่ 4 ธันวาคม 2566
- ▶ โทร 1592

เรียน รองกรรมการผู้จัดการ กลุ่มงานปฏิบัติการ  
ผ่าน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ สายงานสนับสนุน

- อ้างถึง 1. บันทึกข้อความที่ ลส. 380/2566 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2566  
เรื่อง ขออนุมัติขอบเขตของงาน/กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอและกำหนด  
ราคากลางจัดจ้างโครงการ IVR Survey โดยวิธีพิเศษ
2. ข้อบังคับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 80 ว่าด้วย การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ  
ที่เกี่ยวกับการพาณิชย์โดยตรง พ.ศ.2561
3. บันทึกข้อความที่ จพ.0613/2562 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2562  
เรื่อง แนวทางการพิจารณาในการเลือกดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำสั่งธนาคารอาคารสงเคราะห์ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดจ้าง และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ  
สำหรับการจ้างโครงการ IVR Survey โดยวิธีพิเศษ

ด้วย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความประสงค์จะจ้างโครงการ IVR Survey โดยวิธีพิเศษ ซึ่งมี  
รายละเอียดตามแบบแจ้งข้อมูลเบื้องต้นในระบบ Digitizer เลขที่ 88830-0001-2023-000894 ลงวันที่  
13 พฤศจิกายน 2566 ดังต่อไปนี้

### 1. เหตุผลและความจำเป็นที่ต้องจ้าง

เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อและเงินฝาก  
ทุกสาขาทั่วประเทศผ่านระบบอัตโนมัติ เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการทำงานให้  
สามารถตอบโจทย์ลูกค้า (อ้างถึง 1)

### 2. ขอบเขตของงานหรือรายละเอียดของการจ้าง

ตามรายละเอียดขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR) จัดจ้างโครงการ IVR Survey  
โดยวิธีพิเศษ รายละเอียดตามอ้างถึง 1

541

### 3. ราคาากลางของพัสดุที่จะจ้าง

คณะกรรมการกำหนดร่างขอบเขตของงานและคณะกรรมการกำหนดราคาากลาง (ราคาอ้างอิง) ได้รับอนุมัติราคาากลาง (ราคาอ้างอิง) เพื่อจัดจ้างโครงการ IVR Survey เป็นเงิน 1,699,887.60 บาท (หนึ่งล้านหกแสนเก้าหมื่นเก้าพันแปดร้อยแปดสิบเจ็ดบาทหกสิบสตางค์) ตามข้อบังคับธนาคารฯ ฉบับที่ 80 การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์โดยตรง พ.ศ.2561 ข้อ 3 (18) (4) ราคาที่ได้มาจากการสืบราคาจากท้องตลาด (อ้างถึง 1)

### 4. วงเงินที่จะจ้าง

ในการจ้างโครงการ IVR Survey ใช้งบประมาณประจำปี 2567 ของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ หมวดค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น-ค่าจ้างเหมาบริการ รหัสบัญชี 5253010010 ภายใต้วงเงิน 1,700,000.00 บาท (หนึ่งล้านเจ็ดแสนบาทถ้วน) (อ้างถึง 1)

### 5. กำหนดเวลาที่ต้องการใช้พัสดุนั้นหรือให้งานนั้นแล้วเสร็จ

ระยะเวลาการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ผ่านระบบอัตโนมัติ (IVR Survey) เป็นระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2567 ถึงวันที่ 15 มกราคม 2568

### 6. วิธีที่จะจ้าง และเหตุผลที่ต้องจ้าง

เนื่องจากธนาคาร กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในการยกระดับการบริการลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด โดยกำหนดช่องทางและแนวทางปฏิบัติในการรับฟังลูกค้าอย่างเป็นระบบ และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในกระบวนการรับฟังลูกค้า ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ จึงเห็นควรจัดทำโครงการ IVR Survey โดย Call Back เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการทำงานให้สามารถตอบใจത്യลูกค้า เป็นการสนับสนุนการดำเนินการธุรกิจทั้งด้านสินเชื่อและเงินฝาก ดังนั้นจึงพิจารณาเห็นสมควรดำเนินการโดยวิธีพิเศษ ตามข้อบังคับธนาคารอาคารสงเคราะห์ฉบับที่ 80 ข้อ 3 (22) (1) (3) การจัดหาระบบงานและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องอื่นในการขยายช่องทางการให้บริการ และข้อ 22 (1) การจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีพิเศษ ประกอบข้อ 23 (1) จัดทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการ ผู้มีอาชีพหรือรับจ้างนั้นยื่นข้อเสนอ (อ้างถึง 2) และตามแนวทางการพิจารณาในการเลือกดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อ (2) และข้อ (4) (อ้างถึง 3)

### 7. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

ใช้เกณฑ์ราคา

## 8. รายชื่อคณะกรรมการจัดจ้างและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ

### 8.1 คณะกรรมการจัดจ้าง

- |   |               |
|---|---------------|
| 1. ผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์                          | ประธานกรรมการ |
| 2. นางสาวบรรณพัชร ปิ่นทอง                                 | กรรมการ       |
| ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์ และรักษาการ    |               |
| หัวหน้าส่วนปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์                       |               |
| ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์  |               |
| 3. นางวรางค์ศิริ พูนสินศิริ                               | กรรมการ       |
| ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร |               |
| ฝ่ายจัดหาและการพัสดุ                                      |               |
| 4. นางเอกปรีญา ไบสนิ                                      | กรรมการ       |
| นักวิเคราะห์ระบบงาน                                       |               |
| ฝ่ายพัฒนาระบบธุรกิจหลัก                                   |               |
| 5. นายธวัชชัย วงษ์วิบูลย์สิน                              | กรรมการ       |
| พนักงานคอมพิวเตอร์  |               |
| ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ                           |               |
| 6. นางสาวนวรรตน์ ผ่องฉวี                                  | เลขานุการ     |
| ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์                |               |
| ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์  |               |

### อำนาจและหน้าที่

ดำเนินการตามข้อบังคับของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 80 ว่าด้วย การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์โดยตรง พ.ศ. 2561

## การกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาผลการเสนอราคา

กำหนดระยะเวลาในการพิจารณาผลการเสนอราคาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับถัดจากวันเสนอราคา

### 8.2 คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ

- |   |                     |
|---|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์<br>ที่กำกับดูแลส่วนปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์ | ประธานกรรมการ       |
| 2. นางสาวชุตินา มีสิทธิ์<br>พนักงานลูกค้าสัมพันธ์อาวุโส<br>ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์       | กรรมการ             |
| 3. นางสาวพรณวิภา วิชาชัย<br>พนักงานลูกค้าสัมพันธ์<br>ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์             | กรรมการและเลขานุการ |

### อำนาจและหน้าที่

ทำการตรวจรับพัสดุให้เป็นไปตามตามข้อบังคับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 80 ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์โดยตรง พ.ศ.2561 และเงื่อนไขของสัญญาหรือข้อตกลงนั้น

### 9. อำนาจอนุมัติ

ตามคำสั่งธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ 159/2562 เรื่องการมอบอำนาจให้กระทำการแทนกรรมการผู้จัดการ กรณีจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์โดยตรง ข้อ 3 (ก) กรรมการผู้จัดการได้มอบอำนาจให้รองกรรมการผู้จัดการ กลุ่มงานปฏิบัติการ ให้ความเห็นชอบรายงานขอซื้อขอจ้าง รวมถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการซื้อหรือจ้าง โดยวิธีพิเศษ และคณะกรรมการเพื่อดำเนินการตรวจรับพัสดุในวงเงินไม่เกิน 2,000,000 บาท

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดพิจารณา

- 1. อนุมัติให้ดำเนินการตามรายละเอียดในรายงานขอจ้างโครงการ IVR Survey โดยวิธีพิเศษ ดังกล่าวข้างต้น
- 2. ลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดจ้าง และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ สำหรับการจ้างโครงการ IVR Survey โดยวิธีพิเศษ (สิ่งที่ส่งมาด้วย)

3. ราคาของพัสดุที่จะจ้าง  
คณะกรรมการกำหนดร่างขอบเขตของงานและคณะกรรมการกำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ได้รับอนุมัติราคากลาง (ราคาอ้างอิง) เพื่อจัดจ้างโครงการ IVR Survey เป็นเงิน 1,699,887.60 บาท (หนึ่งล้านหกแสนเก้าหมื่นเก้าพันแปดร้อยแปดสิบหกบาทหกสิบสตางค์) ตามข้อบังคับธนาคารฯ ฉบับที่ 80 การจัดซื้อจัดจ้าง และกำหนดพัสดุที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์โดยตรง พ.ศ.2561 ข้อ 3 (18) (4) ราคาที่ได้มาจากการสืบราคาจากท้องตลาด (ข้างถึง 1)

4. วงเงินที่จะจ้าง  
ในารจ้างโครงการ IVR Survey ใช้งบประมาณประจำปี 2567 ของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ หมวดค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่นค่าจ้างนายบริหาร รหัสบัญชี 5253010010 ภายในวงเงิน 1,700,000.00 บาท (หนึ่งล้านเจ็ดแสนบาทถ้วน) (ข้างถึง 1)

5. กำหนดเวลาที่ต้องการใช้พัสดุนั้นหรือให้งานนั้นแล้วเสร็จ  
ระยะเวลาการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ผ่านระบบอัตโนมัติ (IVR Survey) เป็นระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2567 ถึงวันที่ 15 มกราคม 2568

6. วิธีที่จะจ้าง และเหตุผลที่ต้องจ้าง  
เนื่องจากธนาคาร กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในภาวะการบริการลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด โดยกำหนดช่องทางและแนวทางปฏิบัติในการรับฟังลูกค้าอย่างเป็นระบบ และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในกระบวนการรับฟังลูกค้า ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ จึงเห็นควรจัดทำโครงการ IVR Survey โดย Call Back เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาลดข้อบกพร่อง บริการ และกระบวนการทำงานให้สามารถตอบโจทย์ลูกค้า เป็นการสนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจทั้งด้านสินเชื่อและเงินฝาก ดังนั้นจึงพิจารณาเห็นสมควรดำเนินการโดยวิธีพิเศษ ตามข้อบังคับธนาคารฯวงเงินฉบับที่ 80 ข้อ 3 (22) (1) 3) การจัดการระบบงานและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องอื่นในการขยายช่องทางให้บริการ และข้อ 22 (1) การจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีพิเศษ ประกอบข้อ 23 (1) จัดทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการ ผู้มีสิทธิหรือรับจ้างนั้นยื่นข้อเสนอ (ข้างถึง 2) และแนบแนวทางการพิจารณาในการเลือกดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อ (2) และข้อ (4) (ข้างถึง 3)

7. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ  
ใช้เกณฑ์ราคา

บันทึกข้อความที่ จพ.(สจส.) 5236 /2566 ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2566 เรื่อง รายงานขอจ้างโครงการ IVR Survey โดยวิธีพิเศษ

วรณงค์

(นางวรณงค์ศิริ พูนสินศิริ)

ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สุดดี มหาสินานนท์ 4 ธ.ค. 66  
(นางสุดดี มหาสินานนท์)

หัวหน้าส่วนจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ใน

(นายบันเทิง ลิมนววงศ์) 4 ธ.ค. 66

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายจัดหาและการพัสดุ

พิศัลย์ กองทรัพย์ 4 ธ.ค. 2566  
(นายพิศัลย์ กองทรัพย์)

ผู้อำนวยการฝ่ายจัดหาและการพัสดุ

พิศัลย์ กองทรัพย์ 4 ธ.ค. 2566

(นายพิศัลย์ กองทรัพย์)

ผู้อำนวยการฝ่ายจัดหาและการพัสดุ ปฏิบัติหน้าที่แทน  
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ สายงานสนับสนุน

เห็นชอบงบประมาณขอจ้าง ตามเสนอ/ความข่าลี้ ตามเสนอ

ธิดาพร มีกิ่งทอง

(นางสาวธิดาพร มีกิ่งทอง) 4 ธ.ค. 66

รองกรรมการผู้จัดการ กลุ่มงานปฏิบัติการ และรักษาการ  
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ สายงานกำกับกฎเกณฑ์และกฎหมาย



**soa**  
G H BANK

ธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์  
Government  
Housing Bank

สำนักงานใหญ่  
63 ถนนพหลโยธิน แขวง  
พญาไท 10310  
โทรศัพท์ 0 2645 9000  
โทรสาร 0 2645 9001

Head Office  
63 Rama IX Rd., Huaykwang,  
Bangkok 10310 Thailand  
T +66 (0) 2645 9000  
F +66 (0) 2645 9001

คำสั่ง ธนาคารอาคารสงเคราะห์  
ที่ จพ. 343 /2566

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดจ้าง และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ  
สำหรับการจ้างโครงการ IVR Survey โดยวิธีพิเศษ

ด้วยธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความประสงค์จะจ้างโครงการ IVR Survey และเพื่อให้เป็นไปตาม  
ข้อบังคับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 80 ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์  
โดยตรง พ.ศ. 2561 จึงขอแต่งตั้งรายชื่อต่อไปนี้เป็น คณะกรรมการจัดจ้าง และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ  
สำหรับการจ้างโครงการ IVR Survey โดยวิธีพิเศษ

คณะกรรมการจัดจ้าง

- |   |               |
|---|---------------|
| 1. ผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์  | ประธานกรรมการ |
| 2. นางสาวบรรณพัชร ปิ่นทอง   | กรรมการ       |
| ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์ และรักษาการ<br>หัวหน้าส่วนปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์<br>ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ |               |
| 3. นางวรางค์ศิริ พูนสินศิริ   | กรรมการ       |
| ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร<br>ฝ่ายจัดหาและการพัสดุ                                   |               |
| 4. นางเอกปรีญา ไบสนิ  | กรรมการ       |
| นักวิเคราะห์ระบบงาน<br>ฝ่ายพัฒนาระบบธุรกิจหลัก  |               |
| 5. นายธวัชชัย วงษ์วิบูลย์สิน  | กรรมการ       |
| พนักงานคอมพิวเตอร์<br>ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ   |               |
| 6. นางสาวนวรรตน์ ผ่องฉวี  | เลขานุการ     |
| ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์<br>ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์  |               |

/อำนาจและหน้าที่...

www.ghbank.co.th ▶

1/10/2566

### อำนาจและหน้าที่

ดำเนินการตามข้อบังคับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 80 ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์โดยตรง พ.ศ. 2561

### การกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาผลการเสนอราคา

กำหนดระยะเวลาในการพิจารณาผลการเสนอราคาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับถัดจาก วันเสนอราคา

### คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ

1. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ประธานกรรมการ  
ที่กำกับดูแลส่วนปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์
2. นางสาวชุตติมา มีสิทธิ์ กรรมการ  
พนักงานลูกค้าสัมพันธ์อาวุโส  
ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
3. นางสาวพรรณวิภา วิชาชัย กรรมการและเลขานุการ  
พนักงานลูกค้าสัมพันธ์  
ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

### อำนาจและหน้าที่

ทำการตรวจรับพัสดุให้เป็นไปตามข้อบังคับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 80 ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์โดยตรง พ.ศ. 2561 และเงื่อนไขของสัญญาหรือข้อตกลงนั้น

สั่ง ณ วันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2566



(นางสาววิตาพร มีกิ่งทอง)

รองกรรมการผู้จัดการ กลุ่มงานปฏิบัติการ และรักษาการ

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ สายงานกำกับกฎเกณฑ์และกฎหมาย ทำการแทน  
กรรมการผู้จัดการ