ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจัดจ้างที่มิใช่งานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ การจัดจ้างบริษัทภายนอกเพื่อดำเนินการโครงการ Know Your Customer

2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร 2,500,000 บาท (สองล้านห้าแสนบาทถ้วน)

4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ 3 เม.ย. 2566
   เป็นเงินจำนวน 2,498,450 บาท (สองล้านสี่แสนเก้าหมื่นแปดพันสี่ร้อยห้าสิบบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

5. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ราคาที่ได้มาจากการสืบราคาจากท้องตลาด
   5.1 บริษัท อินเตอร์เน็ต เบส บิซิเนส กรุ๊ป จำกัด
   5.2 บริษัท ดิจิทัล เซต อัพ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
   5.3 ศูนย์ให้คำปรึกษาและพัฒนาผู้บริหารทางธุรกิจ แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

6. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน

6.1 นางสาววณิฐารัตน์ บุญศุภนิตย์	ประธานกรรมการ	.....
6.2 นางสาวปานเนตร จันทสิงห์	กรรมการ	ปานเนตร จันทสิงห์
6.3 นางสาวชนัดดา อารีวงศ์	กรรมการ	.....
6.4 นายพงศกร ปู่สละ	กรรมการ	ลาพักผ่อน ระหว่างวันที่ 27-31 มีนาคม 2566
6.5 นายติรวิทย์ สืบยุบล	กรรมการ	ติรวิทย์ สืบยุบล
6.6 นางสาววิภาวดี นุชถาวร	กรรมการ	.....
6.7 นางสาวนันณภัส ทองพูล	กรรมการและเลขานุการ	นันณภัส ทองพูล

ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)

การจัดจ้างบริษัทภายนอกเพื่อดำเนินการโครงการ Know Your Customer **โดยวิธีพิเศษ**

---

1. **ความเป็นมา/หลักการและเหตุผล**

"การรับฟังเสียงของลูกค้า" เป็นกระบวนการที่ทำให้ธนาคารสามารถเข้าใจลูกค้าได้อย่างแท้จริงและสามารถตอบสนองตรงตามความต้องการหรือเหนือความคาดหวัง สร้างความผูกพัน รวมถึงการนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อขยายโอกาสทางธุรกิจ โดยเฉพาะในยุคที่มีการแข่งขันสูงซึ่งทำให้ธนาคารต้องปรับตัวให้ทันกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อสร้างความได้เปรียบและการเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้นฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์จึงได้จัดทำโครงการ Know Your Customer เพื่อทำความรู้จักและเข้าใจพฤติกรรมกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Target Expected Customer) ด้วยการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และอธิบายคุณลักษณะของลูกค้าด้วยเครื่องมือ Customer Personas เพื่อเป็นตัวแทนกลุ่มเป้าหมายสำหรับใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดได้อย่างแม่นยำรวมถึงการสื่อสารและการออกแบบ Customer Journey

2. **วัตถุประสงค์**

2.1 ทำให้รู้จักและเข้าใจพฤติกรรมกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด กลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์การสื่อสาร และกลยุทธ์การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ตรงกับความต้องการ

2.2 สามารถบริหารจัดการการสื่อสารกับลูกค้าได้ตรงกลุ่มเป้าหมายในช่องทางที่เหมาะสม

3. **คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ**

3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่ายงานของรัฐไว้ชั่วคราวเนื่องจากเป็นผู้ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทิ้งงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทิ้งงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจกรรมของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพตามที่ประกวดราคาดังกล่าว

3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ธนาคาร ณ วันประกาศประกวดราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาครั้งนี้

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นว่านั้น

3.10 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e – GP) ของกรมบัญชีกลาง

3.11 ผู้ยื่นข้อเสนอทุกรายจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องของธนาคารทั้งหมดไว้เป็นความลับ จะไปเผยแพร่ที่อื่นไม่ได้

4. หลักฐานการเสนอราคา

ให้ผู้เสนอราคาแสดงเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับซองใบเสนอราคา โดยแยกไว้นอกซองใบเสนอราคาเป็น 2 ส่วน คือ

4.1 ส่วนที่ 1 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีผู้เสนอราคาเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม(ถ้ามี) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียน นิติบุคคล สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม(ถ้ามี) และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่(ถ้ามี) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

(2) ในกรณีผู้เสนอราคาเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้น สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน(ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(3) ในกรณีผู้เสนอราคาเป็นผู้เสนอราคาร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร่วมค้า และในกรณีที่ผู้เข้าร่วมค้าฝ่ายใดเป็นบุคคลธรรมดาที่มิใช่สัญชาติไทย ก็ให้ยื่นสำเนาหนังสือเดินทาง หรือผู้ร่วมค้าฝ่ายใดเป็นนิติบุคคลให้ยื่นเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (1)

(4) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับซองใบเสนอราคา

4.2 ส่วนที่ 2 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(1) แค็ตตาล็อกและหรือแบบรูปรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ

(2) หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมายในกรณีที่ผู้เสนอราคามอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามในใบเสนอราคาแทน

(3) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับซองใบเสนอราคา

5. รายละเอียดของงาน

5.1 ขอบเขตการทำ Customer Personas

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการทำ Customer Personas โดยการใช้ข้อมูลการวิจัยทางการตลาดและหรือการเก็บข้อมูลพฤติกรรมเพื่อนำมากำหนดบุคลิกและวิเคราะห์ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายด้วยข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative)ข้อมูลเชิงคุณภาพ(Qualitative)และข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคบนสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกทำให้สามารถมองเห็นภาพ พฤติกรรม การตัดสินใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์/บริการ และความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน รวมถึงพัฒนาช่องทางการสนับสนุนลูกค้าเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

5.1.1 ผู้รับจ้างต้องจัดทำ Customer Personas ตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Target Expected Customer) จำนวน 13 กลุ่มอาชีพ หรือตามที่ธนาคารกำหนด

5.1.2 วิธีการทำ Customer Personas ต้องเป็นวิธีการที่เป็นระบบและมีความน่าเชื่อถือตามหลักสถิติไม่ว่าจะเป็นการวิจัยทางการตลาดหรือการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถให้ผลลัพธ์ได้อย่างต่อเนื่องเมื่อธนาคารมีการทบทวนกลุ่มลูกค้าเป้าหมายตามบริบทที่เปลี่ยนไป

5.1.3 ออกแบบโครงสร้างกระบวนการทำ Customer Personas แนวทาง วิธีการ เครื่องมือที่ใช้ ความน่าเชื่อถือ และระยะเวลาดำเนินโครงการ

5.1.4 การวิเคราะห์และจำแนกประเด็นของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(1) ข้อมูลพื้นฐาน (Demographic) เพศ อายุ สถานภาพ ที่อยู่อาศัย (จังหวัด) ประเภทที่พักอาศัย การศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน รายได้

(2) ความต้องการ-ความคาดหวังและพฤติกรรม

- เงินฝาก/สลากออมทรัพย์ เช่น วัตถุประสงค์การฝาก ,ประเภทการฝาก, วงเงินที่ต้องการฝาก
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เช่น วัตถุประสงค์การกู้ ,วงเงินกู้ ,ประเภทหลักประกัน , ช่วงเวลาที่จะขอสินเชื่อ
- ช่องทางการรับและติดตามข้อมูลข่าวสารของธนาคาร
- ช่องทางการติดต่อธนาคาร
- ช่องทางการสนับสนุน
- Social Media ที่ใช้
- Influencer ที่ติดตาม

(3) ประสบการณ์ที่มีต่อธนาคาร (customer experience)

- สาเหตุหรือปัจจัยที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ หรือใช้บริการของธนาคาร (Goal)
- ผลิตภัณฑ์ที่เคยเลือกซื้อ หรือบริการที่เคยได้รับ
- ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบ (Problem & Pain)
- สิ่งที่คาดหวังให้ธนาคารมีเพื่อรองรับความต้องการ (Wish)

5.1.5 วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารบนสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter, Instagram, Blog, Website, Line มาประกอบในกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1.6 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ธนาคารสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด กลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์การสื่อสาร และกลยุทธ์การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ตรงกลุ่มเป้าหมายในทุก Customer Journey

5.1.7 นำผลการทำCustomer Personas ตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด(Target Expected Customer) มาสรุปวิเคราะห์ความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคาร

5.1.8 ศึกษาและวิเคราะห์ Customer Journey ของกลุ่มเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด (Target Expected Customer) ในขั้น Awareness ,Interest , Acquire (Purchase)

5.2 จัดทำรายงาน Customer Personas โดยจำแนกตามกลุ่มเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดในรูปแบบ Infographic หรือ PowerPoint หรือ Dashboard

5.3 สามารถ Export Data การทำCustomer Personas ตามข้อ 5.1.4 เป็นรายบุคคลโดยระบุกลุ่มเป้าหมาย ในรูปแบบของ CSV, Excel file โดยต้องสอดคล้องกับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีของธนาคาร

5.4 การฝึกอบรมและเอกสารคู่มือ

ผู้รับจ้างต้องจัดการฝึกอบรมขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้ธนาคารมีความเข้าใจในการวิเคราะห์ Customer Personas ให้แก่เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง จำนวนผู้เข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่า10 คน โดยรายละเอียดการอบรมมีดังต่อไปนี้

5.4.1 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานพร้อมขั้นตอน เพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

5.4.2 ผู้ให้บริการเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายใดๆที่เกิดขึ้นในการฝึกอบรม รวมทั้งค่าสถานที่ฝึกอบรม(ถ้ามี) ค่าอาหารว่าง ค่าเอกสาร และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม

6. ระยะเวลาดำเนินงาน

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินงานให้แล้วเสร็จภายใน 120 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

7. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานโดยแบ่งเป็น 4 งวด ในรูปแบบเอกสารพิมพ์สีและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลง Flash Drive โดยมีรายละเอียดดังนี้

งวดที่ 1 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบแผนการดำเนินงาน แนวทาง วิธีการ เครื่องมือที่ใช้ความน่าเชื่อถือและระยะเวลาดำเนินโครงการ ภายใน 10 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

งวดที่ 2 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบหลักฐานการเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) ภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

งวดที่ 3 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานผลการสรุปวิเคราะห์ Customer Personas ภายใน 90 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

งวดที่ 4 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบแพลตฟอร์มการพัฒนาเพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

8. การทำสัญญา

ผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องติดต่อกับธนาคารเพื่อทำสัญญาจ้างกับธนาคารภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ 5 ของมูลค่าสัญญา และให้ธนาคารยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

8.1 เงินสด

8.2 เช็คหรือดราฟท์ที่ธนาคารภายในประเทศเซ็นสั่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือดราฟท์ลงวันที่ ที่ใช้เช็คหรือดราฟท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน 3 วันทำการ

8.3 หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศตามตัวอย่างที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด โดยอาจเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีที่กรมบัญชีกลางกำหนดก็ได้

8.4 หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนหรือหลักทรัพย์เพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

8.5 พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน 15 วัน นับจากวันที่ผู้ชนะการประกวดราคาพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาแล้ว

ทั้งนี้ หากผู้ได้รับการคัดเลือกไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวข้างต้น ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกการจ้าง และพิจารณาแจ้งเป็นผู้ทิ้งงาน

9. เงื่อนไขการชำระเงิน

ธนาคารจะชำระเงินค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้าง (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) เมื่อคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างบริษัทภายนอกเพื่อดำเนินการโครงการ Know Your Customer ได้ทำการตรวจรับงานจ้างและได้อนุมัติรับไว้ใช้งานเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ธนาคารจะชำระเงินตามผลงานที่ส่งมอบในแต่ละงวด โดยแบ่งงวดการชำระเป็น 4 งวด ดังต่อไปนี้

งวดที่ 1 ผู้ว่าจ้างจะชำระเงินเป็นจำนวนร้อยละ 10 ของเงินค่าจ้างทั้งหมด ภายหลังที่ได้ทำการส่งมอบและได้รับการตรวจรับงานตามงานงวดที่ 1 เสร็จสิ้นสมบูรณ์

งวดที่ 2 ผู้ว่าจ้างจะชำระเงินเป็นจำนวนร้อยละ 30 ของเงินค่าจ้างทั้งหมด ภายหลังที่ได้ทำการส่งมอบและได้รับการตรวจรับงานตามงานงวดที่ 2 เสร็จสิ้นสมบูรณ์

งวดที่ 3 ผู้ว่าจ้างจะชำระเงินเป็นจำนวนร้อยละ 30 ของเงินค่าจ้างทั้งหมด ภายหลังที่ได้ทำการส่งมอบและได้รับการตรวจรับงานตามงานงวดที่ 3 เสร็จสิ้นสมบูรณ์

งวดที่ 4 ผู้ว่าจ้างจะชำระเงินเป็นจำนวนร้อยละ 30 ของเงินค่าจ้างทั้งหมด ภายหลังที่ได้ทำการส่งมอบและได้รับการตรวจรับงานตามงานงวดที่ 4 เสร็จสิ้นสมบูรณ์

10. วงเงินที่จะจัดจ้าง

ในวงเงินงบประมาณ 2,500,000 บาท (สองล้านห้าแสนบาทถ้วน)

11. กำหนดการและขั้นตอนในการยื่นเสนอผลงาน

11.1 ผู้เสนอราคาจะต้องยื่นซองข้อเสนอตามรายละเอียดในข้อ 4 และ 5 จ่าหน้าซองถึงคณะกรรมการจัดจ้างและยื่นซองข้อเสนอทั้งหมดต่อคณะกรรมการจัดจ้างฯ ณ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ หากมีผู้เสนอราคาขอถอนตัวไม่เข้าร่วมนำเสนองาน ผู้เสนอราคารายดังกล่าวจะต้องทำหนังสือแจ้งต่อคณะกรรมการจัดจ้างฯ เป็นลายลักษณ์อักษร

ทั้งนี้ เอกสารที่นำเสนอทุกฉบับ ต้องประทับตรานิติบุคคลของผู้เสนอราคาอย่างชัดเจนกรณีเป็นเอกสารสำเนาให้ผู้มีอำนาจของผู้เสนอราคาลงนามรับรองสำเนาถูกต้องทุกฉบับเช่นกัน

11.2 ผู้เสนอราคาจะต้องเข้านำเสนองาน (Presentation)ต่อคณะกรรมการจัดจ้างฯ ตามวันเวลาและสถานที่ที่คณะกรรมการจัดจ้างฯ จะพิจารณากำหนดและแจ้งให้ทราบภายหลัง

12. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอ ธนาคารจะพิจารณาตัดสินโดยใช้เกณฑ์ราคาประกอบคุณภาพและพิจารณาจากคะแนนรวมโดยให้คะแนนและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

12.1 คุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคารมีคะแนนเต็ม 100 คะแนน และกำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 60 (60 คะแนน) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

12.1.1 แผนการดำเนินงานและขั้นตอน (20 คะแนน)

12.1.2 วิธีการทำ Customer Personas และเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือ (30 คะแนน)

12.1.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง สอดคล้องตาม TOR (20 คะแนน)

12.1.4 การนำเสนอ (20 คะแนน)

12.1.5 ประสบการณ์ของทีมงานที่เกี่ยวข้อง (10 คะแนน)

โดยหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละหัวข้อข้างต้น ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของธนาคาร ทั้งนี้ การตัดสินของธนาคารถือเป็นที่สิ้นสุด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องสิทธิและหรือ ค่าใช้จ่าย ค่าเสียหายใดๆ มิได้

12.2 พิจารณาด้านราคาที่เสนอ (Price) มีคะแนนเต็ม 100 คะแนน และกำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 40 (40 คะแนน)

$$\text{คะแนน} = 100 - \left(\frac{(\text{ราคาที่เสนอ-ราคาต่ำสุด}) \times 100}{\text{ราคาต่ำสุด}} \right)$$

การพิจารณาคัดเลือก พิจารณาคะแนนรวม (12.1+12.2) ผู้ที่ได้คะแนนสูงสุดจะได้รับการคัดเลือก

หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้อง หรือยื่นหลักฐานการเสนอราคาไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ธนาคารฯจะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ธนาคารจะเห็นว่าเป็นข้อผิดพลาดหรือผิดหลงเพียงเล็กน้อย หรือผิดพลาดไปจากเงื่อนไขข้อกำหนดในส่วนที่มิใช่สาระสำคัญ ทั้งนี้ เฉพาะในการพิจารณาเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารเท่านั้น

กรณีมีข้อสงสัย ธนาคารอาจแจ้งให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติ ประสบการณ์ วิธีดำเนินงาน ตลอดจนข้อเท็จจริงอื่นใดที่ธนาคารเห็นว่าจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาข้อเสนอได้

13. ลิขสิทธิ์

13.1 ลิขสิทธิ์ผลงาน

ผู้เสนอราคาที่ได้เป็นคู่สัญญากับธนาคาร จะต้องส่งมอบชิ้นงานที่ทำการวิเคราะห์และวิจัยทั้งหมดที่สามารถแก้ไขได้ อาทิเช่น Word,CSV,Excel file เป็นต้นที่กำหนดให้จัดทำตามขอบเขตของงานให้กับธนาคาร และถือเป็นลิขสิทธิ์ของธนาคารทั้งหมด

13.2 ลิขสิทธิ์ Software

ผู้เสนอราคาที่ได้เป็นคู่สัญญาธนาคาร จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบและส่งมอบข้อมูลของระบบทั้งหมดให้ธนาคารมีสิทธิโดยถูกต้องอันชอบธรรมในการใช้ Software ที่เสนอ หรือ Software ที่จำเป็นต้องใช้ให้ธนาคาร ทั้งที่มีลิขสิทธิ์อยู่แล้วหรืออาจมีลิขสิทธิ์เกิดขึ้นภายหลังโดยการดำเนินการในทุกขั้นตอนจะต้องดำเนินงานด้วยความระมัดระวังและถูกต้อง ไม่เกิดการละเมิดลิขสิทธิ์และไม่สร้างความเสียหาย

หรือผลกระทบใดๆให้แก่ธนาคาร หากมีความเสียหายเกิดขึ้น ผู้ที่ได้เป็นคู่สัญญากับธนาคารจะต้องรับผิดชอบชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจนเต็มจำนวน ธนาคารต้องไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆเพิ่มเติมทั้งสิ้น ผู้ที่ได้เป็นคู่สัญญากับธนาคารจะต้องเก็บเอกสาร/ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับธนาคารเป็นความลับไม่เผยแพร่ออกไปทุกกรณี

14. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับให้คิดในอัตราร้อยละ 0.10 บาท ต่อวัน ของวงเงินจ้างทั้งหมด ทั้งนี้ จะต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100 บาท

15. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ส่วนสนับสนุนการบริการลูกค้า ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ อาคาร 2 ชั้น 12 หมายเลขโทรศัพท์ 0 2202 2113 E-Mail : Nannapus.t@ghb.co.th

ลงชื่อ.....ประธานคณะกรรมการ
(นางสาววณิฐารัตน์ บุญศุภนิตย์)
ผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นางสาวปานเนตร จันทสิงห์)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
ลาพักผ่อน
ระหว่างวันที่ 27-31 มีนาคม 2566

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นางสาวชนัดดา อารีวงศ์)
หัวหน้าส่วนตลาดสินเชื่อเชิงกิจกรรม
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจสินเชื่อ

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นายพงศกร ปู่สละ)
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนวิเคราะห์ทางการตลาด
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจเงินฝาก

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นายติรวิทย์ สืบยุบล)
พนักงานสื่อสารองค์กรและภาพลักษณ์อาวุโส
ฝ่ายสื่อสารองค์กร

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นางสาววิภาวดี นุชถาวร)
นักพัฒนาระบบ
ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ
(นางสาวนันณภัส ทองพูล)
พนักงานลูกค้าสัมพันธ์อาวุโส
ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ภาคผนวก

หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอโครงการ Know Your Customer โดยวิธีพิเศษ

ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอการคัดเลือกผู้รับจ้างในครั้งนี้ ธนาคารจะพิจารณาตัดสินโดยใช้เกณฑ์คุณภาพประกอบกับเกณฑ์ราคา คะแนนเต็ม 100 คะแนน โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด (กำหนดให้น้ำหนักรวมทั้งหมดเท่ากับ 100 คะแนน) ดังนี้

1. คุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคารมีคะแนนเต็ม 100 คะแนน และกำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 60 (60 คะแนน) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

1.1 แผนการดำเนินงานและขั้นตอน (20 คะแนน)

1.2 วิธีการทำ Customer Personas และเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือ (30 คะแนน)

1.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง สอดคล้องตาม TOR (20 คะแนน)

1.4 การนำเสนอ (20 คะแนน)

1.5 ประสบการณ์ของทีมงานที่เกี่ยวข้อง (10 คะแนน)

โดยการพิจารณาเกณฑ์ด้านคุณภาพในแต่ละหัวข้อ มีรายละเอียดดังนี้

1.1) แผนการดำเนินงานและขั้นตอน (20 คะแนน)

ธนาคารจะพิจารณาจากแผนการดำเนินงานและขั้นตอนของผู้ยื่นข้อเสนอ ที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (TOR) สามารถทำให้ธนาคารได้ Customer Personas ภายในระยะเวลาตามที่ธนาคารกำหนด (Timeline) โดยมีคำอธิบายหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาที่ให้คะแนน	คะแนน
(1.1.1) แผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน (Timeline) มีรายละเอียดชัดเจนและครอบคลุมตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) และสามารถทำให้ธนาคารได้ Customer Personas ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายภายในระยะเวลาตามที่ธนาคารกำหนด	20
(1.1.2) แผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน (Timeline) ครอบคลุมตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) แต่ไม่ชัดเจนว่าจะสามารถทำให้ธนาคารได้ Customer Personas ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ครบถ้วนหรือภายในระยะเวลาตามที่ธนาคารกำหนด	10
(1.1.3) แผนการดำเนินงานและขั้นตอน ไม่มีความละเอียดของขั้นตอนการดำเนินงาน (Timeline) หรือไม่ครอบคลุมตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ไม่ชัดเจนว่าจะสามารถทำให้ธนาคารได้ Customer Personas ภายในระยะเวลาตามที่ธนาคารกำหนด	0

1.2) วิธีการทำ Customer Personas และเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือ (30 คะแนน)

ธนาคารจะพิจารณาจากวิธีการทำ Customer Personas ที่ครอบคลุมตามรายละเอียดข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (TOR) และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคาร โดยมีคำอธิบายหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาที่ให้คะแนน	คะแนน
(1.2.1) วิธีการทำ Customer Personas ครอบคลุมตามรายละเอียดข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (TOR) โดยมีความน่าเชื่อถือตามหลักสถิติไม่ว่าจะเป็นการวิจัยทางการตลาดหรือการวิเคราะห์ข้อมูล และมีวิธีการพัฒนารองรับเพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องเมื่อธนาคารมีการทบทวนกลุ่มลูกค้าเป้าหมายตามบริบทที่เปลี่ยนไป	30
(1.2.2) วิธีการทำ Customer Personas ครอบคลุมตามรายละเอียดข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (TOR) โดยมีความน่าเชื่อถือตามหลักสถิติไม่ว่าจะเป็นการวิจัยทางการตลาดหรือการวิเคราะห์ข้อมูล แต่ไม่สามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องในอนาคต	15
(1.2.3) วิธีการทำ Customer Personas ไม่ครอบคลุมตามรายละเอียดข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (TOR) โดยมีความน่าเชื่อถือตามหลักสถิติไม่ว่าจะเป็นการวิจัยทางการตลาดหรือการวิเคราะห์ข้อมูล	0

1.3) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (20 คะแนน)

ธนาคารจะพิจารณาจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างตาม Target Expected Customer ที่บริษัทเสนอมาในข้อเสนอ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาที่ให้คะแนน	คะแนน
(1.3.1) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 13 กลุ่มอาชีพตาม Target Expected Customer	20
(1.3.2) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 10 กลุ่มอาชีพตาม Target Expected Customer	10
(1.3.3) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 7 กลุ่มอาชีพตาม Target Expected Customer	5

1.4) การนำเสนอ (20 คะแนน)

ธนาคารจะพิจารณาจากการนำเสนอที่สอดคล้องตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) โดยจัดทำเป็นรูปแบบ PDF file และนำเสนอในรูปแบบ Power Point ให้มีความน่าสนใจ และเข้าใจง่าย พร้อมมีการยกตัวอย่างประกอบ เช่น Customer Personas ตามกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาที่ให้คะแนน	คะแนน
(1.4.1) นำเสนอครอบคลุมตามรายละเอียดข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (TOR) มีความน่าสนใจ พร้อมมีการยกตัวอย่างประกอบทำให้เข้าใจได้ง่าย รวมถึงข้อเสนอเพิ่มเติมอื่นๆ ที่นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในขอบเขตของงานที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร	20
(1.4.2) นำเสนอครอบคลุมตามรายละเอียดข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (TOR) มีความน่าสนใจ	10
(1.4.3) นำเสนอไม่ครอบคลุมตามรายละเอียดข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (TOR)	0

1.5) ประสบการณ์ของทีมงานที่เกี่ยวข้อง (10 คะแนน)

ธนาคารจะพิจารณาจากประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยทางการตลาด การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคบนสื่อสังคมออนไลน์ หรือ การออกแบบกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ในช่วง 3 ปีล่าสุด พร้อมแสดงผลงานประกอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาที่ให้คะแนน	คะแนน
(1.5.1) มีหลักฐานการวิจัยทางการตลาด การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภครวมถึงข้อมูลบนสื่อสังคมออนไลน์และการออกแบบกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย มากกว่า 5 ชิ้นงานขึ้นไป	10
(1.5.2) มีหลักฐานการวิจัยทางการตลาด การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภครวมถึงข้อมูลบนสื่อสังคมออนไลน์และการออกแบบกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย มากกว่า 3 ชิ้นงานขึ้นไป	5
(1.5.3) ไม่มีหลักฐานที่เกี่ยวข้องการวิจัยทางการตลาด การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคบนสื่อสังคมออนไลน์และการออกแบบกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	0

2. ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) คะแนน 100 คะแนน และกำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 40 (40 คะแนน)

- คะแนนด้านราคาที่ผู้ค้าได้รับ = (คะแนนจากราคาที่เสนอ*น้ำหนัก)/100
- คะแนนจากราคาที่เสนอ = $100 - \frac{(\text{ราคาที่เสนอ}-\text{ราคาต่ำสุด}) \times 100}{\text{ราคาต่ำสุด}}$

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วย
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูล
ส่วนบุคคล โดยสามารถศึกษารายละเอียดที่ QR Code นี้