

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้งานก่อสร้าง

| | | |
|---|--|-------------------------|
| 1. ชื่อโครงการ..... | จัดจ้างโครงการ IVR Survey | โดยวิธีพิเศษ..... |
| 2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ | ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์..... | |
| 3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร | 1,700,000.00..... | บาท |
| 4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ | - 6 ต.ค. 2566 | |
| | เป็นเงิน ..1,699,887.60 บาท.(หนึ่งล้านหกแสนเก้าหมื่นเก้าพันแปดร้อยแปดสิบเจ็ดบาทหกสิบสตางค์).... | |
| | ราคา/หน่วย (ถ้ามี) | บาท |
| 5. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง) | พิจารณาตามข้อบังคับธนาคารอาคารสงเคราะห์.ฉบับที่ 80 ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์โดยตร.พ.ศ.2561 ข้อ.3 (18)“ราคากลาง”ราคาที่ได้มาจากการสืบราคาจากท้องตลาด โดยสืบราคาจาก 3 บริษัท | |
| | (4) ราคาที่ได้มาจากการสืบราคาจากท้องตลาด | |
| | 5.1บริษัท วันทิววัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)..... | |
| | 5.2บริษัท ศรีเอเทลคอม จำกัด..... | |
| | 5.3บริษัท ยิบอินซอย จำกัด..... | |
| 6. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน | | |
| 6.1 นางสาวณัฐรัตน์ บุญศุภนิത്യ | ประธานคณะกรรมการ | <i>ณัฐรัตน์</i> |
| ผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ | | |
| 6.2 นางสาวโสภา พุกพันธ์ | กรรมการ | <i>โสภา</i> |
| ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ | | |
| 6.3 นางสาวบรรณพัชร ปิ่นทอง | กรรมการ | <i>บรรณพัชร ปิ่นทอง</i> |
| รักษาการหัวหน้าส่วนปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์ | | |
| 6.4 นางสาวศิวดาต จิระบรรณิญา | กรรมการ | <i>ศิวดาต</i> |
| พนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส | | |
| 6.5 นางเอกปรียา ไบสนิ | กรรมการ | <i>เอกปรียา</i> |
| นักวิเคราะห์ระบบงาน | | |
| 6.6 นางสาวนวรรตน์ ผ่องฉวี | เลขานุการ | <i>นวรรตน์</i> |
| ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์ | | |

ขอบเขตของงาน (Terms of Reference :TOR)

จัดจ้างโครงการ IVR Survey โดยวิธีพิเศษ

/ครท 102-20/66

1. ความเป็นมาและความจำเป็น

ธนาคารกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในการยกระดับการบริการลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด โดยกำหนดช่องทางและแนวทางปฏิบัติในการรับฟังลูกค้าอย่างเป็นระบบ และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในกระบวนการรับฟังลูกค้า ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ จึงได้จัดทำโครงการ IVR Survey โดย Call back สัมภาษณ์ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการทำงานให้สามารถตอบโจทย์ลูกค้า

2. วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารทุกสาขาทั่วประเทศผ่านระบบ IVR Survey

3. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

- 3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย
- 3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- 3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- 3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราวเนื่องจากเป็นผู้ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- 3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจกรรมของนิติบุคคลนั้นด้วย
- 3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- 3.7 ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ธนาคารจัดจ้างครั้งนี้
- 3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ธนาคาร ณ วันประกาศประกวดราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาครั้งนี้

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

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

3.11 ผู้เสนอราคาจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของธนาคารไว้เป็นความลับจะไปเผยแพร่ที่อื่นมิได้

4. รายละเอียดของงาน(จ้าง)

4.1 ผู้ให้บริการต้องดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลธนาคารจากระบบของธนาคารที่กำหนดเพื่อใช้ในการสำรวจ

4.2 ผู้ให้บริการต้องสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร หลังใช้บริการ 1 วันทำการ โดยสำรวจรายสาขา

4.3 กรณีลูกค้าไม่พึงพอใจและฝากข้อความเสี่ยง ผู้ให้บริการทำการบันทึกไฟล์เสียงและสรุปประเด็นความไม่พึงพอใจ เพื่อรายงานต่อผู้รับบริการภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป ทั้งนี้สามารถแสดงรายละเอียดข้อความที่ลูกค้าแสดงความคิดเห็นหากร้องขอ

4.4 ผู้ให้บริการต้องจัดทำรายงาน จำแนกตามสาขา สำนักงานเขต ฝ่ายและภาพรวมโดยสรุปเป็นรายวัน รายเดือน รายไตรมาส หรือกำหนดตามความเหมาะสม ประกอบด้วย

4.4.1 การจัดทำรายงาน สถิติต่างๆ เช่น จำนวนลูกค้าที่ทำการสำรวจ สถิติการสำรวจในแต่ละหัวข้อ

4.4.2 รายงานในรูปแบบ Dashboard แสดงผลสำรวจในรูปแบบกราฟแท่งและแผนภูมิขนาดเล็ก พร้อมแสดงข้อมูลจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละบนกราฟและแผนภูมิแสดงรายงานผ่านทางระบบหรือ Web Service ได้

4.4.3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคาร สามารถแสดงรายงานผ่านทางระบบหรือ Web Service ได้ โดยธนาคารสามารถออกและพิมพ์รายงานข้างต้นในลักษณะต่างๆได้ เช่น word excel PDF เป็นอย่างน้อย หลังทำการสำรวจ 1 วันทำการ รายละเอียดรายงานดังนี้

- แสดงระดับความคิดเห็นในแต่ละ Survey โดยสามารถเลือกดูผลสำรวจที่ลูกค้าให้ระดับคะแนนไว้ได้

- แสดงผลสำรวจในรูปแบบกราฟแท่งและแผนภูมิขนาดเล็ก พร้อมแสดงข้อมูลจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละบนกราฟและแผนภูมิได้

4.4.4 สรุปประเด็นความไม่พึงพอใจที่ลูกค้าฝากข้อความเสี่ยง

4.5 ธนาคารสามารถเพิ่มกลุ่มลูกค้าโดยใช้ชุดคำถามใหม่ได้ และสามารถแสดงผลผ่าน Dashboard ได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมต่อธนาคาร

4.6 รายละเอียดอื่นๆ

4.6.1 ธนาคารสามารถเพิ่มหัวข้อในการสำรวจและเรียกดูรายงานแยกหัวข้อสำรวจได้

4.6.2 ผู้ให้บริการสามารถบล็อกหมายเลขโทรศัพท์ลูกค้าที่มีความประสงค์ไม่อนุญาตให้ติดต่อกลับ เพื่อทำการสำรวจ

4.6.3 ผู้ให้บริการจะต้องตัดหมายเลขโทรศัพท์ซ้ำในวันที่ทำการสำรวจ

4.6.4 ผู้ให้บริการจะคิดค่าบริการเฉพาะเมื่อมีผู้รับสายแล้วเท่านั้น

4.6.5 การโทรสำรวจระบบอัตโนมัติจะต้องรองรับการโทรออกได้ไม่น้อยกว่า 35,000 สายต่อเดือน

4.6.6 หมายเลขโทรศัพท์ที่โทรติดต่อผู้ใช้บริการของธนาคารจะต้องแสดงเป็นหมายเลขโทรศัพท์ตามที่ธนาคารกำหนด

5. หลักฐานการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับซองใบเสนอราคา โดยแยกไว้นอกซองใบเสนอราคาเป็น 2 ส่วน คือ

5.1 ส่วนที่ 1 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิบัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

(2) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีใ้ช่นิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น ข้อเสนอข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(3) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร่วมค้า และในกรณีที่ผู้เข้าร่วมค้าฝ่ายใดเป็นบุคคลธรรมดาที่มีใ้ช่สัญชาติไทย ก็ให้ยื่นสำเนาหนังสือเดินทาง หรือผู้ร่วมค้าฝ่ายใดเป็นนิติบุคคลให้ยื่นเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (1)

(4) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับซองใบเสนอราคา

5.2 ส่วนที่ 2 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

- (1) แค็ตตาล็อกและหรือแบบรูปรายการละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ
- (2) หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมายในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามในใบเสนอราคาแทน
- (3) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมไปกับซองใบเสนอราคา

6. หลักเกณฑ์การพิจารณา

ธนาคารจะพิจารณาคัดสินโดยใช้เกณฑ์ราคา

7. การทำสัญญา

ผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องติดต่อธนาคารเพื่อทำสัญญาภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือ และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ 5 ของมูลค่าสัญญาและให้ธนาคารยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

7.1 เงินสด

7.2 เช็คหรือตราพดที่ธนาคารเซ็นสั่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพดที่ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพดนั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ หรือก่อนหน้านั้นไม่เกิน 3 วัน ทำการ

7.3 หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศตามตัวอย่างที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด โดยอาจเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดก็ได้

7.4 หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

7.5 พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่คู่สัญญาพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาแล้ว

ทั้งนี้ หากผู้ได้รับการคัดเลือกไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวข้างต้น ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกการจ้าง และพิจารณาแจ้งเป็นผู้ทำงาน

8. ระยะเวลาดำเนินการ/ส่งมอบงาน

การดำเนินโครงการให้บริการสำรวจความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติ (IVR survey) เป็นระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2567 ถึง วันที่ 15 มกราคม 2568 โดยมีเงื่อนไขการส่งมอบงาน ดังนี้

8.1 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการส่งมอบงานรายงานในรูปแบบ Dashboard ผ่านทางระบบ หรือ Web Service และเริ่มสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทุกสาขาทั่วประเทศ ตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2567 ถึง วันที่ 15 มกราคม 2568

8.2 ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ที่ว่าจ้างตามสัญญาให้กับธนาคาร เป็นระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2567 ถึง วันที่ 15 มกราคม 2568 ตามข้อ 8.1 โดยส่งมอบรายงานตาม รายละเอียดใน TOR เป็นรายงวดจำนวน 12 งวด (ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป)

9. เงื่อนไขการชำระเงิน

ธนาคารจะชำระค่าจ้างบริการตามสัญญาจ้างเป็นรายเดือน รวม 12 งวด โดยจ่ายตามราคาการให้บริการเหมาจ่ายรายเดือน เมื่อส่งมอบรายงานตามข้อ 8.2 ทั้งนี้ ธนาคารจะชำระค่าจ้างบริการแต่ละเดือนเมื่อได้รับใบแจ้งหนี้และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจสอบการดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

ทั้งนี้ หากในการให้บริการในเดือนใดมีค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ส่วนเกินจากราคาการให้บริการเหมาจ่ายธนาคารจะจ่ายตามค่าใช้จ่ายจริงที่เรียกเก็บ

10. อัตราค่าปรับ

กำหนดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.10 ของค่าจ้างตามสัญญา

11. วงเงินในการจัดหา

ในวงเงินงบประมาณ 1,700,000 บาท (หนึ่งล้านเจ็ดแสนบาทถ้วน)

12. ข้อสงวนสิทธิ์ในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ (ถ้ามี)

12.1 ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ ให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

12.2 ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารการเสนอราคามีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของธนาคาร คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

12.3 ธนาคารอาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากธนาคารไม่ได้

(1) ธนาคารไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือที่ได้รับจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(2) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(3) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารหรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

(4) กรณีอื่นในทำนองเดียวกับ (1) (2) หรือ (3) ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

13. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

14. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ส่วนปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ชั้น 12 อาคาร 2 เบอร์โทรศัพท์ 02-202-1794

เอกสารแนบท้าย

ขอบเขตของงานจ้างโครงการ IVR Survey

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยสามารถศึกษารายละเอียดที่ QR Code นี้

