

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่ายการจ้างที่ปรึกษา

1. ชื่อโครงการ จัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อการสอบทานแบบไม่เปิดเผยตน (Mystery Shopping) ตามหลักเกณฑ์ Market conduct
2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์
3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 2,000,000 บาท (สองล้านบาทถ้วน)
4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ - 2 ธ.ค. 2568
เป็นเงิน 1,848,400 บาท (หนึ่งล้านแปดแสนสี่หมื่นแปดพันสี่ร้อยบาทถ้วน)
5. ค่าตอบแทนบุคลากร 788,400 บาท (เจ็ดแสนแปดหมื่นแปดพันสี่ร้อยบาทถ้วน)
 - 5.1 ประเภทที่ปรึกษา กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ
 - 5.2 คุณสมบัติที่ปรึกษา
 - 1) ผู้จัดการโครงการ จำนวน 1 คน ปริญญาเอกสาขาวิจย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ ไม่น้อยกว่า 20 ปี
 - 2) นักวิจย จำนวน 1 คน ปริญญาโทสาขาวิจย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ ไม่น้อยกว่า 15 ปี
 - 3) นักวิจย จำนวน 2 คน ปริญญาตรีสาขาวิจย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ ไม่น้อยกว่า 2 ปี
 - 5.3 จำนวนที่ปรึกษา จำนวน 4 คน
6. ค่าวัสดุอุปกรณ์ 35,000 บาท (สามหมื่นห้าพันบาทถ้วน)
7. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปต่างประเทศ (ถ้ามี) บาท
8. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ
 - 8.1 ค่าใช้จ่ายในการลงพื้นที่สอบทาน จำนวน 970,000 บาท (เก้าแสนเจ็ดหมื่นบาทถ้วน)
 - 8.2 ค่าประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 55,000 บาท (ห้าหมื่นห้าพันบาทถ้วน)
9. รายชื่อผู้รับผิดชอบในการกำหนดค่าใช้จ่าย/ดำเนินการ/ขอบเขตดำเนินการ (TOR)
 - 9.1 นายนิธิพล เชื้อแสง ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน ประธานกรรมการ
 - 9.2 นางสาวปณณมา สุชี ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน กรรมการ
 - 9.3 นายสถณัษ พานิชย์จินดา หัวหน้าส่วนกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กรรมการ
ของทางการ ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน
 - 9.4 นายทรงวุฒิ ชินวัฒนกุล หัวหน้าส่วนกำกับข้อมูลและป้องปราม กรรมการ
การฟอกเงิน ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน
 - 9.5 นางสาวสุชาดา นาแฮม ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนกำกับการปฏิบัติตาม กรรมการและ
กฎระเบียบของทางการ ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน เลขานุการ
10. ที่มาของการกำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
 - 10.1 ค่าตอบแทนบุคลากร ตามแนวทางการจ้างที่ปรึกษา หนังสือคณะกรรมการวินิจฉัยปัญหาการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ กรณับัญญัติกลาง ด่วนที่สุด ที่ กค (กวจ) 0405.3/ว 1203 ลงวันที่ 27 กันยายน 2565
 - 10.2 ค่าวัสดุอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ จากการสืบราคาจากท้องตลาดจำนวน 3 ราย ได้แก่ 1) สถาบันบัณฑิต บริหารธุรกิจจตุสินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) สถาบันวิจยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ 3) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้าโพล)

รายละเอียดประมาณการค่าใช้จ่าย

จ้างที่ปรึกษาดำเนินการสอบทานการปฏิบัติงานของสาขาธนาคารแบบไม่เปิดเผยตน (Mystery Shopping)

1. ค่าตอบแทนบุคลากร		จำนวน (คน)	อัตราค่าตอบแทนต่อเดือน (บาท)		อัตราค่าจ้าง (วัน)	เวลาทำงาน (วัน/คน)	จำนวนเงิน (บาท)
			อัตราเงินเดือนพื้นฐาน	ตัวคูณค่าตอบแทน			
ผู้จัดการโครงการ	ปริญญาเอกสาขาวิจัย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 20 ปี	1	106,500	1.76	8,520	30	255,600
นักวิจัย	ปริญญาโทสาขาวิจัย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 15 ปี	1	61,200	1.76	4,896	50	244,800
นักวิจัย	ปริญญาตรีสาขาวิจัย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 2 ปี	2	20,000	1.76	1,600	90	288,000
รวม 1. ค่าตอบแทนบุคลากร							788,400

2. ค่าวัสดุอุปกรณ์	จำนวนเงิน (บาท)
ค่าใช้จ่ายในการผลิตเอกสาร	30000
ค่าใช้จ่ายวัสดุสำนักงาน	5000
อื่นๆ	-
รวม 2. ค่าวัสดุอุปกรณ์	35000

3. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	จำนวนสาขา	ราคาต่อสาขา	จำนวนเงิน (บาท)
ค่าใช้จ่ายในการลงพื้นที่สอบทาน	194	5000	970000
ค่าประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล	-	-	55000
ค่าใช้จ่ายอื่น ในการดำเนินการโครงการ	-	-	-
รวม 3. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ			1025000

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น

1,848,400

ร่างขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)
และกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอที่ปรึกษาเพื่อการสอบทาน
แบบไม่เปิดเผยตน (Mystery Shopping) ตามหลักเกณฑ์ Market conduct

1. ความเป็นมา/เหตุผลและความจำเป็น

ด้วยธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความประสงค์จะดำเนินการจัดจ้างที่ปรึกษา เพื่อการสอบทานแบบไม่เปิดเผยตน (Mystery Shopping) ตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) โดยฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานมีภารกิจในการกำกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ประกาศและข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการดำเนินการ รวมถึงมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการสนับสนุนผู้บริหารระดับสูงให้สามารถบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการปฏิบัติตามกฎหมายและงานกำกับกฎเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) เพื่อเป็นการสนับสนุนในงานให้บริการหรือการดำเนินธุรกิจของธนาคารด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ผลิตภัณฑ์เงินฝาก ผลิตภัณฑ์สลากออมทรัพย์ ผลิตภัณฑ์ประกันภัย (ประกันชีวิต/วินาศภัย) และทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ประกอบกับรายงานผลการตรวจสอบธนาคารแห่งประเทศไทยประจำปี 2568 ได้มีคำสั่งการให้ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการขายแบบ end-to-end ในทุกผลิตภัณฑ์ รวมถึงสอบทานการให้ข้อมูลลูกค้าในทุกผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะการแจ้งเงื่อนไขสำคัญและข้อมูลค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าทราบอย่างครบถ้วนถูกต้อง และให้ลูกค้ามีเวลาตัดสินใจที่เพียงพอ โดยมีวงเงินงบประมาณ 2,000,000 บาท (สองล้านบาทถ้วน)

2. วัตถุประสงค์

การจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อการสอบทานแบบไม่เปิดเผยตน (Mystery Shopping) ตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) เป็นการสนับสนุนในงานให้บริการหรือการดำเนินธุรกิจของธนาคาร อันเป็นประโยชน์ที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานตามกฎหมาย/กฎเกณฑ์ได้อย่างถูกต้อง โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1 เพื่อประเมินมาตรฐานการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ และตรวจสอบการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ Market conduct ในสถานการณ์จริง

2.2 เพื่อตรวจสอบขั้นตอนการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์และนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณามาตรการกำกับดูแลและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

2.3 เพื่อรวบรวมข้อมูลการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ การระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของการให้บริการ ที่แสดงให้เห็นถึงความรอบรู้และความเข้าใจในลักษณะงานที่กำหนดไว้

ในขอบเขตของงานรวมถึงความเชื่อมโยงของงานอย่างแท้จริง เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการอบรมผู้ปฏิบัติงาน

2.4 ธนาคารได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ที่เป็นข้อมูลเชิงลึกที่ผู้รับจ้างให้คำแนะนำเพื่อนำไปใช้พัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

3. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราวเนื่องจากเป็นผู้ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7 เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างดังกล่าว

3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ธนาคาร ณ วันประกาศขึ้นของเสนอราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการจัดจ้างครั้งนี้

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

3.10 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ซึ่งเป็นผู้มีอาชีพดำเนินธุรกิจในการดำเนินการดำเนินงานสอบทานแบบไม่เปิดเผยตน (Mystery Shopping) สำหรับสถาบันการเงิน หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า โดยจะต้องมีความเข้าใจและประสบการณ์ในการประเมินพฤติกรรม การขาย การให้บริการ และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ Market conduct สำหรับธุรกิจสถาบันการเงิน ซึ่งรวมถึงการสังเกตการณ์การนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ผลิตภัณฑ์เงินฝาก ผลิตภัณฑ์สลากออมทรัพย์ ผลิตภัณฑ์ประกันภัย (ประกันชีวิต/วินาศภัย) และทรัพย์สินรอการขาย NPA ซึ่งมีหลักฐานยืนยันฐานะต่อธนาคารได้ ดังนี้

1) เอกสารแสดงประวัติและผลงานที่ผ่านมา โดยเน้นโครงการที่เกี่ยวข้องกับ Mystery Shopping และการสำรวจด้าน Market conduct

2) ข้อมูลประวัติโดยย่อของผู้บริหารโครงการและทีมวิจัย

3) ผู้ยื่นข้อเสนอทุกรายจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องของธนาคารทั้งหมดไว้เป็นความลับจะไปเผยแพร่ที่อื่นมิได้

3.11 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดหาบุคลากรที่มีคุณภาพ ที่เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอ เพื่อให้งานมีคุณภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์ของโครงการ สำหรับบุคลากรหลักจะต้องประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติและประสบการณ์ตรงในงานที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยดังต่อไปนี้

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	คุณสมบัติ
1.	ผู้จัดการโครงการ	1	ปริญญาเอกสาขาวิจัย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 20 ปี
2.	นักวิจัย	1	ปริญญาโทสาขาวิจัย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 15 ปี
3.	นักวิจัย	2	ปริญญาตรีสาขาวิจัย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 2 ปี

4. หลักฐานการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับซองใบเสนอราคา โดยแยกไว้ นอกซองใบเสนอราคาเป็น 2 ส่วน คือ

4.1 ส่วนที่ 1 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

1) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(1) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

(2) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิบัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

2) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่นนั้น สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

3) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร่วมค้า และในกรณีที่ผู้เข้าร่วมค้าฝ่ายใดเป็นบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย ก็ให้ยื่นสำเนาหนังสือเดินทาง หรือผู้ร่วมค้าฝ่ายใดเป็นนิติบุคคล ให้ยื่นเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (1)

4) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับซองใบเสนอราคา

4.2 ส่วนที่ 2 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

- 1) แค็ตตาล็อกและหรือแบบรูปรายการละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ
- 2) หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมายในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอ มอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามในใบเสนอราคาแทน
- 3) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับซองใบเสนอราคา

5. เอกสารประกอบการเสนอราคา

5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติและความเป็นมาของผู้ยื่นข้อเสนอ รวมถึงลักษณะการดำเนินงาน ผลประกอบการที่ผ่านมา รายชื่อลูกค้าสำคัญภายในประเทศ และ/หรือ ภายนอกประเทศ ที่อ้างอิงได้

5.2 รายละเอียดแผนการดำเนินงานโครงการ

5.3 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องทำความเข้าใจในเอกสารทุกฉบับให้เป็นที่เข้าใจโดยชัดแจ้ง และไม่ว่ากรณีใดๆ ผู้ยื่นข้อเสนอจะยกขึ้นเป็นข้ออ้างโดยอาศัยเหตุจากการที่ละเอียด ไม่ทำความเข้าใจในข้อความดังกล่าวหรือละเอียดไม่ปฏิบัติตามข้อความนั้น หรือโดยอ้างความสำคัญผิดในความหมายของข้อความในใบเสนอราคาเพื่อปฏิเสธความรับผิดชอบมิได้

5.4 หากธนาคารพบหรือทราบเมื่อใดก็ตามที่ผู้ยื่นข้อเสนอมีเจตนาที่จะปิดบัง บิดเบือน หรือพยายามให้ธนาคารเข้าใจผิดไปจากความเป็นจริง ธนาคารจะพิจารณาตัดสินสิทธิในการเสนอราคาหรือยกเลิกสัญญา ที่ได้ทำไว้กับผู้ยื่นข้อเสนอและเรียกค่าเสียหายที่พึงเกิดขึ้นจากการกระทำดังกล่าว

5.5 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยืนยันว่าพร้อมที่จะลงนามในสัญญาตามแบบสัญญาของธนาคาร รวมทั้งเงื่อนไขต่างๆ ในการจัดจ้าง ข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอ รวมทั้งข้อเสนอเพิ่มเติมในการต่อรองให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาด้วย

5.6 รายละเอียดต่างๆ ที่ผู้ยื่นข้อเสนอเสนอมานั้น หากมีปัญหาในการตีความของข้อความใดให้ถือคำวินิจฉัยของธนาคารเป็นที่ยุติ

6. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

ในการจัดจ้างปรึกษาเพื่อการสอบทานแบบไม่เปิดเผยตน (Mystery Shopping) ตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ครั้งนี้ ธนาคารจะพิจารณาคัดสิน โดยให้หลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

6.1 พิจารณาด้านเทคนิคและกระบวนการ (Technical & Methodological Score)

เกณฑ์การให้คะแนน : 80 คะแนน (น้ำหนัก 80%)

กำหนดเกณฑ์ตามรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	คำอธิบายความต้องการ	คำอธิบาย / คะแนน
1.	ความเข้าใจในหลักการ Market conduct (น้ำหนัก 20%) ● ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ : ผู้เสนอต้องแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในหลักการ Market conduct ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) รวมถึงวัตถุประสงค์หลักของการทำ Mystery Shopping เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด ● การประยุกต์ใช้ : นำเสนอวิธีการที่สามารถตรวจสอบการปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงาน ศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ความถูกต้องของการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ การเสนอขายอย่างเหมาะสมกับความเสียงของลูกค้า (Suitability) และการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนก่อนการตัดสินใจ (Disclosure)	20 คะแนน : แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในหลักเกณฑ์ Market conduct ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบแผนการทำ Mystery Shopping ได้อย่างครบถ้วน 10 คะแนน : แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในหลักเกณฑ์ Market Conduct ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบแผนการทำ Mystery Shopping ได้บางส่วน โดยธนาคารนำกระบวนการมาดำเนินการต่อได้ 5 คะแนน : ไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในหลักเกณฑ์ Market Conduct ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และไม่เพียงพอต่อการนำมาใช้ดำเนินการต่อได้
2.	แผนและวิธีการดำเนินการ (น้ำหนัก 20%) ● การออกแบบสถานการณ์ (Scenario) : เสนอการออกแบบสถานการณ์ที่หลากหลายและซับซ้อน เช่น การสอบถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยง โดยสถานการณ์ต้องครอบคลุมพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ตามหลัก Market conduct ● กระบวนการคัดเลือกและฝึกอบรมนักสำรวจ : นำเสนอวิธีการคัดเลือกนักสำรวจ (Shopper) ที่มีความน่าเชื่อถือ มีทักษะการสื่อสาร และมีกระบวนการฝึกอบรมที่เข้มข้นเพื่อให้เข้าใจสถานการณ์และวิธีการเก็บข้อมูลได้อย่างแม่นยำ ● การควบคุมคุณภาพ : มีมาตรการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานของนักสำรวจ (Shopper) อย่างชัดเจน และการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่รายงาน	20 คะแนน : วิธีการทำ Mystery Shopping โดยพิจารณาความละเอียดและรอบคอบของแผนการดำเนินการ เช่น การออกแบบสถานการณ์ (Scenario) มีความสมจริงและครอบคลุมพฤติกรรมที่ต้องการตรวจสอบได้ครบถ้วน 10 คะแนน : วิธีการทำ Mystery Shopping โดยพิจารณาความละเอียดและรอบคอบของแผนการดำเนินการ เช่น การออกแบบสถานการณ์ (Scenario) มีความสมจริงและครอบคลุมพฤติกรรมที่ต้องการตรวจสอบได้บางส่วน โดยธนาคารนำกระบวนการมาดำเนินการต่อได้ 5 คะแนน : วิธีการทำ Mystery Shopping ไม่เพียงพอต่อการนำมาใช้ดำเนินการต่อได้
3.	ระบบการเก็บข้อมูลและรายงานผล (น้ำหนัก 20%) ● แพลตฟอร์มการเก็บข้อมูล : นำเสนอวิธีการที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งควรเป็นระบบดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและปลอดภัย ● รูปแบบการรายงาน : รูปแบบการรายงานผลต้องครอบคลุมทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative) และเชิงคุณภาพ	20 คะแนน : การเก็บข้อมูลและการรายงานผล โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือและสามารถสรุปผลในรูปแบบที่ธนาคารสามารถนำไปใช้ปรับปรุงได้จริง 10 คะแนน : การเก็บข้อมูลและการรายงานผล โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือและสามารถสรุปผลในรูปแบบที่ธนาคารสามารถนำไปใช้ปรับปรุงได้บางส่วน

ลำดับ	คำอธิบายความต้องการ	คำอธิบาย / คะแนน
	(Qualitative) โดยแสดงผลการปฏิบัติงานในภาพรวมและสามารถเจาะลึกไปถึงรายละเอียดในแต่ละศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ หรือแต่ละผู้ปฏิบัติงานได้	5 คะแนน : การเก็บข้อมูลและการรายงานไม่เพียงพอต่อการนำมาใช้ดำเนินการต่อได้
4.	ด้านประสบการณ์ (น้ำหนัก 10%) • ประสบการณ์ในธุรกิจการเงิน : ผู้เสนอต้องมีประสบการณ์ในการทำ Mystery Shopping ให้กับสถาบันการเงินหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงถึงความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร • การวิเคราะห์ข้อมูล : แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุแนวโน้ม (Trends) และ ช่องว่าง (Gaps) ในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ธนาคารสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการและแผนการฝึกอบรม	10 คะแนน : มีประสบการณ์ในการทำ Mystery Shopping ให้กับสถาบันการเงินหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า 10 ปี 5 คะแนน : มีประสบการณ์ในการทำ Mystery Shopping ให้กับสถาบันการเงินหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า 5 ปี 3 คะแนน : มีประสบการณ์ในการทำ Mystery Shopping ให้กับสถาบันการเงินหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง 3-5 ปี
5.	ด้านบุคลากร (น้ำหนัก 10%) • ทีมงาน : ระบุทีมงานหลักที่รับผิดชอบโครงการพร้อมประวัติและประสบการณ์ เพื่อให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญของทีมงาน โดยเฉพาะ ผู้จัดการโครงการและนักวิจัยผู้เชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์ข้อมูล • การอ้างอิง : มีการนำเสนอ Reference หรือผลงานที่ผ่านมาที่เกี่ยวข้องกับโครงการในลักษณะเดียวกันเพื่อยืนยันความสามารถ	10 คะแนน : ความเชี่ยวชาญของทีมงานหลักที่รับผิดชอบโครงการ โดยเฉพาะผู้จัดการโครงการ (Project Manager) และทีมวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) ผู้จัดการโครงการ จำนวน 1 คน : ปริญญาเอกสาขาวิจัย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 20 ปี 2) นักวิจัย จำนวน 1 คน : ปริญญาโทสาขาวิจัย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 15 ปี 3) นักวิจัย จำนวน 2 คน : ปริญญาตรีสาขาวิจัย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 2 ปี 5 คะแนน : ความเชี่ยวชาญของทีมงานหลักที่รับผิดชอบโครงการ โดยเฉพาะผู้จัดการโครงการ (Project Manager) และทีมวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) ผู้จัดการโครงการ จำนวน 1 คน : ปริญญาเอกสาขาวิจัย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ 10 - 20 ปี 2) นักวิจัย จำนวน 1 คน : ปริญญาโทสาขาวิจัย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ 10 - 15 ปี 3) นักวิจัย จำนวน 2 คน : ปริญญาตรีสาขาวิจัย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ 1 - 2 ปี 2 คะแนน : ความเชี่ยวชาญของทีมงานหลักที่รับผิดชอบโครงการ โดยเฉพาะผู้จัดการโครงการ (Project Manager) และทีมวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) ผู้จัดการโครงการ จำนวน 1 คน : ปริญญาเอกสาขาวิจัย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี 2) นักวิจัย จำนวน 1 คน : ปริญญาโทสาขาวิจัย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี 3) นักวิจัย จำนวน 2 คน : ปริญญาตรีสาขาวิจัย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี

โดยหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละหัวข้อข้างต้น ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของธนาคาร ทั้งนี้ การตัดสินของธนาคารถือเป็นที่สุด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องสิทธิ และหรือค่าใช้จ่าย ค่าเสียหายใด ๆ ไม่ได้

6.2 พิจารณาด้านราคาที่เสนอ

เกณฑ์การให้คะแนน : 20 คะแนน (น้ำหนัก 20%)

กำหนดเกณฑ์ตามรายละเอียดดังนี้

- การให้คะแนนสูงสุดสำหรับผู้เสนอราคาที่ต่ำที่สุด และให้คะแนนลดหลั่นลงมาตามสัดส่วนของราคา ที่เพิ่มขึ้น
- วิธีการคำนวณ : คะแนนที่ได้รับ = ราคาต่ำสุด / ราคาที่เสนอ $\times$ น้ำหนักคะแนน
 เช่น น้ำหนักคะแนนในส่วนราคาคือ 20% และราคาต่ำสุดที่เสนอคือ 1 ล้านบาท
 - ผู้เสนอรายที่ 1 เสนอราคา 1 ล้านบาท : $1,000,000 / 1,000,000 \times 20 = 20$ คะแนน
 - ผู้เสนอรายที่ 2 เสนอราคา 1.1 ล้านบาท : $1,000,000 / 1,100,000 \times 20 = 18.18$ คะแนน
 - ผู้เสนอรายที่ 3 เสนอราคา 1.2 ล้านบาท : $1,000,000 / 1,200,000 \times 20 = 16.66$ คะแนน

ลำดับ 1 พิจารณาคะแนนตามข้อ 6.1 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านเกณฑ์ 64 คะแนนขึ้นไป จะได้รับ พิจารณาในลำดับถัดไป

ลำดับ 2 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านลำดับที่ 1 ธนาคารจะพิจารณาคะแนนรวม (6.1+6.2) ผู้ได้คะแนนสูงสุดจะได้รับการคัดเลือก

หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้อง หรือยื่นหลักฐานการเสนอราคาไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน ธนาคารจะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ธนาคารจะเห็นว่าเป็น ข้อผิดพลาดหรือผิดพลาดเพียงเล็กน้อย หรือผิดพลาดไปจากเงื่อนไขข้อกำหนดในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญ ทั้งนี้เฉพาะในการพิจารณาเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารเท่านั้น

กรณีมีข้อสงสัย ธนาคารอาจแจ้งให้ผู้ยื่นข้อเสนอ ชี้แจงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติ ประสิทธิภาพ วิธีดำเนินงาน ตลอดจนข้อเท็จจริงอื่นใดที่ธนาคารเห็นว่าจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาข้อเสนอได้

กรณีผู้ยื่นข้อเสนอ มีคะแนนรวมตามข้อ 6.1+ 6.2 เท่ากัน ธนาคารจะพิจารณาผู้ที่ได้รับคะแนน ด้านเทคนิคและกระบวนการตามข้อ 6.1 มากที่สุด

7. ระยะเวลาดำเนินการ/ส่งมอบงาน

7.1 ระยะเวลาการจ้างไม่เกิน 90 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

7.2 การส่งมอบงานงวดที่ 1 ภายใน 7 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ประกอบด้วย

1) แผนการดำเนินงานโครงการ ประกอบด้วยวิธีการและแนวทางดำเนินการ ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ แผนการสอบทาน รายละเอียดตามข้อ 8.2

2) แบบประเมินมาตรฐานการให้บริการและเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารกำหนด รายละเอียดตามข้อ 8.1

7.3 การส่งมอบงานงวดที่ 2 ภายใน 90 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ประกอบด้วย รายงานผลการสอบทานการปฏิบัติงานสาขานครหลวงและสาขาภูมิภาค รวมจำนวน 194 ศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ พร้อมบทสรุปเพื่อนำเสนอรายงานต่อกรรมการผู้จัดการ (Presentation) รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาจากการเข้าสอบทาน และผลการสอบทานรายศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ รายละเอียดตามข้อ 8

8. รายละเอียดของงาน (งานจ้าง) ที่ปรึกษาเพื่อการสอบทานแบบไม่เปิดเผยตน (Mystery Shopping) ตามหลักเกณฑ์ Market conduct

ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบของที่ปรึกษาเพื่อการสอบทานแบบไม่เปิดเผยตน (Mystery Shopping) ตามหลักเกณฑ์ Market conduct ดังนี้

8.1 ขอบเขตงาน

1) สอบทานการปฏิบัติงานโดยเข้าไปใช้บริการเป็นลูกค้าทั่วไป ด้วยวิธีแบบไม่เปิดเผยตน (Mystery Shopping) โดยที่ปรึกษาจะกำหนดสถานการณ์จำลอง (Scenario) ที่ต้องการให้ผู้ประเมินดำเนินการสอบทานตามประเภทผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ผลิตภัณฑ์เงินฝาก ผลิตภัณฑ์สลากออมทรัพย์ ผลิตภัณฑ์ประกันภัย (ประกันชีวิต/วินาศภัย) และทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ดังนี้

(1) จัดทำแบบประเมินมาตรฐานการให้บริการและเสนอขายผลิตภัณฑ์ของผู้ปฏิบัติงาน ศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ ตามหลักเกณฑ์ Market conduct และมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ตามประเด็นสอบทานที่ธนาคารกำหนด

(2) ประเมินผลการให้บริการและเสนอขายผลิตภัณฑ์ของผู้ปฏิบัติงาน ศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ เพื่อให้ทราบถึงระดับการปฏิบัติงานของบุคลากร

2) วิเคราะห์ผลการประเมินแบบไม่เปิดเผยตน (Mystery Shopping) โดยแจกแจงผลและเปรียบเทียบระดับคะแนนในรูปแบบที่เหมาะสมกับการนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ พร้อมสรุปจุดเด่นและโอกาสในการปรับปรุงที่ตรวจพบ

3) จัดทำรายงานผลการสอบทานและประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล

4) นำเสนอผลการสอบทาน ข้อสังเกตที่พบจากการสอบทาน และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงต่อศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ ที่ให้บริการของธนาคาร

โดยผลการดำเนินการตามข้อ 1) - 4) จะกำหนดเกณฑ์การประเมินตามหลักเกณฑ์ Market conduct ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

(1) ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือบริการ และการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ มีความครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นธรรม

(2) การแจ้งเตือนข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ กรณีที่มีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ จะต้องมีการแจ้งอย่างชัดเจน

(3) จะต้องมีการสอบถามความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

(4) มีความสุภาพและกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างมืออาชีพ

(5) การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า และระดับความเสี่ยง

(6) กระบวนการบริการที่มีความรวดเร็วตามมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องดำเนินงานตามภาระหน้าที่ที่ระบุไว้ในขอบเขตงานด้วยตนเองเท่านั้น ห้ามมิให้มีการจ้างช่วง หรือโอนสิทธิส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมดให้แก่บุคคลที่สาม โดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากธนาคาร

8.2 ประเด็นการสอบทาน

รายละเอียดแผนงานที่จะดำเนินงานภายใต้ขอบเขตของงาน และระยะเวลาที่ใช้ จะต้องมีการแสดงรายละเอียดของการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งกำหนดเวลาของโครงการและแผนงานที่ชัดเจน โดยประเด็นที่ต้องการให้ประเมิน หัวข้อการประเมินควรครอบคลุมทุกจุดที่ลูกค้ามีการใช้บริการกับธนาคาร ดังนี้

1) การให้บริการและให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจนและเหมาะสม รวมถึงข้อห้ามตามหลักเกณฑ์ Market conduct ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

2) การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ ตามมาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เช่น การแนะนำตัวและแสดงใบอนุญาตในการเสนอขายผลิตภัณฑ์

3) การประเมินการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เช่น การติดป้ายแสดงใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ และการใช้พื้นที่สำหรับเสนอขายและแนะนำผลิตภัณฑ์แยกจากพื้นที่ทำธุรกรรม เป็นต้น

โดยผลการดำเนินการตามข้อ 1) - 3) บริษัทจะต้องมีวิธีการและเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่เหมาะสม ดังนี้

(1) กำหนดให้มีแบบประเมิน (Checklist) และแบบฟอร์มที่ระบุหัวข้อและคะแนนให้ชัดเจน

(2) การบันทึกข้อมูลจะต้องมีความเหมาะสมและปฏิบัติภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย

(3) จัดทำรายงานสรุปผลรายศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ และสามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของแต่ละศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ได้อย่างครบถ้วน

8.3 กลุ่มเป้าหมายในการสอบทาน

ผู้ปฏิบัติงาน ศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ ของธนาคารที่ให้บริการลูกค้า ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้านสินเชื่อ เงินฝาก และทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ที่ปฏิบัติงานศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ ของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ทั้งหมด ทั้งสาขานครหลวงและสาขาภูมิภาค รวมจำนวน 194 ศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ หรือตามจำนวนที่ธนาคารกำหนด โดยวิธีแบบไม่เปิดเผยตน (Mystery Shopping) ซึ่งจะต้องไม่กระทบต่อการให้บริการของธนาคาร โดยทุกศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ ที่ได้รับการสอบทานจากที่ปรึกษา จะดำเนินการสอบทานผลิตภัณฑ์ ดังนี้

- 1) การสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
- 2) การสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์เงินฝากหรือผลิตภัณฑ์สลากออมทรัพย์
- 3) การสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ประกันภัย (ประกันชีวิต/อัคคีภัย)
- 4) การสอบถามข้อมูลทรัพย์สินรอการขาย (NPA)

ทั้งนี้ หากจำนวนของศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สาขานครหลวงและสาขาภูมิภาค) มีการเปลี่ยนแปลงไป ธนาคารขอสงวนสิทธิการเปลี่ยนแปลงจำนวนศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ ให้มีความเหมาะสมและเป็นไปตามที่ธนาคารกำหนด

8.4 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ธนาคารได้รับรายงานสรุปผลการสอบทานวิธีแบบไม่เปิดเผยตน (Mystery Shopping) โดยเป็นรายงานที่วิเคราะห์ผลลัพธ์ที่ได้จากการสอบทานศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ ทั้งหมด
- 2) ธนาคารได้รับข้อมูลเอกสารทำการสอบทานวิธีแบบไม่เปิดเผยตน (Mystery Shopping) เช่น แบบฟอร์มการประเมินที่มีข้อมูลเสร็จสมบูรณ์ และหลักฐานการลงสอบทานพื้นที่ศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ว่ามีเข้าดำเนินการสอบทานตามที่ธนาคารกำหนดไว้
- 3) ธนาคารได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง โดยเป็นข้อมูลเชิงลึกที่ผู้รับจ้างการสอบทานวิธีแบบไม่เปิดเผยตน (Mystery Shopping) ให้คำแนะนำเพื่อนำไปใช้พัฒนาต่อไปได้จริง

ทั้งนี้ ธนาคารต้องได้รับรายงานและเอกสารที่เกี่ยวข้องตามข้อ 1) – 3) ในรูปแบบเอกสาร ได้แก่ เอกสารต้นฉบับประเภทสี ลงนามโดยผู้มีอำนาจลงนามผูกพัน จำนวน 1 ชุด และเอกสารสำเนาต้นฉบับประเภทสี จำนวน 5 ชุด รวมถึงในรูปแบบ PDF file โดยบันทึกลงแผ่น CD หรือ DVD หรือ Flash Drive

9. การทำสัญญา

ผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องติดต่อธนาคารเพื่อทำสัญญาภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือ และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ 5 ของมูลค่าสัญญาและให้ธนาคารยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

9.1 เงินสด

9.2 เช็คหรือตราฟที่ธนาคารเซ็นส่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือตราฟที่ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราฟนั้น ข้าราชการเจ้าหน้าที่หรือก่อนหน้านั้นไม่เกิน 3 วัน ทำการ

9.3 หนังสือคำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามตัวอย่างที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด โดยอาจเป็นหนังสือคำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดก็ได้

9.4 หนังสือคำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือคำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

9.5 พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย ภายใน 15 วันนับถัดจากวันที่คู่สัญญาพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาแล้ว

ทั้งนี้ หากผู้ได้รับการคัดเลือกไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวข้างต้น ธนาคารสงวนสิทธิที่จะยกเลิกการจ้าง และพิจารณาแจ้งเป็นผู้ทำงาน

10. วงเงินที่จะจัดจ้างโครงการ

การจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อการสอบทานแบบไม่เปิดเผยตน (Mystery Shopping) ตามหลักเกณฑ์ Market conduct จะเบิกจ่ายจากงบประมาณของฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานประจำปี 2568 ค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น-ค่าจ้างเหมาบริการ (5253010010) วงเงินจำนวน 2,000,000 บาท (สองล้านบาทถ้วน)

11. เงื่อนไขการชำระเงิน

11.1 งวดที่ 1 ชำระ 10% ของสัญญาจ้างที่ปรึกษา (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) เมื่อผู้ได้รับการคัดเลือก ได้ทำการส่งมอบแผนงานโครงการ ประกอบด้วย วิธีการและแนวทางดำเนินการ ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ แผนการสอบทาน และแบบประเมินมาตรฐานการให้บริการและเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ในรูปแบบเอกสาร ได้แก่ เอกสารต้นฉบับประเภทสี ลงนามโดยผู้มีอำนาจลงนามผูกพัน จำนวน 1 ชุด และเอกสารสำเนาต้นฉบับประเภทสี จำนวน 5 ชุด รวมถึงในรูปแบบ PDF file โดยบันทึกลงแผ่น CD หรือ DVD หรือ Flash Drive ภายใน 7 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจสอบคุณสมบัติถูกต้องครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในสัญญาจ้าง

11.2 งวดที่ 2 ชำระ 90% ของสัญญาจ้างที่ปรึกษา (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) เมื่อผู้ได้รับการคัดเลือก ได้ทำการส่งมอบรายงานผลการสอบทานการปฏิบัติงานสาขานครหลวงและสาขาภูมิภาค รวมจำนวน 194 ศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ พร้อมบทสรุปเพื่อนำเสนอรายงานต่อกรรมการผู้จัดการ (Presentation) รวมถึงข้อมูลที่รวบรวมมาจากการเข้าสอบทาน และผลการสอบทานรายศูนย์/สาขา/เคาน์เตอร์ ในรูปแบบเอกสาร ได้แก่ เอกสารต้นฉบับประเภทสี ลงนามโดยผู้มีอำนาจผูกพัน จำนวน 1 ชุด และเอกสารสำเนาต้นฉบับประเภทสี จำนวน 5 ชุด รวมถึงในรูปแบบ PDF file โดยบันทึกลงแผ่น CD หรือ DVD หรือ Flash Drive ภายใน 90 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจสอบคุณสมบัติถูกต้องครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในสัญญาจ้าง

12. อัตราค่าปรับ

หากผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในสัญญา กำหนดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1% ของมูลค่าสัญญา

13. ข้อสงวนสิทธิ์ในการยื่นข้อเสนอละอื่น ๆ

13.1 ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ ให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด

13.2 ธนาคารอาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอละจะเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ จากธนาคารไม่ได้

1) ธนาคารไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือที่ได้รับการจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

2) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอละที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอละรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอละรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

3) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

4) กรณีอื่นในทำนองเดียวกับ 2.1) 2.2) หรือ 2.3) ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

14. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอละที่ได้รับการคัดเลือกต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

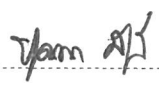
15. กรรมสิทธิ์ในข้อมูล เอกสารและผลการดำเนินงาน

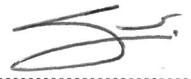
ข้อมูลและเอกสารที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของผู้รับจ้างภายใต้การจ้างที่ปรึกษาเพื่อการสอบทานแบบไม่เปิดเผยตน (Mystery Shopping) ตามหลักเกณฑ์ Market conduct นี้ ถือเป็นกรรมสิทธิ์ของธนาคาร ผู้รับจ้างจะนำไปเผยแพร่หรือใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ มิได้ เว้นแต่จะได้รับการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากธนาคารเท่านั้น

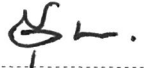
16. **หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน อาคาร 2 ชั้น 17 ผู้ประสานงาน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง	E-mail	เบอร์โทรศัพท์
1. นายนิธิพล เชื้อแสง	ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน	nithipol@ghb.co.th	0 2202 2730
2. นางสาวปณณา สุชี	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน	poonna.s@ghb.co.th	0 2202 1816
3. นายสถณัษ พาณิชย์จินดา	หัวหน้าส่วนกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการ	satanat.p@ghb.co.th	0 2202 2394
4. นายทรงวุฒิ ชินวัฒน์กุล	หัวหน้าส่วนกำกับข้อมูลและป้องปรามการฟอกเงิน	songwut.c@ghb.co.th	0 2202 2459
5. นางสาวสุชาดา นาแหยม	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการ	suchada.n@ghb.co.th	0 2202 2394

ลงชื่อ  ประธานกรรมการ ลงชื่อ  กรรมการ
 (นายนิธิพล เชื้อแสง) (นางสาวปณณา สุชี)
 ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน

ลงชื่อ  กรรมการ ลงชื่อ  กรรมการ
 (นายทรงวุฒิ ชินวัฒน์กุล) (นายสถณัษ พาณิชย์จินดา)
 หัวหน้าส่วนกำกับข้อมูลและป้องปรามการฟอกเงิน หัวหน้าส่วนกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการ
 ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน

ลงชื่อ  กรรมการและเลขานุการ
 (นางสาวสุชาดา นาแหยม)

ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการ
 ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วย
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูล
ส่วนบุคคล โดยสามารถศึกษารายละเอียดที่ QR Code นี้

