

รายละเอียดและข้อกำหนด (Term of Reference)

จ้างเหมาเก็บข้อมูลวิจัยสำหรับโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของลูกค้าธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับคู่แข่งในด้านบริการและด้านผลิตภัณฑ์ ปี 2561

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยธนาคารออมสินจัดจ้างศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษา สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของลูกค้าธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับคู่แข่งในด้านบริการและด้านผลิตภัณฑ์ โดยจะต้องมีการดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ ทั้งที่เป็นลูกค้าของธนาคารออมสินและลูกค้าของธนาคารคู่แข่ง รวมทั้งให้ครอบคลุมพื้นที่ภาคภูมิศาสตร์ของประเทศไทย

ศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษา สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความประสงค์จะจัดจ้างผู้มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัยสำหรับโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของลูกค้าธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับคู่แข่งในด้านบริการและด้านผลิตภัณฑ์

2. วัตถุประสงค์

เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ ทั้งที่เป็นลูกค้าของธนาคารออมสินและลูกค้าของธนาคารคู่แข่ง รวมทั้งให้ครอบคลุมพื้นที่ภาคภูมิศาสตร์ของประเทศไทย

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

3.1 ผู้รับจ้างจะต้องเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างในโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของลูกค้าธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับคู่แข่งในด้านบริการและด้านผลิตภัณฑ์ ปี 2561 จำนวนไม่น้อยกว่า 2,400 ตัวอย่าง แบบสัมภาษณ์เผชิญหน้า (Face-to-Face Interview) ด้วยแบบสอบถามที่มีโครงสร้างชัดเจน หรือวิธีอื่นๆ ตามความเหมาะสมของลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม ในพื้นที่เป้าหมาย 16 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดอุตรดิตถ์ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดอุดรธานี จังหวัดขอนแก่น จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดชลบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา โดยในแต่ละพื้นที่เป้าหมายคณะทำงานภาคสนามจะต้องเก็บข้อมูลให้กลุ่มตัวอย่างกระจายตัวครอบคลุมกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทั้ง 11 ประเภท ทั้งที่เป็นลูกค้าธนาคารออมสินและลูกค้าธนาคารคู่แข่ง ได้แก่ กลุ่มลูกค้านักเรียน/นักศึกษา กลุ่มลูกค้าวัยเริ่มทำงาน กลุ่มลูกค้าผู้มีรายได้ปานกลาง กลุ่มลูกค้าผู้เกษียณอายุ กลุ่มลูกค้าข้าราชการ กลุ่มลูกค้าผู้มีรายได้น้อย กลุ่มลูกค้าผู้เริ่มประกอบธุรกิจรายย่อย กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการอาชีพอิสระรายย่อย กลุ่มลูกค้าองค์กรวิสาหกิจชุมชนและกลุ่มออมทรัพย์ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ SMEs และกลุ่มสหกรณ์ออมทรัพย์และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2 ผู้รับจ้างจะต้องแสดงให้เห็นถึงกระบวนการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพการเก็บข้อมูล เช่น การสุ่มตรวจสอบและยืนยันตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถามทางโทรศัพท์ หรือการสุ่มตรวจสอบความถูกต้อง

ของข้อมูลที่ทำกรสำรวจทางโทรศัพท์ โดยผู้รับจ้างจะต้องควบคุมและตรวจสอบคุณภาพของการเก็บข้อมูล ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด รวมถึงความเชื่อมโยงและความเป็นเหตุเป็นผลของ คำตอบในแต่ละข้อ (Logic Flow)

3.3 ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบแบบสอบถามฉบับจริงทั้งหมดซึ่งปรากฏชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ตอบแบบสอบถามให้แก่ผู้ว่าจ้าง พร้อมทั้งผลสรุปและผลวิเคราะห์การเก็บข้อมูลเบื้องต้นในรูปแบบ Soft File

4. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินงานตามขอบเขตของงานในข้อ 3 ภายใน 90 วัน

5. งบประมาณ

ภายในวงเงิน 1,280,000บาท (หนึ่งล้านสองแสนแปดหมื่นบาทถ้วน) ทั้งนี้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและ ค่าใช้จ่ายอื่นใดทั้งหมดแล้ว

6. รายละเอียดและเงื่อนไขการยื่นข้อเสนอ

6.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำข้อเสนอด้านเทคนิค และข้อเสนอด้านราคาฉบับภาษาไทย แยกใส่ซองปิด ผนึก และให้ยื่นเสนอพร้อมกันในวัน และเวลา และสถานที่ที่สถาบันบัณฑิตฯ ศศินทร์กำหนด โดยสถาบัน บัณฑิตฯ ศศินทร์จะมีหนังสือแจ้งให้ทราบดังรายละเอียดต่อไปนี้

6.1.1 ข้อเสนอด้านเทคนิค และเอกสารประกอบ จำนวน 1 ชุด ซึ่งจะต้องครอบคลุมงานที่ กำหนดไว้ในขอบเขตงานตามข้อ 3 และต้องมีรายละเอียดดังนี้

6.1.1.1 แนวคิดและวิธีการทำงาน

6.1.1.2 บุคลากร

6.1.1.3 ผลงานและประสบการณ์

6.1.2 ข้อเสนอด้านราคา จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยแจ้ง รายละเอียดค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงานแต่ละรายการ

เอกสารทั้ง 2 ซอง ต้องปิดผนึกให้เรียบร้อย

7. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

7.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

7.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

7.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

7.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว ตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

7.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของ หน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

7.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการ บริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

7.7 เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่สถาบันบัณฑิตฯ ศศินทร์ต้องการ

7.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ที่จะเข้ายื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สถาบัน บัณฑิตฯ ศศินทร์ฯ วนัยื่นเสนอรราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการยื่นเสนอรราคาครั้งนี้

7.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกลสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ที่จะเข้ายื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกลสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

7.11 ผู้ยื่นข้อเสนอไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่ายหรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

7.12 ผู้เสนอรราคาต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในการเก็บข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-face) ด้วยแบบสอบถามที่มีโครงสร้างชัดเจน (Structured Questionnaire)

7.13 ผู้เสนอรราคาสามารถปฏิบัติตามความต้องการของผู้จ้างงาน โดยทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบสูงและตรงต่อเวลา มีรูปแบบรายการแนวคิด แผนงาน เทคนิค เทคโนโลยี เครื่องมืออุปกรณ์

7.14 ผู้เสนอรราคาจะต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่จะประกวดราคาจ้างในวงเงินไม่น้อยกว่า 600,000 บาท และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชน

8. เงื่อนไขการเสนอรราคา

8.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอรราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายที่ปวงไว้ด้วยแล้ว โดยเสนอรราคาเป็นตัวเลขและตัวอักษร ถ้าราคาตามตัวเลขและตัวอักษรไม่ตรงกันจะถือจำนวนที่ลงไว้เป็นตัวอักษรเป็นจำนวนเงินที่ถูกต้อง

8.2 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นราคาไม่น้อยกว่า 60 วัน นับถัดจากวันยื่นเสนอรราคา โดยภายในกำหนดยื่นราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ไดเสนอไว้ จะถอนการเสนอรราคามีได้

8.3 ผู้ที่ลงชื่อในใบเสนอรราคาต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจกระทำนิติกรรมผูกพันนิติบุคคลที่เสนอรราคา ตามที่ได้จดทะเบียนไว้กับกระทรวงพาณิชย์ และต้องประทับตราของนิติบุคคลนั้นให้เรียบร้อย (ถ้ามี)

8.4 เอกสารต้นฉบับ ให้ผู้มีอำนาจกระทำนิติกรรมผูกพันนิติบุคคล หรือผู้รับมอบอำนาจลงนามกำกับทุกหน้า

8.5 กรณีมอบอำนาจให้เสนอรราคา จะต้องหนังสือมอบอำนาจให้ผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนทุกกรณีจนเสร็จการ โดยปิดอากรแสตมป์ 30 บาท (สามสิบบาทถ้วน) และจะต้องถ่ายสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของ ผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจยื่นมาพร้อมกันด้วย โดยผู้เป็นเจ้าของบัตรจะต้องลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง

8.6 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องทำความเข้าใจในเอกสารทุกฉบับให้เป็นที่เข้าใจโดยชัดแจ้ง และไม่ว่ากรณีใด ๆ ผู้ที่จะเข้ายื่นข้อเสนอจะยกขึ้นเป็นข้ออ้าง โดยอาศัยเหตุจากการที่ละเลยไม่ทำความเข้าใจในข้อความดังกล่าวหรือละเลยไม่ปฏิบัติตามข้อความนั้น หรือโดยการอ้างความสำคัญผิดในความหมายของข้อความนั้น เพื่อปฏิเสธความรับผิดชอบมิได้

9. กำหนดการส่งมอบงาน

9.1 งวดที่ 1 ส่งแผนการดำเนินงานจำนวน 1 ชุด ภายใน 15 วันหลังจากลงนามในสัญญา

9.2 งวดที่ 2 ส่งมอบข้อมูลดิบของการเก็บข้อมูลจำนวน 2,400 ตัวอย่าง ในรูปแบบไฟล์ Microsoft Excel 2010 ภายใน 60 วันหลังจากลงนามในสัญญา

9.3 งวดที่ 3 รายงานฉบับสมบูรณ์จำนวน 1 ชุด ภายใน 90 วันหลังจากลงนามในสัญญา

10. การจ่ายเงิน

10.1 งวดที่ 1 จ่ายค่าจ้าง 15 % ของสัญญาจ้าง

10.2 งวดที่ 2 จ่ายค่าจ้าง 45 % ของสัญญาจ้าง

10.3 งวดที่ 3 จ่ายค่าจ้าง 40 % ของสัญญาจ้าง

11. การวางหลักประกันสัญญา

11.1 ผู้รับจ้างจะต้องทำสัญญาจ้างกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับ ร้อยละห้า (5%) ของราคาค่าจ้างที่ได้ตกลงกันไว้ให้สถาบันบัณฑิตฯ ศศินทร์ยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(1) เงินสด

(2) เช็คที่ธนาคารสั่งจ่ายให้แก่สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเป็นเช็คลงวันที่ทำสัญญาหรือก่อนหน้านั้นไม่เกิน 3 วันทำการของทางราชการ

(3) หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ

(4) พันธบัตรรัฐบาลไทย

ทั้งนี้ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการจัดทำหลักประกันสัญญา ผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบทั้งสิ้น

12. หน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้ประสานงาน

ศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษา

นาย สพล ไหลเวชพิทยา

Senior Consultant

โทร. 02-218-4001-9 ต่อ 178