

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
 ตารางแสดงงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
 ในการจัดซื้อจัดจ้างที่มิใช่งานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ การจัดหาผู้ให้บริการสำรวจความพึงพอใจ ความภักดี และความไม่พึงพอใจของลูกค้า
 ประจำปี 2557

/หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายกลยุทธ์และวางแผนองค์กร

2. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 500,000.- บาท (ห้าแสนบาทถ้วน)

๐ ๔ ก.ค. 2557

3. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง)

เป็นเงิน 500,000.- บาท (ห้าแสนบาทถ้วน)

ราคา/หน่วย (ถ้ามี) - บาท

4. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)

ใช้ราคากลางที่สืบทอดมาจากผู้ให้บริการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทั่วไป

4.1 บริษัท กลุ่มเอกวานซีรีเซอร์วิส จำกัด

4.2 บริษัท รีเซิร์ฟ อินเตลลิเจนซ์ จำกัด

4.3 บริษัท ซีอีสเคين รีเซิร์ฟ จำกัด

5. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน

5.1 นายสมควร สมบูรณ์พันธ์ ผู้บริหารฝ่ายกฎหมาย

5.2 นางสาวอัญวินช์ เลิศสุนทรพจน์ ผู้บริหารส่วน ประจำฝ่ายธุรกิจธนาคาร

5.3 นางสาวศศิธร มาเมือง ผู้ช่วยผู้บริหารส่วนประจำมูลค่าพองค์กร ฝ่ายกลยุทธ์และวางแผนองค์กร

ผนวก 1

ขอบเขตงาน

การจัดทำผู้ให้บริการสำรวจความพึงพอใจ ความภักดี และความไม่พึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2557

ผู้เสนอราคาต้องเสนอบริการการสำรวจความพึงพอใจ โดยครอบคลุมตามขอบเขตงานที่ รสน. กำหนด ประกอบด้วย

1. สำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ตรงกับเกณฑ์ SEPA โดยได้ผลจากการสำรวจอย่างน้อย ดังนี้
 - 1.1 ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของลูกค้าปัจจุบัน
 - 1.2 หาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าปัจจุบัน
 - 1.3 หาความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของอดีตลูกค้า
 - 1.4 หาความต้องการและความคาดหวังของผู้ส่งออกและนักลงทุนไทย ที่ไม่ใช่ลูกค้า (พิจารณาตาม ความเหมาะสม)
2. สำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ รสน. สามารถดำเนินการต่อได้ อย่างน้อยในเรื่อง
 - 2.1 การวางแผนผลิตภัณฑ์และบริการ
 - 2.2 การตลาด
 - 2.3 การปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน
 - 2.4 การพัฒนาโอกาสธุรกิจใหม่
 - 2.5 การจัดการความสัมพันธ์ (หมายถึง การตอบสนองความต้องการและทำให้เห็นอกว่าความคาดหวัง ของลูกค้า การเพิ่มความภักดีและกลับมาซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์และบริการซ้ำ และการทำให้ลูกค้า กล่าวถึง รสน. ในทางที่ดี)
 - 2.6 การสนับสนุนลูกค้าในการค้นหาสารสนเทศและรับการสนับสนุน
 - 2.7 การสนับสนุนลูกค้าเพื่อเข้าสู่ AEC และการค้ากับ CLMV
3. สำรวจลูกค้าปัจจุบัน โดยให้มีการเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินอื่นในเรื่อง
 - 3.1 ระดับความพึงพอใจ
 - 3.2 สารสนเทศด้านความพึงพอใจ
4. ให้รายงานผลสำรวจตามการแบ่งกลุ่ม (Segmentation) ของ รสน. ดังนี้
 - 4.1 กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด
 - 4.2 กลุ่มลูกค้า : เชิงนโยบาย และเชิงพาณิชย์
 - 4.3 ส่วนตลาด : ธุรกิจส่งออกและนำเข้า, ธุรกิจลงทุนในประเทศไทย, ธุรกิจลงทุนในต่างประเทศ
 - 4.4 ลูกค้า : S, M, L
5. ให้นำเสนอกลุ่มตัวอย่างสำรวจ(Sample) ที่เป็นลูกค้าปัจจุบันของ รสน. ด้วยจำนวนที่มีความ น่าเชื่อถือทางสถิติ (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.2557 มีลูกค้าสินเชื่อลงทุนในประเทศไทย 1,204 ราย ลูกค้าสินเชื่อลงทุนในต่างประเทศ 43 ราย และลูกค้ารับประกันการส่งออก 199 ราย)
6. ให้ใช้วิธีการสำรวจแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) เป็นส่วนใหญ่