

ผนวก 1

ขอบเขตงาน

การจัดหาผู้ให้บริการสำรวจความพึงพอใจ ความภักดี และความไม่พึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2557

ผู้เสนอราคาต้องเสนอบริการการสำรวจความพึงพอใจ โดยครอบคลุมตามขอบเขตงานที่ ธสน. กำหนดประกอบด้วย

1. สำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ตรงกับเกณฑ์ SEPA โดยได้ผลจากการสำรวจอย่างน้อย ดังนี้
 - 1.1 ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของลูกค้าปัจจุบัน
 - 1.2 หาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าปัจจุบัน
 - 1.3 หาความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของอดีตลูกค้า
 - 1.4 หาความต้องการและความคาดหวังของผู้ส่งออกและนักลงทุนไทย ที่ไม่ใช่ลูกค้า (พิจารณาตามความเหมาะสม)
2. สำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ ธสน. สามารถดำเนินการต่อได้ อย่างน้อยในเรื่อง
 - 2.1 การวางแผนผลิตภัณฑ์และบริการ
 - 2.2 การตลาด
 - 2.3 การปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน
 - 2.4 การพัฒนาโอกาสธุรกิจใหม่
 - 2.5 การจัดการความสัมพันธ์ (หมายถึง การตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า การเพิ่มความภักดีและกลับมาซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์และบริการซ้ำ และการทำให้ลูกค้ากล่าวถึง ธสน. ในทางที่ดี)
 - 2.6 การสนับสนุนลูกค้าในการค้นหาสารสนเทศและรับการสนับสนุน
 - 2.7 การสนับสนุนลูกค้าเพื่อเข้าสู่ AEC และการค้ากับ CLMV
3. สำรวจลูกค้าปัจจุบัน โดยให้มีการเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินอื่นในเรื่อง
 - 3.1 ระดับความพึงพอใจ
 - 3.2 สารสนเทศด้านความพึงพอใจ
4. ให้อายงานผลสำรวจตามการแบ่งกลุ่ม (Segmentation) ของ ธสน. ดังนี้
 - 4.1 กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด
 - 4.2 กลุ่มลูกค้า : เชิงนโยบาย และเชิงพาณิชย์
 - 4.3 ส่วนตลาด : ธุรกิจส่งออกและนำเข้า, ธุรกิจลงทุนในประเทศ, ธุรกิจลงทุนในต่างประเทศ
 - 4.4 ลูกค้า : S, M, L
5. ให้นำเสนอกุ่มตัวอย่างสำรวจ(Sample) ที่เป็นลูกค้าปัจจุบันของ ธสน. ด้วยจำนวนที่มีความน่าเชื่อถือทางสถิติ (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.2557 มีลูกค้าสินเชื่อบริษัทในประเทศ 1,204 ราย ลูกค้าสินเชื่อบริษัทในต่างประเทศ 43 ราย และลูกค้ารับประกันการส่งออก 199 ราย)
6. ให้ใช้วิธีการสำรวจแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) เป็นส่วนใหญ่