

(ร่าง)

ขอบเขตและความรับผิดชอบของการจ้างที่ปรึกษา (TOR)
การประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
บริษัท วิทยการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
ประจำปี ๒๕๖๑

๑. โครงการ : **สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของบริษัท วิทยการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ประจำปี ๒๕๖๑**

๒. หลักการและเหตุผล

บริษัทฯ ได้บรรจุแผนบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้บริหารระดับสูง ภายใต้งาน พัฒนามาตรฐานการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๑ และสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ ประจำปี ๒๕๖๑ ในแผนวิสาหกิจบริษัทฯ พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕ เนื่องจากได้เล็งเห็นความสำคัญใน การรับฟังเสียงจากผู้ใช้บริการด้านบริการการเดินอากาศ บริการเกี่ยวเนื่อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ซึ่งบริษัทฯ มีความมุ่งหมายที่จะนำผลที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงคุณภาพการบริการในภารกิจหลัก ภารกิจที่เกี่ยวข้อง และการสานสัมพันธ์ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้ง เป็นตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ขององค์กร สำหรับในปี ๒๕๖๑ วส.สส. จึงได้นำข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากที่ประชุมฯ ทหารเรือเพิ่มเติมกับอาจารย์ที่ปรึกษาของโครงการสำรวจความพึงพอใจฯ หลังจากที่ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องในการสำรวจความพึงพอใจฯ โดยผลลัพธ์ที่ผ่านมาทุกปีมีนัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์สอดคล้องเป็นเหตุเป็นผล จึงได้ผลสรุปเป็นกรอบของการออกแบบคำถามในปี ๒๕๖๑ ดังนี้

๒.๑ การสำรวจความพึงพอใจของบริษัทฯ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ โดยคำถามประกอบด้วยคำถามแบบมีข้อคำตอบให้เลือกและคำถามปลายเปิด ซึ่งประกอบด้วย ๒ กลุ่ม ดังนี้

๒.๑.๑ กลุ่มผู้ให้บริการ ครอบคลุมภารกิจทั้ง ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการจราจรทางอากาศ (ATS) คำถามจะอยู่บนพื้นฐาน 11 KPA

๒) ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารการบิน (AIS) คำถามจะอยู่บนพื้นฐาน 11 KPA รวมถึงประเด็นที่เกี่ยวข้อง

๓) ด้านการเช่าอุปกรณ์ (Trunked Radio) และ AFTN/Air to Ground คำถามจะเป็นเรื่องความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ

๒.๑.๒ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

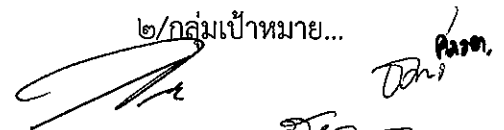
๒.๒ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ปฏิบัติของหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อศึกษาทัศนคติ ความต้องการ และความคาดหวัง ความภักดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเลือกสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ ๓ บริการ ได้แก่

๒.๒.๑ ATS (Air Traffic Services) ได้แก่ นักบิน (Pilot) และนักบินผู้ช่วย (Co-Pilot)

๒.๒.๒ AIS (Aeronautical Information Service) ได้แก่ นักบิน (Pilot) นักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) และพนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Dispatcher)

๒.๒.๓ Trunked Radio, Air to Ground Radio และ AFTN Terminal ได้แก่ พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Dispatcher)

๒/กลุ่มเป้าหมาย...



กลุ่มเป้าหมาย : สัมภาษณ์ประมาณ ๔ - ๖ คน/บริการ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๑๒-๑๘ คน

ประเด็นสนทนา : ศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และทัศนคติที่มีต่อบริษัทฯ และความภักดี

ทั้งนี้ กรอบการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องและเป็นไปตามร่างตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๑ และได้นำกรอบแนวคิดของการดำเนินการด้านลูกค้า (หมวด ๓) ตามระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SEPA) มาเป็นแนวทางการสำรวจในปีนี้อยู่บนพื้นฐานของบริบทองค์กร คำแนะนำของผู้บริหารระดับสูง รวมถึงใช้ข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากการสำรวจในปีที่ผ่านมา เป็นข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำการสำรวจความพึงพอใจ โดยจะนำผลที่ได้มาเป็นข้อมูลในการกำหนดแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสามารถสื่อสารถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังให้บริษัทฯ รับทราบในมุมมองของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

๓.๒ เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของบริษัทฯ มาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และแก้ไข/ปรับปรุงความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนบริหารผลลัพธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

๓.๓ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการรายงานผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๑

๓.๔ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการสื่อสารไปยังผู้เกี่ยวข้องในการปรับปรุงการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๕ เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) พร้อมทั้งรับทราบประเด็นความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้ปฏิบัติจากหน่วยงานผู้ใช้บริการ และนำมาจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการ ต่อไป

๔. ขอบเขตการสำรวจ /การการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ขอบเขตของการประเมินความพึงพอใจฯ ของบริษัทฯ ในปี ๒๕๖๑ มีรายละเอียดดังนี้

๔.๑ การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม

๔.๑.๑ กลุ่มผู้ใช้บริการ

๔.๑.๑.๑ ขอบเขตการสำรวจด้านการให้บริการตามภารกิจ ๓ ด้าน

- ๑) การให้บริการด้านการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Services : ATS)
- ๒) การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารการบิน/แผนที่การบิน (Aeronautical Information Service: AIS/Aeronautical Chart)
- ๓) การให้บริการด้านเช่าอุปกรณ์สื่อสารประกอบด้วย Trunked Radio, Air to Ground Radio และ AFTN Terminal

๔.๑.๑.๒ ขอบเขตด้านประชากรในการสำรวจ

- ๑) การขนส่งทางอากาศเชิงพาณิชย์ (Commercial Air Transport : CAT) ทั้งที่เป็นสายการบินสัญชาติไทย และสายการบินต่างชาติ
- ๒) การขนส่งทางอากาศที่ไม่ใช่พาณิชย์ (Non-Commercial Air Transport)
- ๓) อากาศยานที่ทำการบินทั่วไป (General Aviation : GA)
- ๔) อากาศยานปฏิบัติงานในพื้นที่ (Aerial Work : AW)
- ๕) อากาศยานภาครัฐ (State Aircraft : SA)
- ๖) ผู้ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

๔.๑.๒ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔.๑.๒.๑ ขอบเขตการสำรวจ

- ๑) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอำนาจต่อรองสูง (Power)
- ๒) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอิทธิพลสูง (Influence)

๔.๑.๒.๒ ขอบเขตด้านประชากรในการสำรวจ

มุ่งเน้นสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของบริษัทฯ โดยจะอยู่บนพื้นฐานของการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ๒๕๖๑

๔.๒ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

๔.๒.๑ ขอบเขตการสนทนา

๔.๒.๑.๑ ศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และทัศนคติที่มีต่อบริษัทฯ และความภักดีที่มีต่อบริษัทฯ

๔.๒.๒ ขอบเขตด้านประชากรในการสัมภาษณ์

๔.๒.๒.๑ ครอบคลุม ๓ บริการได้แก่ ๑) ATS (Air Traffic Services) ๒) AIS (Aeronautical Information Service) ๓) Trunked Radio, Air to Ground Radio และ AFTN Terminal

๔.๒.๒.๒ สัมภาษณ์กลุ่มผู้ปฏิบัติประมาณ ๔ - ๖ คน/บริการ รวมทั้งสิ้นจำนวน

๑๒-๑๘ คน

๔.๓ เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ ใช้การวัดในเชิงสถิติตามมาตรฐานบัญญัติ สถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่ การคิดอัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจุดเด่นและจุดด้อยและสิ่งที่ควรปรับปรุง โดยในการสำรวจครั้งนี้ได้ประมาณค่า (Rating scale) ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๕ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ ๔ คือ ความพึงพอใจมาก

ระดับ ๓ คือ ความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ ๒ คือ ความพึงพอใจน้อย

ระดับ ๑ คือ ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ทั้งนี้ หลักสถิติต่างๆ ที่จะนำมาใช้ประกอบในการวิเคราะห์ผลการสำรวจต้องผ่านการพิจารณาและได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างก่อน

๔/๕๕ ประเด็น...



ผู้ตรวจ
[Handwritten signature]

๔.๔ ประเด็น/เนื้อหาของการสำรวจ

ที่ปรึกษาต้องพิจารณาออกแบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจฯ ในประเด็นที่มี
นัยสำคัญ ดังนี้

๔.๔.๑ แบบสอบถามของผู้ใช้บริการ ต้องครอบคลุมประเด็นต่างๆ แบ่งตามการบริการ

แต่ละด้านดังนี้

๔.๔.๑.๑ ด้านการจราจรทางอากาศ (ATS)

- ๑) ความปลอดภัย (Safety)
- ๒) ความสามารถในการบริหารการรองรับของระบบห้วงอากาศ (Capacity)
- ๓) ความคุ้มค่า (Cost- effectiveness)
- ๔) ประสิทธิภาพ (Efficiency)

อย่างไรก็ตามในปี ๒๕๖๑ กรอบคำถามจะเน้นเปิดกว้างให้ครอบคลุม 11 KPA
แต่ยังคงเน้น 4 KPA เป็นหลัก ตามข้อ ๔.๔.๑.๑ ซึ่งจะเน้นแนวคำถามไปที่ความรู้สึกของผู้ใช้บริการ
ต่อการเปลี่ยนผ่านระบบเก่าไปสู่ระบบใหม่ (TMCS)

๔.๔.๑.๒ ด้านบริการข่าวสารการบิน/แผนที่การบิน (AIS) โดยจะพิจารณาในด้าน
ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) เป็นหลัก โดยประเมินจาก VOC (Voice of Customer) เป็นสำคัญ
ว่ามีความคาดหวังด้านใด อย่างไร

๔.๔.๑.๓ ด้านเช่าอุปกรณ์สื่อสาร สำหรับด้านนี้จะแบ่งเป็นการเช่าอุปกรณ์
สื่อสาร ได้แก่ ด้านเช่าอุปกรณ์สื่อสาร Trunked Radio และ Air to Ground & AFTN

๔.๔.๒ แบบสอบถามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องครอบคลุมประเด็นข้อคิดเห็น
ความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติที่มีบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

๔.๕ ประเด็น/เนื้อหาของการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ที่ปรึกษาต้องพิจารณาออกแบบคำถามที่จะสนทนาให้ผู้ที่จ้างพิจารณาก่อนจะดำเนินการ
สัมภาษณ์จริง โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง และทัศนคติที่มีต่อบริษัทฯ
และความภักดีที่มีต่อบริษัทฯ

๕/๕. ขึ้นตอน...



ศรท.
Daru
Daru

๕. ขั้นตอนและเงื่อนไขของการทำงาน

ที่ปรึกษามีระยะเวลาการทำงานทั้งหมด ๑๘๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาโดยแบ่งขั้นตอนการทำงานเป็น ๕ ขั้นตอน และเงื่อนไขการทำงาน ดังนี้

๕.๑ ขั้นตอนของการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๑ การกำหนดเป้าหมายของการสำรวจ (ระยะเวลาการทำงาน ๑๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)

ที่ปรึกษาจะต้องทำการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการวัด เพื่อหามาตรวัดความต้องการที่จะศึกษาอย่างแท้จริง ทั้งนี้ โดยการประสานข้อมูลเป้าหมายของการสำรวจและรายละเอียดความต้องการผู้ว่าจ้างและ/หรือตัวแทนของผู้ว่าจ้าง

ขั้นตอนที่ ๒ การออกแบบสอบถาม /การออกแบบคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก/ (ระยะเวลาการทำงาน ๕๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)

ที่ปรึกษาจะต้องจัดสร้างแบบสอบถามที่สมบูรณ์และแนวคำถามของการสัมภาษณ์เชิงลึกตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในขอบเขต การสำรวจ โดยจะต้องได้รับความเห็นชอบจาก บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ก่อนออกภาคสนาม


ขั้นตอนที่ ๓ การดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก (ระยะเวลาการทำงาน ๑๔๐ วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)

ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูลตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในขอบเขต การสำรวจสำหรับผู้ให้บริการในต่างประเทศ ให้ดำเนินการสำรวจและจัดเก็บแบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) พร้อมทั้งดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกตามพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ (ที่ปรึกษาเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหน้าเว็บไซต์)

ขั้นตอนที่ ๔ การวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจ/การสัมภาษณ์เชิงลึก/ (ระยะเวลาการทำงาน ๑๖๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)

ที่ปรึกษาต้องวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจฯ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้ว่าจ้างต่อไป

๖/ขั้นตอน...


กมล
วิจิตร

ขั้นตอนที่ ๕ การนำเสนอผลการสำรวจ/ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (ระยะเวลาการทำงาน ๑๘๐ วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)

- ที่ปรึกษาจะต้องนำเสนอรายงานผลการสำรวจฯ ผู้ใช้บริการด้วยวาจา (Verbal Presentation) พร้อมทั้ง ส่งรายงานผลการสำรวจฯ ที่เป็นรูปเล่มสมบูรณ์ ประกอบด้วยฉบับภาษาไทย จำนวน ๘ ชุด ฉบับภาษาอังกฤษ จำนวน ๒ ชุด และ Electronic File/CD อย่างละ ๓ ชุด ให้แก่ ผู้ว่าจ้าง ซึ่งรายงานผลการสำรวจฯ ประกอบไปด้วย

- ๑) บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- ๒) คำนำ
- ๓) บทสรุปสาระสำคัญของการศึกษา
 - ๓.๑) ความเป็นมา กรอบแนวคิดและข้อจำกัดของการศึกษา
 - ๓.๒) ระเบียบวิธีการศึกษา
 - ๓.๓) ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- ๔) บทสรุปและข้อเสนอแนะ
- ๕) ภาคผนวก ตาราง และสถิติ

- ที่ปรึกษาจะต้องนำเสนอรายงานผลสำรวจฯ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยวาจา (Verbal Presentation) พร้อมทั้ง ส่งรายงานผลการสำรวจฯ ที่เป็นรูปเล่มสมบูรณ์ ประกอบด้วยฉบับภาษาไทย จำนวน ๘ ชุด และ Electronic File/CD จำนวน ๓ ชุด

- ๑) คำนำ
- ๒) วัตถุประสงค์และขอบเขต
- ๓) กรอบแนวคิดและกรอบการดำเนินการสำรวจ
- ๔) ผลการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)
- ๕) บทสรุปและข้อเสนอแนะ

๕.๒ เงื่อนไขการทำงาน

ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้ให้ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการสำรวจฯ เช่น ข้อมูลบริษัทผู้ว่าจ้าง ข้อมูลแหล่งที่มาของความรู้ด้านการบินต่างๆ ข้อมูลรายชื่อสายการบิน/บริษัทกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น โดยในส่วนอื่นๆ เช่น การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของสายการบิน/บริษัทกลุ่มเป้าหมาย การค้นคว้าข้อมูลในการดำเนินการสำรวจฯ ในขั้นตอนต่างๆ และรายละเอียดนอกเหนือจากนี้ เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของที่ปรึกษาโครงการฯ

๖. เงื่อนไขการชำระเงิน

งวดการชำระเงิน ในการจ่ายเงิน ผู้ว่าจ้างจะจ่ายให้แก่ที่ปรึกษาจำนวน ๓ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ จำนวนร้อยละ ๓๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด จ่ายให้เมื่อที่ปรึกษาได้รับอนุมัติแบบสอบถาม/แบบคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับภาคสนามแล้ว รวมทั้ง ได้มีการตรวจสอบแบบสำรวจประเมินกิจกรรมเรียบร้อยแล้ว (หลังการดำเนินการสำรวจขั้นตอนที่ ๑ และ ๒ การกำหนดเป้าหมายของการสำรวจ การออกแบบสอบถาม) และคณะกรรมการตรวจรับฯ ตรวจสอบแล้วเสร็จ มีกำหนดส่งมอบภายใน ๕๐ วันนับถัดจากวันที่ลงนาม ในสัญญา

๓/งวดที่ ๒...

งวดที่ ๒ จำนวนร้อยละ ๓๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด จ่ายให้เมื่อที่ปรึกษาได้ดำเนินการสำรวจเสร็จสิ้นแล้ว (หลังการดำเนินการสำรวจขั้นตอนที่ ๓ การดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูลเสร็จสิ้น) และคณะกรรมการตรวจรับฯ ตรวจสอบแล้วเสร็จ มีกำหนดส่งมอบภายใน ๑๕๐ วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

งวดที่ ๓ จำนวนร้อยละ ๔๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด จ่ายให้เมื่อที่ปรึกษาได้ดำเนินงานและทำการเสนอผลการสำรวจ/การสัมภาษณ์เชิงลึก ในรูปของรายงานฉบับสมบูรณ์ ดังนี้

๑. รายงานผลการสำรวจผู้ใช้บริการฉบับสมบูรณ์ ประกอบด้วย ฉบับภาษาไทย จำนวน ๘ ชุด ฉบับภาษาอังกฤษ จำนวน ๒ ชุด และ Electronic File/CD อย่างละ ๓ ชุด
๒. รายงานผลการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการสัมภาษณ์เชิงลึก ฉบับสมบูรณ์ ประกอบด้วยฉบับภาษาไทย จำนวน ๘ ชุด และ Electronic File/CD จำนวน ๔ ชุด

ให้แก่ผู้ว่าจ้าง (หลังการดำเนินการสำรวจขั้นตอนที่ ๔ และ ๕ การวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจจากแบบสอบถาม/ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก รวมทั้งนำเสนอผลการสำรวจทั้งหมดเสร็จสิ้น) และคณะกรรมการตรวจรับฯ ตรวจสอบแล้วเสร็จ มีกำหนดส่งมอบภายใน ๑๘๐ วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา



ศิริพร
Dan