

ขอบเขตและความรับผิดชอบของการจ้างที่ปรึกษา (TOR)
การประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
บริษัท วิทยการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
ประจำปี ๒๕๖๒

๑. โครงการ : สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของบริษัท วิทยการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ประจำปี ๒๕๖๒

๒. หลักการและเหตุผล

บริษัทฯ ได้บรรจุแผนบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้บริหารระดับสูง ภายใต้งาน พัฒนามาตรฐานการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๒ และสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ ประจำปี ๒๕๖๒ ในแผนวิสาหกิจบริษัทฯ พ.ศ. ๒๕๖๒-๒๕๖๖ เนื่องจากได้เล็งเห็นความสำคัญใน การรับฟังเสียงจากผู้ใช้บริการด้านบริการการเดินอากาศ บริการเกี่ยวเนื่อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ซึ่งบริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะนำผลที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงคุณภาพการบริการในการกิจหลัก การกิจที่เกี่ยวข้อง และการบริหารความสัมพันธ์ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้ง เป็นตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ขององค์กร สำหรับในปี ๒๕๖๒ วส.สส. จึงได้นำข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากที่ประชุมฯหารือเพิ่มเติมกับอาจารย์ที่ปรึกษาของโครงการสำรวจความพึงพอใจฯ หลังจากที่ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องในการสำรวจความพึงพอใจฯ โดยผลลัพธ์ที่ผ่านมาทุกปีมีนัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์สอดคล้องเป็นเหตุเป็นผล จึงได้ผลสรุปเป็นกรอบของการออกแบบคำถามในปี ๒๕๖๒ 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) ด้านการเข้าอุปกรณ์ (Trunked Radio) และ AFTN/Air to Ground คำถามจะเป็นเรื่องความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ

๒.๑.๒ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๒ การสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้ปฏิบัติของหน่วยงานผู้ให้บริการ เพื่อศึกษาทัศนคติ ความต้องการ และความคาดหวัง ความภักดีของผู้ใช้บริการ โดยเลือกสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ ๑ บริการ ได้แก่

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

๒/กลุ่มเป้าหมาย...

ผู้ตรวจ:

กลุ่มเป้าหมาย :

๑) การสนทนากลุ่มย่อยของนักบิน (Pilot)/ นักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) และเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ จำนวน ๓ กลุ่ม กลุ่มละประมาณ ๔-๖ คน

๒) การสนทนากลุ่มย่อยของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ จาก Aerodrome/ Approach/ Area จำนวน ๓ กลุ่ม กลุ่มละประมาณ ๓-๖ คน

ประเด็นสนทนา: ศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และทัศนคติที่มีต่อบริษัทฯ และความภักดี

๒.๓ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth-Interview) แบ่งเป็นผู้ให้บริการ ๒ บริการ และหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑ หน่วยงาน ดังนี้

๒.๓.๑ AIS (Aeronautical Information Service) ได้แก่ พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Dispatcher)

กลุ่มเป้าหมาย: การสัมภาษณ์ของพนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Dispatcher) จำนวนอย่างน้อย ๓ สายการบิน สายการบินละ ๑-๒ คน รวมทั้งสิ้น ๓-๖ คน

ประเด็นสนทนา: ศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และทัศนคติที่มีต่อบริษัทฯ และความภักดี

๒.๓.๒ Trunked Radio, Air to Ground Radio และ AFTN Terminal ได้แก่ หัวหน้างาน/ พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Dispatcher)

กลุ่มเป้าหมาย: การสัมภาษณ์ของหัวหน้างาน/พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Dispatcher) จำนวนอย่างน้อย ๓ สายการบิน สายการบินละ ๑-๒ คน รวมทั้งสิ้น ๓-๖ คน

ประเด็นสนทนา: ศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และทัศนคติที่มีต่อบริษัทฯ และความภักดี

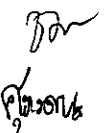
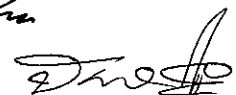
๒.๓.๓ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) โดยจะคัดเลือกสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติแบบลงรายละเอียดจำนวน ๑ หน่วยงาน ซึ่งการคัดเลือกหน่วยงานที่จะสำรวจจะอยู่บนพื้นฐานของการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี ๒๕๖๒

กลุ่มเป้าหมาย: การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติจำนวน ๒-๕ คน (แบบเชิงลึก) จำนวน ๑ หน่วยงาน

ประเด็นสนทนา: ศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และทัศนคติที่มีต่อบริษัทฯ

ทั้งนี้ กรอบการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องและเป็นไปตามร่างตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๒ และได้นำกรอบแนวคิดของการดำเนินการด้านลูกค้า (หมวด ๓) ตามระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SEPA) มาเป็นแนวทางการสำรวจในปีนี้อยู่บนพื้นฐานของบริบทองค์กร คำแนะนำของผู้บริหารระดับสูง รวมถึงใช้ข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากการสำรวจในปีที่ผ่านมา เป็นข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำ การสำรวจความพึงพอใจ โดยจะนำผลที่ได้มาเป็นข้อมูลในการกำหนดแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๓/๓. วัตถุประสงค์...



๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสามารถสื่อสารถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังให้บริษัทฯ รับทราบในมุมมองของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

๓.๒ เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของบริษัทฯ มาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และแก้ไข/ปรับปรุงความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนบริหารผลลัพธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

๓.๓ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการรายงานผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๒

๓.๔ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการสื่อสารไปยังผู้เกี่ยวข้องในการปรับปรุงการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๕ เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) พร้อมทั้งรับทราบประเด็นความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานผู้ใช้บริการ และนำมาจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการ ต่อไป

๔. ขอบเขตการสำรวจฯ /การสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group)/ สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ขอบเขตของการประเมินความพึงพอใจฯ ของบริษัทฯ ในปี ๒๕๖๒ มีรายละเอียดดังนี้

๔.๑ การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม

๔.๑.๑ กลุ่มผู้ใช้บริการ

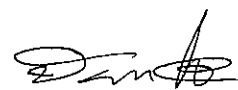
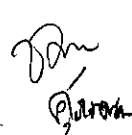
๔.๑.๑.๑ ขอบเขตการสำรวจด้านการให้บริการตามภารกิจ ๓ ด้าน

- 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

๔/๔.๑.๒ กลุ่มผู้มี...

๔.๑.๒ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔.๑.๒.๑ ขอบเขตการสำรวจ

คัดเลือกหน่วยงานที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญระดับองค์กร ประจำปี ๒๕๖๒

๔.๑.๒.๒ ขอบเขตด้านประชากรในการสำรวจ

มุ่งเน้นสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของบริษัทฯ โดยจะอยู่บนพื้นฐานของการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ๒๕๖๒

๔.๒ การสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group)

๔.๒.๑ ขอบเขตการสนทนากลุ่มย่อย

๔.๒.๑.๑ ศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และทัศนคติที่มีต่อบริษัทฯ และความภักดีที่มีต่อบริษัทฯ

๔.๒.๒ ขอบเขตด้านประชากรในการสนทนากลุ่มย่อย

๔.๒.๒.๑ ครอบคลุม ๑ บริการ ได้แก่ ATS (Air Traffic Services)

๔.๒.๒.๒ สนทนากลุ่มย่อยกลุ่มผู้ปฏิบัติประมาณ ๔ – ๖ คน/บริการ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๑๒-๑๘ คน

๔.๓ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

๔.๓.๑ ขอบเขตการสัมภาษณ์เชิงลึก

๔.๓.๑.๑ ศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และทัศนคติที่มีต่อบริษัทฯ และความภักดีที่มีต่อบริษัทฯ

๔.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรในการสัมภาษณ์เชิงลึก

๔.๓.๒.๑ ครอบคลุม ๒ บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑ หน่วยงาน ได้แก่ ๑) AIS (Aeronautical Information Service) ๒) Trunked Radio, Air to Ground Radio และ AFTN Terminal ๓) หน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑ หน่วยงาน

๔.๓.๒.๒ สัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ปฏิบัติของผู้ใช้บริการอย่างน้อย ๓ สายการบิน/บริการ สายการบินละ ๑-๒ คน รวมทั้งสิ้นจำนวน ๓-๖ คน และสัมภาษณ์หน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประมาณ ๒-๕ คน/หน่วยงาน (แบบเชิงลึก)

๔.๓ เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ

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

ระดับ ๕ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ ๔ คือ ความพึงพอใจมาก

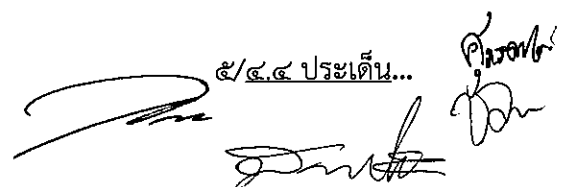
ระดับ ๓ คือ ความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ ๒ คือ ความพึงพอใจน้อย

ระดับ ๑ คือ ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ทั้งนี้ หลักสถิติต่างๆ ที่จะนำมาใช้ประกอบในการวิเคราะห์ผลการสำรวจต้องผ่านการพิจารณาและได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างก่อน

๕/๔.๔ ประเด็น...



๔.๔ ประเด็น/เนื้อหาของการสำรวจ

ที่ปรึกษาต้องพิจารณาออกแบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจฯ ในประเด็น
ที่มีนัยสำคัญ 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 ๒๕๖๒ กรอบคำถามจะเน้นเปิดกว้างให้ครอบคลุม 11 KPA
แต่ยังคงเน้น 4 KPA เป็นหลัก ตามข้อ ๔.๔.๑.๑ ซึ่งจะเน้นแนวคำถามไปที่ความรู้สึกของผู้ใช้บริการ
ต่อการเปลี่ยนผ่านระบบเก่าไปสู่ระบบใหม่ (TMCS)

๔.๔.๑.๒ ด้านบริการข่าวสารการบิน/แผนที่การบิน (AIS) โดยจะพิจารณา
ในด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) เป็นหลัก โดยประเมินจาก VOC (Voice of Customer)
เป็นสำคัญว่ามีความคาดหวังด้านใด อย่างไร

๔.๔.๑.๓ ด้านเข้าอุปกรณ์สื่อสาร สำหรับด้านนี้จะแบ่งเป็นการเข้าอุปกรณ์
สื่อสาร ได้แก่ ด้านเข้าอุปกรณ์สื่อสาร Trunked Radio และ Air to Ground & AFTN Terminal

๔.๔.๒ แบบสอบถามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องครอบคลุมประเด็นข้อคิดเห็น
ความต้องการ ความคาดหวัง หักศนคติที่มีบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

๔.๕ ประเด็น/เนื้อหาของการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) และการสัมภาษณ์เชิงลึก
(In-depth Interview)

ที่ปรึกษาต้องพิจารณาออกแบบคำถามที่จะสนทนากับผู้ว่าจ้างพิจารณาก่อนจะดำเนินการ
สัมภาษณ์จริง โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง และทัศนคติที่มีต่อบริษัทฯ
และความภักดีที่มีต่อบริษัทฯ

๕. ขั้นตอนและเงื่อนไขของการทำงาน

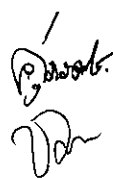
ที่ปรึกษามีระยะเวลาการทำงานทั้งหมด ๑๘๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา
โดยแบ่งขั้นตอนการทำงานเป็น ๕ ขั้นตอน และเงื่อนไขการทำงาน ดังนี้

๕.๑ ขั้นตอนของการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๑ การกำหนดเป้าหมายของการสำรวจ (ระยะเวลาการทำงาน ๑๐ วัน นับถัด
จากวันที่ลงนามในสัญญา)

ที่ปรึกษาจะต้องทำการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการวัด เพื่อหามาตรวัดความต้องการที่จะ
ศึกษาอย่างแท้จริง ทั้งนี้ โดยการประสานข้อมูลเป้าหมายของการสำรวจและรายละเอียดความต้องการ
ผู้ว่าจ้างและ/หรือตัวแทนของผู้ว่าจ้าง

๖/ขั้นตอนที่ ๒...



ขั้นตอนที่ ๒ การออกแบบสอบถาม /การออกแบบคำถามการการสนทนากลุ่มย่อย/ สัมภาษณ์เชิงลึก (ระยะเวลาการทำงาน ๕๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)

ที่ปรึกษาจะต้องจัดสร้างแบบสอบถามที่สมบูรณ์และแนวคำถามของการสัมภาษณ์เชิงลึกตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในขอบเขต การสำรวจ โดยจะต้องได้รับความเห็นชอบจาก บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ก่อนออกภาคสนาม

ขั้นตอนที่ ๓ การดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม และการสนทนากลุ่มย่อย/การสัมภาษณ์เชิงลึก (ระยะเวลาการทำงาน ๑๔๐ วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)

ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูลตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในขอบเขต การสำรวจสำหรับผู้ให้บริการในต่างประเทศ ให้ดำเนินการสำรวจและจัดเก็บแบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) พร้อมทั้งดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกตามพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ (ที่ปรึกษาเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหน้าเว็บไซต์)

ขั้นตอนที่ ๔ การวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจ/การสนทนากลุ่มย่อย/การสัมภาษณ์เชิงลึก (ระยะเวลา การทำงาน ๑๖๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)

ที่ปรึกษาต้องวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจฯ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้ว่าจ้างต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การนำเสนอผลการสำรวจฯ/ผลการสนทนากลุ่มย่อย และสัมภาษณ์เชิงลึก (ระยะเวลาการทำงาน ๑๘๐ วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)

- ที่ปรึกษาจะต้องนำเสนอรายงานผลการสำรวจฯ ผู้ให้บริการด้วยวาจา (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/ผลการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group)

๔) บทสรุปและข้อเสนอแนะ

๕) ภาคผนวก ตาราง และสถิติ

๗/- ที่ปรึกษา...



- 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 การค้นคว้าข้อมูลในการดำเนินการสำรวจในขั้นตอนต่างๆ และรายละเอียดนอกเหนือจากนี้ เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของที่ปรึกษาโครงการฯ

๖. เงื่อนไขการชำระเงิน

งวดการชำระเงิน ในการจ่ายเงิน ผู้ว่าจ้างจะจ่ายให้แก่ที่ปรึกษาจำนวน ๓ งวด ดังนี้

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

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

งวดที่ ๓ จำนวนร้อยละ ๔๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด จ่ายให้เมื่อที่ปรึกษาได้ดำเนินงานและทำการเสนอผลการสำรวจ/ผลการสนทนากลุ่มย่อย/การสัมภาษณ์เชิงลึก ในรูปของรายงานฉบับสมบูรณ์ ดังนี้

๑. รายงานผลการสำรวจผู้ให้บริการฉบับสมบูรณ์ และการสนทนากลุ่มย่อย 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 ๓ ชุด

ให้แก่ผู้ว่าจ้าง (หลังการดำเนินการสำรวจขั้นตอนที่ ๔ และ ๕ การวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจจากแบบสอบถาม/ผลการสนทนากลุ่มย่อย/ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก รวมทั้งนำเสนอผลการสำรวจทั้งหมดเสร็จสิ้น) และคณะกรรมการตรวจรับฯ ตรวจสอบแล้วเสร็จ มีกำหนดส่งมอบภายใน ๑๕๐ วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

ผู้ตรวจ
Dan
Santana