ขอบเขตและความรับผิดชอบของการจ้างที่ปรึกษา (TOR)
การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
ประจำปี ๒๕๖๔

๑. โครงการ

สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ประจำปี ๒๕๖๔

๒. หลักการและเหตุผล

บริษัทฯ ได้จัดทำแผนแม่บทด้านลูกค้าและผู้ใช้บริการ และแผนแม่บทด้านหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามหลักเกณฑ์การระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ได้บรรจุเรื่อง การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ไว้ในหมวดที่ ๔ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Customer Relationship Management : CRM) โดยมีการระบุไว้ภายในแผนวิสาหกิจบริษัทฯ พ.ศ. ๒๕๖๔-๒๕๖๘ อยู่ในกรอบการดำเนินงานที่สำคัญ (Key Performance Area:KPA) KPA11 ของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง โดยมีวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO 5) มีคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีทั่วทั้งองค์กร และพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน และสร้างความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ใช้บริการทุกกลุ่มโดยมีตัวชี้วัดผลการดำเนินการ (Key Performance Indicators) ในเรื่องของ Customer Engagement คือ KPI 5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KPI 5.4 ระดับความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ KPI 5.5 สัดส่วนของข้อร้องเรียนที่จัดการได้ โดยมุ่งเน้นกลยุทธ์ (Strategy) ที่ S5.3 ยกระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการ พร้อมจัดการกับความไม่พึงพอใจ และข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง การกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ได้ลูกค้าและผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เก็บรวบรวมความไม่พึงพอใจ และรวบรวมความต้องการความคาดหวังไว้ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม (Questionnaire) เช่นเดียวกับการสำรวจฯ ในปีที่ผ่านมา หลังจากที่ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องในการสำรวจความพึงพอใจฯ โดยผลลัพธ์ที่ผ่านมาทุกปีมีนัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์สอดคล้อง เป็นเหตุเป็นผล จึงได้ผลสรุปเป็นกรอบของการออกแบบคำถามในปี ๒๕๖๔ ดังนี้ ซึ่งประเด็นในแบบสอบถามจะครอบคลุมทั้ง ๗ กลุ่มบริการ (ตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ ๒๕ ว่าด้วยการขอและออกใบรับรองบริการการเดินอากาศ) ๑ กลุ่มบริการด้านเช่าอุปกรณ์สื่อสาร และหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญระดับองค์กร ประจำปี ๒๕๖๔

๒/ในปีนี้...

ทั้งนี้ กรอบการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องและเป็นไปตามร่างตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน ปีบัญชี ๒๕๖๔ และได้นำกรอบแนวคิดของการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ตามระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) มาเป็นแนวทางการสำรวจในปีนี้โดยอยู่บนพื้นฐานของบริบทองค์กร คำแนะนำของผู้บริหารระดับสูง รวมถึงใช้ข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากการสำรวจในปีที่ผ่านมา เป็นข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำการสำรวจความพึงพอใจ โดยจะนำผลที่ได้มาเป็นข้อมูลในการกำหนดแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไปต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสามารถสื่อสารถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง เพื่อให้บริษัทฯ รับทราบในมุมมองของผู้ใช้บริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

๓.๒ เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของบริษัทฯ มาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และแก้ไข/ปรับปรุงความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนบริหารผลลัพธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

๓.๓ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการรายงานผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๔

๓.๔ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการสื่อสารไปยังผู้เกี่ยวข้องในการปรับปรุง การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และพัฒนาความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๕ เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) พร้อมทั้งรับทราบประเด็นความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้ปฏิบัติจากหน่วยงานผู้ใช้บริการและนำมาจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

๔. ขอบเขตของการประเมินความพึงพอใจฯ ของบริษัทฯ ในปี ๒๕๖๔ มีรายละเอียด ดังนี้

๔.๑ **การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม**

๔.๑.๑ กลุ่มผู้ใช้บริการ

๔.๑.๑.๑ ขอบเขตการสำรวจด้านการให้บริการตามภารกิจหลัก ๗ ด้าน (อ้างอิงจากข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ ๒๕ ว่าด้วยการขอและออกใบรับรองบริการการเดินอากาศ) คำถามจะอยู่บนพื้นฐาน 11 KPA (รวมถึงประเด็นที่เกี่ยวข้อง) และภารกิจที่เกี่ยวข้อง ๑ ด้าน คือ บริการด้านเช่าอุปกรณ์สื่อสาร ประกอบด้วย

ภารกิจหลัก ประกอบด้วย

๑) บริการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Service : ATS)

๒) บริการการจัดการห้วงอากาศ (Airspace Management: ASM)

๓) บริการการจัดการความคล่องตัวของการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Flow Management: ATFM)

๔) บริการข่าวสารการบิน (Aeronautical Information Service: AIS/NOTAM Office)

๕) บริการออกแบบวิธีปฏิบัติการบินด้วยเครื่องวัดประกอบการบิน (Instrument Flight Procedure Design: IFPD)

๖) บริการระบบการสื่อสาร ระบบช่วยการเดินอากาศ และระบบติดตามอากาศยาน (Communication Navigation Surveillance: CNS)

๗) มาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการ (Safety & Security)

ภารกิจที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

๘) 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)

๓) การบินทั่วไป (General Aviation : GA)

๔) การทำงานทางอากาศ (Aerial Work : AW)

๕) อากาศยานภาครัฐ (State Aircraft : SA)

๖) โรงเรียนการบิน (Approved Training Organization : ATO)

๗) ผู้ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

๔.๑.๒ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔.๑.๒.๑ ขอบเขตการสำรวจ

คัดเลือกหน่วยงานที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญระดับองค์กร ประจำปี ๒๕๖๔ โดยใช้แบบสอบถามมาตรฐาน เพื่อใช้ในการสอบถามความพึงพอใจฯ และแบบสอบถามเพื่อประเมินผลกิจกรรมที่เกิดขึ้นกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔.๑.๒.๒ ขอบเขตด้านประชากรในการสำรวจ

มุ่งเน้นสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของบริษัทฯ โดยจะอยู่บนพื้นฐานของการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี ๒๕๖๔ ที่เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ และแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

๔/๔.๒ <u>การสัมภาษณ์</u>...

๔.๒ **<u>การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)</u>** แบ่งเป็นครอบคลุมบริการตามภารกิจทั้ง ๗ ด้าน ๑ กลุ่มบริการด้านเช่าอุปกรณ์สื่อสาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑ หน่วยงาน ดังนี้

๔.๒.๑ ขอบเขตการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth-Interview)

๔.๒.๑.๑ บริการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Service : ATS)

๔.๒.๑.๒ บริการการจัดการห้วงอากาศ (Airspace Management: ASM)

๔.๒.๑.๓ บริการการจัดการความคล่องตัวของการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Flow Management: ATFM)

๔.๒.๑.๔ บริการข่าวสารการบิน (Aeronautical Information Service: AIS/NOTAM Office)

๔.๒.๑.๕ บริการออกแบบวิธีปฏิบัติการบินด้วยเครื่องวัดประกอบการบิน (Instrument Flight Procedure Design: IFPD)

๔.๒.๑.๖ บริการระบบการสื่อสาร ระบบช่วยการเดินอากาศ และระบบติดตามอากาศยาน(Communication Navigation Surveillance: CNS)

๔.๒.๑.๗ มาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการ (Safety & Security)

<u>กลุ่มเป้าหมาย</u> :

๑) การสนทนากลุ่มย่อยกับ ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่จากฝ่ายพัฒนาธุรกิจของสายการบิน จำนวน ๖ สายการบิน กลุ่มละประมาณ ๒ - ๓ คน

๒) การสัมภาษณ์ของพนักงานอำนวยการบิน (Dispatcher) จำนวนอย่างน้อย ๓ สายการบิน สายการบินละ ๑ - ๒ คน รวมทั้งสิ้น ๓ - ๖ คน

<u>ประเด็นสนทนา</u> :

ศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และทัศนคติที่มีต่อบริษัทฯ และความภักดี

๔.๒.๑.๘ บริการด้าน Trunked Radio, Air to Ground Radio และ AFTN Terminal ได้แก่ หัวหน้างาน/พนักงานอำนวยการบิน (Dispatcher)

<u>กลุ่มเป้าหมาย</u> :

การสัมภาษณ์ของหัวหน้างาน/พนักงานอำนวยการบิน (Dispatcher) จำนวนอย่างน้อย ๓ สายการบิน สายการบินละ ๑ - ๒ คน รวมทั้งสิ้น ๓ - ๖ คน

<u>ประเด็นสนทนา :</u>

ศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และทัศนคติที่มีต่อบริษัทฯ และความภักดี

๔.๒.๑.๙ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) โดยจะคัดเลือกสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติแบบลงรายละเอียดจำนวน ๑ หน่วยงาน ซึ่งการคัดเลือกหน่วยงานที่จะสำรวจจะอยู่บนพื้นฐานของการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี ๒๕๖๔

๕/<u>กลุ่มเป้าหมาย</u>...

กลุ่มเป้าหมาย :

การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติจำนวน ๒ - ๕ คน (แบบเชิงลึก) จำนวน ๑ หน่วยงาน

ประเด็นสนทนา :

ศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และทัศนคติที่มีต่อบริษัทฯ

๔.๓ เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ ใช้การวัดในเชิงสถิติตามมาตรวัดนามบัญญัติ สถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่ การคิดอัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจุดเด่นและจุดด้อย และสิ่งที่ควรปรับปรุง 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

๔.๔ ประเด็น/เนื้อหาของการสำรวจ

ที่ปรึกษาต้องพิจารณาออกแบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจฯ ในประเด็นที่มีนัยสำคัญ ดังนี้

๔.๔.๑ แบบสอบถามของผู้ใช้บริการ ต้องครอบคลุมประเด็นต่างๆ แบ่งตามการบริการแต่ละด้านดังนี้

๔.๔.๑.๑ บริการตามภารกิจทั้ง ๗ ด้าน

(ATS ,ASM ,ATFM ,AIS ,IFPD ,CNS และSafety & Security)

๑) ความปลอดภัย (Safety)

๒) ความสามารถในการบริหารการรองรับของระบบห้วงอากาศ (Capacity)

๓) ความคุ้มค่า (Cost- effectiveness)

๔) ประสิทธิภาพ (Efficiency)

๕) ความเข้าใจและใส่ใจ (Empathy)

๖) ความสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability)

๖/๗) ความน่าเชื่อถือ...

๗) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

๘) ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance)

๔.๔.๑.๒ ด้านเช่าอุปกรณ์สื่อสาร สำหรับด้านนี้จะแบ่งเป็นการเช่าอุปกรณ์สื่อสาร ได้แก่ ด้านเช่าอุปกรณ์สื่อสาร Trunked Radio และ Air to Ground & AFTN Terminal

๔.๔.๒ แบบสอบถามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องครอบคลุมประเด็นข้อคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติที่มีบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

๔.๕ ประเด็น/เนื้อหาของการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ที่ปรึกษาต้องพิจารณาออกแบบคำถามที่จะสนทนาให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาก่อนจะดำเนินการสัมภาษณ์จริง โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง และทัศนคติที่มีต่อบริษัทฯ และความภักดีที่มีต่อบริษัทฯ

๕. ขั้นตอนและเงื่อนไขของการทำงาน

ที่ปรึกษามีระยะเวลาการทำงานทั้งหมด ๑๕๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยแบ่งขั้นตอนการทำงานเป็น ๕ ขั้นตอน และเงื่อนไขการทำงาน ดังนี้

๕.๑ ขั้นตอนของการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๑ การกำหนดเป้าหมายของการสำรวจ (ระยะเวลาการทำงาน ๑๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)

ที่ปรึกษาจะต้องทำการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการวัด เพื่อหามาตรวัดความต้องการที่จะศึกษาอย่างแท้จริง ทั้งนี้ โดยการประสานข้อมูลเป้าหมายของการสำรวจและรายละเอียดความต้องการผู้ว่าจ้างและ/หรือตัวแทนของผู้ว่าจ้าง

ขั้นตอนที่ ๒ การออกแบบสอบถาม /การออกแบบคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (ระยะเวลาการทำงาน ๔๐วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)

ที่ปรึกษาจะต้องจัดสร้างแบบสอบถามที่สมบูรณ์และแนวคำถามของการสัมภาษณ์เชิงลึกตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในขอบเขต การสำรวจ โดยจะต้องได้รับความเห็นชอบจาก บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ก่อนทำการสำรวจ

ขั้นตอนที่ ๓ การดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามและการสนทนากลุ่มย่อย/การสัมภาษณ์เชิงลึก (ระยะเวลาการทำงาน ๑๑๐ วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)

ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูลตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในขอบเขตการสำรวจสำหรับผู้ใช้บริการในต่างประเทศ ให้ดำเนินการสำรวจและจัดเก็บแบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์ หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) พร้อมทั้งดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกตามพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย ที่ได้กำหนดไว้ และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ (ที่ปรึกษาเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหน้าเว็บไซต์)

๗/ขั้นตอนที่ ๔...

<u>ขั้นตอนที่ ๔ การวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจ/การสัมภาษณ์เชิงลึก</u>
(ระยะเวลา การทำงาน ๑๓๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)

ที่ปรึกษาต้องวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจฯ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อแนะนำ ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้ว่าจ้างต่อไป

<u>ขั้นตอนที่ ๕ การนำเสนอผลการสำรวจฯ และสัมภาษณ์เชิงลึก</u> (ระยะเวลาการทำงาน ๑๕๐ วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)

- ที่ปรึกษาจะต้องนำเสนอรายงานผลการสำรวจฯ ผู้ใช้บริการด้วยวาจา (Verbal Presentation) พร้อมทั้ง ส่งรายงานผลการสำรวจฯ ที่เป็นรูปเล่มสมบูรณ์ ประกอบด้วยฉบับภาษาไทย จำนวน ๒ ชุด ฉบับภาษาอังกฤษ จำนวน ๒ ชุด และ Electronic File/CD อย่างละ 2 ชุด ให้แก่ ผู้ว่าจ้าง ซึ่งรายงานผลการสำรวจฯ ประกอบไปด้วย

๑) บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

๒) คำนำ

๓) บทสรุปสาระสำคัญของการศึกษา

๓.๑) ความเป็นมา กรอบแนวคิดและข้อจำกัดของการศึกษา

๓.๒) ระเบียบวิธีการศึกษา

๓.๓) ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ/ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

๔) บทสรุปและข้อเสนอแนะ

๕) ภาคผนวก ตาราง และสถิติ

- ที่ปรึกษาจะต้องนำเสนอรายงานผลสำรวจฯ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยวาจา (Verbal Presentation) พร้อมทั้ง ส่งรายงานผลการสำรวจฯ ที่เป็นรูปเล่มสมบูรณ์ ประกอบด้วยฉบับภาษาไทย จำนวน ๒ ชุด และ Electronic File/CD จำนวน ๒ ชุด

๑) คำนำ

๒) วัตถุประสงค์และขอบเขต

๓) กรอบแนวคิดและกรอบการดำเนินการสำรวจ

๔) ผลการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

๕) บทสรุปและข้อเสนอแนะ

๘/๕.๒ เงื่อนไข...

๕.๒ เงื่อนไขการทำงาน

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

๖. เงื่อนไขการชำระเงิน

งวดการชำระเงิน ในการจ่ายเงิน ผู้ว่าจ้างจะจ่ายให้แก่ที่ปรึกษาจำนวน ๔ งวด ดังนี้

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

งวดที่ ๒ จำนวนร้อยละ ๓๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด จ่ายให้เมื่อที่ปรึกษาได้ดำเนินการสำรวจเสร็จสิ้นแล้ว (หลังการดำเนินการสำรวจขั้นตอนที่ ๓) และคณะกรรมการตรวจรับฯ ตรวจสอบแล้วเสร็จ มีกำหนดส่งมอบภายใน ๑๑๐ วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

งวดที่ ๓ จำนวนร้อยละ ๒๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด จ่ายให้เมื่อที่ปรึกษาได้ดำเนินงานส่งรายงานผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วยฉบับภาษาไทย จำนวน ๒ ชุด และ Electronic File/CD จำนวน ๒ ชุด (หลังการดำเนินการสำรวจขั้นตอนที่ ๔) มีกำหนดส่งมอบภายใน ๑๓๐ วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

งวดที่ ๔ จำนวนร้อยละ ๒๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด จ่ายให้เมื่อที่ปรึกษาได้ดำเนินงานและทำการเสนอผลการสำรวจ/ ในรูปของรายงานฉบับสมบูรณ์ รายงานผลการสำรวจผู้ใช้บริการฉบับสมบูรณ์ และการสนทนากลุ่มย่อย และรายงานผลการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการสัมภาษณ์เชิงลึก ฉบับสมบูรณ์ ประกอบด้วย ฉบับภาษาไทย จำนวน ๔ ชุด ฉบับภาษาอังกฤษ จำนวน ๒ ชุด และ Electronic File/CD อย่างละ ๔ ชุด (หลังการดำเนินการสำรวจขั้นตอนที่ ๔)

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