

ขอบเขตและความรับผิดชอบของการจ้างที่ปรึกษา (TOR)
การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
ประจำปี ๒๕๖๘

๑. ความเป็นมา

บวท. ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและผู้ให้บริการ และแผนยุทธศาสตร์ด้านมีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง โดยได้บรรจุเรื่องการมุ่งเน้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ไว้ในด้านที่ ๔ และ บวท. ได้บรรจุเรื่องดังกล่าวไว้ในแผนวิสาหกิจ บวท. พ.ศ. ๒๕๖๘ - ๒๕๗๒ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาไปสู่ องค์กรสมรรถนะสูง ตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO 5) มีคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีทั่วทั้งองค์กร และ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อมุ่งไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง โดยมีตัวชี้วัดผลการดำเนินการ (Key Performance Indicators) KPI 5.2 การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า โดยมุ่งเน้นกลยุทธ์ (Strategy) ที่ S5.1 สร้างและยกระดับความสัมพันธ์/การบริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียลูกค้าและผู้ให้บริการ ทั้งภายใน และภายนอกประเทศ อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมี แผนงานที่สนับสนุนคือ แผนงาน ๕.๑.๑ แผนงานจัดการและยกระดับความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ รวมถึงจัดการ กับความไม่พึงพอใจ และข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และแผนงาน ๕.๑.๒ แผนงานสร้างและยกระดับ ความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ สร้างความสามารถในการแข่งขัน ให้กับประเทศ และสร้างประโยชน์ให้กับกิจการบิน ตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO 7) สร้างประโยชน์ให้กับ กิจการบินทุกระดับ โดยมีตัวชี้วัดผลการดำเนินการ (Key Performance Indicators) KPI 7.1 ความเป็นผู้นำใน ระดับภูมิภาค/โลก โดยมุ่งเน้นกลยุทธ์ (Strategy) ที่ S7.1 ดำเนินงานเชิงรุกด้านพัฒนาการเดินทางในเวทีระดับ ภูมิภาค/โลก โดยมีแผนงานที่สนับสนุน คือ แผนงาน ๗.๑.๑ แผนงานขับเคลื่อนองค์กรในการแสดงความเป็นผู้นำ ในระดับภูมิภาค/โลก

ในส่วนของ แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท. เกิดขึ้นเพื่อมุ่งเน้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บวท. ซึ่งครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบและส่งผลกระทบทั้งเชิงบวก และ เชิงลบต่อ บวท. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นการบริหารผลลัพธ์และบริหารความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและเป็น ลำดับขั้นตอนจนส่งผลให้เกิดการพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. ให้เกิดเป็น รูปธรรมยิ่งขึ้น ซึ่งดำเนินการผ่านกระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการบริหารแผนความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ให้บริการ เพื่อให้ บวท. มีแนวทางการทำงาน อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ องค์กรได้แบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกเป็น ๘ กลุ่ม ได้แก่ ๑. ผู้กำกับดูแล (Governance

๑

จก

Bodies) ๒. ผู้ถือหุ้น (Shareholders) ๓. คู่ค้า (Partners) ๔. ผู้ส่งมอบ (Suppliers) ๕. คู่ความร่วมมือ (Collaborators) ๖. ชุมชน (Communities) ๗. บุคลากร (Employees) และ ๘. ลูกค้า (Customers)

อนึ่ง การประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และรวบรวมความต้องการความคาดหวังของลูกค้า และผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในรูปแบบออนไลน์ และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ซึ่งดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ผลลัพธ์ของการสำรวจฯ ที่ผ่านมามีความสำคัญ และมีความสัมพันธ์สอดคล้องเป็นเหตุเป็นผล โดยกรอบคำถามในปี ๒๕๖๘ ประเด็นในแบบสอบถามของลูกค้าและผู้ให้บริการจะครอบคลุมทั้ง บริการด้านบริการการเดินทางอากาศ และบริการด้านเช่าอุปกรณ์สื่อสาร และหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญระดับองค์กร ประจำปี ๒๕๖๘

ทั้งนี้ กรอบการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับแนวคิดของการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ตามระบบการประเมินผลการดำเนินงาน รัฐวิสาหกิจ (SE-AM) มาเป็นแนวทางการสำรวจในปี ๒๕๖๘ นี้ โดยอยู่บนพื้นฐานของคำแนะนำของผู้บริหารระดับสูง รวมถึงใช้ข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากการสำรวจฯ ในปีที่ผ่านมา เป็นข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำ การสำรวจความฯ โดยจะนำผลที่ได้มาเป็นข้อมูลในการกำหนดแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริการขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) มีความประสงค์ที่จะดำเนินการจัดจ้างที่ปรึกษาสำรวจ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญของ บวท. ประจำปี ๒๕๖๘ ดังนี้

๒.๑ เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสามารถสื่อสารถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง เพื่อให้ บวท. รับทราบในมุมมองของผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

๒.๒ เพื่อนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหาข้อขัดข้อง จากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) หรือวิธีการอื่น มาปรับปรุงกระบวนการ ให้บริการ และกระบวนการภายในที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไข/ปรับปรุงความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงนำมาเป็น ปัจจัยนำเข้าของนโยบาย กำหนดแผนงาน และกระบวนการที่สำคัญในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๓ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นหลักฐานประกอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)

๒.๔ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงการผลิตภัณฑ์และการบริการ และปรับปรุงการดำเนินการร่วมกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๕ เพื่อนำผลความพึงพอใจที่ได้เผยแพร่ต่อสาธารณชน ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ และบรรจุใน รายงานประจำปี และรายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปีของ บวท.

๓. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

- ๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย
- ๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ๓.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- ๓.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอ หรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- ๓.๕ เป็นนิติบุคคลที่ประกอบอาชีพเป็นที่ปรึกษาในสาขาที่จะจ้าง และได้ขึ้นทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูล ที่ปรึกษา กระทรวงการคลัง
- ๓.๖ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงาน และได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการ ผู้จัดการ ผู้บริหารผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
- ๓.๗ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- ๓.๘ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอ ได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- ๓.๙ ไม่เป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง กำหนด
- ๓.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) กรมบัญชีกลาง
- ๓.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่มีพนักงาน บวท. เป็นผู้จัดการ หุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดา หรือของนิติบุคคลเป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทจำกัดมหาชน หรือเป็นที่ปรึกษาของกิจการนั้น

๔. ขอบเขตของงาน

๔.๑ การสำรวจฯ โดยใช้แบบสอบถาม

จะใช้เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ ระดับความไม่พึงพอใจ และระดับความคาดหวัง ในเชิงสถิติตามมาตรฐานนามบัญญัติ สถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่ การคิดอัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจุดเด่น จุดด้อย และสิ่งที่ควรปรับปรุง ตาม Rating scale ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๕ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด / ความความหวังมากที่สุด

ระดับ ๔ คือ ความพึงพอใจมาก / ความความหวังมาก

ระดับ ๓ คือ ความพึงพอใจปานกลาง / ความความหวังปานกลาง

ระดับ ๒ คือ ความพึงพอใจน้อย / ความความหวังน้อย

ระดับ ๑ คือ ความพึงพอใจน้อยที่สุด / ความความหวังน้อยที่สุด

๔.๑.๑ กลุ่มผู้ใช้บริการ

กลุ่มผู้ใช้บริการ	ขอบเขตการสำรวจ	ขอบเขตประชากร
บริการการเดินอากาศ (Air Navigation Service - ANS) ๔ ด้าน ตามข้อกำหนดสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ ๒๕ ว่าด้วยการขอและออกใบรับรองบริการการเดินอากาศ ๑.บริการการจัดการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Management - ATM) ซึ่งประกอบด้วยบริการย่อย ๓ ประเภท ได้แก่ • ประเภทบริการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Service ATS) • ประเภทด้านการจัดการห้วงอากาศ (Airspace Management – ASM) • ประเภทการจัดการความคล่องตัวของการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Flow Management – ATFM) ๒.บริการระบบการสื่อสาร ระบบช่วยการเดินอากาศ และระบบติดตามอากาศยาน (Communication Navigation Surveillance - CNS) ๓.บริการออกแบบวิธีปฏิบัติการบินด้วยเครื่องวัดประกอบการบิน (Instrument Flight Procedure Design - IFPD) ๔.บริการข่าวสารการบิน (Aeronautical Information Services – AIS) ในส่วนของ International NOTAM Office (NOF) และ Pre-flight Information Unit ณ สนามบินดอนเมือง และสุวรรณภูมิ	๑. 5 KPAs จาก 11 KPAs ตาม Global Air Navigation System Performance Based ของ ICAO • ความปลอดภัย (Safety) • ความสามารถในการบริหารการรองรับของระบบห้วงอากาศ (Capacity) • ความคุ้มค่า (Cost effectiveness) • ประสิทธิภาพ (Efficiency) • ความสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability) ๒. 3 Service Quality Dimensions ได้แก่ • ความเข้าใจและใส่ใจ (Empathy) • ความน่าเชื่อถือ (Reliability) • ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance) ๓. ด้านมิติความผูกพัน และมิติภาพลักษณ์	กลุ่มผู้ใช้บริการการเดินอากาศ ๑) การขนส่งทางอากาศเชิงพาณิชย์ (Commercial Air Transport: CAT) ทั้งที่เป็นสายการบินสัญชาติไทย และสายการบินต่างชาติ ๒) อากาศยานที่ทำการบินทั่วไป (General Aviation : GA) ๓) โรงเรียนการบิน (Approved Training Organization : ATO) ๔) อากาศยานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ (Aerial Work : AW) ๕) อากาศยานภาครัฐ (State Aircraft : SA)
บริการเช่าอุปกรณ์สื่อสาร • Trunked Radio • Air to Ground Radio • AFTN Terminal		บริการเช่าอุปกรณ์สื่อสาร ๑) สายการบิน ๒) ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับกิจการบิน ๓) หน่วยงานภาครัฐ ๔) กลุ่มธุรกิจพลังงานปิโตรเลียมและที่เกี่ยวข้องทั่วประเทศ

5 KPAs (จาก 11 KPAs)

Service Quality Dimensions

Safety	Capacity	Cost-Effectiveness	Efficiency	Predictability	Empathy	Reliability	Assurance
--------	----------	--------------------	------------	----------------	---------	-------------	-----------

๔



๔.๑.๒ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ขอบเขตการสำรวจ	ขอบเขตประชากร
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท. • กลุ่มผู้กำกับดูแล • กลุ่มคู่ความร่วมมือ	๑. ระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวัง ความกังวล และทัศนคติ ในประเด็น ดังนี้ • การบริหารความสัมพันธ์ รวมถึงการบริหารผลลัพธ์ความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. • การดำเนินงานร่วมกับ บวท. • ผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ ที่สำคัญระหว่าง บวท. และหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๒. ความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไข ปัญหา ข้อขัดข้อง เพื่อนำมาจัดกลุ่มความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และประเด็นที่เหนือความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ รวมถึง จัดกลุ่มประเด็นปัญหา/ข้อขัดข้อง จากการดำเนินการร่วมกับ บวท. อีกทั้งประเด็นเร่งด่วนที่ต้องการให้ บวท. ดำเนินการ และประเด็นที่มีสาระสำคัญที่ต้องการให้ บวท. ดำเนินการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท. ทั้งหน่วยงานภายในประเทศ และหน่วยงานต่างประเทศ ตามการแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี

๕



๔.๒ การสำรวจฯ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)/การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

๔.๒.๑ กลุ่มผู้ใช้บริการ

กลุ่มผู้ใช้บริการ	ขอบเขตการสัมภาษณ์	ขอบเขตประชากร
บริการการเดินอากาศ (Air Navigation Service - ANS) ๔ ด้าน ตามข้อกำหนดสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ ๒๕ ว่าด้วยการขอและออกใบรับรองบริการการเดินอากาศ ๑.บริการการจัดการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Management - ATM) ซึ่งประกอบด้วยบริการย่อย ๓ ประเภท ได้แก่ • ประเภทบริการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Service ATS) • ประเภทด้านการจัดการห้วงอากาศ (Airspace Management – ASM) • ประเภทการจัดการความคล่องตัวของการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Flow Management – ATFM) ๒.บริการระบบการสื่อสาร ระบบช่วยการเดินอากาศ และระบบติดตามอากาศยาน (Communication Navigation Surveillance - CNS)	๑. ด้านให้บริการการเดินอากาศ ๔ ด้าน ๒. ด้านมาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการ ๓. ประเมินผลโครงการที่ บพท. ดำเนินการพัฒนาในรอบปีที่ผ่านมา	สัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบิน หรือนักบินจากสายการบินสัญชาติไทย ๗ สายการบิน ที่มี การทำการบิน ณ สนามบินดอนเมือง และ สนามบินสุวรรณภูมิ
๓.บริการออกแบบวิธีปฏิบัติการบินด้วยเครื่องวัดประกอบการบิน (Instrument Flight Procedure Design - IFPD)		สัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบิน หรือนักบินจากสายการบินสัญชาติไทย อย่างน้อย ๓ สายการบิน (ครอบคลุมทั้งเที่ยวบินภายในประเทศ และเที่ยวบินระหว่างประเทศ)
๔. บริการข่าวสารการบิน (Aeronautical Information Services – AIS) ในส่วนของ International NOTAM Office (NOF) และ Pre-flight Information Unit ณ สนามบินดอนเมือง และ สุวรรณภูมิ	๑. ด้านให้บริการการเดินอากาศ ๔ ด้าน ๒. ด้านมาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการ ๓. ประเมินผลโครงการที่ บพท. ดำเนินการพัฒนาในรอบปีที่ผ่านมา	สัมภาษณ์หัวหน้างาน/พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Dispatcher) อย่างน้อย ๗ สายการบิน
๕. บริการเช่าอุปกรณ์สื่อสาร • Trunked Radio • Air to Ground Radio • AFTN Terminal		- สัมภาษณ์หัวหน้างาน/พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Dispatcher) อย่างน้อย ๓ สายการบิน - สัมภาษณ์หน่วยงานผู้ใช้บริการที่มีการเช่าอุปกรณ์สื่อสารที่ไม่ใช่สายการบิน อย่างน้อย ๓ หน่วยงาน - สัมภาษณ์ตัวแทนจากหน่วยงานผู้ใช้บริการเช่าอุปกรณ์สื่อสารที่ประจำอยู่ ณ สนามบินภูมิภาคจำนวน ๒ สนามบิน

๔.๒.๒ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๖

Pris

JS

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ขอบเขตการสัมภาษณ์	ขอบเขตประชากร
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท. • กลุ่มผู้กำกับดูแล และ/หรือ • กลุ่มคู่ความร่วมมือ	๑. ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล และทัศนคติ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อ บวท. ๒. มุมมองของ แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป้าหมายของโครงการที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับ บวท.	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท. จำนวน ๒ หน่วยงาน อย่างน้อยหน่วยงานละ ๓ คน โดยผู้ถูกสัมภาษณ์ต้องประกอบด้วยผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหาร และระดับปฏิบัติงาน

๔.๓ การดำเนินการอื่นๆ

๔.๓.๑ การประเมินผลระดับความพึงพอใจของกิจกรรมร่วมกับผู้ใช้บริการ

จัดทำแบบการประเมินผลกิจกรรมการประชุม หรืออื่นๆ ที่มีการระบุไว้ตามแผนงานหรือกิจกรรมที่กำหนดให้จัดขึ้นเพื่อแก้ไข/สนับสนุน การดำเนินงานและการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ อย่างน้อย ๕ ครั้ง พร้อมทั้งสรุปผลการประเมินกิจกรรม การประชุม หรืออื่นๆ ภายใน ๑ สัปดาห์หลังเสร็จสิ้นกิจกรรม/การประชุม

๔.๓.๒ การแบบสอบถามสำหรับประเด็น/โครงการที่สำคัญ

จัดทำแบบสอบถามสำหรับประเด็น/โครงการที่สำคัญในปี ๒๕๖๘ ที่ บวท. เป็นผู้กำหนดจำนวน ๑ เรื่อง เพื่อสอบถามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง บวท. โดยเป็นการสำรวจความเข้าใจ การมีส่วนร่วม ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ทัศนคติ ต่อโครงการที่สำคัญ หรือเป้าหมายที่สำคัญของ บวท. นั้นๆ

๔.๓.๓ การดำเนินกิจกรรมอื่นๆ

- ที่ปรึกษาเป็นผู้ดำเนินกิจกรรม workshop ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๑ ครั้ง เพื่อหาประเด็นความต้องการ ความคาดหวังเชิงลึก พร้อมสรุปผลความต้องการ ความคาดหวัง ทั้งนี้ บวท. จะเป็นผู้ประสานงานการจัด workshop
- ที่ปรึกษาเข้าร่วมการประชุม หรือกิจกรรมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Observe) เพื่อเก็บประเด็นความต้องการ ความคาดหวังเชิงลึก จำนวน ๓ ครั้ง พร้อมสรุปผลความต้องการ ความคาดหวัง

๕. กำหนดเวลาส่งมอบ

ที่ปรึกษามีระยะเวลาดำเนินงาน ๒๖๕ วัน นับถัดจากวันลงนามสัญญา โดยมีขั้นตอนและเงื่อนไขการปฏิบัติงาน ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๕.๑ ขั้นตอนของการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๑ การกำหนดเป้าหมาย และเก็บข้อมูลเพื่อทำการสำรวจ

ที่ปรึกษา ดำเนินการกำหนดเป้าหมายในการสำรวจ โดยสามารถประสานข้อมูลความต้องการและรายละเอียดในการสำรวจ จาก บวท.

- ตัวแทนจากที่ปรึกษา เข้าร่วมประชุมหารือร่วมกับตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน บวท. เพื่อนำข้อมูลความต้องการเหล่านั้นมาออกแบบสอบถาม และคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) โดยจะเป็นการประชุมร่วมกับตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการการเดินอากาศ บริการข้อมูลข่าวสารการบิน บริการเข้าอุปกรณ์สื่อสาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจำนวนครั้งของการประชุมขึ้นอยู่กับแต่ละกรณี

ขั้นตอนที่ ๒ การออกแบบสอบถาม และการออกแบบคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) (ระยะเวลาการทำงานขั้นตอนที่ ๑ และขั้นตอนที่ ๒ จำนวน ๗๐ วัน)

ที่ปรึกษา ดำเนินการออกแบบแบบสอบถามทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษสำหรับผู้ให้บริการ (ยกเว้นผู้ให้บริการเข้าอุปกรณ์สื่อสารที่ทำเฉพาะฉบับภาษาไทย) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดทำแนวคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในขอบเขตการสำรวจ รวมทั้ง นำเสนอแนวคิด ทฤษฎี หลักการคำนวณผลสำรวจ โดยจะต้องได้รับความเห็นชอบจาก บวท. ก่อนทำการสำรวจ ดังนี้

- ตัวแทนจากที่ปรึกษา เข้าร่วมประชุมหารือร่วมกับตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน บวท. โดยนำแบบสอบถาม และคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) นำเสนอในที่ประชุม เพื่อให้แบบสอบถาม และคำถามสัมภาษณ์ ออกมาครบถ้วนสมบูรณ์ตามความต้องการ ซึ่งจำนวนครั้งของการประชุมขึ้นอยู่กับแต่ละกรณี
- ตัวแทนจากที่ปรึกษา เข้าร่วมการประชุมผู้บริหารระดับสูง (Executive Management Meeting : EMM) วาระที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณา (ร่าง) แบบสอบถาม และ (ร่าง) คำถามสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) โดยที่ปรึกษา เป็นผู้จัดเตรียมเอกสารประกอบการนำเสนอ (Presentation) (ร่าง) แบบสอบถาม และ (ร่าง) คำถามสัมภาษณ์ฯ รวมถึงนำเสนอกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสำรวจ การใช้ทฤษฎี/ระเบียบวิธีวิจัย เพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมเห็นชอบ (ร่าง) แบบสอบถาม และ (ร่าง) คำถามสัมภาษณ์ฯ และแก้ไข (ร่าง) แบบสอบถาม และ (ร่าง) คำถามสัมภาษณ์ฯ ตามมติที่ประชุม จนกว่าจะสมบูรณ์

๘
๐๒

ขั้นตอนที่ ๓ การดำเนินการสำรวจฯ และเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม และ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) (ระยะเวลาการทำงานจำนวน ๘๐ วันหลังจากเสร็จสิ้นขั้นตอนที่ ๒)

๑. ที่ปรึกษา ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และดำเนินการสำรวจฯ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในขอบเขตการสำรวจฯ ทั้งนี้ ที่ปรึกษาเป็นผู้ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ไปยังหน่วยงานผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในประเทศและต่างประเทศ (หากมี) รวมถึงติดตามการตอบกลับ และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงานที่ทำการสำรวจฯ

๒. ที่ปรึกษา ดำเนินการประสานงานติดต่อเพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ผ่านระบบ Virtual meeting ตามกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย

๓. ที่ปรึกษา ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-depth interview) หน่วยงานผู้ให้บริการเข้าอุปกรณ์สื่อสาร ณ สนามบินภูมิภาค จำนวน ๒ สนามบิน (On site) โดย บวท. เป็นผู้ดำเนินการประสานงานติดต่อขอสัมภาษณ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔ การวิเคราะห์ ประมวลผลการสำรวจฯ พร้อมทั้งนำเสนอผลการสำรวจฯ และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) (ระยะเวลาการทำงาน ๕๐ วัน หลังจากเสร็จสิ้นขั้นตอนที่ ๓)

๑. ที่ปรึกษา ดำเนินการวิเคราะห์ และสรุปผลการสำรวจฯ เบื้องต้น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเสนอแนะข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการนำมาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของผู้ว่าจ้าง

๒. ที่ปรึกษา ดำเนินการจัดทำ Presentation พร้อมข้อมูลประกอบ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจฯ และผลการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม ในการประชุมผู้บริหารระดับสูง (Executive Management Meeting: EMM) ในวาระการนำเสนอผลสำรวจฯ

ขั้นตอนที่ ๕ จัดทำรายงานผลการสำรวจฯ และสื่อสารผลการสำรวจฯ ให้กับหน่วยงานภายใน บวท. (ระยะเวลาการทำงาน ๖๕ หลังจากเสร็จสิ้นขั้นตอนที่ ๔)

๑. ที่ปรึกษา ดำเนินการจัดทำรายงานผลการสำรวจฯ พร้อมบทวิเคราะห์ ในรูปแบบ Electronic File ประกอบด้วย

๑.๑ รายงานผลสำรวจฯ ผู้ให้บริการ

๑.๒ รายงานผลสำรวจฯ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ซึ่งรายงานผลการสำรวจฯ ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบไปด้วย

๑) บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

๒) คำนำ

๓) บทสรุปสาระสำคัญของการศึกษา

๓.๑) ความเป็นมา กรอบแนวคิดและข้อจำกัดของการศึกษา

๓.๒) ระเบียบวิธีการศึกษา

๓.๓) ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๙
Pm
Or

๔) บทสรุปและข้อเสนอแนะ

๕) ภาคผนวก ตาราง สถิติ และข้อมูลดิบ

๑.๓ รายงานผลการสัมภาษณ์ ผู้ใช้บริการ

๑.๔ รายงานผลการสัมภาษณ์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๕ บทวิเคราะห์ หรือข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจฯ และผลการสัมภาษณ์ฯ

๒. ที่ปรึกษาฯ ต้องดำเนินการสื่อสารผลการสำรวจฯ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน บวท. เพื่อรับทราบผลการสำรวจฯ ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะถึงประเด็นที่ บวท. ควรต้องปรับปรุงในด้านบริการการเดินทางอากาศ ด้านบริการข้อมูลข่าวสารการบิน และด้านบริการเข้าอุปกรณ์สื่อสาร Trunked Radio และ Air to Ground & AFTN Terminal และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕.๒ เงื่อนไขการทำงาน

๕.๒.๑ ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้ให้ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการสำรวจฯ เช่น ข้อมูลรายชื่อหน่วยงานกลุ่มเป้าหมายทั้งผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกเหนือจากนี้ เช่น การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานกลุ่มเป้าหมาย การค้นคว้าข้อมูลในการดำเนินการสำรวจฯ ในขั้นตอนต่าง ๆ และรายละเอียดเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของที่ปรึกษาฯ แต่หากผู้ว่าจ้างต้องการสอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมนอกเหนือจากรายงานการสำรวจฯ สามารถทำได้ระหว่างและ/หรือหลังการสำรวจฯ

๕.๒.๒ หากที่ปรึกษาฯ ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการทำงาน จะถือว่าผลการปฏิบัติตามสัญญาของที่ปรึกษาฯ มีข้อบกพร่อง ผิดพลาด หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานอย่างร้ายแรง และให้การกระทำของที่ปรึกษาฯ มีลักษณะเป็นการทิ้งงาน

๖. วงเงินงบประมาณ

งบประมาณค่าจ้างที่ปรึกษาฯ ๑,๘๘๐,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งล้านแปดแสนแปดหมื่นบาทถ้วน)

๗. งวดงานและการจ่ายเงิน

บวท. จะจ่ายเงินให้แก่ที่ปรึกษาฯ เป็นรายงวด จำนวน ๔ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ จ่ายให้ที่ปรึกษาฯ จำนวนร้อยละ ๓๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาฯ ได้รับอนุมัติแบบสอบถาม และแบบคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม (หลังการดำเนินการขั้นตอนที่ ๑ และ ๒ การกำหนดเป้าหมายของการสำรวจฯ และการออกแบบสอบถาม และแบบคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม) มีกำหนดส่งมอบภายใน ๗๐ วันนับถัดจากวันลงนามสัญญา

งวดที่ ๒ จ่ายให้ที่ปรึกษาฯ จำนวนร้อยละ ๓๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาฯ ได้ดำเนินการสำรวจฯ เสร็จสิ้นแล้ว (หลังการดำเนินการขั้นตอนที่ ๓ การดำเนินการสำรวจฯ และเก็บข้อมูลเสร็จสิ้น) มีกำหนดส่งมอบภายใน ๑๕๐ วันนับถัดจากวันลงนามสัญญา

งวดที่ ๓ จ่ายให้ที่ปรึกษาฯ จำนวนร้อยละ ๒๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาฯ ได้วิเคราะห์สรุปคะแนนและนำเสนอผลการสำรวจฯ ในการประชุมฝ่ายจัดการระดับสูง (Executive Management Meeting: EMM) (หลังการดำเนินการขั้นตอนที่ ๔) โดยมีกำหนดส่งมอบภายใน ๒๐๐ วันนับถัดจากวันลงนามสัญญา

งวดที่ ๔ จ่ายให้ที่ปรึกษา จำนวนร้อยละ ๒๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษา จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ในรูปแบบ Electronic File รายละเอียดดังนี้

- รายงานผลการสำรวจฯ ผู้ใช้บริการฉบับสมบูรณ์
- รายงานผลการสำรวจฯ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฉบับสมบูรณ์
- รายงานผลการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม

โดยมีกำหนดส่งมอบภายใน ๒๖๕ วันนับถัดจากวันลงนามสัญญา

๘. เจ็อนไขอืนน

๘.๑ คูนสมบัตินของบุคคการของที่ปรีกษา

ลำดับ	บุคคการ	จำนวน (อัตรา)	ประสคการณในด้น ที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า (ปี)	วุฒิการศีกษา (ชั้นต่ำ)
๑	บุคคการหลัก - ผู้จัดการโครงการ - ผู้เชี่ยวชาญด้าน อุตสาหกรรมการบิน	๒	๕	<u>ผู้จัดการโครงการ</u> - วุฒิการศีกษาปริญญาโทขึ้นไป - มีประสคการณในการเป็น ผู้จัดการโครงการ ประสคการณ ในการวิจัย และให้คำปรีกษา ในด้านการวิจัย/ประเมินหน่วยงาน ภายนอก <u>ผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการบิน</u> - วุฒิการศีกษาปริญญาตรีขึ้นไป สาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม การบิน - มีประสคการณในการให้ คำปรีกษาด้านการบิน
๒	บุคคการสนับสนุน - ผู้ช่วยผู้เชี่ยวชาญด้าน อุตสาหกรรมการบิน - เจ้าหน้าที่บริหารโครงการ - เลขานุการโครงการ	๓	๓	<u>ผู้ช่วยผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรม การบิน</u> - วุฒิการศีกษาปริญญาตรีขึ้นไป สาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม การบิน - มีประสคการณในการให้ คำปรีกษาด้านการบิน/การวิจัย/ ประเมินหน่วยงานภายนอก <u>เจ้าหน้าที่บริหารโครงการ และ เลขานุการโครงการ</u> - วุฒิการศีกษาปริญญาตรีขึ้นไป - มีประสคการณในการประสานงาน โครงการ และการทำวิจัย/ประเมิน หน่วยงานภายนอก

๘.๒ การยื่นข้อเสนอโครงการ

การยื่นข้อเสนอของที่ปรึกษาจะต้องแยกยื่นออกเป็น ๒ ซอง ประกอบด้วย

(๑) ข้อเสนอด้านคุณภาพ ที่ปรึกษาจะต้องนำเสนอแนวความคิดการดำเนินโครงการ การนำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล รวมทั้งกระบวนการวิเคราะห์ ตลอดจนแผนการดำเนินงาน แผนภูมิแสดงบุคลากรผู้รับผิดชอบ แผนภูมิแสดงแผนงาน และระยะเวลาในการดำเนินงานทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๒) ข้อเสนอด้านราคา

ที่ปรึกษาจะต้องนำเสนองบประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานภายใต้รายละเอียดที่ระบุไว้ใน TOR ข้างต้น โดยอย่างน้อยต้องจำแนกค่าใช้จ่าย ดังนี้

รายละเอียดค่าใช้จ่าย	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	จำนวนเงินรวม (บาท)
ค่าบุคลากร			
บุคลากรหลัก - ผู้จัดการโครงการ - ผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการบิน บุคลากรสนับสนุน - ผู้ช่วยผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการบิน - เจ้าหน้าที่บริหารโครงการ - เลขานุการโครงการ			
ค่าใช้จ่ายอื่น			
๑. ค่าเดินทางและที่พัก เพื่อประชุมและเก็บข้อมูล การสำรวจภาคสนาม		๒ ครั้ง	
๒. ค่าติดต่อสื่อสาร		(เหมาจ่าย)	
๓. ค่าจัดทำรายงานแบบรูปเล่ม และฉบับอิเล็กทรอนิกส์ - รายงานผลการสำรวจฯ ผู้ใช้บริการฉบับสมบูรณ์ - รายงานผลการสำรวจฯ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฉบับสมบูรณ์ - รายงานผลการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือวิธีการอื่น		(เหมาจ่าย)	
๔. ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด		(เหมาจ่าย)	
รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น			