

ขอบเขตงานและความรับผิดชอบของการจ้างที่ปรึกษา (TOR)
การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
ของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
ประจำปี ๒๕๖๔

๑. ความเป็นมา

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการลูกค้าและผู้ใช้บริการในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้ บวท. ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและผู้ใช้บริการ โดยอ้างอิงหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model (SE-AM) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ได้กำหนดให้การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management: SCM) เป็นองค์ประกอบสำคัญในด้านที่ ๔ โดยมุ่งเน้นให้องค์กรรัฐวิสาหกิจสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืน

โดยแนวทางดังกล่าวได้ถูกบรรจุไว้ในแผนวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๖๔-๒๕๗๓ ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ “การพัฒนาไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง” ตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO 5) มีคุณภาพการบริหารจัดการที่ดี ทั้งทั้งองค์กร และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อมุ่งไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง โดยมีตัวชี้วัดผลการดำเนินการ (Key Performance Indicators) โดยมีตัวชี้วัด KPI 5.2 การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า โดยมุ่งเน้นกลยุทธ์ (Strategy) ที่ S5.1 สร้างและยกระดับความสัมพันธ์/การบริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียลูกค้าและผู้ใช้บริการ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมีแผนงานที่สนับสนุนคือ แผนงาน ๕.๑.๑ แผนงานจัดการและยกระดับความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ รวมถึงจัดการกับความไม่พึงพอใจ และข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

อนึ่ง แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าดังกล่าวครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย ทั้งในด้านบริการ การเดินทาง และบริการด้านการเช่าอุปกรณ์สื่อสาร โดยมุ่งเน้นการบริหารผลลัพธ์และความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง และนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานในปี ๒๕๖๔ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับกรอบการประเมินของ SE-AM บวท. จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าและผู้ใช้บริการ โดยอยู่บนพื้นฐานของคำแนะนำจากผู้บริหารระดับสูง รวมถึงข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากการสำรวจในปีที่ผ่านมา ซึ่งจะถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

บวท. มีความประสงค์ที่จะดำเนินการจัดจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าและผู้ให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๔ ดังนี้

๒.๑ เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าและผู้ให้บริการได้แสดงความคิดเห็น

ทั้งด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ผ่านกระบวนการสำรวจที่เป็นระบบ เพื่อให้ บวท. ได้รับทราบความคิดเห็นโดยตรงจากผู้ให้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการอย่างแท้จริง

๒.๒ เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และประเด็นปัญหาจากผู้ให้บริการ

ผ่านแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) หรือวิธีการอื่น ๆ ที่เหมาะสม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการ รวมถึงกระบวนการภายในที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขข้อขัดข้อง และใช้เป็นข้อมูลประกอบ การกำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและผู้ให้บริการ

๒.๓ เพื่อใช้ผลการสำรวจเป็นหลักฐานประกอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)

โดยเฉพาะใน Module 2 ด้านที่ ๔ การมุ่งเน้นลูกค้า ข้อ ๓.๒ การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ซึ่งมุ่งเน้นให้รัฐวิสาหกิจมีระบบรับฟังเสียงของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทุกช่องทางและทุกกลุ่มลูกค้า ตลอดจนวงจรชีวิตของลูกค้า (Customer Journey) และสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้า

รวมถึงด้านที่ ๕ เทคโนโลยีดิจิทัล และด้านที่ ๗ การจัดการความรู้และนวัตกรรม โดยใช้ข้อมูลจากผลการสำรวจเป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บ วิเคราะห์ และเผยแพร่ผ่านระบบสารสนเทศขององค์กร เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนานวัตกรรม และการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

๒.๔ เพื่อใช้ผลการสำรวจเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของ บวท.

ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้ให้บริการ และสามารถสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับองค์กร

๒.๕ เพื่อเผยแพร่ผลการสำรวจต่อสาธารณชน

ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงการบรรจุไว้ในรายงานประจำปี และรายงานการพัฒนาความยั่งยืนของ บวท. เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความมุ่งมั่นในการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๒
[Signature]
ไม่ทศต

๓. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๓.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๓.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอ หรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๓.๕ เป็นนิติบุคคลที่ประกอบอาชีพเป็นที่ปรึกษาในสาขาที่จะจ้าง และได้ขึ้นทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูล ที่ปรึกษา กระทรวงการคลัง

๓.๖ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงาน และได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการ ผู้จัดการ ผู้บริหารผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๓.๗ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๓.๘ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอ ได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๓.๙ ไม่เป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนด

๓.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) กรมบัญชีกลาง

๓.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่มีกรรมการ หรือ พนักงาน บวท. เป็นผู้จัดการ หุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการ ผู้จัดการ ผู้บริหารผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดา หรือของนิติบุคคลเป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือห้างหุ้นส่วนจำกัดเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทจำกัดมหาชน หรือเป็นที่ปรึกษาของกิจการนั้น

๔. ขอบเขตของงาน

๔.๑ การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม

เพื่อให้การสำรวจมีความสอดคล้องกับแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตาม SE-AM Module 2 ด้านที่ ๔ การมุ่งเน้นลูกค้า การออกแบบแบบสอบถามและการแบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการครอบคลุมทุกช่วงของ Customer Journey และสะท้อนความต้องการ ความคาดหวัง และประสบการณ์ของลูกค้าอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงบริการและกระบวนการทำงานขององค์กร รวมถึงการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (ด้านที่ ๕) และการจัดการความรู้และนวัตกรรม (ด้านที่ ๗) โดยผลการสำรวจจะถูกนำไปใช้ในการจัดการข้อมูลสารสนเทศ การวิเคราะห์เชิงระบบ และการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน การพัฒนานวัตกรรม และการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ ระดับความไม่พึงพอใจ และระดับความคาดหวัง ในเชิงสถิติตามมาตรวัดนามบัญญัติ สถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่ การคิดอัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจุดเด่น จุดด้อย และสิ่งที่ควรปรับปรุง ตาม Rating Scale ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๕ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด / ความคาดหวังมากที่สุด

ระดับ ๔ คือ ความพึงพอใจมาก / ความคาดหวังมาก

ระดับ ๓ คือ ความพึงพอใจปานกลาง / ความคาดหวังปานกลาง

ระดับ ๒ คือ ความพึงพอใจน้อย / ความคาดหวังน้อย

ระดับ ๑ คือ ความพึงพอใจน้อยที่สุด / ความคาดหวังน้อยที่สุด

การสำรวจมีการแบ่งกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ ขอบเขตการสำรวจ และขอบเขตประชากร ดังนี้

กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ	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) • ประเภทการจัดการความคล่องตัวของจราจรทางอากาศ (Air Traffic Flow Management - ATFM) ๒. บริการระบบการสื่อสาร ระบบช่วยการเดินอากาศ และระบบติดตามอากาศยาน (Communication Navigation Surveillance - CNS) ๓. บริการออกแบบวิธีปฏิบัติการบินด้วยเครื่องวัดประกอบการบิน (Instrument Flight Procedure Design - IFPD)	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)	<u>กลุ่มผู้ใช้บริการการเดินอากาศ</u> 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) <u>กลุ่มผู้ใช้บริการเข้าอุปกรณ์สื่อสาร</u> ๑. สายการบิน

๔
[Signature]
[Signature]

กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ	ขอบเขตการสำรวจ	ขอบเขตประชากร
๔. บริการข่าวสารการบิน (AIS) ในส่วนของ - งาน Aerodrome AIS Unit และ ATS Reporting Office : AIS/ARO - งาน Flight Data Management Center : FDMC - งาน International NOTAM Office : NOF ทั้งสนามบินดอนเมืองและสุวรรณภูมิ บริการเช่าอุปกรณ์สื่อสาร • Trunked Radio • Air to Ground Radio • AFTN Terminal	๒. 3 Service Quality Dimensions ได้แก่ • ความเข้าใจและใส่ใจ (Empathy) • ความน่าเชื่อถือ (Reliability) • ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance) ๓. ด้านมิติความผูกพัน และมิติภาพลักษณ์	๒. ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับกิจการบิน ๓. หน่วยงานภาครัฐ ๔. กลุ่มธุรกิจพลังงานปิโตรเลียมและที่เกี่ยวข้องทั่วประเทศ

๔.๒ การสำรวจโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) / การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

การสำรวจสามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ ขอบเขตการสำรวจ และขอบเขตประชากร ดังนี้

กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ	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) • ประเภทการจัดการความคล่องตัวของจราจรทางอากาศ (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 ที่มีการทำการบิน ณ - ท่าอากาศยานดอนเมือง - ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ - ท่าอากาศยานภูมิภาค ๒ สนามบินที่มีขนาด และความซับซ้อนที่แตกต่างกัน
๓. บริการออกแบบวิธีปฏิบัติการบินด้วยเครื่องวัดประกอบการบิน (Instrument Flight Procedure Design - IFPD)		สัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบิน หรือนักบินจากสายการบินสัญชาติไทย อย่างน้อย ๓ สายการบิน (ครอบคลุมทั้งเที่ยวบินภายในประเทศ และเที่ยวบินระหว่างประเทศ)

กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ	ขอบเขตการสัมภาษณ์	ขอบเขตประชากร
๔. บริการข่าวสารการบิน (AIS) ในส่วนของ - งาน Aerodrome AIS Unit และ ATS Reporting Office : AIS/ARO - งาน Flight Data Management Center : FDMC - งาน International NOTAM Office : NOF ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	๑. ด้านให้บริการการเดินอากาศ ๔ ด้าน ๒. ด้านมาตรฐานความปลอดภัย ในการให้บริการ ๓. ประเมินผลโครงการที่ บวท. ดำเนินการพัฒนาในรอบปี ที่ผ่านมา	สัมภาษณ์หัวหน้างาน/พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Dispatcher) - จำนวน ๒ สายการบิน - จำนวน ๒ หน่วยงานที่ไม่ใช่สายการบิน
บริการเช่าอุปกรณ์สื่อสาร ● Trunked Radio ● Air to Ground Radio ● AFTN Terminal		- สัมภาษณ์หัวหน้างาน/พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Dispatcher) อย่างน้อย ๓ สายการบิน - สัมภาษณ์หน่วยงานผู้ให้บริการที่มีการเช่าอุปกรณ์สื่อสารที่ไม่ใช่สายการบิน อย่างน้อย ๓ หน่วยงาน - สัมภาษณ์ตัวแทนจากหน่วยงานผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์สื่อสารที่ประจำอยู่ ณ ท่าอากาศยานภูมิภาคจำนวน ๒ สนามบิน ท่าอากาศยานละไม่เกิน ๓ หน่วยงาน

หมายเหตุ หากหลังการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้ง ๓ บริการเสร็จสิ้นแล้ว และที่ปรึกษาเห็นว่ายังมีข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังเชิงลึกต่อการให้บริการของ บวท. ไม่เพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์ ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม

๔.๓ การดำเนินการอื่นๆ

การประเมินผลระดับความพึงพอใจของกิจกรรมร่วมกับผู้ให้บริการ

จัดทำแบบการประเมินผลกิจกรรมการประชุม หรืออื่นๆ ที่มีการระบุไว้ตามแผนงานหรือกิจกรรมที่กำหนดให้จัดขึ้นเพื่อแก้ไข/สนับสนุน การดำเนินงานและการให้บริการต่อผู้ให้บริการ โดยนับตั้งแต่วันเริ่มลงนามสัญญาจนถึงวันสิ้นสุดสัญญา ไม่เกิน ๕ ครั้ง พร้อมทั้งสรุปผลการประเมินกิจกรรม การประชุม หรืออื่นๆ ภายใน ๑ สัปดาห์หลังเสร็จสิ้นกิจกรรม/การประชุม

๕. กำหนดเวลาส่งมอบ

ที่ปรึกษามีระยะเวลาดำเนินงาน ๒๔๕ วัน นับถัดจากวันลงนามสัญญา โดยมีขั้นตอนและเงื่อนไขการปฏิบัติงาน ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๕.๑ ขั้นตอนของการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๑ การกำหนดเป้าหมาย และเก็บข้อมูลเพื่อทำการสำรวจ

ที่ปรึกษาดำเนินการกำหนดเป้าหมายในการสำรวจ โดยประสานข้อมูลความต้องการ และรายละเอียดในการสำรวจ จาก บวท. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามและคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

๖



- ตัวแทนจากที่ปรึกษาเข้าร่วมประชุมหารือร่วมกับตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน บวท. เพื่อรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน ได้แก่ บริการการเดินทางอากาศ บริการข้อมูลข่าวสารการบิน และบริการเช่าอุปกรณ์สื่อสาร (Trunked Radio, AFTN Terminal และ Air-to-Ground) เพื่อนำข้อมูลความต้องการมาออกแบบสอบถาม และคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)
- จำนวนครั้งของการประชุมขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละกรณี

ขั้นตอนที่ ๒ การออกแบบสอบถาม และการออกแบบคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) (ระยะเวลาการทำงานขั้นตอนที่ ๑ และขั้นตอนที่ ๒ จำนวน ๖๐ วันนับถัดจากวันลงนามสัญญา)

ที่ปรึกษาจะดำเนินการออกแบบเครื่องมือในการสำรวจ ดังนี้

๑. ออกแบบสอบถามฉบับภาษาไทย และภาษาอังกฤษสำหรับการสำรวจผู้ให้บริการการเดินทางอากาศ บริการข้อมูลข่าวสารการบิน
๒. ออกแบบสอบถามฉบับภาษาไทยสำหรับการสำรวจผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์สื่อสาร Trunked Radio, AFTN Terminal และ Air-to-Ground
๓. จัดทำแนวคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในขอบเขตการสำรวจ
๔. นำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และหลักการคำนวณผลสำรวจ

เพื่อขอความเห็นชอบจาก บวท. ก่อนเริ่มดำเนินการสำรวจ โดยมีขั้นตอนการนำเสนอเพื่อขอความเห็นชอบ ดังนี้

- ตัวแทนจากที่ปรึกษาเข้าร่วมประชุมหารือร่วมกับตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน บวท. พร้อมทั้งนำเสนอแบบสอบถาม และคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อให้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามความต้องการ
- ตัวแทนจากที่ปรึกษาเข้าร่วมการประชุมผู้บริหารระดับสูง (Executive Management Meeting : EMM) วาระที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาแบบสอบถาม และคำถามสัมภาษณ์ โดยที่ปรึกษา เป็นผู้จัดเตรียมเอกสารประกอบการนำเสนอ (Presentation) รวมถึงนำเสนอกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสำรวจ การใช้ทฤษฎี/ระเบียบวิธีวิจัย เพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมพิจารณาเห็นชอบ และปรับแก้ (ร่าง) แบบสอบถาม และ (ร่าง) คำถามสัมภาษณ์ ตามมติที่ประชุมจนกว่าจะได้แบบสอบถามและคำถามสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์

๗

Pr S
สมิต

ขั้นตอนที่ ๓ การดำเนินการสำรวจ และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) (ระยะเวลาการทำงาน ๑๕๐ วัน นับถัดจากวันลงนามสัญญา)

ที่ปรึกษาจะดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูลตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ใน TOR โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

๑. จัดทำแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ไปยังหน่วยงานผู้ให้บริการทั้งในประเทศและต่างประเทศ (หากมี) พร้อมติดตามการตอบกลับ และรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

๒. ประสานงานและดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผ่านระบบ Virtual Meeting ตามกลุ่มเป้าหมายที่ได้ระบุไว้ เพื่อเสริมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้บริการ

๓. ดำเนินการจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก (Customer Insight) ที่สะท้อนมุมมอง ประสบการณ์ และข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ

๔. ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) (On site) หน่วยงานผู้ให้บริการเข้าอุปกรณ์สื่อสาร ณ สนามบินภูมิภาค จำนวน ๒ สนามบิน

ขั้นตอนที่ ๔ การวิเคราะห์ ประมวลผลการสำรวจ พร้อมทั้งนำเสนอผลการสำรวจ และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) (ระยะเวลาการทำงาน ๑๕๕ วันนับถัดจากวันลงนามสัญญา)

ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ บวท. ให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

การวิเคราะห์เชิงลึกเพิ่มเติม

เพื่อให้การวิเคราะห์ผลการสำรวจมีความครอบคลุมและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการวิเคราะห์ผลการสำรวจที่ครอบคลุมประเด็น ดังนี้

๑. การวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า ดังนี้
 - จำแนกตามประเภทกลุ่มลูกค้า ได้แก่ สายการบินพาณิชย์ (Commercial Airlines) อากาศยานที่ทำการบินทั่วไป (General Aviation) และอากาศยานภาครัฐ (State Aircraft) และกลุ่มผู้ให้บริการเข้าอุปกรณ์สื่อสาร เพื่อให้เห็นความแตกต่างของประสบการณ์และความคาดหวังในแต่ละกลุ่ม
 - จำแนกตามสายการบินสัญชาติไทย ๗ สายการบิน
 - จำแนกตามระยะการบิน (Phase of Flight)

๘

พิมพ์

๒. การเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นหรือมาตรฐานภายนอก
วิเคราะห์ผลการประเมินโดยเปรียบเทียบกับองค์กรที่มีลักษณะคล้ายกัน เพื่อระบุจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุง
๓. การวิเคราะห์นัยสำคัญของผลการประเมิน
ระบุว่าผลการประเมินมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ขององค์กรอย่างไร เช่น การปรับปรุงบริการ การลงทุนในเทคโนโลยี หรือการเปลี่ยนแปลงนโยบาย
๔. การทบทวนกระบวนการประเมินจากปีที่ผ่านมา
วิเคราะห์ข้อจำกัดหรือช่องว่างของกระบวนการประเมินในปีที่ผ่านมา และแนวทางการปรับปรุงในปีนี้ เพื่อให้การประเมินมีความครอบคลุมและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

การจัดทำผลการสำรวจในรูปแบบการนำเสนอ

จัดทำข้อมูลประกอบการนำเสนอ (Presentation) และนำเสนอผลการสำรวจในการประชุมผู้บริหารระดับสูง (Executive Management Meeting: EMM) เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลในการกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กร

ขั้นตอนที่ ๕ จัดทำรายงานผลการสำรวจ และสื่อสารผลการสำรวจ ให้กับหน่วยงานภายใน บวท. (ระยะเวลาการทำงาน ๒๔๕ วันนับถัดจากวันลงนามสัญญา)

ที่ปรึกษาดำเนินการจัดทำรายงานผลการสำรวจ พร้อมบทวิเคราะห์ ในรูปแบบ Electronic File โดยประกอบด้วยเนื้อหาหลัก ดังนี้

๑. รายงานผลสำรวจผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย
 - ๑) บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
 - ๒) คำนำ
 - ๓) บทสรุปสาระสำคัญของการศึกษา
 - ๓.๑) ความเป็นมา กรอบแนวคิดและข้อจำกัดของการศึกษา
 - ๓.๒) ระเบียบวิธีการศึกษา
 - ๓.๓) ผลการศึกษาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวัง และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
 - ๔) บทสรุปและข้อเสนอแนะ
 - ๕) ภาคผนวก ตาราง สถิติ และข้อมูลดิบ
๒. รายงานผลการสัมภาษณ์ ผู้ใช้บริการ
๓. บทวิเคราะห์ หรือข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ และผลการสัมภาษณ์
๔. ที่ปรึกษาดำเนินการสื่อสารผลการสำรวจ พร้อมทั้งจัดทำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการให้บริการการเดินอากาศ บริการข้อมูลข่าวสารการบิน และบริการเช่าอุปกรณ์สื่อสาร Trunked Radio, AFTN Terminal และ Air to Ground ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน บวท. รับทราบ พร้อมตอบข้อซักถาม โดยจัดทำสรุปเนื้อหาสาระสำคัญ ในรูปแบบ Presentation

๕.๒ เงื่อนไขการทำงาน

๕.๒.๑ ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้ให้ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการสำรวจ เช่น ข้อมูลรายชื่อหน่วยงาน กลุ่มเป้าหมายทั้งผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานกลุ่มเป้าหมาย การค้นคว้าข้อมูลในการดำเนินการสำรวจในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของที่ปรึกษา

๕.๒.๒ ผู้ว่าจ้างต้องการสอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมนอกเหนือจากรายงานการสำรวจ สามารถทำได้ระหว่างการสำรวจ/และ/หรือหลังการสำรวจ

๕.๒.๓ หากที่ปรึกษาไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการทำงาน จะถือว่าผลการปฏิบัติตามสัญญาของที่ปรึกษามีข้อบกพร่อง ผิดพลาด หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานอย่างร้ายแรง และให้การกระทำของที่ปรึกษามีลักษณะเป็นการทำงาน

๖. วงเงินงบประมาณ

งบประมาณค่าจ้างที่ปรึกษา ๑,๒๙๗,๒๗๑ บาท (หนึ่งล้านสองแสนเก้าหมื่นเจ็ดพันสองร้อยเจ็ดสิบเอ็ด บาทถ้วน)

๗. งวดงานและการจ่ายเงิน

บวท. จะจ่ายเงินให้แก่ที่ปรึกษา เป็นรายงวด จำนวน ๔ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ จ่ายให้ที่ปรึกษา จำนวนร้อยละ ๓๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาได้รับอนุมัติแบบสอบถาม และแบบคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) (หลังการดำเนินการขั้นตอนที่ ๑ และ ๒ การกำหนดเป้าหมายของการสำรวจ และการออกแบบสอบถาม และแบบคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) มีกำหนดส่งมอบภายใน ๖๐ วันนับถัดจากวันลงนามสัญญา

งวดที่ ๒ จ่ายให้ที่ปรึกษา จำนวนร้อยละ ๓๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาได้ดำเนินการสำรวจเสร็จสิ้นแล้ว (หลังการดำเนินการขั้นตอนที่ ๓ การดำเนินการสำรวจ และเก็บข้อมูลเสร็จสิ้น) มีกำหนดส่งมอบภายใน ๑๕๐ วันนับถัดจากวันลงนามสัญญา

งวดที่ ๓ จ่ายให้ที่ปรึกษาจำนวนร้อยละ ๒๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาได้วิเคราะห์ผลการสำรวจ โดยจัดทำผลการสำรวจ พร้อมข้อมูลประกอบที่เกี่ยวข้อง (Presentation) พร้อมทั้งนำเสนอผลการสำรวจในการประชุมฝ่ายจัดการระดับสูง (Executive Management Meeting: EMM) (หลังการดำเนินการขั้นตอนที่ ๔) โดยมีกำหนดส่งมอบภายใน ๑๙๕ วันนับถัดจากวันลงนามสัญญา

งวดที่ ๔ จ่ายให้ที่ปรึกษา จำนวนร้อยละ ๒๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษา จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ในรูปแบบ Electronic File ดังนี้

- รายงานผลการสำรวจ ฉบับสมบูรณ์
- รายงานผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ฉบับสมบูรณ์ โดยมีกำหนดส่งมอบภายใน ๒๔๕ วันนับถัดจากวันลงนามสัญญา

๘. เงื่อนไขอื่นๆ

๘.๑ คุณสมบัติของบุคลากรของที่ปรึกษา

ลำดับ	บุคลากร	จำนวน (อัตรา)	ประสบการณ์ในด้าน ที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า (ปี)	วุฒิการศึกษา (ขั้นต่ำ)
๑.	บุคลากรหลัก - ผู้จัดการโครงการ - ผู้เชี่ยวชาญด้าน อุตสาหกรรมการบิน	๒	๕	<u>ผู้จัดการโครงการ</u> - วุฒิการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป - มีประสบการณ์ในการเป็นผู้จัดการ โครงการ ประสบการณ์ในการวิจัย และ ให้คำปรึกษาในด้านการวิจัย/ประเมิน หน่วยงานภายนอก <u>ผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการบิน</u> - วุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปสาขา ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน - มีประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา ด้านการบิน
๒.	บุคลากรสนับสนุน - ผู้ช่วยผู้เชี่ยวชาญด้าน อุตสาหกรรมการบิน - เจ้าหน้าที่บริหารโครงการ - เลขานุการโครงการ	๓	๓	<u>ผู้ช่วยผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการบิน</u> - วุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป สาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม การบิน - มีประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา ด้านการบิน/การวิจัย/ประเมิน หน่วยงานภายนอก <u>เจ้าหน้าที่บริหารโครงการ/เลขานุการ โครงการ</u> - วุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป - มีประสบการณ์ในการประสานงาน 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 - รายงานผลการสำรวจผู้ให้บริการ ฉบับสมบูรณ์ - รายงานผลการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือวิธีการอื่น		(เหมาจ่าย)	
๔. ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด		(เหมาจ่าย)	
รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น			