

ขอบเขตและความรับผิดชอบของการจ้างที่ปรึกษา (TOR)
การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
ประจำปี ๒๕๖๙

๑. ความเป็นมา

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในฐานะกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กร โดยมุ่งเน้นการสร้างความร่วมมือที่มั่นคง การมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง และการบริหารผลลัพธ์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร

ทั้งนี้ บวท. ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยอ้างอิงหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ซึ่งกำหนดให้การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management: SCM) เป็นองค์ประกอบสำคัญในด้านที่ ๔ โดยมุ่งเน้นให้องค์กรรัฐวิสาหกิจสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยแนวทางดังกล่าวได้ถูกบรรจุไว้ในแผนวิสาหกิจ บวท. พ.ศ. ๒๕๖๙ – ๒๕๗๓ ภายใต้วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO 5) มีคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีทั่วทั้งองค์กร และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อมุ่งไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง โดยมีตัวชี้วัดผลการดำเนินการ (Key Performance Indicators) KPI 5.2 การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า โดยมุ่งเน้นกลยุทธ์ (Strategy) ที่ S5.1 สร้างและยกระดับความสัมพันธ์/การบริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกประเทศ อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง

อนึ่ง แผนยุทธศาสตร์ ดังกล่าว ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบและส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อ บวท. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารผลลัพธ์และความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและเป็นลำดับขั้นตอน ซึ่งส่งผลให้เกิดการพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. ให้เกิดเป็นรูปธรรม

ที่ผ่านมา บวท. ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามออนไลน์ การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม โดยผลลัพธ์จากการสำรวจมีนัยสำคัญต่อการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการขององค์กร รวมถึงการพัฒนาแนวทางการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับกรอบการประเมินของ SE-AM บวท. จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งหวังให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความต้องการและความคาดหวังอย่างครบถ้วนอันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยอยู่บนพื้นฐานของคำแนะนำของผู้บริหารระดับสูง รวมถึงข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากการสำรวจในปีที่ผ่านมา ซึ่งจะถูกนำมาเป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

บพ. มีความประสงค์ที่จะดำเนินการจัดจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บพ. ประจำปี ๒๕๖๙ ดังนี้

๒.๑ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น

ทั้งด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ผ่านกระบวนการสำรวจที่เป็นระบบ เพื่อให้ บพ. ได้รับทราบความคิดเห็นโดยตรงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันจะนำไปสู่การบริหาร และพัฒนาความสัมพันธ์อย่างแท้จริง

๒.๒ เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และประเด็นที่มีนัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผ่านแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) หรือวิธีการอื่น ๆ ที่เหมาะสม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงกระบวนการบริหารความสัมพันธ์ รวมถึงกระบวนการภายในที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขข้อขัดข้อง และใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๓ เพื่อใช้ผลการสำรวจเป็นหลักฐานประกอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)

โดยเฉพาะใน Module 1 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ ๑ เรื่อง ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ รวมถึงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ รวมถึงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๔ เพื่อใช้ผลการสำรวจเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับองค์กร

๒.๕ เพื่อเผยแพร่ผลการสำรวจต่อสาธารณชน

ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงการบรรจุไว้ในรายงานประจำปี และรายงานการพัฒนาความยั่งยืนของ บพ. เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความมุ่งมั่นในการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

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 เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานโดยวิธีคัดเลือกดังกล่าว

๓.๙ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ บวท. ณ วันที่ได้รับหนังสือเชิญชวน หรือไม่เป็นผู้กระทำการ อันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการคัดเลือกครั้งนี้

๓.๑๐ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๓.๑๑ ไม่เป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนด

๓.๑๒ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าจะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่า ตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค้านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้ร่วมค้ากำหนดให้มีการมอบหมายให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่ต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้าที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

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

๓.๑๔ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่มีกรรมการ หรือพนักงาน บวท. เป็นผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดา หรือของนิติบุคคลเป็นหุ่นส่วนในห้าง หุ่นส่วนสามัญ หรือห้างหุ่นส่วนจำกัด เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทจำกัดมหาชน หรือเป็นที่ ปรีกษาของกิจการนั้น

๔. ขอบเขตของงาน

๔.๑ การสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม

๔.๑.๑ ขอบเขตการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์

โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ทศนคติ ต่อ บวท. ในด้าน

- การดำเนินงานร่วมกับระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.
- ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง
- การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และ ประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.
- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

๔.๑.๒ ขอบเขตด้านประชากรในการสำรวจ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกเป็น ๖ กลุ่ม ได้แก่ ๑. ผู้กำกับดูแล (Governance Bodies)

๒. ผู้ถือหุ้น (Shareholders) ๓. คู่ค้า (Partners) ๔. ผู้ส่งมอบ (Suppliers) ๕. คู่ความร่วมมือ (Collaborators) ๖. ชุมชน (Communities)

๔.๑.๓ เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ ระดับความไม่พึงพอใจ และระดับความคาดหวัง

การวัดความพึงพอใจ ใช้การวัดในเชิงสถิติตามมาตรวัดนามบัญญัติ สถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่ การคิดอัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจุดเด่น จุดด้อย และสิ่งที่ควรปรับปรุง โดยประมาณค่า (Rating scale) ในการสำรวจ เป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๑) เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ

- ระดับ ๕ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ ๔ คือ ความพึงพอใจมาก
- ระดับ ๓ คือ ความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ ๒ คือ ความพึงพอใจน้อย
- ระดับ ๑ คือ ความพึงพอใจน้อยที่สุด

๒) เกณฑ์การวัดความไม่พึงพอใจ

- ระดับ ๕ คือ ความไม่พึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ ๔ คือ ความไม่พึงพอใจมาก
- ระดับ ๓ คือ ความไม่พึงพอใจปานกลาง
- ระดับ ๒ คือ ความไม่พึงพอใจน้อย
- ระดับ ๑ คือ ความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด

๓) เกณฑ์การวัดความคาดหวัง

ระดับ ๕ คือ ความความหวังมากที่สุด

ระดับ ๔ คือ ความความหวังมาก

ระดับ ๓ คือ ความความหวังปานกลาง

ระดับ ๒ คือ ความความหวังน้อย

ระดับ ๑ คือ ความความหวังน้อยที่สุด

๔.๑.๔ แบบสอบถาม ต้องครอบคลุมประเด็นข้อคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง ทศนคติที่มีต่อ บวท. ทั้งนี้ บวท. ต้องการผลลัพธ์/ข้อมูลจากผลการตอบแบบสอบถามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

- การสำรวจเพื่อหาระดับและประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อเรื่องต่าง ๆ ได้แก่

๑) การบริหารความสัมพันธ์ และการบริหารผลลัพธ์ความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท.

๒) การดำเนินงานร่วมกับ บวท.

๓) ผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการที่สำคัญระหว่าง บวท. กับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การสำรวจเพื่อหาความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาจัดกลุ่มประเด็นที่มีสาระสำคัญที่ต้องการให้ บวท. ดำเนินการ

- การจัดกลุ่มความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และประเด็นที่เหนือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ รวมถึง จัดกลุ่มประเด็นปัญหา/ข้อขัดข้อง จากการดำเนินการร่วมกับ บวท. อีกทั้งประเด็นเร่งด่วนที่ต้องการให้ บวท. ดำเนินการ

๔.๒ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

๔.๒.๑ ขอบเขตการสัมภาษณ์

ที่ปรึกษาต้องออกแบบคำถามที่จะทำการสัมภาษณ์ให้ บวท. พิจารณาก่อนจะดำเนินการสัมภาษณ์จริง โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล และทัศนคติ ที่มีต่อ บวท. รวมถึง มุมมองของเป้าหมายของโครงการที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับ บวท.

๔.๒.๒ ขอบเขตด้านประชากรในการสัมภาษณ์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท. ที่มาจากแผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ๒๕๖๔ ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมฝ่ายจัดการระดับสูง (Executive Management Meeting : EMM) จำนวน ๑ หน่วยงาน อย่างน้อยจำนวน ๓ คน

๔.๓ การวิพากษ์แผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับองค์กร ประจำปี

๔.๓.๑ ที่ปรึกษาต้องออกแบบคำถามและวิธีการวิพากษ์แผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ บวท. พิจารณาก่อนจะดำเนินการสัมภาษณ์จริง โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล และทัศนคติ ที่มีต่อ บวท. รวมถึง มุมมองของเป้าหมายของโครงการที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับ บวท.

๔.๓.๒ จัดทำขอบเขตวิพากษ์แผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายชื่อหน่วยงาน/กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท. ที่มาจากแผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ๒๕๖๙ ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมฝ่ายจัดการระดับสูง (Executive Management Meeting : EMM) จำนวน ๒๐ หน่วยงาน

๕. กำหนดเวลาส่งมอบ

ที่ปรึกษามีระยะเวลาดำเนินงาน ๑๘๐ วัน นับถัดจากวันลงนามสัญญา โดยมีขั้นตอนและเงื่อนไขการปฏิบัติงาน ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๕.๑ ขั้นตอนของการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๑ การกำหนดเป้าหมาย และเก็บข้อมูลเพื่อทำการสำรวจ (ระยะเวลาการทำงาน ๗ วัน นับถัดจากวันลงนามสัญญา)

ที่ปรึกษาดำเนินการกำหนดเป้าหมายในการสำรวจ โดยสามารถประสานข้อมูลความต้องการ และรายละเอียดในการสำรวจจาก บวท. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบ แบบสอบถาม และคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

- ตัวแทนจากที่ปรึกษาเข้าร่วมประชุมหารือร่วมกับตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน บวท. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูล ความต้องการมาออกแบบสอบถาม และคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)
- จำนวนครั้งของการประชุมขึ้นอยู่กับแต่ละกรณี

ขั้นตอนที่ ๒ การออกแบบสอบถาม และการออกแบบคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) (ระยะเวลาการทำงาน ๕๐ วัน นับถัดจากวันลงนามสัญญา)

ที่ปรึกษาจะดำเนินการออกแบบเครื่องมือในการสำรวจ ดังนี้

๑. ออกแบบ แบบสอบถามฉบับภาษาไทย และภาษาอังกฤษสำหรับสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. จัดทำแนวคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม ตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในขอบเขตการสำรวจ
๓. นำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และหลักการคำนวณผลสำรวจ

ดังนี้

เพื่อขอความเห็นชอบจาก บวท. ก่อนทำการสำรวจ โดยมีขั้นตอนการนำเสนอเพื่อขอความเห็นชอบ

- ตัวแทนจากที่ปรึกษาเข้าร่วมประชุมหารือร่วมกับตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน บวท. พร้อมทั้งนำเสนอแบบสอบถาม และคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามความต้องการ
- ตัวแทนจากที่ปรึกษาเข้าร่วมการประชุมผู้บริหารระดับสูง (Executive Management Meeting : EMM) วาระที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาแบบสอบถาม และคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม โดยที่ปรึกษาเป็นผู้จัดเตรียมเอกสารประกอบการนำเสนอ (Presentation) รวมถึงนำเสนอกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสำรวจ การใช้ทฤษฎี/ระเบียบวิธีวิจัย เพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมพิจารณาเห็นชอบและปรับแก้ (ร่าง) แบบสอบถาม และ (ร่าง) คำถามสัมภาษณ์ ตามมติที่ประชุม จนกว่าจะได้แบบสอบถามและคำถามสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์
- ตัวแทนจากที่ปรึกษาเข้าร่วมประชุมหารือร่วมกับตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน บวท. เพื่อออกแบบคำถามและวิธีการวิพากษ์แผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับองค์กร ประจำปี

ขั้นตอนที่ ๓ การดำเนินการสำรวจ และเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม และ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) (ระยะเวลาการทำงาน ๑๑๕ วัน นับถัดจากวันลงนามสัญญา)

ที่ปรึกษาจะดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูลตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ใน TOR โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

๑. จัดทำแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ไปยังหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเทศ และต่างประเทศ (หากมี) พร้อมติดตามการตอบกลับ และรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในขอบเขตการสำรวจ
๒. ประสานงาน และดำเนินการการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม) ตามกลุ่มเป้าหมายที่ได้ระบุไว้
๓. ดำเนินการวิพากษ์แผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับองค์กร ประจำปี ตามกลุ่มเป้าหมายที่ได้ระบุไว้

ขั้นตอนที่ ๔ การวิเคราะห์ ประมวลผลการสำรวจ พร้อมทั้งนำเสนอผลการสำรวจ และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) (ระยะเวลาการทำงาน ๑๖๐ วัน นับถัดจากวันลงนามสัญญา)

ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาของ บวท. ดังนี้

๑. ดำเนินการวิเคราะห์ และสรุปผลการสำรวจ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการนำมาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของผู้ว่าจ้างต่อไป โดยต้องประมวลผลคะแนนในเบื้องต้น และจัดทำรายงานฉบับย่อ เพื่อนำไปตอบตัวชี้วัดตามแผนวิสาหกิจ โดยเนื้อหาในรายงานฉบับย่อ ประกอบไปด้วย
การประเมินผลข้อมูลแบบสอบถาม เพื่อให้ได้มาซึ่ง
 - สรุปผลคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - สรุปประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สรุปตามหน่วยงาน/กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ที่ได้จากการสำรวจ พร้อมจัดทำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะแก่ บวท.
 - ข้อมูลอื่นเพิ่มเติมตามที่เห็นสมควร
๒. จัดทำข้อมูลประกอบการนำเสนอ (Presentation) และนำเสนอผลการสำรวจ รวมทั้งผลการวิพากษ์แผนจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร ประจำปี ในการประชุมผู้บริหารระดับสูง (Executive Management Meeting: EMM)

ขั้นตอนที่ ๕ จัดทำรายงานผลการสำรวจ และสื่อสารผลการสำรวจ ให้กับหน่วยงานภายใน บวท.

(ระยะเวลาการทำงาน ๑๘๐ วัน นับถัดจากวันลงนามสัญญา)

ที่ปรึกษาดำเนินการจัดทำรายงานผลการสำรวจ พร้อมบทวิเคราะห์ ในรูปแบบ Electronic File โดยประกอบด้วยเนื้อหาหลัก ดังนี้

๑. รายงานผลสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบไปด้วย
 - ๑) บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
 - ๒) คำนำ
 - ๓) บทสรุปสาระสำคัญของการศึกษา
 - ๓.๑) ความเป็นมา กรอบแนวคิดและข้อจำกัดของการศึกษา
 - ๓.๒) ระเบียบวิธีการศึกษา
 - ๓.๓) ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ๓.๔) บทสรุปและข้อเสนอแนะ
 - ๓.๕) ภาคผนวก ตาราง และสถิติ
๒. รายงานผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย บทวิเคราะห์ หรือข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ และผลการสัมภาษณ์
๓. รายงานผลการวิพากษ์แผนจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี
๔. ข้อมูลดิบ (Raw Data) การสำรวจ
๕. ที่ปรึกษา ดำเนินการสื่อสารผลการสำรวจ พร้อมทั้งจัดทำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน บวท. รับทราบ

๕.๒ เงื่อนไขการทำงาน

๕.๒.๑ ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้ให้ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการสำรวจ เช่น ข้อมูลรายชื่อหน่วยงาน กลุ่มเป้าหมายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในส่วนอื่น ๆ เช่น การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ของหน่วยงานกลุ่มเป้าหมาย การค้นคว้าข้อมูลในการดำเนินการสำรวจในขั้นตอนต่าง ๆ และรายละเอียด นอกเหนือจากนี้ เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของที่ปรึกษา แต่หากผู้ว่าจ้างต้องการสอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติม นอกเหนือจากรายงานการสำรวจ สามารถทำได้ระหว่าง/และ/หรือหลังการสำรวจ

๕.๒.๒ หากที่ปรึกษาไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการทำงาน จะถือว่าผลการปฏิบัติตามสัญญาของที่ปรึกษามีข้อบกพร่อง ผิดพลาด หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานอย่างร้ายแรง และให้การกระทำของที่ปรึกษามีลักษณะเป็นการทึงงาน

๖. คุณสมบัติบุคลากรในงานจ้างที่ปรึกษา

บุคลากรของทีมงานที่ปรึกษา จะต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ตามที่ระบุไว้ดังนี้

ลำดับ	บุคลากร	จำนวน (อัตรา)	ประสบการณ์ใน ด้านที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า (ปี)	วุฒิการศึกษา (ขั้นต่ำ)
๑	หัวหน้าโครงการ	๑	๕	วุฒิการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป และมี ประสบการณ์ในการวิจัย/ประเมิน หน่วยงานภายนอก
๒	ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบ ประเมินตามระบบ Enablers	๑	๓	วุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และมี การฝึกอบรมเรื่องการตรวจประเมิน ภาครัฐ หรือมีประสบการณ์ การประเมินภาครัฐ
๓	ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบ ประเมินตามระบบ Enablers	๑	๓	วุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และมี การฝึกอบรมเรื่องการตรวจประเมิน ภาครัฐ หรือมีประสบการณ์ การประเมินภาครัฐ
๔	เจ้าหน้าที่บริหารโครงการ	๑	๒	วุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และมี ประสบการณ์ในการประสานงาน โครงการ และการทำวิจัย/ประเมิน หน่วยงานภายนอก
๕	เลขานุการโครงการ	๑	๒	วุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และมี ประสบการณ์ในการประสานงาน โครงการ และการทำวิจัย/ประเมิน หน่วยงานภายนอก

๗. วงเงินงบประมาณ

งบประมาณค่าจ้างที่ปรึกษา ๑,๑๐๔,๗๐๖ บาท (หนึ่งล้านหนึ่งแสนสี่พันเจ็ดร้อยหกบาทถ้วน)

๘. ขอบเขตงานและการจ่ายเงิน

บวท. จะจ่ายเงินให้แก่ที่ปรึกษา เป็นรายงวด จำนวน ๓ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ จ่ายให้ที่ปรึกษา จำนวนร้อยละ ๓๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาได้รับอนุมัติแบบสอบถาม และแบบคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม รวมทั้งคำถามและวิธีการวิพากษ์แผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับองค์กร ประจำปี (หลังการดำเนินการขั้นตอนที่ ๑ และ ๒ การกำหนดเป้าหมายของการสำรวจ และการออกแบบสอบถาม และแบบคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) มีกำหนดส่งมอบภายใน ๕๐ วันนับถัดจากวันลงนามสัญญา

งวดที่ ๒ จ่ายให้ที่ปรึกษา จำนวนร้อยละ ๓๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาได้ดำเนินการสำรวจเสร็จสิ้นแล้ว (หลังการดำเนินการขั้นตอนที่ ๓ การดำเนินการสำรวจ และเก็บข้อมูลเสร็จสิ้น) มีกำหนดส่งมอบภายใน ๑๑๕ วัน นับถัดจากวันลงนามสัญญา

งวดที่ ๓ จ่ายให้ที่ปรึกษาจำนวนร้อยละ ๔๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษา

๑. วิเคราะห์สรุปคะแนน จัดทำรายงานฉบับย่อ และนำเสนอผลการสำรวจ รวมทั้งผลการวิพากษ์แผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ในการประชุมฝ่ายจัดการระดับสูง (Executive Management Meeting: EMM)

๒. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ ในรูปแบบ Electronic File รายละเอียดดังนี้

- รายงานผลการสำรวจฯ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฉบับสมบูรณ์
- รายงานผลการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม
- รายงานผลการวิพากษ์แผนจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี

โดยมีกำหนดส่งมอบภายใน ๑๘๐ วันนับถัดจากวันลงนามสัญญา

๙. อัตราค่าปรับ

ข้อมูลจัดทำ ณ วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๘