

ขอบเขตของงาน

จ้างสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความผูกพัน ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ
ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ประจำปีงบประมาณ 2568

1. หลักการและเหตุผล

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ได้มีการจัดทำแผนวิสาหกิจ ประจำปีงบประมาณ 2566 – 2570 และกำหนดวิสัยทัศน์ของการดำเนินงาน คือ “ร่วมยกระดับเมืองด้วยโครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนและนวัตกรรมเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน” โดยมีการประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้าน 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer Management : SCM) ทั้งนี้ รฟม. ได้ดำเนินการศึกษาและเรียนรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด

รฟม. มีการกำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงานในหัวข้อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและชุมชนตามแนวสายทางรถไฟฟ้า รฟม. เฉลี่ยต่อปีไว้อย่างชัดเจนและจำเป็นต้องดำเนินงานให้สำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายและเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย วิเคราะห์ประเมินผลจากการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ผู้ให้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ของ รฟม. เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม. ต่อไป

ดังนั้น งานสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความผูกพัน ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ประจำปีงบประมาณ 2568 จึงต้องให้หน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ โดยอาจร่วมกับสถาบันทางวิชาการของรัฐ/เอกชน และมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสถาบันทางวิชาการของรัฐ/เอกชน รวมทั้งองค์กรด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานวิจัยสอดคล้องกับความต้องการนำไปใช้งานและเป็นประโยชน์สูงสุด

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ รฟม. เพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ ความคาดหวังและความผูกพันที่สามารถนำไปใช้วางแผนและบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องของ รฟม.

/2.2 เพื่อสำรวจ...



2.2 เพื่อสำรวจและประเมินผล ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีที่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม. รวมถึงสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายนคราพัฒนา (สายสีเหลือง) และรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายสีชมพู ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ของ รฟม.

2.3 เพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดี และสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง และเพิ่มความภักดีให้กับลูกค้า โดยนำมาใช้พัฒนาและปรับปรุงการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ และกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

3. คุณสมบัติของผู้รับจ้าง

3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง กำหนด ตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7 เป็นนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับที่ปรึกษารายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ รฟม. ณ วันเสนอราคา หรือ ไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาครั้งนี้

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของที่ปรึกษาได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

3.10 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) ของกรมบัญชีกลาง

3.11 ไม่เป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนด

/3.12 ผู้ยื่นข้อเสนอ...

3.12 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

(1) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า 1 ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิ ที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก 1 ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ

(2) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งยังไม่มีงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจดทะเบียน โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ ไม่ต่ำกว่า 2 ล้านบาท

(3) สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งที่มีวงเงินเกิน 500,000 บาทขึ้นไป กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดา โดยพิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน 90 วันก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่า 1 ใน 4 ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้งและหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

(4) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ 1 ใน 4 ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง (สินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรองหรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน 90 วัน)

(5) กรณีตาม (1) - (4) ยกเว้นสำหรับกรณีดังต่อไปนี้

(5.1) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐ

(5.2) นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการตามพระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2561

3.13 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

(1) กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าจะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

(2) กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักกิจการร่วมค้านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

(3) กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน หรือหนังสือเชิญชวน



/(4) กรณีที่...

(4) กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมคำกำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมคำรายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่ต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมคำที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมคำรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอผู้เข้าร่วมคำทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมคำรายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

4. หลักเกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอ

ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ในครั้งนี้ รพม. จะพิจารณาตัดสินผู้ชนะโดยใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด (กำหนดให้น้ำหนักรวมทั้งหมด เท่ากับร้อยละ 100) ดังนี้

- 1) ราคาที่ยื่นข้อเสนอ กำหนดน้ำหนักเท่ากับ ร้อยละ 30
- 2) คุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ กำหนดน้ำหนักเท่ากับ ร้อยละ 70

5. ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตของการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ต้องครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์การดำเนินงานของ รพม. เพื่อให้สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจและแผนปฏิบัติการ รพม. ประจำปีงบประมาณ 2567 - 2570 สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2566 -2570 (ฉบับปรับปรุงปีงบประมาณ 2568) สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ลูกค้าและตลาด ปีงบประมาณ 2566 -2570 (ฉบับปรับปรุงปีงบประมาณ 2568) และดำเนินงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Core Business Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) เพื่อกำหนดแนวทางในการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจที่เป็นไปตามหลักวิธีการทางสถิติที่เหมาะสม และสามารถบรรลุเป้าประสงค์ตามตัวชี้วัดขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนงานและวิธีการดำเนินงานตลอดโครงการ ซึ่งประกอบไปด้วย ที่มาและความสำคัญ วัตถุประสงค์ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดการวิจัย วิธีการศึกษา แผนการดำเนินงาน และระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม และผลที่คาดว่าจะได้รับ

5.3 ผู้รับจ้างจะต้องทบทวน จัดทำแบบสอบถาม และดำเนินการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง/ความผูกพัน ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม (9 กลุ่ม) ในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ โดยผู้รับจ้างจะต้องวิเคราะห์รูปแบบในการสำรวจให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม และนำเสนอวิธีการให้ รพม. เห็นชอบก่อนการสำรวจ หรือนำข้อมูลการสัมภาษณ์ที่ รพม. มีอยู่มาวิเคราะห์และจัดทำรายงานสรุปผล

๑๙๐ *สม* *Thimot* *PS*

/การวิเคราะห์...

การวิเคราะห์ ความต้องการ/ความคาดหวัง/ความผูกพัน ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้ รฟม. ใช้เป็นข้อมูลสรุปผลมาทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.

5.4 ผู้รับจ้างจะต้องวิเคราะห์/กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระดับ (Levels) ที่คาดหวัง และวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองระดับที่คาดหวังครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้เหมาะสมกับกรอบอัตรากำลังและขีดความสามารถของแต่ละส่วนงานของ รฟม. (ตามเกณฑ์ CBEs ด้าน 4 SCM ข้อย่อย SM3.1.2)

5.5 ผู้รับจ้างจะต้องวิเคราะห์ประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร รวมทั้งนำประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กรมาจัดอันดับความสำคัญของประเด็นอย่างเป็นระบบ

5.6 ผู้รับจ้างจะต้องสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง/ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มของแต่ละส่วนงานของ รฟม. (ศึกษาและวิเคราะห์จากแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2566 - 2570 (ฉบับปรับปรุงปีงบประมาณ 2568) พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง/ความผูกพัน ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มปีงบประมาณ 2568

5.7 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ของลูกค้า รฟม. (ตามเกณฑ์ CBEs ด้าน 4 SCM ข้อย่อย CM3.2 รวมถึงให้ได้ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด และแผนงานที่เกี่ยวข้อง (CM1.1, CM5.2)

5.8 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำสรุปผลสำรวจความผูกพัน ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ย้อนหลัง 3-5 ปี เป็นภาพรวมตามตัวชี้วัดของ รฟม. ในรูปแบบข้อมูลภาพ หรือ Infographic หรือ Dashboard หรือตามที่ รฟม. เห็นชอบ

5.9 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความต้องการของกลุ่มลูกค้าของ รฟม. จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร 2) กลุ่มผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และ 3) กลุ่มผู้เช่าสังหาริมทรัพย์ ของ รฟม.

5.10 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม. เพื่อกำหนดแนวทางในการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจที่เป็นไปตามหลักวิธีการทางสถิติที่เหมาะสม

5.11 ผู้รับจ้างจะต้องออกแบบและจัดทำแบบสอบถามสำหรับกลุ่มลูกค้า โดยให้ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

5.11.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) รถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) รถไฟฟ้ามหานคร สายนคราพิพัฒน์ (สายสีเหลือง) และรถไฟฟ้ามหานคร สายสีชมพู

5.11.2 เปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ ได้แก่ BTS, SRT, ARL (Asia Era One),รถไฟฟ้าสายสีแดง (SRTET) รถโดยสารสาธารณะ รถโดยสารสาธารณะ และรวมถึงบริการขนส่งมวลชนสาธารณะอื่น ๆ

5.11.3 ความภักดีต่อการใช้บริการ (การแนะนำ การบอกต่อ การใช้บริการซ้ำ/ใช้เพิ่ม)



- 5.11.4 ความพึงพอใจต่อการชำระค่าโดยสาร
- 5.11.5 ความพึงพอใจต่อความสะดวกและความปลอดภัย
- 5.11.6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5.11.7 ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมทางการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
- 5.11.8 ความพึงพอใจต่อระบบเชื่อมต่อการเดินทาง
- 5.11.9 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอาคารและลานจอดรถ
- 5.11.10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเข้าพื้นที่พัฒนาเชิงพาณิชย์
- 5.11.11 ความพึงพอใจต่อระบบการรับฟังความต้องการของลูกค้า
- 5.11.12 ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนลูกค้า

5.12 ผู้รับจ้างจะต้องออกแบบคำถามปลายเปิด เพื่อรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์และสรุปปัญหาประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงคำถามเพื่อสะท้อนความภักดีของลูกค้าที่มีต่อ รฟม. (VOC)

5.13 ผู้รับจ้างจะต้องกำหนดรูปแบบการสำรวจ โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Collection Data) ตามความเหมาะสมของแต่ละกลุ่มลูกค้า และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในลักษณะ 2 รูปแบบ โดยวิธีการแบบ Online ดังนี้

5.13.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

5.13.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการสอบถามปัญหาประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ทั้งนี้ การสำรวจภาคสนาม (Field Survey) ให้ระบุวิธีการที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงวิธีควบคุมคุณภาพในแต่ละวิธีการ 1) สำรวจด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเข้าพบ (Personal Interview) จำนวนตัวอย่างไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนตัวอย่างการสำรวจภาคสนามทั้งหมด ในแต่ละส่วนตลาดและกลุ่มลูกค้า 2) สำรวจทางโทรศัพท์ (Telephone Survey) หรือผ่านระบบประชุมทางไกล (VDO Conference) หรือวิธีการสัมภาษณ์แบบ Focus Group

5.14 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรวจฯ จากกลุ่มลูกค้าตามขนาดตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

5.14.1 กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า จำนวนหน่วยตัวอย่างไม่น้อยกว่า **1,600 ตัวอย่าง (แบ่งเป็นกลุ่มละ 400 ตัวอย่าง ตามโครงการรถไฟฟ้าแต่ละสาย)** ในแต่ละรอบการสำรวจฯ โดยเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร

5.14.2 กลุ่มผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ, กลุ่มผู้เช่าสังหาริมทรัพย์ ของ รฟม. โดยมีจำนวนหน่วยตัวอย่างตามความเหมาะสม และเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร

5.14.3 นำเสนอต่อ รฟม. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบแบบสอบถามและวิธีการดำเนินงานสำรวจฯ

/5.14.4 ดำเนินการ...

5.14.4 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำนวน 2 ครั้ง และกลุ่มผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และกลุ่มผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ของ รพม. จำนวน 1 ครั้ง โดยมีกลุ่มเป้าหมาย/ประชากรที่ศึกษา ดังนี้

1) การสำรวจครั้งที่ 1 (รอบครึ่งปี) : กลุ่มลูกค้า (กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า, ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และกลุ่มผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ของ รพม.) ส่งผลสำรวจฯ ภายในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2568 หรือ 60 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยประเมินระดับความพึงพอใจและจัดทำรายงานผลการสำรวจฯ ประจำปีงบประมาณ 2568 เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale 6 ระดับ พร้อมทั้งสรุปประเด็นปัญหา ความไม่พึงพอใจ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการและความคาดหวัง ความภักดีของลูกค้าจากข้อคำถามปลายเปิด และเปรียบเทียบผลการศึกษาในปัจจุบันและผลการศึกษาย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี

2) การสำรวจครั้งที่ 2 (รอบครึ่งปี): กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ส่งผลสำรวจฯ ภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2568 หรือ 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยประเมินระดับความพึงพอใจและจัดทำรายงานผลการสำรวจฯ ประจำปีงบประมาณ 2568 เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale 6 ระดับ พร้อมทั้งสรุปประเด็นปัญหา ความไม่พึงพอใจ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการและความคาดหวัง ความภักดีของลูกค้าจากข้อคำถามปลายเปิด และเปรียบเทียบผลการศึกษาในปัจจุบันและผลการศึกษาย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี

5.15 ผู้รับจ้างจะต้องประเมินประสิทธิผลของแนวทางการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน โดยพิจารณาจากประเด็นต่าง ๆ เช่น ความเหมาะสมของระเบียบวิธีวิจัย ความครอบคลุมของประเด็นในการสำรวจ ความเหมาะสมของการสุ่มตัวอย่าง ความเที่ยงตรง/น่าเชื่อถือของผลสำรวจ และร้อยละการตอบกลับของกลุ่มตัวอย่าง เป็นต้น (ตามเกณฑ์ CBEs ด้าน 4 SCM ข้อย่อย CM3.2)

5.16 ผู้รับจ้างจะต้องให้คำปรึกษาแก่ รพม. และเสนอแนะการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของ รพม. ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ตามแบบสอบถาม รวมทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า

5.17 ก่อนการจัดทำเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีการสัมมนาเพื่อสื่อสารและถ่ายทอดผลการศึกษาประจำปีให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างน้อย 2 ครั้ง โดยใช้เวลาครั้งละไม่ต่ำกว่า 3 ชั่วโมง ในรูปแบบออนไลน์ หรือตามที่ตกลงร่วมกับ รพม. โดยให้จัดหลังจากการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 1/2568 เสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน 1 ครั้ง และหลังจากการสำรวจ ครั้งที่ 2/2568 เสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน 1 ครั้ง หรือให้เป็นไปตามที่ รพม. เห็นสมควร

5.18 ก่อนจัดสัมมนา ผู้รับจ้างต้องนำเสนอข้อมูลและส่งรายชื่อผู้บรรยายให้ รพม. พิจารณาก่อน และผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบจัดหาสถานที่สัมมนาที่เหมาะสม โดยจะต้องนำเสนอสถานที่ให้ รพม. พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน โดยผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดสัมมนา การจัดทำเอกสารที่ใช้ประกอบการสัมมนา การบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว (VDO) การจัดเตรียมอาหาร อาหารว่างและอื่น ๆ



/ที่เกี่ยวข้อง...

ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสรุปรายงานผลการสัมมนา และรวบรวมข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ (หากมี) เพื่อจัดทำเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อไป

5.19 การพิสูจน์อักษร ผู้รับจ้างต้องจัดหาเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบเอกสาร เพื่อรับผิดชอบภาพรวมของเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ และรายงานฉบับผู้บริหารให้เนื้อหาและข้อความมีความถูกต้องสมบูรณ์ รวมถึงรับผิดชอบการพิสูจน์อักษรให้เป็นไปตามหลักราชบัณฑิตยสถานก่อนนำเสนอ รฟม. พิจารณาทุกครั้ง ในกรณีที่ผู้รับจ้างพิมพ์เล่มรายงานฉบับสมบูรณ์และรายงานฉบับผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว แต่พบข้อผิดพลาดในภายหลัง ผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องตามคำสั่งของ รฟม. โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการแก้ไขงานทั้งหมด

5.20 การจัดหาของรางวัลเพื่อสนับสนุนการสำรวจ ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดหาและนำเสนอของรางวัลให้กับ รฟม. พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน โดยจะต้องจัดให้มีรางวัลบัตรโดยสารรถไฟฟ้า MRT PLUS ด้วย โดยบัตรโดยสารดังกล่าวมีมูลค่าการเดินทาง ใบละ 500 บาท (ไม่รวมค่าธรรมเนียมในการออกบัตร) จำนวนไม่น้อยกว่า 50 ใบ/ครั้ง (รวมจำนวน 2 ครั้ง) เพื่อใช้เป็นรางวัลสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมตอบแบบสำรวจของ รฟม. รวมถึงการจัดส่งของรางวัลให้กับผู้ร่วมกิจกรรมฯ โดยที่ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด

5.21 ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้ดำเนินการออกแบบและผลิต ARTWORK สื่อประชาสัมพันธ์ ต่าง ๆ ดังนี้

5.21.1 ออกแบบ ARTWORK และผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ ป้ายสแตนดี้ สำหรับติดตั้งภายในสถานีรถไฟฟ้า 4 สาย จำนวนอย่างน้อย 40 ป้าย ขนาด 80x180 เซนติเมตร หรือตามที่ รฟม. เห็นชอบ

5.21.2 ออกแบบ ARTWORK และผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ ใบปลิว ผลิตด้วยกระดาษอาร์ตมัน ไม่เล็กกว่าขนาด A5 ความหนาอย่างน้อย 120 แกรม พิมพ์ 4 สี หน้าเดียว จำนวนไม่น้อยกว่า 5,000 แผ่น/ใบ/ชุด ต่อครั้ง สำหรับใช้ประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมตอบแบบสำรวจ ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าสังหาริมทรัพย์ ของ รฟม. หรือตามที่ รฟม. เห็นชอบ

5.21.3 ออกแบบ ARTWORK สื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Infographic สำหรับการประกาศรายชื่อผู้โชคดีที่ได้รับรางวัลจากการทำแบบสำรวจ โดยจะต้องนำเสนอให้ รฟม. เห็นชอบก่อน

5.22 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการเผยแพร่ ARTWORK ประชาสัมพันธ์กิจกรรมสำรวจ ในรูปแบบออนไลน์ และในรูปแบบออฟไลน์ เช่น จัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมสำรวจ และเก็บข้อมูลเพื่อนำไปประมวลผลสำรวจ โดยจะต้องคำนึงถึงภาพลักษณ์ของ รฟม. ด้วย และจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถานีและของ รฟม. อย่างเคร่งครัด

5.23 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการติดตั้งและร้อยถอนป้ายสแตนดี้ตามข้อ 5.21.1 ภายในสถานีรถไฟฟ้า หรือสถานที่ต่าง ๆ ตามที่ รฟม. กำหนด โดยผู้รับจ้างจะต้องจัดหาถุงทรายหรือที่ถ่วงน้ำหนักสำหรับติดตั้งป้ายสแตนดี้ให้สามารถตั้งได้อย่างมั่นคง ไม่ล้มง่าย และทนต่อสภาพลมแรงขณะติดตั้งบนสถานีรถไฟฟ้าแบบยกระดับด้วย ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการตามวันและเวลาที่กำหนด โดยจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามแต่ละสถานที่อย่างเคร่งครัด



/5.24 ผู้รับจ้าง...

5.24 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำสรุปผลการสำรวจในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Infographic) ทุกครั้ง
หลังจากการสำรวจ

5.25 ผลการสำรวจฯ ทั้งหมดที่ผู้รับจ้างดำเนินงานภายใต้สัญญาจ้างครั้งนี้ ถือเป็นลิขสิทธิ์ของ รพม.
ผู้รับจ้างไม่สามารถนำไปเผยแพร่ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจาก รพม. เป็นลายลักษณ์อักษร

6. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างต้องทำงานตามขอบเขตงานให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

7. การส่งมอบงาน

7.1 ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีการประชุมการเริ่มงานโครงการ (Kick Off Project) เพื่อชี้แจงรายละเอียด
แผนการดำเนินงานของโครงการ ในระดับเดือน โดยระบุกิจกรรม บุคลากรผู้รับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่าง
งวดส่งมอบงาน พร้อมข้อเสนอแนะให้แก่ รพม. ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา และต้องจัดส่ง
รายงานการประชุมการเริ่มงาน โครงการ (Kick Off Project) ให้แก่ รพม. พิจารณาและรับรองภายใน 30 วัน
นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

7.2 ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งรายงานต่าง ๆ ตามขอบเขตการดำเนินงานในข้อที่ 5 เป็นรูปเล่มรายงานอย่างน้อย
1 ชุด พร้อมไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของรายงาน ข้อมูลดิบ ARTWORK สื่อประชาสัมพันธ์ และเอกสาร
ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งหมดให้แก่ รพม. ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละงวดงาน ซึ่งในการส่งมอบ
แต่ละงวด ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่ง หนังสือส่งมอบงาน ลงลายมือชื่อกรรมการบริษัทฯ หรือผู้มีอำนาจ (ถึง ประธาน
คณะกรรมการตรวจรับ พัสดุ รพม. (งาน)) พร้อมใบแจ้งหนี้ฉบับจริง และสำเนาสัญญาจ้าง โดยมีรายละเอียด
ตารางการส่งมอบงาน ทั้งหมด 2 งวดงาน ดังนี้

งวดงานที่ 1 มีรายการที่ต้องส่งมอบ ดังนี้

ลำดับ	รายการที่ต้องส่งมอบ	กำหนดเวลาส่งมอบ
1	รายงานการประชุมการเริ่มงาน (Kick Off Project) พร้อมแผน การดำเนินงานของโครงการ	ภายใน 30 วัน นับถัดจาก วันที่ลงนามในสัญญา
2	รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า ปีงบประมาณ 2568 ครั้งที่ 1	ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2568 หรือภายใน 60 วัน นับถัดจาก วันที่ลงนามในสัญญา



/งวดงานที่ 2...

งวดงานที่ 2 มีรายการที่ต้องส่งมอบ ดังนี้

ลำดับ	รายการที่ต้องส่งมอบ	กำหนดเวลาส่งมอบ
1	รายงานผลสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง/ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มปีงบประมาณ 2568	ภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2568 หรือภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา
2	รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า ปีงบประมาณ 2568 ครั้งที่ 2	

8. เงื่อนไขการจ่ายเงิน

รฟม. จะชำระเงินค่าจ้างพร้อมภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี) เป็นงวด จำนวน 2 งวด ดังนี้

- งวดที่ 1 รฟม. จะจ่ายเงินส่วนแรก 50% จากจำนวนค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานตามข้อ 7

งวดงานที่ 1 และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ของ รฟม. เรียบร้อยแล้ว

- งวดที่ 2 รฟม. จะจ่ายเงินส่วนที่สอง 50% จากจำนวนค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานตามข้อ 7

งวดงานที่ 2 และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ของ รฟม. เรียบร้อยแล้ว

9. ค่าปรับ

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานตามรายงวดให้แก่ รฟม. ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ 7 ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้ แก่ รฟม. เป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของเงินค่าจ้างตามรายงวดที่ได้ส่งมอบงานล่าช้าในงวดนั้น ๆ ยกเว้นกรณีที่งานแล้วเสร็จล่าช้าเกิดขึ้นเนื่องจาก รฟม. หรือบุคคลที่ 3 หรือเหตุสุดวิสัย ซึ่งผู้รับจ้างมีสิทธิ์ที่จะได้รับการขยายระยะเวลาของสัญญาออกไปเท่ากับเวลาที่เสียไปเนื่องจากเหตุดังกล่าวข้างต้น โดยไม่มีสิทธิ์เรียกร้องเงินค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมจาก รฟม.

10. งบประมาณ

ภายในวงเงิน 5,000,000 บาท (ห้าล้านบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

11. การรับประกันผลงาน

รฟม. สามารถเรียกผู้รับจ้างเข้ามาเพื่อให้ข้อมูล ชี้แจง และแก้ไขผลงานเพิ่มเติมได้ในภายในระยะเวลา 3 เดือน นับถัดจากวันที่คณะกรรมการตรวจรับงวดสุดท้าย โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม



12. หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

13. ผู้ประสานงานของ รฟม.

1. นายมารุต คงรำพึง ผู้อำนวยการกองการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ โทรศัพท์ 0 2716 4000 ต่อ 2342 อีเมล maruth@mrta.co.th
2. นายภูเบศ อัครเดชพิพัช หัวหน้าแผนกอาวุโส แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ โทรศัพท์ 0 2716 4000 ต่อ 2359 อีเมล bhubeth@mrta.co.th
3. นางสาวกัญญณัฐ วีรกุลวัฒนา พนักงานบริหารธุรกิจ 7 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ โทรศัพท์ 0 2716 4000 ต่อ 2328 อีเมล kanyanat@mrta.co.th
4. นายปริญญะ เหย้าเมือง พนักงานบริหารธุรกิจ 4 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ โทรศัพท์ 0 2716 4000 ต่อ 2358 อีเมล parinya.y@mrta.co.th

290 1111 1111 1111

หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

งานจ้างสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความผูกพัน ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม. ประจำปีงบประมาณ 2568

ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ในครั้งนี้ รพม. จะพิจารณาคัดสินผู้ชนะโดยใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด (กำหนดให้น้ำหนักรวมทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 100) ดังนี้

- 1) ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 30 (100 คะแนน)
- 2) คุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ (Performance) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 70 (100 คะแนน)

โดยจะพิจารณา ดังนี้

1. ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) เป็นไปตามการคำนวณของระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ e-GP ของกรมบัญชีกลาง

2. เกณฑ์ด้านคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ (Performance) แบ่งออกเป็น 4 ข้อหลัก โดยมีคะแนนเต็มในการพิจารณาทั้งหมด 100 คะแนน ดังนี้

1) ผลงานและประสบการณ์ของผู้ยื่นข้อเสนอ	35	คะแนน
2) วิธีการ ขั้นตอนดำเนินงาน และแผนการดำเนินงานอย่างละเอียด	15	คะแนน
3) แนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นที่ผู้รับจ้างเสนอเพิ่มเติม ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและ ขอบเขตงาน (TOR)	25	คะแนน
ผลงานและประสบการณ์	25	คะแนน
รวม	100	คะแนน

โดยการพิจารณาเกณฑ์ด้านคุณภาพในแต่ละหัวข้อ มีรายละเอียดดังนี้

1) ผลงานและประสบการณ์ของผู้ยื่นข้อเสนอ (35 คะแนน)

รพม. จะพิจารณาจากแบบฟอร์มตามภาคผนวก 1 ผลงานและประสบการณ์ของผู้รับจ้างจากงานที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา โดยให้ความสำคัญกับประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ซึ่งพิจารณาจากผลงานและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจ รวมทั้ง ผู้รับจ้างต้องยื่นหนังสือรับรองเพื่อแสดงให้เห็นว่ามีผลงานการศึกษา "ความพึงพอใจ" หรือ "ความต้องการและความคาดหวัง" หรือ "ความผูกพัน" ของผู้ใช้บริการหรือของประชาชน หรือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร และเป็นคู่สัญญาที่โดยตรงกับส่วนราชการ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ ภายในระยะเวลา 3 ปี นับจากวันทำงานเสร็จจนถึงวันที่ยื่นข้อเสนอ โดยมีคำอธิบายหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

/ผลงาน...

Signature: 

ผลงานและประสบการณ์	คะแนน
นำเสนอผลงานในการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 10 เรื่องขึ้นไป	35
นำเสนอผลงานในการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 7-9 เรื่อง	25
นำเสนอผลงานในการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4-6 เรื่อง	15
นำเสนอผลงานในการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 1-3 เรื่อง	10
ไม่มีการนำเสนอผลงานในการสำรวจความพึงพอใจ	0

2) วิธีการ ขั้นตอนดำเนินงาน และแผนการดำเนินงานอย่างละเอียด ซึ่งพิจารณาจากความครบถ้วนตามวัตถุประสงค์และขอบเขตงาน (15 คะแนน)

รฟม. จะพิจารณาจากแผนการดำเนินงานของผู้ยื่นข้อเสนอที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) โดยรายละเอียดของแผนการดำเนินงานมีความถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับขอบเขตงาน (TOR) และระยะเวลาของกิจกรรม วิธีการจัดการบริหารการดำเนินงานและข้อมูลอื่น ๆ โดยมีคำอธิบายหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

รายละเอียด	คะแนน
แผนการดำเนินงานมีความละเอียดและชัดเจน การดำเนินงานสอดคล้องตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) โดยระบุระยะเวลาของกิจกรรม และแผนงานที่เสนอสอดคล้องกับแนวทางและวิธีปฏิบัติ กิจกรรมต่าง ๆ สามารถดำเนินการได้จริง	คะแนน 15
มีแผนการดำเนินงานหรือคัดลอกแผนการดำเนินงานตามข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR)	คะแนน 5
ไม่มีการนำเสนอแผนงาน และไม่มีการเพิ่มเติมรายละเอียดวิธีการ ขั้นตอนดำเนินงาน และแผนการดำเนินงานใด ๆ	คะแนน 0

3) แนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น เพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) (25 คะแนน)

รฟม. จะพิจารณาจากการนำเสนอแนวทางการศึกษาเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) เช่น มีการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง มีการเปรียบเทียบผลการศึกษาในปัจจุบันและผลการศึกษาย้อนหลังมากกว่า 3 ปี มีการจัดประชุมชี้แจงผลการสัมมนาเพิ่มเติมหลังจากการจัดสัมมนาถ่ายทอดผลการศึกษาแล้วเสร็จ เป็นต้น โดยเปรียบเทียบกับผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน ซึ่งมีคำอธิบายหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

รายละเอียด	คะแนน
มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น เพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์อันดับ 1 ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR)	25
มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น เพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์อันดับ 2 ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR)	15

27 ๗  

/รายละเอียด...

รายละเอียด	คะแนน
มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น เพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์อันดับ 3 ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR)	10
มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น เพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์อันดับ 4 เป็นต้นไป ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR)	5
ไม่มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น เพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR)	0

4) ประสิทธิภาพในการทำงาน ความพร้อมและความเชี่ยวชาญของทีมนักวิจัย (25 คะแนน)

รฟม. จะพิจารณาจากแบบฟอร์มตามภาคผนวก 2 ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้จัดการโครงการและทีมนักวิจัย โดยมีคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในงานสถิติ งานวิจัย และงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยตำแหน่งละ 1 คน โดยต้องแนบประวัติและผลงานที่ผ่านมาของบุคลากรที่ได้ดำเนินการให้กับหน่วยงานของรัฐแล้วเสร็จในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา นับจากวันที่งานเสร็จจนถึงวันที่ยื่นข้อเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณา ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ประสิทธิภาพของผู้จัดการโครงการ (15 คะแนน)	
ผู้จัดการโครงการมีประสิทธิภาพการบริหารโครงการสำรวจความพึงพอใจ ให้กับหน่วยงานของรัฐ 10 งานขึ้นไป	15 คะแนน
ผู้จัดการโครงการมีประสิทธิภาพการบริหารโครงการสำรวจความพึงพอใจ ให้กับหน่วยงานของรัฐ 8-9 งาน	10 คะแนน
ผู้จัดการโครงการมีประสิทธิภาพการบริหารโครงการสำรวจความพึงพอใจให้กับหน่วยงานของรัฐ 6-7 งาน	7 คะแนน
ผู้จัดการโครงการมีประสิทธิภาพการบริหารโครงการสำรวจความพึงพอใจให้กับหน่วยงานของรัฐ 5 งาน	5 คะแนน
ผู้จัดการโครงการมีประสิทธิภาพการบริหารโครงการสำรวจความพึงพอใจให้กับหน่วยงานของรัฐ น้อยกว่า 5 งาน	0 คะแนน
ประสิทธิภาพของผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ (5 คะแนน)	
มีผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ ประสิทธิภาพ 10 งานขึ้นไป	5 คะแนน
มีผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ ประสิทธิภาพ 5-9 งาน	3 คะแนน
มีผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ ประสิทธิภาพ น้อยกว่า 5 งาน	0 คะแนน
ประสิทธิภาพของผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย (5 คะแนน)	
มีผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย ประสิทธิภาพ 10 งานขึ้นไป	5 คะแนน
มีผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย ประสิทธิภาพ 5-9 งาน	3 คะแนน
มีผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย ประสิทธิภาพ น้อยกว่า 5 งาน	0 คะแนน

270 *สม. ธีรเดช*