

ขอบเขตของงาน

จ้างสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความผูกพัน ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ประจำปีงบประมาณ 2567

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. เหลือต่อปีไว้อย่างชัดเจนและจำเป็นต้องดำเนินงานให้สำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายและเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย วิเคราะห์ประเมินผลจากการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้บริกรรถไฟฟ้ามหานคร ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ของ รฟม. เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม. ต่อไป

ดังนั้น งานสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความผูกพัน ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ประจำปีงบประมาณ 2567 จึงต้องให้หน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ โดยอาจร่วมกับสถาบันทางวิชาการของรัฐ/เอกชน และมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสถาบันทางวิชาการของรัฐ/เอกชน รวมทั้งองค์กรด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานวิจัยสอดคล้องกับความต้องการนำไปใช้งานและเป็นประโยชน์สูงสุด

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ รฟม. นำมาสู่ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ ความคาดหวังและความผูกพันที่สามารถนำไปใช้วางแผนและบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำมาพัฒนาและปรับปรุงการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องของ รฟม.

2.2 เพื่อสำรวจและประเมินผล ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีที่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม. รวมถึงสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) รถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) รถไฟฟ้ามหานคร สายสีเหลือง และรถไฟฟ้ามหานคร สายสีชมพู ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ของ รฟม.

2.3 เพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดี และสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง และเพิ่มความภักดีให้กับลูกค้า โดยนำมาใช้พัฒนาและปรับปรุงการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ 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 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7 เป็นนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ รฟม. ณ วันประกาศ ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการ ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ครั้งนี้

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอ ได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

3.10 ไม่เป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนด

ข้อ 3.11 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าจะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นๆ

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค่านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน หรือหนังสือเชิญชวน

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

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

3.13 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการเป็นไปตามเงื่อนไขข้อ 1.1 – 1.2 ของหนังสือคณะกรรมการวินิจฉัยปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุดที่ กค(กวจ) 0405.2/ว124 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2566 เรื่องแนวทางปฏิบัติในการเร่งรัดการปฏิบัติงานตามสัญญาและการกำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิยื่นข้อเสนอ

4. ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตของการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ต้องครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

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

4.2 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนงานและวิธีการดำเนินงานตลอดโครงการ ซึ่งประกอบไปด้วย ที่มาและความสำคัญ วัตถุประสงค์ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดการวิจัย วิธีการศึกษา แผนการดำเนินงาน และระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม และผลที่คาดว่าจะได้รับ

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

4.4 ผู้รับจ้างจะต้องวิเคราะห์/กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระดับ (Levels) ที่คาดหวัง และวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองระดับที่คาดหวังครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้เหมาะสมกับกรอบอัตรากำลังและขีดความสามารถของแต่ละส่วนงานของ รพม. (ตามเกณฑ์ CBEs ด้าน 4 SCM ช้อย่อย SM3.1.2)

4.5 ผู้รับจ้างจะต้องสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง/ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มของแต่ละส่วนงานของ รพม. (ศึกษาและวิเคราะห์จากแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2566 - 2570 (ฉบับปรับปรุงปีงบประมาณ 2567) พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง/ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มประจำปีงบประมาณ 2567

4.6 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ของลูกค้า รพม. (ตามเกณฑ์ CBEs ด้าน 4 SCM ช้อย่อย CM3.2 รวมถึงให้ได้ผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนงานที่เกี่ยวข้อง (CM1.1, CM5.2)

4.7 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความต้องการของกลุ่มลูกค้าของ รพม. จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร 2) กลุ่มผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และ 3) กลุ่มผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ของ รพม.

4.8 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์และบริการของ รพม. เพื่อกำหนดแนวทางในการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจที่เป็นไปตามหลักวิธีการทางสถิติที่เหมาะสม

4.9 ผู้รับจ้างจะต้องออกแบบและจัดทำแบบสอบถาม โดยให้ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

4.9.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) รถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) รถไฟฟ้ามหานคร สายสีเหลือง และรถไฟฟ้ามหานคร สายสีชมพู

4.9.2 เปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ ได้แก่ BTS, SRT, ARL, รถตู้โดยสารสาธารณะ และรถโดยสารสาธารณะอื่น ๆ

4.9.3 ความภักดีต่อการใช้บริการ (การแนะนำ การบอกต่อ การใช้บริการซ้ำ/ใช้เพิ่ม)

4.9.4 ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บัตรโดยสาร

4.9.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมเมือง

/4.9.6 ความพึง...

๔๗๓ ๔๗๓ ๔๗๓ ๔๗๓

4.9.6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4.9.7 ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมทางการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

4.9.8 ความพึงพอใจต่อระบบเชื่อมต่อ

4.9.9 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอาคารและลานจอดรถ

4.9.10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเช่าพื้นที่พัฒนาเชิงพาณิชย์

4.9.11 ความพึงพอใจต่อระบบการรับฟังความต้องการของลูกค้า

4.9.12 ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนลูกค้า

ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องหารือร่วมกับ รฟม. ในการกำหนดหัวข้อแบบสอบถาม และนำเสนอให้ รฟม. เห็นชอบก่อนดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

4.10 ผู้รับจ้างจะต้องให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารจัดการแบบสอบถาม รวมถึงออกแบบข้อคำถามให้ตรงกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละส่วนงานของ รฟม.

4.11 ผู้รับจ้างจะต้องออกแบบคำถามปลายเปิดตามข้อ 4.9 เพื่อรับทราบข้อมูลปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงคำถามเพื่อสะท้อนความภักดีของลูกค้าที่มีต่อ รฟม. (VOC)

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

4.12.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

4.12.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการสอบถามปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ทั้งนี้ การสำรวจภาคสนาม (Field Survey) ให้ระบุวิธีการที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงวิธีควบคุมคุณภาพในแต่ละวิธีการ 1) สัมภาษณ์ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเข้าพบ (Personal Interview) จำนวนตัวอย่างไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนตัวอย่างการสำรวจภาคสนามทั้งหมด ในแต่ละส่วนตลาดและกลุ่มลูกค้า 2) สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Survey) หรือผ่านระบบประชุมทางไกล (VDO Conference)

4.13 จัดทำขนาดตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

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

4.13.2 กลุ่มผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ, กลุ่มผู้เช่าสังหาริมทรัพย์ ของ รฟม. โดยมีจำนวนหน่วยตัวอย่างตามความเหมาะสม และเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร

4.13.3 นำเสนอต่อ รฟม. เพื่อพิจารณาความเห็นชอบแบบสอบถามและวิธีการดำเนินงานสำรวจฯ

ดยท มพ กน 2. (ธิดา) /4.13.4 ดำเนิน...

4.13.4 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ของ รฟม. จำนวน 2 ครั้ง โดยมีกลุ่มเป้าหมาย/ ประชากรที่ศึกษา ดังนี้

1) การสำรวจครั้งที่ 1 (รอบครึ่งปี) : กลุ่มลูกค้า (กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า, ผู้ใช้บริการอาคาร และลานจอดรถ และกลุ่มผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ของ รฟม.) ส่งผลสำรวจ ภายในเดือนมีนาคม 2567 หรือ ภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยประเมินระดับความพึงพอใจและจัดทำรายงานผลการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ 2567 เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale 6 ระดับ หรือรูปแบบตามที่ รฟม. เห็นชอบ พร้อมทั้งสรุปประเด็นปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการและความคาดหวัง ความภักดีของลูกค้าจากข้อคำถามปลายเปิด และเปรียบเทียบผลการศึกษาในปัจจุบันและผลการศึกษาย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี

2) การสำรวจครั้งที่ 2 (รอบครึ่งปี): กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ส่งผลสำรวจ ภายในเดือน สิงหาคม 2567 หรือภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยประเมินระดับความพึงพอใจและจัดทำ รายงานผลการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ 2567 เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale 6 ระดับ หรือรูปแบบ ตามที่ รฟม. เห็นชอบ พร้อมทั้งสรุปประเด็นปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการและความคาดหวัง ความภักดีของลูกค้าจากข้อคำถามปลายเปิด และเปรียบเทียบผลการศึกษาในปัจจุบันและผลการศึกษาย้อนหลัง อย่างน้อย 3 ปี

4.14 ผู้รับจ้างจะต้องประเมินประสิทธิผลของแนวทางการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และ ความผูกพัน โดยพิจารณาจากประเด็นต่าง ๆ เช่น ความเหมาะสมของระเบียบวิธีวิจัย ความครอบคลุมของประเด็น ในการสำรวจ ความเหมาะสมของการสุ่มตัวอย่าง ความเที่ยงตรง/น่าเชื่อถือของผลสำรวจ และร้อยละการตอบกลับ ของกลุ่มตัวอย่าง เป็นต้น

4.15 ผู้รับจ้างจะต้องให้คำปรึกษาแก่ รฟม. และเสนอแนะการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม. ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ตามแบบสอบถาม รวมทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาด ที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า

4.16 ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้/ความเข้าใจเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) กับผู้บริหารและพนักงาน ของ รฟม. ในรูปแบบออนไลน์หรือตามที่ตกลงร่วมกับ รฟม.

4.17 ก่อนการจัดทำเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีการสัมมนาเพื่อสื่อสารและถ่ายทอดผล การศึกษาประจำปีให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปีงบประมาณโดยใช้เวลา ไม่ต่ำกว่า 3 ชั่วโมง ในรูปแบบออนไลน์ หรือตามที่ตกลงร่วมกับ รฟม. โดยให้จัดหลังจากรายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจ ครั้งที่ 1/2567 เสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน 1 ครั้ง และหลังจากรายงานผลการสำรวจ ครั้งที่ 2/2567 เสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน 1 ครั้ง หรือให้เป็นไปตามที่ รฟม. เห็นสมควร

4.18 ก่อนจัดสัมมนา ผู้รับจ้างต้องนำเสนอข้อมูลและส่งรายชื่อผู้บรรยายให้ รฟม. พิจารณาก่อน และ ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบจัดหาสถานที่สัมมนาที่เหมาะสม โดยจะต้องนำเสนอสถานที่ให้ รฟม. พิจารณาให้

  

/ความเห็น..

ความเห็นชอบก่อน โดยผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดสัมมนา การจัดทำเอกสารที่ใช้ประกอบการสัมมนา การบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว (VDO) การจัดเตรียมอาหาร อาหารว่างและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสรุปรายงานผลการสัมมนา และรวบรวมข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ (หากมี) เพื่อจัดทำเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อไป

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

4.20 การจัดหาของรางวัลเพื่อสนับสนุนการสำรวจฯ ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดหาและนำเสนอของรางวัลให้กับ รฟม. พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน โดยจะต้องจัดให้มีรางวัลบัตรโดยสารรถไฟฟ้า MRT PLUS ด้วย โดยบัตรโดยสารดังกล่าวมีมูลค่าการเดินทาง ใบละ 1,000 บาท (ไม่รวมค่ามัดจำบัตรและค่าธรรมเนียมในการออกบัตร) จำนวนไม่น้อยกว่า 10 ใบ/ครั้ง (รวมจำนวน 2 ครั้ง) เพื่อใช้เป็นรางวัลสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมตอบแบบสำรวจฯ ของ รฟม. รวมถึงการจัดส่งของรางวัลให้กับผู้ร่วมกิจกรรมฯ โดยที่ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด

4.21 ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้ดำเนินการ ออกแบบ ARTWORK เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์ในการเชิญชวนร่วมกิจกรรมตอบแบบสำรวจฯ โดยจะต้องผลิตเป็นโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ด้วยกระดาษอาร์ตมัน ไม่เล็กกว่าขนาด A3 ความหนาอย่างน้อย 105 แกรม พิมพ์ 4 สี หนึ่งเดียว จำนวนไม่น้อยกว่า 450 แผ่น/ใบ/ชุด หรือตามที่ รฟม. เห็นชอบ โดยผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบและดำเนินการติดตั้งและรื้อถอนโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่าง ๆ ที่ รฟม. กำหนด

4.22 การดำเนินการติดตั้งโปสเตอร์และการรื้อถอนโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ ภายในอาคาร ภายในสถานีรถไฟฟ้า หรือสถานที่ต่าง ๆ ตามที่ รฟม. กำหนด ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการตามวันและเวลาที่กำหนด โดยจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามแต่ละสถานที่อย่างเคร่งครัด

4.23 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำสรุปผลการสำรวจในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Infographic) ทุกครั้ง หลังจากการสำรวจ

4.24 ผลการสำรวจฯ ทั้งหมดที่ผู้รับจ้างดำเนินงานภายใต้สัญญาจ้างครั้งนี้ ถือเป็นลิขสิทธิ์ของ รฟม. ผู้รับจ้างไม่สามารถนำไปเผยแพร่ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจาก รฟม. เป็นลายลักษณ์อักษร

5. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ในครั้งนี้ รฟม. จะพิจารณาคัดสินผู้ชนะโดยใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด (กำหนดให้น้ำหนักรวมทั้งหมด เท่ากับร้อยละ 100) ดังนี้

- 1) ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 20 (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)
- 2) คุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ (Performance) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 80 (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องผ่านเกณฑ์คะแนนด้านคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 (70 คะแนน) และหากไม่ผ่านคะแนนขั้นต่ำด้านคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ รพม. สงวนสิทธิ์ไม่พิจารณาข้อเสนอด้านราคา โดยหลักเกณฑ์การพิจารณาแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ โดยมีคะแนนเต็มในการพิจารณาทั้งหมด 100 คะแนน ซึ่งมีรายละเอียดการให้คะแนนตามหลักเกณฑ์การพิจารณา คัดเลือกข้อเสนอด้านเทคนิคแต่ละหัวข้อ ดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาด้านคุณภาพ	คะแนน (100)
1. ผลงานและประสบการณ์ของผู้ยื่นข้อเสนอ	35 คะแนน
2. วิธีการ ขั้นตอนดำเนินงาน และแผนการดำเนินงานอย่างละเอียด	25 คะแนน
3. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นที่ผู้รับจ้างเสนอเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ ต่อ รพม. ในการศึกษา นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR)	15 คะแนน
4. ประสบการณ์ในการทำงาน ความพร้อมและความเชี่ยวชาญของทีมวิจัย	25 คะแนน
(1) ประสบการณ์ของผู้จัดการโครงการ	(15 คะแนน)
(2) ประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ	(5 คะแนน)
(3) ประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย	(5 คะแนน)

อนึ่ง ค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่เกิดจากการยื่นเสนอราคา และอื่น ๆ ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบและไม่มีผลผูกพันต่อ รพม. แต่อย่างใด

6. เอกสารการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องจัดเตรียมเอกสารข้อเสนอด้านเทคนิค รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ตามข้อ 4 ในรูปแบบ PDF File ยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

- (1) ผลงานที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความผูกพัน ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานราชการและ/หรือรัฐวิสาหกิจ ที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นคู่สัญญาโดยตรง
- (2) หนังสือรับรองผลงานที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความผูกพัน ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของหน่วยงานราชการและ/หรือรัฐวิสาหกิจและลงนามโดยผู้มีอำนาจ หรือสำเนาสัญญา หรือใบสั่งจ้าง (Purchase Order) พร้อมทั้งแนบเอกสารข้อกำหนดของงานนั้น ๆ ในวันที่ยื่นข้อเสนอ (ถ้ามี)

๒๗๙ แผนการ... / (3) แผนการ...

- (3) แผนการดำเนินงานตามขอบเขตงานจ้างสำรวจฯ
- (4) ข้อเสนออื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อ รฟม.
- (5) ประวัติและผลงานของผู้จัดการโครงการและทีมวิจัย

7. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างต้องทำงานตามขอบเขตงานให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

8. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีการประชุมการเริ่มงานโครงการ (Kick Off Project) เพื่อชี้แจงรายละเอียดแผนการดำเนินงานของโครงการ ในระดับเดือน โดยระบุกิจกรรม บุคลากรผู้รับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างงวดส่งมอบงาน พร้อมข้อเสนอแนะให้แก่ รฟม. ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา และต้องจัดส่งรายงานการประชุมการเริ่มงาน โครงการ (Kick Off Project) ให้แก่ รฟม. พิจารณาและรับรองภายใน 10 วัน นับถัดจากวันที่ประชุมการเริ่มงานโครงการ (Kick Off Project) ดังนี้

1. หนังสือส่งมอบงาน ลงลายมือชื่อกรรมการบริษัทฯ หรือบุคคลที่มีอำนาจ (ถึง ประธานคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ รฟม. (งาน))

2. ใบแจ้งหนี้ฉบับจริง / สำเนาสัญญาจ้าง

3. เอกสารสรุป โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับสรุปรายงานผลสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง/ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ปีงบประมาณ 2567 รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่สำคัญ ตามข้อกำหนด รฟม. ให้ครบถ้วนในรูปแบบเล่มสวยงาม จำนวน 1 ชุด พร้อมรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ของรายงานผลสำรวจฯ และข้อมูลดิบบรรจุลงใน Flash Drive จำนวน 1 ชุด

4. เอกสารสรุป โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับสรุปรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า ครั้งที่ 1/2567 และ ครั้งที่ 2/2567 รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่สำคัญ ตามข้อกำหนด รฟม. ให้ครบถ้วนในรูปแบบเล่มสวยงาม จำนวน 1 ชุด พร้อมรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ของรายงานผลสำรวจฯ และข้อมูลดิบบรรจุลงใน Flash Drive จำนวน 1 ชุด

9. เงื่อนไขการจ่ายเงิน

รฟม. จะชำระเงินค่าจ้างพร้อมภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี) เป็นงวด จำนวน 2 งวด ดังนี้

- งวดที่ 1 ส่งมอบรายงานสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า ครั้งที่ 1 ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2567 หรือภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ให้กับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ โดย รฟม. จะจ่ายเงินส่วนแรก 30% จากจำนวนค่าจ้างทั้งหมด โดยจะต้องผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ของ รฟม. เรียบร้อยแล้ว

/- งวดที่ 2...

- งวดที่ 2 ส่งมอบรายงานผลสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง/ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ปีงบประมาณ 2567 และรายงานสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า ครั้งที่ 2 ภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2567 หรือภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ให้กับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ โดย รฟม. จะจ่ายเงินส่วนที่สอง 70% จากจำนวนค่าจ้างทั้งหมด โดยจะต้องผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ของ รฟม. เรียบร้อยแล้ว

10. ค่าปรับ

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานตามรายงวดให้แก่ รฟม. ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อที่ 9 ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ รฟม. เป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของเงินค่าจ้างตามรายงวดที่ได้ส่งมอบงานล่าช้าในงวดนั้น ๆ ยกเว้นกรณีที่งานแล้วเสร็จล่าช้าเกิดขึ้นเนื่องจาก รฟม. หรือบุคคลที่ 3 หรือเหตุสุดวิสัย ซึ่งผู้รับจ้างมีสิทธิ์ที่จะได้รับการขยายระยะเวลาของสัญญาออกไปเท่ากับเวลาที่เสียไปเนื่องจากเหตุดังกล่าวข้างต้น โดยไม่มีสิทธิ์เรียกร้องเงินค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมจาก รฟม.

11. งบประมาณ

ภายในวงเงิน 5,000,000 บาท (ห้าล้านบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

12. การรับประกันผลงาน

รฟม. สามารถเรียกผู้รับจ้างเข้ามาเพื่อให้ข้อมูล ชี้แจง และแก้ไขผลงานเพิ่มเติมได้ภายในระยะเวลา 3 เดือน นับถัดจากวันที่คณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับงานงวดสุดท้าย โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

13. หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ฝ่ายพัฒนารูธุรกิจ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

14. ผู้ประสานงานของ รฟม.

1. นายมารุต คงรำพึง ผู้อำนวยการกองการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
ฝ่ายพัฒนารูธุรกิจ โทรศัพท์ 0 2716 4000 ต่อ 2304 อีเมล maruth@mrta.co.th
2. นายภูเบศ อัครเดชพิพิธ หัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
ฝ่ายพัฒนารูธุรกิจ โทรศัพท์ 0 2716 4000 ต่อ 2359 อีเมล bhubeth@mrta.co.th

๐๗๑   

/3. นางสาว...

3. นางสาวกัญญณัฐ วีรกุลวัฒนา พนักงานบริหารธุรกิจ 7 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ โทรศัพท์ 0 2716 4000 ต่อ 2328 อีเมล kanyanat@mrta.co.th
 4. นางสาววรินทร์ ศรีแสงแก้ว พนักงานบริหารธุรกิจ 4 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ โทรศัพท์ 0 2716 4000 ต่อ 2375 อีเมล varinthorn.s@mrta.co.th
-

๕๗๓ ๔๓ ๑๓ ๖. ๐๓๓๓

หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ
งานจ้างสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความผูกพัน ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ประจำปีงบประมาณ 2567

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

- 1) ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 20 (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)
- 2) คุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ (Performance) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 80 (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องผ่านเกณฑ์คะแนนด้านคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 (70 คะแนน) และหากไม่ผ่านคะแนนขั้นต่ำด้านคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ รฟม. สงวนสิทธิ์ไม่พิจารณาข้อเสนอด้านราคา โดยคะแนนเต็มในการพิจารณาทั้งหมด 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 | 25 | คะแนน |
| 3) ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นที่ผู้รับจ้างเสนอเพิ่มเติม
ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและ
ขอบเขตงาน (TOR) | 15 | คะแนน |
| 4) ประสบการณ์ในการทำงานและความเชี่ยวชาญของทีมวิจัย | 25 | คะแนน |
| รวม | 100 | คะแนน |

1) ผลงานและประสบการณ์ของผู้ยื่นข้อเสนอ (35 คะแนน)

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีผลงานเกี่ยวกับงานสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรืองานที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 1 สัญญา และมีมูลค่าสัญญาละไม่น้อยกว่า 2,500,000 บาท (สองล้านห้าแสนบาทถ้วน) และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ หรือหน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานภาคเอกชน ซึ่งตรวจรับสมบูรณ์แล้ว ในเวลา 3 ปีที่ผ่านมา นับจากวันส่งมอบงานจนถึงวันยื่นข้อเสนอ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีสำเนาหนังสือรับรองผลงานจากผู้ว่าจ้างและลงนามโดยผู้มีอำนาจ หรือสำเนาสัญญา หรือใบสั่งจ้าง (Purchase Order) พร้อมทั้งต้องแนบเอกสารข้อกำหนดของงานนั้น ๆ ในวันยื่นข้อเสนอ (ถ้ามี) ซึ่ง รฟม. สงวนสิทธิ์ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

27

สม. ก. 2. 2

/รฟม. จะ...

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

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 (25 คะแนน)

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

รายละเอียด	คะแนน
แผนการดำเนินงานมีความละเอียดและชัดเจน การดำเนินงานสอดคล้องตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) โดยระบุระยะเวลาของกิจกรรม และแผนงานที่เสนอสอดคล้องกับแนวทางและวิธีปฏิบัติ กิจกรรมต่าง ๆ สามารถดำเนินการได้จริง	25
มีแผนการดำเนินงานหรือคัดลอกแผนการดำเนินงานตามข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR)	10
ไม่มีการนำเสนอแผนงาน และไม่มีการเพิ่มเติมรายละเอียดวิธีการ ขั้นตอนดำเนินงาน และแผนการดำเนินงานใด ๆ	0

๒๗๖ ๒๗๖ ๒๗๖ ๒๗๖

3) ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น เพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อ รฟม. ในการศึกษาออกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) (15 คะแนน)

รฟม. จะพิจารณาจากการนำเสนอแนวทางการศึกษาเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาออกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) เช่น การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานที่ รฟม. ได้จัดเก็บและรวบรวมจากการให้บริการลูกค้า รวมทั้งเสนอแนะการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม. และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดจากการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังเชิงลึกของลูกค้า นำเสนอแผนการดำเนินงานลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระยะสั้นและระยะยาวตามกรอบการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ตามเกณฑ์ CBEs ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer Management : SCM) นำเสนอเครื่องมือ/เทคโนโลยีในการสนับสนุนการดำเนินงานตามเกณฑ์ CBEs ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย รฟม. จะพิจารณาเปรียบเทียบกับผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน ซึ่งมีคำอธิบายหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

รายละเอียด	คะแนน
มีการนำเสนอข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมมากกว่าหรือเท่ากับ 3 ข้อ และเป็นประโยชน์อันดับ 1 ต่อการศึกษาออกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR)	15
มีการนำเสนอข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม 1- 2 ข้อ และเป็นประโยชน์น้อยกว่าอันดับ 1 ต่อการศึกษาออกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR)	5
ไม่มีการนำเสนอข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น เพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาออกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR)	0

*ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์ หมายถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของ รฟม. และการดำเนินงานตามเกณฑ์ CBEs ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer Management : SCM)

4) ประสพการณ์ในการทำงาน ความพร้อมและความเชี่ยวชาญของทีมวิจัย (25 คะแนน)

รฟม. จะพิจารณาจากแบบฟอร์มตามภาคผนวก 2 ประสพการณ์ในการทำงานของผู้จัดการโครงการ และทีมวิจัย โดยมีคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในงานสถิติ งานวิจัย และงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยตำแหน่งละ 1 คน โดยต้องแนบประวัติและผลงานที่ผ่านมาของบุคลากรที่ได้ดำเนินการให้กับหน่วยงานของรัฐแล้วเสร็จในช่วงเวลา 5 ปีที่ผ่านมา นับจากวันที่งานเสร็จจนถึงวันที่ยื่นข้อเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณา ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

๒๗๓ ๒๗๓ ๒๗๓ ๒๗๓

/ผู้จัดการ...

ประสบการณ์ของผู้จัดการโครงการ (15 คะแนน)	
ผู้จัดการโครงการมีประสบการณ์การบริหารโครงการสำรวจความพึงพอใจ ให้กับ หน่วยงานของรัฐ 10 งานขึ้นไป	15 คะแนน
ผู้จัดการโครงการมีประสบการณ์การบริหารโครงการสำรวจความพึงพอใจ ให้กับ หน่วยงานของรัฐ 8-9 งาน	10 คะแนน
ผู้จัดการโครงการมีประสบการณ์การบริหารโครงการสำรวจความพึงพอใจให้กับ หน่วยงานของรัฐ 6-7 งาน	7 คะแนน
ผู้จัดการโครงการมีประสบการณ์การบริหารโครงการสำรวจความพึงพอใจให้กับ หน่วยงานของรัฐ 5 งาน	5 คะแนน
ผู้จัดการโครงการมีประสบการณ์การบริหารโครงการสำรวจความพึงพอใจให้กับ หน่วยงานของรัฐ น้อยกว่า 5 งาน	0 คะแนน
ประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ (5 คะแนน)	
มีผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ ประสบการณ์ 10 งานขึ้นไป	5 คะแนน
มีผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ ประสบการณ์ 5-9 งาน	3 คะแนน
มีผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ ประสบการณ์ น้อยกว่า 5 งาน	0 คะแนน
ประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย (5 คะแนน)	
มีผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย ประสบการณ์ 10 งานขึ้นไป	5 คะแนน
มีผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย ประสบการณ์ 5-9 งาน	3 คะแนน
มีผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย ประสบการณ์ น้อยกว่า 5 งาน	0 คะแนน

271 ๓๓ ๑๓ ๖ ๑๓๓๓