

## ขอบเขตของงาน (TOR)

### จ้างทำแบบสำรวจความพึงพอใจด้านงานบริการ

#### ๑. ความเป็นมา

บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.) เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการขนส่งทางรถไฟฟ้ามหานครและปริมณฑล เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางแก่ประชาชน อีกทั้งยังขยายความเจริญและพัฒนาที่อยู่อาศัยไปยังย่านชานเมือง ช่วยลดความแออัดของคนกรุงเทพฯ ได้อีกทางหนึ่ง ดังนั้น การบริการจึงถือเป็นหัวใจหลักในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จจึงต้องวัดผลการปฏิบัติงานในด้านการบริการ การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ในมุมมองของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้ได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้นไป ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการให้บริการที่ดี รฟฟท. ในฐานะผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องจ้างที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ เพื่อให้มีความเป็นกลาง และผลการสำรวจมีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ โดยทำการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน และความพึงพอใจในการให้บริการของรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนางาน และคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

#### ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
๒. เพื่อให้การปรับปรุงบริการเป็นไปตามมาตรฐานสากล
๓. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะจากผู้บริการซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการบริการ
๔. เพื่อรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวัง ของผู้บริการในระยะยาว
๕. นำผลประเมินด้านความพึงพอใจของผู้บริการ ที่ได้จากการสำรวจ ไปใช้จัดทำยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและการตลาด การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ และกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

#### ๓. ขอบเขตของงาน

๓.๑ การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง และผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยผู้ว่าจ้างจะต้องทำหน้าที่ในการออกแบบสำรวจความพึงพอใจภายใต้ขอบเขตการดำเนินงาน โดยครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

##### ๑) ขอบเขตด้านเนื้อหา

- ๑.๑) ความปลอดภัยในด้านต่างๆ ของระบบรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง เช่น
  - ความปลอดภัยในการใช้บริการ
  - ความปลอดภัยบนชั้นชานชาลา และบนขบวนรถไฟฟ้า

๑.๒) ความน่า ...

๐๑๘  
Dr P.M.

๑.๒) ความน่าเชื่อถือของการเดินรถ เช่น

- ความตรงต่อเวลาของการเดินรถ
- ความถี่ของการเดินรถในช่วงเวลาปกติ / เร่งด่วน
- คุณภาพของขบวนรถไฟฟ้า

๑.๓) การให้บริการ เช่น

- ความสะอาดภายในสถานี
- การให้บริการของพนักงานสถานี / พนักงานฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง
- ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ใช้บริการต้องการทราบ/ข้อซักถาม/คำแนะนำ
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
- การให้บริการด้านซ่อมบำรุง

๑.๔) คุณภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ เช่น

- บันไดเลื่อน ลิฟต์ ทางเชื่อม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
- ป้ายบอกทาง ป้ายแสดงสัญลักษณ์ และป้ายแสดงข้อมูล
- การประกาศ ประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของสถานี

๑.๕) บัตรโดยสาร และการตลาด เช่น

- ประเภทบัตร และราคาบัตรโดยสาร
- กิจกรรมส่งเสริมการขาย
- รูปแบบของบัตรโดยสาร

๑.๖) การประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูล เช่น

- ข้อมูลการใช้รถไฟฟ้าอย่างถูกต้อง
- การเดินทางและการเชื่อมต่อมายังสถานี
- ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม

๑.๗) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑.๘) ความคิดเห็นและความคาดหวังต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าขานเมืองสายสีแดง

๑.๙) อื่นๆ เช่น ประเด็นคำถามเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

๒) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการสำรวจ ๒ ครั้ง

- ครั้งที่ ๑ ภายใน ๙๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง
- ครั้งที่ ๒ ภายใน ๙๐ วัน นับถัดจากวันที่ผู้ว่าจ้างแจ้งให้เริ่มงาน

๓) ขอบเขตด้านตัวแปร

๓.๑) ตัวแปรต้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย คือ เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานีที่ใช้บริการ

๓.๒) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้านที่ทำการสำรวจ

๔.) ขอบเขต...

๐๗๕  
R.M.

๔) ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ในการสำรวจแต่ละครั้ง คือ

๔.๑) กลุ่มผู้ใช้บริการ คือ ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง ทั้ง ๑๓ สถานี ได้แก่ สถานีตลิ่งชัน สถานีบางบำหรุ สถานีบางซื่อ สถานีกลางบางซื่อ สถานีจตุจักร สถานีวัดเสมียนนารี สถานีบางเขน สถานีทุ่งสองห้อง สถานีหลักสี่ สถานีการเคหะ สถานีดอนเมือง สถานีหลักหก และ สถานีรังสิต เก็บข้อมูลจำนวน ๒,๐๐๐ ตัวอย่าง (เป็นผู้ใช้บริการชาวไทย ๘๐% และชาวต่างชาติ ๒๐%) โดยการจำแนกจำนวนตามสัดส่วนผู้ใช้บริการแต่ละสถานี

๔.๒) กลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการ คือ ประชาชนทุกสาขาอาชีพ รวมถึงนักท่องเที่ยว ที่ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง จำนวน ๒๐๐ ตัวอย่าง (เป็นผู้ใช้บริการชาวไทย ๘๐% และชาวต่างชาติ ๒๐%) โดยสุ่มเก็บข้อมูลให้กระจายกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้พื้นที่เป็นตัวกำหนดระยะห่างจากสถานีให้บริการอย่างน้อย ๓ - ๕ กิโลเมตร

๔.๓) กลุ่มผู้ใช้บริการเป็นประจำ โดยการจัดการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ โดยเก็บข้อมูล ๕๐ ตัวอย่าง

๕) แผนการดำเนินงาน

ทำการสำรวจ ๒ ครั้ง/ปี ระยะเวลาในการดำเนินการ ๙๐ วันต่อการสำรวจ ๑ ครั้ง โดยครั้งแรกเริ่มนับถัดจากวันที่ลงนามสัญญา และครั้งที่ ๒ นับถัดจากวันที่ที่ปรึกษาได้รับจดหมายแจ้งให้เริ่มงานจากทางบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ระยะเวลาดังกล่าวครอบคลุมการดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

๕.๑) ประชุมคณะทำงานร่วมกับบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เพื่อพิจารณาปรับปรุง/แก้ไขแบบสำรวจ เสร็จสมบูรณ์/อนุมัติใช้เครื่องมือ (แบบสำรวจ)

๕.๒) ทดสอบเครื่องมือ (โดยนำแบบสำรวจเข้าเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบความเข้าใจในทุกข้อคำถาม)

๕.๓) สร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูล และข้อควรปฏิบัติในการเข้าทำงานในสถานี (๑ วัน)

๕.๔) ลงพื้นที่เก็บข้อมูล

๕.๕) จัดการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

๕.๖) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจที่กลับมา

๕.๗) บันทึกข้อมูล และประมวลผล

๕.๘) วิเคราะห์ผลและสรุปผล

๕.๙) ส่งรายงานผลสำรวจ

๖) วิธีดำเนินการ

๖.๑) ผู้ว่าจ้างต้องทำการศึกษาลักษณะการให้บริการ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจ และวัตถุประสงค์ของการสำรวจ เพื่อกำหนดกรอบประเด็นคำถาม และจัดทำเป็นร่างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

๖.๒) ผู้ว่าจ้าง ...

Dr. P.M.

๖.๒) ผู้ว่าจ้างต้องจัดทำร่างแบบสำรวจความพึงพอใจฯ ให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ทำการศึกษา และวัตถุประสงค์ของการสำรวจฯ ส่งให้ทาง บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด พิจารณา หรือมีการประชุมหารือเพื่อปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน และจะต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัทฯ ก่อนดำเนินการสำรวจฯ

๖.๓) หากมีความคิดเห็น เพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ทางผู้ว่าจ้างจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข และนำเสนอเพื่อผ่านการพิจารณาเห็นชอบ จากบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

๖.๔) ผู้ว่าจ้างต้องดำเนินการในส่วนของการจัดหาสถานที่สำหรับการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) รวมทั้งจัดทำเอกสารประกอบการประชุมและสรุปผลการประชุม

๖.๕) ผู้ว่าจ้างต้องทำการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่จะทำการเก็บข้อมูล เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียด ข้อคำถาม และแนวทางการปฏิบัติงานให้มีความเข้าใจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๗) ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการสำรวจครั้งนี้ ใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์รวม ๒ ชุด คำถาม ซึ่งประกอบไปด้วยรายละเอียด ดังนี้

๗.๑) แบบสอบถามชุดที่ ๑ : สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ ๒ การใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง เช่น พฤติกรรมการใช้ ความถี่ในการใช้ ช่วงเวลา และประเภทบัตรที่ใช้ เป็นต้น มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบให้แสดงความคิดเห็น

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง มีลักษณะคำถามแบบมาตราวัดระดับ ๕ ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และ พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ ลักษณะคำถามแบบให้แสดงความคิดเห็น (Open – End) หรือแบบให้เลือกตอบ (Check List)

๗.๒) แบบสอบถามชุดที่ ๒ : สำหรับกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ ๒ การรับรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง เช่น เหตุผลที่ไม่ใช้บริการ ความคิดเห็นต่อรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง เป็นต้น มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบให้แสดงความคิดเห็น

๗.๓) การจัดทำ...

Dr. อ.ดร. R.M.

๗.๓) การจัดทำการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ประเด็นคำถามดังนี้

- เหตุผลที่ใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง
- การรับรู้เกี่ยวกับบริการของรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง
- ลักษณะการใช้บริการ/รูปแบบการใช้บริการ
- ความคิดเห็นต่อการให้บริการ / ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ฯลฯ

๘) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลแบบสื่อสาร ๒ ทาง (Two ways) โดยมีเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลที่สถานี ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face to Face interview) โดยทำการสัมภาษณ์ทั้งในวันทำงาน (จันทร์-ศุกร์) และวันหยุด (เสาร์-อาทิตย์) และการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

๙) การประมวลผลและวิเคราะห์ผล

หลังจากตรวจสอบคุณภาพแบบสำรวจเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นำแบบสำรวจฯ ที่ได้มาทำการประมวลผลข้อมูลตามตัวแปรที่ทำการศึกษา โดยใช้สถิติพื้นฐาน เช่น ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ๔. การส่งมอบงาน

ทำการส่งมอบผลงานจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง โดยนำเสนอผลคะแนนความพึงพอใจ จำแนกเป็น คะแนนความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ภาพรวมประเด็นการสำรวจ จุดเด่น สิ่งที่ต้องปรับปรุง และข้อเสนอแนะ ในรูปแบบรายงานและเอ็กซ์เทอนัลฮาร์ดดิสก์ ดังนี้

๑. ส่งมอบรายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ ประกอบด้วย บทสรุปผู้บริหาร รายละเอียด ขั้นตอนหรือขอบเขตการดำเนินการสำรวจ ผลการสำรวจภาพรวมและจำแนกรายสถานี ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ ผลสรุปภาพรวม พร้อมทั้งนำเสนอข้อเสนอแนะจากการสำรวจในรูปแบบรายงานจำนวน ๒๐ เล่ม พร้อมเอ็กซ์เทอนัล ฮาร์ดดิสก์ ความจุ ๑ เทราไบต์ ในแต่ละครั้ง

#### ๕. การเบิกจ่ายค่าจ้าง

การเบิกจ่ายค่าจ้างที่ปรึกษาแบ่งเป็น ๒ งวด

งวดที่ ๑ กำหนดจ่ายค่าจ้างร้อยละ ๕๐ ของวงเงินตามสัญญาจ้าง ภายหลังจากผู้รับจ้างได้ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ ครั้งที่ ๑ ที่มีผลการดำเนินงานครบถ้วนตามเงื่อนไขการส่งมอบงาน และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๒ กำหนดจ่ายค่าจ้างร้อยละ ๕๐ ของวงเงินตามสัญญาจ้าง ภายหลังจากผู้รับจ้างได้ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ ครั้งที่ ๒ ที่มีผลการดำเนินงานครบถ้วนตามเงื่อนไขการส่งมอบงาน และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

โดยในแต่ละงวด จะจ่ายค่าจ้างให้ภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันที่ คณะกรรมการตรวจการจ้างฯ ตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

๖.) เงื่อนไข...

Dr ๐๑๕๕  
P.M.

## ๖. เงื่อนไขการดำเนินงาน

๑. เจ้าหน้าที่ของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ที่รับผิดชอบโครงการสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นการเรียนรู้เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน และยินดีให้ข้อมูลกิจกรรมดำเนินงานตามเงื่อนไขต่างกัันตลอดปี

๒. หากผลการดำเนินงานไม่มีคุณภาพ หรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ที่ปรึกษาจะต้องแก้ไขจัดทำให้เรียบร้อยตามความเห็นชอบของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

๓. บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด สามารถปรับเนื้อหา หรือรายละเอียดได้ตามที่เห็นสมควร

๔. หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่ปรึกษาจะต้องแจ้งให้บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง

๕. เนื้อหาที่ผลิตขึ้นทั้งหมด ถือเป็นลิขสิทธิ์ของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

๖. ข้อมูล และเอกสารใด ๆ ที่ที่ปรึกษาได้รับ หรือได้รับทราบจากบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงาน และผลผลิตที่ส่งมอบตามงวดเวลา ที่ปรึกษาจะต้องถือเป็นความลับไม่นำไปเผยแพร่ให้บุคคลใดทราบเป็นอันขาด เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

๗. ผู้ว่าจ้างต้องจัดหาของที่ระลึกให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการสำรวจในครั้งนี้อย่างน้อยจำนวน ๔,๔๐๐ ชิ้น โดยของที่ระลึกต้องมีมูลค่าไม่ต่ำกว่าชิ้นละ ๑๐ บาท สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย ( Focus Group ) อย่างน้อยจำนวน ๑๐๐ ชิ้น โดยของที่ระลึกต้องมีมูลค่าไม่ต่ำกว่าชิ้นละ ๑๐๐ บาท และต้องมีสัญลักษณ์หรือชื่อบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด หรือ รถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง กำกับอยู่ด้วยทุกชิ้น โดยของที่ระลึกดังกล่าวต้องได้รับความเห็นชอบจากทาง รฟฟท.

## ๗. เงื่อนไขอื่นๆ

บุคลากรที่ผู้ว่าจ้างเสนอมาต้องเป็นผู้ดำเนินการจริง และจะต้องเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ว่าจ้างเสนอตามเงื่อนไขการเสนอราคา หากมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนบุคลากรที่ได้เสนอไว้ บุคลากรที่มาดำเนินการแทนจะต้องมีประสบการณ์และคุณสมบัติอย่างน้อยเท่ากับบุคลากรที่นำเสนอ โดยต้องทำหนังสือแจ้ง บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เป็นลายลักษณ์อักษร และต้องได้รับการอนุมัติจาก บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เป็นลายลักษณ์อักษรก่อนเริ่มปฏิบัติงานอย่างน้อยเป็นเวลา ๓ วันทำการ ทั้งนี้หาก บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด พิจารณาแล้ว คุณสมบัติของบุคคลดังกล่าวไม่เหมาะสม ผู้ว่าจ้างต้องจัดหาบุคลากรใหม่มาเปลี่ยนหรือในระหว่างการทำงาน บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด พบว่าบุคคลากรใดไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด สามารถแจ้งให้เปลี่ยนแปลงที่ปรึกษาได้

## ๘. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

๑. มีความสามารถตามกฎหมาย
๒. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
๓. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
๔. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๕.) ไม่เป็น...

Dr ๑๑/๕  
P.M.

๕. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๖. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๗. เป็นนิติบุคคลที่ประกอบอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๘. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

๙. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกันซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๑๐. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP)

๑๑. ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้ลงนามเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

๑๒. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายจ่ายหรือแสดงบัญชีรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

๑๓. ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

๑๔. ผู้ว่าจ้างที่ยื่นเสนอราคาในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

๑๔.๑ กรณีที่กิจการร่วมค้าได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่ กิจการร่วมค้าจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในหนังสือเชิญชวน และการเสนอราคาให้เสนอราคาในนาม “กิจการร่วมค้า” ส่วนคุณสมบัติด้านผลงานของผู้ว่าจ้าง กิจการร่วมค้าดังกล่าวสามารถนำผลงานของผู้ว่าจ้างของผู้เข้าร่วมค้ามาใช้แสดงเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่เข้าเสนอราคาได้

๑๔.๒ กรณีกิจการร่วมค้าไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่ นิติบุคคลแต่ละนิติบุคคลที่เข้าร่วมค้าทุกรายต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในหนังสือเชิญชวน เว้นแต่ในกรณีที่กิจการร่วมค้าได้มีข้อตกลงระหว่างผู้ร่วมค้าเป็นลายลักษณ์อักษรกำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ายุติรายหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการเข้าเสนอราคากับหน่วยงานของรัฐและแสดงหลักฐานดังกล่าวมาพร้อมการยื่นข้อเสนอ ราคา กิจการร่วมค้านั้นสามารถใช้ผลงานของที่ปรึกษาของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นเสนอราคาได้

ทั้งนี้ “กิจการร่วมค้าที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่” หมายความว่า กิจการร่วมค้าที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

๑๕. ผู้ว่าจ้างต้องเคยมีผลงานการสำรวจความพึงพอใจประเภทเดียวกันกับงานที่จ้างนี้ หรืองานที่เกี่ยวข้องที่มีมูลค่าไม่น้อยกว่า ๔๘๕,๐๐๐ บาท และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ รฟพท. เชื้อถือ และต้องเป็นผลงานที่แล้วเสร็จก่อนวันยื่นข้อเสนอ พร้อมหลักฐานหนังสือรับรองหรือสำเนาสัญญา

๐๑๐๕  
Dr P.M.

๙.) หลักเกณฑ์...

#### ๙. หลักเกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอ

ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ในครั้งนี ้ รฟพท. จะพิจารณาตัดสินผู้ชนะ โดยใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลัก และน้ำหนักที่กำหนด (กำหนดให้น้ำหนักรวมทั้งหมดเท่ากับ ๑๐๐) ดังนี้

- ๑) ราคาที่ยื่นข้อเสนอ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๒๐
- ๒) คุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ (Performance) กำหนดเท่ากับร้อยละ ๘๐

โดยคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ รฟพท. จะพิจารณาจากข้อเสนอด้านเทคนิค ดังนี้

- (๑) ผลงานและประสบการณ์ของผู้ยื่นข้อเสนอ ๓๐ คะแนน แบ่งเป็น
  - ผลงานการสำรวจในหัวข้อที่เกี่ยวข้องภายใน ๕ ปี นับจากวันที่ยื่นเอกสาร พร้อมสำเนาสัญญาจ้าง หรือหนังสือรับรองผลงาน (๒๐ คะแนน)
  - ผลงานวิชาการเกี่ยวกับการศึกษาระบบขนส่งทางรางไม่น้อยกว่า ๓ โครงการ (๑๐ คะแนน)
- (๒) วิธีการ ขั้นตอนดำเนินงาน และแผนการดำเนินงานอย่างละเอียด ๓๐ คะแนน
  - แผนงานมีรายละเอียดสอดคล้องกับขอบเขตงาน การดำเนินงานและระยะเวลาของกิจกรรม
- (๓) ประสบการณ์ในการทำงานและความเชี่ยวชาญของทีมวิจัย ๒๐ คะแนน
  - มีความรู้ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในงานสถิติ งานวิจัย โดยต้องแนบประวัติและผลงานที่ผ่านมาของบุคลากรเพื่อประกอบการพิจารณา โดย
    - (๓.๑) ผู้จัดการโครงการ จำนวน ๑ คน จะต้องมีความรู้การศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท และมี ประสบการณ์ในการสำรวจความพึงพอใจตั้งแต่ ๑๐ ปีขึ้นไป
    - (๓.๒) ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย จำนวน ๑ คน จะต้องมีความรู้การศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท และมีประสบการณ์ในการวิจัยตั้งแต่ ๕ ปีขึ้นไป
    - (๓.๓) ผู้ประสานงาน จำนวน ๑ คน จะต้องมีความรู้การศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี
  - ทีมงานต้องมีความพร้อมในการดำเนินงานเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน

#### ๑๐. วงเงินตามงบประมาณ

วงเงินตามงบประมาณ ๙๗๑,๘๐๐ บาท ( เก้าแสนเจ็ดหมื่นหนึ่งพันแปดร้อยบาทถ้วน ) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ๗%

๐๑๕  
Dr. P.M.



#### ๑๑. ระยะเวลาดำเนินงาน

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการและส่งมอบงาน รวม ๒ ครั้ง ดังนี้  
ครั้งที่ ๑ ภายในระยะเวลา ๙๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา  
ครั้งที่ ๒ ภายในระยะเวลา ๙๐ วัน นับถัดจากจากวันที่ รพพท. มีหนังสือให้เริ่มงาน

#### ๑๒. ค่าปรับ

คิดค่าปรับในอัตราร้อยละ ๐.๑ ต่อวันของราคางานจ้างตามสัญญาโครงการ

#### ๑๓. ข้อสงวนสิทธิ์

๑. รพพท. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกการว่าจ้างได้ทุกชั้นตอน โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผลใดๆ ให้ผู้ยื่นข้อเสนอทราบ และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิ์โต้แย้ง และเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ ทั้งสิ้น

๒. ผู้ว่าจ้างที่ได้รับคัดเลือกให้ดำเนินการตามโครงการนี้ จะต้องลงนามกับ รพพท. ภายในระยะเวลาที่ รพพท. จะแจ้งให้ทราบ หากพ้นระยะเวลาดังกล่าวแล้ว ไม่ลงนามในสัญญา รพพท. สงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกว่าจ้างครั้งนี้

๓. ในกรณีปฏิบัติงานล่าช้ากว่าแผนที่กำหนดไว้เกินร้อยละ ๒๐ จากปริมาณงานตามแผนที่เสนอโดยไม่มีเหตุอันควร รพพท. มีสิทธิ์ยกเลิกสัญญาจ้างได้ โดยผู้ว่าจ้างไม่สามารถเรียกร้องค่าเสียหายจากรพพท. ได้

๔ หากคณะกรรมการตรวจสอบพบว่าผู้ยื่นเสนอราคาเสนอเอกสารที่เป็นเท็จ คณะกรรมการฯ มีสิทธิ์ที่จะไม่พิจารณาเอกสารด้านเทคนิคทั้งหมด

#### ๑๔. กรรมสิทธิ์ในข้อมูล

ข้อมูล เอกสาร ผลการสำรวจ ตรวจสอบ วิเคราะห์ และการศึกษาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของผู้ว่าจ้างภายใต้โครงการนี้ เป็นกรรมสิทธิ์ของ รพพท. ห้ามเผยแพร่ ผู้ว่าจ้างจะนำไปเผยแพร่หรือใช้ในวัตถุประสงค์ใด ๆ มิได้ ยกเว้นได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากรพพท.

๑๖๖  
PM

Dr



แบบฟอร์มการประเมินคุณภาพและคุณสมบัติ

งานจ้างทำแบบสำรวจความพึงพอใจด้านงานบริการ ประจำปี ๒๕๖๕

รายการประเมิน	ผลการประเมิน				รวมคะแนน
	๓๐	๒๐	๑๐	๐	
<b>(๑) ผลงานและประสบการณ์ของผู้ยื่นข้อเสนอ (รวม ๓๐ คะแนน)</b>					
- ผลงานการสำรวจความพึงพอใจในหัวข้อที่เกี่ยวข้องภายใน ๓ ปี (๒๐ คะแนน)					
- มีผลงานวิชาการเกี่ยวกับการศึกษาระบบขนส่งทางราง ไม่น้อยกว่า ๓ โครงการ (๑๐ คะแนน)					
<b>(๒) วิธีการ ขั้นตอนดำเนินงาน และแผนการดำเนินงานอย่างละเอียด (๓๐ คะแนน)</b>					
- แผนงานมีรายละเอียดสอดคล้องกับขอบเขตงาน การดำเนินงานและระยะเวลาของกิจกรรม					
<b>(๓) ประสบการณ์การทำงานและความเชี่ยวชาญของทีมวิจัย (๒๐ คะแนน)</b>					
- มีความรู้ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในงานสถิติ งานวิจัย โดยต้องต้องแนบประวัติ และผลงานที่ผ่านมาของบุคลากรเพื่อประกอบการพิจารณา โดย (๓.๑) ผู้จัดการโครงการ จำนวน ๑ คน จะต้องมีความรู้การศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท และมีประสบการณ์ในการสำรวจความพึงพอใจ ตั้งแต่ ๑๐ ปีขึ้นไป (๓.๒) ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย จำนวน ๑ คน จะต้องมีความรู้การศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท และมีประสบการณ์ในการวิจัยตั้งแต่ ๕ ปีขึ้นไป (๓.๓) ผู้ประสานงาน จำนวน ๑ คน จะต้องมีความรู้การศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี					
				รวม	