

ขอบเขตของงาน

งานจ้างทำแบบสำรวจความพึงพอใจของการใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง ประจำปี ๒๕๖๘
ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

๑. ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ

ชื่อโครงการ จ้างทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง
ประจำปี ๒๕๖๘

เงินงบประมาณโครงการ ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ๗%

ราคากลาง ๙๐๐,๐๐๐ บาท (เก้าแสนบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ๗%

๒. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

๒.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๒.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๒.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๒.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๒.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๒.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามอื่นตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๒.๗ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างดังกล่าว

๒.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ รฟท. ณ วันยื่นข้อเสนอ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการซื้อครั้งนี้

๒.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๒.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ เป็นไปตามหนังสือคณะกรรมการวินิจฉัยฯ ที่ กค (กวจ) ที่ ๐๔๐๕.๒/ว ๑๒๔ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๖

(๑) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ

(๒) สำหรับการซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งที่มีวงเงินเกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดา โดยพิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน ๙๐ วัน ก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่า ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่น

Handwritten signature and initials in blue ink.

ข้อเสนอในแต่ละครั้ง และหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

(๓) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียนหรือมีแต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง (สินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบโดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน)

(๔) กรณีตาม (๑) - (๓) ยกเว้นสำหรับกรณีดังต่อไปนี้

(๔.๑) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐ

(๔.๒) นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการตามพระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ. ๒๕๖๑

๒.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่จ้างครั้งนี้ในวงเงินไม่น้อยกว่า ๕๐๐,๐๐๐ บาท (ห้าแสนบาทถ้วน) และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานเอกชนที่รฟพท.เชื่อถือ และต้องเป็นผลงานที่แล้วเสร็จก่อนวันยื่นข้อเสนอ พร้อมหลักฐานหนังสือรับรองหรือสำเนาสัญญา

๓. รายละเอียดขอบเขตของงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง และผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ โดยผู้ว่าจ้างจะต้องทำหน้าที่ในการออกแบบสำรวจความพึงพอใจภายใต้ขอบเขตการดำเนินงาน โดยครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

๑) ขอบเขตด้านเนื้อหา

๑.๑) ความปลอดภัยในด้านต่างๆ ของระบบรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง เช่น

- ความปลอดภัยในการให้บริการ
- ความปลอดภัยบนชั้นชานชาลา และบนขบวนรถไฟฟ้า

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 นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งเริ่มงาน ครั้งที่ ๑
- ครั้งที่ ๒ ภายใน ๙๐ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งเริ่มงาน ครั้งที่ ๒

๓) ขอบเขตด้านตัวแปร

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

๓.๒) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้านที่ทำการสำรวจ

๔) ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ในการสำรวจแต่ละครั้ง คือ

๔.๑) กลุ่มผู้ใช้บริการ คือ ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าขานเมืองสายสีแดง ทั้ง ๑๓ สถานี ได้แก่ สถานีตลิ่งชัน สถานีบางบำหรุ สถานีบางซื่อ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ สถานีจตุจักร สถานีวัดเสมียนนารี สถานีบางเขน สถานีทุ่งสองห้อง สถานีหลักสี่ สถานีการเคหะ สถานีดอนเมือง สถานีหลักหก และ สถานีรังสิต

๒๖
PM

เก็บข้อมูลจำนวน ๒,๐๐๐ ตัวอย่าง (เป็นผู้ให้บริการชาวไทย ๙๐% และชาวต่างชาติ ๑๐%) โดยการจำแนกจำนวนตามสัดส่วนผู้ใช้บริการแต่ละสถานี

๔.๒) กลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการ คือ ประชาชนทุกสาขาอาชีพ รวมถึงนักท่องเที่ยว ที่ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง จำนวน ๒๐๐ ตัวอย่าง (เป็นผู้ให้บริการชาวไทย ๙๐% และชาวต่างชาติ ๑๐%) โดยสุ่มเก็บข้อมูลให้กระจายกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้พื้นที่เป็นตัวกำหนดระยะห่างจากสถานีให้บริการอย่างน้อย ๓ - ๕ กิโลเมตร

๔.๓) กลุ่มผู้ใช้บริการเป็นประจำ โดยการจัดการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ โดยเก็บข้อมูล ๕๐ ตัวอย่าง (โดยแบ่งกลุ่มตาม Generation หรือที่เรียกสั้นๆว่า Gen คือ การแบ่งกลุ่มประชากรตามหลักประชากรศาสตร์ ซึ่งมีการแบ่ง Gen ตามช่วงปีเกิด)

๕) แผนการดำเนินงาน

ทำการสำรวจ ๒ ครั้ง/ปี ระยะเวลาในการดำเนินการ ๙๐ วันต่อการสำรวจ ๑ ครั้ง โดยเริ่มนับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งเริ่มงาน จากทางบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ในแต่ละครั้ง ระยะเวลาดังกล่าวครอบคลุมการดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

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

๕.๒) ทดสอบเครื่องมือ (โดยนำแบบสำรวจเข้าเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบความเข้าใจในทุกข้อคำถาม)

๕.๓) สร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูล และขอความร่วมมือในการเข้าทำงานในสถานี (๑ วัน)

๕.๔) ลงพื้นที่เก็บข้อมูล

๕.๕) จัดการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

๕.๖) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจที่กลับมา

๕.๗) บันทึกข้อมูล และประมวลผล

๕.๘) วิเคราะห์ผลและสรุปผล

๕.๙) ส่งรายงานผลสำรวจ

๕.๑๐) เจ้าหน้าที่ของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ที่รับผิดชอบโครงการสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นการเรียนรู้เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน และยินดีให้ข้อมูลกิจกรรมดำเนินงานตามเงื่อนไขเวลาต่างกันตลอดปี

๖) วิธีดำเนินการ

๖.๑) ผู้รับจ้างต้องทำการศึกษาลักษณะการให้บริการ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจ และวัตถุประสงค์ของการสำรวจ เพื่อกำหนดกรอบประเด็นคำถาม และจัดทำเป็นร่างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

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

๖.๓) หากมีความคิดเห็น เพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ทางผู้รับจ้างจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข และนำเสนอเพื่อผ่านการพิจารณาเห็นชอบ จากทาง รฟฟท. ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

๖.๔) ผู้รับจ้างต้องดำเนินการในส่วนของการจัดหาสถานที่สำหรับการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) รวมทั้งจัดทำเอกสารประกอบการประชุมและสรุปผลการประชุม

๖.๕) ผู้รับจ้างต้องทำการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่จะทำการเก็บข้อมูล เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียด ข้อคำถาม และแนวทางการปฏิบัติงานให้มีความเข้าใจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๖.๖) ผู้รับจ้างต้องดำเนินการควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ที่เข้าเก็บข้อมูล ในเรื่องของการแต่งกาย ให้มีความสุภาพเรียบร้อยและเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน โดยต้องผ่านความเห็นชอบจากทาง รฟฟท.

๖.๗) ผู้รับจ้างต้องจัดหาของที่ระลึกให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการสำรวจในครั้งนี้น้อยอย่างน้อยจำนวน ๔,๔๐๐ ชิ้น โดยของที่ระลึกต้องมีมูลค่าไม่ต่ำกว่าชิ้นละ ๑๕ บาท และสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) อย่างน้อยจำนวน ๑๐๐ ชิ้น โดยของที่ระลึกต้องมีมูลค่าไม่ต่ำกว่าชิ้นละ ๑๐๐ บาท และต้องมีสัญลักษณ์หรือชื่อบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด หรือ รถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง กำกับอยู่ด้วยทุกชิ้น โดยของที่ระลึกดังกล่าวต้องได้รับความเห็นชอบจากทาง รฟฟท.

๖.๘) ผู้รับจ้างต้องรวบรวมภาพนิ่งขณะทำการเก็บแบบสอบถาม โดยภาพดังกล่าวต้องได้รับความยินยอมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

๖.๙) จัดทำวิดีโอสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ ในหัวข้อคำถามที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการใช้บริการ และความคิดเห็นในการใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีแดง จำนวน ๑ ชิ้นงาน/ครั้ง ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับนำไปเผยแพร่ทางช่องทางออนไลน์

๗) ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการสำรวจครั้งนี้ ใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์รวม ๒ ชุดคำถาม ซึ่งประกอบไปด้วยรายละเอียด ดังนี้

๗.๑) แบบสอบถามชุดที่ ๑ : สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ประกอบไปด้วย

๑๒๕
PM.

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

ส่วนที่ ๒ การใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง เช่น พฤติกรรมการใช้ ความถี่
ในการใช้ ช่วงเวลา และประเภทบัตรที่ใช้ เป็นต้น มีลักษณะคำถามแบบ
เลือกตอบ (Check list) และแบบให้แสดงความคิดเห็น

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง มีลักษณะ
คำถามแบบมาตรวัดระดับ ๕ ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจ
มาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และ พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ ลักษณะคำถามแบบให้แสดงความคิด
เห็น (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 มีลักษณะคำถาม
แบบเลือกตอบ (Check list) และแบบให้แสดงความคิดเห็น

๗.๓) การจัดทำการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมในการ
แสดงความคิดเห็น ประเด็นคำถามดังนี้

- เหตุผลที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง
- การรับรู้เกี่ยวกับบริการของรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง
- ลักษณะการใช้บริการ/รูปแบบการใช้บริการ
- ความคิดเห็นต่อการให้บริการ / ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ฯลฯ

๘) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลแบบสื่อสาร ๒ ทาง (Two ways) โดยมีเจ้าหน้าที่
เก็บข้อมูลที่สถานี ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face to Face interview) โดยทำการสัมภาษณ์ทั้งในวัน
ทำงาน (จันทร์-ศุกร์) และวันหยุด (เสาร์-อาทิตย์) และการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

๙) การประมวลผลและวิเคราะห์ผล

๙.๑) หลังจากตรวจสอบคุณภาพแบบสำรวจเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นำแบบสำรวจฯ ที่
ได้มาทำการประมวลผลข้อมูลตามตัวแปรที่ทำการศึกษา โดยใช้สถิติพื้นฐาน เช่น ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๑๖๖
P.M.

๙.๒) หากผลการดำเนินงานไม่มีคุณภาพ หรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ผู้ว่าจ้างจะต้องแก้ไข จัดทำให้เรียบร้อยตามความเห็นชอบของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

๙.๓) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด สามารถปรับเนื้อหา หรือรายละเอียดได้ตามที่ เห็นสมควร

๙.๔) หากมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง

๙.๕) เนื้อหาที่ผลิตขึ้นทั้งหมด ถือเป็นลิขสิทธิ์ของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

๙.๖) ข้อมูล และเอกสารใดๆ ที่ผู้รับจ้างได้รับจากบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด รวมถึง ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงาน และผลผลิตที่ส่งมอบตามงวดเวลา ผู้รับจ้างจะต้องถือเป็นความลับ ไม่นำไป เผยแพร่ให้บุคคลใดทราบเป็นอันขาด เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

๑๐) รวมผลการสำรวจในรูปแบบการนำเสนอด้วย Infographic

วิเคราะห์ ประเมินผลการสำรวจฯ และจัดทำรายงานผลการสำรวจฯ พร้อมสรุปประเด็น ปัญหาความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนวทางการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งผลสำรวจในรูปแบบการนำเสนอด้วย Infographic

๑๑) รูปเล่มรายงานการนำเสนอแบบสำรวจความพึงพอใจ หนังสือรูปเล่มขนาด A๔ (๒๑ x ๒๙.๗ ซม.) โดยใช้กระดาษประเภทรีไซเคิล แบบถนอมสายตา พิมพ์ ๔/๔ สี และปกหน้า – หลัง ใช้กระดาษ อาร์ตการ์ด ๒๕๐ แกรม พิมพ์ ๔/๔ สี ใช้เทคนิคพิเศษไม่น้อยกว่า ๒ เทคนิค ให้ดูสวยงามเหมาะสม อาทิ เคลือบพีวีซีด้าน Spot UV เฉพาะจุด ปับนูน (Embossing) หรือ ปับได้คัท (Die – cut) ดำเนินการเข้าเล่มด้วย วิธีไสสันทากาว โดยผู้รับจ้างต้องดำเนินการเสนอแนวคิดหลัก (Theme) และทำการออกแบบหน้าปกตาม ความต้องการของผู้ว่าจ้าง และดำเนินการตรวจพิสูจน์อักษร เพื่อความถูกต้องของรายงาน ก่อนจะทำการ จัดพิมพ์รูปเล่มโดยสมบูรณ์ หากเกิดข้อผิดพลาดขึ้นภายหลัง โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบในการดำเนินการ แก้ไขให้ถูกต้อง

๔. การเสนอราคา และกำหนดส่งมอบ

๔.๑ สถานที่ส่งมอบพัสดุ ณ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด โดยผู้รับจ้างต้องจัดทำเอกสารรายงาน สรุปผลการสำรวจกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ ประกอบด้วย บทสรุปผู้บริหาร (ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ) รายละเอียด ขั้นตอนหรือขอบเขตการดำเนินการสำรวจ ผลการสำรวจภาพรวม และจำแนกราย สถานี ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ ผลสรุปภาพรวม พร้อมทั้งนำเสนอข้อเสนอแนะจากการสำรวจในรูปแบบ รายงาน จำนวน ๒๐ เล่ม พร้อมเอ็กซีเทอนัล ฮาร์ดดิสก์ ความจุ ๑ เทราไบต์ ในแต่ละครั้ง

๔.๒ ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน นับแต่วันยื่นข้อเสนอ โดยภายใน กำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้ และจะถอนการเสนอมิได้

๑๒๖
PM.

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกิน...๙๐...วัน นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจาก รฟพท. ให้เริ่มทำงานในแต่ละครั้ง

๕. การทำสัญญา

ผู้ชนะการยื่นข้อเสนอจะต้องทำสัญญากับ รฟพท. ภายใน ๗ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งและจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ ๕ ของราคาค่าจ้างที่ เสนอราคาได้ ให้ รฟพท. ยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

๕.๑ เงินสด

๕.๒ เช็คที่ธนาคารสั่งจ่ายให้แก่ บริษัท รถไฟฟ้า ร.พ.ท. จำกัด โดยเป็นเช็คลงวันที่ทำสัญญาหรือก่อนหน้านั้นไม่เกิน ๓ วัน ทำการ

๕.๓ หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ

๕.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย หรือบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งได้แจ้งชื่อเวียนให้ส่วนราชการต่าง ๆ ทราบแล้ว โดยอนุโลมให้ใช้ตามแบบหนังสือค้ำประกัน

๕.๕ พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ผู้ชนะการ เสนอราคาพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

๖. อัตราค่าปรับ

๖.๑ กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก รฟพท. จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐ ของวงเงินค่าจ้างช่วงนั้น

๖.๒ กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ ๕.๑ จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของราคาค่าจ้าง

๗. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ชนะการเสนอราคา หรือผู้ได้รับการคัดเลือก ซึ่งได้ทำสัญญา จะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของสิ่งของงานจ้างที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลาไม่น้อยกว่า...ปี นับถัดจากวันที่ รฟพท. ได้รับมอบงาน โดยผู้รับจ้างต้องบริหารจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้การได้ดีดังเดิมภายใน...วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่อง

๘. การบริหารโครงการ

เพื่อให้โครงการนี้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีคุณภาพของงานที่ดี ดังนั้นผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินงานบริหารโครงการตามข้อกำหนด ดังนี้

PM

๘.๑ ผู้รับจ้างจะต้องรายงานแผนการดำเนินงานให้แก่คณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจัดจ้างทราบ ก่อนการดำเนินงาน ภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

๘.๒ ผู้รับจ้างจะต้องเก็บรักษาข้อมูลของ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ในโครงการไว้เป็นความลับ จะเปิดเผยให้ผู้อื่นทราบมิได้ และไม่นำไปใช้ในวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการ ดำเนินการในโครงการนี้

๘.๓ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ขอสงวนสิทธิ์ที่จะกำหนดหรือร้องขอให้มีการแก้ไข และ/หรือ ปรับปรุงขอบเขตของงานใหม่ ในกรณีที่มีกฎหมายออกตามความในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมทั้งในกรณีที่ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เห็นว่ามีความจำเป็นหรือเหมาะสมอันเนื่องด้วย กฎระเบียบใด ๆ หรือนโยบายรัฐที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีผลบังคับใช้ต่อ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

๙. เกณฑ์การพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอ

๙.๑ การพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอครั้งนี้ รฟพท. จะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบ เกณฑ์อื่น

๙.๒ การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

(ก) กรณีการใช้หลักเกณฑ์ราคา การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ รฟพท. จะพิจารณาจากราคารวม

(ข) กรณีการใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่นในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ รฟพท. จะพิจารณาโดยให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

(๑) ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๒๐

(๒) ประสิทธิภาพการทำงาน กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๓๐

โดยเอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอยื่นมา จะต้อง มีหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญา (อย่างใดอย่างหนึ่ง) ที่มีวงเงินสัญญาจ้างตั้งแต่ ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป และเป็นงานจ้างทำแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีลักษณะเดียวกับงานที่ประกวดราคาจ้างครั้งนี้ ที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว (ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในปี พ.ศ.๒๕๖๕ - ๒๕๖๗) โดยจะพิจารณาเฉพาะจำนวนสัญญา

เกณฑ์การพิจารณา	คะแนน
- จำนวนสัญญาที่มีวงเงินตั้งแต่ ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป จำนวน ๕ สัญญา	๓๐
- จำนวนสัญญาที่มีวงเงินตั้งแต่ ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป จำนวน ๓ สัญญา	๒๐
- จำนวนสัญญาที่มีวงเงินตั้งแต่ ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป จำนวน ๑ สัญญา	๑๐

๐๑๖
PM.

(ก) มูลค่าของวงเงินสัญญา

กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๓๐

โดยเอกสารที่ยื่นข้อเสนอขึ้นมา จะต้องมิหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญา (อย่างใดอย่างหนึ่ง) ที่เป็นงานจ้างทำแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีลักษณะเดียวกับงานที่ประกวดราคาจ้างครั้งนี้ ที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว (ดำเนินการแล้วเสร็จภายในปี พ.ศ.๒๕๖๕ - ๒๕๖๗) โดยจะพิจารณาเฉพาะวงเงินสัญญา

เกณฑ์การพิจารณา	คะแนน
- วงเงินสัญญาที่มีวงเงินสัญญาจ้างตั้งแต่ ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๓๐
- วงเงินสัญญาที่มีวงเงินสัญญาจ้างตั้งแต่ ๓๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๒๐
- วงเงินสัญญาที่มีวงเงินสัญญาจ้างตั้งแต่ ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๑๐

(ข) ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของทีมวิจัย กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๒๐

โดยบุคคลทั้ง ๓ ตำแหน่งที่ระบุ ต้องไม่ใช่บุคคลเดียวกัน ทั้งนี้ต้องมีเอกสารวุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน พร้อมเซ็นรับรองสำเนาถูกต้องในวันที่ยื่นข้อเสนอ

ตำแหน่ง	คุณสมบัติ
๑. ผู้จัดการโครงการ	- วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท - ประสบการณ์ในงานด้านการสำรวจความพึงพอใจ ตั้งแต่ ๑๐ ปีขึ้นไป (นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๕๗)
๒. ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย	- วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท - ประสบการณ์ในงานด้านการสำรวจความพึงพอใจ ตั้งแต่ ๕ ปีขึ้นไป (นับตั้งแต่ ปี พ.ศ.๒๕๖๒)
๓. ผู้ประสานงาน	- วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

เกณฑ์การพิจารณา	คะแนน
- มีบุคลากรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ ครบตามตำแหน่งที่ ๑ - ๓	๒๐
- มีบุคลากรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ ครบตามตำแหน่งที่ ๑ - ๒	๑๐
- ไม่มีบุคลากรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ	๐

๑๐. ค่าจ้าง และการจ่ายเงิน

รฟพท. จะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงแล้วให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้าง โดยแบ่งออกเป็น ๒ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑. เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๕๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานครั้งที่ ๑ แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน หลังจากได้รับหนังสือแจ้งเริ่มงานครั้งที่ ๑ พร้อมส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อคณะกรรมการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๒. เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๕๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานครั้งที่ ๒ แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน หลังจากได้รับหนังสือแจ้งเริ่มงานครั้งที่ ๒ พร้อมส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อคณะกรรมการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

๑๑. การสงวนสิทธิ์

กรณีมีปัญหาใดๆ เกิดขึ้น ทั้งในช่วงการพิจารณาข้อเสนอ และดำเนินงานต่างๆ ภายหลังจากได้ทำสัญญากับผู้ยื่นข้อเสนอแล้ว บริษัท รถไฟฟ้า ร.พ.ท. จำกัดสงวนสิทธิ์ในการตัดสินใจขี้นขาดปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว และให้ถือว่าคำวินิจฉัยของบริษัท รถไฟฟ้า ร.พ.ท. จำกัดข้างต้นเป็นที่สิ้นสุดเด็ดขาดแล้ว ผู้ยื่นข้อเสนอตลอดจนผู้รับจ้างต้องยอมรับคำวินิจฉัยดังกล่าวโดยจะไม่ได้แย้ง หรือมีข้อแม้ใดๆ ทั้งสิ้น

เอกสารทั้งหมดที่ยื่นนี้ บริษัท รถไฟฟ้า ร.พ.ท. จำกัด สงวนสิทธิ์ที่จะไม่คืน ให้ถือเป็นเอกสารราชการ รวมทั้งยกเลิกการพิจารณาคัดเลือกเมื่อใดก็ได้ ซึ่งค่าใช้จ่ายใดๆ อันเกิดจากการยื่นเอกสารต่างๆ รฟพท. จะไม่รับผิดชอบ รวมถึงที่ปรึกษาไม่มีสิทธิ์เรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ทั้งสิ้น

รฟพท. อาจประกาศยกเลิกการจัดซื้อในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จาก รฟพท. ไม่ได้

(๑) รฟพท. มีได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือที่ได้รับการจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือถือว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(๓) การทำการจัดจ้างต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ รฟพท. หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

(๔) กรณีอื่นในทำนองเดียวกับ (๑) (๒) หรือ (๓) ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๒๕
PM

๑๒. การสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม*

สำหรับผู้สนใจที่ต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับร่างขอบเขตงานฉบับนี้ สามารถสอบถามได้ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ penchan.c@srtet.co.th หรือ เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๐ ๖๕๗ ๕๕๙๗ ทั้งนี้ ระยะเวลาในการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมให้เป็นไปตามเงื่อนไขในเอกสารประกวดราคา

๑๓. การรับฟังความคิดเห็น

รับฟังความคิดเห็น

ผู้ประกอบการสามารถเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างของเขตของงานฉบับนี้ ได้ที่

สถานที่ติดต่อ.....

โทรศัพท์.....

E-Mail.....

ทั้งนี้ ในการเสนอแนะความคิดเห็น ผู้เสนอแนะต้องเปิดเผยชื่อ และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ให้

รฟพท. ทราบด้วย

ไม่รับฟังความคิดเห็น เนื่องจาก.....

๑๒๕
RM