

ขอบเขตโดยละเอียดของงาน (Terms of Reference : TOR)
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

๑. หลักการและเหตุผล

ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ องค์กรประกอบที่ ๑ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นฐาน งานประจำ งานตามหน้าที่ปกติ หรืองานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก งานตามกฎหมาย กฎ นโยบายของรัฐบาล หรือมติคณะรัฐมนตรี (Functional Based) กำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของแผน/มาตรการที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี หรือคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก (คจร.) หรืออนุกรรมการที่อยู่ภายใต้ คจร. หรือผู้บริหารกระทรวงคมนาคม ประกอบด้วยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.๒๕๕๘ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และใช้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไรในระยะยาว โดยตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ สนข. ได้พัฒนารูปแบบ ระเบียบวิธีการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในกระบวนการสำรวจข้อมูล โดยจัดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทำการตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา และเพิ่มโอกาสในการได้รับผลการสำรวจจากกลุ่มเป้าหมาย

สนข. จึงต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง โดยให้มีผู้ประเมินอิสระจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ของ สนข. เพื่อให้มีความเป็นกลาง ปราศจากอคติในการสำรวจ และผลการสำรวจมีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ ซึ่ง สนข. จะสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของโครงการ

๒.๑ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความต้องการ/ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ของ สนข. ในการดำเนินงานตามแผน/มาตรการที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร คค. คจร. หรือ ครม.

๒.๒ เพื่อพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ในระยะยาว ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.๒๕๕๘ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓. ขอบเขตของการศึกษา

๓.๑ ในการสำรวจระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความต้องการ/ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบด้วย แผน/มาตรการที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร คค. คจร. หรือ ครม. ได้แก่

- ด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)
- ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)
- ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)

- ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)
- ด้านการขนส่ง (สำนักแผนงาน)
- ด้านการพัฒนาบรรณ (สำนักงานโครงการพัฒนาระบบบรรณ)

๓.๒ ทบทวนการกำหนดและจำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.๒๕๕๘ จำนวน ๓ กลุ่ม ดังนี้

- ๑) กลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ
- ๒) กลุ่มผู้รับบริการ
- ๓) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๓ กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามระเบียบวิธีวิจัย

๓.๔ รายงานผลการทบทวนการกำหนดและจำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง

๓.๕ เสนอแนะและออกแบบเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลการสำรวจให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง และให้เหมาะสมตามบริบทการปฏิบัติงานของ สนข. โดยดำเนินการ ดังนี้

- ๓.๕.๑ ส่งแบบสอบถามให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องตอบแบบสอบถาม
- ๓.๕.๒ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์

๓.๖ เสนอแผนการดำเนินงานการสำรวจฯ ให้ครบกระบวนการ

๓.๗ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ผลการสำรวจฯ โดยจำแนกผลการสำรวจแต่ละกลุ่ม

๓.๘ วิธีการที่นำมาใช้ในการประเมินผลนั้นแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ การประเมินผลเชิงปริมาณ และการประเมินผลเชิงคุณภาพ ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

๓.๘.๑ การประเมินผลเชิงปริมาณ ใช้การประเมินผลโดยอาศัยค่าร้อยละ

๓.๘.๒ การประเมินผลเชิงคุณภาพ ใช้การประเมินผลที่ได้จากข้อคำถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๘.๓ รายงานผลการสำรวจฯ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาใช้พัฒนาการดำเนินงานของ สนข.

๔. งบประมาณที่ดำเนินการ

จำนวน ๓๔๖,๙๐๐ บาท (สามแสนสี่หมื่นหกพันเก้าร้อยบาท)

๕. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ที่ปรึกษาต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๑๒๐ วัน นับจากวันเริ่มงานตามสัญญา

๖. คุณสมบัติของที่ปรึกษา

จะต้องมีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการสำรวจความพึงพอใจตามระเบียบวิธีวิจัย หรือเป็นนิติบุคคลที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง และ/หรือมีผลงานเกี่ยวข้องและสอดคล้องกับการจัดทำ การสำรวจความพึงพอใจตามระเบียบวิธีวิจัย และจะต้องไม่เป็นผู้ถูกขึ้นบัญชีเป็นผู้ละทิ้งงานของทางราชการ

๗. หน้าที่ความรับผิดชอบของที่ปรึกษา

๗.๑ ที่ปรึกษาจะต้องใช้ความชำนาญ ความระมัดระวัง และความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติตามสัญญาอย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง เป็นไปตามมาตรฐานของวิชาชีพที่ยอมรับนับถือกันโดยทั่วไป

๗.๒ เมื่อมีความจำเป็นเกิดขึ้นหลังจากสิ้นสุดอายุสัญญาการว่าจ้างแล้ว ที่ปรึกษาจะต้องพร้อมที่จะช่วยบริการให้คำปรึกษาแก่ สนข. เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องเนื่องตามการศึกษาครั้งนี้ โดยไม่ชักช้าและมีประสิทธิภาพสูงสุด และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

๗.๓ ที่ปรึกษาจะต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ สนข. และป้องกันมิให้ สนข. ต้องรับผิดชอบในบรรดาสิทธิเรียกร้องค่าเสียหาย ค่าใช้จ่าย หรือราคารวมตลอดถึงการเรียกร้องโดยบุคคลที่สามอันเกิดจากความผิดพลาดหรือการละเว้นไม่กระทำของที่ปรึกษา หรือของลูกจ้างที่ปรึกษา

๗.๔ ที่ปรึกษาจะต้องรับผิดชอบต่อการละเมิดบทบัญญัติแห่งกฎหมายหรือสิทธิใดๆ ในสิทธิบัตรหรือลิขสิทธิ์ของบุคคลที่สาม ซึ่งที่ปรึกษานำมาใช้ในการปฏิบัติงานตามสัญญานี้

๘. ระยะเวลาการส่งมอบผลงานของที่ปรึกษา

ที่ปรึกษาจะจัดส่งรายงานและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเสนอต่อ สนข. ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ดังนี้

๘.๑ รายงานการทบทวนการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และแผนการดำเนินงานการสำรวจฯ จำนวน ๑๕ ชุด ภายใน ๔๕ วัน นับจากวันเริ่มงาน

๘.๒ ร่างรายงานผลการสำรวจฯ จำนวน ๑๕ ชุด ภายใน ๙๐ วัน นับจากวันเริ่มงาน

๘.๓ รายงานผลการสำรวจฯ ฉบับสมบูรณ์ พร้อมทั้งแผนข้อมูลดิจิทัลของรายงาน จำนวน ๓๐ ชุด ภายใน ๑๒๐ วัน นับจากวันเริ่มงาน

๘.๔ คู่มือการใช้งาน จำนวน ๑ ชุด ภายใน ๑๒๐ วัน นับจากวันเริ่มงาน ทั้งนี้โปรแกรมแบบสอบถามและ/หรือระบบจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นจะต้องเป็นลิขสิทธิ์ของ สนข. และต้องสามารถแสดงรายงานการประมวลผลข้อมูลแบบสอบถามในเบื้องต้นและข้อมูลจากการสำรวจออนไลน์ในรูปแบบ excel file

๙. การจัดสัมมนาและการฝึกอบรม

๑๐. การบริหารโครงการ

๑๐.๑ สนข. จะให้ความช่วยเหลือที่ปรึกษาในการจัดหา สนับสนุน และขอความอนุเคราะห์เอกสารข้อมูลข่าวสารเท่าที่เป็นประโยชน์และเป็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการขออนุญาตเท่าที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการสำรวจฯ ครั้งนี้ ทั้งนี้ หากมีค่าใช้จ่ายใดๆ เกิดขึ้นที่ปรึกษาต้องเป็นผู้รับผิดชอบเองทั้งสิ้น

๑๐.๒ สนข. จะดำเนินการเบิกชำระค่าใช้จ่ายแก่ที่ปรึกษาตามงวดการเบิกจ่าย และตามเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญา

๑๑. เงื่อนไขและคุณสมบัติของที่ปรึกษาที่จะเข้าเป็นผู้สัญญา

ที่ปรึกษาที่จะเข้าเป็นผู้สัญญากับ สนข. ซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement: e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

๑๒. ข้อสงวนสิทธิ์

สนข. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกการดำเนินการจ้างครั้งนี้ โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผลใดๆ ให้ที่ปรึกษาทราบ และที่ปรึกษาไม่มีสิทธิ์โต้แย้งและเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ ทั้งสิ้น