

**ขอบเขตงานจ้างที่ปรึกษา**  
**โครงการการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ**  
**สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)**

---

**1. หลักการและเหตุผล**

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. เป็นหน่วยงานของรัฐในรูปแบบขององค์การมหาชน ภายใต้การกำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศให้เป็นความรู้ที่ไร้พรมแดนและเกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลดาวเทียม และเป็นศูนย์ข้อมูลทรัพยากรธรรมชาติจากข้อมูลดาวเทียม รวมทั้งบริการให้คำปรึกษา และพัฒนาบุคลากรด้านการสำรวจข้อมูลระยะไกล และภูมิสารสนเทศ ตลอดจนดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ สทอภ. เป็นหน่วยงานของรัฐเพียงแห่งเดียวในประเทศที่ให้บริการภูมิสารสนเทศครบวงจร ดังนั้น การส่งเสริมภาพลักษณ์และประชาสัมพันธ์องค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สาธารณชนเกิดการยอมรับเชื่อมั่น ต่อการดำเนินงานของ สทอภ. จึงเป็นสิ่งสำคัญไม่น้อยกว่าการปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริการ

ทั้งนี้ การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ตัวชี้วัดบังคับในองค์ประกอบที่ 4 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ กำหนดให้ สทอภ. จัดทำโครงการ/ผู้ประเมินจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทอภ. จึงได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ” เพื่อศึกษาสถานภาพ พฤติกรรม และทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์บริการความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ. ซึ่งจะส่งผลให้งานบริการมีทิศทางที่ชัดเจน สามารถนำไปพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ ผลจากการดำเนินโครงการ และข้อเสนอแนะจะนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อจัดทำแผนการตลาดและพัฒนาธุรกิจ รวมทั้งการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพต่อไป

**2. วัตถุประสงค์**

- 2.1 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ สำรวจ และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการภูมิสารสนเทศของ สทอภ.
- 2.2 ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อการผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดของ สทอภ.
- 2.3 ศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้มุ่งหวัง (Prospect or Potential Customer) เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนธุรกิจในตลาดใหม่



2.4 สํารวจและประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการและกลุ่มผู้มุ่งหวังเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ.

### 3. คุณสมบัติของที่ปรึกษา

- 3.1 เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนเป็นที่ปรึกษาไทยกับศูนย์ข้อมูลทีปรึกษาไทย ของกระทรวงการคลัง และมีความเชี่ยวชาญในด้านการสำรวจความพึงพอใจ
- 3.2 ไม่เป็นผู้ที่ถูกกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 3.3 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคา ได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.4 ที่ปรึกษาต้องมีผู้ทรงคุณวุฒิ และมีคณะทำงานที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ ด้านบริหาร การตลาด การเงิน หรือเศรษฐศาสตร์ ตลอดจนมีประสบการณ์ในการศึกษาและวิเคราะห์ด้านการตลาดให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยให้แนบประวัติและประสบการณ์การทำงานของคุณลากรมาพร้อมนี้ พร้อมทั้งรับรองสำเนา
- 3.5 ที่ปรึกษาต้องสามารถเข้าร่วมชี้แจงผลงานหรือนำเสนอผลงานในการประชุม และ/หรือ การสัมมนาที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้ว่าจ้างร้องขอ
- 3.6 บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- 3.7 คู่สัญญาต้องรับจ่ายเงินผ่านบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน เว้นแต่การรับจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาท คู่สัญญาอาจรับจ่ายเป็นเงินสดก็ได้

### 4. ขอบเขตของงานจ้างที่ปรึกษา

โครงการนี้มุ่งศึกษาสถานะของงานบริการแนวโน้มความต้องการในอนาคตการรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ขององค์กร เพื่อประเมินศักยภาพการเติบโตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนการดำเนินงานและศึกษาวิเคราะห์ภายใต้ขอบเขตที่กำหนด ดังนี้

- 4.1 ศึกษา วิเคราะห์ สํารวจตามแนวทางการปรับปรุงการให้บริการตามผลการสำรวจความพึงพอใจ และพัฒนาการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่ผ่านการเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารแล้ว โดยมีประเด็นที่จะปรับปรุง การสื่อสารประชาสัมพันธ์ / การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.
- 4.2 ศึกษาวิเคราะห์ สํารวจและประเมินศักยภาพงานบริการของ สทอภ. ซึ่งมีรายละเอียดการสำรวจดังนี้
  - ความพึงพอใจต่อกระบวนการ
  - ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่, ผู้บริหารระดับสูง)
  - ความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการ



- ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ / บริการหลัก ของ สทอภ.
- ผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ สทอภ. ให้บริการเป็นประโยชน์ต่อภารกิจของผู้รับบริการ
- ผลิตภัณฑ์และบริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพผลงานตามภารกิจของหน่วยงาน
- ผลิตภัณฑ์และบริการมีประโยชน์ในการบริหารจัดการประเทศ
- การรับรู้ข่าวสารจากการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ สทอภ.
- ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการของ สทอภ.
- ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์การดำเนินงานของ สทอภ.

4.3 ศึกษา วิเคราะห์ สํารวจ และประเมินความต้องการของผู้รับบริการ

4.4 เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการภูมิสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาตลาดและธุรกิจของ สทอภ. โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสํารวจ

4.5 จัดทำของสมนาคุณ เพื่อมอบให้กับผู้รับบริการที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสํารวจ

## 5. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการสํารวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ คือ ผู้รับบริการตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2560 – เดือนเมษายน 2561 ของ สทอภ. จำนวนไม่ต่ำกว่า 200 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

- 5.1 หน่วยงานของรัฐ
- 5.2 สถาบันการศึกษา
- 5.3 บริษัทเอกชน
- 5.4 บุคคลทั่วไป

## 6. การจัดทำข้อเสนอ

### ข้อเสนอด้านเทคนิค

ที่ปรึกษาต้องส่งข้อเสนอทางเทคนิค ซึ่งระบุกรอบการวิจัยเชิงสํารวจ เทคนิควิธีการสํารวจ การสุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง การบริหารจัดการในการเก็บรวบรวมข้อมูล การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการสํารวจความพึงพอใจของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ขององค์กร สำหรับแผนการดำเนินงานจําแนกตามกิจกรรม ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจําแนกออกเป็นค่าใช้จ่ายในแต่ละกิจกรรมรายละเอียดดังต่อไปนี้

6.1 ที่ปรึกษาต้องจัดทำกระบวนการดำเนินงานสํารวจความพึงพอใจ

- กำหนดวัตถุประสงค์ของการสํารวจ
- กำหนดกรอบวิธีการสํารวจ
- สร้างเครื่องมือเก็บข้อมูล

- เก็บข้อมูลและประมวลผล
  - วิเคราะห์ผลการสำรวจ
  - รายงานผลการสำรวจ
- 6.2 ที่ปรึกษาต้องจัดทำระเบียบวิธีวิจัย
- 6.3 ที่ปรึกษาต้องจัดทำกรอบความคิดในการสำรวจเชิงปริมาณ
- 6.4 ที่ปรึกษาต้องจัดทำประเด็นหลักในการสำรวจ
- 6.5 ที่ปรึกษาต้องมีข้อมูลประชากรและการสุ่มตัวอย่าง (ผู้รับบริการทั้งหมดของ สทอภ.)
- 6.6 ที่ปรึกษาต้องจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
- 6.7 ที่ปรึกษาต้องจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูล
- 6.8 ที่ปรึกษาต้องจัดทำการวิเคราะห์ แปลผลและจัดทำรายงาน
- 6.9 ที่ปรึกษาต้องนำเสนอรายงานการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์

#### ข้อเสนอด้านราคา

ที่ปรึกษาต้องเสนอราคาโดยแจกแจงค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจำแนกออกเป็นค่าใช้จ่ายในแต่ละกิจกรรม

#### 7. ระยะเวลาดำเนินการ

ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

#### 8. เงื่อนไขการชำระเงินและส่งมอบงาน

เงื่อนไขการชำระเงินและส่งมอบงาน แบ่งออกเป็น 2 งวด โดยผู้ว่าจ้างจะต้องดำเนินการ ดังนี้

**งวดที่ 1** ร้อยละ 40 ของค่าจ้าง หลังจาก que ที่ปรึกษาส่งรายงานขึ้นต้น (Inception Report) ประกอบด้วยแผนการดำเนินงานทั้งหมดโดยละเอียด ร่างแบบสอบถาม จำนวน 5 ชุด ภายในระยะเวลา 30 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาและผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

**งวดที่ 2** ร้อยละ 60 ของค่าจ้าง หลังจาก que ที่ปรึกษาดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานและจัดส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) พร้อมแผ่น CD บรรจुरายงานและข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 10 ชุด รวมทั้งนำเสนอรายงานฉบับสมบูรณ์ให้แก่ผู้ว่าจ้าง ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาและผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

#### 9. วงเงินค่าจ้าง

งบประมาณในการจัดจ้าง จำนวน 700,000 บาท (เจ็ดแสนบาทถ้วน) (ราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

#### 10. การสงวนสิทธิ์ของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

10.1 บรรดาข้อมูล เอกสาร และผลงานของโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ถือเป็นกรรมสิทธิ์ของ สทอภ. ซึ่งผู้รับจ้างจะต้องส่งเอกสารทั้งหมด ให้แก่ สทอภ. ภายหลังกการดำเนินการเสร็จสิ้นลง

10.2 ไม่เปิดเผย และเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้แก่บุคคลที่สาม



11. กำหนดยื่นราคา

กำหนดยื่นราคา 30 วัน นับถัดจากวันยื่นยื่นราคาสุดท้าย

12. อัตราค่าปรับงานจ้างที่ปรึกษา

ในการส่งมอบงานดังกล่าว หากเกิดความล่าช้า สทอภ. จะคิดค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ 0.10 ของมูลค่าจ้างตามสัญญา

13. เงินประกันผลงาน

ในการจ่ายเงินค่าจ้างแต่ละงวด ผู้ว่าจ้างจะหักค่าจ้างไว้ร้อยละ 5 ของค่าจ้างในแต่ละงวด เพื่อเป็นหลักประกันผลงาน และจะจ่ายคืนให้แก่ผู้รับจ้างภายใน 45 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้ว่าจ้างได้จ่ายเงินค่าจ้างงวดสุดท้ายให้แก่ผู้รับจ้าง

ที่ปรึกษาอาจจะขอให้ผู้ว่าจ้างจ่ายเงินประกันผลงานคืนให้แก่ที่ปรึกษาได้ แต่ที่ปรึกษาจะต้องนำหนังสือคำประกันของธนาคารซึ่งมีวงเงินค้ำประกันเท่ากับจำนวนเงินประกันผลงานที่ขอรับคืนมามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างไว้แทน หนังสือค้ำประกันดังกล่าวจะต้องออกโดยธนาคารในประเทศไทย และจะต้องมีอายุการค้ำประกันตลอดไปจนกว่าภาระหน้าที่ของที่ปรึกษาตามสัญญาสิ้นสุดลง ผู้ว่าจ้างจะคืนหนังสือค้ำประกันดังกล่าวให้แก่ที่ปรึกษาภายใน 7 วัน นับแต่วันที่หนังสือค้ำประกันนั้นได้หมดอายุแล้ว

14. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก

14.1 พิจารณาจากข้อกำหนดทางด้านเทคนิคและด้านราคา คะแนนรวม 100 คะแนน ประกอบด้วย

รายละเอียด	คะแนน
1) ผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษา	10
2) ข้อเสนอด้านเทคนิค	60
2.1) กรอบแนวคิด (Conceptual Framework)	
(1) ความพึงพอใจ	
(2) ความเชื่อมั่น	
(3) ภาพลักษณ์องค์กร	
2.2) วิธีการดำเนินงาน (Approach and Methodology)	
2.3) ความเหมาะสมของแผนการดำเนินงาน	
3) ข้อเสนอด้านบุคลากร	10
4) ข้อเสนอด้านราคา	20
รวม	100

15. สถานที่ส่งมอบงาน

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา อาคารบี เลขที่ 120 ชั้น 6-7 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210