



ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
ในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีใ้ใช้งานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการจัดซื้อ/จัดจ้าง สํารวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการ
ของสถาบันวิจัยและพัฒนาอํานุมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ 2561
/หน่วยงานเจ้าของโครงการ..... ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ.....
2. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 500,000 บาท
3. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) 1 มิ.ย. 2561
เป็นเงิน..... 500,000 บาท ราคา/หน่วย(ถ้ามี)
4. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
เป็นราคาที่เคยจ้างครั้งหลังสุดภายในระยะเวลา 2 ปี
5. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน
 - 4.1 นางสาววันดี มานศรีสุข หัวหน้าฝ่ายวิชาการและพัฒนาข้อมูล
 - 4.2 นางสาวนันทนีย์ สุวรรณสิทธิ์ เจ้าหน้าที่การตลาด

ข้อกำหนดการจ้าง
สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ของสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ 2561

ข้อ 1 หลักการและเหตุผล

สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นองค์กรสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ เพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งในและต่างประเทศของผู้ประกอบการไทย จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการด้านการตรวจคุณภาพเพชร พลอย โลหะโดยห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย นักอัญมณีศาสตร์ที่มีความเชี่ยวชาญ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ที่มีหลักสูตรครอบคลุมเนื้อหาในทุกด้าน ตั้งแต่พื้นฐานด้านอัญมณีศาสตร์ พื้นฐานการออกแบบ การออกแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และหลักสูตรด้านการตลาดขั้นสูงโดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ศูนย์บริการด้านข้อมูลในอุตสาหกรรมเครื่องประดับที่มีบริการสืบค้นข้อมูลออนไลน์ ห้องสมุดอัญมณีและเครื่องประดับที่รวบรวมวารสาร นิตยสารและหนังสืออ้างอิงด้านอัญมณีและเครื่องประดับทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงพิพิธภัณฑ์อัญมณีและเครื่องประดับที่ได้รวบรวม อนุรักษ์อัญมณีต่างๆอย่างครบวงจร จัดแสดงตามหลักวิชาการ เปิดให้บริการสำหรับนิสิต นักศึกษา บุคคลทั่วไปที่สนใจ รวมถึงนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ โดยสถาบันมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้กับอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับของไทย ให้สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก

ข้อ 2 วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการพัฒนางานบริการด้านต่างๆของสถาบัน และทัศนคติต่อสถาบัน สถาบันจึงจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์หลักดังนี้

- (1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการ ในการรับบริการต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ของสถาบัน
- (2) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตรวจสอบอัญมณีและโลหะมีค่าของสถาบัน
- (3) เพื่อสำรวจทัศนคติ ภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือของสถาบัน ในเชิงเปรียบเทียบกับองค์กรที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน
- (4) เพื่อสำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ และแนวโน้มที่จะใช้บริการในอนาคต
- (5) สถาบันจะนำผลการศึกษาที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ และการสร้างภาพลักษณ์สถาบัน ตลอดจนเป็นแนวนโยบายด้านการบริการและการตลาดต่อไป

ข้อ 3 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา และกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถาบัน คือ เป็นผู้ที่เคยรับบริการของสถาบัน ในปี 2561 โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีจำนวนไม่ต่ำกว่า 400 ตัวอย่าง ในงานบริการต่างๆต่อไปนี้

- (1) งานบริการตรวจสอบและออกใบรับรองคุณภาพอัญมณีและเครื่องประดับ

- (2) งานบริการตรวจสอบโลหะมีค่า
- (3) งานบริการฝึกรบ
- (4) งานบริการด้านข้อมูล
- (5) งานบริการห้องสมุด

ข้อ 4 การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและทัศนคติต่อสถาบัน

การศึกษาดังกล่าว จะมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ ผู้ที่เคยรับบริการจากสถาบัน ที่ใช้บริการในปี พ.ศ. 2561 โดยสุ่มตัวอย่างและใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ แบบตัวต่อตัวและทางโทรศัพท์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน โดยจะศึกษาในงานบริการของสถาบันด้านต่างๆ ตามที่ระบุไว้ในข้อ 3 โดยจะต้องวิเคราะห์และประเมินผลการศึกษาทั้งในเชิงสถิติ และบทวิเคราะห์ แนวทางและข้อเสนอแนะให้กับสถาบัน โดยสำรวจในส่วนต่างๆ ดังนี้

4.1 ส่วนที่ 1 : ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction)

- (1). เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่องานบริการด้านต่างๆของสถาบันดังต่อไปนี้
 - (ก) งานบริการตรวจสอบและออกใบรับรองอัญมณีและเครื่องประดับ
 - (ข) งานบริการตรวจสอบโลหะมีค่า
 - (ค) งานบริการด้านการฝึกรบและเนื้อหาหลักสูตรฝึกรบ
 - (ง) งานบริการด้านข้อมูล
 - (จ) งานบริการด้านห้องสมุดอัญมณีและเครื่องประดับ
- (2). การให้บริการของเจ้าหน้าที่สถาบัน

4.2 ส่วนที่ 2 : ศึกษาความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันของผู้รับบริการ (Customer Trust) โดยศึกษาความเชื่อมั่นต่องานบริการด้านต่างๆ ของสถาบันดังต่อไปนี้

- (ก) งานบริการตรวจสอบและออกใบรับรองอัญมณีและเครื่องประดับ
- (ข) งานบริการตรวจสอบโลหะมีค่า

4.3 ส่วนที่ 3 : ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของสถาบัน (Customers behavior and influencing factors while selecting organization to receive services) ดังนี้

- (ก) เพื่อศึกษาความถี่ในการรับบริการ (Frequency)
- (ข) เพื่อศึกษาเกณฑ์ในการเลือกใช้บริการ (Selecting criteria)
- (ค) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ (Factors influencing selecting decision)
- (ง) เพื่อศึกษาแนวโน้มความสนใจที่จะมาใช้บริการในอนาคต (Possibility of service usage)
- (จ) หน่วยงาน /องค์กร ที่มักไปใช้บริการเป็นประจำ (Frequently used organization)

4.4 ส่วนที่ 4 : ศึกษาข้อมูลของผู้ใช้บริการทั้งด้านประชากรศาสตร์ และ สถานะด้านจิตวิทยาของกลุ่มเป้าหมาย (Demographic and psychographic profiles) ดังนี้

- (ก) เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ ที่พักอาศัย อื่นๆ (Demographic profile such as age range, income, education and career, etc.)
- (ข) ความสนใจ รูปแบบการดำรงชีวิต (Personal interest and life style)

ข้อ 5 ระยะเวลาดำเนินการ

120 วัน

ข้อ 6 การส่งมอบงาน

6.1 ให้ผู้รับจ้างจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเบื้องต้น (Inception Report) ภายใน 15 วัน หลังได้รับการอนุมัติให้จัดจ้าง โดยรายงานนี้ต้องประกอบด้วยวิธีการ ขั้นตอน แบบเอกสาร ประกอบ และจำนวนตัวอย่างที่เหมาะสม เพื่อทำการศึกษาวิจัย ติดตาม ประเมินความพึงพอใจ ของงานบริการ ที่สำรวจทั้ง 5 งานบริการตามข้อ 3) และนำเสนอให้ผู้รับผิดชอบงานของสถาบันพิจารณาและให้ความเห็นชอบ ก่อนนำไปใช้ศึกษา

6.2 ให้ผู้รับจ้างส่งรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการ (Progressive Report) ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันได้รับการอนุมัติให้จัดจ้าง โดยรายงานนี้ต้องประกอบด้วย ความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามขอบเขตของการศึกษาในข้อ 3 เพื่อให้ผู้รับผิดชอบงานของสถาบันสามารถประเมินความเหมาะสม หรือเสนอให้ปรับเปลี่ยนรายละเอียด เพื่อประโยชน์ของงาน

6.3 ให้ผู้รับจ้างเสนอร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Drafted Final report) และนำเสนอผลการศึกษาแก่สถาบันภายใน 90 วัน นับตั้งแต่วันได้รับการอนุมัติให้จัดจ้าง เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและนำไปปรับปรุงข้อมูล เพื่อจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ โดยรายงานนี้ต้องแสดงผลการศึกษาที่เป็นความก้าวหน้าจากรายงานความก้าวหน้าตามข้อ 6.2 และตามขอบเขตของการศึกษาตามข้อ 3

6.4 ให้ผู้รับจ้างส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ภายใน 120 วัน

6.5 การส่งมอบรายงานตามข้อ 6.1-6.4 ให้นำส่งจำนวน 3 เล่มและการส่งรายงานทุกครั้งต้องมีแผ่นซีดีบรรจุข้อมูลที่มีเนื้อหาตรงกับรายงานนั้นอย่างครบถ้วน

ข้อ 7 การจ่ายเงินค่าจ้าง

8.1 งวดที่ 1 จ่ายเงินร้อยละ 50 ของยอดเงินค่าจ้าง (โดยหักค่าประกันผลงานร้อยละ 5) เมื่อจัดส่งรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเบื้องต้น (Inception Report) ตามข้อ 6.1

8.2 งวดที่ 2 จ่ายเงินร้อยละ 50 พร้อมค่าประกันผลงาน เมื่อผู้รับจ้างจัดส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อ 6.4 ให้แก่สถาบัน

ข้อ 9 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 ทำให้สถาบันสามารถนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

9.2 ทำให้ทราบถึงการรับรู้ และความเชื่อมั่นในบริการของสถาบัน ปัจจัยต่างๆและเหตุผลของการใช้
บริการต่างๆกับสถาบันเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการประเภทเดียวกันในตลาด
