

## ขอบเขตของงาน (TOR)

### การสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2564

#### 1. ความเป็นมา

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลักคือ การบริหารกองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกองทุนเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งสำนักงานประกันสังคมมีหน้าที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายที่ไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้ง การคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ ว่างาน และให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้าง ที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย หรือสูญหายเนื่องจากการทำงานให้แก่ นายจ้าง โดยมีหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมและหน่วยงานอื่นเป็นพันธมิตรร่วมให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาองค์กร สิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรพัฒนาได้ คือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมจึงต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม อันจะส่งผลถึงความเชื่อมั่นในหลักประกันความมั่นคงของชีวิตที่จะได้รับ เกิดความผูกพัน และความประทับใจต่อสำนักงานประกันสังคม นอกจากนี้ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการยังสามารถใช้เป็นข้อมูลในการรายงานผลการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของสำนักงานประกันสังคม และในการรายงานผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนตามตัวชี้วัดด้านสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบบการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 และเป็นข้อมูลสำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

#### นิยามศัพท์

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการอื่นที่ร่วมให้บริการกับสำนักงานประกันสังคม
2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานประกันสังคม ดังนี้
  - 2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสำนักงานประกันสังคม
  - 2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ คณะกรรมการ ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน นายจ้าง หน่วยบริการอื่น หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไป
3. หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม หมายถึง สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค
4. หน่วยบริการอื่น หมายถึง หน่วยงานที่ร่วมให้บริการด้านต่างๆ กับสำนักงานประกันสังคม เช่น บริการทางการแพทย์ บริการรับจ่ายเงิน รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย TOR
5. การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม หมายถึง การให้บริการของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการอื่น ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านบริการทั่วไป ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการเงิน ด้านการแพทย์ ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

### 5.1 ส่วนบริการ ได้แก่

(1) การให้บริการของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม/กรุงเทพมหานครพื้นที่/จังหวัด/สาขา กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสาร คุณภาพการให้บริการ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยบริการนั้นๆ

(2) การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน หมายถึง การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านจิตใจและสังคม

(3) การให้บริการด้านการเงิน หมายถึง บริการรับ-จ่ายเงิน กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการต่างๆ และระบบสนับสนุนการทำงาน (อาทิ จำนวนช่องทางหรือวิธีการการให้บริการที่เพียงพอ)

(4) การบริการด้านการแพทย์ หมายถึง การบริการด้านการแพทย์ผ่านโรงพยาบาลเครือข่ายและพันธมิตรของสำนักงานประกันสังคม

หมายเหตุ : รายละเอียดหน่วยงาน/บริการ อยู่ในเอกสารแนบท้ายขอบเขตของงาน (TOR) การสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2564

### 5.2 ส่วนสนับสนุนการบริการ ได้แก่

(1) การสร้างการรับรู้งานประกันสังคม หมายถึง การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลสิทธิประโยชน์ทั่วไป ข้อมูลการลงทุน และข้อมูลข่าวสารสำคัญที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้ประกันตนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคุณภาพของข้อมูล

(2) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม เช่น เว็บไซต์ application และระบบ e-service เป็นต้น

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ทั้ง ณ หน่วยปฏิบัติของสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการอื่นที่ร่วมให้บริการกับสำนักงานประกันสังคม

2.2 เพื่อสำรวจความผูกพัน ความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

2.3 เพื่อนำผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น มาวิเคราะห์หาปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการและการพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคม

2.4 เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนการปรับปรุงให้บริการ หรือมาตรการในการพัฒนา แก้ไขปัญหากระบวนการทำงานในเชิงรุก สามารถนำไปใช้ในการจัดทำแผนงาน โครงการ ในการบริหารความสัมพันธ์ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานประกันสังคม

## 3. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

3.1 ต้องมีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ในงานวิจัย ด้านสังคมศาสตร์ สถิติ หรือการประเมินผลการให้บริการของภาครัฐ ไม่น้อยกว่า 3 ปี

3.2 มีผลงานที่เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้อง โดยมีผลงานอ้างอิงอย่างน้อย 2 โครงการ โดยวงเงินดำเนินการไม่น้อยกว่า 2,000,000 บาท และเป็นผลงานย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี นับจากวันที่ส่งมอบงานแล้วเสร็จจนถึงวันที่ยื่นข้อเสนอ

3.3 กรณีเป็นสถาบันการศึกษา ต้องมีหลักฐานรับรองการจัดตั้งสถาบันการศึกษาและเอกสารการได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี)

3.4 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมานำเสนอข้อเทคนิคต่อที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ตามวัน เวลา ที่กำหนดไว้ในประกาศสำนักงานประกันสังคม หากไม่มานำเสนอจะถือว่าคุณสมบัติไม่ครบถ้วน

3.5 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลาง และปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

#### 4. รายละเอียดของงาน

4.1 แบบสอบถามการสำรวจต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุก่อนนำไปทำการสำรวจ

4.2 จัดทำกระบวนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนี้

(1) กำหนดกรอบแนวคิดและวิธีการสำรวจ

(2) สร้างเครื่องมือการสำรวจ ใช้แบบสอบถามรวมทั้งการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น ตาม Likert Scale โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ระดับการวัดผล		เกณฑ์การแปลผล	
1	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น น้อยที่สุด	1.00 – 1.80	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น น้อยที่สุด
2	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น น้อย	1.81 – 2.60	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น น้อย
3	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น ปานกลาง	2.61 – 3.40	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น ปานกลาง
4	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น มาก	3.41 – 4.20	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น มาก
5	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น มากที่สุด	4.21 – 5.00	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น มากที่สุด

(3) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างต้องครอบคลุมผู้รับบริการ หน่วยบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวิธีการวิเคราะห์ผลต้องทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าสถิติความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย เป็นต้น และสามารถใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลได้ จำนวนต้องเป็นไปตามหลักการทางสถิติ อย่างน้อยต้องเป็นตามหลักการ Yamane การสุ่มตัวอย่างต้องกำหนดวิธีการที่ชัดเจน เช่น การสุ่มอย่างเป็นระบบ หรือการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามสัดส่วน เป็นต้น รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด จำแนกตามประเด็นต่างๆ เช่น ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ หน่วยบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม รวมกันต้องไม่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการสำรวจในปี 2563 (ต้องไม่น้อยกว่า 22,600 ตัวอย่าง) โดยแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวกับการใช้บริการด้านการแพทย์ จะต้องครอบคลุมการไปใช้บริการรักษาพยาบาลของลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ในสถานพยาบาลหลักที่เป็นคู่สัญญาของกองทุนประกันสังคมและสถานพยาบาลในความตกลงกองทุนเงินทดแทนทั่วประเทศ อย่างน้อยจังหวัดละ 1 แห่ง (โรงพยาบาลหลัก) รวมทั่วประเทศ ไม่น้อยกว่า 120 แห่ง

4.3 สํารวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคม ปี 2564 โดยสํารวจ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม หน่วยบริการอื่นที่สำนักงาน ประกันสังคมทำสัญญาหรือบันทึกข้อตกลง และพันธมิตรร่วมให้บริการ ทั้งนี้ ให้ครอบคลุมทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการเงิน ด้านการแพทย์ ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพของศูนย์ฟื้นฟู สมรรถภาพคนงาน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจําแนกการใช้บริการของตามกองทุนประกันสังคมและ กองทุนเงินทดแทน

4.4 สํารวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีประเด็นสํารวจ ครอบคลุม ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการเงิน ด้านการแพทย์ ด้านการฟื้นฟู สมรรถภาพของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจําแนกการใช้บริการของตาม กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

4.5 สํารวจความผูกพันและความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงาน ประกันสังคม จําแนกตามอายุ/เพศ/ประเภทผู้ใช้บริการ/กองทุน/หน่วยบริการ

4.6 วิเคราะห์และรายงานผล โดยจัดทำรายงานแยกผลการสํารวจ จําแนกตามเกณฑ์ตัวชี้วัดตาม หลักเกณฑ์การประเมินผลต่างๆ เช่น แผนปฏิบัติการราชการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) กรอบหลักเกณฑ์ การประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2564 และหลักเกณฑ์ของ ก.พ.ร.

4.7 จัดทำการวิเคราะห์ข้อมูล การแปลผล ตามหลักการทางสถิติและจัดทำรายงาน โดยการแปลผล จําแนกรายกองทุน รายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม หน่วยบริการอื่น รายภาค และจําแนกตาม ขนาดของหน่วยบริการ (ใหญ่ กลาง เล็ก และเรียงลำดับ)

4.8 จัดทำลำดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

4.9 จัดทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน และ การยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกจ้างที่ประสบเหตุจากการทำงาน

4.10 จัดทำการวิเคราะห์ปัจจัยและความเสี่ยงของความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ และ การพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคม

4.11 ศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจรายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ ปี 2561 - 2563

4.12 ศึกษาวิเคราะห์ประเด็นการสํารวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น อย่างน้อย 2 หน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการออกแบบสอบถามของสำนักงานประกันสังคม

4.13 ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการจัดเก็บข้อมูล และการลงพื้นที่เก็บข้อมูล ณ หน่วยบริการของ สำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้ ต้องให้หน่วยบริการลงนามรับทราบการลงพื้นที่ด้วย

4.14 จัดทำข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนการปรับปรุงให้บริการ หรือมาตรการในการพัฒนา แก้ไข ปัญหากระบวนการทำงานในเชิงรุก สามารถนำไปใช้ในการจัดทำแผนงาน โครงการ ในการบริหารความสัมพันธ์ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานประกันสังคม

4.15 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจ และระดมความคิดเห็นหรือประชุมกลุ่มย่อย ในการพัฒนาบริการแบบมีอาชีพ จำนวน 1 วัน อย่างน้อย 1 ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมรวมไม่น้อยกว่า 250 คน และเป็นผู้แทนจากหน่วยบริการและหน่วยงานส่วนกลางของสำนักงานประกันสังคม โดยผู้รับจ้างรับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม ไม่รวมค่าที่พักและค่าเดินทางของผู้เข้าร่วมประชุม ทั้งนี้ หากเกิดเหตุสุดวิสัย ทำให้ไม่สามารถจัดการประชุมตามรูปแบบปกติได้ ต้องนำเสนอรูปแบบการจัดประชุมที่เหมาะสม เพื่อขอความเห็นชอบจากสำนักงานประกันสังคม โดยต้องมีจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมครบตามที่กำหนด และผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการประชมนั้น

4.16 จัดทำรางวัล (โล่ หรือใบประกาศเกียรติคุณ) ให้แก่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมที่มีผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวม ด้านการให้บริการทั่วไปสูงสุด จำแนกตามขนาดของสำนักงานประกันสังคม (เล็ก กลาง ใหญ่) ไม่น้อยกว่า 9 รางวัล (ขนาดละ 3 รางวัล) และรางวัลชมเชย หน่วยงานที่มีผลความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ไม่น้อยกว่า 3 ด้านๆ ละ 3 รางวัล เช่น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น

## 5. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

5.1 ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคาที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ โดยพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคและด้านราคาที่เป็นไปตามคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดของงานของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละราย โดยจะให้ความสำคัญกับข้อเสนอด้านเทคนิค เนื่องจาก การดำเนินงานต้องใช้อาศัยความรู้หลายด้านในการวิเคราะห์ผลและจัดทำข้อเสนอแนะ เช่น ความผูกพัน ความเชื่อมั่นและความเสี่ยง เป็นต้น

### 5.2 สิทธิในการพิจารณาคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอ ดังนี้

- (1) พิจารณาตามข้อ 3 คุณสมบัติผู้เสนอราคา
- (2) พิจารณาตามข้อ 5.4 หลักเกณฑ์การให้คะแนน
- (3) พิจารณาความคุ้มค่าของราคา

### 5.3 หลักเกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอ

(1) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมานำเสนอหรือชี้แจงข้อเสนอทางเทคนิคต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ตามวัน เวลา และสถานที่ ที่กำหนดไว้ในประกาศสำนักงานประกันสังคม หากไม่มานำเสนอจะถือว่าไม่ผ่านคุณสมบัติ ทั้งนี้ ในวันที่ยื่นข้อเสนอหรือชี้แจงข้อเสนอทางเทคนิคให้ผู้ยื่นข้อเสนอจัดทำเอกสารประกอบการนำเสนอเป็นรูปเล่ม จำนวน 6 ชุด โดยให้ลงลายมือชื่อของผู้ยื่นข้อเสนอ พร้อมประทับตราสำคัญของนิติบุคคล (ถ้ามี) กำกับในเอกสารนั้นด้วย

(2) ข้อเสนอด้านเทคนิค ต้องครอบคลุมเนื้อหาสาระตามรายละเอียดของงานที่ได้กำหนดไว้ และมีบุคลากรผู้ร่วมดำเนินงาน ขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาการดำเนินงานทุกขั้นตอน

(3) ข้อเสนอด้านเทคนิค คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะพิจารณาเอกสารด้านเทคนิคของผู้ยื่นข้อเสนอที่มีคุณสมบัติ และหลักฐานเอกสารถูกต้องครบถ้วนตามที่กำหนด ซึ่งผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาจะต้องได้คะแนนด้านเทคนิคไม่น้อยกว่า 70 คะแนน ของคะแนนข้อเสนอ ด้านเทคนิค ตามหลักเกณฑ์การให้คะแนนข้อ 5.4 (ข้อ 1) ข้อเสนอด้านเทคนิค คุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

(4) ข้อเสนอด้านราคา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะพิจารณาราคาเฉพาะผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาด้านเทคนิคเท่านั้น โดยไม่เกินวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดจ้าง

#### 5.4 หลักเกณฑ์การให้คะแนน

รายละเอียดคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ	คะแนน	น้ำหนัก
<b>1. ข้อเสนอด้านเทคนิค</b>	<b>100</b>	<b>80</b>
(1) ผลงานและประสบการณ์ของผู้ยื่นข้อเสนอ	15	
(2) ข้อเสนอด้านเทคนิคที่สอดคล้องกับรายละเอียดของงาน เช่น	60	
2.1 กรอบการวิจัย		
2.2 เทคนิควิธีการสำรวจ		
2.3 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง		
2.4 เทคนิคการออกแบบสอบถาม		
2.5 การบริหารจัดการในการเก็บรวบรวมข้อมูล		
2.6 การควบคุมคุณภาพการเก็บข้อมูล การประมวลผล การวิเคราะห์ข้อมูล		
2.7 การนำเสนอผลการสำรวจ		
2.8 เทคนิคการวิเคราะห์ความเสี่ยง และการจัดทำแผนการปรับปรุงให้บริการ		
2.9 แผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรมโดยละเอียด		
2.10 ข้อเสนออื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดในขอบเขตการจ้าง		
(3) ข้อเสนอด้านบุคลากร	15	
(4) การนำเสนอ /สรุปภาพรวม	10	
<b>2. ข้อเสนอด้านราคา</b>	<b>100</b>	<b>20</b>
<b>รวม</b>		<b>100</b>

#### 5.5 การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

การตัดสินใจคัดเลือก คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะพิจารณาโดยการนำลำดับที่ด้านเทคนิคและลำดับที่ด้านราคารวมกัน โดยข้อเสนอด้านเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 80 และข้อเสนอราคา คิดเป็นร้อยละ 20 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้ลำดับที่ดีที่สุดจะเป็นผู้ได้รับการคัดเลือก กรณีได้ลำดับเท่ากัน คณะกรรมการฯ จะพิจารณาคะแนนด้านเทคนิคเป็นหลัก โดยผลการตัดสินของคณะกรรมการฯ ถือเป็นที่สุด

#### 6. ระยะเวลาดำเนินการ

ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 8 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

#### 7. ระยะเวลาส่งมอบของงาน

7.1 จัดทำรายงานความก้าวหน้า (Progress Report) งานงวดที่ 1 โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 12 เล่ม ภายใน 1 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา มีเนื้อหาประกอบด้วย รายละเอียดของงานข้อ 4.2 และข้อมูล ได้แก่ บทนำ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ระเบียบวิธีการวิจัย แนวทางการเก็บข้อมูล การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการสำรวจ การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการเก็บข้อมูล รูปแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ และผลการศึกษาวิเคราะห์ประเด็นความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น อย่างน้อย 2 หน่วยงาน (ตามรายละเอียดของงาน ข้อ 4.12)

7.2 จัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) งานงวดที่ 2 โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 12 เล่ม ภายใน 6 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา มีเนื้อหาประกอบด้วย งานงวดที่ 1 และข้อมูลดังต่อไปนี้

(1) ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/ความเชื่อมั่น ของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามรายละเอียดของงาน ข้อ 4.3 – 4.8)

(2) จัดทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกจ้างที่ประสบเหตุจากการทำงาน (ตามรายละเอียดของงาน ข้อ 4.9)

(3) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยและความเสี่ยงของความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการและการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคม (ตามรายละเอียดของงาน ข้อ 4.10)

(4) ผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจรายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปี 2561 – 2563 (ตามรายละเอียดของงาน ข้อ 4.11)

(5) การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการจัดเก็บข้อมูล และการลงพื้นที่เก็บข้อมูล ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ต้องให้หน่วยบริการลงนามรับทราบการลงพื้นที่ด้วย (ตามรายละเอียดของงาน ข้อ 4.13)

7.3 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) งานงวดที่ 3 โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 12 เล่ม พร้อมซีดี จำนวน 5 แผ่น และไฟล์ข้อมูลทั้งหมด บรรจุใน Flash Drive จำนวน 2 ชุด ภายใน 8 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา มีเนื้อหาประกอบด้วย งานงวดที่ 1 – 2 และข้อมูลดังต่อไปนี้

(1) บทสรุปสำหรับผู้บริหาร บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

(2) จัดทำข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนการปรับปรุงให้บริการ หรือมาตรการในการพัฒนา แก้ไขปัญหากระบวนการทำงานในเชิงรุก (ตามรายละเอียดของงาน ข้อ 4.14)

(3) ผลการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 1 วัน อย่างน้อย 1 ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมรวม ไม่น้อยกว่า 250 คน (ตามรายละเอียดของงาน ข้อ 4.15)

(4) จัดทำรางวัล (โล่ หรือใบประกาศเกียรติคุณ) ให้แก่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ที่มีผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมด้านการให้บริการทั่วไปสูงสุด จำนวนไม่น้อยกว่า 9 รางวัล และรางวัลชมเชยหน่วยงานที่มีผลความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ไม่น้อยกว่า 3 ด้าน ๆ ละ 3 รางวัล (ตามรายละเอียดของงาน ข้อ 4.16)

(5) จัดส่งผลสำรวจและข้อเสนอแนะหรือมาตรการในการพัฒนา ปรับปรุง กระบวนการทำงาน ให้กับหน่วยบริการทุกหน่วยของสำนักงานประกันสังคมในรูปแบบเอกสารและซีดี

## 8. การจ่ายเงิน

แบ่งจ่ายเป็น 3 งวด ดังนี้

8.1 งวดที่ 1 ชำระค่าจ้างร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดเมื่อส่งมอบงานตามข้อ 7.1 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

8.2 งวดที่ 2 ชำระค่าจ้างร้อยละ 50 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดเมื่อส่งมอบงานตามข้อ 7.2 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

8.3 งวดที่ 3 ชำระค่าจ้างร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดเมื่อส่งมอบงานตามข้อ 7.3 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

## 9. อัตราค่าปรับ

หากส่งมอบงานล่าช้ากว่าระยะเวลาตามสัญญาจะต้องเสียค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.10 ของค่าจ้างตามสัญญา จนกว่าจะดำเนินการส่งมอบงานแล้วเสร็จตามสัญญา

## 10. วงเงินในการจัดหา

5,000,000 บาท (ห้าล้านบาทถ้วน)

## 11. ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

11.1 ผู้รับจ้างจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจขอบเขตของงาน (TOR) อย่างละเอียด

11.2 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และหน่วยบริการอื่น เพื่อจัดทำแผนการเก็บข้อมูลรายหน่วยงาน

11.3 ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้ดำเนินการและรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายของงานทั้งหมดในการดำเนินงาน และวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลและวัสดุทั้งหลายตามสัญญาจ้าง ข้อเสนอที่ยื่นตามขอบเขตของงาน (TOR) และข้อเสนออื่นเพิ่มเติมในระหว่างสัญญาจ้าง

11.4 ในระหว่างการดำเนินการหากมีความจำเป็นต้องเชิญผู้แทนจากหน่วยงานอื่น หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เข้าร่วมประชุมเพื่อให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายในการเดินทางหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นของผู้แทนหรือผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว

11.5 ผู้รับจ้างจะต้องมีทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมและเพียงพอในการสำรวจหรือเก็บข้อมูล สามารถติดต่อประสานงานได้ทันที พร้อมนำเสนอผลงานตามงวดงาน และมีอุปกรณ์การทำงานที่สามารถดำเนินงานได้อย่างสมบูรณ์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

11.6 ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจให้มีความถูกต้อง หากมีความคลาดเคลื่อนจะต้องรับประกันความบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับมอบงาน โดยต้องบริหารจัดการแก้ไขให้มีความถูกต้อง ภายในระยะเวลา 1 เดือน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความคลาดเคลื่อน บกพร่องของงาน

## 12. ข้อสงวนสิทธิ

12.1 ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญาว่าจ้าง ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างไม่อาจทำตามสัญญาจ้างที่ได้เจรจาดตกลง หรือมีเหตุจำเป็นอื่นๆ ที่เป็นอุปสรรคซึ่งทำให้ไม่สามารถดำเนินการจ้างได้ ให้ถือว่าสัญญาเป็นอันเลิกไป ผู้รับจ้างไม่มีสิทธิโต้แย้งและเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ทั้งสิ้น

12.2 ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิในการเปลี่ยนแปลงบุคลากรหลักตามที่ระบุไว้ในข้อเสนอ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของราชการเป็นสำคัญและผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการโดยไม่มีเงื่อนไข ยกเว้นได้รับการยินยอมจากผู้ว่าจ้าง

12.3 ผลการสำรวจ ข้อเสนอแนะ แผนงาน มาตรการ และเอกสารทั้งหมดในโครงการถือเป็นกรรมสิทธิ์ของสำนักงานประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมขอสงวนสิทธิในการนำไปใช้ประโยชน์ หรือดัดแปลงเพิ่มเติม เพื่อใช้ประโยชน์ในกิจการของสำนักงานประกันสังคม โดยไม่ถือว่าเป็นการลอกเลียนหรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาและไม่มีภาระต้องจ่ายค่าตอบแทนใดๆ แก่ผู้รับจ้าง และงานตามสัญญาจ้างที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ให้ถือเป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงานประกันสังคม



เอกสารแนบท้ายขอบเขตของงานจ้าง (TOR)  
การสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2564

---

หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม หมายถึง

- |  |                  |
|--|------------------|
| 1) สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ | จำนวน 12 พื้นที่ |
| 2) สำนักงานประกันสังคมจังหวัด              | จำนวน 76 จังหวัด |
| 3) สำนักงานประกันสังคมสาขา                 | จำนวน 49 สาขา    |
| 4) ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค             | จำนวน 5 ภาค      |

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง

- 1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสำนักงานประกันสังคม
- 2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ คณะกรรมการ ลูกจ้าง ผู้ประกันตน นายจ้าง สถานพยาบาล และ  
ธนาคารและหน่วยบริการหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและสื่อมวลชน

หน่วยบริการอื่น หมายถึง

- 1) สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม จำนวน 245 แห่ง และ
  - (1.1) สถานพยาบาลที่ให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด
  - (1.2) สถานพยาบาลเพื่อให้บริการทางการแพทย์ทันตกรรมแก่ผู้ประกันตน
- 2) สถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทน จำนวน 294 แห่ง
- 3) ธนาคารในความตกลงของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 15 แห่ง ได้แก่
  - (3.1) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
  - (3.2) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
  - (3.3) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
  - (3.4) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
  - (3.5) ธนาคารออมสิน
  - (3.6) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
  - (3.7) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
  - (3.8) ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน)
  - (3.9) ธนาคารมิซูโฮ จำกัด
  - (3.10) ธนาคารซูมิโตโม มิตซูบิ แบล็กิง คอร์ปอเรชั่น
  - (3.11) ธนาคารซีทีแบงก์ เอ็น.เอ
  - (3.12) ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน)
  - (3.13) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
  - (3.14) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
  - (3.15) ธนาคารดอยซ์ แบงก์
- 4) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- 5) บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด
- 6) บริษัท ห้างเซ็นทรัล ดีพาร์ตเมนต์ สโตร์ จำกัด
- 7) บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้โลตัส)
- 8) บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
- 9) บริษัท ฟอर्थ สมาร์ท เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) [ตู้บุญเติม
- 10) บริษัท ซ้อปปี้เพย์ (ประเทศไทย) จำกัด