ขอบเขตของงาน (TOR)

การสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2568

---

1. ความเป็นมา

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลักคือ การบริหารกองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกองทุนเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งสำนักงานประกันสังคมมีหน้าที่จัดระบบประกันให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือตายที่ไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้ง การคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ ว่างงาน และให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้าง ที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ ตาย หรือสูญหาย เนื่องจากการทำงานให้แก่นายจ้าง ซึ่งประกอบด้วยการบริหารจัดการกองทุนทั้งสองกองทุนให้สามารถจ่ายประโยชน์ทดแทนที่เพียงพอ การให้ความคุ้มครองครอบคลุมประชากรมากที่สุด และเสถียรภาพของกองทุนที่มีความยั่งยืน รวมถึงให้บริการสมาชิก และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน รวมทั้งนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ลดค่าใช้จ่ายของประชาชน ภารกิจของสำนักงานประกันสังคมมีทั้งเชิงนโยบายหรือเชิงยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการที่มีหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และหน่วยบริการอื่นที่ร่วมให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมตระหนักถึงความสำคัญของภารกิจดังกล่าวซึ่งมีผลต่อความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของคนจำนวนมากในสังคม จึงมีการสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี ครอบคลุมสมาชิกและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ประกอบด้วย ลูกจ้าง นายจ้าง ผู้ประกันตนที่เป็นลูกจ้าง ผู้ประกันตนโดยสมัครใจ ผู้ประกันตนที่ประกอบอาชีพอิสระ คณะกรรมการต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม หน่วยบริการอื่นที่เป็นคู่สัญญาร่วมให้บริการ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไป รวมทั้งผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานประกันสังคม โดยรับฟังข้อเสนอแนะด้านการให้บริการทุกรูปแบบการสื่อสารองค์กร และกระบวนการบริหารงาน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณากำหนดทิศทาง นโยบายและการดำเนินการที่เหมาะสมตอบสนองต่อความต้องการของสังคม รวมถึงเป็นการส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของ (1) สมาชิก (2) สมาชิกผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม หรือหน่วยบริการคู่สัญญา และ (3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์

2.2 เพื่อสำรวจเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ความผูกพัน ความเชื่อมั่นคุณธรรมและความโปร่งใสต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

2.3 เพื่อนำผลสำรวจมาศึกษาเหตุผล ปัจจัย และความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความเชื่อมั่น คุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานประกันสังคม

2.4 เพื่อสร้างแผนการปรับปรุงและยกระดับการบริหารงานและการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

3. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทิ้งงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทิ้งงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงานประกันสังคม ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาล ของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นว่านั้น

3.10 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

3.10.1 การกำหนดสัดส่วนในการเข้าร่วมค้าของคู่สัญญา กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

3.10.2 กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค้านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

3.10.3 การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมค้า

(1) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่ง เป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่ต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

(2) การยื่นข้อเสนอด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e - bidding) ให้ผู้เข้าร่วมค้าที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจตามข้อ (3.1) ดำเนินการซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ กรณีที่มีการจำหน่ายเอกสารซื้อหรือจ้าง

3.11 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

3.12 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

3.12.1 กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยหรือต่างประเทศ ซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า 1 ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก 1 ปี สุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ งบแสดงฐานะการเงิน 1 ปี สุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ หมายถึง งบแสดงฐานะการเงินย้อนไปก่อนวันที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เป็นวันยื่นข้อเสนอ 1 ปีปฏิทิน เว้นแต่กรณีนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หากวันยื่นข้อเสนอเป็นช่วงระยะเวลาที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนดให้นิติบุคคลยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งจะอยู่ในช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม ของทุกปี โดยนิติบุคคลที่เป็นผู้ยื่นข้อเสนอนั้นยังอยู่ในช่วงของการยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือ ช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม กรณีนี้ให้สามารถยื่นงบแสดงฐานะการเงินย้อนไปอีก 1 ปี ได้

3.12.2 กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งยังไม่มีการรายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศซึ่งยังไม่มีการรายงานงบแสดงฐานะการเงิน ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจดทะเบียนโดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ คือ มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 5 ล้านบาท ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาท

3.12.3 กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมี แต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

(1) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หรือบุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ 1 ใน 4 ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน 90 วัน

(2) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือ บุคคลธรรมดาที่มิได้ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ 1 ใน 4 ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารต่างประเทศหรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารกลางต่างประเทศนั้น ตามรายชื่อบริษัทที่ธนาคารกลางต่างประเทศนั้นแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน 90 วัน

3.13 มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ในงานวิจัย ด้านสังคมศาสตร์ สถิติ การวิเคราะห์ สำรวจ และการประเมินผล

3.14 มีผลงานที่เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความคิดเห็น โดยมีผลงานอ้างอิงอย่างน้อย 2 โครงการ โดยวงเงินดำเนินการไม่น้อยกว่า 2,000,000 บาทต่อโครงการ และเป็นผลงานย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี นับจากวันที่ส่งมอบงาน แล้วเสร็จจนถึงวันที่ยื่นข้อเสนอ

3.15 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมานำเสนอข้อเสนอด้านเทคนิคต่อที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ตามวัน เวลา ที่กำหนดไว้ในประกาศสำนักงานประกันสังคม หากไม่มานำเสนอจะถือว่าคุณสมบัติไม่ครบถ้วน

4. รายละเอียดของงาน

4.1 จัดทำกระบวนการวิจัยในการดำเนินงานสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น สมาชิก สมาชิกผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้ (รายละเอียดที่กำหนดเป็นการกำหนดขั้นต่ำ)

(1) แผนการดำเนินงาน โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม

(2) บทนำ เช่น แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิด ระเบียบวิธีวิจัย แนวทางการเก็บข้อมูล ร่างบทเนื้อหา (สารบัญ) ของรูปเล่มรายงาน เป็นต้น

(3) สร้างเครื่องมือในการสำรวจ เช่น การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามที่ครอบคลุมข้อมูลทั่วไป และข้อคำถามสำคัญ เกณฑ์การแปลผล แบบวิธีการสำรวจ และการสัมภาษณ์ และการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น

(4) การกำหนดขนาดตัวอย่างต้องครอบคลุม (1) สมาชิก (2) สมาชิกผู้รับบริการ (3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและผู้มีส่วนได้เสียภายนอก อ้างอิงจากฐานข้อมูลของของสำนักงานประกันสังคมในปี 2568 ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างต้องเป็นไปตามหลักการทางสถิติและกระบวนการวิจัย

(5) กลุ่มตัวอย่างสมาชิกผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ (ปี 2568 มีทั้งสิ้น 143 แห่ง) โดยจำแนกเป็นหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม 138 แห่ง และหน่วยบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน 5 แห่ง ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีขอบเขตของความคลาดเคลื่อน (margin of error) +-1 เปอร์เซ็นต์

(6) สำรวจกลุ่มตัวอย่างสมาชิกที่เข้ารับบริการ ณ หน่วยบริการคู่สัญญาที่เป็นสถานพยาบาล ต้องมีสถานพยาบาลหลักที่เป็นคู่สัญญาของกองทุนประกันสังคมและสถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทนทั่วประเทศ จังหวัดละ 1 แห่ง (โรงพยาบาลหลัก) และสถานพยาบาลเครือข่ายรวมทั่วประเทศ 200 แห่ง โดยจะต้องมีโรงพยาบาลเอกชน 10 เปอร์เซ็นต์ ของจำนวนสถานพยาบาลที่เป็นคู่สัญญาของแต่ละกองทุน

(7) สำรวจกลุ่มตัวอย่างสมาชิก สมาชิกผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ โดยต้องเป็นช่องทางออนไลน์ที่เป็นที่ยอมรับ เข้าถึงได้จากทุกกลุ่มทั่วประเทศ จำนวนรวม 20,000 ตัวอย่าง (อ้างอิงจากผลสำรวจในปี 2567) โดยมีการแสดงให้เห็นถึงหน้าแบบฟอร์ม และช่องทางที่ใช้สำรวจ เช่น แพลตฟอร์ม เว็บไซต์

(8) สำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้เสียภายใน เป็นจำนวน 90 เปอร์เซ็นต์ ของจำนวนทั้งหมด

4.2 ร่างแบบสอบถามที่ใช้สำรวจต้องผ่านการรับรองของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยหรือที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์แนวคำถามก่อนนำไปสำรวจ โดยเนื้อหาของการสำรวจครอบคลุมความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น ของสมาชิก สมาชิกผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภารกิจระดับนโยบาย การบริหารจัดการ และการให้บริการ ครอบคลุมต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย การให้ความคุ้มครองประชากรของระบบประกันสังคมปัจจุบัน ความเพียงพอของสิทธิประโยชน์ปัจจุบัน การสื่อสารองค์กร ความโปร่งใส ความเชื่อมั่น คุณภาพของการให้บริการโดยหน่วยบริการ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ โดยเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบและข้อมูลจำเพาะของสถานะ สมาชิก สมาชิกผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียภายใน และภายนอก ที่เพียงพอ และเหมาะสมในการนำไปแปลผล ศึกษา และจัดทำบทวิเคราะห์ เช่น จำแนกตามพื้นที่ อายุ เพศ ประเภทบุคคล ลูกจ้าง ผู้ประกันตนรายมาตรา นายจ้าง ระดับเจ้าหน้าที่ กองทุนประกันสังคมหรือกองทุนเงินทดแทน ประเภทหน่วยบริการสถานพยาบาลรัฐหรือเอกชน ฯลฯ เป็นอย่างน้อย

4.3 สำรวจจากกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด และแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบ พร้อมกับส่งมอบข้อมูลดิบ (raw data) ที่ได้จากการสำรวจ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความถูกต้องแล้วให้แก่สำนักงานประกันสังคมและเป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงานประกันสังคม

4.4 จัดกิจกรรมวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสำรวจและทำความเข้าใจประสบการณ์ การรับรู้ และพฤติกรรมในเชิงลึกต่อความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความเชื่อมั่น และความคาดหวังของสมาชิก สมาชิกผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การประชุมกลุ่มย่อย (focus group) การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จำนวนผู้เข้าร่วมรวมทั้งสิ้น 200 คน เป็นจำนวน 4 ครั้ง ใน 4 ภาค โดยผู้รับจ้างรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมค่าเดินทางหรือค่าตอบแทนของผู้เข้าร่วม ทั้งนี้ ไม่รวมค่าใช้จ่ายในการเดินทางของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม

4.5 จัดทำบทวิเคราะห์เปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีความโดดเด่น ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับสำนักงานประกันสังคม หรือในด้านที่มีความคล้ายคลึงกับภารกิจของสำนักงานประกันสังคมอย่างน้อย จำนวน 1 หน่วยงาน

4.6 จัดทำการวิเคราะห์ข้อมูล การแปลผล ตามหลักการทางสถิติและจัดทำรายงาน โดยการแปลผลจำแนกตามลักษณะสำคัญที่จำเป็นต่อการวิเคราะห์ เช่น รายกองทุน รายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ประเภทของสถานพยาบาล ประเภทหน่วยบริการอื่น รายภาค ตามขนาดของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม (เล็ก กลาง ใหญ่ และเรียงลำดับคะแนน) ฯลฯ

4.7 จัดทำลำดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม (เล็ก กลาง ใหญ่) และรายภาค

4.8 จัดทำการวิเคราะห์ปัจจัยและความเสี่ยงของความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความเชื่อมั่น และความคาดหวัง ของสมาชิก สมาชิกผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการ คุณธรรมและความโปร่งใส เพื่อการพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคม

4.9 ศึกษาวิเคราะห์ผลความพึงพอใจรายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปี 2565 – 2567 และวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจในปี 2568 โดยสรุปเน้นประเด็นสำคัญ เช่น จุดแข็งและจุดอ่อน ข้อเสนอแนะและแผนการปรับปรุง และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มต่างๆ เช่น ตัวแปรด้านพื้นที่ ค่าภาระงาน จำนวนธุรกรรม จำนวนบุคลากร ฯลฯ

4.10การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มาของข้อมูล เช่น การจัดเก็บข้อมูล การลงพื้นที่เก็บข้อมูล ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และหนังสือหรือเอกสารที่ให้หน่วยบริการลงนามรับทราบการลงพื้นที่ โดยสามารถแสดงหนังสือหรือเอกสารเพื่อให้ตรวจสอบได้

4.11 จัดประชุมเผยแพร่ผลการสำรวจ และรับฟังความคิดเห็นต่อผลคะแนน จำนวน 1 ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 100 คน โดยผู้แทนมาจากหน่วยงานบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่จัดประชุม เช่น สำนักงานประกันสังคม (สำนักงานใหญ่) และปริมณฑล กรณีจัดประชุมบริเวณพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยผู้รับจ้างรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม ไม่รวมค่าที่พักและค่าเดินทางของผู้เข้าร่วมประชุม ทั้งนี้ หากเกิดเหตุสุดวิสัยทำให้ไม่สามารถจัดการประชุมตามรูปแบบปกติได้ ต้องนำเสนอรูปแบบการจัดประชุมที่เหมาะสมและขอความเห็นชอบจากสำนักงานประกันสังคมก่อนจัดการประชุม โดยต้องมีจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมครบตามที่กำหนดและผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการประชุมนั้น

4.12 จัดทำรางวัล (โล่ หรือใบประกาศเกียรติคุณ) ให้แก่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมที่มีคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมสูงสุด โดยจำแนกรางวัลตามด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ แยกตามขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ ตามที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด

4.13 จัดทำบทวิเคราะห์ฉบับสมบูรณ์ ที่ประกอบด้วยแผนการปรับปรุง และยกระดับการบริหารงานและการให้บริการ ข้อเสนอแนะหรือนวัตกรรม ทั้งเชิงนโยบาย และการให้บริการ

4.14 จัดทำเล่มผลสำรวจและข้อเสนอแนะรายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม บทสรุปสำหรับผู้บริหาร บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และสรุปผลสำรวจในรูปแบบ Infographic ตามที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด

5. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

5.1 ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคาที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ โดยพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคและด้านราคาที่เป็นไปตามคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดของงานของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละราย โดยจะให้ความสำคัญกับข้อเสนอด้านเทคนิค เนื่องจากการดำเนินงานต้องใช้อาศัยความรู้หลายด้านในการวิเคราะห์ผล จัดทำข้อเสนอแนะ หรือนวัตกรรมการให้บริการ และจัดทำแผนการปรับปรุงให้บริการในภาพรวม เช่น ความผูกพัน ความเชื่อมั่น ความคาดหวัง และความเสี่ยง เป็นต้น

5.2 สิทธิในการพิจารณาคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอ ดังนี้

(1) พิจารณาตามข้อ 3 คุณสมบัติผู้เสนอราคา

(2) พิจารณาตามข้อ 5.4 หลักเกณฑ์การให้คะแนน

(3) พิจารณารายละเอียดงานข้อเสนอด้านราคา

5.3 หลักเกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอ

(1) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมานำเสนอหรือชี้แจงข้อเสนอด้านเทคนิคต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ตามวัน เวลา และสถานที่ ที่กำหนดไว้ในประกาศสำนักงานประกันสังคม หากไม่มานำเสนอจะถือว่าไม่ผ่านคุณสมบัติ ทั้งนี้ ให้ผู้ยื่นข้อเสนอจัดทำข้อเสนอโครงการ (Proposal) เป็นรูปเล่ม จำนวน 7 ชุด และลงลายมือชื่อของผู้ยื่นข้อเสนอ พร้อมประทับตราสำคัญของนิติบุคคล (ถ้ามี) กำกับในเอกสารนั้นด้วย โดยให้ยื่นเอกสาร ณ สำนักงานประกันสังคม ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันเสนอราคา

(2) ข้อเสนอด้านเทคนิค ต้องครอบคลุมเนื้อหาสาระตามรายละเอียดของงานที่ได้กำหนดไว้ และมีบุคลากรผู้ร่วมดำเนินงาน ขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาการดำเนินงานทุกขั้นตอน

(3) คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคของผู้ยื่นข้อเสนอที่มีคุณสมบัติและหลักฐานเอกสารถูกต้องครบถ้วนตามที่กำหนด ซึ่งผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาจะต้องได้คะแนนข้อเสนอด้านเทคนิคไม่น้อยกว่า 70 คะแนน ของคะแนนข้อเสนอด้านเทคนิคตามหลักเกณฑ์การให้คะแนนข้อ 5.4 (ข้อ 1) ข้อเสนอด้านเทคนิคคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

(4) ข้อเสนอด้านราคา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะพิจารณาราคาเฉพาะผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคเท่านั้น โดยไม่เกินวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดจ้าง

5.4 หลักเกณฑ์การให้คะแนน

รายละเอียดคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ	คะแนน	น้ำหนัก
1. ข้อเสนอด้านเทคนิค (100 คะแนน)	100	80
1) ประสบการณ์และผลงานของผู้ยื่นข้อเสนอ (15 คะแนน)	15	
➢ 0 คะแนน : ไม่มีประสบการณ์หรือผลงานในงานวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความคิดเห็น ➢ 5 คะแนน : มีประสบการณ์ในงานวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความคิดเห็น อย่างน้อย 2 โครงการ และเป็นผลงานย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี ➢ 10 คะแนน : มีประสบการณ์ในงานวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความคิดเห็น อย่างน้อย 3 โครงการ และเป็นผลงานย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี ➢ 15 คะแนน : มีประสบการณ์ในงานวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความคิดเห็น อย่างน้อย 4 โครงการ และเป็นผลงานย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี		
2) ข้อเสนอด้านเทคนิคที่สอดคล้องกับรายละเอียดของงาน ได้แก่ (70 คะแนน)	70	
(2.1) กรอบแนวคิดการวิจัยที่เป็นผลสรุปจากการศึกษา และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจหรือการสำรวจ (โดยเปรียบเทียบกับผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน) **(15 คะแนน)** ➢ 0 คะแนน : ไม่มีกรอบแนวคิด ➢ 1 – 3 คะแนน : มีกรอบแนวคิด ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และการตั้งสมมติฐาน ➢ 4 – 7 คะแนน : มีกรอบแนวคิด ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี ตั้งสมมติฐาน และการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ➢ 8 – 11 คะแนน : มีกรอบแนวคิด ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี ตั้งสมมติฐาน การวิจัยที่เกี่ยวข้อง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การสังเคราะห์ตัวแปร ➢ 12 – 15 คะแนน : มีกรอบแนวคิด ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี ตั้งสมมติฐาน การวิจัยที่เกี่ยวข้อง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การสังเคราะห์ตัวแปร และมีแนวคิดวิเคราะห์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย		
(2.2) กรอบแนวคิดการวิจัยด้านแรงงาน และการประกันสังคม (โดยเปรียบเทียบกับผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน) **(15 คะแนน)** ➢ 0 คะแนน : ไม่มีกรอบแนวคิด ➢ 1 – 5 คะแนน : มีกรอบแนวคิด ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี ➢ 6 – 10 คะแนน : มีกรอบแนวคิด ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ➢ 11 – 15 คะแนน : มีกรอบแนวคิด ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี การการวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือโดยละเอียด		
(2.3) การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (10 คะแนน) (โดยเปรียบเทียบกับผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน) ➢ 0 คะแนน : ไม่มีขนาดตัวอย่าง หรือมีแต่ไม่ครอบคลุม ➢ 1 – 5 คะแนน : มีขนาดตัวอย่างที่ครอบคลุม ➢ 6 – 10 คะแนน : ขนาดตัวอย่างที่ครอบคลุม โดยแสดงทฤษฎี และแสดงแต่ละกลุ่มตัวอย่างชัดเจน		

รายละเอียดคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ	คะแนน	น้ำหนัก
(2.4) เทคนิคการออกแบบสอบถาม (10 คะแนน) (โดยเปรียบเทียบกับผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน) ➢ 0 คะแนน : ไม่มีวิธีหรือแนวคิดในการออกแบบสอบถาม ➢ 1 – 2 คะแนน : มีวิธีหรือแนวคิดการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม ➢ 3 – 4 คะแนน : มีวิธีหรือแนวคิดการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามให้ครอบคลุมกลุ่มสมาชิก สมาชิกผู้รับบริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ➢ 5 – 6 คะแนน : มีวิธีหรือแนวคิดการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามให้ครอบคลุมกลุ่มสมาชิก สมาชิกผู้รับบริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ➢ 7 – 8 คะแนน : มีวิธีหรือแนวคิดการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามให้ครอบคลุมกลุ่มสมาชิก สมาชิกผู้รับบริการ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ มีวิธีการตรวจสอบคุณภาพหรือความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ➢ 9 – 10 คะแนน : มีวิธีหรือแนวคิดการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามให้ครอบคลุมกลุ่มสมาชิก สมาชิกผู้รับบริการ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ มีวิธีการตรวจสอบคุณภาพหรือความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม และวิธีการประเมินแบบสอบถาม หรือมีเทคนิคการออกแบบสอบถามนอกเหนืออ้างอิงจากผลสำรวจที่ผ่านมา		
(2.5) การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูล (15 คะแนน) (โดยเปรียบเทียบกับผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน) ➢ 0 คะแนน : ไม่มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรม ➢ 1 – 5 คะแนน : มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรม และมีเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล ➢ 6 – 10 คะแนน : มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรมโดยละเอียด และมีเครื่องมือขั้นสูงในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล ➢ 11 – 15 คะแนน : มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรมโดยละเอียด และมีเครื่องมือขั้นสูงในการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีการนำเสนอการใช้งาน		
(2.6) ข้อเสนออื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดในขอบเขตการจ้าง (5 คะแนน) (โดยเปรียบเทียบกับผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน) ➢ 0 คะแนน : ไม่มีข้อเสนออื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดในขอบเขตการจ้าง ➢ 1 – 3 คะแนน : มีข้อเสนออื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดในขอบเขตการจ้าง ➢ 4 – 5 คะแนน : มีข้อเสนออื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดในขอบเขตการจ้าง และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการหรือในอนาคต		

รายละเอียดคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ	คะแนน	น้ำหนัก
3) ข้อเสนอด้านบุคลากร (โดยเปรียบเทียบกับผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน) **(15 คะแนน)**	15	
➢ 0 คะแนน : ไม่มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ในงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ หรือสถิติ หรือการวิเคราะห์ หรือการสำรวจและการประเมินผล ➢ 1 – 5 คะแนน : มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ในงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ หรือสถิติ หรือการวิเคราะห์ หรือการสำรวจและการประเมินผล และจบการศึกษาระดับปริญญาเอก และมีทีมคณะวิจัยในการดำเนินงานที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง โดยมีจำนวนบุคลากรในการดำเนินงานวิจัย ไม่น้อยกว่า 4 คน ดังนี้ นักวิจัย จำนวน 2 คน จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป ผู้ช่วยวิจัยจำนวน 1 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ผู้ประสานงาน/เลขานุการ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ➢ 6 – 10 คะแนน : ไม่มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ในงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ หรือสถิติ หรือการวิเคราะห์ หรือการสำรวจและการประเมินผล และจบการศึกษาระดับปริญญาเอก และมีทีมคณะวิจัยในการดำเนินงานที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง โดยมีจำนวนบุคลากรในการดำเนินงานวิจัย ไม่น้อยกว่า 4 คน ดังนี้ นักวิจัย จำนวน 2 คน จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป ผู้ช่วยวิจัยจำนวน 1 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ผู้ประสานงาน/เลขานุการ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป บุคลากรในทีมวิจัยมีประสบการณ์เป็นวิทยากรในการนำเสนอเผยแพร่ผลงานวิชาการในผลงานเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ ➢ 11 – 15 คะแนน : ไม่มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ในงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ หรือสถิติ หรือการวิเคราะห์ หรือ การสำรวจและการประเมินผล และจบการศึกษาระดับปริญญาเอก และมีทีมคณะวิจัยในการดำเนินงานที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง โดยมีจำนวนบุคลากรในการดำเนินงานวิจัย ไม่น้อยกว่า 4 คน ดังนี้ นักวิจัย จำนวน 2 คน จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป ผู้ช่วยวิจัยจำนวน 1 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ผู้ประสานงาน/เลขานุการ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป บุคลากรในทีมวิจัยมีประสบการณ์เป็นวิทยากรในการนำเสนอเผยแพร่ผลงานวิชาการในผลงานเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ โดยเคยได้รับรางวัล หรือใบประกาศ		
2. ข้อเสนอด้านราคา	100	20
รวม		100

5.5 การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

การตัดสินการคัดเลือก คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะพิจารณาโดยการนำลำดับที่ข้อเสนอด้านเทคนิคและลำดับที่ด้านราคารวมกัน โดยข้อเสนอด้านเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 80 และข้อเสนอราคา คิดเป็นร้อยละ 20 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้ลำดับที่ดีสุดจะเป็นผู้ได้รับการคัดเลือก กรณีได้ลำดับเท่ากัน คณะกรรมการฯ จะพิจารณาคะแนนข้อเสนอด้านเทคนิคเป็นหลัก โดยผลการตัดสินของคณะกรรมการฯ ถือเป็นที่สิ้นสุด

6. วงเงินงบประมาณ

5,000,000 บาท (ห้าล้านบาทถ้วน)

7. กำหนดเวลาส่งมอบงาน

ระยะเวลาดำเนินการ 7 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ดังนี้

7.1 แผนการดำเนินงานในภาพรวม ภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา จำนวน 2 ชุด

7.2 จัดทำรายงานความก้าวหน้า (Progress Report) งวดที่ 1 ภายใน 1 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 10 เล่ม มีเนื้อหาประกอบด้วยข้อ 7.1 รายละเอียดของงานข้อ 4.1 – 4.2

7.3 จัดทำรายงานความก้าวหน้าเล่มที่ 2 (2^{nd} Progress Report) งวดที่ 2 ภายใน 3 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 10 เล่ม มีเนื้อหาประกอบด้วยข้อ 7.2 และรายละเอียดของงาน ข้อ 4.3 – 4.4

7.4 จัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft of Final Report) งวดที่ 3 ภายใน 6 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 10 เล่ม มีเนื้อหาประกอบด้วยข้อ 7.3 รายละเอียดของงานข้อ 4.5 – 4.11

7.5 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) งวดที่ 4 ภายใน 7 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 10 เล่ม และไฟล์ข้อมูลทั้งหมด บรรจุใน Flash Drive จำนวน 5 อัน เนื้อหาประกอบด้วยข้อ 7.4 และรายละเอียดของงานข้อ 4.12 – 4.14 ประกอบกันเป็น Final Report

งาน	ผลผลิตสำคัญ (output)
แผนการทำงาน	ภาพรวมการดำเนินงาน
Progress Report	กำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถาม วิธีการจัดเก็บ
Progress Report 2	ผลการสำรวจเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และข้อมูลดิบ (ผลเบื้องต้น)
Draft	ผลการวิเคราะห์ ศึกษา และการจัดประชุมเผยแพร่ผลสำรวจ
Final Report	รายงานฉบับสมบูรณ์

8. งวดงานและการจ่ายเงิน

ระยะเวลาดำเนินการ 7 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา แบ่งเป็น 4 งวดงาน ดังนี้

8.1 งวดที่ 1 ชำระค่าจ้างร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดเมื่อส่งมอบงานตามข้อ 7.1 – 7.2 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

8.2 งวดที่ 2 ชำระค่าจ้างร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดเมื่อส่งมอบงานตามข้อ 7.3 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

8.3 งวดที่ 3 ชำระค่าจ้างร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดเมื่อส่งมอบงานตามข้อ 7.4 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

8.4 งวดที่ 4 ชำระค่าจ้างร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดเมื่อส่งมอบงานตามข้อ 7.5 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

9. อัตราค่าปรับ

หากส่งมอบงานแต่ละงวดงาน (ข้อ 7.1 – 7.5) มีเนื้อหาไม่ครบถ้วน หรือส่งมอบงานล่าช้ากว่าระยะเวลาตามสัญญา หรือละทิ้งงาน หรือไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง โดยไม่ปรากฏเหตุสุดวิสัยหรือพฤติการณ์อันหนึ่งอันใดที่ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิด ซึ่งผู้ว่าจ้างจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบและจะกำหนดระยะเวลาพอสมควร เพื่อให้ผู้รับจ้างปฏิบัติให้ถูกต้องตามสัญญา หากผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าว ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้าง โดยคิดค่าปรับเป็นรายงวดงานและหักจากค่าจ้างการจ่ายเงินตามงวดงานนั้น และต้องเสียค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.10 ของค่าจ้างการจ่ายเงินตามงวดงานนั้น จนกว่าจะได้ดำเนินการเสร็จสิ้น ทั้งนี้ ในกรณีเกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งจากผู้รับจ้างอีกด้วย หรือผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันทีในกรณีดังกล่าว ผู้รับจ้างจะต้องชดใช้คืนเงินทุนทั้งหมดหรือบางส่วนตามที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควรแก่ผู้ว่าจ้าง ภายใน 15 (สิบห้า) วัน นับแต่วันที่ผู้ว่าจ้างได้แจ้งหนังสือให้ผู้รับจ้างทราบ

10. ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง และกำหนดระยะเวลารับประกันความชำรุดบกพร่อง

10.1 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และหน่วยบริการอื่นเพื่อจัดทำแผนการเก็บข้อมูลรายหน่วยงาน

10.2 ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้ดำเนินการและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของงานทั้งหมดในการดำเนินงานและวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลและวัสดุทั้งหลายตามสัญญาจ้าง ข้อเสนอที่ยื่นตามขอบเขตของงาน (TOR) และข้อเสนออื่นเพิ่มเติมในระหว่างสัญญาจ้าง

10.3 ในระหว่างการดำเนินการหากมีความจำเป็นต้องเชิญผู้แทนจากหน่วยงานอื่น หรือผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมประชุมเพื่อให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นของผู้แทนหรือผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว

10.4 ผู้รับจ้างจะต้องมีทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมและเพียงพอในการสำรวจหรือเก็บข้อมูล สามารถติดต่อประสานงานได้ทันที พร้อมนำเสนอผลงานตามงวดงาน และมีอุปกรณ์การทำงานที่สามารถดำเนินงานได้อย่างสมบูรณ์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

10.5 ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจให้มีความถูกต้อง หากมีความคลาดเคลื่อนจะต้องรับประกันความบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลา 2 เดือน นับถัดจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับมอบงาน โดยต้องรีบจัดการแก้ไขให้มีความถูกต้อง ภายในระยะเวลา 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความคลาดเคลื่อนบกพร่องของงาน

11. ข้อสงวนสิทธิ

11.1 ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญาว่าจ้าง ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างไม่อาจทำตามสัญญาจ้างที่ได้เจรจาตกลง หรือมีเหตุจำเป็นอื่นๆ ที่เป็นอุปสรรคซึ่งทำให้ไม่สามารถดำเนินการจ้างได้ ให้ถือว่าสัญญาเป็นอันเลิกไป ผู้รับจ้างไม่มีสิทธิโต้แย้งและเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ทั้งสิ้น

11.2 ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงบุคลากรหลักตามที่ระบุไว้ในข้อเสนอ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของราชการเป็นสำคัญและผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการโดยไม่มีเงื่อนไข ยกเว้นได้รับการยินยอมจากผู้ว่าจ้าง

11.3 ผลการสำรวจ ข้อเสนอแนะ แผนงาน มาตรการ และเอกสารทั้งหมดในโครงการถือเป็นกรรมสิทธิ์ของสำนักงานประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมขอสงวนสิทธิ์ในการนำไปใช้ประโยชน์ หรือดัดแปลงเพิ่มเติม เพื่อใช้ประโยชน์ในกิจการของสำนักงานประกันสังคม โดยไม่ถือว่าเป็นการลอกเลียนหรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาและไม่มีภาระต้องจ่ายค่าตอบแทนใดๆ แก่ผู้รับจ้าง และงานตามสัญญาจ้างที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ให้ถือเป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงานประกันสังคม

เอกสารแนบท้ายขอบเขตของงานจ้าง (TOR)
การสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2568

นิยามศัพท์

1. สมาชิก หมายถึง (1) ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มาตรา 39 และมาตรา 40 (2) ลูกจ้าง และ (3) นายจ้าง
2. สมาชิกผู้รับบริการ หมายถึง สมาชิกที่มารับบริการของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการอื่นที่ร่วมให้บริการกับสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งทายาทผู้มีสิทธิและประชาชนทั่วไป
3. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน ภายนอก และอื่นๆ ของสำนักงานประกันสังคม ดังนี้
   3.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน เช่น ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม เป็นต้น
   3.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน สถานพยาบาล ธนาคาร หน่วยบริการอื่นที่ร่วมให้บริการกับสำนักงานประกันสังคม หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สื่อมวลชน รวมทั้งทายาทผู้มีสิทธิและประชาชนทั่วไป เป็นต้น
   3.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ เช่น คณะกรรมการ อนุกรรมการ ของสำนักงานประกันสังคม
4. หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม หมายถึง สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา
5. หน่วยบริการอื่น (อ้างอิงตามที่สำนักงานประกันสังคมประกาศ) หมายถึง หน่วยงานที่ร่วมให้บริการด้านต่างๆ กับสำนักงานประกันสังคม เช่น สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม สถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทน ธนาคารในความตกลงของสำนักงานประกันสังคม ไปรษณีย์ไทย เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น