

## ขอบเขตของงาน (TOR)

### การสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2565

#### 1. ความเป็นมา

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

สำนักงานประกันสังคมได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาองค์กร สิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรพัฒนาได้ คือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย คณะกรรมการ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน หน่วยบริการอื่น หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไป รวมทั้ง ผู้บริหาร และบุคลากรสำนักงานประกันสังคม เพื่อนำความคิดเห็นไปปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมจึงต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี เพื่อพัฒนาประกันสังคมให้ก้าวไปข้างหน้า และสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกกลุ่ม ควบคู่กับสร้างการรับรู้ ความเข้าใจในคุณค่าของการประกันสังคมที่ทุกภาคส่วนร่วมเป็นเจ้าของ เพื่อให้ได้ผลสำรวจมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม อันจะส่งผลให้เกิดความผูกพันและความเชื่อมั่นที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม นอกจากนี้ ยังสามารถใช้ประโยชน์จากผลการสำรวจมาพัฒนาประกันสังคมและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยบริการ และรายงานผลการประเมินตามตัวชี้วัดของสำนักงานประกันสังคม อีกทั้ง ผู้บริหารยังสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาและตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานของสำนักงานได้ในอนาคต

#### 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และหน่วยบริการอื่นที่ร่วมให้บริการกับสำนักงานประกันสังคม

2.2 เพื่อสำรวจความผูกพัน ความเชื่อมั่น และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

2.3 เพื่อนำผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความเชื่อมั่น และความคาดหวัง มาวิเคราะห์หาปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คุณธรรมและความโปร่งใส เพื่อการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคม

2.4 เพื่อให้ได้แผนการปรับปรุงการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม

### 3. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

3.1 ต้องมีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ในงานวิจัย ด้านสังคมศาสตร์ สถิติ หรือการประเมินผล การให้บริการของภาครัฐ ไม่น้อยกว่า 3 ปี

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

3.3 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมานำเสนอข้อเทคนิคต่อที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคา อิเล็กทรอนิกส์ ตามวัน เวลา ที่กำหนดไว้ในประกาศสำนักงานประกันสังคม หากไม่มานำเสนอจะถือว่า คุณสมบัติไม่ครบถ้วน

3.4 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาด้วยวิธีประกวดราคา อิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลาง และปฏิบัติตาม เงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

### 4. รายละเอียดของงาน

4.1 จัดทำกระบวนการวิจัยในการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความเชื่อมั่น และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

(1) กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีวิจัย

(2) สร้างเครื่องมือในการสำรวจ เช่น แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ ในการเก็บข้อมูลและเกณฑ์ การแปลผล เป็นต้น

(3) การกำหนดขนาดตัวอย่างต้องครอบคลุม กลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน และภายนอก ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างต้องเป็นไปตามหลักการทางสถิติและกระบวนการวิจัย ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ หน่วยบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม รวมทุกกลุ่มตัวอย่างต้องไม่น้อยกว่า 24,000 ตัวอย่าง (อ้างอิงจากผลสำรวจที่ผ่านมา) โดยสัดส่วนขนาดตัวอย่างแต่ละกลุ่มต้องเป็นไปตามหลักการ ทางสถิติ และแบบสอบถามด้านการแพทย์ ต้องมีสถานพยาบาลหลักที่เป็นคู่สัญญาของกองทุนประกันสังคม และสถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทนทั่วประเทศ อย่างน้อยจังหวัดละ 1 แห่ง (โรงพยาบาลหลัก) รวมทั่วประเทศ ไม่น้อยกว่า 150 แห่ง

4.2 สำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคม ปี 2565 โดยสำรวจ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม หน่วยบริการอื่นที่สำนักงาน ประกันสังคมทำสัญญาหรือบันทึกข้อตกลงและพันธมิตรร่วมให้บริการ ทั้งนี้ ให้ครอบคลุมทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการเงิน ด้านการแพทย์ ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพของศูนย์ฟื้นฟู สมรรถภาพคนงาน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกการใช้บริการของกองทุนประกันสังคมและ กองทุนเงินทดแทน

4.3 สำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีประเด็นสำรวจ ครอบคลุม ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านบริการทั่วไป ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการเงิน ด้านการแพทย์ ด้านการฟื้นฟู สมรรถภาพของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกการใช้บริการของ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

4.4 สำรองความผูกพัน ความเชื่อมั่น และความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามอายุ/เพศ/ประเภทผู้รับบริการ/กองทุน/หน่วยบริการ

4.5 จัดทำการวิเคราะห์ข้อมูล การแปลผล ตามหลักการทางสถิติและจัดทำรายงาน โดยการแปลผล จำแนกรายกองทุน รายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม หน่วยบริการอื่น รายภาค และจำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ (เล็ก กลาง ใหญ่ และเรียงลำดับ)

4.6 จัดทำลำดับผลสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ (เล็ก กลาง ใหญ่) และรายภาค

4.7 จัดทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกจ้างที่ประสบเหตุจากการทำงาน และผู้ประกันตนทุพพลภาพ

4.8 จัดทำการวิเคราะห์ปัจจัยและความเสี่ยงของความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความเชื่อมั่น และความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คุณธรรมและความโปร่งใส เพื่อการพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคม

4.9 ศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจรายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปี 2562 – 2564 และวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจในปี 2565

4.10 ศึกษาวิเคราะห์ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น อย่างน้อย 2 หน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการออกแบบสอบถามของสำนักงานประกันสังคม

4.11 จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม

4.12 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจ และระดมความคิดเห็นหรือประชุมกลุ่มย่อย ในการพัฒนาบริการแบบมีอาชีพ จำนวน 1 วัน อย่างน้อย 1 ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมรวมไม่น้อยกว่า 250 คน และเป็นผู้แทนจากหน่วยบริการและหน่วยงานส่วนกลางของสำนักงานประกันสังคม โดยผู้รับจ้างรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม ไม่รวมค่าที่พักและค่าเดินทางของผู้เข้าร่วมประชุม ทั้งนี้ หากเกิดเหตุสุดวิสัย ทำให้ไม่สามารถจัดการประชุมตามรูปแบบปกติได้ ต้องนำเสนอรูปแบบการจัดประชุมที่เหมาะสม เพื่อขอความเห็นชอบจากสำนักงานประกันสังคม โดยต้องมีจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมครบตามที่กำหนด และผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการประชุมนั้น

4.13 จัดทำรางวัล (โล่ หรือใบประกาศเกียรติคุณ) ให้แก่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมที่มีผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมสูงสุด จำแนกตามขนาดของสำนักงานประกันสังคม (เล็ก กลาง ใหญ่) และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จำนวน 1 รางวัล รวมไม่น้อยกว่า 10 รางวัล และรางวัลชมเชย จำนวนไม่น้อยกว่า 9 รางวัล

## 5. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

5.1 ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคาที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ โดยพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคและด้านราคาที่เป็นไปตามคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดของงานของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละราย โดยจะให้ความสำคัญกับข้อเสนอด้านเทคนิค เนื่องจากการดำเนินงานต้องใช้อาศัยความรู้หลายด้านในการวิเคราะห์ผล จัดทำข้อเสนอแนะ และจัดทำแผนการปรับปรุงให้บริการในภาพรวม เช่น ความผูกพัน ความเชื่อมั่น ความคาดหวัง และความเสียง 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) ข้อเสนอทางเทคนิค ต้องครอบคลุมเนื้อหาสาระตามรายละเอียดของงานที่ได้กำหนดไว้ และมีบุคลากรผู้ร่วมดำเนินงาน ขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาการดำเนินงานทุกขั้นตอน

(3) ข้อเสนอทางเทคนิค คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะพิจารณาเอกสารด้านเทคนิคของผู้ยื่นข้อเสนอที่มีคุณสมบัติ และหลักฐานเอกสารถูกต้องครบถ้วนตามที่กำหนด ซึ่งผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาจะต้องได้คะแนนด้านเทคนิคไม่น้อยกว่า 70 คะแนน ของคะแนนข้อเสนอทางเทคนิค ตามหลักเกณฑ์การให้คะแนนข้อ 5.4 (ข้อ 1) ข้อเสนอทางเทคนิค คุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

(4) ข้อเสนอด้านราคา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะพิจารณาราคาเฉพาะผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาทางเทคนิคเท่านั้น โดยไม่เกินวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดจ้าง

## 5.4 หลักเกณฑ์การให้คะแนน

รายละเอียดคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ	คะแนน	น้ำหนัก
<b>1. ข้อเสนอทางเทคนิค</b>	<b>100</b>	<b>80</b>
<b>(1) ผลงานและประสบการณ์ของผู้ยื่นข้อเสนอ</b>	15	
- 0 คะแนน : ไม่มีประสบการณ์ในงานวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้อง		
- 5 คะแนน : มีประสบการณ์ในงานวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 2 โครงการ มีวงเงินดำเนินการไม่น้อยกว่า 2,000,000 บาท และเป็นผลงานย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี		
- 10 คะแนน : มีประสบการณ์ในงานวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้อง มากกว่า 3 โครงการ มีวงเงินดำเนินการมากกว่า 4,000,000 บาท และเป็น ผลงานย้อนหลังไม่เกิน 2 ปี		
- 15 คะแนน : มีประสบการณ์ในงานวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้อง มากกว่า 3 โครงการ มีวงเงินดำเนินการมากกว่า 4,000,000 บาท เป็นผลงานย้อนหลังไม่เกิน 2 ปี และมีผลงานเกี่ยวกับการจัดทำแผน เช่น แผนพัฒนาการให้บริการ หรือแผนการปรับปรุงการให้บริการ		

รายละเอียดคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ	คะแนน	น้ำหนัก
(2) ข้อเสนอด้านเทคนิคที่สอดคล้องกับรายละเอียดของงาน ได้แก่	60	
<p><b>2.1 กรอบแนวคิด คือ กรอบของการวิจัยที่เป็นผลสรุปจากการศึกษาและ</b> (15 คะแนน)  <b>ทดลองทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 คะแนน : ไม่มีกรอบแนวคิด</li> <li>- 5 คะแนน : มีกรอบแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย</li> <li>- 10 คะแนน : มีกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย และการสังเคราะห์ตัวแปร</li> <li>- 15 คะแนน : มีกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย การสังเคราะห์ตัวแปร และมีแนวคิดวิเคราะห์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย</li> </ul>		
<p><b>2.2 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง</b> (15 คะแนน)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 คะแนน : ขนาดตัวอย่าง ไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด</li> <li>- 5 คะแนน : ขนาดตัวอย่างครอบคลุม กลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด</li> <li>- 10 คะแนน : ขนาดตัวอย่างครอบคลุม กลุ่มผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการสำนักงาน ประกันสังคมไม่น้อยกว่า 143 แห่ง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด และ สถานพยาบาลรวมทั้งประเทศ ไม่น้อยกว่า 150 แห่ง รวมทุกกลุ่มตัวอย่าง ไม่น้อยกว่า 24,000 ตัวอย่าง</li> <li>- 15 คะแนน : ขนาดตัวอย่างครอบคลุม กลุ่มผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการสำนักงาน ประกันสังคมไม่น้อยกว่า 143 แห่ง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด และ สถานพยาบาลรวมทั้งประเทศ ไม่น้อยกว่า 150 แห่ง รวมทุกกลุ่มตัวอย่าง ไม่น้อยกว่า 25,000 ตัวอย่าง</li> </ul>		
<p><b>2.3 เทคนิคการออกแบบสอบถาม</b> (10 คะแนน)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 คะแนน : ไม่มีวิธีการออกแบบสอบถาม</li> <li>- 2.5 คะแนน : วิธีการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามให้ครอบคลุม กลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด</li> <li>- 5 คะแนน : วิธีการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามให้ครอบคลุม กลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด และการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสำรวจ</li> <li>- 7.5 คะแนน : วิธีการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามให้ครอบคลุม กลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และวิธีการตรวจสอบคุณภาพหรือความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม</li> <li>- 10 คะแนน : วิธีการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามให้ครอบคลุม กลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ วิธีการตรวจสอบคุณภาพหรือความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม และ วิธีการประเมินแบบสอบถาม</li> </ul>		

รายละเอียดคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ	คะแนน	น้ำหนัก
<p><b>2.4 การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูล</b> (15 คะแนน)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 คะแนน : ไม่มีการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูล</li> <li>- 2.5 คะแนน : มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรมโดยละเอียด</li> <li>- 5 คะแนน : มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรมโดยละเอียด และเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล</li> <li>- 7.5 คะแนน : มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรมโดยละเอียด เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลหรือเกณฑ์การแปรผล</li> <li>- 10 คะแนน : มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรมโดยละเอียด เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การกำหนดเกณฑ์การประเมินผลหรือเกณฑ์การแปรผล และขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล</li> <li>- 12.5 คะแนน : มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรมโดยละเอียด เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การกำหนดเกณฑ์การประเมินผลหรือเกณฑ์การแปรผล ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล</li> <li>- 15 คะแนน : มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรมโดยละเอียด เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การกำหนดเกณฑ์การประเมินผลหรือเกณฑ์การแปรผล ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการจัดทำแผนการปรับปรุงให้บริการในภาพรวม</li> </ul>		
<p><b>2.5 ข้อเสนออื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดในขอบเขตการจ้าง</b> (5 คะแนน)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 คะแนน : ไม่มีข้อเสนออื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดในขอบเขตการจ้าง</li> <li>- 5 คะแนน : มีข้อเสนออื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดในขอบเขตการจ้าง</li> </ul>		
<p><b>(3) ข้อเสนอด้านบุคลากร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 คะแนน : ไม่มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ในงานวิจัย ด้านสังคมศาสตร์ สถิติ หรือ การประเมินผลการให้บริการของภาครัฐ ไม่น้อยกว่า 3 ปี</li> <li>- 5 คะแนน : มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ในงานวิจัย ด้านสังคมศาสตร์ สถิติ หรือ การประเมินผลการให้บริการของภาครัฐ ไม่น้อยกว่า 3 ปี</li> <li>- 10 คะแนน : มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ในงานวิจัย ด้านสังคมศาสตร์ สถิติ หรือ การประเมินผลการให้บริการของภาครัฐ มากกว่า 5 ปี</li> <li>- 15 คะแนน : มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ในงานวิจัย ด้านสังคมศาสตร์ สถิติ หรือ การประเมินผลการให้บริการของภาครัฐ มากกว่า 5 ปี และมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในจำนวนที่เพียงพอในการดำเนินงานวิจัย</li> </ul>	15	
<p><b>(4) การนำเสนอ /สรุปภาพรวม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 คะแนน : ไม่มานำเสนอข้อเทคนิคต่อที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ตามวัน เวลา ที่กำหนดไว้ในประกาศสำนักงานประกันสังคม</li> <li>- 5 คะแนน : ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน</li> <li>- 10 คะแนน : ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และมีเอกสารประกอบการนำเสนอเป็นรูปเล่มจำนวน 6 ชุด</li> </ul>	10	
<p><b>2. ข้อเสนอด้านราคา</b></p>	100	20
<p><b>รวม</b></p>		100

## 5.5 การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

การตัดสินการคัดเลือก คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะพิจารณาโดยการนำลำดับทางด้านเทคนิคและลำดับทางด้านราคารวมกัน โดยข้อเสนอทางด้านเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 80 และข้อเสนอราคา คิดเป็นร้อยละ 20 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้ลำดับที่ดีที่สุดจะเป็นผู้ได้รับการคัดเลือก กรณีได้ลำดับเท่ากัน คณะกรรมการฯ จะพิจารณาคะแนนด้านเทคนิคเป็นหลัก โดยผลการตัดสินของคณะกรรมการฯ ถือเป็นที่สุด

## 6. ระยะเวลาดำเนินการ

ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 8 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

## 7. ระยะเวลาส่งมอบของงาน

7.1 จัดทำรายงานความก้าวหน้า (Progress Report) งวดที่ 1 โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 10 เล่ม ภายใน 1 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา มีเนื้อหาประกอบด้วย บทนำ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ระเบียบวิธีวิจัย แนวทางการเก็บข้อมูล การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการจัดเก็บข้อมูล ร่างบทเนื้อหา (สารบัญ) ของรูปเล่มรายงาน ร่างแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ (ตามรายละเอียดของงานข้อ 4.1) และผลการศึกษาวิเคราะห์ประเด็นความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น อย่างน้อย 2 หน่วยงาน (ตามรายละเอียดของงาน ข้อ 4.10)

7.2 จัดทำร่างรายงาน (Draft Final Report) งวดที่ 2 โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 10 เล่ม ภายใน 6 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา มีเนื้อหาประกอบด้วย งานงวดที่ 1 และข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ก่อนนำไปใช้ในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล
- (2) ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/ความเชื่อมั่น ความคาดหวัง ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามรายละเอียดของงาน ข้อ 4.2 – 4.6)
- (3) จัดทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกจ้างที่ประสบเหตุจากการทำงานและผู้ประกันตนทุพพลภาพ (ตามรายละเอียดของงาน ข้อ 4.7)
- (4) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยและความเสี่ยงของความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความเชื่อมั่น และความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คุณธรรมและความโปร่งใส เพื่อการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคม (ตามรายละเอียดของงาน ข้อ 4.8)
- (5) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจรายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ ปี 2562 – 2564 และวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจในปี 2565 (ตามรายละเอียดของงานข้อ 4.9)
- (6) การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการจัดเก็บข้อมูล และการลงพื้นที่เก็บข้อมูล ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และหนังสือหรือเอกสารที่ให้หน่วยบริการลงนามรับทราบการลงพื้นที่

7.3 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) งวดที่ 3 โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 10 เล่ม และไฟล์ข้อมูลทั้งหมด บรรจุใน Flash Drive จำนวน 5 อัน ภายใน 8 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา มีเนื้อหาประกอบด้วย งานงวดที่ 1 – 2 และข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) บทสรุปสำหรับผู้บริหาร บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- (2) แผนการปรับปรุงการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม (ตามรายละเอียดของงาน ข้อ 4.11)
- (3) ผลการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 1 วัน อย่างน้อย 1 ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมรวมไม่น้อยกว่า 250 คน (ตามรายละเอียดของงาน ข้อ 4.12)
- (4) ส่งมอบรางวัล (โล่ หรือใบประกาศเกียรติคุณ) ให้แก่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ที่มีผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมสูงสุด จำแนกตามขนาดของสำนักงานประกันสังคม (เล็ก กลาง ใหญ่) และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จำนวน 1 รางวัล รวมไม่น้อยกว่า 10 รางวัล และรางวัลชมเชย จำนวนไม่น้อยกว่า 9 รางวัล (ตามรายละเอียดของงาน ข้อ 4.13)
- (5) ส่งผลสำรวจและข้อเสนอแนะให้กับหน่วยบริการทุกหน่วยของสำนักงานประกันสังคมในรูปแบบเอกสารและ Flash Drive

## 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

5,300,000 บาท (ห้าล้านสามแสนบาทถ้วน)

## 11. ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

- 11.1 ผู้รับจ้างจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจขอบเขตของงาน (TOR) อย่างละเอียด
- 11.2 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และหน่วยบริการอื่น เพื่อจัดทำแผนการเก็บข้อมูลรายหน่วยงาน



11.3 ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้ดำเนินการและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของงานทั้งหมดในการดำเนินงาน และวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลและวัสดุทั้งหลายตามสัญญาจ้าง ข้อเสนอที่ยื่นตามขอบเขตของงาน (TOR) และ ข้อเสนออื่นเพิ่มเติมในระหว่างสัญญาจ้าง

11.4 ในระหว่างการดำเนินการหากมีความจำเป็นต้องเชิญผู้แทนจากหน่วยงานอื่น หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เข้าร่วมประชุมเพื่อให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางหรือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นของผู้แทนหรือผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว

11.5 ผู้รับจ้างจะต้องมีทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมและเพียงพอในการสำรวจหรือเก็บข้อมูล สามารถติดต่อประสานงานได้ทันที พร้อมนำเสนอผลงานตามงวดงาน และมีอุปกรณ์การทำงานที่สามารถดำเนินงานได้อย่างสมบูรณ์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

11.6 ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจให้มีความถูกต้อง หากมีความคลาดเคลื่อนจะต้องรับประกันความบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลา 3 เดือน นับถัดจากวันที่ ผู้รับจ้างได้รับมอบงาน โดยต้องบริหารจัดการแก้ไขให้มีความถูกต้อง ภายในระยะเวลา 1 เดือน นับถัดจากวันที่ ได้รับแจ้งความคลาดเคลื่อนบกพร่องของงาน

## 12. ข้อสงวนสิทธิ

12.1 ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญาว่าจ้าง ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างไม่อาจทำตามสัญญาจ้างที่ได้ เจริญตามตกลง หรือมีเหตุจำเป็นอื่นๆ ที่เป็นอุปสรรคซึ่งทำให้ไม่สามารถดำเนินการจ้างได้ ให้ถือว่าสัญญาเป็นอันเลิกไป ผู้รับจ้างไม่มีสิทธิโต้แย้งและเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ทั้งสิ้น

12.2 ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิในการเปลี่ยนแปลงบุคลากรหลักตามที่ระบุไว้ในข้อเสนอ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ ของราชการเป็นสำคัญและผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการโดยไม่มีเงื่อนไข ยกเว้นได้รับการยินยอมจากผู้ว่าจ้าง

12.3 ผลการสำรวจ ข้อเสนอแนะ แผนงาน มาตรการ และเอกสารทั้งหมดในโครงการถือเป็น กรรมสิทธิ์ของสำนักงานประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมขอสงวนสิทธิในการนำไปใช้ประโยชน์ หรือ ดัดแปลงเพิ่มเติม เพื่อใช้ประโยชน์ในกิจการของสำนักงานประกันสังคม โดยไม่ถือว่าเป็นการลอกเลียนหรือ ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาและไม่มีภาระต้องจ่ายค่าตอบแทนใดๆ แก่ผู้รับจ้าง และงานตามสัญญาจ้างที่แล้ว เสร็จสมบูรณ์ให้ถือเป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงานประกันสังคม

เอกสารแนบท้ายขอบเขตของงานจ้าง (TOR)  
การสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2565

---

นิยามศัพท์

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการอื่นที่ร่วมให้บริการกับสำนักงานประกันสังคม
2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานประกันสังคม ดังนี้
  - 2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ได้แก่ ผู้บริหาร และบุคลากรสำนักงานประกันสังคม
  - 2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ คณะกรรมการ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน สถานพยาบาล ธนาคาร หน่วยบริการอื่น หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไป
3. หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม หมายถึง สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค
4. หน่วยบริการอื่น หมายถึง หน่วยงานที่ร่วมให้บริการด้านต่างๆ กับสำนักงานประกันสังคม เช่น บริการทางการแพทย์ บริการรับจ่ายเงิน เป็นต้น
5. การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม หมายถึง การให้บริการของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม และหน่วยบริการอื่น ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านบริการทั่วไป ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการเงิน ด้านการแพทย์ ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม หมายถึง
  - 6.1 สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ จำนวน 12 พื้นที่
  - 6.2 สำนักงานประกันสังคมจังหวัด จำนวน 76 จังหวัด
  - 6.3 สำนักงานประกันสังคมสาขา จำนวน 50 สาขา
  - 6.4 ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค จำนวน 5 ภาค
8. หน่วยบริการอื่น หมายถึง
  - 8.1 สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม จำนวน 245 แห่ง และ
    - (1) สถานพยาบาลที่ให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด
    - (2) สถานพยาบาลเพื่อให้บริการทางการแพทย์กรณีทันตกรรมแก่ผู้ประกันตน
  - 8.2 สถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทน จำนวน 294 แห่ง
  - 8.3 ธนาคารในความตกลงของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 15 แห่ง ได้แก่
    - (1) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
    - (2) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
    - (3) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
    - (4) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
    - (5) ธนาคารออมสิน
    - (6) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- (7) ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)
- (8) ธนาคารมิซูโฮ จำกัด สาขากรุงเทพฯ
- (9) ธนาคารซูมิโตโม มิตซูย แบงกิง คอร์ปอเรชั่น
- (10) ธนาคารซีทีแบงก์ เอ็น. เอ
- (11) ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน)
- (12) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- (13) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
- (14) ธนาคารดอยช์ แบงก์ สาขากรุงเทพฯ
- (15) ธนาคารบีเอ็นพี พารีบาส์ สาขากรุงเทพฯ

8.4 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

8.5 บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด

8.6 บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้โลตัส)

8.7 บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

8.8 บริษัท ฟอर्थ สมาร์ท เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) [ตู้บุญเติม]

8.9 บริษัท ซ้อปปีเพย์ (ประเทศไทย) จำกัด