ขอบเขตของงาน (TOR)

โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2569

---

1. ความเป็นมา

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลักคือ การบริหารกองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกองทุนเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งสำนักงานประกันสังคมมีหน้าที่จัดระบบประกันให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือตาย ที่ไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้ง การคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ ว่างงาน และให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ ตาย หรือสูญหาย เนื่องจากการทำงานให้แก่นายจ้าง ซึ่งประกอบด้วยการบริหารจัดการกองทุนทั้งสองกองทุนให้สามารถจ่ายประโยชน์ทดแทนที่เพียงพอทั่วถึง และเสถียรภาพของกองทุนที่มีความยั่งยืน รวมถึงให้บริการสมาชิกและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน รวมทั้งนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ลดค่าใช้จ่ายของประชาชน ภารกิจของสำนักงานประกันสังคมมีทั้งเชิงนโยบายหรือเชิงยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการที่มีหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และหน่วยบริการอื่นที่ร่วมให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมตระหนักถึงความสำคัญของภารกิจดังกล่าว ซึ่งมีผลต่อความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของคนจำนวนมากในสังคม จึงดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี ครอบคลุมสมาชิกและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ประกอบด้วย ลูกจ้าง นายจ้าง ผู้ประกันตนที่เป็นลูกจ้าง ผู้ประกันตนโดยสมัครใจ ผู้ประกันตนที่ประกอบอาชีพอิสระ คณะกรรมการต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม หน่วยบริการอื่นที่เป็นคู่สัญญาร่วมให้บริการ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไป รวมทั้งผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานประกันสังคม โดยรับฟังข้อเสนอแนะด้านการให้บริการทุกรูปแบบการสื่อสารองค์กร และกระบวนการบริหารงาน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณากำหนดทิศทาง นโยบายและการดำเนินการที่เหมาะสมตอบสนองต่อความต้องการของสังคม รวมถึงเป็นการส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม นอกจากนี้ สำนักงานประกันสังคมยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการวิจัยและประเมินผล โดยส่งเสริมให้บุคลากรได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการวิจัยอย่างเป็นระบบ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของ (1) สมาชิก (2) สมาชิกผู้รับบริการหรือหน่วยบริการคู่สัญญา และ (3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์

2.2 เพื่อสำรวจความผูกพัน ความเชื่อมั่นคุณธรรมและความโปร่งใสต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

2.3 เพื่อนำผลสำรวจมาศึกษาเหตุผล ปัจจัย และความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความเชื่อมั่น คุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานประกันสังคม

2.4 เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะ สำหรับใช้ในการบริหารงานและการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

2.5 เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสำรวจ/วิจัย สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

3. คุณสมบัติของที่ปรึกษา

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 เป็นบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานดังกล่าว

3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับที่ปรึกษารายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงานประกันสังคม ณ วันที่ได้รับประกาศเชิญชวนหรือหนังสือเชิญชวนให้เข้ามายื่นข้อเสนอจากหน่วยงานของรัฐ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการยื่นข้อเสนอครั้งนี้

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นว่านั้น

3.10 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค้านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

3.11 ที่ปรึกษาที่จะเข้าร่วมการเสนองานกับหน่วยงานของรัฐ ต้องเป็นที่ปรึกษาที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา กระทรวงการคลัง

3.12 คุณสมบัติอื่นๆ เช่น ไม่เป็นผู้ถูกพิพักษ์ทรัพย์เด็ดขาดหรือฟื้นฟูกิจการ

3.13 เป็นบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคล ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการวิจัยและการประเมินผล ซึ่งต้องขึ้นทะเบียนเป็นที่ปรึกษากับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา กระทรวงการคลัง

3.14 มีผลงานที่เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความคิดเห็น โดยมีผลงานอ้างอิงอย่างน้อย 2 โครงการ โดยวงเงินดำเนินการไม่น้อยกว่า 1,450,000 บาทต่อโครงการ และเป็นผลงานย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี นับจากวันที่ส่งมอบงาน แล้วเสร็จจนถึงวันที่ยื่นข้อเสนอ

3.15 ที่ปรึกษาต้องมานำเสนอข้อเสนอด้านคุณภาพต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษาฯ ตามวัน เวลา ที่กำหนดไว้ในประกาศสำนักงานประกันสังคม หากไม่มานำเสนอจะถือว่าคุณสมบัติไม่ครบถ้วน

4. ขอบเขตของงานจ้างที่ปรึกษา

ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินงานตามขอบเขตของงานจ้างที่ปรึกษา ดังนี้

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

4.1.1 แผนการดำเนินงาน โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม

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

4.1.3 สร้างเครื่องมือในการสำรวจ เช่น การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามที่ครอบคลุมข้อมูลทั่วไป และข้อคำถามสำคัญ เกณฑ์การแปลผล แบบวิธีการสำรวจ การสัมภาษณ์ และการตรวจสอบ ความน่าเชื่อถือของการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น

4.1.4 การกำหนดขนาดตัวอย่างต้องครอบคลุม (1) สมาชิก (2) สมาชิกผู้รับบริการ (3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อ้างอิงจากฐานข้อมูลของของสำนักงานประกันสังคมในปี 2569 ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างต้องเป็นไปตามหลักการทางสถิติและกระบวนการวิจัย ได้แก่

(1) กลุ่มตัวอย่างสมาชิกผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ (ปี 2569 มีทั้งสิ้น 143 แห่ง) โดยจำแนกเป็นหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม 138 แห่ง และหน่วยบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน 5 แห่ง ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีขอบเขตของความคลาดเคลื่อน (margin of error) +-1 เปอร์เซ็นต์

(2) กลุ่มตัวอย่างสมาชิกที่เข้ารับบริการ ณ สถานพยาบาล ต้องมีสถานพยาบาลหลักที่เป็นคู่สัญญา หรือสถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนประกันสังคม หรือสถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทนทั่วประเทศ อย่างน้อยจังหวัดละ 1 แห่ง รวมทั่วประเทศ 200 แห่ง โดยมีสัดส่วนแต่ละกองทุนเท่าๆ กัน และเป็นสถานพยาบาลเอกชน 20 เปอร์เซ็นต์ ของจำนวนสถานพยาบาลทั้งหมด

(3) กลุ่มตัวอย่างสมาชิก สมาชิกผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ โดยต้องเป็นช่องทางออนไลน์ที่เป็นที่ยอมรับ เข้าถึงได้จากทุกกลุ่มทั่วประเทศ จำนวนไม่น้อยกว่า 10,000 ตัวอย่าง โดยมีการแสดงให้เห็นถึงหน้าแบบฟอร์ม และช่องทางที่ใช้สำรวจ เช่น แพลตฟอร์ม เว็บไซต์

(4) ร่างแบบสอบถามที่ใช้สำรวจ โดยเนื้อหาของการสำรวจครอบคลุมความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น ของสมาชิก สมาชิกผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.2 แบบสอบถามที่ใช้สำรวจต้องผ่านการรับรองของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยหรือที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์แนวคำถามก่อนนำไปสำรวจ

4.3 ทดลองใช้แบบสอบถาม (pre-test) กับกลุ่มตัวอย่าง และแสดงผลการทดสอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความเชื่อมั่น ความเหมาะสม และประเมินระยะเวลาที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม

4.4 สำรวจจากกลุ่มตัวอย่างในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด และส่งมอบข้อมูลดิบ (raw data) ที่ได้จากการสำรวจ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความถูกต้องแล้วให้แก่สำนักงานประกันสังคม โดยเป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงานประกันสังคม

4.5 จัดกิจกรรมวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสำรวจและทำความเข้าใจประสบการณ์ การรับรู้ และพฤติกรรมในเชิงลึกต่อความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่นของสมาชิก สมาชิกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การประชุมกลุ่มย่อย (focus group) การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ผู้เข้าร่วมประชุมแต่ละภาค ไม่น้อยกว่า 12 คน จำนวน 5 ภาค โดยที่ปรึกษารับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมค่าเดินทางหรือค่าตอบแทนของผู้เข้าร่วม ทั้งนี้ ไม่รวมค่าใช้จ่ายในการเดินทางของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม

4.6 จัดทำผลสำรวจหรือบทวิเคราะห์เปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีความโดดเด่น ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับสำนักงานประกันสังคม หรือในด้านที่มีความคล้ายคลึงกับภารกิจของสำนักงานประกันสังคม อย่างน้อยจำนวน 1 หน่วยงาน

4.7 จัดทำการวิเคราะห์ข้อมูล การแปลผล ตามหลักการทางสถิติ และจัดทำรายงานโดยการแปลผลจำแนกตามลักษณะสำคัญที่จำเป็นต่อการวิเคราะห์ เช่น รายกองทุน รายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ประเภทของสถานพยาบาล ประเภทหน่วยบริการอื่น รายภาค ตามขนาดของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม (เล็ก กลาง ใหญ่ และเรียงลำดับคะแนน) ฯลฯ

4.8 จัดทำลำดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม (เล็ก กลาง ใหญ่) และรายภาค

4.9 จัดทำการวิเคราะห์ปัจจัยและความเสี่ยงของความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่นของสมาชิก สมาชิกผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คุณธรรมและความโปร่งใส เพื่อการพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคม

4.10 ศึกษาวิเคราะห์ผลความพึงพอใจรายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ ปี 2566 – 2568 และวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจในปี 2569 โดยสรุปเน้นประเด็นสำคัญ เช่น จุดแข็งและจุดอ่อน ข้อเสนอแนะและแผนการปรับปรุง หรือวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มต่างๆ เช่น ตัวแปรด้านพื้นที่ ค่าภาระงาน จำนวนธุรกรรม จำนวนบุคลากร ฯลฯ

4.11 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มาของข้อมูล เช่น การจัดเก็บข้อมูล การลงพื้นที่เก็บข้อมูล ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และหนังสือหรือเอกสารที่ให้หน่วยบริการลงนามรับทราบการลงพื้นที่ โดยสามารถแสดงหนังสือหรือเอกสารเพื่อให้ตรวจสอบได้

4.12 เผยแพร่ผลสำรวจ โดยการจัดประชุมออนไลน์ หรือในรูปแบบการจัดประชุมที่เหมาะสม

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

4.14 จัดทำบทวิเคราะห์แผนการปรับปรุง หรือยกระดับการบริหารงาน หรือการให้บริการ ข้อเสนอแนะ หรือนวัตกรรม ทั้งเชิงนโยบายและการให้บริการ

4.15 จัดทำผลสำรวจและข้อเสนอแนะ จำแนกรายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

4.16 จัดทำเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ รวมถึงบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ บทสรุปสำหรับผู้บริหาร และสรุปผลสำรวจในรูปแบบตามที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด

4.17 ที่ปรึกษาต้องจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรสำนักงานประกันสังคมเกี่ยวกับการสำรวจกระบวนการวิจัยในการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจให้ครบถ้วน สามารถอบรมในรูปแบบออนไลน์ (Online) ณ สำนักงานประกันสังคม โดยสำนักงานประกันสังคมจะเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเตรียมสถานที่และระบบออนไลน์ (Online) หรือสถานที่อื่น (ถ้ามี) ที่ปรึกษาเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

5. เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

การพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอ สำนักงานประกันสังคมจะพิจารณาใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบข้อเสนอด้านคุณภาพในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอโดยจะให้ความสำคัญกับข้อเสนอด้านคุณภาพ เนื่องจากการดำเนินงานต้องใช้อาศัยความรู้หลายด้านในการวิเคราะห์ผล จัดทำข้อเสนอแนะ หรือนวัตกรรมการให้บริการและจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการในภาพรวม

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมานำเสนอหรือชี้แจงข้อเสนอด้านคุณภาพต่อคณะกรรมการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษาฯ ตามวัน เวลา และสถานที่ ที่กำหนดไว้ในประกาศสำนักงานประกันสังคม หากไม่มานำเสนอจะถือว่าไม่ผ่านคุณสมบัติ ทั้งนี้ ให้ผู้ยื่นข้อเสนอจัดทำข้อเสนอโครงการ (Proposal) เป็นรูปเล่ม จำนวน 7 ชุด และลงลายมือชื่อของผู้ยื่นข้อเสนอ พร้อมประทับตราสำคัญของนิติบุคคล (ถ้ามี) กำกับในเอกสารนั้นด้วย โดยให้ยื่นเอกสาร ณ สำนักงานประกันสังคม เมื่อถึงกำหนดวันยื่นซองข้อเสนอในงานจ้างที่ปรึกษา

เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ ผู้ยื่นข้อเสนอที่จะได้รับการพิจารณา ต้องผ่านเกณฑ์คะแนนด้านคุณภาพไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 จึงจะมีสิทธิพิจารณาข้อเสนอด้านราคา โดยข้อเสนอด้านราคาให้พิจารณาเลือกรายที่เสนอราคาต่ำสุด รายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	เกณฑ์ด้านคุณภาพ	คะแนน
1	ผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษา	20
2	วิธีการบริหารและวิธีการปฏิบัติงาน	65
3	บุคลากรที่ร่วมงาน	10
4	ข้อเสนอทางด้านการเงิน	5
รวม		**100**

ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอจะพิจารณาให้คะแนนและน้ำหนัก ดังนี้

5.1 ผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษา (20 คะแนน)

ที่ปรึกษาจะต้องแสดงรายละเอียดผลงานและประสบการณ์ พร้อมเอกสารหลักฐานอ้างอิง เช่น หนังสือรับรองผลงาน สำเนาสัญญาของโครงการที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จตามสัญญา

หัวข้อการพิจารณา	คะแนน
1. ผลงานของที่ปรึกษา (เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจ หรือที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความคิดเห็น โดยนับจากวงเงินของผลงาน ที่มีมูลค่าสูงสุด)	**(เต็ม 5)**
➢ ผลงานของที่ปรึกษา มีวงเงินไม่น้อยกว่า 1,450,000 บาท	1
➢ ผลงานของที่ปรึกษา มีวงเงินตั้งแต่ 2,000,000 บาท ถึง 3,000,000 บาท	3
➢ ผลงานของที่ปรึกษา มีวงเงินตั้งแต่ 3,000,000 บาทขึ้นไป	5

หัวข้อการพิจารณา	คะแนน
2. ประสบการณ์ (จำนวนผลงานย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี และมีวงเงินผลงานไม่น้อยกว่า 1,450,000 บาท ซึ่งเป็นผลงานที่เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจ หรือที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความคิดเห็น)	**(เต็ม 15)**
➢ ผลงานของที่ปรึกษา จำนวนไม่น้อยกว่า 2 งาน	5
➢ ผลงานของที่ปรึกษา จำนวน 3 งาน	10
➢ ผลงานของที่ปรึกษา จำนวน 4 งาน ขึ้นไป	15
รวม	**20**

5.2 วิธีการบริหารและวิธีการปฏิบัติงาน (65 คะแนน)

จะพิจารณาจากแผนการดำเนินงาน วิธีการบริหาร และวิธีการศึกษา ที่สอดคล้องกับระยะเวลาการดำเนินงานและสามารถดำเนินการได้ เพื่อให้ผลลัพท์ที่ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งจะพิจารณาจากระดับความครบถ้วนสมบูรณ์ของขอบเขตของงานจ้างที่ปรึกษา

หัวข้อการพิจารณา	คะแนน
1. แผนการดำเนินงาน	**(เต็ม 10)**
➢ ไม่มีการกำหนดแผนการดำเนินการ	0
➢ มีการกำหนดแผนการดำเนินงานให้เห็นกรอบทิศทางของการดำเนินโครงการ	5
➢ มีการกำหนดแผนการดำเนินงานให้เห็นกรอบทิศทางของการดำเนินโครงการ และมีความชัดเจนว่าเป็นไปตามขอบเขตและวัตถุประสงค์ของโครงการ	10
2. วิธีการบริหารและวิธีการปฏิบัติงาน **2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย หรือการตั้งสมมติฐาน ที่เป็นผลสรุปจากการศึกษาตามขอบเขตของงานจ้างที่ปรึกษา**	**[เต็ม 45]** **(เต็ม 5)**
➢ ไม่มีกรอบแนวคิด หรือการตั้งสมมติฐาน	0
➢ มีกรอบแนวคิด หรือการตั้งสมมติฐาน ตรงประเด็นบางส่วน	3
➢ มีกรอบแนวคิด หรือการตั้งสมมติฐาน ตรงประเด็นได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน	5
2.2 การทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	**(เต็ม 5)**
➢ ไม่มีการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	0
➢ มีการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และการวิจัยที่เกี่ยวข้องตรงประเด็นบางส่วน	3
➢ มีการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และการวิจัยที่เกี่ยวข้องตรงประเด็นได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน	5

หัวข้อการพิจารณา	คะแนน
2.3 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง	**(เต็ม 10)**
➢ ไม่มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง	0
➢ มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ครอบคลุมตามขอบเขตของงาน	3
➢ มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ครอบคลุมตามขอบเขตของงาน	6
➢ มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ครอบคลุมตามขอบเขตของงาน โดยแสดงทฤษฎี และแสดงแต่ละกลุ่มตัวอย่างชัดเจน	10
2.4 การออกแบบสอบถาม	**(เต็ม 5)**
➢ ไม่มีวิธีหรือแนวคิดในการออกแบบสอบถาม	0
➢ มีวิธี หรือแนวคิดการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม แต่ไม่ครอบคลุมกลุ่มสมาชิก	2
➢ มีวิธี หรือแนวคิดการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม ครอบคลุมกลุ่มสมาชิก	3
➢ มีวิธี หรือแนวคิดการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม ครอบคลุมกลุ่มสมาชิก และวิธีการประเมินแบบสอบถาม หรือมีเทคนิคการออกแบบสอบถามอื่นๆเพิ่มเติม	5
2.5 วิธีการเก็บข้อมูล การประมวลผล การวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงโปรแกรมการวิเคราะห์	**(เต็ม 15)**
➢ ไม่มีวิธีการเก็บข้อมูล การประมวลผล การวิเคราะห์ข้อมูล และโปรแกรมการวิเคราะห์	0
➢ มีวิธีการเก็บข้อมูล การประมวลผล การวิเคราะห์ข้อมูล และโปรแกรมการวิเคราะห์ชัดเจนบางส่วน	5
➢ มีวิธีการเก็บข้อมูล การประมวลผล การวิเคราะห์ข้อมูล และโปรแกรมการวิเคราะห์ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน มีการนำเสนอการใช้งาน	10
➢ มีวิธีการเก็บข้อมูล การประมวลผล การวิเคราะห์ข้อมูล และโปรแกรมการวิเคราะห์หรือเทคโนโลยีที่น่าสนใจ ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน มีการนำเสนอการใช้งานให้เห็นภาพเข้าใจง่าย	15
2.6 ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม /การนำเสนอและสรุปภาพรวม	**(เต็ม 5)**
➢ ไม่มีข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม	0
➢ มีข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา นอกเหนือจากที่ระบุในข้อกำหนดและขอบเขตของงานจ้างที่ปรึกษา และตอบข้อซักถามได้บางส่วน	3
➢ มีข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา นอกเหนือจากที่ระบุในข้อกำหนดและขอบเขตของงานจ้างที่ปรึกษา และมีการยกตัวอย่าง / เปรียบเทียบให้เห็นภาพได้อย่างชัดเจน และตอบข้อซักถามได้ครบถ้วน ชัดเจน	5
3. วิธีการอบรมให้ความรู้บุคลากรสำนักงานประกันสังคมเกี่ยวกับการสำรวจกระบวนการวิจัยในการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ	**(เต็ม 10)**
➢ ไม่มีการกำหนดวิธีการอบรมให้ความรู้บุคลากรสำนักงานประกันสังคม	0
➢ มีการกำหนดแนวทาง และวิธีการอบรมให้ความรู้บุคลากรสำนักงานประกันสังคม และตอบข้อซักถามได้บางส่วน	5
➢ มีการกำหนดแนวทาง และวิธีการอบรมให้ความรู้บุคลากรสำนักงานประกันสังคม และตอบข้อซักถามได้ครบถ้วน ชัดเจน	10
รวม	**65**

5.3 บุคลากรทีมงานที่ปรึกษา (10 คะแนน)

จะพิจารณาจากเอกสารข้อเสนอโครงการ (Proposal) ที่ผู้ยื่นข้อเสนอจัดส่งมา และตามขอบเขตของงานจ้างที่ปรึกษา โดยที่ปรึกษาจะต้องแสดงคุณวุฒิการศึกษา ความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ของบุคลากรหลักแต่ละคนที่รับผิดชอบโครงการ พร้อมเอกสารหลักฐานอ้างอิง

หัวข้อการพิจารณา	คะแนน
บุคลากรทีมงานที่ปรึกษา	**(เต็ม 10)**
➢ ไม่มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ด้านวิจัย /สังคมศาสตร์ /สถิติ /วิเคราะห์ /สำรวจและประเมินผล หรือผู้จัดการโครงการ/หัวหน้าโครงการ นักวิจัย และผู้ช่วยวิจัย มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี และในส่วนผู้ประสานงาน/เลขานุการ มีประสบการณ์น้อยกว่า 2 ปี	0
➢ มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ด้านวิจัย /สังคมศาสตร์ /สถิติ /วิเคราะห์ /สำรวจและประเมินผล และมีทีมงานอย่างน้อย 5 คน ประกอบด้วย • ผู้จัดการโครงการ/หัวหน้าโครงการ จบการศึกษาปริญญาเอก และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 1 คน • นักวิจัย จบการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 2 คน • ผู้ช่วยวิจัย จบการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 1 คน • ผู้ประสานงาน/เลขานุการ จบการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 1 คน	3
➢ มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ด้านวิจัย /สังคมศาสตร์ /สถิติ /วิเคราะห์ /สำรวจและประเมินผล และมีทีมงานอย่างน้อย 5 คน ประกอบด้วย • ผู้จัดการโครงการ/หัวหน้าโครงการ จบการศึกษาปริญญาเอก และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 7 ปี จำนวน 1 คน • นักวิจัย จบการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 2 คน • ผู้ช่วยวิจัย จบการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 1 คน • ผู้ประสานงาน/เลขานุการ จบการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 1 คน และมีประสบการณ์ในการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้อง และบุคลากรในทีมเคยเป็นวิทยากรหรือนำเสนอผลงานวิชาการด้านการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้อง	6
➢ มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ด้านวิจัย /สังคมศาสตร์ /สถิติ /วิเคราะห์ /สำรวจและประเมินผล และมีทีมงานอย่างน้อย 5 คน ประกอบด้วย • ผู้จัดการโครงการ/หัวหน้าโครงการ จบการศึกษาปริญญาเอก และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 1 คน • นักวิจัย จบการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 2 คน • ผู้ช่วยวิจัย จบการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 1 คน • ผู้ประสานงาน/เลขานุการ จบการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 1 คน และมีประสบการณ์ในการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้อง และบุคลากรในทีมเคยเป็นวิทยากร หรือนำเสนอผลงานวิชาการด้านการสำรวจ และมีประสบการณ์ในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับกระบวนการวิจัย	10

5.4 ข้อเสนอทางด้านการเงิน (5 คะแนน)

เพื่อตรวจสอบความมั่นคงทางการเงินของที่ปรึกษา โดยจะพิจารณาจากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว

หัวข้อการพิจารณา	คะแนน
ข้อเสนอด้านการเงิน	**(เต็ม 5)**
➢ เป็นบวกติดต่อกันเป็นระยะเวลา 1 ปีสุดท้าย ก่อนวันยื่นข้อเสนอ	3
➢ เป็นบวกติดต่อกันเป็นระยะเวลา 2 ปีสุดท้าย ก่อนวันยื่นข้อเสนอ	5
รวม	**5**

6. วงเงินงบประมาณ

2,955,000 บาท (สองล้านเก้าแสนห้าหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

7. กำหนดเวลาส่งมอบงาน

ระยะเวลาดำเนินการ 6 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 8 เล่ม มีเนื้อหาประกอบด้วยข้อ 7.1 รายละเอียดของงานข้อ 4.1 และ 4.17

7.3 จัดทำรายงานความก้าวหน้าเล่มที่ 2 (2nd Progress Report) งวดที่ 2 ภายใน 2 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 8 เล่ม มีเนื้อหาประกอบด้วยข้อ 7.2 และรายละเอียดของงาน ข้อ 4.2 – 4.3 และ 4.17

7.4 จัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft of Final Report) งวดที่ 3 ภายใน 5 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 8 เล่ม มีเนื้อหาประกอบด้วยข้อ 7.3 รายละเอียดของงานข้อ 4.4 – 4.12 และ 4.17

7.5 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) งวดที่ 4 ภายใน 6 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 10 เล่ม และไฟล์ข้อมูลทั้งหมด บรรจุใน Flash Drive จำนวน 5 อัน เนื้อหาประกอบด้วยข้อ 7.4 และรายละเอียดของงานข้อ 4.13 – 4.17 ประกอบกันเป็น Final Report

งาน /ระยะเวลา	ผลผลิตสำคัญ (output)
แผนการทำงาน (7 วัน)	แผนภาพรวมการดำเนินงาน
Progress Report (1 เดือน)	กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ร่างแบบสอบถาม วิธีการจัดเก็บข้อมูล
2nd Progress Report (1 เดือน)	ผลการทดสอบแบบสอบถาม (pre-test)
Draft (3 เดือน)	ผลการสำรวจเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ ผลการวิเคราะห์ ศึกษา และข้อมูลดิบ
Final Report (1 เดือน)	การจัดประชุมเผยแพร่ผลสำรวจ และรายงานฉบับสมบูรณ์

8. งวดงานและการจ่ายเงิน

ระยะเวลาดำเนินการ 6 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา แบ่งเป็น 4 งวดงาน ดังนี้

8.1 งวดที่ 1 ชำระค่าจ้างร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อส่งมอบงานตามข้อ 7.1 – 7.2 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

8.2 งวดที่ 2 ชำระค่าจ้างร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อส่งมอบงานตามข้อ 7.3 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

8.3 งวดที่ 3 ชำระค่าจ้างร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อส่งมอบงานตามข้อ 7.4 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

8.4 งวดที่ 4 ชำระค่าจ้างร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อส่งมอบงานตามข้อ 7.5 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

9. อัตราค่าปรับ

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

10. ความรับผิดชอบของที่ปรึกษา และกำหนดระยะเวลารับประกันความชำรุดบกพร่อง

10.1 ที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และหน่วยบริการอื่นเพื่อจัดทำแผนการเก็บข้อมูลรายหน่วยงาน

10.2 ที่ปรึกษาจะต้องเป็นผู้ดำเนินการและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของงานทั้งหมดในการดำเนินงานและวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลและวัสดุทั้งหลายตามสัญญาจ้าง ข้อเสนอที่ยื่นตามขอบเขตของงาน (TOR) และข้อเสนออื่นเพิ่มเติมในระหว่างสัญญาจ้าง

10.3 ในระหว่างการดำเนินการหากมีความจำเป็นต้องเชิญผู้แทนจากหน่วยงานอื่น หรือผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมประชุมเพื่อให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ที่ปรึกษาจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นของผู้แทนหรือผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว

10.4 ที่ปรึกษาจะต้องมีทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมและเพียงพอในการสำรวจหรือเก็บข้อมูล สามารถติดต่อประสานงานได้ทันที พร้อมนำเสนอผลงานตามงวดงาน และมีอุปกรณ์การทำงานที่สามารถดำเนินงานได้อย่างสมบูรณ์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

10.5 ที่ปรึกษาจะต้องรับผิดชอบในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจให้มีความถูกต้อง 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

เอกสารแนบท้ายขอบเขตของงาน (TOR)
โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2569

นิยามศัพท์

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