

ข้อกำหนดและขอบเขตงาน (Terms of Reference: TOR)
 การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานของรัฐ จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ และพระราชกฤษฎีกาศูนย์คุณธรรม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- ๑) ขับเคลื่อนการปฏิบัติให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ กฎหมาย ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท และแผนอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม
- ๒) สนับสนุนการรวมพลังของเครือข่ายทางสังคม และประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วน รวมทั้งการจัดประชุมสมัชชาคุณธรรมแห่งชาติ เพื่อพัฒนาคุณธรรมที่เหมาะสมกับสังคมไทย
- ๓) ดำเนินการและสนับสนุนการศึกษาวิจัย พัฒนาความรู้และนวัตกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริม และการปลูกฝังคุณธรรม เผยแพร่ความรู้ ธารรงค์ ปลูกจิตสำนึกด้านคุณธรรมให้แก่เครือข่ายทางสังคม และเป็นศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณธรรมในสังคมไทย
- ๔) ส่งเสริมการสร้างและพัฒนามาตรฐานด้านคุณธรรม รวมทั้งพัฒนากระบวนการรับรองการเป็นองค์กรส่งเสริมคุณธรรมของเครือข่ายทางสังคม

การขับเคลื่อนดำเนินงานส่งเสริมคุณธรรมตามวัตถุประสงค์ข้างต้น ศูนย์คุณธรรมให้ความสำคัญกับเครือข่ายทางสังคมทุกภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาสังคมและชุมชน ซึ่งถือเป็นกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจากศูนย์คุณธรรมที่มีส่วนร่วมในกระบวนการขับเคลื่อนส่งเสริมคุณธรรมให้บรรลุเป็นผลสำเร็จ ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จึงต้องมีการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์คุณธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์คุณธรรม
- ๒.๒ เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาใช้ประกอบการวางแผนพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของศูนย์คุณธรรม
- ๒.๓ เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลองค์กรมหาชนของศูนย์คุณธรรม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจข้อมูลของผู้รับบริการของศูนย์คุณธรรม มีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

๓.๑ ประชากร/กลุ่มเป้าหมาย

ได้แก่ ประชาชน และ องค์กรหน่วยงาน หรือองค์กรเครือข่าย ที่มาใช้บริการและหรือเข้าร่วมกิจกรรมตามภารกิจของศูนย์คุณธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

.....ประธาน
กรรมการ
เลขานุการ

๓.๒ การสุ่มตัวอย่าง

การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจเป็นไปตามหลักสถิติ ไม่น้อยกว่า ๓๐๐ ตัวอย่าง โดยครอบคลุมทุกภารกิจหลัก และครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการของศูนย์คุณธรรมทุกภาคส่วน ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาสังคม และประชาชนทั่วไป

๓.๓ วิธีการจัดเก็บข้อมูล

การเลือกวิธีการในรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลจะกำหนดตามลักษณะของฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการและคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ โดยผู้วิจัยสามารถกำหนดแนวทาง/รูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลได้ตามความเหมาะสม ให้แก่ผู้รับจ้างได้

๓.๔ ขอบเขตการศึกษา

๑) ออกแบบและจัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผล กำหนดขนาดของตัวอย่าง การคัดเลือกตัวอย่าง วิธีการสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ทั้งนี้ห้ามใช้วิธีการประเมินแบบ Top two Box ซึ่งวิธีการสำรวจหรือแบบสอบถามจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการศูนย์คุณธรรมก่อนดำเนินการสำรวจ

๒) สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์คุณธรรมตามภารกิจหลัก และด้านอื่นๆ ที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ เช่น การติดต่อประสานงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประโยชน์ที่ได้รับ บทบาทหน้าที่ของศูนย์คุณธรรม หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของศูนย์คุณธรรม และอาจมีประเด็นอื่นเพิ่มเติมตามที่ผู้วิจัยกำหนด

๓) วิเคราะห์และจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

๔. ผลผลิตที่ต้องการ

รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์คุณธรรม อันประกอบด้วย

๔.๑ ภาพรวมวิธีการศึกษาวิจัย ซึ่งครอบคลุม

- ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง
- แนวทางการเก็บข้อมูล
- แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล
- แบบสอบถามที่ใช้
- วิธีการสำรวจ/แบบสอบถามการสำรวจ

๔.๒ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกประเด็นการสำรวจ ดังนี้

๑) กลุ่มผู้รับบริการจากศูนย์คุณธรรมที่เป็นหน่วยงาน/องค์กรเครือข่ายที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม/รับบริการด้านต่างๆ ของศูนย์คุณธรรม

๒) กลุ่มผู้รับบริการจากศูนย์คุณธรรมที่เป็นประชาชนทั่วไป ที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม/รับบริการด้านต่างๆ ของศูนย์คุณธรรม

..... ประธาน
 กรรมการ
 เลขานุการ

๔.๓ วิเคราะห์จุดเด่น/จุดด้อยของการดำเนินงานในปัจจุบัน

๔.๔ บทสรุปและข้อเสนอแนะ รวมถึงกลยุทธ์การทำงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ ๙๐ วันในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ นับจากวันลงนามในสัญญา

๖. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๖.๑ รับทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาของศูนย์คุณธรรม

๖.๒ สามารถนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์คุณธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์คุณธรรม

๗. จัดทำรายงานผล และกำหนดเวลาการส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบรายงานให้กับศูนย์คุณธรรม ภายในระยะเวลาที่กำหนด นับจากวันลงนามในสัญญา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๗.๑ ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันลงนามในสัญญา จัดส่งแผนการดำเนินงาน โครงร่างแบบสอบถาม และวิธีการสำรวจเพื่อเสนอคณะกรรมการศูนย์คุณธรรม

๗.๒ ภายใน ๗๕ วัน นับจากวันลงนามในสัญญา จัดส่งร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) จำนวน ๕ ฉบับ พร้อมทั้งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

๗.๓ ภายใน ๙๐ วัน นับจากวันลงนามในสัญญา จัดส่งผลการดำเนินงาน ดังนี้

๗.๓.๑ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการฯ ฉบับสมบูรณ์ (Final Report) และบทสรุปสำหรับผู้บริหาร จำนวน ๒๐ ชุด พร้อมทั้งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ฉบับสมบูรณ์ (electronic file) จำนวน ๕ ชุด

๗.๓.๒ สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการศูนย์คุณธรรม ในรูปแบบ power point จำนวน ๑๕ ชุด พร้อมทั้งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๕ ชุด

๘. เงื่อนไขการเบิกจ่ายเงิน

วงเงินงบประมาณทั้งสิ้น ๔๗๐,๐๐๐ บาท (สี่แสนเจ็ดหมื่นบาทถ้วน) จากงบค่าใช้จ่ายดำเนินงาน โดยจ่ายเป็นค่าจ้างเหมาตลอดการดำเนินงาน รายละเอียดดังนี้

๘.๑ งวดที่ ๑ จ่ายเงินร้อยละ ๔๐ ของวงเงินการจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งผลงานที่ระบุในข้อ ๗.๑ , ๗.๒ และคณะกรรมการตรวจรับได้ให้ความเห็นชอบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๘.๒ งวดที่ ๒ จ่ายเงินร้อยละ ๖๐ ของวงเงินการจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งผลงานที่ระบุในข้อ ๗.๓ และคณะกรรมการตรวจรับได้ให้ความเห็นชอบเรียบร้อยแล้ว

..... ประธาน
 กรรมการ
 ๐๖๖๖ พ ๒๕๖๓ เลขานุการ

๙. หลักเกณฑ์การพิจารณา

พิจารณาจากข้อเสนอด้านเทคนิค และข้อเสนอด้านราคา ดังนี้

๙.๑ ข้อเสนอด้านเทคนิค มีรายละเอียดการดำเนินงานครบถ้วนตามข้อกำหนด (TOR) ได้แก่

๑) ข้อเสนอที่ครบถ้วนสอดคล้องกับข้อกำหนด

- ระบุกรอบวิจัยเชิงสำรวจ
- เทคนิควิธีการสำรวจ
- การบริหารจัดการในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- การควบคุมคุณภาพการเก็บข้อมูล การประมวลผล การวิเคราะห์ข้อมูล
- การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการ
- แผนการดำเนินงานโดยจำแนกตามกิจกรรมโดยละเอียด

๒) ประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมาของผู้เสนอราคา

๓) ข้อเสนออื่นๆ นอกเหนือจากที่ TOR กำหนด

๙.๒ ข้อเสนอด้านราคา ต้องไม่เกินวงเงินที่ศูนย์คุณธรรมกำหนด

๑๐. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

๑๐.๑ ผู้เสนอราคาจะต้องมีประสบการณ์ในการสำรวจวิจัย ประเมินผล โดยเฉพาะในหน่วยงานรัฐ หรือ รัฐวิสาหกิจ หรือ หน่วยงานในกำกับของรัฐ หรือสถาบันการศึกษา ที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จอย่างน้อย ๑ แห่ง

๑๐.๒ มีทรัพยากรบุคคลในการสำรวจหรือเก็บข้อมูล และมีอุปกรณ์ประกอบการทำงานที่สามารถดำเนินงานได้อย่างสมบูรณ์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

๑๐.๓ ต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นที่ผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

๑๐.๔ ผู้เสนอราคาต้องไม่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นและต้องไม่เป็นผู้มีประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้เสนอราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

๑๐.๕ ผู้เสนอราคาที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement: e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

๑๑. เงื่อนไขการดำเนินงาน

๑๑.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากศูนย์คุณธรรมก่อนดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ

๑๑.๒ ห้ามใช้วิธีการประเมินแบบ Top two Box

๑๑.๓ หากผลการดำเนินงานไม่มีคุณภาพ หรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ผู้รับจ้างจะต้องแก้ไขจัดทำให้เรียบร้อยตามความเห็นชอบของศูนย์คุณธรรม

๑๑.๔ ศูนย์คุณธรรม สามารถปรับเนื้อหาหรือรายละเอียดได้ตามที่เห็นสมควร

๑๑.๕ หากมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้ศูนย์คุณธรรมทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง

๑๑.๖ เนื้อหาที่ผลิตขึ้นทั้งหมด ถือเป็นลิขสิทธิ์ของศูนย์คุณธรรม

.....ประธาน

.....กรรมการ

.....เลขานุการ

๑๑.๗ บรรดาข้อมูลและเอกสารใด ๆ ที่ผู้รับจ้างได้รับหรือได้รับทราบจากศูนย์คุณธรรม รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงาน และผลผลิตที่ส่งมอบตามงวดเวลา ผู้รับจ้างจะต้องถือเป็นความลับ ไม่นำไปเผยแพร่ให้บุคคลใดทราบเป็นอันขาด เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากศูนย์คุณธรรม

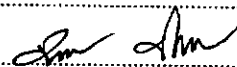
๑๑.๘ หากผู้รับจ้างไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ตามขอบเขตงานที่ได้กำหนดไว้ ผู้รับจ้างยินดีให้ศูนย์คุณธรรมปรับเงินเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาที่เป็นขอ

๑๒. ติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักบริหารจัดการองค์กรและยุทธศาสตร์ ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) โทรศัพท์ ๐-๒๖๔๔-๙๙๐๐ ต่อ ๑๐๗ โทรสาร ๐-๒๖๔๔-๔๙๐๑-๓



ประธาน



กรรมการ

1197 พงศ

เลขานุการ