

ข้อกำหนดและขอบเขตงาน (Terms of Reference: TOR)
การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของศูนย์คุณธรรม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานของรัฐในกำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งจัดตั้งขึ้นและดำเนินการภายใต้พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมีภารกิจในการเชื่อมโยง ประสานงาน และรณรงค์ขับเคลื่อนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนระดับชาติด้านการส่งเสริมคุณธรรม พัฒนาและเผยแพร่วัฒนธรรมองค์ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมคุณธรรม และส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายทางสังคมให้มีความรู้ความสามารถในการปลูกฝังส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมในกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ซึ่งการดำเนินงานส่งเสริมคุณธรรมที่ผ่านมา ศูนย์คุณธรรมให้ความสำคัญกับเครือข่ายทางสังคมทุกภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาสังคมและชุมชน ซึ่งถือว่าเป็นผู้รับบริการจากศูนย์คุณธรรมเพื่อขับเคลื่อนคุณธรรมตามภารกิจของภาคส่วนต่าง ๆ นั้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ คณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (กพม.) ได้พิจารณาเห็นชอบหลักการและกรอบแนวทางการประเมินองค์การมหาชน โดยมีองค์ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ๔ ด้าน คือ ๑) ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ๒) ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน ๓) ศักยภาพองค์การมหาชน และ ๔) การควบคุมดูแลกิจการของคณะกรรมการองค์การมหาชน จากองค์ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้ง ๔ ด้าน ในด้านที่ ๔ การควบคุมดูแลกิจการของคณะกรรมการองค์การมหาชน (ข้อที่ ๖.๑ คณะกรรมการกำกับให้องค์การมหาชนมีการดำเนินงานที่คำนึงถึงผู้รับบริการและจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยผู้ประเมินภายนอกและมีผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่องานบริการขององค์การมหาชนร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป) ซึ่งกำหนดให้องค์การมหาชนจัดหาผู้ประเมินจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภารกิจหลักขององค์การตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการของศูนย์คุณธรรม และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้เพิ่มมากขึ้น ศูนย์คุณธรรมจึงจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์คุณธรรม

๒.๒ เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาใช้ประกอบการวางแผนพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของศูนย์คุณธรรม

.....
 ประธาน

 กรรมการ

 เลขานุการ

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจข้อมูลของผู้รับบริการของศูนย์คุณธรรม มีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

๓.๑ ประชากร/กลุ่มเป้าหมาย

ได้แก่ องค์กรเครือข่ายทางสังคม ประชาชน ที่ใช้บริการและ/หรือเข้าร่วมกิจกรรมตามภารกิจของศูนย์คุณธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.๒ การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ไม่น้อยกว่า ๕๐๐ ตัวอย่าง โดยครอบคลุมทุกภารกิจหลัก และครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการของศูนย์คุณธรรมทุกภาคส่วน ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาสังคม และประชาชนทั่วไป

๓.๓ วิธีการจัดเก็บข้อมูล

การเลือกวิธีการในรูปแบบการจัดเก็บข้อมูล กำหนดตามลักษณะของฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการและคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ โดยผู้ว่าจ้างสามารถกำหนดแนวทาง/ รูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลได้ตามความเหมาะสม ให้แก่ผู้รับจ้างได้

๓.๔ ขอบเขตการศึกษา

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

๒) สอบถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การติดต่อประสานงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการดำเนินงาน การได้รับความรู้และประโยชน์ที่ได้รับ บทบาทหน้าที่ และความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของศูนย์คุณธรรม และอาจมีประเด็นอื่นเพิ่มเติมตามที่คุณว่าจ้างกำหนด

๓) วิเคราะห์และจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

๔. ผลผลิตที่ต้องการ

รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันประกอบด้วย

๔.๑ ภาพรวมวิธีการศึกษาวิจัย ซึ่งครอบคลุม

- ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง
- แนวทางการเก็บข้อมูล

.....ประธาน

.....กรรมการ

.....เลขานุการ

- แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล
- แบบสอบถามที่ใช้
- วิธีการสำรวจ/แบบสอบถามการสำรวจ

๔.๒ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกประเด็นการสำรวจ ดังนี้

๑) กลุ่มผู้รับบริการจากศูนย์คุณธรรมที่เป็นหน่วยงาน/องค์กรเครือข่าย ที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม/ขอรับสื่อ/องค์ความรู้ กับศูนย์คุณธรรม

๒) กลุ่มผู้รับบริการจากศูนย์คุณธรรมที่เป็นประชาชน ที่ขอรับสื่อ/องค์ความรู้ และเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม กับศูนย์คุณธรรม

๔.๓ วิเคราะห์จุดเด่น/จุดด้อยของการดำเนินงานในปัจจุบัน

๔.๔ บทสรุปและข้อเสนอแนะ รวมถึงกลยุทธ์การทำงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ ๙๐ วัน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นับจากวันลงนามในสัญญา

๖. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๖.๑ รับทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนรับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาของศูนย์คุณธรรม

๖.๒ สามารถนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์คุณธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์คุณธรรม

๗. จัดทำรายงานผล และกำหนดเวลาการส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบรายงานให้กับศูนย์คุณธรรม ภายในระยะเวลาที่กำหนด นับจากวันลงนามในสัญญา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๗.๑ ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันลงนามในสัญญา จัดส่งโครงร่างแบบสอบถามและวิธีการสำรวจเพื่อเสนอคณะกรรมการศูนย์คุณธรรม

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)

.....ประธาน

.....กรรมการ

.....เลขานุการ

และบทสรุปสำหรับผู้บริหาร จำนวน ๒๐ ชุด พร้อมทั้งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ฉบับสมบูรณ์ (electronic file) จำนวน ๓ ชุด
 ๗.๓.๒ สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ เพื่อนำเสนอต่อ
 คณะกรรมการศูนย์คุณธรรม ในรูปแบบ power point พร้อมทั้งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๓ ชุด

๘. เงื่อนไขการเบิกจ่ายเงิน

วงเงินงบประมาณทั้งสิ้น ๔๐๐,๐๐๐ บาท (สี่แสนบาทถ้วน) จากงบค่าใช้จ่ายดำเนินงาน โดยจ่ายเป็น
 ค่าจ้างเหมาตลอดการดำเนินงาน รายละเอียดดังนี้

๘.๑ งวดที่ ๑ จ่ายเงินร้อยละ ๔๐ ของวงเงินการจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งผลงานที่ระบุในข้อ ๗.๒
 และคณะกรรมการตรวจรับได้ให้ความเห็นชอบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๘.๒ งวดที่ ๒ จ่ายเงินร้อยละ ๖๐ ของวงเงินการจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งผลงานที่ระบุในข้อ ๗.๓
 และคณะกรรมการตรวจรับได้ให้ความเห็นชอบเรียบร้อยแล้ว

๙. หลักเกณฑ์การพิจารณา

ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) จะพิจารณาคัดเลือกผู้รับจ้างดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจ
 และพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามการยื่นข้อเสนอ ๒ ด้าน คือ ข้อเสนอด้านเทคนิค
 และข้อเสนอด้านราคา โดยคณะกรรมการฯ จะพิจารณาให้คะแนนและค่าน้ำหนัก จำนวน ๑๐๐ คะแนน ดัง
 รายละเอียดต่อไปนี้

๙.๑ ผู้ยื่นเสนอราคาต้องยื่นเอกสาร ได้แก่

๙.๑.๑ ข้อเสนอด้านเทคนิค (๘๐ คะแนน) ให้ผู้เสนอราคาจัดทำรายละเอียดการดำเนินโครงการฯ
 เพื่อนำเสนอคณะกรรมการฯ ให้ครบถ้วนตามที่ TOR กำหนด และจัดทำรูปเล่มจำนวน ๓ ชุด เพื่อประกอบการ
 พิจารณา ดังนี้

๑) ข้อเสนอที่ครบถ้วนสอดคล้องกับข้อกำหนด (๕๐ คะแนน)

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

๒) แบบประเมินที่มีกลยุทธ์ให้กลุ่มเป้าหมายยินดีที่จะตอบด้วยความเต็มใจ มีความ
 กระชับ และครบถ้วนตามที่ TOR กำหนด (๑๐ คะแนน)

๓) ประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมาของผู้เสนอราคา (๑๐ คะแนน)

.....ประธาน

.....กรรมการ

.....เลขานุการ

๔) ข้อเสนออื่นๆ นอกเหนือจากที่ TOR กำหนด (๑๐ คะแนน)

๔.๑.๒ ข้อเสนอด้านราคา (๒๐ คะแนน) โดยให้มีการระบุยื่นราคาทีเสนอ ในใบเสนอราคา ๔๐ วัน และต้องไม่เกินวงเงินที่ศูนย์คุณธรรมกำหนด

๔.๒ กรณีผู้เสนอราคารายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องหรือไม่ลงลายมือชื่อผู้เสนอราคาหรือผู้ลงนามในหนังสือเสนอราคาไม่มีอำนาจตามกฎหมาย คณะกรรมการพิจารณาผลจะไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้เสนอราคารายนั้น

๔.๓ กรณีที่มีผู้เสนอราคารายเดียว ศูนย์คุณธรรมสงวนสิทธิ์ที่จะไม่เลือกจ้างหรือจ้างบริษัทที่เสนอราคาเลยก็ได้

๔.๔ การพิจารณาตัดสินของคณะกรรมการถือเป็นที่สุด

๑๐. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

๑๐.๑ ผู้เสนอราคาจะต้องมีประสบการณ์ในการประเมินผล โดยเฉพาะในหน่วยงานรัฐ หรือ รัฐวิสาหกิจ หรือ หน่วยงานในกำกับของรัฐ หรือสถาบันการศึกษา ที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จอย่างน้อย ๑ แห่ง

๑๐.๒ มีทรัพยากรบุคคลในการสำรวจหรือเก็บข้อมูล และมีอุปกรณ์ประกอบการทำงานที่สามารถดำเนินงานได้อย่างสมบูรณ์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

๑๐.๓ ต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นที่เป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

๑๐.๔ ผู้เสนอราคาต้องไม่มีผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นและต้องไม่เป็นผู้มีประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้เสนอราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

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

๑๑. เงื่อนไขการดำเนินงาน

๑๑.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากศูนย์คุณธรรม ก่อนดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ

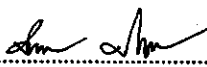
๑๑.๒ เจ้าหน้าที่ของศูนย์คุณธรรม ที่รับผิดชอบสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของผู้รับจ้าง เพื่อเป็นการเรียนรู้เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน

๑๑.๓ หากผลการดำเนินงานไม่มีคุณภาพ หรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ผู้รับจ้างจะต้องแก้ไขจัดทำให้เรียบร้อยตามความเห็นชอบของศูนย์คุณธรรม

๑๑.๔ ศูนย์คุณธรรม สามารถปรับเนื้อหาหรือรายละเอียดได้ตามที่เห็นสมควร

๑๑.๕ หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้ศูนย์คุณธรรมทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง

..........ประธาน

..........กรรมการ

.....๖๕๗.....เลขานุการ

๑๑.๖ เนื้อหาที่ผลิตขึ้นทั้งหมด ถือเป็นลิขสิทธิ์ของศูนย์คุณธรรม

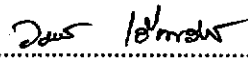
๑๑.๗ บรรดาข้อมูลและเอกสารใด ๆ ที่ผู้รับจ้างได้รับหรือได้รับทราบจากศูนย์คุณธรรม รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงาน และผลผลิตที่ส่งมอบตามงวดเวลา ผู้รับจ้างจะต้องถือเป็นความลับ ไม่นำไปเผยแพร่ให้บุคคลใดทราบเป็นอันขาด เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากศูนย์คุณธรรม

๑๑.๘ หากผู้รับจ้างไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ตามขอบเขตงานที่ได้กำหนดไว้ ผู้รับจ้างยินดีให้ศูนย์คุณธรรมปรับเงินเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาที่เป็นเสนอ

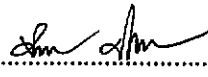
๑๒. ติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักบริหารจัดการองค์กรและยุทธศาสตร์ ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) อาคารวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ ๖๙ ชั้นที่ ๑๗ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐ โทรศัพท์ ๐๒ ๖๔๔ ๙๙๐๐ โทรสาร ๐๒ ๖๔๔ ๔๙๐๑ - ๓


๑๓. คณะกรรมการกำหนดราคากลาง

ลงชื่อ  ประธานกรรมการ
(นางสาววารากรณ์ เอี่ยมวิจารณ์)

ตำแหน่ง ผู้จัดการสำนักบริหารจัดการองค์กรและยุทธศาสตร์

ลงชื่อ  กรรมการ
(นางสาวอัญลักษณ์ ศรีสง่า)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานวิจัยนวัตกรรมและระบบพฤติกรรมไทย

ลงชื่อ  กรรมการและเลขานุการ
(นางสาวอรัทัย ทองมูล)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน