

ข้อกำหนดและขอบเขตงาน (Terms of Reference: TOR)
การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานของรัฐในกำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยมีภารกิจในการเชื่อมโยงประสานงาน และรณรงค์ขับเคลื่อนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนระดับชาติด้านการส่งเสริมคุณธรรม พัฒนาและเผยแพร่นวัตกรรมองค์ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมคุณธรรม และส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายทางสังคมให้มีความรู้ความสามารถในการปลูกฝังส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมในกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ซึ่งการดำเนินงานส่งเสริมคุณธรรมที่ผ่านมา ศูนย์คุณธรรมให้ความสำคัญกับเครือข่ายทางสังคมทุกภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาสังคมและชุมชน ซึ่งถือว่าเป็นผู้รับบริการจากศูนย์คุณธรรมเพื่อขับเคลื่อนคุณธรรมตามภารกิจของภาคส่วนต่างๆ นั้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ คณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (กพม.) ได้พิจารณาเห็นชอบหลักการและกรอบแนวทางการประเมินองค์การมหาชน โดยมีองค์ประกอบของการประเมิน ๕ ด้าน คือ ๑) ภารกิจพื้นฐาน ๒) ภารกิจยุทธศาสตร์ ๓) ภารกิจพื้นที่/ท้องถิ่น ภูมิภาค จังหวัด ๔) การบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงาน งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และการให้บริการประชาชน หรือหน่วยงานของรัฐ และ ๕) ศักยภาพในการเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาประเทศ จากองค์ประกอบการประเมินทั้ง ๕ ด้าน ในด้านที่ ๔ จะเป็นการประเมินที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งกำหนดให้องค์การมหาชนจัดหาผู้ประเมินจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภารกิจหลักขององค์การตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการกับผู้รับบริการของศูนย์คุณธรรม และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น ศูนย์คุณธรรม จึงจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์คุณธรรม

๒.๒ เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาใช้ประกอบการวางแผนพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของศูนย์คุณธรรม

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจข้อมูลของผู้รับบริการของศูนย์คุณธรรม มีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

๓.๑ ประชากร/กลุ่มเป้าหมาย

ได้แก่ ประชาชน และ องค์กรหน่วยงาน หรือองค์กรเครือข่าย ที่มาใช้บริการและหรือเข้าร่วมกิจกรรมตามภารกิจของศูนย์คุณธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

.....ประธาน
กรรมการ
กรรมการและเลขานุการ

๓.๒ การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ไม่น้อยกว่า ๕๐๐ ตัวอย่าง โดยครอบคลุมทุกภารกิจหลัก และครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการของศูนย์คุณธรรมทุกภาคส่วน ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาสังคม และประชาชนทั่วไป

๓.๓ วิธีการจัดเก็บข้อมูล

การเลือกวิธีการในรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลจะกำหนดตามลักษณะของฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการและคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ โดยผู้ว่าจ้างสามารถกำหนดแนวทาง/รูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลได้ตามความเหมาะสม ให้แก่ผู้รับจ้างได้

๓.๔ ขอบเขตการศึกษา

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

๒) สอบถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ การติดต่อประสานงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการดำเนินงาน การได้รับความรู้และประโยชน์ที่ได้รับ บทบาทหน้าที่ และความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของศูนย์คุณธรรม และอาจมีประเด็นอื่นเพิ่มเติมตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

๓) วิเคราะห์และจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

๔. ผลผลิตที่ต้องการ

รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันประกอบด้วย

๔.๑ ภาพรวมวิธีการศึกษาวิจัย ซึ่งครอบคลุม

- ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง
- แนวทางการเก็บข้อมูล
- 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

.....ประธาน
กรรมการ
กรรมการและเลขานุการ

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ ๙๐ วันในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ นับจากวันลงนามในสัญญา

๖. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๖.๑ รับทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนรับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อการพัฒนางานของศูนย์คุณธรรม

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

๗.๓.๒ สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนากการให้บริการ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการศูนย์คุณธรรม ในรูปแบบ power point พร้อมทั้งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๕ ชุด

๘. เงื่อนไขการเบิกจ่ายเงิน

๘.๑ งวดที่ ๑ จ่ายเงินร้อยละ ๔๐ ของวงเงินการจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งผลงานที่ระบุในข้อ ๗.๒ และคณะกรรมการตรวจรับได้ให้ความเห็นชอบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๘.๒ งวดที่ ๒ จ่ายเงินร้อยละ ๖๐ ของวงเงินการจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งผลงานที่ระบุในข้อ ๗.๓ และคณะกรรมการตรวจรับได้ให้ความเห็นชอบเรียบร้อยแล้ว

๙. งบประมาณ จำนวน ๕๐๐,๐๐๐ บาท (ห้าแสนบาทถ้วน) จากงบค่าใช้จ่ายดำเนินงาน

๑๐. หลักเกณฑ์การพิจารณา

ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) จะพิจารณาคัดเลือกผู้รับจ้างดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนากการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามการยื่นข้อเสนอ ๒ ด้าน คือ ข้อเสนอด้านเทคนิค และข้อเสนอด้านราคา โดยคณะกรรมการฯ จะพิจารณาให้คะแนนและค่าน้ำหนัก จำนวน ๑๐๐ คะแนน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

.....ประธาน
กรรมการ
กรรมการและเลขานุการ

๑๐.๑ ผู้ยื่นเสนอราคาต้องยื่นเอกสาร ได้แก่

๑๐.๑.๑ ข้อเสนอด้านเทคนิค (๘๐ คะแนน) ให้ผู้เสนอราคาจัดทำรายละเอียดการดำเนินโครงการฯ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการฯ ให้ครบถ้วนตามที่ TOR กำหนด และจัดทำรูปเล่มจำนวน ๔ ชุด เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้

๑) ข้อเสนอที่ครบถ้วนสอดคล้องกับข้อกำหนด (๕๐ คะแนน)

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

๒) แบบประเมินที่มีกลยุทธ์ให้กลุ่มเป้าหมายยินดีที่จะตอบด้วยความเต็มใจ มีความกระชับ และครบถ้วนตามที่ TOR กำหนด (๑๐ คะแนน)

๓) ประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมาของผู้เสนอราคา (๑๐ คะแนน)

๔) ข้อเสนออื่นๆ นอกเหนือจากที่ TOR กำหนด (๑๐ คะแนน)

๑๐.๑.๒ ข้อเสนอด้านราคา (๒๐ คะแนน) โดยให้มีการระบุยื่นราคาที่เสนอ ในใบเสนอราคา ๙๐ วัน และต้องไม่เกินวงเงินที่ศูนย์คุณธรรมกำหนด

๑๐.๒ การพิจารณาตัดสินของคณะกรรมการศูนย์คุณธรรมอาจไม่เลือกผู้เสนอราคาต่ำสุด แต่จะพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกและผลประโยชน์ที่ได้รับสูงสุดโดยรวมเป็นสำคัญ

๑๐.๓ กรณีผู้เสนอราคารายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องหรือไม่ลงลายมือชื่อผู้เสนอราคาหรือผู้ลงนามในหนังสือเสนอราคาไม่มีอำนาจตามกฎหมาย คณะกรรมการพิจารณาผลจะไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้เสนอราคารายนั้น

๑๐.๔ กรณีที่มีผู้เสนอราคารายเดียว ศูนย์คุณธรรมสงวนสิทธิ์ที่จะไม่เลือกจ้างหรือจ้างบริษัทที่เสนอราคาเลยก็ได้

๑๐.๕ การพิจารณาตัดสินของคณะกรรมการถือเป็นที่สุด

๑๑. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

๑๑.๑ ผู้เสนอราคาจะต้องมีประสบการณ์ในการประเมินผล โดยเฉพาะในหน่วยงานรัฐ หรือ รัฐวิสาหกิจ หรือ หน่วยงานในกำกับของรัฐ หรือสถาบันการศึกษา ที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จอย่างน้อย ๑ แห่ง

๑๑.๒ มีทรัพยากรบุคคลในการสำรวจหรือเก็บข้อมูล และมีอุปกรณ์ประกอบการทำงานที่สามารถดำเนินงานได้อย่างสมบูรณ์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

๑๑.๓ ต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นที่ เป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

๑๑.๔ ผู้เสนอราคาต้องไม่มีผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นและต้องไม่มีผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้เสนอราคา หรือไม่เป็นคู่กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

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

.....ประธาน
กรรมการ
กรรมการและเลขานุการ

๑๒. เงื่อนไขการดำเนินงาน

๑๒.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากศูนย์คุณธรรม ก่อนดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ

๑๒.๒ เจ้าหน้าที่ของศูนย์คุณธรรม ที่รับผิดชอบสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของผู้รับจ้าง เพื่อเป็นการเรียนรู้เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน

๑๒.๓ หากผลการดำเนินงานไม่มีคุณภาพ หรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ผู้รับจ้างจะต้องแก้ไขจัดทำให้เรียบร้อย ตามความเห็นชอบของศูนย์คุณธรรม

๑๒.๔ ศูนย์คุณธรรม สามารถปรับเนื้อหาหรือรายละเอียดได้ตามที่เห็นสมควร

๑๒.๕ หากมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้ศูนย์คุณธรรมทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง

๑๒.๖ เนื้อหาที่ผลิตขึ้นทั้งหมด ถือเป็นลิขสิทธิ์ของศูนย์คุณธรรม

๑๒.๗ บรรดาข้อมูลและเอกสารใด ๆ ที่ผู้รับจ้างได้รับหรือได้รับทราบจากศูนย์คุณธรรม รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงาน และผลผลิตที่ส่งมอบตามงวดเวลา ผู้รับจ้างจะต้องถือเป็นความลับ ไม่นำไปเผยแพร่ให้บุคคลใดทราบเป็นอันขาด เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากศูนย์คุณธรรม

๑๒.๘ หากผู้รับจ้างไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ตามขอบเขตงานที่ได้กำหนดไว้ ผู้รับจ้างยินดีให้ศูนย์คุณธรรมปรับเงินเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาที่เสนอ

๑๓. ติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

กลุ่มงานยุทธศาสตร์ ฝ่ายบริหาร ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) โทรศัพท์ ๐-๒๖๔๔-๔๙๐๐ ต่อ ๑๐๗
โทรสาร ๐-๒๖๔๔-๔๙๐๑

.....ประธาน
.....กรรมการ
.....กรรมการและเลขานุการ