

ขอบเขตของงาน (Terms of Reference)
โครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ
ของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1. หลักการและเหตุผล

สพพ. เป็นหน่วยงานภายใต้กำกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ก่อตั้งเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2548 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง สพพ. พ.ศ. 2548 โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ความช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้าน ทั้งด้านการเงิน และวิชาการ รวมถึงมีการศึกษาและจัดทำข้อเสนอ ตลอดจนมาตรการต่างๆ ในการให้ความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานของ สพพ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดตัวชี้วัดบังคับขององค์การมหาชน โดยให้จัดหาผู้ประเมินจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สพพ.

ในการนี้ สพพ. จึงมีวัตถุประสงค์ในการจัดจ้างที่ปรึกษา ซึ่งเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ ในการประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สพพ. โดยใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม รวมถึงสอดคล้องกับนโยบายของประเทศ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน

2. วัตถุประสงค์

2.1 ศึกษา วิเคราะห์ และสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภารกิจหลักของ สพพ. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

3.1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของปีที่ผ่านมาเพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน

3.2 กำหนดวิธีการ จัดทำแบบสำรวจ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งกำหนดประเภทงานที่เหมาะสมในการสำรวจความพึงพอใจ โดยจะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง แบ่งเป็น

1) กลุ่มประเทศไทยไม่น้อยกว่า 50 ตัวอย่าง

2) กลุ่มประเทศเพื่อนบ้านไม่น้อยกว่า 150 ตัวอย่าง โดยจะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้าน และประชาชนในพื้นที่โครงการที่ สพพ. ให้ความช่วยเหลือ และ/หรือ พื้นที่ที่ สพพ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) และจัดทำแผนการดำเนินงานในกรณีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19)

3.3 ประเมินระดับความพึงพอใจและจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในด้านต่างๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการของ สพพ. ในแต่ละกลุ่ม เช่น ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจของโครงการที่แล้วเสร็จของ สพพ. และด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรของ สพพ. เป็นต้น โดยห้ามใช้วิธีการประเมินแบบ Top Two Box

3.4 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รวมถึงสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของ สพพ.

4. ระยะเวลาการดำเนินงาน

การดำเนินงานตามข้อกำหนดขอบเขตของงานนี้จะต้องให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน นับแต่วันที่ลงนามในสัญญาจ้าง

| ระยะเวลาในการดำเนินงาน | | | | | | | |
|------------------------|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| ลำดับ ที่ | งาน/กิจกรรม | เดือนที่ 1 | เดือนที่ 2 | เดือนที่ 3 | เดือนที่ 4 | เดือนที่ 5 | เดือนที่ 6 |
| 1 | ที่ปรึกษาศึกษาและรวบรวมข้อมูล พื้นฐานเกี่ยวกับงานบริการ ผู้รับบริการหรือประเภทกลุ่ม ตัวอย่าง และจัดทำร่างแบบสำรวจ ความพึงพอใจ พร้อมทั้งส่งรายงาน เบื้องต้น (Inception Report) | → ● | | | | | |
| 2 | ที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจความ พึงพอใจ และวิเคราะห์ผล พร้อมทั้ง ส่งรายงานฉบับสุดท้ายให้ สพพ. ภายหลัง คพพ. เห็นชอบ วิธีการดำเนินงานและแบบสำรวจ ความพึงพอใจ | | | | | → ● | |
| 3 | ที่ปรึกษาส่งรายงานฉบับสุดท้ายให้ สพพ. | | | | | | → ● |

(หมายเหตุ: ภายหลังจากที่ปรึกษาส่งรายงานเบื้องต้น (Inception Report) แล้ว สพพ. จะเสนอ คพพ. ให้ความเห็นชอบวิธีการดำเนินงานและแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยจะไม่นับเดือนที่ 2 เป็นเวลาดำเนินงานของที่ปรึกษา)

5. งดการเบิกจ่ายเงินและการส่งมอบรายงานพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง

5.1 งวดที่ 1 ร้อยละ 30 ของมูลค่าสัญญา หลังจากของที่ปรึกษาจัดส่งรายงานเบื้องต้น (Inception Report) จำนวน 7 ชุด ภายใน 30 วันนับจากวันลงนามในสัญญาจ้าง และได้ผ่านการตรวจรับแล้ว โดยรายงานเบื้องต้น จะต้องประกอบด้วย

- หลักการและแนวคิดของขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน
- แผนการดำเนินงาน โครงสร้างองค์กร และบุคลากรที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน
- ร่างแบบสำรวจความพึงพอใจที่จะใช้ในการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของ สพพ.

ทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ได้มาตรฐาน

5.2 งวดที่ 2 ร้อยละ 40 ของมูลค่าสัญญา หลังจากของที่ปรึกษาจัดส่งร่างรายงานฉบับสุดท้าย (Draft Final Report) จำนวน 7 ชุด ภายในระยะเวลา 150 วัน นับจากวันลงนามในสัญญาจ้าง และได้ผ่านการตรวจรับแล้ว โดยรายงานดังกล่าว จะต้องนำเสนอการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ การสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของ สพพ.

5.3 งวดที่ 3 ร้อยละ 30 ของมูลค่าสัญญา หลังจากของที่ปรึกษาจัดส่งรายงานฉบับสุดท้าย (Final Report) จำนวน 8 ชุด และรายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive summary) จำนวน 8 ชุด พร้อม Flash Drive จำนวน 2 ชิ้น ภายในระยะเวลา 180 วัน นับจากวันลงนามในสัญญาจ้าง และได้ผ่านการตรวจรับแล้ว

สพพ. จะหักเงินประกันผลงาน จำนวนร้อยละ 5 จากค่าจ้างในแต่ละงวด เพื่อเป็นการประกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามสัญญา โดย สพพ. จะคืนเงินประกันผลงานดังกล่าวให้แก่ที่ปรึกษาไม่เกิน 15 วัน นับถัดจากวันที่ที่ปรึกษาหลุดพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาแล้ว

6. หน้าที่ของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.)

6.1 สพพ. มอบอำนาจความรับผิดชอบให้แก่สำนักส่งเสริมประสิทธิภาพและสื่อสารองค์กร ในนามของ สพพ. เพื่อประสานงานและให้การสนับสนุนงานในด้านต่างๆ แก่ที่ปรึกษาตลอดช่วงเวลาดำเนินการ รวมทั้งประสานงานกับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในการจ้างที่ปรึกษาของ สพพ. เพื่อพิจารณาและตรวจสอบรายงานของที่ปรึกษา

6.2 สพพ. จะให้ความร่วมมือกับที่ปรึกษาและให้ความช่วยเหลือตามสมควร เพื่อให้การปฏิบัติงานของที่ปรึกษาดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และสะดวกรวดเร็ว

7. คุณสมบัติของที่ปรึกษา

7.1 ที่ปรึกษาต้องเป็นสถาบันการศึกษาที่ดำเนินการด้านการวิจัย

7.2 ที่ปรึกษาจะต้องจดทะเบียนไว้ที่ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาไทย กระทรวงการคลัง

7.3 ที่ปรึกษาต้องไม่เป็นผู้มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ทำงานของทางราชการและไม่เคยปรากฏว่าเป็นผู้เจตนาหลีกเลี่ยงการชำระภาษีอากร โดยแสดงหนังสือรับรองของตนเอง

7.4 ที่ปรึกษาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อว่าเป็นคู่สัญญาที่ไม่ได้แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญตามประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำและแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายของโครงการที่บุคคลหรือนิติบุคคลเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

7.5 ที่ปรึกษาที่ได้รับการคัดเลือกและหากมีการทำสัญญาซึ่งมีมูลค่าตั้งแต่ 500,000 บาท ขึ้นไปกับ สพพ. ให้รับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกิน 30,000 บาท สามารถจ่ายเป็นเงินสดได้และให้จัดทำบัญชีแสดงรายรับรายจ่ายยื่นต่อกรมสรรพากรและปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำและแสดงบัญชีและรายการรับจ่ายของโครงการที่บุคคลหรือนิติบุคคลที่เป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2554 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555

7.6 ที่ปรึกษาต้องเป็นผู้มีความชำนาญ มีความรู้ ประสบการณ์และผลงานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร

7.7 ที่ปรึกษาต้องมีบุคลากรหลักที่มีคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีความชำนาญ โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ดังนี้

| ลำดับที่ | ตำแหน่ง | ขั้นต่ำจำนวน |
|----------|--|--------------|
| 1 | ผู้จัดการโครงการหรือผู้เชี่ยวชาญด้านประเมินผลองค์กร - วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า - ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 10 ปี | 5 man-month |
| 2 | ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ - วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า - ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี | 1 man-month |

นอกจากนี้ ที่ปรึกษาต้องมีบุคลากรสนับสนุน (Supporting Staff) อย่างเพียงพอเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสมบูรณ์ และสามารถดำเนินการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเสนอแผนบุคลากรและแผนการดำเนินงานที่ทำให้แน่ใจได้ว่ามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อ สพพ.

8. งบประมาณ

วงเงินงบประมาณไม่เกิน 500,000 บาท (ห้าแสนบาทถ้วน) (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

9. ความรับผิดชอบของที่ปรึกษา

9.1 ที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนให้เป็นไปตามข้อกำหนดของโครงการและพันธสัญญาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยจะต้องใช้ความรู้ ความชำนาญทางเทคนิควิทยาการอย่างดีที่สุด ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันทางมาตรฐานวิชาชีพนานาชาติ ตลอดระยะเวลาโครงการ และที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติงานด้วยความชำนาญเอาใจใส่ บรรยายเนื้อหาให้ชัดเจน ต่อเนื่อง กระชับ และสอดคล้องกันในทุกบท

9.2 ที่ปรึกษามีเวลาให้บริการตามโครงการนี้ 180 วัน นับตั้งแต่วันที่ลงนามในสัญญาจ้าง ที่ปรึกษาจะต้องจัดเตรียมแผนการดำเนินงานต่างๆ ภายในกำหนดเวลาและเร่งรัดปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนความล่าช้าใดๆ ที่เกิดขึ้นในส่วนของที่ปรึกษา จนเป็นเหตุให้ที่ปรึกษาไม่สามารถส่งมอบงานภายในกำหนดเวลา จะมีผลโดยตรงต่อการพิจารณาคุณสมบัติของที่ปรึกษาสำหรับงานโครงการอื่นๆ ที่จะมีขึ้นในอนาคต

9.3 ที่ปรึกษาจะต้องส่งมอบรายงานเอกสาร คู่มือ และข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการปฏิบัติงานทั้งหมดสำหรับโครงการนี้ให้ สพพ. เมื่อโครงการดำเนินการแล้วเสร็จ โดยลิขสิทธิ์หรือสิทธิใดๆ ในเอกสารทุกฉบับหรือข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าในรูปแบบใด ซึ่งที่ปรึกษาได้จัดทำขึ้นเกี่ยวกับโครงการนี้ ให้ถือเป็นความลับ และให้ตกเป็นกรรมสิทธิ์และสิทธิของ สพพ. ที่ปรึกษาอาจเก็บสำเนาเอกสารข้อมูลไว้กับตนได้ แต่ต้องไม่นำข้อความในเอกสารหรือข้อมูลนั้น ไปใช้ในกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวกับงานโดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจาก สพพ. ก่อน

10. การยื่นข้อเสนอโครงการ

ที่ปรึกษาที่ได้รับเชิญชวนให้ยื่นข้อเสนอโครงการ จะต้องเป็นนิติบุคคลจดทะเบียนโดยคนไทย และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อ 7 พร้อมทั้งแสดงประวัติ ประสบการณ์การทำงาน และความรับผิดชอบของที่ปรึกษาแต่ละคนในสาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (ตามแบบฟอร์มที่ สพพ. กำหนด) ทั้งนี้ การยื่นข้อเสนอของที่ปรึกษา จะต้องแยกยื่นออกเป็น 2 ซอง ประกอบด้วย

(1) **ข้อเสนอด้านคุณภาพ** ที่ปรึกษาจะต้องนำเสนอแนวความคิดการดำเนินโครงการในการนำเทคนิคต่างๆ มาใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล รวมทั้งกระบวนการวิเคราะห์ ตลอดจนแผนการดำเนินงาน แผนภูมิแสดงบุคลากรผู้รับผิดชอบ แผนภูมิแสดงแผนงาน และระยะเวลาในการดำเนินงานทุกขั้นตอน การปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ที่ปรึกษาจะต้องแสดงความรับผิดชอบของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งตามปริมาณงานเป็น Man-Month

(2) **ข้อเสนอด้านราคา** ที่ปรึกษาจะต้องนำเสนอวงงบประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตาม TOR ที่กล่าวข้างต้น

11. ระเบียบวิธีการจ้างที่ปรึกษาและหลักเกณฑ์การพิจารณาการคัดเลือกข้อเสนอ

(1) การจ้างที่ปรึกษาจะดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

(2) หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

(2.1) หลักเกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอด้านคุณภาพ

- | | |
|-----------------------------------|----------|
| 1) ผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษา | 20 คะแนน |
| 2) วิธีการบริหารและวิธีปฏิบัติงาน | 40 คะแนน |
| 3) บุคลากรที่ร่วมงาน | 40 คะแนน |

ทั้งนี้ ผู้ที่ผ่านการคัดเลือกทางด้านคุณภาพ และได้รับการพิจารณาข้อเสนอทางด้านราคา จะต้องมีความประเมิน ข้อเสนอทางด้านคุณภาพอย่างน้อยร้อยละ 70

(2.2) คณะกรรมการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีเฉพาะเจาะจงจะดำเนินการเปิดซองข้อเสนอทางด้านราคาของที่ปรึกษาที่ผ่านเกณฑ์การประเมินข้อเสนอทางด้านคุณภาพ โดยพิจารณาสัดส่วนคะแนน ข้อเสนอทางด้านคุณภาพและด้านราคา ดังนี้

- | | |
|---------------|-----------|
| 1) ด้านคุณภาพ | ร้อยละ 80 |
| 2) ด้านราคา | ร้อยละ 20 |

12. ข้อสงวนสิทธิ์

ผลการพิจารณาและคำตัดสินของคณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาฯ ถือเป็นที่สุดและ สัพพ. ขอสงวนสิทธิ์ในการเรียกร้องค่าเสียหายและค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการยื่นข้อเสนอทางด้านคุณภาพ และด้านราคาของที่ปรึกษารั้งนี้
