



สัญญาจ้างดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการปี 2565

สัญญาเลขที่ ภวจ.2565/48

สัญญานี้ทำขึ้น ณ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เลขที่ผู้เสียภาษี 099-4-00000833-3 เลขที่ 128 ชั้น 24 อาคารพญาไทพลาซ่า ถนนพญาไท แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์ 0 2216 3955 โทรสาร 0 2216 5044-6 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ.2565 ระหว่าง สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) โดย ดร.ชนิษฐา ตั้งวรสิทธิชัย รองผู้อำนวยการปฏิบัติการแทนผู้อำนวยการสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “ผู้ว่าจ้าง” ฝ่ายหนึ่งกับ บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ซึ่งจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ณ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกลาง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0105558172737 เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม พ.ศ.2558 มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ เลขที่ 899/191 ถนนอ่อนนุช แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทรศัพท์ 0 2064 5928 โดยนายนพดล กรรณิกา และนางสาววันทนา ปุณยธร ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลปรากฏตามหนังสือรับรองสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกลาง หนังสือรับรองเลขที่ 10021220001982 ออกให้ ณ วันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2565 แนบท้ายสัญญานี้ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้ เรียกว่า “ผู้รับจ้าง” อีกฝ่ายหนึ่ง

คู่สัญญาได้ตกลงกันมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ข้อตกลงว่าจ้าง

ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและผู้รับจ้างตกลงรับจ้างดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการปี 2565 ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขสัญญานี้รวมทั้งเอกสารแนบท้ายสัญญานี้

ผู้รับจ้างตกลงที่จะจัดหาแรงงานและวัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนอุปกรณ์ต่างๆ ชนิดดี เพื่อใช้ในการจ้างตามสัญญานี้

ซึ่งในวันทำสัญญานี้ผู้รับจ้างได้รับคำอธิบายและเข้าใจการดำเนินงานทุกๆ ขั้นตอนโดยละเอียดดีแล้ว หากเกิดข้อสงสัยใดๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติตามสัญญานี้ผู้รับจ้างจะต้องรับขอคำอธิบายต่างๆ จากผู้ว่าจ้างหรือตัวแทนผู้ว่าจ้าง

ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิปรับปรุง แก้ไขรูปแบบ เทคนิคต่างๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ตามความจำเป็น

น. กระมล

SUPER POLL
SUPER POLL COMPANY LIMITED

สมค

ข้อ 2. เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

เอกสารแนบท้ายสัญญาดังต่อไปนี้ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

2.1 ผนวก 1 ข้อกำหนดโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการปี 2565

จำนวน 4 หน้า

2.2 ผนวก 2 หนังสือยืนยันราคาและข้อเสนอพิเศษเพิ่มเติม

จำนวน 1 หน้า

2.3 ผนวก 3 ข้อเสนอด้านเทคนิคของโครงการฯ

จำนวน 19 หน้า

ความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาที่ขัดแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้บังคับและในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง

ข้อ 3. หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ในขณะทำสัญญานี้ ผู้รับจ้างได้นำหลักประกันเป็นเงินสด เป็นจำนวนเงิน 21,250.00 บาท (สองหมื่นหนึ่งพันสองร้อยห้าสิบบาทถ้วน) เป็นจำนวนร้อยละ 5 ของราคาค่าจ้างตามสัญญามามอบให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นการประกันการปฏิบัติตามสัญญานี้

หากว่าผู้รับจ้างผิดสัญญาหรือกระทำให้ผู้ว่าจ้างได้รับความเสียหาย ผู้รับจ้างให้ผู้ว่าจ้างยึดหลักประกันดังกล่าวเพื่อชำระหนี้ได้ และคู่สัญญาตกลงให้หลักประกันดังกล่าวมีอายุตลอดระยะเวลาตามสัญญานี้ หากมีเหตุใดมาทำให้หลักประกันสิ้นอายุ หรือหลุดพ้นไปจากผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างต้องนำหลักประกันอื่นที่ไม่น้อยกว่าหลักประกันเดิมมามอบให้ผู้ว่าจ้างให้มีอายุการประกันให้ครบความรับผิดชอบตามสัญญา

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้ตามวรรคหนึ่ง ผู้ว่าจ้างจะคืนเมื่อผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญานี้แล้ว โดยปราศจากดอกเบี้ย (ถ้ามี)

ข้อ 4. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายและผู้รับจ้างตกลงรับเงินค่าจ้างจำนวนทั้งสิ้น 425,000.00 บาท (สี่แสนสองหมื่นห้าพันบาทถ้วน) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว โดยถือราคาเหมารวมเป็นเกณฑ์เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานพร้อมทั้งจัดทำเอกสารส่งมอบงานแล้วเสร็จและได้รายงานต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุและ/หรือผู้ว่าจ้าง และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุหรือผู้ว่าจ้างทำการตรวจรับพัสดุเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยถือราคาเหมารวมเป็นเกณฑ์และกำหนดการจ่ายเงินค่าจ้างเป็นงวดๆ ดังนี้

งวดที่ 1 ร้อยละ 30 เป็นจำนวนเงิน 127,500.00 บาท (หนึ่งแสนสองหมื่นเจ็ดพันห้าร้อยบาทถ้วน) ของเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบรายงานการศึกษาเบื้องต้น (Inception Report) ภายในวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ.2565 และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุแล้ว

จำนวน 1 เล่ม

SUPER POLL
SUPER POLL COMPANY LIMITED


สมศ

งวดที่ 2 ร้อยละ 70 (งวดสุดท้าย) เป็นจำนวนเงิน 297,500.00 บาท (สองแสนเก้าหมื่นเจ็ดพันห้าร้อยบาทถ้วน) เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ บทสรุปผู้บริหาร infographic สรุปผลการสำรวจฯ พร้อมจัดส่งการบันทึกข้อมูลในรูปแบบไฟล์ .docx และ pdf ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูล CD/DVD/Flash drive/SD Card หรืออุปกรณ์อื่นๆ ที่สำนักงานงานสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการเผยแพร่ได้ รวมทั้งข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการดำเนินงาน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาดำเนินงานในวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ.2565 โดยผู้รับจ้างต้องมานำเสนอผลการวิจัยต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุแล้ว จำนวน 1 เล่ม

การจ่ายเงินตามเงื่อนไขสัญญานี้ กำหนดจ่ายเงินภายใน 30 วันนับแต่วันที่ผู้รับจ้างยื่นใบแจ้งค่าใช้จ่าย และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจสอบความถูกต้องของงาน และลงนามรับรองความถูกต้องของงานว่าครบถ้วน เรียบร้อยดีแล้วทุกประการ

ข้อ 5. กำหนดเวลาแล้วเสร็จและสิทธิของผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานผลการสำรวจฉบับสมบูรณ์ ภายในวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ.2565 ถ้าผู้รับจ้างมิได้ลงมือทำงานภายในกำหนดเวลาหรือไม่สามารถทำงานให้เสร็จทันตามกำหนดเวลาหรือจะแล้วเสร็จล่าช้าเกินกว่ากำหนดเวลา หรือมีเหตุให้เชื่อได้ว่าผู้รับจ้างไม่สามารถทำงาน ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือจะแล้วเสร็จล่าช้าเกินกว่ากำหนดเวลา หรือทำงานไม่มีประสิทธิภาพหรือผู้รับจ้างทำผิดสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง หรือตกเป็นผู้ล้มละลาย หรือเพิกเฉยไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ว่าจ้าง หรือตัวแทนผู้ว่าจ้าง หรือคณะกรรมการตรวจรับงานหรือผู้ควบคุมงานหรือที่ปรึกษา ซึ่งได้รับมอบอำนาจจากผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญานี้ได้ และมีสิทธิจ้างผู้รับจ้างรายใหม่เข้าทำงานของผู้รับจ้างให้ลุล่วงไปได้ด้วย

การที่ผู้ว่าจ้างไม่ใช่สิทธิเลิกสัญญาดังกล่าวข้างต้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดตามสัญญา

ข้อ 6. การจ้างช่วง/การโอนสิทธิ

ผู้รับจ้างจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือบางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกต่อหนึ่งโดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน ทั้งนี้ นอกจากในกรณีที่สัญญานี้จะระบุไว้เป็นอย่างอื่น ความยินยอมดังกล่าวนั้นไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดหรือพันธะหน้าที่ตามสัญญานี้และผู้รับจ้าง จะยังคงต้องรับผิดชอบในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้างช่วงหรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับช่วงนั้นทุกประการ

ผู้รับจ้างจะต้องไม่โอนสิทธิประโยชน์ใดๆ ตามสัญญานี้ให้แก่บุคคลอื่นโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ว่าจ้างก่อน เว้นแต่การโอนเงินที่ถึงกำหนดชำระหรือที่จะถึงกำหนดชำระ



สมค

ข้อ 7. ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่ออุบัติเหตุ ความเสียหาย หรือภัยอันตรายใดๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานและหรือเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง และจะต้องรับผิดชอบต่อบรรดาความเสียหายอันเกิดจากการกระทำและหรือเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติงานของลูกจ้างของผู้รับจ้าง

บรรดาความเสียหายใดๆ อันเกิดแก่งานที่ผู้รับจ้างได้ทำขึ้น แม้จะเกิดขึ้นเพราะเหตุสุดวิสัย นอกจากกรณีอันเกิดจากความผิดของผู้ว่าจ้างดังกล่าวในข้อนี้จะสิ้นสุดลงเมื่อผู้ว่าจ้างได้รับมอบงาน และได้ตรวจรับโดยคณะกรรมการตรวจการจ้างของผู้ว่าจ้างแล้วถูกต้องครบถ้วน ซึ่งหลังจากนั้นผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบเพียงในกรณีชำรุดบกพร่อง หรือความเสียหาย ดังกล่าวแห่งสัญญานี้เท่านั้น

ข้อ 8. ค่าปรับ

หากผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา และผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างในอัตราร้อยละ 0.10 ของราคางานตามข้อ 4. วันละ 425.00 บาท (สี่ร้อยยี่สิบห้าบาทถ้วน) นับถัดจากวันที่กำหนดแล้วเสร็จตามสัญญา หรือวันที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายให้ จนถึงวันที่ทำงานแล้วเสร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้ผู้รับจ้างยอมให้ผู้ว่าจ้างเรียกค่าเสียหายอันเกิดขึ้นจากการที่ผู้รับจ้างทำงานล่าช้าเฉพาะส่วนที่เกินกว่าจำนวนค่าปรับและค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้อีกด้วย

ในระหว่างที่ผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญานั้น หากผู้ว่าจ้างเห็นว่าผู้รับจ้างจะไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาต่อไปได้ ผู้ว่าจ้างจะใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาและใช้สิทธิ ก็ได้ และถ้าผู้ว่าจ้างได้แจ้งข้อเรียกร้องไปยังผู้รับจ้างเมื่อครบกำหนดแล้วเสร็จของงาน ขอให้ชำระค่าปรับแล้ว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะปรับผู้รับจ้างจนถึงวันบอกเลิกสัญญาได้อีกด้วย

ข้อ 9. สิทธิของผู้ว่าจ้างภายหลังบอกเลิกสัญญา

ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญา ให้ถือว่าบรรดาข้อมูล เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามสัญญานี้ ให้ถือว่าเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ว่าจ้าง โดยผู้ว่าจ้างสามารถใช้ข้อมูล อุปกรณ์ ต่างๆ ดังกล่าวเพื่อดำเนินการให้แล้วเสร็จด้วยตนเองหรือว่าจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้นต่อจนแล้วเสร็จได้

ในกรณีดังกล่าว ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการทำงานนั้นต่อให้แล้วเสร็จตามสัญญา

น. ภิรณิก

SUPER POLL
SUPER POLL COMPANY LIMITED


สมก

ข้อ 10. ลิขสิทธิ์ของผลงาน และการระงับข้อพิพาทกับบุคคลภายนอก

ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างตกลงให้กรรมสิทธิ์และลิขสิทธิ์ของงานตามสัญญานี้ตกได้แก่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ผู้ว่าจ้างแต่ผู้เดียว การทำซ้ำหรือการเผยแพร่รายละเอียดของงานตามสัญญานี้ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไม่ว่าในกรณีใดๆ จะต้องได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้างก่อน หากผู้รับจ้างฝ่าฝืนกระทำการดังกล่าว ผู้รับจ้างต้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินไม่น้อยกว่าค่าจ้างทั้งหมดในสัญญานี้

ผู้รับจ้างรับรองว่าผลงานที่จัดทำและส่งมอบให้กับผู้ว่าจ้าง ตามสัญญานี้ไม่เป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ของบุคคลอื่นใด หากมีข้อพิพาทกับบุคคลภายนอกหรือบุคคลภายนอกอ้างสิทธิใดๆ เกี่ยวกับงานนี้ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการระงับข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นโดยเร็วที่สุด เพื่อไม่ให้กระทบถึงชื่อเสียงของผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างตกลงรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ว่าจ้างทุกประการ

ข้อ 11. การกำหนดค่าเสียหาย

ถ้าผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามสัญญานี้ข้อใดข้อหนึ่งด้วยเหตุใดๆ ก็ตามจนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ว่าจ้างแล้ว ผู้รับจ้างยินยอมรับผิดชอบและยินยอมชดเชยค่าเสียหายอันเกิดจากการที่ผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามสัญญานี้ ให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิงภายในกำหนด 30 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง โดยค่าเสียหายผู้ว่าจ้างจะกำหนดตามที่เห็นสมควร

ค่าปรับหรือค่าเสียหายซึ่งเกิดจากผู้รับจ้างตามสัญญานี้ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะหักเอาจากจำนวนเงินค่าจ้างที่ค้างจ่าย หรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาก็ได้

หากมีเงินค่าจ้างตามสัญญาที่หักไว้จ่ายเป็นค่าปรับและค่าเสียหายแล้วยังเหลืออยู่อีกเท่าใด ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้างทั้งหมด

ข้อ 12. การขยายเวลาปฏิบัติงานตามสัญญา

ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย หรือเหตุใดๆ อันเนื่องมาจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง หรือเหตุการณ์อันหนึ่งอันใดที่ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย ทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาแห่งสัญญานี้ได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุหรือเหตุการณ์ดังกล่าวพร้อมหลักฐานเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบเพื่อขอขยายเวลาทำงานออกไปภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่เหตุนั้นสิ้นสุดลง

ถ้าผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าผู้รับจ้างได้สละสิทธิเรียกร้องในการที่จะขอขยายเวลาทำงานออกไปไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่กรณีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง ซึ่งมีหลักฐานชัดเจนหรือผู้ว่าจ้างทราบที่อยู่แล้วตั้งแต่นั้น

การขยายกำหนดเวลาทำงานตามวรรคหนึ่ง ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

ข้อ 13. ข้อสงวนสิทธิ์

ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิ์ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างไม่สามารถกันเงินไว้เบิกเหลื่อมปีกับกระทรวงการคลัง หรือกรณีมีเหตุสุดวิสัยอื่นๆ โดยผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ และผู้รับจ้างไม่อาจฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายใด ๆ จากผู้ว่าจ้าง

ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างยกเลิกโครงการทั้งหมดหรือบางส่วนในระยะใดก็ตาม ซึ่งไม่ใช่ความผิดของผู้รับจ้าง ผู้ว่าจ้างจะต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้รับจ้างทราบทันทีและผู้รับจ้างมีสิทธิได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสมกับงานที่ได้ทำเสร็จเรียบร้อยแล้วก่อนการยกเลิกดังกล่าว โดยผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้กำหนดตามที่เห็นสมควร

สัญญานี้ทำขึ้นเป็นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความโดยละเอียดตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยานและคู่สัญญา ต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้ว่าจ้าง
(ดร.ชนิษฐา ตั้งวรสิทธิชัย)

รองผู้อำนวยการ ปฏิบัติการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....ผู้รับจ้าง
(ผศ.ดร.นพดล กรรณิกา)

กรรมการ

ลงชื่อ.....พยาน
(นางสาวสุริภรณ์ สุดสาคร)
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

SUPER POLL
SUPER POLL COMPANY LIMITED

ลงชื่อ.....พยาน
(สุภากรณ์ คงจิตต์วิภา)
ผู้ประสานงาน

รายละเอียดและข้อกำหนด (Terms of Reference : TOR)
โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการปี 2565 และรายงานผลการปรับปรุงงานตามผลการ
สำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ต่อคณะกรรมการองค์การมหาชน

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ สมศ. ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติผนวกกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) มาตรา 3/1 การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร) ได้มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เพื่อสะท้อนการปฏิบัติงานและปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ.

2) เพื่อสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สมศ.

3) เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน และการให้บริการเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตการดำเนินงาน ได้แก่

1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดำเนินงานด้าน (1) การประเมินคุณภาพภายนอก (2) ผู้ประเมินภายนอก (3) การรายงานผลการประเมิน (4) การสร้างความเข้าใจและการรับรู้เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอก และ (5) การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายนอก

2) สำรวจความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สมศ. ในด้าน (1) ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ (Vigor) (2) ความทุ่มเทและใส่ใจ (dedication) (3) การมีส่วนร่วม (participation) (4) ความภักดี (loyalty) และ (5) การบอกต่อ (word to mouth)

3) จัดทำแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการด้าน (1) การประเมินคุณภาพภายนอก (2) ผู้ประเมินภายนอก (3) การรายงานผลการประเมิน (4) การสร้างความเข้าใจและการรับรู้เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอก และ (5) การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายนอก

4. รายละเอียดการดำเนินงาน

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 3 กลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 6,100 คน ดังนี้

1.1. กระบวนการ

1) ผู้ให้ข้อมูลจากสถานศึกษา จำนวน 5,100 คน ประกอบด้วย

- 1.1 ศูนย์พัฒนาเด็ก
- 1.2 ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- 1.3 ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ
- 1.4 การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
- 1.5 ด้านการอาชีวศึกษา
- 1.6 ระดับอุดมศึกษา

2) ผู้ให้ข้อมูลจากหน่วยงานต้นสังกัด จำนวน 400 คน ประกอบด้วย

- 2.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- 2.3 สำนักงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ผู้รับจ้างต้องพิจารณาเครื่องมือและวิธีดำเนินการสำรวจให้เหมาะสมกับการดำเนินการ โดยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย

- 2.4 สำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร
- 2.5 สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
- 2.6 สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
- 2.7 กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

3) ผู้ให้ข้อมูลจากผู้ประเมินภายนอก จำนวน 600 คน ประกอบด้วย

- 3.1 ศูนย์พัฒนาเด็ก
- 3.2 ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- 3.3 ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ
- 3.4 การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
- 3.5 ด้านการอาชีวศึกษา
- 3.6 ระดับอุดมศึกษา

5. งบประมาณ

งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการสำรวจ ไม่เกินวงเงิน 500,000 บาท (ห้าแสนบาทถ้วน)

6.2 กำหนดส่งมอบงาน เป็นไปตามข้อกำหนด

1) ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 210 วัน

2) ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

2.1 งวดที่ 1 ร้อยละ 30 เมื่อผู้รับจ้างส่งรายงานการศึกษาเบื้องต้น (Inception report)

2.2 งวดที่ 2 ร้อยละ 70 เมื่อส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ บทสรุปผู้บริหาร infographic สรุปผลการสำรวจ

7. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- 1) เป็นหน่วยงานที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา กระทรวงการคลัง
- 2) เป็นหน่วยงานที่มีความชำนาญ มีประสบการณ์และผลงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการวิจัยหรือการสำรวจความคิดเห็นสาธารณะ (public opinion) และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องไม่ต่ำกว่า 3 ปี
- 3) เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรหลักที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์เกี่ยวกับการดำเนินการวิจัย หรือการสำรวจความคิดเห็นสาธารณะ (public opinion) มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี สาขาสถิติหรือสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 4) เป็นหน่วยงานที่มีผลงานเป็นที่ประจักษ์

8. เกณฑ์การพิจารณา

การพิจารณาการคัดเลือก จะพิจารณาจากเกณฑ์ด้านราคาประกอบเกณฑ์ด้านคุณภาพ ดังนี้

เกณฑ์ด้านราคา (ร้อยละ 30)

- ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (ร้อยละ 30)

เกณฑ์ด้านคุณภาพ (ร้อยละ 70)

1) ประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมา (ร้อยละ 10)

1.1 มีทีม/บุคลากรที่มีความพร้อมในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ (ร้อยละ 5)

1.2 ผลงานความสำเร็จของทีม/บุคลากรที่ผ่านมา (ร้อยละ 5)

2) แผนการดำเนินงานและศักยภาพของหน่วยงาน (ร้อยละ 15)

2.1 มีแผนการดำเนินงานที่เชื่อได้ว่าสามารถดำเนินการได้สำเร็จตามที่กำหนด (ร้อยละ 5)

2.2 มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน (ร้อยละ 5)

2.3 มีศักยภาพในการบริหารจัดการที่เป็นระบบ (ร้อยละ 5)

3) กระบวนการวิจัย (ร้อยละ 45)

3.1 ออกแบบการสำรวจได้ถูกต้อง เหมาะสม และรัดกุม (ร้อยละ 9)

3.2 ออกแบบวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เหมาะสม และเป็นระบบ (ร้อยละ 9)

3.3 ออกแบบเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการ เหมาะสม และมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ (ร้อยละ 9)

3.4 ออกแบบการวิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการ ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์มีความน่าเชื่อถือและมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ (ร้อยละ 9)

ป. ปรณิก, 3.5 ออกแบบกระบวนการได้มาซึ่งคำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ครบถ้วนและถูกต้อง (ร้อยละ 9)

การคำนวณคะแนนรวม (100) = คะแนนเกณฑ์ด้านราคา + คะแนนเกณฑ์ด้านคุณภาพ

9. ผู้รับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบโครงการ

ภารกิจวิจัยและจัดการความรู้ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

โทร. 0 2216 3955 ต่อ 226 (กิตติกันตพงศ์)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : kittikantaphong.s@onesqa.or.th

ลงชื่อ



(ดร.สมยศ ชัยแจ้ง)

ประธานกรรมการ

07 ม.ค. 65 เวลา 13:53:21 Non-PKI Server Sign

Signature Code : NgAyA-EUAMQ-ASADk-ARgBE

ลงชื่อ



(ดร.กิตติกันตพงศ์ ศรีบัวนา)

กรรมการ

07 ม.ค. 65 เวลา 11:24:00 Non-PKI Server Sign

Signature Code : NABDA-DYARg-AyADE-ANQBC

สมศ.
รับที่ 524 / 2565
วันที่ 03 มี.ค. 2565
เวลา 15.59 น.

ที่ ซพ.๐๐๒๐๔ / ๒๕๖๕

บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด

๘๘๘/๑๘๑ ถนนอ่อนนุช แขวงประเวศ

เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๕๐

วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง หนังสือยืนยันราคาและข้อเสนอพิเศษเพิ่มเติม

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

ตามที่ บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ได้เสนอราคา เป็นจำนวนเงิน ๔๒๕,๐๐๐.๐๐ บาท (สี่แสนสองหมื่นห้าพันบาทถ้วน) บริษัทฯ ขอยืนยันราคาตามที่เสนอ และขอเสนอข้อเสนอพิเศษให้กับ สมศ. เพิ่มเติม ดังนี้

ตาราง รูปแบบการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการปี ๒๕๖๕

กลุ่มเป้าหมาย	รูปแบบการเก็บข้อมูล (สัดส่วนการเก็บตัวอย่าง)		
	ลงพื้นที่ (%)	โทรศัพท์ (%)	ออนไลน์ (%)
๑) สถานศึกษา	๕๐	๔๐	๑๐
๒) หน่วยงานต้นสังกัด	๘๐	-	๒๐
๓) ผู้ประเมินภายนอก	-	๗๐	๓๐

หมายเหตุ กลุ่มสถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของสถานศึกษา และรูปแบบการทำงานของหน่วยงานต้นสังกัด อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์โควิด - 19 และอื่นๆ

ขอแสดงความนับถือ

SUPER POLL
SUPER POLL COMPANY LIMITED

น. กนกน,

(ผศ.ดร.นพดล กรรณิกา)

กรรมการผู้จัดการ



สมศ.

น. กนกน,

SUPER POLL
SUPER POLL COMPANY LIMITED

ข้อเสนอด้านเทคนิค
โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการปี ๒๕๖๕
และรายงานผลการปรับปรุงงานตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
ต่อคณะกรรมการองค์การมหาชน

๑. หลักการและเหตุผล

โครงการนี้ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ สมศ. ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติผนวกกับพระ ราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) มาตรา ๓/๑ การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานโดยสำนัก งานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร) ได้มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานและการประเมินผล การปฏิบัติงานขององค์การมหาชน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจและ พัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อสะท้อนการปฏิบัติงานและปรับปรุงพัฒนาคุณภาพ ของการให้บริการมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

จากการที่ สมศ. ได้เพิ่มมิติของความผูกพันของผู้รับบริการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการสำรวจครั้งนี้ เป็นการขยายมุมมองจากความพึงพอใจไปยังมิติของการยอมรับ ประสพการณ์ และการพูดต่อ ทำให้ สมศ. สามารถตรวจทานความเที่ยงตรงของการสำรวจ นำไปสู่ข้อสรุปที่ลึกกว่าของผลกระทบและความคุ้มค่า ทั้งส่วนของ สมศ. และผู้ใช้ประโยชน์จากพันธกิจของ สมศ.

ประโยชน์จากการดำเนินโครงการนี้ มี ๓ ด้าน ได้แก่ (๑) เข้าใจความต้องการของผู้รับการประเมิน จากการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน (๒) การพัฒนาบริการเพื่อให้ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ ประเมินภายนอก มีมุมมองที่กว้างและลึกกว่า และ (๓) การประเมินผลลัพธ์จากบทเรียนที่ได้จากการประเมินในปี ๒๕๖๔ ส่งผลต่อการบริหารการพัฒนาบริการ (Service Development) และคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของผู้รับบริการ

การประเมินครั้งนี้ มีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Customer - Centered) มีจุดเน้นครอบคลุม ประสพการณ์การใช้และความรู้สึก การตอบโจทย์ความต้องการและบริบทที่แตกต่างกัน ข้อเสนอเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบริการ จะเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงการเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้รับบริการอย่างสมเหตุสมผล ส่งผลให้การพัฒนาบริการของ สมศ. ทันยุคสมัย สามารถตอบสนองได้ดีกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

๒. วัตถุประสงค์ของโครงการ

- ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ.
- ๒) เพื่อสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สมศ.
- ๓) เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน และการให้บริการเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตการดำเนินงาน ได้แก่

๑) สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดำเนินงานด้าน

- (๑) การประเมินคุณภาพภายนอก
- (๒) ผู้ประเมินภายนอก
- (๓) การรายงานผลการประเมิน
- (๔) การสร้างความเข้าใจและการรับรู้เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอก
- (๕) การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายนอก

๒) สํารวจความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สมศ. ในด้าน

- (๑) ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ (Vigor)
- (๒) ความทุ่มเทและใส่ใจ (dedication)
- (๓) การมีส่วนร่วม (participation)
- (๔) ความภักดี (loyalty)
- (๕) การบอก ต่อ (word of mouth)

๓) จัดทำแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการด้าน

- (๑) การประเมินคุณภาพภายนอก
- (๒) ผู้ประเมินภายนอก
- (๓) การรายงานผลการประเมิน
- (๔) การสร้างความเข้าใจและการรับรู้เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอก
- (๕) การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายนอก

๔. รายละเอียดการดำเนินงาน

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๓ กลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น ๖,๑๐๐ คน ดังนี้

๑) ผู้ให้ข้อมูลจากสถานศึกษา จำนวน ๕,๑๐๐ คน ประกอบด้วย

- ๑.๑ ศูนย์พัฒนาเด็ก
- ๑.๒ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- ๑.๓ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ
- ๑.๔ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
- ๑.๕ ด้านการอาชีวศึกษา
- ๑.๖ ระดับอุดมศึกษา

๒) ผู้ให้ข้อมูลจากหน่วยงานต้นสังกัด จำนวน ๔๐๐ คน ประกอบด้วย

- ๒.๑ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๒ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- ๒.๓ สำนักงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ผู้รับจ้างต้องพิจารณาเครื่องมือและวิธีดำเนินการสำรวจให้เหมาะสมกับการดำเนินการ โดยให้ครอบคลุม
วัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย

๒.๔ สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร

๒.๕ สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

๒.๖ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

๒.๗ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

๓) ผู้ให้ข้อมูลจากผู้ประเมินภายนอก จำนวน ๖๐๐ คน ประกอบด้วย

๓.๑ ศูนย์พัฒนาเด็ก

๓.๒ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๓.๓ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ

๓.๔ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

๓.๕ ด้านการอาชีวศึกษา

๓.๖ ระดับอุดมศึกษา

๕. นิยามศัพท์

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับบริการเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. จาก ๓ กลุ่ม ได้แก่

๑) ผู้กลุ่มสถานศึกษา ๒) กลุ่มหน่วยงานต้นสังกัด และ ๓) ผู้ประเมินภายนอก

ความผูกพัน หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกต่อ สมศ. ในด้านความเชื่อมั่นและไว้วางใจ (vigour) ด้านความทุ่มเทและใส่ใจ (Dedication) ด้านการมีส่วนร่วม (Participation) ด้านความภักดี (Loyalty) และด้านการบอกต่อ (Word of Mouth)

๖. วิธีการดำเนินการวิจัย

๖.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ประกอบด้วย

๖.๑.๑) แบบสำรวจความพึงพอใจ/ความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สมศ. ประกอบด้วย

๑) ข้อคำถามแบบปลายปิด และ ๒) ข้อคำถามแบบปลายเปิด

๖.๑.๒) แบบสัมภาษณ์ ต่อแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน และการให้บริการในการประเมิน
คุณภาพภายนอก ของ สมศ.

๖.๒ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล มีการจัดเก็บข้อมูลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

๖.๒.๑) เชิงปริมาณ ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ/ความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สมศ.

๖.๒.๒) เชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

๖.๓ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอค่าสถิติพื้นฐาน คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) ทั้งนี้ผู้รับดำเนินการสำรวจอาจเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมจากที่กำหนดได้ตามที่เห็นว่า เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อ สมศ.

น. กัสณิก

SUPER POLL
SUPER POLL COMPANY LIMITED

๔ | SUPER POLL


สมศ.

๗. ระเบียบวิธีการวิจัยการดำเนินงาน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะวิจัย บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้กำหนดไว้ โดยจะใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ทางสถิติทั้งการวิเคราะห์เชิงพรรณนา และเชิงอนุมาน ที่นำไปสู่การวัดระดับค่าความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

๗.๑ กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง

๗.๑.๑ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย ๓ กลุ่ม ได้แก่

๑) ผู้บริหารสถานศึกษา ครู/ อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

๒) ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ที่ประกันคุณภาพการศึกษา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

๓) ผู้ประเมิน ภายนอกของ สมศ. ในระดับศูนย์พัฒนาเด็ก ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการอาชีวศึกษา ระดับอุดมศึกษา

๗.๑.๒ การกำหนดขนาดตัวอย่างและการเลือกตัวอย่างในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มที่ ๑ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู/อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ที่เกี่ยวข้อง

คณะวิจัยบริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด (SUPER POLL) จะใช้ระเบียบวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง และการเลือกตัวอย่างโดยพิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษารั้งนี้ ซึ่งพบว่า ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมกับโครงการสำรวจครั้งนี้จะเป็นการกำหนดขนาดตัวอย่างที่สอดคล้องกับการเลือกตัวอย่างโดยคำนึงถึงค่าผลกระทบจากการเลือกตัวอย่างที่มากกว่า ๑ ขึ้น ตามสมการที่ปรากฏนี้

$$\begin{aligned}n' &= \frac{Z_{\alpha/2}^2 (P \cdot Q)}{d^2} \\n_{srs} &= \frac{N \cdot n'}{N + n'} \\n_{design} &= n_{srs} \cdot deff \\n_{opt} &= \frac{n_{srs} \cdot deff}{response \quad rate}\end{aligned}$$

จากสูตรกำหนดขนาดตัวอย่างข้างต้น เมื่อนำช่วงของความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ และความคลาดเคลื่อน บวกกับ ร้อยละ ๕ เข้ารวมคำนวณประกอบกับอัตราการตอบของโครงการสำรวจที่ใกล้เคียงกัน การคำนวณด้วยสูตรสำหรับการเลือกตัวอย่างชั้นเดียว คือ การหาค่า n_{srs} จากนั้นนำไปคูณกับค่า $deff$ สำหรับโครงการสำรวจที่ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มเชิงชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จะใช้ค่าขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมกับการออกแบบคือ n_{design} นำไปหารด้วยอัตราการตอบจากโครงการที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ในอัตราร้อยละ ๘๐ จึงได้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม n_{opt} ด้วยขนาดของประชากรเกินกว่า ๑๐๐,๐๐๐ ตัวอย่าง ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้จึงไม่น้อยกว่า ๘๕๔ ตัวอย่างในพื้นที่ที่ถูกศึกษาครั้งนี้ และด้วยการเลือกตัวอย่างเป็นวิธีการเลือกตัวอย่างมากกว่า ๑ ชั้นจึงมีค่า $Deff$ เข้ามาเป็นตัวแปรในการเพิ่มขนาดตัวอย่างครั้งนี้ที่ใช้การเลือกตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น ตามสัดส่วนของประชากร (Probability Proportionate to Size, PPS)

โดยสถานศึกษาที่ได้รับการประเมินตามแผนการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ประกอบด้วย ดังนี้

๑. ศูนย์พัฒนาเด็ก
๒. ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน
๓. ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ
๔. การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
๕. ด้านการอาชีวศึกษา
๖. ระดับอุดมศึกษา

การเลือกตัวอย่างได้ประยุกต์ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิหลายชั้น (Stratified Multi-stage Sampling) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ทางสถิติ (Probability Sampling) กระจายตัวอย่างครอบคลุมกลุ่มสถานศึกษา รวมจำนวนตัวอย่างไม่น้อยกว่า ๕,๑๒๔ ตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนในการเลือกตัวอย่าง ดังนี้

- แบ่งชั้นภูมิตามสถานศึกษาที่ได้รับการประเมินตามแผนการประเมินคุณภาพภายนอก จากสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ชุมชน และสถานประกอบการ จากนั้นแบ่งชั้นภูมิย่อยออกตามสถานศึกษา ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็ก ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการอาชีวศึกษา ระดับอุดมศึกษา
- เลือกตัวอย่างโรงเรียนโดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบโดยกำหนดความน่าจะเป็นให้เป็นสัดส่วนกับขนาดประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐในแต่ละจังหวัด (Systematic Sampling With Probability Proportional to Size)
- เลือกตัวอย่าง ผู้บริหารสถานศึกษา ครู/อาจารย์ คณะกรรมการสถานศึกษา ที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้เป็นไปตามสัดส่วนกับขนาดประชากรใน แต่ละกลุ่ม

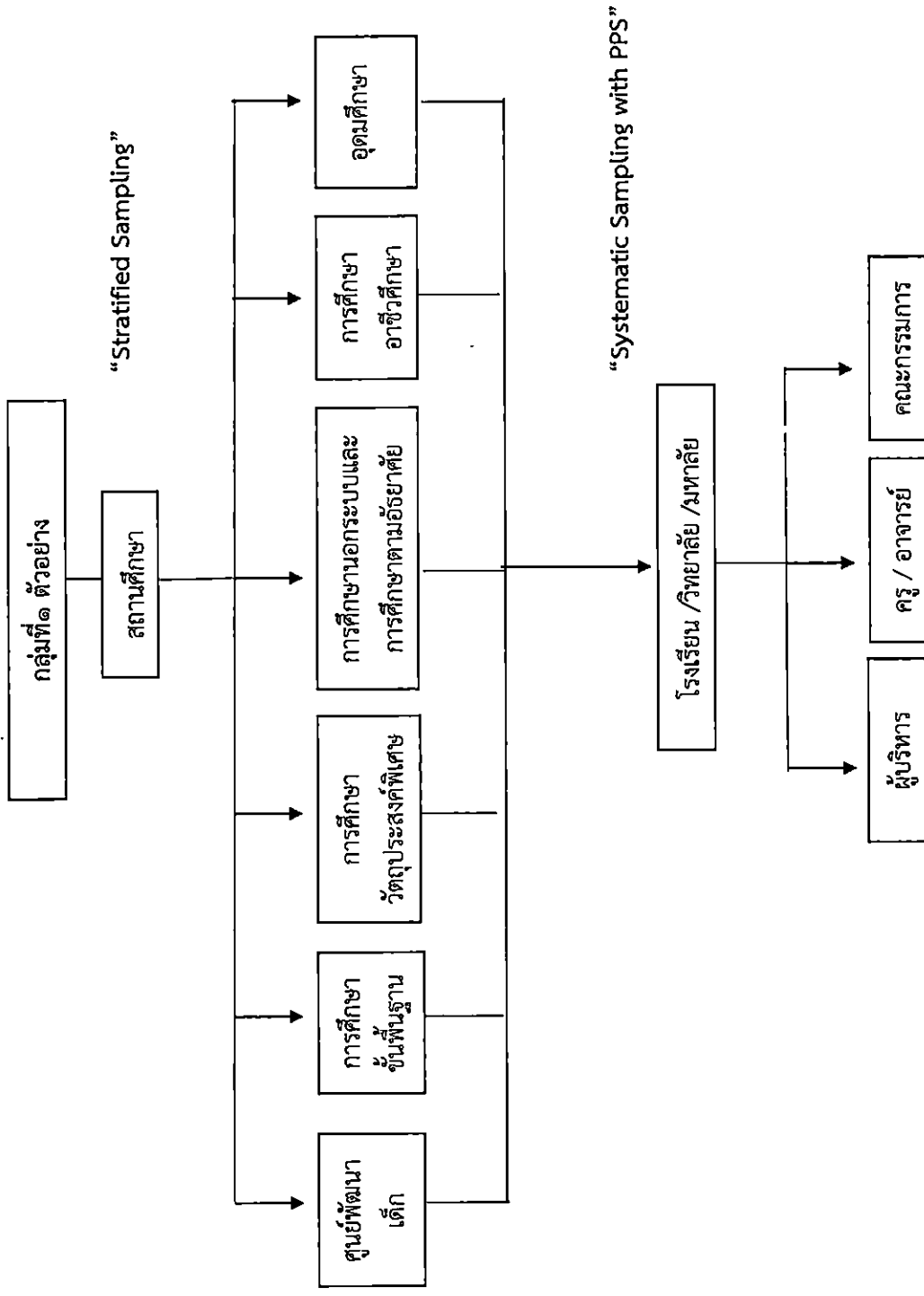
น. นิสสัย,

SUPER POLL
SUPER POLL COMPANY LIMITED

๖ | SUPER POLL


สมศ

แผนผังการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Chart): Stratified Multi-stage Sampling



ตารางที่ ๑ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณกลุ่มสถานศึกษา

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	จำนวนสถานศึกษา (แห่ง)	จำนวน สถานศึกษากลุ่ม ตัวอย่าง (แห่ง)	จำนวนผู้ให้ข้อมูล
๑.ศูนย์พัฒนาเด็ก	๑,๔๘๒	๒๖๕	๑๕๙๐
๒.การศึกษาขั้นพื้นฐาน	๒,๐๗๐	๓๗๐	๒๒๒๐
๓.สถานศึกษาวัตถุประสงค์พิเศษ	๘๐	๑๕	๙๐
๔.การศึกษานอกระบบ	๙๒๘	๑๖๖	๙๙๖
๕.ด้านการอาชีวศึกษา	๑๙๙	๓๖	๒๑๖
๖.อุดมศึกษา	๒	๒	๑๒
รวม	๔,๗๖๑	๘๕๔	๕,๑๒๔

หมายเหตุ ข้อมูลจำนวนผู้ประเมิน อ้างอิงจาก ปี ๒๕๖๓-๒๕๖๔ ซึ่งจำนวนตัวอย่างอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงตามข้อมูลปัจจุบัน ปี ๒๕๖๕

กลุ่มที่ ๒ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม รวมจำนวนตัวอย่างไม่น้อยกว่า ๔๐๐ ตัวอย่าง

คณะวิจัย ซูเปอร์โพล จะทำการคัดเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มเชิงชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และการเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของภาพรวมในกลุ่มที่ ๒ จำนวนไม่น้อยกว่า ๔๐๐ ตัวอย่าง

ตารางที่ ๒ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณกลุ่มผู้บริหาร

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนผู้ให้ข้อมูล
๑.องค์กร	๒๔๐
๑.๑ เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. เทศบาล อบต.)	๑๒๐
๑.๒ สำนักงานศึกษากรุงเทพมหานคร	๓๐
๑.๓ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๓๐
๑.๔ สำนักงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน	๓๐
๑.๖ สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	๓๐
๒.สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	๑๐๐
๒.๑ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา	๕๐

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนผู้ให้ข้อมูล
๒.๒ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา	๕๐
๓.สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาอาชีวศึกษา	๖๐
๓.๑ สถานศึกษาของรัฐ	๓๐
๓.๒ สถานศึกษาของเอกชน	๓๐
รวมทั้งสิ้น	๔๐๐

กลุ่มที่ ๓ กลุ่มผู้ประเมินภายนอก ในระดับศูนย์พัฒนาเด็ก ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน สถานศึกษาวัตถุประสงค์พิเศษ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการอาชีวศึกษา ระดับอุดมศึกษา รวมจำนวนตัวอย่างไม่น้อยกว่า ๖๐๐ ตัวอย่าง

คณะวิจัย ซูเปอร์โพล จะทำการคัดเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มเชิงชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และการเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของภาพรวมในกลุ่มที่ ๓ จำนวนไม่น้อยกว่า ๖๐๐ ตัวอย่าง

ตารางที่ ๓ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

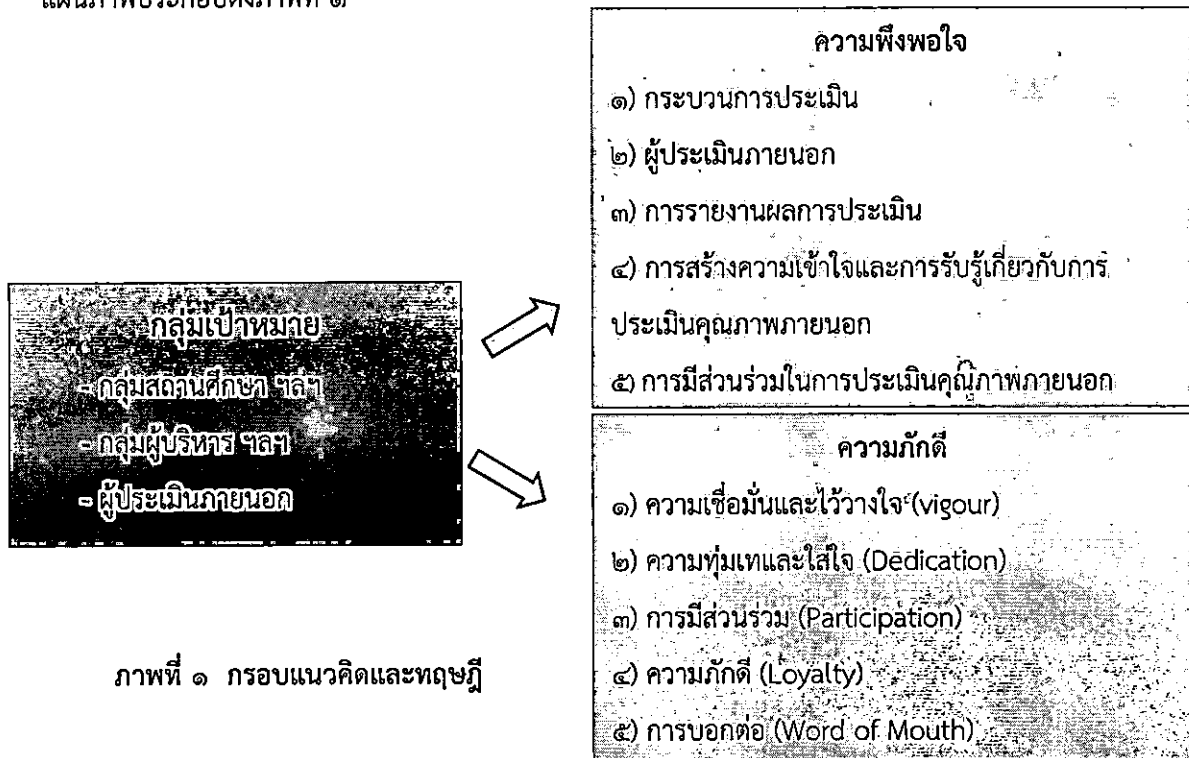
กลุ่มประเมินภายนอก	จำนวนผู้ประเมินภายนอก	ตัวอย่าง
๑.ศูนย์พัฒนาเด็ก	๘๐๑	๑๔๔
๒.ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน	๑,๕๖๔	๒๘๒
๓.ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสถานศึกษาวัตถุประสงค์พิเศษ	๓๒๑	๕๘
๔.การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	๑๗๘	๓๒
๕.ด้านการอาชีวศึกษา	๔๑๖	๗๕
๖.ระดับอุดมศึกษา	๕๒	๙
รวมทั้งสิ้น	๓,๓๓๒	๖๐๐

หมายเหตุ ข้อมูลจำนวนผู้ประเมิน อ้างอิงจาก ปี ๒๕๖๓-๒๕๖๔ ซึ่งจำนวนตัวอย่างอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงตามข้อมูลปัจจุบัน ปี ๒๕๖๕

กล่าวโดยสรุปในข้อเสนอโครงการศึกษาครั้งนี้ คณะวิจัยซูเปอร์โพล ออกแบบจะทำการเลือกตัวอย่างโดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มเชิงชั้นภูมิเป็นหลัก ตามความเหมาะสมและจำนวนตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลทั้งโครงการไม่ต่ำกว่า ๖,๑๒๔ ตัวอย่าง

๗.๒ แนวคิดและวิธีการสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณ

ในข้อเสนอโครงการศึกษาครั้งนี้ คณะวิจัย บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ได้นำขอบเขตด้านเนื้อหาเรื่อง โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประเมินคุณภาพภายนอก และการพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และการทบทวนวรรณกรรมผลงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และ ต่างประเทศ มาออกแบบเป็นกรอบแนวคิดเพื่อนำไปสู่การกำหนดปัญหาวิจัยและสมมติฐานวิจัยในโครงการตาม แผนภาพประกอบดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดและทฤษฎี

จากภาพที่ ๑ สามารถนำมาสู่การออกแบบปัญหาการวิจัยที่อยู่บนพื้นฐานของกรอบแนวคิด และ ทฤษฎี ดังนี้

- ๑) ความพึงพอใจที่ผู้รับบริการมีต่อระบบการประเมินคุณภาพภายนอก การดำเนินงานด้านการประเมินภายนอกและการพัฒนาการให้บริการอยู่ในระดับใด
- ๒) ปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อระบบการประเมินคุณภาพภายนอก การดำเนินงานด้านการประเมินภายนอก และการพัฒนาการให้บริการ
- ๓) ปัจจัยใดสำคัญที่สุดและรอง ๆ ลงไปต่อความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อระบบการประเมินภายนอก การดำเนินงานด้านการประเมินและการพัฒนาการให้บริการ

การทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
/ สร้างเครื่องมือและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ



การวิจัยเชิงปริมาณ

การสำรวจด้วยแบบสอบถาม

เนื้อหา	ตัวอย่าง
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ	กลุ่มสถานศึกษา ฯลฯ จำนวนไม่น้อยกว่า ๕,๑๒๔ ตัวอย่าง
- ความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สมศ. ในด้านต่าง ๆ	กลุ่มผู้บริหาร ฯลฯ จำนวนไม่น้อยกว่า ๔๐๐ ตัวอย่าง
- ข้อเสนอแนะ	ผู้ประเมินภายนอก จำนวนไม่น้อยกว่า ๖๐๐ ตัวอย่าง



สรุปผลการดำเนินงาน

ภาพที่ ๒ กรอบแนวคิดการวิจัย

๗.๒.๑ การออกแบบสอบถาม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้คณะวิจัย บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด (SUPER POLL) ได้ออกแบบสอบถามโดยใช้ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ก่อนออกสำรวจ นอกจากนี้คณะวิจัย บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด (SUPER POLL) ร่วมกับภาคีเครือข่ายนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลจะร่วมออกแบบเครื่องมือที่เหมาะสมกับการสำรวจการรับรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) โดยเครื่องมือหลักที่ใช้ในการโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการปี ๒๕๖๕ และรายงานผลการปรับปรุงงานตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ต่อคณะกรรมการองค์การมหาชน เป็นแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดำเนินงานด้าน

๑) การประเมินคุณภาพ ภายนอก

๒) ผู้ประเมินภายนอก

๓) การรายงานผลการประเมิน

๔) การสร้างความเข้าใจและการรับรู้เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอก

๕) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายนอก

๒. สํารวจความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สมศ. ในด้าน

๑) ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ (vigour)

๒) ความทุ่มเทและใส่ใจ (Dedication)

๓) การมีส่วนร่วม (Participation)

๔) ความภักดี (Loyalty)

๕) การบอกต่อ (Word of Mouth)

๓. ข้อเสนอแนะการจัดทำแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน และการให้บริการด้าน

๑) การประเมินคุณภาพภายนอก

๒) ผู้ประเมินภายนอก

๓) การรายงานผลการประเมิน

๔) การสร้างความเข้าใจและการรับรู้เกี่ยวกับการ ประเมินคุณภาพภายนอก

๕) การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายนอก

๗.๒.๒ การทดสอบเครื่องมือ

คณะวิจัย บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด มีการดำเนินงานการทดสอบเครื่องมือ เพื่อให้การดำเนินงานสามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์ในการสำรวจครั้งนี้ ในการออกแบบสอบถาม หรือเครื่องมือในการสำรวจ เป็นการดำเนินงานภายใต้ความร่วมมือระหว่างคณะวิจัย บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด คณะทำงาน สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านการวิจัยเชิงสำรวจมากกว่า ๒๐ ปี จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นต้น นอกจากนี้ คณะวิจัยจะทำการทดสอบเครื่องมือแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยได้กำหนดกระบวนการในการทดสอบเครื่องมือ ๓ กระบวนการ ได้แก่

๑. การทดสอบความตรง (Validity)

คณะวิจัยได้ทำการนำเครื่องมือแบบสอบถามที่คณะวิจัยได้พัฒนาจัดทำให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องของโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการปี ๒๕๖๕ และรายงานผลการปรับปรุงงานตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ต่อคณะกรรมการองค์การมหาชนทำการพิจารณาเนื้อหาให้มีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่ต้องการวัดและกลุ่มเป้าหมาย

๒. การทดสอบความเที่ยง (Reliability)

คณะวิจัยได้ทำการวัดความเที่ยงหรือความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) นำแบบสอบถามที่ได้จากการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปลงพื้นที่ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า ๓๐ ตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

สูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

เมื่อ

- ☐ คือ ค่าความเที่ยง
- ☐ คือ จำนวนข้อ
- ☐ คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
- ☐ คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ความหมายของผลลัพธ์ Cronbach's Alpha

Scale Mean if Item Deleted	ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทุกข้อคำถามที่เหลือหลังจากลบข้อคำถามนั้นออก
Scale Variance if Item Deleted	ค่าความแปรปรวนรวมทุกข้อคำถามที่เหลือหลังจากลบข้อคำถามนั้นออก
Corrected Item-Total Correlation	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมทุกข้อคำถามกับคะแนนของข้อคำถามแต่ละข้อ
Cronbach's Alpha if Item Deleted	ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่เหลือหลังจากข้อคำถามนั้นถูกตัดออก

๓. การทดสอบเชิงพุทธิปัญญาของผู้ตอบ (Cognitive Test)

คณะวิจัยทำการทดสอบใน ๔ กระบวนการ คือ กระบวนการรับรู้และเข้าใจถ้อยคำที่ใช้ในแบบสอบถาม กระบวนการรื้อฟื้นข้อมูลออกมาจากความทรงจำ กระบวนการตัดสินใจและกระบวนการจับคู่ข้อมูลในความคิดกับตัวเลือกหรือคำตอบในแบบสอบถามโดยการทดสอบทั้งสามวิธีนี้จะทำให้สามารถปรับปรุงคุณภาพของแบบสอบถามได้ดีมากยิ่งขึ้น

พอสรุปได้ว่า แนวทางการไปสู่เป้าหมายของความสำเร็จในการสำรวจและวิเคราะห์ประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ครั้งนี้ คณะวิจัยได้มีกลยุทธ์ด้านระเบียบวิธีการสำรวจคือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อนำไปสู่การพรรณนาข้อมูลทางสถิติ (Descriptive Statistics) และการใช้สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน (Inferential Statistics) สรุปการแปลผล ตีความและเขียนผล นำเสนอตามหลักวิชาการและกลยุทธ์ด้านระเบียบวิธีประเมินต่อไป

* ลัดดาวัลย์ เพชรไพโรจน์และอังฉรา ชำนิประศาสน์.(๒๕๔๘) ระเบียบวิธีการวิจัย= Research Methodology.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยพะเยา

๗.๒.๓ วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะวิจัย บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด (SUPER POLL) จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล (Mode of Data Collection) ทั้งในรูปแบบของการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถามเองในบางประเด็นที่เป็นเรื่องละเอียดอ่อนหรือที่อาจจะกระทบต่อผู้ถูกศึกษา นอกจากนี้ การเก็บข้อมูลจะเป็นการเก็บข้อมูลด้วยหลากหลายวิธีเพื่อลดความเสี่ยงของความคลาดเคลื่อนจากการไม่ตอบ (Non-response error) เช่น การเก็บข้อมูลแบบพบปะตัวต่อตัว (Face-to-Face Interview) การกรอกเอง (Self-Administered Questionnaire) การโทรสัมภาษณ์ออนไลน์ และการตอบแบบสอบถามผ่านอิเล็กทรอนิกส์

๗.๒.๔ ขั้นตอนในการดำเนินการเก็บข้อมูล

- ๑) กำหนดขอบข่ายของข้อมูลที่ต้องการให้ครอบคลุมตามกรอบการศึกษา
- ๒) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อคณะกรรมการที่พิจารณาข้อเสนอโครงการเพื่อพิจารณาประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยรวมถึงความถูกต้องเหมาะสมและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของคณะกรรมการ
- ๓) อบรมพนักงานเก็บข้อมูลภาคสนามเนื่องจากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณนั้นเครื่องมือเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ดังนั้นทางคณะวิจัยจึงต้องมีการอบรมพนักงานเก็บข้อมูลให้มีความรู้ความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ และวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลอย่างมีศักยภาพเพียงพอในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อให้การเก็บข้อมูลได้อย่างละเอียดครบถ้วนทุกประเด็นที่ต้องการจะเก็บ
- ๔) ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลหรือทำเอกสารด้านจริยธรรมการวิจัยให้กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทราบเกี่ยวกับรายละเอียดวัตถุประสงค์ของโครงการฯเพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล
- ๕) ทำการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามตามกลุ่มเป้าหมาย

๗.๒.๕ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณ

การศึกษาคครั้งนี้ คณะวิจัย บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด เสนอระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณในการออกแบบส่วนประกอบใหญ่ ๆ สามส่วน ได้แก่ การเลือกตัวอย่าง การออกแบบเครื่องมือวัด และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) และแบบตอบเอง (Self-Administered) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ตอบใจห้ยวัตถุประสงค์วิจัยสอดคล้องกับหัวข้อของการวิจัยคือ การวัดค่าความคาดหวัง ประสิทธิภาพและความพึงพอใจ โดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อค้นหาปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย^๒

การคิดคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นกำหนดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ตารางแสดงการคิดคะแนนของแต่ละระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ

คะแนน	ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ
๕	มากที่สุด
๔	มาก
๓	ปานกลาง

^๒Hand J.D. (๒๐๐๘). Statistics: A Very Short Introduction. Oxford University Press.

คะแนน	ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ
๒	น้อย
๑	น้อยที่สุด

โดยในการพิจารณาระดับคะแนนได้ถูกจัดแบ่งตามสูตรการจัดอันดับออกเป็น ดังนี้

$$\text{อันดับภาคพื้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ถ้าหากการประเมินของมาตรฐานสากลใน ๕ ระดับ ก็จะเป็นประโยชน์ในการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจในอดีตได้อีกด้วยในลักษณะของ Comparative Satisfaction Survey ที่จะสามารถนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการเปรียบเทียบกับงานวิจัยก่อนหน้านี้และการเข้าสู่มาตรฐานการสำรวจความพึงพอใจ ที่มีหลักเกณฑ์การแบ่งค่าเฉลี่ยช่วงคะแนน ได้แก่

ตารางแสดงหลักเกณฑ์การแบ่งค่าเฉลี่ยตามช่วงคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	การแปลผลความคาดหวังและความพึงพอใจ
๔.๒๑ - ๕.๐๐	๘๔.๒๐ - ๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	๖๘.๘๐ - ๘๔.๐๐	มาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	๕๒.๒๐ - ๖๘.๐๐	ปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	๓๖.๒๐ - ๕๒.๐๐	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	๒๐.๐๐ - ๓๖.๐๐	น้อยที่สุด

๗.๒.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis and Utilize Findings)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการสำรวจด้วยเครื่องมือหรือแบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมาย จากนั้นนำมาประมวลผล วิเคราะห์ผล ตามลักษณะข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ในรูปของความถี่ การหาสัดส่วนหรือร้อยละค่าเฉลี่ย ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ร่วมกับข้อคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการประมวลผลจะใช้หลักการลงรหัส และถอดรหัส (Code and Decode) ซึ่งการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามประเด็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และนำข้อมูลที่ได้มาถอดรหัส (Decode) โดยการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ นำมาซึ่งคำตอบที่ตรงตามประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการสำรวจ มีรายละเอียดดังนี้

๑) นำแบบสอบถามที่ได้จากการสำรวจทั้งหมดมาทำการคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ มีการตอบครบถ้วนทุกข้อคำถาม

๒) นำแบบสอบถามมาลงรหัสข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูป

๓) คณะผู้สำรวจทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ข้อมูล ดังนี้

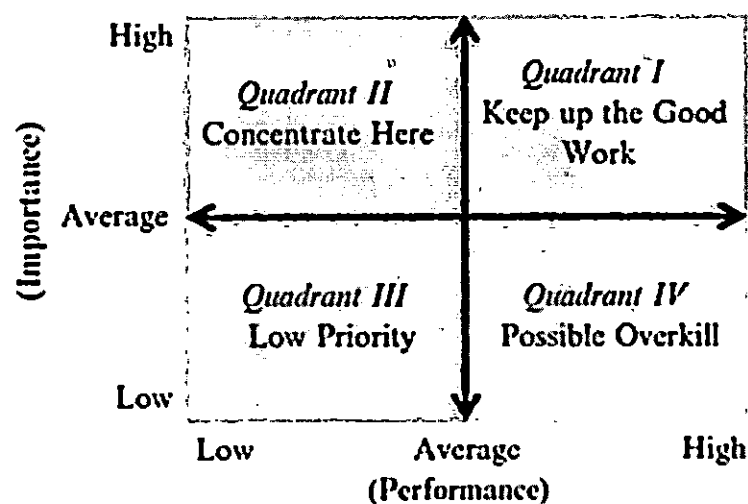
๓.๑ การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบโจทย์วัตถุประสงค์ ข้อที่ ๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพ ภายนอกของ สมศ.

☐ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ☐ การแจกแจงความถี่ (Frequency)
- ☐ ร้อยละ (Percentage)
- ☐ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
- ☐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- ☐ การเรียงลำดับข้อมูลโดยการวิเคราะห์ช่องว่าง GAP Analysis
- ☐ การวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์ Regression Analysis
- ☐ วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

☐ การวิเคราะห์ Quadrant Analysis คณะวิจัยยังได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และ

การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์คุณภาพ การบริการ (SERVQUAL) ผ่านกระบวนการทำการวัดระดับความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อการดำเนินงานของ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ด้วยการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ผ่านค่ากลางมาตรฐานคือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ของระดับ ความคาดหวังและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละตัวชี้วัดการดำเนินงานของสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) สำหรับตัวอย่างผลการวัดที่คาดว่าจะได้รับ ปรากฏในภาพที่ ๓



ภาพที่ ๓ แสดงรูปแบบการวิเคราะห์ด้วยตาราง Quadrant Analysis

แนวคิดการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) เป็นรูปแบบการประเมินที่เป็นที่นิยม และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ต่อการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) สามารถนำผลการสำรวจไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของ สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมิน

คุณภาพการศึกษา (สมศ.) ในการพัฒนาระดับคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานสากลเพิ่มมากยิ่งขึ้น และเพื่อใช้ข้อมูลผลสำรวจในการออกแบบยุทธศาสตร์ในการกำหนดทิศทาง เป้าหมาย และนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามเป้าหมายตัวชี้วัดความพึงพอใจของสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

นอกจากนี้ การวิเคราะห์แบบ Quadrant Analysis ถือเป็นเทคนิคที่สามารถเปรียบเทียบคะแนน ความสำคัญกับคะแนนความพึงพอใจโดยตรง โดยเทียบระหว่างค่าความสำคัญที่ได้จากการหาสหสัมพันธ์ (Correlation) ความพึงพอใจโดยรวมกับคะแนนความพึงพอใจของแต่ละปัจจัย เพื่อวัดระดับความสำคัญของปัจจัย โดยพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ที่มากที่สุด Quadrant Analysis ปรับประยุกต์มาจากโมเดลของ Importance – Performance Analysis (I-PA) ซึ่งถูกคิดโดย Martilla and James (๑๙๗๗)

โดย Quadrant I: Concentrate Here ถูกรับรู้ว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก สำหรับผู้ให้ข้อมูลแต่ละระดับ ความสามารถที่เกิดขึ้นจริงถูกมองว่าต่ำพอสมควร ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการปรับปรุงพัฒนาจะต้อง เน้นหนักที่บริเวณนี้เป็นหลัก

ขณะที่ Quadrant II: Keep Up the Good Work นั้น เป็นบริเวณที่คุณลักษณะถูกรับรู้ โดยผู้ให้ ข้อมูลว่าเป็นสิ่งสำคัญมากเช่นกัน แต่อย่างไรก็ตาม ความสามารถของคุณลักษณะดังกล่าวที่ปรากฏออกมาให้เห็นอยู่ ในระดับสูงเป็นที่น่าพอใจอยู่แล้ว จึงควรจะรักษาความสามารถให้อยู่ในระดับนี้ต่อไป

ส่วน Quadrant III: Low Priority นั้น คุณลักษณะทั้งหมดอยู่ในระดับความสำคัญน้อย และขณะเดียวกันก็มีความสามารถต่ำด้วย ซึ่งถึงแม้ว่าคุณลักษณะในบริเวณนี้จะมีความสามารถต่ำก็ตามก็ไม่ ควรจะให้ความสนใจมากเกินไปนัก เนื่องจากคุณลักษณะเหล่านั้นไม่ได้ถูกรับรู้ว่ามีมีความสำคัญมาก ในสายตาของผู้ให้ข้อมูล ดังนั้นทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้กับคุณลักษณะเหล่านี้ควรจะถูกใช้อย่างจำกัด และเท่าที่จำเป็น

สำหรับ Quadrant IV: Possible Overkill แล้ว คุณลักษณะที่อยู่ในบริเวณนี้จะถูกมองว่ามีระดับ ความสำคัญต่ำ แต่มีระดับความสามารถสูงมาก ผู้ให้ข้อมูลมักจะพึงพอใจกับระดับ ความสามารถของคุณลักษณะ เหล่านี้ อย่างไรก็ตามการดำเนินงานในการประเมินคุณภาพภายนอก ควรจะต้องคำนึงว่า การลงทุนด้านต่าง ๆ ที่ เกี่ยวกับ IMPORTANCEPERFOR MANCE ซึ่ง ๖ คุณลักษณะเหล่านี้เป็นการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลืองมากเกินไป ความจำเป็น (Evans and Chon, ๑๙๘๙; Hemmasi, Strong & Taylor, ๑๙๙๔; Keyt et al., ๑๙๙๔; Martilla & James, ๑๙๗๗; Martin, ๑๙๙๕)

โดยจุดเด่นของการวิเคราะห์ข้อมูลจนสามารถสร้างโมเดลของการให้บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการและกลุ่มเป้าหมายหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของ สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติถดถอย (Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาปัจจัยที่สำคัญที่สุดและรอง ๆ ลงไปที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังโดยรวมของผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ ผ่านการวิเคราะห์ค่า Beta ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient) ในโมเดลการวิเคราะห์ แบบถดถอยพหุที่ผ่านมาตรฐาน Assumption และการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตอบใจทฤษฎีคำถามวิจัย (Research Questions) จะทำให้เราทราบค่าน้ำหนัก (Weighting) ในปัจจัยตัวชี้วัดด้านต่าง ๆ ของผลการวิเคราะห์ทางสถิติแบบ ถดถอยพหุ ที่เป็นมาตรฐานสากล

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธีนี้คือ การประเมินความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังต่อการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอก ที่จะนำไปสู่การออกแบบ ยุทธศาสตร์ นโยบาย และการจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมาย ด้วยการแบ่งพื้นที่ของการประเมินออกเป็น ๔ พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ที่ทำให้

เห็นถึงจุดแข็งของการให้บริการในกระบวนการดำเนินงานของ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) จำกัดที่ควรรักษาไว้ทำต่อไป (Quadrant II) และพื้นที่จุดเน้นหนักที่ต้องพัฒนาแก้ไขปรับปรุง (Quadrant I) พื้นที่ที่อาจจะให้ความสำคัญลำดับรอง ๆ หรือเป็นจุดอ่อนที่ไม่สำคัญ (Quadrant III) และพื้นที่ที่อาจจะหยุดการให้บริการนั้น ๆ ไป หรือหากรักษาไว้ก็ควรลดการลงทุน ในการบริการนั้น (Quadrant IV) อันจะนำไปสู่การบริหารจัดการทรัพยากรที่ดีและพัฒนายกระดับคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

นอกจากนี้ การศึกษาครั้งนี้จะนำไปสู่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด และการปรับปรุงการดำเนินงานของ สมศ. ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งยังสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาการให้บริการ เพื่อเป็นการยกระดับการบริการให้ได้ตามมาตรฐานสากล และก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๒ การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบใจวัตถุประสงค์ ข้อที่ ๒ เพื่อสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สมศ.

☐ การวิเคราะห์ความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สมศ. ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ☐ การแจกแจงความถี่ (Frequency)
- ☐ ร้อยละ (Percentage)
- ☐ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
- ☐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- ☐ การวิเคราะห์ Net Promoter Score (NPS)

- การสำรวจความผูกพัน ในด้านการบอกต่อ (Word of Mouth) ทางบริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด จะใช้การเผยแพร่ผลการศึกษาในโลกโซเชียลเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ สมศ.

- (customer-centered) Layo

๓.๓ การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบใจวัตถุประสงค์ ข้อที่ ๓ เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน และการให้บริการเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพ ภายนอกของ สมศ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

☐ การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน และการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

☐ การเรียงลำดับข้อมูลโดยการวิเคราะห์ช่องว่าง GAP Analysis

☐ รายงานผลการปรับปรุงงานตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ต่อคณะกรรมการองค์การมหาชน

☐ การสัมภาษณ์เชิงลึก สมศ.

- การดำเนินงานที่ผ่านมาของ สมศ. ในปี ๒๕๖๔

☐ การวิเคราะห์ ANOVA

๘. การจัดทำรายงาน

นำเสนอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ ได้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอกให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๙.๒ ได้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความผูกพันของผู้บริการต่อ สมศ. เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงานของ สมศ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๙.๓ ได้แนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน และการให้บริการเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑๐. การส่งมอบงาน/การจ่ายเงิน

๑๐.๑ งวดที่ ๑ ร้อยละ ๓๐ เมื่อผู้รับจ้างส่งรายงานการศึกษาเบื้องต้น (Inception report)

๑๐.๒ งวดที่ ๒ ร้อยละ ๗๐ เมื่อส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ บทสรุปผู้บริการ infographic สรุปผลการสำรวจ

๑๑. ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ

ผู้รับวิจัยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๒๑๐ วัน (ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-สิงหาคม ๒๕๖๕)

ที่	ภารกิจ/กิจกรรม	ระยะเวลา ๒๑๐ วัน หรือ ๗ เดือน						
		เดือนที่						
		๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗
๑	เปิดประชุมโครงการ	↔						
๒	ศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	←	→	→	→	→		
๓	ออกแบบเครื่องมือ		↔					
๔	ทดสอบเครื่องมือ	↔	↔					
๕	อบรมพนักงานเก็บข้อมูล		↔	↔				
๖	เก็บข้อมูลภาคสนามทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ			←	→	→	→	
๗	ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล					↔	↔	
๘	วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล						↔	↔
๙	เขียนสรุปผลการสำรวจ						↔	↔
๑๐	จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์							↔
ปิดโครงการ								

หมายเหตุ แผนการดำเนินงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

รับรองข้อเสนอโครงการ

SUPER POLL
SUPER POLL COMPANY LIMITED

น. พรรณิภา

(ผศ.ดร.นพดล กรรณิกา)

กรรมการผู้จัดการ



บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด

ผู้ประสานงาน : นาย วิภู โอภาสพินิจ ๐๘๔-๕๘๑-๗๔๙๗

Gmail : vipoo๑๙๙๗.su.th@gmail.com

๑๙ | SUPER POLL

สมศ

ข้อเสนอด้านเทคนิคเพิ่มเติมพิเศษ

คณะวิจัย บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ขอยื่นข้อเสนอด้านเทคนิคเพิ่มเติมโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการปี ๒๕๖๕ และรายงานผลการปรับปรุงงานตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ต่อคณะกรรมการองค์การมหาชน ดังนี้

๑. กิจกรรมขับเคลื่อนและการขยายผลการสำรวจเพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการให้บริการของ สมศ. ด้วยความเห็นชอบของ สมศ. และนำเสนอผ่านสื่อมวลชนต่าง ๆ ในระบบออนไลน์
๒. การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (Policy Memo) , คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความต้องการและความเปลี่ยนแปลง
๓. จัดทำ Power BI
๔. การจัดทำสรุปผลการสำรวจ ในรูปแบบรายงาน Outlook

รายการ	กิจกรรมดำเนินงาน
กิจกรรมที่ บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด จะดำเนินการเพิ่มเติมจาก TOR	
(๑) กิจกรรมขับเคลื่อนและการขยายผลการสำรวจเพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการให้บริการของ สมศ.	นำเสนอผลวิจัย ในประเด็นสำคัญเพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สมศ. ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย สื่อออนไลน์ และช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ อย่างน้อย ๑ ครั้ง
(๒) จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จัดทำแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน ของ สมศ.	การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (Policy Memo) , คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความต้องการและความเปลี่ยนแปลงในรูปแบบ
(๓) จัดทำ Power BI	จัดทำ Power BI สรุปผลการสำรวจ
(๔) การจัดทำสรุปผลการสำรวจ ในรูปแบบรายงาน Outlook	จัดทำสรุปผลการสำรวจ ในรูปแบบรายงาน Outlook จำนวน ๑๐ เล่ม

หมายเหตุ กิจกรรมต่าง ๆ ในข้อเสนอเพิ่มเติมพิเศษต้องผ่านความเห็นชอบจาก สมศ.

ขอรับรองข้อเสนอ ด้านเทคนิคเพิ่มเติมพิเศษ

ป. ภิรณิก,

SUPER POLL
SUPER POLL COMPANY LIMITED

(ผศ.ดร.นพดล ภิรณิกา)
กรรมการผู้จัดการ
บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด



บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด

ผู้ประสานงาน : นาย วิภู โอภาสพิณีจ ๐๘๔-๕๘๑-๗๔๙๗

สมศ