



**รายละเอียดและขอบเขตงาน**  
**การจ้างผู้ให้บริการโครงการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ประจำปี 2563**

**1) ข้อกำหนดและขอบเขตของงาน**

ผู้เสนอราคาต้องเสนอการให้บริการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานตามขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด ดังนี้

**1. ข้อกำหนด/ขอบเขตการให้บริการ**

**1.1 จัดทำแผนดำเนินงานและรายละเอียดในการดำเนินโครงการ (Inception Report) ประกอบด้วย**

1.1.1 วัตถุประสงค์และแผนดำเนินงาน

1.1.2 โมเดลของปัจจัยความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน

1.1.3 วิธีการที่ใช้ในการทดสอบความน่าเชื่อถือของปัจจัยความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน

1.1.4 ขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การสอบถามปัจจัย ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology) วิธีสำรวจ (Survey Methodology) การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และการสรุปผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ที่สามารถสะท้อนมุมมองเชิงเปรียบเทียบจากผลสำรวจของปีก่อนหน้าได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อสะท้อนถึงนัยสำคัญของการเปลี่ยนแปลงผลสำรวจที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริงและชัดเจน

1.1.5 แผนการประชาสัมพันธ์และกระตุ้นให้พนักงานตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน

1.2 ดำเนินการทดสอบความน่าเชื่อถือของปัจจัยความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน และดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ประจำปี 2563 ให้แก่พนักงานทั้งธนาคาร ข้อมูล ณ วันที่ทำการสำรวจ แต่จำนวนไม่เกิน 1,000 คน และได้ผลจำนวนตอบกลับรวม (Total Response Rate) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 โดยจำแนกกลุ่มดังนี้

**1.2.1 ตามกลุ่มตำแหน่ง**

- ผู้บริหารระดับสูง
- ผู้บริหารฝ่าย
- ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่าย
- ผู้บริหารส่วนและผู้ช่วยผู้บริหารส่วน
- เจ้าหน้าที่และพนักงาน

**1.2.2 ตามอายุพนักงาน**

- 20 – 29 ปี
- 30 – 39 ปี
- 40 – 49 ปี
- 50 ปีขึ้นไป

**1.2.3 ตามอายุงาน**

- น้อยกว่า 1 ปี
- ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 2 ปี
- ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 5 ปี
- ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 10 ปี

- ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 15 ปี
- ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 20 ปี
- ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

1.2.4 ตามสายงานและฝ่ายงาน

- สายงานและฝ่ายงานการตลาด
- สายงานและฝ่ายงานสนับสนุน

1.2.5 ตามสถานที่ปฏิบัติงาน

- สำนักงานใหญ่
- สาขาของธนาคาร (ในประเทศไทย) และ สำนักงานผู้แทน (ในต่างประเทศ)

1.3 ดำเนินการตามแผนการประชาสัมพันธ์และกระตุ้นให้พนักงานตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน

1.4 จัดทำรายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย

- 1.4.1 ปัจจัยความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานโดยรวมและจำแนกตามกลุ่มตำแหน่ง ตามอายุ พนักงาน ตามอายุงาน ตามสายงาน/ฝ่ายงาน และตามสถานที่ปฏิบัติงาน
- 1.4.2 ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานโดยรวมและจำแนกตามกลุ่มตำแหน่ง ตามอายุ พนักงาน ตามอายุงาน ตามสายงาน/ฝ่ายงาน ตามสถานที่ปฏิบัติงาน และตามรายปัจจัยความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน
- 1.4.3 รายงานการวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน
- 1.4.4 ปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน (ถ้ามี)
- 1.4.5 ข้อสรุปผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานเทียบกับข้อมูลย้อนหลัง 5 ปี (ปี 2558 – 2562) โดย ธสน. จะให้ข้อมูลย้อนหลัง
- 1.4.6 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานปี 2563 เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของกลุ่มองค์กรอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับ ธสน. เช่น กลุ่มรัฐวิสาหกิจอื่น กลุ่มสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ กลุ่มธนาคาร หรือกลุ่มสถาบันการเงินอื่นๆ เป็นต้น โดยต้องเปรียบเทียบในแต่ละกลุ่มอย่างน้อย 2 องค์กรขึ้นไป
- 1.4.7 ข้อมูลผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่เชื่อมโยงกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ
- 1.4.8 ข้อสรุปแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน
- 1.4.9 ข้อเสนอแนะอื่นที่เป็นประโยชน์กับ ธสน. ได้แก่ การเชื่อมโยงการสรุปผลสำรวจและแนวทาง การเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานเข้ากับระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจซึ่งระบุถึงการนำไปสู่การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่บุคลากร (Employee Experience) เป็นต้น

2. รูปแบบการสำรวจ

ดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ในวันและเวลาที่ธนาคารกำหนด โดยต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ เพื่อให้คำแนะนำ / คำปรึกษาทางโทรศัพท์ เกี่ยวกับการตอบแบบสอบถามออนไลน์แก่พนักงานโดยตรง

2) การส่งมอบ

ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องส่งมอบงานที่แล้วเสร็จตามขอบเขตงานที่กำหนดในสัญญาภายในระยะเวลา 150 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยแบ่งการส่งมอบงานเป็น 3 งวด ดังนี้

คุณ

คุณ

คุณ

งวดงานที่	รายละเอียดที่ส่งมอบ	ระยะเวลาที่ส่งมอบ
1	(1) แผนดำเนินงานและรายละเอียดในการดำเนินโครงการ (Inception Report) ตามข้อ 1.1	ส่งมอบภายใน 45 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา
2	(2) ผลสรุปความน่าเชื่อถือของปัจจัยความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ตามข้อ 1.2 (3) รูปแบบสอบถามความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานประจำปี 2563 ตามข้อ 1.2 (4) สรุปผลการดำเนินการตามแผนงานเพื่อประชาสัมพันธ์และกระตุ้นให้พนักงานตอบแบบสำรวจฯ ตามข้อ 1.3 (5) รายงานสรุปผลสำรวจปัจจัย และระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานประจำปี 2563 ตามข้อ 1.4.1 และ 1.4.2	ส่งมอบภายใน 90 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา
3	(6) รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ฉบับสมบูรณ์ (พิมพ์สี) ตามข้อ 1.4	ส่งมอบภายใน 150 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

### 3) การชำระเงิน

ธนาคารจะชำระค่าจ้างให้กับผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือก ภายใน 30 วัน หลังจากที่ได้ส่งมอบงานในแต่ละงวดที่แล้วเสร็จ ถูกต้อง ครบถ้วน และผ่านการตรวจรับมอบงานจากคณะกรรมการตรวจรับของธนาคารแล้ว โดยแบ่งการชำระเป็น 3 งวด ดังนี้

งวดที่	จำนวนเงินร้อยละของมูลค่างานตามสัญญา
1	20
2	40
3	40

### 4) ข้อกำหนดอื่นๆ

- 4.1 กรณีผู้เสนอราคาที่ได้รับคัดเลือกมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงบุคลากรจากที่ได้นำเสนอต่อธนาคารไว้ ต้องจัดทำเอกสารชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมเสนอรายชื่อและคุณสมบัติของบุคลากรเป็นลายลักษณ์อักษรให้ธนาคารพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนมาปฏิบัติงาน
- 4.2 กรณีมีความจำเป็นที่ธนาคารต้องงดการดำเนินงานที่จ้างไม่ว่าในขั้นตอนใดๆ อันเนื่อง มาจากการแพร่ระบาดของโรคติดต่ออันตราย หรือสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใดที่เป็นอุปสรรคหรือความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาดำเนินการ หรือยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้าง หรือบอกเลิกสัญญา
- 4.3 เป็นผู้ไม่กระทำการอันเป็นการละเมิดต่อสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงานและสิ่งแวดล้อม ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธนาคารกำหนด ตามเอกสารแนบ 1.7

ผู้สมัคร

\_\_\_\_\_ now

สีฟ้า