

**โครงการจัดจ้างศึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการของ  
ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของ  
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ปีงบประมาณ 2560**

**1. หลักการและเหตุผล**

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการให้การส่งเสริมการลงทุน ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2520 ซึ่งในการส่งเสริมการลงทุนของสำนักงานฯ ดังกล่าว ได้รวมถึงการอำนวยความสะดวก และการให้บริการต่าง ๆ แก่นักลงทุน และผู้บริการอื่น ๆ

ทั้งนี้เพื่อให้สามารถบรรลุจุดประสงค์หลัก ตามนโยบายคุณภาพของสำนักงาน ฯ ที่ได้กำหนดวิสัยทัศน์/นโยบายคุณภาพไว้ว่า ส่งเสริมการลงทุนที่มีคุณค่า ทั้งในประเทศและการลงทุนของไทยในต่างประเทศ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ก้าวพ้นการเป็นประเทศที่มีรายได้ระดับปานกลาง (Middle Income Trap) และเติบโตอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และโดยหนึ่งในตัวชี้วัดที่กำหนดนั้น ได้แก่ ความพึงพอใจผู้รับบริการ ว่าจะต้องมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 และมีการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างชัดเจน ตามข้อกำหนดมาตรฐานสากล ISO 9001 version 2008

สำนักงานฯ จึงมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับปัจจัยหลักคือการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้แก่ นักลงทุนทั้งที่ได้รับการส่งเสริมฯ และอยู่ระหว่างการขอรับการส่งเสริมฯ รวมทั้ง ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เช่น ผู้ประกอบการที่ไม่ได้รับการส่งเสริมฯ ผู้มาติดต่อกับสำนักงานฯ หน่วยงานราชการ หอการค้า สมาคม องค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง และประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ได้รับการส่งเสริมฯ เป็นต้น ซึ่งสำนักงานฯ ได้สำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกปีโดยเริ่มตั้งแต่ปี 2543 ซึ่งเป็นการสำรวจเฉพาะผู้รับบริการที่เป็นนักลงทุนทั้งที่ได้รับการส่งเสริมฯ แล้ว และอยู่ระหว่างการขอรับส่งเสริมฯ และต่อมาได้เพิ่มการสำรวจความต้องการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในปี 2551 และ 2552 ตามลำดับ

ซึ่งผลที่ได้นั้นได้มีการนำมาประเมิน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการนำเสนอ ให้มีการปรับปรุงงานบริการในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งยังเพื่อเป็นการยกระดับการบริการให้ได้ตามมาตรฐานสากล และสร้างความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ซึ่งนำไปเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุดของโครงการฯ

ดังนั้นการสำรวจความคิดเห็นในด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน การดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย ถูกต้องและชัดเจนจึงถือเป็นภารกิจที่สำคัญ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาประเมินผล พัฒนาการให้บริการ และการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานฯ ให้เป็นไปตามความต้องการอย่างแท้จริง จนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ นักลงทุน ทั้งที่ได้รับการส่งเสริมฯ และอยู่ระหว่างการขอรับการส่งเสริมฯ รวมทั้ง ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เช่น ผู้ประกอบการที่ไม่ได้รับการส่งเสริมฯ ผู้มาติดต่อกับสำนักงานฯ หน่วยงานราชการ หอการค้า สมาคม องค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง และประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ได้รับการส่งเสริมฯ
- 2.2 นำผลการสำรวจ ทั้งความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย มาจัดทำข้อสรุปเสนอต่อสำนักงานฯ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบคุณภาพ การให้บริการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด
- 2.3 เพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และเพิ่มขึ้นอย่างเป็นนัยสำคัญ

## 3. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ นักลงทุนทั้งที่ได้รับการส่งเสริมฯ (จากฐานข้อมูลบริษัทที่ได้รับการส่งเสริมของสำนักงานฯ) และอยู่ระหว่างการขอรับการส่งเสริมฯ รวมทั้ง ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เช่น ผู้ประกอบการที่ไม่ได้รับการส่งเสริมฯ ผู้มาติดต่อกับสำนักงานฯ หน่วยงานราชการ หอการค้า สมาคม องค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง และประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ได้รับการส่งเสริมฯ เป็นต้น

โดยจะเป็นผู้รับบริการ ที่อยู่ในระหว่างการติดต่อประสานงานกับส่วนงานต่าง ๆ ของสำนักงานฯ ทั้งสิ้น 17 ส่วน ได้แก่ สำนักบริหารการลงทุน1-4 สำนักงานภูมิภาคฯ ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน ศูนย์วีซ่าและใบอนุญาตทำงาน หน่วยเชื่อมโยงอุตสาหกรรม สำนักบริหารกลาง(ฝ่ายบัตร) ศูนย์บริการลงทุนและห้องสมุด รวมจำนวนไม่ต่ำกว่า 2,000 ตัวอย่าง

## 4. ขอบข่ายของโครงการ

- 4.1 จัดทำแผนการสำรวจ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ประจำปี 2560 และจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามข้อเสนอแนะของสำนักงานฯ)

- 4.2 จัดทำการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กลุ่มนักลงทุนที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนแล้ว กลุ่มบริษัทที่อยู่ในระหว่างการติดต่อประสานงานเพื่อขอรับการส่งเสริมการลงทุน) และผู้ใช้บริการอื่น ๆ (รวมสำนักงานภูมิภาคฯ) พร้อมให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือในส่วนที่เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2560 ตามระยะเวลาที่กำหนดในข้อ 6.1
- 4.3 จำนวนตัวอย่าง ไม่น้อยกว่า 2,000 ตัวอย่าง โดยการสำรวจจะแบ่งออกเป็น 2 วิธี
- 4.3.1 วิธีเชิงปริมาณ ซึ่งจะใช้วิธีสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face to Face)
  - 4.3.2 วิธีเชิงคุณภาพ ซึ่งจะใช้วิธีการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) กำหนดไม่ต่ำกว่า 5 กลุ่ม
- 4.4 ทำการศึกษา วิเคราะห์ ประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4.5 จัดทำรายงานผลการสำรวจ พร้อมข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานฯ ที่สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม ในรูปแบบเอกสาร พร้อมซีดีรอม จำนวน 5 ชุด

## 5. คุณสมบัติของผู้รับจ้าง

- 5.1 เป็นนิติบุคคลซึ่งจดทะเบียนในประเทศไทย และเป็นสมาชิกของศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาไทย กระทรวงการคลัง สาขาประชากร
- 5.2 บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเสนอราคาต้องไม่อยู่ในฐานะซึ่งได้มีการระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อว่าเป็นคู่สัญญาที่ไม่ได้แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ
- 5.3 บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเสนอราคากับหน่วยงานของรัฐ ซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- 5.4 คู่สัญญาต้องรับจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การรับจ่ายเงิน แต่ครั้งที่มีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาท คู่สัญญาอาจรับจ่ายเป็นเงินสดได้
- 5.5 ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีประสบการณ์การดำเนินงานไม่น้อยกว่า 3 ปี
- 5.6 มีผลงานที่เป็นที่น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับในงานตามขอบข่ายข้างต้น

## 6. ระยะเวลา และงบประมาณ

6.1 ระยะเวลา 5 เดือน นับตั้งแต่วันลงนามในสัญญา

6.2 งบประมาณ 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน)

6.3 งวดการจ่ายเงิน

งวดที่ 1 จ่ายหลังจากที่ปรึกษาส่งแผนการปฏิบัติงานให้ผู้ว่าจ้างและคณะกรรมการดำเนินการจ้างได้ตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว เป็นเงินร้อยละ 10 ของค่าจ้างทั้งหมด

งวดที่ 2 จ่ายหลังจากที่ปรึกษาส่งมอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลให้แก่ผู้ว่าจ้างและคณะกรรมการดำเนินการจ้างได้ตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว เป็นเงินร้อยละ 20 ของค่าจ้างทั้งหมด

งวดที่ 3 จ่ายหลังจากที่ปรึกษาส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์ให้แก่ผู้ว่าจ้างและคณะกรรมการดำเนินการจ้างได้ตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว เป็นเงินร้อยละ 70 ของค่าจ้างทั้งหมด

## 7. ผู้รับผิดชอบโครงการ

ศูนย์บริการลงทุน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน