

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
การจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2563  
โดย สำนักพัฒนาเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ  
สายงานเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ  
สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

## ความเป็นมา

สืบเนื่องจาก มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2559 เห็นชอบโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor Development : EEC) เพื่อให้เป็นเขตเศรษฐกิจชั้นนำของอาเซียน โดยมุ่งเน้นการส่งเสริม 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย ให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอนาคต (New Engine of Growth) มีพื้นที่ดำเนินงานใน 3 จังหวัดภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง โดยดำเนินการพัฒนาอุตสาหกรรม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการพัฒนาเมืองใหม่

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินนโยบายโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor) มีความต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม จึงได้กำหนดให้มีการตราพระราชบัญญัติเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ.2561 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2561 เป็นต้นมา เพื่รองรับการพัฒนาโครงการอย่างต่อเนื่องในอนาคต ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาพื้นที่โครงการ ส่งเสริมการค้าและการลงทุน การอำนวยความสะดวกในการประกอบกิจการอันเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยกำหนดให้คณะกรรมการนโยบายมีอำนาจประกาศจัดตั้ง “เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ” (เดิมเรียกว่า “เขตส่งเสริม” ตามคำสั่งที่ คสช.2/2560 ลงวันที่ 17 มกราคม 2560) ภายในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เพื่อเป็นพื้นที่ส่งเสริมเศรษฐกิจที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง สร้างนวัตกรรม และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านต่าง ๆ

เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศไปสู่การใช้เทคโนโลยีขั้นสูง สร้างนวัตกรรมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศในด้านต่าง ๆ โดยส่งเสริมให้เกิดเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (กพอ.) ในคราวประชุมครั้งที่ 5/2561 เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2561 จึงออกประกาศหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการขอให้ประกาศเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ พ.ศ. 2562 ซึ่ง ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2562 ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ให้สามารถเข้าใจ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขั้นตอนการพิจารณาคำขอจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ สกพอ. โดยสำนักพัฒนาเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ จึงได้จัดทำ “คู่มือการจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ” ขึ้น และประกาศในเว็บไซต์ของ สกพอ. สำหรับนักลงทุน หรือผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นแนวทางในการยื่นขอจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2561

เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ จำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

- 1) เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษเพื่อกิจการพิเศษ
- 2) เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ เพื่อกิจการอุตสาหกรรม แบ่งเป็น รูปแบบนิคมอุตสาหกรรม และรูปแบบการพัฒนาพื้นที่เพื่อรองรับอุตสาหกรรมเป้าหมายพิเศษเฉพาะด้าน

### การยื่นขอจัดตั้ง หรือเปลี่ยนแปลงเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษปีงบประมาณ 2563

ปีงบประมาณ 2563 จนถึงมีนาคม 2564 มีการยื่นขอจัดตั้ง และขอเปลี่ยนแปลงเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ รวมทั้งสิ้นจำนวน 9 ราย ประกอบด้วยหน่วยงานที่ประสงค์จะจัดตั้งเป็นเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ จำนวนถึง 8 ราย โดยเป็นรัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 ราย ได้แก่ 1). องค์การเภสัชกรรม 2). บริษัท อู่เรือกรุงเทพ จำกัด และเป็นเอกชนผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมที่จะขอยกระดับเป็นเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ จำนวน 6 แห่ง คือ 1). นิคมอุตสาหกรรม WHAIER 2). นิคมอุตสาหกรรมหลักชัยเมืองยาง 3). นิคมอุตสาหกรรมโรจนะแหลมฉบัง 4). นิคมอุตสาหกรรมเอเชียคลีน ชลบุรี 5). นิคมอุตสาหกรรมเอ็กโก ระยอง รวมทั้งมีการขอเปลี่ยนแปลงเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษเพื่อกิจการพิเศษ จำนวน 2 แห่ง คือ 1). เขตนวัตกรรมระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EECi) 2). ศูนย์นวัตกรรมทางการแพทย์ครบวงจร ธรรมศาสตร์ (พทยา)

### การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สำนักพัฒนาเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในการขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษในปีงบประมาณ 2563 เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการประกอบการพัฒนาการบริหารจัดการ และการให้บริการของสำนักงาน โดยปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจให้สอดคล้องกับข้อมูลผู้รับบริการข้างต้น ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (2) ข้อมูลการรับบริการ โดยได้ปรับปรุงข้อ 1 ทานมาติดต่อขอรับบริการในการกิจใด จาก การขอเป็นเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ เป็น การขอเป็น หรือเปลี่ยนแปลง เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ และ (3) การประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

สกพอ. ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจให้แก่หน่วยงานทั้ง 9 ราย ที่ขอรับบริการจากสายงานเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 9 ราย คิดเป็น ร้อยละ 100 โดย หน่วยงานที่ยื่นขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ในปีงบประมาณ 2563 จนถึงมีนาคม 2564 จำนวน 9 ราย แบ่งเป็น รัฐวิสาหกิจ 2 แห่ง หน่วยงานรัฐ 1 แห่ง และนิติบุคคล (หน่วยงานภาคเอกชน) 6 แห่ง ทั้งนี้ ผู้แทนของทั้ง 9 หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจ เป็นผู้บริหารระดับต้น-ระดับกลาง (เจ้าหน้าที่ หัวหน้ากอง ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้จัดการ) ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่ในการประสานงาน ปฏิบัติงาน ซึ่งมีความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามขั้นตอนการยื่นขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษเป็นอย่างดี

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

| ข้อ | ประเด็น                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ<br>จำนวนราย (คิดเป็นร้อยละ) |         |      |        |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------|------|--------|
|     |                                                                                                              | มาก                                          | ปานกลาง | น้อย | ไม่ตอบ |
| 1   | กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                                                                                |                                              |         |      |        |
|     | 1) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามคู่มือที่แจ้งไว้                                                              | 9 (100)                                      | -       | -    | -      |
|     | 2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว                                                       | 7 (78)                                       | 2 (22)  | -    | -      |
|     | 3) ระยะเวลาเหมาะสม                                                                                           | 7 (78)                                       | 2 (22)  | -    | -      |
| 2   | เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ                                                                           |                                              |         |      |        |
|     | 1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                 | 9 (100)                                      | -       | -    | -      |
|     | 2) มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ                                                                  | 9 (100)                                      | -       | -    | -      |
|     | 3) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น      | 9 (100)                                      | -       | -    | -      |
|     | 4) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น | 9 (100)                                      | -       | -    | -      |
|     | 5) สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้                                                                      | 9 (100)                                      | -       | -    | -      |
| 3   | สิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                           |                                              |         |      |        |
|     | 1) การประชาสัมพันธ์บอกช่องทางติดต่อ                                                                          | 6 (67)                                       | 3 (33)  | -    | -      |
|     | 2) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เช่น อีเมล หมายเลขโทรศัพท์                                      | 6 (67)                                       | 3 (33)  | -    | -      |
|     | 3) ความเพียงพอของข้อมูล/เอกสาร สามารถเข้าถึงได้                                                              | 9 (100)                                      | -       | -    | -      |
|     | 4) ความสะอาดของสถานที่ (ไม่ต้องตอบข้อนี้ หากรับบริการทางโทรศัพท์/โทรสาร หรือทางหนังสือ หรือทางอีเมลล์)       | 9 (100)                                      | -       | -    | -      |
| 4   | คุณภาพการให้บริการ                                                                                           |                                              |         |      |        |
|     | 1) การให้บริการตรงตามความต้องการ                                                                             | 9 (100)                                      | -       | -    | -      |
|     | 2) การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง                                                                         | 9 (100)                                      | -       | -    | -      |
|     | 3) ผลของการให้บริการในภาพรวม                                                                                 | 9 (100)                                      | -       | -    | -      |

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

จากการสำรวจโดยรวม พบว่า หน่วยงานที่ยื่นขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ในปีงบประมาณ 2563 มีความพึงพอใจการบริการของ สกพอ. ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 92.21 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.79

### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า ข้อ (1) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามคู่มือที่แจ้งไว้ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด (ร้อยละ 100) มีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับ (2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว และ (3) ระยะเวลาเหมาะสม ร้อยละ 78 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 22 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

### 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า ทั้ง 5 ข้อ ได้แก่ (1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ (2) มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ (3) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (4) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และ (5) สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด (ร้อยละ 100) มีความพึงพอใจในระดับมาก

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจพบว่า (1) การประชาสัมพันธ์บอกช่องทางติดต่อ ร้อยละ 67 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 33 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับ (2) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ร้อยละ 67 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 33 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วน (3) ความเพียงพอของข้อมูล/เอกสาร สามารถเข้าถึงได้ และ (4) ความสะอาดของสถานที่ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด (ร้อยละ 100) มีความพึงพอใจในระดับมาก

### 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ (1) การให้บริการตรงตามความต้องการ (2) การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และ (3) ผลของการให้บริการในภาพรวม ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด (ร้อยละ 100) มีความพึงพอใจในระดับมาก

**การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการจากผลการสำรวจความพึงพอใจ**  
**สำนักงานได้ดำเนินการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจากผลการสำรวจความพึงพอใจ ได้ดังนี้**

| ประเด็น                                                                                    | แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 (2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว และ 1 (3) ระยะเวลาเหมาะสม</b> | จากผลการสำรวจ ร้อยละ 22 มีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากสาเหตุ พ.ร.บ.เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ.2561 และแผนผังการใช้ประโยชน์ที่ดิน อีอีซี (ผังเมือง อีอีซี) มีผลใช้บังคับตั้งแต่ 10 ธันวาคม 2562 รวมทั้งมีการจัดทำร่างระเบียบ สกพอ.ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะประกอบการพิจารณาจัดตั้ง เปลี่ยนแปลง หรือยุบเลิกเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ พ.ศ. 2564 ส่งผลให้หน่วยงานที่ได้ยื่นความประสงค์ขอจัดตั้งเป็นเขตส่งเสริมฯ ต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ผู้มีส่วนได้เสีย และชุมชนผู้เกี่ยวข้องตามแนวทางที่กำหนดไว้ ด้วยระยะเวลาที่จำกัด กอปรกับสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ก่อให้เกิดความยุ่งยากและซับซ้อน ทั้งนี้ เมื่อระเบียบ สกพอ.ข้างต้นประกาศในราชกิจจานุเบกษา สำนักงานเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ จะพิจารณาปรับปรุงเนื้อหา กระบวนการหรือขั้นตอนการจัดรับฟังพร้อมแบบตัวอย่างหนังสือต่างๆ ในคู่มือการจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษให้มีความชัดเจนเข้าใจง่าย เพื่อลดความยุ่งยาก ซับซ้อนและให้เกิดความรวดเร็ว และคล่องตัวมากยิ่งขึ้น |
| <b>3 (1) การประชาสัมพันธ์บอกช่องทางที่ชัดเจน</b>                                           | จากผลการสำรวจ ร้อยละ 33 มีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง สำนักงานเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ จะดำเนินการประชาสัมพันธ์ แจ้งช่องทางการติดต่อ และเจ้าหน้าที่ สกพอ. ทั้งระดับผู้สนใจข้อมูล ระดับผู้ประสงค์ขอเป็นเขตส่งเสริมฯ ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความชัดเจนและง่ายต่อการสอบถามข้อมูลและจัดส่งข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>3 (2) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เช่น อีเมลล์ หมายเลขโทรศัพท์</b>        | จากผลการสำรวจ ร้อยละ 33 ความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง สกพอ. จะแจ้งผู้รับบริการยังสามารถเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านทางเว็บไซต์หรือ LINE หรือ Facebook ของสำนักงาน EEC ที่ได้มีการปรับปรุงขึ้นใหม่ได้อีกช่องทางหนึ่ง รวมทั้งปรับปรุงแบบสำรวจเพื่อใช้ประเมินปี 2564                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

นอกจากนี้ สำนักงานยังมีการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ LINE Facebook ในระบบสารสนเทศของสำนักงาน เพื่อตอบคำถามทั้งการขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ และข้อมูลทั่วไปอื่นๆ ตลอดจนจะจัดทำสถิติข้อมูลการบริการให้เป็นระบบมากขึ้น เพื่อพัฒนาการให้บริการต่อไป

สำนักพัฒนาเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ

สายงานเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564