

**๐17 รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
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 พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ผู้สนใจจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ให้สามารถเข้าใจ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขั้นตอนการพิจารณาขอจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ สกพอ. โดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จึงได้จัดทำ “คู่มือการจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ” ขึ้น และประกาศในเว็บไซต์ของ สกพอ. สำหรับนักลงทุน หรือผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นแนวทางในการยื่นขอจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2561

เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ จำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

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

การยื่นขอจัดตั้ง หรือเปลี่ยนแปลงเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษปีงบประมาณ 2565

ปีงบประมาณ 2565 จนถึงมีนาคม 2566 มีบริษัทที่ยื่นขอจัดตั้งเป็นเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษเพิ่มเติมรวม 5 แห่ง ดังต่อไปนี้

- (1) นิคมอุตสาหกรรมอุตสาหกรรมเอพีเคซ์ กรีน อินดัสเทรียล เอสเตท
- (2) นิคมอุตสาหกรรมฉะเชิงเทรา บลูเทค ซิตี้
- (3) นิคมอุตสาหกรรมหลักชัยเมืองยาง จังหวัดระยอง
- (4) ศูนย์การท่องเที่ยวและการดูแลสุขภาพครบวงจรระดับนานาชาติ
- (5) บริษัท อู๋เรือกรุงเทพ จำกัด

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษในปีงบประมาณ 2565 เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการพัฒนาการบริหารจัดการ และการให้บริการของสำนักงาน โดยปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจให้สอดคล้องกับข้อมูลผู้รับบริการข้างต้น ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (2) ข้อมูลการรับบริการ โดยได้ปรับปรุงข้อ 1 ทำนมาติดต่อขอรับบริการในภารกิจใด จาก การขอเป็นเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ เป็น การขอเป็นหรือเปลี่ยนแปลง เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ และ (3) การประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

สกพอ. ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจให้แก่หน่วยงานทั้ง 5 ราย ที่ขอรับบริการจากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 4 ราย คิดเป็น ร้อยละ 83 โดย หน่วยงานที่ยื่นขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ในปีงบประมาณ 2565 จนถึงมีนาคม 2566 จำนวน 5 ราย แบ่งเป็น หน่วยงานรัฐ 1 แห่ง และนิติบุคคล (หน่วยงานภาคเอกชน) 3 แห่ง ทั้งนี้ ผู้แทนของทั้ง 4 หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจ เป็นผู้บริหารระดับต้น-ระดับกลาง (เจ้าหน้าที่ หัวหน้ากอง ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้จัดการ) ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่ในการประสานงาน ปฏิบัติงาน ซึ่งมีความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามขั้นตอนการยื่นขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษเป็นอย่างดี

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ จำนวนราย (คิดเป็นร้อยละ)			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ตอบ
1	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
	1) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามคู่มือที่แจ้งไว้	4 (100)		-	-
	2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	3 (80)	1 (20)	-	-
	3) ระยะเวลาเหมาะสม	3 (80)	1 (20)	-	-
2	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
	1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4 (100)	-	-	-
	2) มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4 (100)	-	-	-
	3) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4 (100)	-	-	-
	4) สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้	4 (100)	-	-	-
3	สิ่งอำนวยความสะดวก				
	1) การประชาสัมพันธ์บอกช่องทางติดต่อ	3 (80)	1 (20)	-	-
	2) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เช่น อีเมล หมายเลขโทรศัพท์	3 (80)	1 (20)	-	-
	3) ความเพียงพอของข้อมูล/เอกสาร สามารถเข้าถึงได้	4 (100)	-	-	-
	4) ความสะอาดของสถานที่ (ไม่ต้องตอบข้อนี้ หากรับบริการทางโทรศัพท์/โทรสาร หรือทางหนังสือ หรือทางอีเมลล์)	4 (100)	-	-	-
4	คุณภาพการให้บริการ				
	1) การให้บริการตรงตามความต้องการ	4 (100)		-	-
	2) การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4 (100)		-	-
	3) ผลของการให้บริการในภาพรวม	4 (100)		-	-

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

จากการสำรวจโดยรวม พบว่า หน่วยงานที่ยื่นขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ในปีงบประมาณ 2565 มีความพึงพอใจการบริการของ สกพอ. ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 94.28 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5.71 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0 โดยแยกเป็นรายการ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า (1) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามคู่มือที่แจ้งไว้ มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 100 สำหรับ (2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 20 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และ (3) ระยะเวลาเหมาะสม ร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 20 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า (1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก (2) มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ (3) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มี และ (4) สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 100

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจพบว่า (1) การประชาสัมพันธ์บอกช่องทางติดต่อ และ (2) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 20 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วน (3) ความเพียงพอของข้อมูล/เอกสาร สามารถเข้าถึงได้ มีความพึงพอใจในระดับมาก และ (4) ความสะอาดของสถานที่ มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 100

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า (1) การให้บริการตรงตามความต้องการ (2) การให้บริการมีความครบถ้วน และ (3) ผลของการให้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 100

การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการจากผลการสำรวจความพึงพอใจ
สำนักงานได้ดำเนินการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจได้ ดังนี้

ประเด็น	แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกจะดำเนินการปรับปรุงคู่มือให้มีความเข้าใจง่าย ละเอียด มากขึ้น ให้มีความสอดคล้องกับการให้บริการในปัจจุบัน รวมถึงจะมีการทำสื่อในรูปแบบมัลติมีเดียเพื่อให้มีความเข้าใจได้โดยง่ายมากขึ้น และทบทวนขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนลง โดยจะเผยแพร่ลงในเว็บไซต์ของสำนักงาน
2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกจะดำเนินการเพิ่มช่องทางความช่วยเหลือ และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
3 สิ่งอำนวยความสะดวก	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกจะดำเนินการพัฒนาช่องทางที่ยื่นคำขอจัดตั้งเขตส่งเสริมฯ ให้สะดวกและลดอุปสรรคของผู้พัฒนาที่ดินให้มากขึ้น รวมถึงพัฒนาเว็บไซต์ให้เข้าใจกระบวนการได้ง่ายมากขึ้น
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	สกพอ. จะประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการให้สามารถเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านทางเว็บไซต์หรือ LINE หรือ Facebook ของสำนักงาน EEC ที่ได้มีการปรับปรุงขึ้นใหม่ได้อีกช่องทางหนึ่ง รวมทั้งปรับปรุงแบบสำรวจเพื่อใช้ประเมินปี 2566

นอกจากนี้ สำนักงานยังมีการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ LINE Facebook ในระบบสารสนเทศของสำนักงาน เพื่อตอบคำถามทั้งการขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ และข้อมูลทั่วไปอื่นๆ ตลอดจนจะจัดทำสถิติข้อมูลการบริการให้เป็นระบบมากขึ้น เพื่อพัฒนาการให้บริการต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

24 เมษายน 2566