



**รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**  
**การจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2562**  
**โดย สำนักพัฒนาเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ**  
**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 จึงออกประกาศหลักเกณฑ์ วิธีการ และ

เงื่อนไขในการขอให้ประกาศเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ พ.ศ. 2562 ซึ่ง ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2562 ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ผู้สนใจจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ให้สามารถเข้าใจ หลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการ ขั้นตอนการพิจารณาคำขอจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ สกพอ. โดยสำนักพัฒนาเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ จึงได้จัดทำ “คู่มือการจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ” ขึ้น และประกาศในเว็บไซต์ ของ สกพอ. สำหรับนักลงทุน หรือผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นแนวทางในการยื่นขอจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2561

เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ จำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

- 1) เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษเพื่อกิจการพิเศษ
- 2) เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ เพื่อกิจการอุตสาหกรรม แบ่งเป็น รูปแบบนิคมอุตสาหกรรม และ รูปแบบการพัฒนาพื้นที่เพื่อรองรับอุตสาหกรรมเป้าหมายพิเศษเฉพาะด้าน

### การยื่นขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษปีงบประมาณ 2562

ในปีงบประมาณ 2562 มีผู้ยื่นขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษและประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว จำนวน 3 ราย ได้แก่

1. การรถไฟแห่งประเทศไทย ขอจัดตั้ง เรื่อง เขตส่งเสริม : รถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ซึ่ง ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2561
2. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ขอจัดตั้ง เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ : ศูนย์นวัตกรรมทางการแพทย์ครบวงจร ธรรมศาสตร์ (พญา) ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2562
3. บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ขอจัดตั้ง เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ : กลุ่มอุตสาหกรรม ยานยนต์อนาคต บ้านโพธิ์ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2562

### การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สำนักพัฒนาเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในการขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษในปีงบประมาณ 2562 เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการพัฒนาการบริหารจัดการ และการให้บริการของสำนักงาน โดยจัดทำแบบสำรวจ ความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (2) ข้อมูลการรับบริการ และ (3) การประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

สกพอ. ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจให้แก่หน่วยงานทั้ง 3 ราย ที่ยื่นขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 3 ราย คิดเป็น ร้อยละ 100 โดย หน่วยงานที่ยื่นขอจัดตั้งเขตส่งเสริม

เศรษฐกิจพิเศษ ในปีงบประมาณ 2562 จำนวน 3 ราย แบ่งเป็น รัฐวิสาหกิจ 1 แห่ง หน่วยงานของรัฐ 1 แห่ง และ นิติบุคคล (หน่วยงานภาคเอกชน) 1 แห่ง ผู้แทนของทั้ง 3 หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจ เป็นผู้บริหารระดับต้น-ระดับกลาง (หัวหน้ากอง, ผู้ช่วยผู้จัดการ และ ผู้ช่วยอธิการบดี) ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน ตลอดจนขั้นตอนการยื่นขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษเป็นอย่างดี

#### ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

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

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า ข้อ (1) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามคู่มือที่แจ้งไว้ และ (3) ระยะเวลาเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ร้อยละ 100) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ (2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ผู้ตอบแบบสำรวจร้อยละ 67 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 33 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 ทั้ง 4 ข้อ ได้แก่ (1) การประชาสัมพันธ์บอกช่องทางติดต่อ (2) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ (3) ความเพียงพอของข้อมูล/เอกสาร สามารถเข้าถึงได้ และ (4) ความสะอาดของสถานที่ ผู้ตอบแบบสำรวจร้อยละ 67 มีความพึงพอใจทั้ง 4 เรื่องในระดับมาก และร้อยละ 33 มีความพึงพอใจทั้ง 4 เรื่องในระดับปานกลาง

### 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

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

## การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการจากผลการสำรวจความพึงพอใจ

สำนักงานได้ดำเนินการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจากผลการสำรวจความพึงพอใจ ได้ดังนี้

| ประเด็น                                                                    | แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 (1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว                  | สำนักพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จะร่วมกันพิจารณาขั้นตอนการขอจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมฯ แล้วจะนำไปปรับปรุงคู่มือฯ เพื่อลดความยุ่งยากและซับซ้อนของขั้นตอนการดำเนินการขอจัดตั้งเขตส่งเสริมฯ                                                                                  |
| 3 (1) การประชาสัมพันธ์บอกช่องทางติดต่อ                                     | เมื่อพิจารณาในเว็บไซต์ของ สกพอ. ซึ่งปรับปรุงใหม่ มีหมายเลขโทรศัพท์กลางของ สกพอ. เรียบร้อยแล้ว และทางสำนักจะพิจารณาระบบช่องทางติดต่อของผู้รับผิดชอบเรื่องการขอจัดตั้งเขตส่งเสริมฯ ในการปรับปรุงคู่มือครั้งต่อไป                                                                |
| 3 (2) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เช่น อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ | ผู้ที่ต้องการแสดงความคิดเห็น สามารถส่งความคิดเห็นในช่องทางการติดต่อ มายังผู้รับผิดชอบเรื่องการขอจัดตั้งเขตส่งเสริมฯ ตามที่ระบุในคู่มือฯ ที่จะปรับปรุงต่อไป                                                                                                                    |
| 3 (3) ความเพียงพอของข้อมูล/เอกสาร สามารถเข้าถึงได้                         | ข้อมูลการขอจัดตั้งเขตส่งเสริมฯ ตลอดจน FS ของหน่วยงานที่ขอจัดตั้งเขตส่งเสริมฯ มีการระบุไว้ในเว็บไซต์ของ สกพอ. เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ สำนักพัฒนาเขตส่งเสริมฯ จะประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มเติมข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์สำหรับนักลงทุน ในเว็บไซต์ของ สกพอ. ต่อไป |
| 3 (4) ความสะอาดของสถานที่                                                  | ปัจจุบันสำนักงานได้ย้ายจากชั้นที่ 3 อาคาร CAT Tower มายังชั้นที่ 25 ซึ่งมีการปรับปรุงใหม่ ทันสมัย และสะดวกสบายกว่าเดิมตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2563 เรียบร้อยแล้ว                                                                                                                    |

นอกจากนี้ สำนักงานยังมีการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ และอีเมล เพื่อตอบคำถามเกี่ยวกับขั้นตอนการขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ เดือนละประมาณ 5 ราย ซึ่งจะพัฒนาระบบการเก็บข้อมูลและสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าวในปี 2563 ต่อไป

สำนักพัฒนาเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ

สายงานพัฒนาพื้นที่และชุมชน

ตุลาคม 2562