

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
การจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2564
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 เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศไปสู่การเทคโนโลยีขั้นสูง สร้างนวัตกรรม และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านต่าง ๆ ให้คณะกรรมการนโยบายมีอำนาจประกาศกำหนดให้มีเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษขึ้น (เดิมเรียกว่า “เขตส่งเสริม” ตามคำสั่งที่ คสช.2/2560 ลงวันที่ 17 มกราคม 2560) เพื่อพัฒนาส่งเสริมอุตสาหกรรมเป้าหมายพิเศษด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้าน หรือเพื่อส่งเสริมให้เกิดกิจการที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมเป้าหมายพิเศษหรือเพื่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ ความเชี่ยวชาญจากผู้ประกอบกิจการในเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ สถาบันการศึกษาหรือสถาบันวิจัยที่มีศักยภาพสูง

เพื่อส่งเสริมให้เกิดการจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (กพอ.) ในคราวประชุมครั้งที่ 5/2561 เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2561 จึงออกประกาศหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอให้ประกาศเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ พ.ศ. 2562 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2562 เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พัฒนาที่ดิน นักลงทุน ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน พร้อมทั้งได้เผยแพร่ให้ผู้สนใจจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ได้สามารถเข้าใจ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขขั้นตอนการดำเนินงาน และหลักเกณฑ์การพิจารณาคำขอจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ สกพอ. จึงได้จัดทำ “คู่มือการจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ” ขึ้น และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของ สกพอ. เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการยื่นขอจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2561 เป็นต้นมา

การจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ จำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

- 1) เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษเพื่อกิจการพิเศษ เพื่อส่งเสริมการพัฒนากิจการที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมเป้าหมายพิเศษ เช่น การพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน กิจการที่เกี่ยวข้อง
- 2) เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ เพื่อกิจการอุตสาหกรรม เพื่อส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมายพิเศษ แบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบนิคมอุตสาหกรรม และ รูปแบบการพัฒนาพื้นที่เพื่อรองรับอุตสาหกรรมเป้าหมายพิเศษเฉพาะด้าน

การยื่นคำขอจัดตั้ง หรือเปลี่ยนแปลงเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษปีงบประมาณ 2564

ปีงบประมาณ 2564 จนถึงมีนาคม 2565 มีเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ที่ กพอ. ได้ประกาศจัดตั้งขึ้นใหม่ รวม 7 แห่ง ดังต่อไปนี้

- (1) นิคมอุตสาหกรรม ดับบลิวเอชเอ อินดัสเตรียล เอสเตท จังหวัดระยอง
- (2) นิคมอุตสาหกรรมโรจนะแหลมฉบัง
- (3) นิคมอุตสาหกรรมโรจนะหนองใหญ่
- (4) นิคมอุตสาหกรรมเอ็กโก ระยอง
- (5) นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย คลีน จังหวัดชลบุรี
- (6) ศูนย์นวัตกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยีขั้นสูงบ้านฉาง
- (7) ศูนย์นวัตกรรมการแพทย์ครบวงจร ธรรมศาสตร์ (พญา)

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สำนักพัฒนาความพร้อมการลงทุน ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษในปีงบประมาณ 2564 เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการพัฒนาการบริหารจัดการ และการให้บริการของสำนักงาน โดยปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจให้สอดคล้องกับข้อมูลผู้รับบริการข้างต้น ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (2) ข้อมูลการรับบริการ โดยได้ปรับปรุงแบบประเมินความพึงพอใจ ข้อ (1) ท่านมาติดต่อขอรับบริการในการกิจใด จาก การขอเป็นเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ เป็น การขอเป็นหรือเปลี่ยนแปลง เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ และ (3) การประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจ หน่วยงานที่ยื่นขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ในปีงบประมาณ 2564 จนถึงมีนาคม 2565 จำนวน 7 ราย แบ่งเป็น หน่วยงานรัฐ 1 แห่ง และนิติบุคคล (หน่วยงานภาคเอกชน) 6 แห่ง โดยได้ดำเนินการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจให้แก่ภาคเอกชนทั้ง 6 ราย และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 5 ราย คิดเป็น ร้อยละ 83 โดยผู้แทนของทั้ง 5 หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจ เป็นผู้บริหารระดับต้น-ระดับกลาง (เจ้าหน้าที่ หัวหน้ากอง ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้จัดการ) ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่ในการประสานงานปฏิบัติงาน ซึ่งมีความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามขั้นตอนการยื่นขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษเป็นอย่างดี

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ จำนวนราย (คิดเป็นร้อยละ)			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ตอบ
1	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
	1) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามคู่มือที่แจ้งไว้	3 (60)	2(40)	-	-
	2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	1 (20)	4 (80)	-	-
	3) ระยะเวลาเหมาะสม	2 (40)	3 (60)	-	-
2	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
	1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4 (80)	1 (20)	-	-
	2) มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	5 (100)	-	-	-
	3) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	5 (100)	-	-	-
	4) สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้	3 (60)	2 (40)	-	-
3	สิ่งอำนวยความสะดวก				
	1) การประชาสัมพันธ์บอกช่องทางติดต่อ	3 (60)	1 (20)	1 (20)	-
	2) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เช่น อีเมล หมายเลขโทรศัพท์	3 (60)	1 (20)	1 (20)	-
	3) ความเพียงพอของข้อมูล/เอกสาร สามารถเข้าถึงได้	2 (40)	3 (60)	-	-
	4) ความสะอาดของสถานที่ (ไม่ต้องตอบข้อนี้ หากรับบริการทางโทรศัพท์/โทรสาร หรือทางหนังสือ หรือทางอีเมลล์)	3 (60)	2 (40)	-	-
4	คุณภาพการให้บริการ				
	1) การให้บริการตรงตามความต้องการ	4 (80)	1 (20)	-	-
	2) การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4 (80)	1 (20)	-	-
	3) ผลของการให้บริการในภาพรวม	3 (60)	2 (40)	-	-

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

จากการสำรวจ พบว่า หน่วยงานที่ยื่นคำขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ในปีงบประมาณ 2564 มีความพึงพอใจการบริการของ สกพอ. ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 65.27 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.94 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.77

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า (1) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามคู่มือที่แจ้งไว้ มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 60 และร้อยละ 40 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับ (2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ร้อยละ 20 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และ (3) ระยะเวลาเหมาะสม ร้อยละ 40 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 60 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า (1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 80 และร้อยละ 20 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับ (2) มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ และ (3) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด (ร้อยละ 100) มีความพึงพอใจในระดับมาก และ (4) สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 60 และร้อยละ 40 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจพบว่า (1) การประชาสัมพันธ์บอกช่องทางติดต่อ และ (2) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ร้อยละ 60 มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 20 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 20 มีความพึงพอใจระดับน้อย ส่วน (3) ความเพียงพอของข้อมูล/เอกสาร สามารถเข้าถึงได้ มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 40 และร้อยละ 60 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และ (4) ความสะอาดของสถานที่ มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 60 และร้อยละ 40 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า (1) การให้บริการตรงตามความต้องการ และ (2) การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 80 และร้อยละ 20 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับ (3) ผลของการให้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 60 และร้อยละ 40 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการจากผลการสำรวจความพึงพอใจ
สำนักงานได้ดำเนินการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจากผลการสำรวจความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ประเด็น	แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	สำนักพัฒนาความพร้อมการลงทุนจะดำเนินการปรับปรุงคู่มือให้มีความเข้าใจง่าย สะดวกมากขึ้น รวมถึงให้มีความสอดคล้องกับการให้บริการในปัจจุบันโดยจะเผยแพร่ลงในเว็บไซต์ของสำนักงาน
2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	สำนักพัฒนาความพร้อมการลงทุนจะดำเนินการเพิ่มช่องทางความช่วยเหลือและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ทันต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการ
3 สิ่งอำนวยความสะดวก	เนื่องจาก สกพอ. มีได้ออกระเบียบส ำนักงำนคณะกรรมการกำรนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภำคตะวันออกว่ำด้วยการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะประกอบการพิจารณาจัดตั้ง เปลี่ยนแปลง หรือยุบเลิกเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ พ.ศ. 2564 ส่งผลให้หน่วยงานที่ได้ยื่นความประสงค์ขอจัดตั้งเป็นเขตส่งเสริมฯ ต้องจัดให้มีการรับฟังความเห็นจากประชาชน ผู้มีส่วนได้เสีย และชุมชนผู้เกี่ยวข้องตามแนวทางที่กำหนดไว้ ด้วยระยะเวลาที่จำกัด กอปรกับสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า (Covid-19) ก่อให้เกิดความยุ่งยากและซับซ้อน อย่างไรก็ตาม สำนักพัฒนาความพร้อมการลงทุนกำลังดำเนินการปรับปรุงเนื้อหา กระบวนการหรือขั้นตอนการจัดรับฟังพร้อมแบบตัวอย่างหนังสือต่างๆ ในคู่มือการจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษให้มีความชัดเจนเข้าใจง่าย เพื่อลดความยุ่งยาก ซับซ้อนและให้เกิดความรวดเร็ว และคล่องตัวมากยิ่งขึ้น และจะดำเนินการประชาสัมพันธ์ แจ้งช่องทางการติดต่อและเจ้าหน้าที่ สกพอ. ทั้งระดับผู้สนใจขอข้อมูล ระดับผู้ประสงค์ขอเป็นเขตส่งเสริมฯ ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความชัดเจนและง่ายต่อการสอบถามข้อมูล และจัดส่งข้อมูล รวมถึงจะจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของผู้พัฒนาเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษขึ้นทุก ๆ ปี เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้และเข้าใจ รวมถึงรับฟังความต้องการของผู้พัฒนา อีกด้วย
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	สกพอ. จะแจ้งผู้รับบริการยังสามารถเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านทางเว็บไซต์หรือ LINE หรือ Facebook ของสำนักงาน EEC ที่ได้มีการปรับปรุงขึ้นใหม่ได้อีกช่องทางหนึ่ง รวมทั้งปรับปรุงแบบสำรวจเพื่อใช้ประเมินปี 2565

นอกจากนี้ สำนักงานยังมีการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ LINE Facebook ในระบบสารสนเทศของสำนักงาน เพื่อตอบคำถามทั้งการขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ และข้อมูลทั่วไปอื่นๆ ตลอดจนจะจัดทำสถิติข้อมูลการบริการให้เป็นระบบมากขึ้น เพื่อพัฒนาการให้บริการต่อไป

สำนักพัฒนาเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ

สายงานเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ

26 เมษายน 2565