



การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
Industrial Estate Authority of Thailand

โครงการสำรวจความพึงพอใจ
และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ประจำปี 2565

2022



EXECUTIVE REPORT

รายงานฉบับย่อสำหรับผู้บริหาร
การสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ
ของผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ที่สำคัญ

TRIS
CORP

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

สารบัญ

หน้า

1. บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 กรอบแนวคิดในการสำรวจ.....	2
1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน	4
1.5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	4
1.6 การแปลผลสำรวจ.....	7
2. สรุปผลการสำรวจ.....	8
2.1 ผลการสำรวจของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น	8
2.1.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	8
2.1.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม.....	10
2.1.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของผู้แทนหน่วยงานราชการระดับภูมิภาค และท้องถิ่นที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม.....	10
2.1.4 ทัศนคติของผู้แทนหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นต่อการดำเนินงาน ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	11
2.1.5 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.	12
2.1.6 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี	13
2.2 ผลการสำรวจของหน่วยงานภาครัฐ.....	17
2.2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	17
2.2.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.....	18
2.2.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของหน่วยงานภาครัฐ	18
2.2.4 ทัศนคติของผู้แทนหน่วยงานภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ.....	19
2.2.5 ความเชื่อมั่นความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.....	20
2.2.6 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี	21
2.3 ผลการสำรวจของผู้ส่งมอบ.....	24
2.3.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.....	24
2.3.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.....	26
2.3.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับการ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	26
2.3.4 ทัศนคติของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	26
2.3.5 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.	27
2.3.6 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.4 ผลการสำรวจของประชาสังคม.....	30
2.4.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม.....	30
2.4.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม.....	32
2.4.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มประชาสังคมที่มีต่อการดำเนินงาน ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	32
2.4.4 ทศนคติของกลุ่มประชาสังคมต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	34
2.4.5 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.	34
2.4.6 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี	35
2.5 ผลการสำรวจของคู่ความร่วมมือ	38
2.5.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.....	38
2.5.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.....	39
2.5.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงาน ร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.....	40
2.5.4 ทศนคติของกลุ่มคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย .	41
2.5.5 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.	41
2.5.6 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี	42
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงาน	44
3.1 หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น.....	44
3.2 หน่วยงานภาครัฐ.....	48
3.3 ผู้ส่งมอบ	53
3.4 ประชาสังคม	57
3.5 คู่ความร่วมมือ	60

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 1	กรอบการประเมินสำหรับระบบประเมินผลฯ ใหม่ (SE-AM) ในประเด็นเกณฑ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder & Customer Management : SCM).....	3
แผนภาพที่ 2	ภาพรวมและความพึงพอใจของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน	8
แผนภาพที่ 3	การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น	10
แผนภาพที่ 4	ทัศนคติของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้าน	12
แผนภาพที่ 5	ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น	12
แผนภาพที่ 6	ภาพรวมและความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. รายด้าน	17
แผนภาพที่ 7	การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของหน่วยงานภาครัฐ.....	19
แผนภาพที่ 8	ทัศนคติของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน	20
แผนภาพที่ 9	ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของหน่วยงานภาครัฐ.....	20
แผนภาพที่ 10	ภาพรวมและความพึงพอใจของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายกลุ่ม และ รายด้าน	24
แผนภาพที่ 11	การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของผู้ส่งมอบ	26
แผนภาพที่ 12	ทัศนคติของผู้ส่งมอบที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้าน	27
แผนภาพที่ 13	ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของผู้ส่งมอบ	27
แผนภาพที่ 14	ภาพรวมและความพึงพอใจของประชาสังคมต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน	30
แผนภาพที่ 15	การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของประชาสังคม.....	32
แผนภาพที่ 16	ทัศนคติของประชาสังคมที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้าน	34
แผนภาพที่ 17	ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของประชาสังคม	34
แผนภาพที่ 18	ภาพรวมและความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายด้าน.....	38
แผนภาพที่ 19	การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของคู่ความร่วมมือ	40
แผนภาพที่ 20	ทัศนคติของคู่ความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน	41
แผนภาพที่ 21	ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของคู่ความร่วมมือ	41

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	ขอบเขตงานของการสำรวจทัศนคติ ความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญของ กนอ. รวมทั้งวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ.	4
ตารางที่ 2	กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญของ กนอ.	5
ตารางที่ 3	ความพึงพอใจของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายประเด็น.....	9
ตารางที่ 4	ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม 3 อันดับแรก	11
ตารางที่ 5	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น.....	13
ตารางที่ 6	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ปี 2561-2565 จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม.....	15
ตารางที่ 7	การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น.....	16
ตารางที่ 8	ความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ. รายประเด็น.....	18
ตารางที่ 9	เหตุผลความไม่พึงพอใจและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อการดำเนินงานของ กนอ. ของหน่วยงานภาครัฐ.....	18
ตารางที่ 10	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐ ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น.....	22
ตารางที่ 11	การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐ ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น.....	23
ตารางที่ 12	ความพึงพอใจของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายประเด็น.....	25
ตารางที่ 13	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ส่งมอบ ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น.....	28
ตารางที่ 14	การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้ส่งมอบ ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น.....	29
ตารางที่ 15	ความพึงพอใจของประชาสังคมต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายประเด็น.....	31
ตารางที่ 16	เหตุผลความไม่พึงพอใจและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ของประชาสังคม	32
ตารางที่ 17	ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม 3 อันดับแรก	33
ตารางที่ 18	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาสังคม ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น.....	35
ตารางที่ 19	การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของประชาสังคม ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น.....	37
ตารางที่ 20	ความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายประเด็น.....	39
ตารางที่ 21	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือ ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น.....	42
ตารางที่ 22	การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของคู่ความร่วมมือ ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น.....	43

1. บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มีบทบาทและหน้าที่หลักได้แก่ การจัดตั้งและบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมเพื่อรองรับการลงทุนและดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรม รวมทั้งหน้าที่สนับสนุนอื่นๆ ได้แก่ การอนุญาตและกำกับประกอบกิจการ การให้สิทธิประโยชน์ การจัดหาอำนวยความสะดวกด้านบริการต่างๆ แก่ นักลงทุนอุตสาหกรรม ทั้งนี้เพื่อสนองนโยบายรัฐบาลในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมให้เติบโตควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยมีผลิตภัณฑ์หลักขององค์กรได้แก่ นิคมอุตสาหกรรม ซึ่งกระจายตัวอยู่ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศประกอบด้วยนิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง นิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงานระหว่าง กนอ. กับภาคเอกชน และท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด มีบริการหลัก คือ สร้าง บริหาร และกำกับดูแลนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กนอ. กำหนด และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตอุตสาหกรรมของประเทศโดยมีกลไกที่ใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้าซึ่งเป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด คือ การให้บริการโดยสำนักงานใหญ่ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม และสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด ตามแผนเชิงยุทธศาสตร์ กนอ. ปี 2561-2565 ทบทวนประจำปีงบประมาณ 2565 กนอ. ให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อลูกค้า คู่ค้า ชุมชน โดยการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ครอบคลุม และดำเนินกิจกรรมด้าน CSR กับชุมชนอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ให้เหนือกว่าความคาดหวังเกิดความภักดี (Loyalty) ต่อ กนอ. นอกจากการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าแล้ว กนอ. ยังมุ่งให้เป็นองค์กรที่มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยเน้นภาคอุตสาหกรรมและบริการสู่ออนาคตที่ยั่งยืน

การบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. ภายใต้แนวคิดนิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ กนอ. ได้มุ่งสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ซึ่งได้แก่ ชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีการกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดควบคู่กับการรับผิดชอบต่อคุณภาพชีวิต และความปลอดภัยของชุมชน อีกทั้งตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญในการรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การดำเนินงานใดๆ ภายใต้ภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของนิคมอุตสาหกรรม จะต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้ กนอ. ดำเนินงานได้สัมฤทธิ์ผลตามยุทธศาสตร์ กนอ. ในการสร้างสมดุลของการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันของภาคอุตสาหกรรม สังคมชุมชน และสิ่งแวดล้อม (Green Strategy) และยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศด้วยนวัตกรรม (Great Strategy) กนอ. จึงได้กำหนดให้มีโครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประจำปี 2565 เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง แม่นยำ สามารถนำมาใช้วิเคราะห์และเทียบเคียงกับคู่แข่ง เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงกลยุทธ์ รูปแบบและแนวทางการดำเนินงานของ กนอ. ให้ตอบสนองความต้องการความคาดหวังของลูกค้า ผู้ร่วมดำเนินงาน และชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม รวมทั้งประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญกับ กนอ. ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กนอ. ประจำปี 2565 มีดังนี้

- ศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และทัศนคติ และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญ ของ กนอ. รวมทั้งวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ.
- จัดลำดับความสำคัญของความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ และ ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญต่อ กนอ.

1.3 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (SE-AM)

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้ามีเป้าหมายให้รัฐวิสาหกิจมีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ ให้รัฐวิสาหกิจรับทราบ เรียนรู้ คาดการณ์ ถึงความต้องการ ความคาดหวัง ข้อกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า และใช้สารสนเทศเหล่านี้เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทางหรือกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การบริหารจัดการความเสี่ยงและสภาพลักษณะ ตลอดจนความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ เพื่อบรรลุผลลัพธ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี และพัฒนาสู่ความยั่งยืนของรัฐวิสาหกิจ โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 มิติ ได้แก่

1) องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ได้รับผลกระทบ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากบริบทการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งองค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมด ซึ่งมีโอกาสได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานในอนาคต ตามบริบททิศทางการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ

2) องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ดำเนินงาน และส่งผลกระทบต่อรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งองค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอนาคต ซึ่งมีโอกาสดำเนินงานและส่งผลกระทบต่อรัฐวิสาหกิจ

ที่ปรึกษาเริ่มต้นจากการศึกษาภาพรวมกรอบการประเมินสำหรับระบบประเมินผลฯ ใหม่ (SE-AM) ในประเด็นเกณฑ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder & Customer Management : SCM) ดังแผนภาพที่ 1

แผนภาพที่ 1 กรอบการประเมินสำหรับระบบประเมินผลฯ ใหม่ (SE-AM)
ในประเด็นเกณฑ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder & Customer Management : SCM)

Module 1: การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1 ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3 การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร

3. กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 การวางแผนปฏิบัติการ (Planning)

3.1.1 การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

และประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1.2 การกำหนดระดับ และรูปแบบการสร้าง

ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1.3 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้าง

ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 การสร้างความพร้อม (Preparing)

3.2.1 การยกระดับความสามารถในการสร้าง

ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2.2 การระบุและเตรียมความพร้อม

การจัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์

กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.3 การติดตามและรายงานผล

(Monitoring and Reporting)

3.3.1 การติดตามและประเมินผลตาม

แผนปฏิบัติการ

3.3.2 การรายงานผล

3.3.3 การเรียนรู้และปรับปรุง

Module 2: การมุ่งเน้นลูกค้า

1. ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด

1.1 ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด

2. การจำหน่ายลูกค้า

2.1 การจำหน่ายลูกค้า

3. การรับฟังลูกค้า

3.1 การรับฟังลูกค้า

3.2 การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

4. การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ

4.1 การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ

5. การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

5.1 การสนับสนุนลูกค้า

5.2 การสร้างความผูกพัน

5.3 การจัดการข้อร้องเรียน

1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญประจำปี 2565 มีดังนี้

ตารางที่ 1 ขอบเขตงานของการสำรวจทัศนคติ ความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญของ กนอ. รวมทั้งวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ.

เป้าหมายการศึกษา	ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ	วิธีการรวบรวมข้อมูล	จำนวนตัวอย่าง	ผลลัพธ์
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญตามแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระยะ 3 ปี (ปี 2564-2566)				
<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ผู้ส่งมอบ ประชาสังคม คู่ความร่วมมือ 	<ul style="list-style-type: none"> ความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวล 	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญ เป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร 	<ul style="list-style-type: none"> เชิงปริมาณ ในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5) เชิงคุณภาพ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานด้าน Corporate CSR ของ กนอ.				
<ul style="list-style-type: none"> ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแผน Corporate CSR ของ กนอ. 	<ul style="list-style-type: none"> ประสิทธิผลจากการดำเนินงานด้าน Corporate CSR ของ กนอ. 	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เป็นไปตามหลักสถิติ 	<ul style="list-style-type: none"> เชิงปริมาณ ในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5) เชิงคุณภาพ

1.5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

- 1) หน่วยงานภาครัฐ จำนวนตัวอย่าง 5 ราย
- 2) หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น จำนวนตัวอย่าง 42 ราย
- 3) ผู้ส่งมอบ จำนวนตัวอย่าง 124 ราย
- 4) ประชาสังคม จำนวนตัวอย่าง 8 ราย
- 5) คู่ความร่วมมือ จำนวน 5 ราย



ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญของ กนอ.

ลำดับที่	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำ (ราย)
1	หน่วยงานภาครัฐ	5 ราย
2	หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ได้แก่	42 ราย
	นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย	1
	นิคมอุตสาหกรรมหนองแค	1
	นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	1
	นิคมอุตสาหกรรมบางชัน	1
	นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี	1
	นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง	1
	นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	1
	นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า	1
	นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	1
	นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	1
	นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี	1
	นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	1
	นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	1
	นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จ.สงขลา	1
	นิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา	1
	นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์	1
	นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้	1
	นิคมอุตสาหกรรมเอเชียสุวรรณภูมิ	1
	นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟที	1
	นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟที 2	1
	นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว	1
	นิคมอุตสาหกรรมบางปู	1
	นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	1
	นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)	1
	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1	1
	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2	1
	นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1	1
	นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2	1
	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี)	1
	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	1
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง	1
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง)	1
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3	1
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 4	1
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5	1
	นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	1
	ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	1
	นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด)	1
	นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	1



ลำดับที่	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำ (ราย)
	นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	1
	นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล	1
	นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	1
3	ผู้ส่งมอบ	124 ราย
	บริษัทที่ให้บริการสาธารณูปโภค ให้กับนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม ได้แก่ GETCO, GUSCO, EASTWATER และ BPEC	4
	ผู้ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (น้ำ ไฟฟ้า และโทรคมนาคม) อย่างละ 1 ราย รวม 3 ราย ได้แก่	120
	นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย	3
	นิคมอุตสาหกรรมหนองแค	3
	นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	3
	นิคมอุตสาหกรรมบางชัน	3
	นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี	3
	นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง	3
	นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	3
	นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า	3
	นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	3
	นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	3
	นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี	3
	นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	3
	นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	3
	นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จ.สงขลา	3
	นิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา*	-
	นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์	3
	นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้	3
	นิคมอุตสาหกรรมเอเชียสุวรรณภูมิ	3
	นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี	3
	นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2	3
	นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว	3
	นิคมอุตสาหกรรมบางปู	3
	นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	3
	นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)	3
	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1	3
	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2	3
	นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1	3
	นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2	3
	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี)	3
	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง)	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 4*	-



ลำดับที่	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำ (ราย)
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5	3
	นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	3
	ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	3
	นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด)	3
	นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	3
	นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	3
	นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล	3
	นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	3
4	ประชาสังคม	8 ราย
5	คู่ความร่วมมือ	5 ราย

*หมายเหตุ : เนื่องจากนิคมฯ สงขลา (สะเดา) และนิคมฯ ปิ่นทอง (โครงการที่ 4) เพิ่งเริ่มดำเนินการเมื่อปี พ.ศ.2564 จึงยังไม่มีผู้ประกอบการดำเนินกิจการในพื้นที่

1.6 การแปลผลการสำรวจ

การแปลผลคะแนนของความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเด็นสามารถนำมาแปลผลได้ตามเกณฑ์การแปลความหมายตามช่วงคะแนนของเบสท์ (Best, 1977)¹ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย				
	ระดับความคิดเห็น	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ	ระดับความเชื่อมั่น
4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	คาดหวังมากที่สุด	พอใจมากที่สุด	ไม่พอใจมากที่สุด	เชื่อมั่นมากที่สุด
3.41 – 4.20	เห็นด้วย	คาดหวังมาก	พอใจมาก	ไม่พอใจมาก	เชื่อมั่นมาก
2.61 – 3.40	เฉยๆ	คาดหวังปานกลาง	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจปานกลาง	เชื่อมั่นปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย	คาดหวังน้อย	พอใจน้อย	ไม่พอใจน้อย	เชื่อมั่นน้อย
1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	คาดหวังน้อยที่สุด	พอใจน้อยที่สุด	ไม่พอใจน้อยที่สุด	เชื่อมั่นน้อยที่สุด

¹ Best, J. W. (1977). Research in Education. 3rd ed. Englewood Cliff, NJ: Prentice Hall, Inc.

2. สรุปผลการสำรวจ

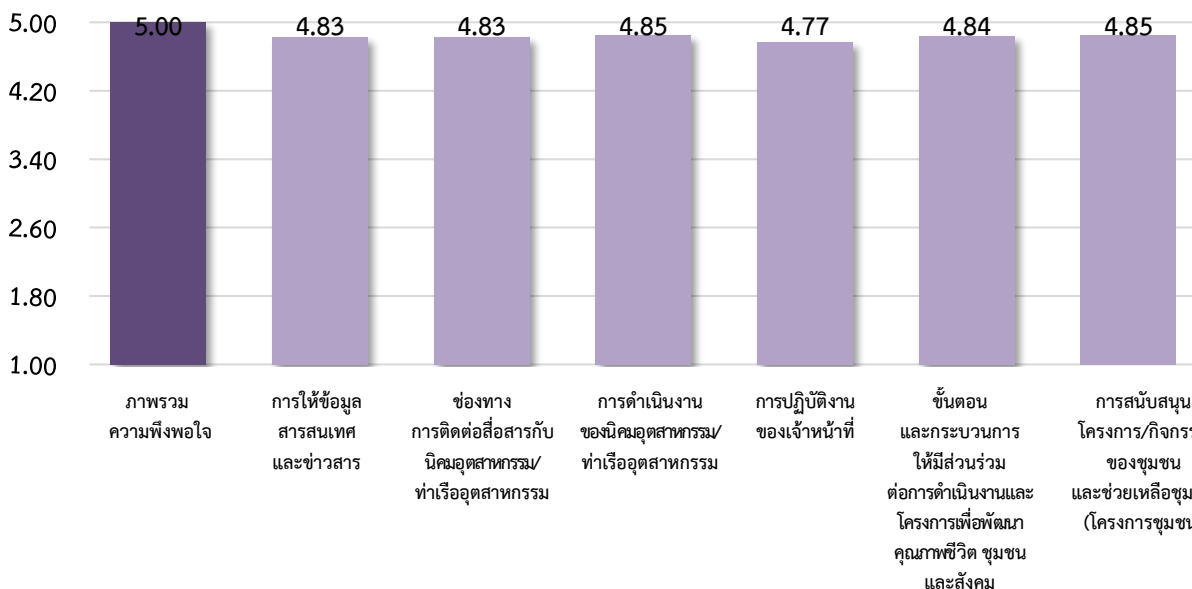
2.1 ผลการสำรวจของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น

2.1.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนน 5.00 หรือมีความพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้านพบว่า หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน) มากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.85 เท่ากัน รองลงมา คือ ขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงาน และโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ชุมชน และสังคม มีระดับคะแนนอยู่ที่ 4.84 และการให้ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร และ ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนน 4.83 เท่ากัน ตามลำดับ ในขณะที่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนน้อยที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.77

แผนภาพที่ 2 ภาพรวมและความพึงพอใจของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน



- **ความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร:** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ระดับคะแนน 4.90
- **ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยประเด็นความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน และ ประเด็นความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากับที่ 4.86

- **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม:** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยประเด็นการมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น และ ประเด็นความเพียงพอของงบประมาณ มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.88
- **ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยประเด็นความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือคนในชุมชน มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.79
- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ชุมชน และสังคม:** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยประเด็นการเปิดโอกาสให้ชุมชน และ ผู้แทนองค์กรส่วนท้องถิ่นเข้าร่วมโครงการเพื่อท้องถิ่น มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.86
- **ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน):** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยประเด็นความต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการของชุมชนที่จัดขึ้น มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.86

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายประเด็น

ด้าน	ประเด็นความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย
1. การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	4.90
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ	4.86 4.86
3. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	การมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น ความเพียงพอของงบประมาณ	4.88 4.88
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือคนในชุมชน	4.79
5. ขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ชุมชน และสังคม	การเปิดโอกาสให้ชุมชน และ ผู้แทนองค์กรส่วนท้องถิ่นเข้าร่วมโครงการเพื่อท้องถิ่น	4.86
6. การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน)	ความต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการของชุมชนที่จัดขึ้น	4.86

2.1.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

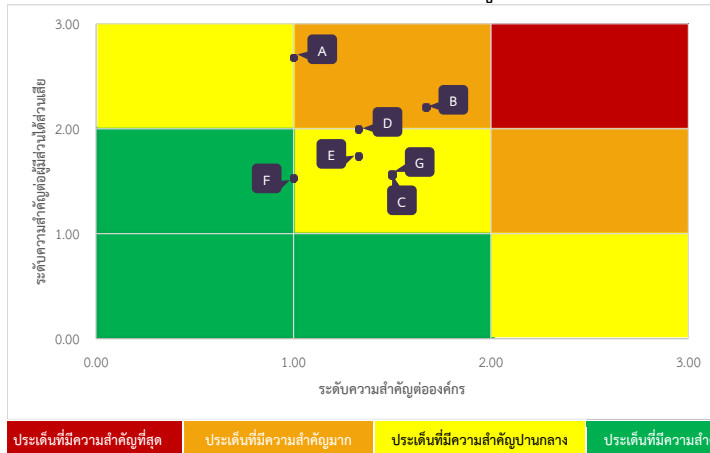
ผลจากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ ก.นอ. พบว่า กลุ่มตัวอย่างของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น จำนวน 42 ราย ไม่มีรายใดที่มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

2.1.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของผู้แทนหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

1) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น

จากการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น โดยใช้ Materiality Matrix พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี คือ ด้านการสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 4 ปี คือ ด้านอื่น ๆ (สิ่งแวดล้อม, การขับขี่ยานพาหนะ, การจัดการขยะ เป็นต้น) ด้านการพัฒนาและการเข้าถึงเทคโนโลยี ด้านการสร้างความมั่นคงและรายได้ ด้านสุขภาพ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม และ ประเด็นที่มีความสำคัญน้อย ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 5 ปี คือ ด้านการลงทุนด้านสังคม

แผนภาพที่ 3 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น



B	ด้านการสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ <ul style="list-style-type: none"> การจ้างงานคนในชุมชน การจ้างผู้สูงอายุทำงาน การรับคนในพื้นที่เข้าทำงาน การพัฒนาทักษะอาชีพและการอบรมอาชีพคนในชุมชน
G	ด้านอื่นๆ (อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม, การจัดการความปลอดภัยในชุมชน, การจัดการขยะในชุมชน, การให้ความช่วยเหลือด้านอื่นๆ ที่ชุมชนต้องการ เป็นต้น)
C	ด้านการพัฒนาและการเข้าถึงเทคโนโลยี
D	ด้านการสร้างความมั่นคงและรายได้
E	ด้านสุขภาพ
A	ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม
F	ด้านการลงทุนด้านสังคม

2) ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

- ช่องทางที่ต้องการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ : หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ต้องการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมผ่านช่องทางหลัก มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 95.24 รองลงมา คือ นายก อบต./ประธานชุมชน คิดเป็นร้อยละ 64.29 และ แผ่นพับ/ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 45.24 ตามลำดับ

- **ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม :**
หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นสะดวกติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/
ท่าเรืออุตสาหกรรมมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผ่านการเข้าพบ/ประชุม คิดเป็นร้อยละ 88.10
รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ กนอ./เจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 66.67
และโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 57.14 ตามลำดับ
- **ประเภทของข่าวสาร/ความรู้ต่างๆ ที่ต้องการจากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม :**
หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นต้องการข่าวสารมากที่สุด 3 อันดับแรก
คือ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 76.19 รองลงมา คือ ด้านการสร้างการจ้างงาน
และการพัฒนาทักษะ คิดเป็นร้อยละ 71.43 และด้านสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 45.24 ตามลำดับ

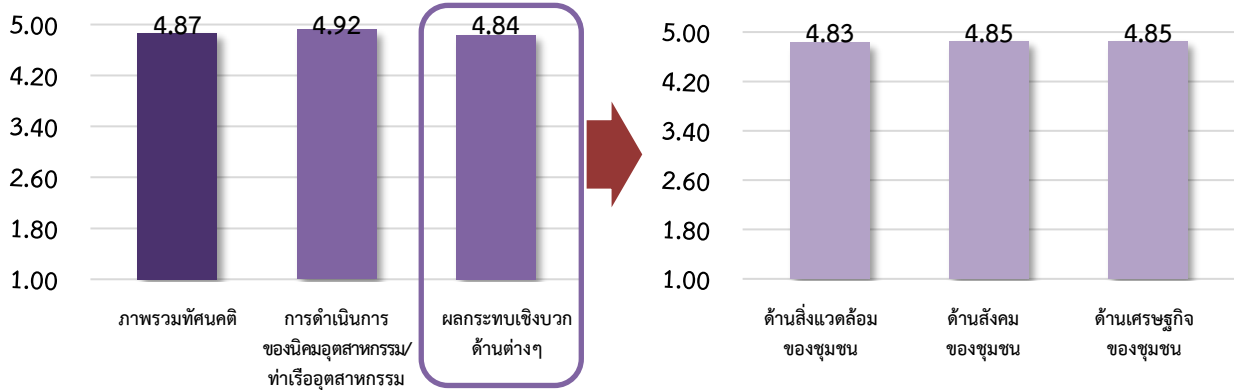
ตารางที่ 4 ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม 3 อันดับแรก

ช่องทางที่ต้องการรับสื่อประชาสัมพันธ์ จากนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม	ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อกับ นิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม	ประเภทของข่าวสาร/ความรู้ต่างๆ ที่ต้องการจากนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม
1. เจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม (95.24%)	1. การเข้าพบ/ประชุม (88.10%)	1. ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม (76.19%)
2. นายก อบต./ประธานชุมชน (64.29%)	2. เจ้าหน้าที่ กนอ./ เจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม (66.67%)	2. ด้านการสร้างการจ้างงาน และการพัฒนาทักษะ (71.43%)
3. แผ่นพับ/ประชาสัมพันธ์ (45.24%)	3. โทรศัพท์ (57.14%)	3. ด้านสุขภาพ (45.24%)

2.1.4 ทัศนคติของผู้แทนหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก อยู่ที่ระดับคะแนน 4.87 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมากในทุกด้าน โดยหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นมีทัศนคติดีมากต่อการดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนน 4.92 และมีทัศนคติดีมากต่อผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.84 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยของผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ พบว่า ผลกระทบด้านสังคมของชุมชนและด้านเศรษฐกิจของชุมชน มีระดับคะแนนสูงที่สุดอยู่ที่ 4.85 เท่ากัน

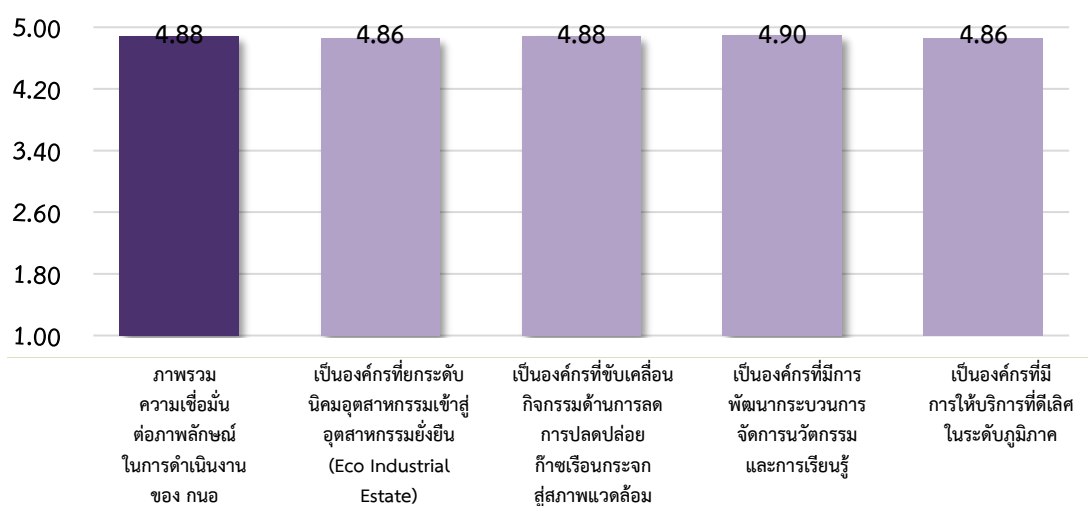
แผนภาพที่ 4 ทัศนคติของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้าน



2.1.5 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

จากผลการสำรวจภาพรวมความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. พบว่าหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.88 โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุดได้แก่ การเป็นองค์กรที่มีการพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรมและการเรียนรู้ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.90

แผนภาพที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น



2.1.6 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

จากการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น และนำผลการสำรวจมาเปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นปี 2565 เพิ่มขึ้นจาก ปี 2564 โดยมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.59 และเมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2564 อยู่ที่ 0.44
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2564 อยู่ที่ 0.46
3. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2564 อยู่ที่ 0.40
4. ขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2564 อยู่ที่ 0.42
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และ การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน) เป็นด้านที่เริ่มทำการสำรวจในปี 2565

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
ภาพรวม	4.67	4.60	4.66	4.41	5.00	-0.07	0.06	-0.25	0.59
การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	4.49	4.66	4.51	4.39	4.83	0.17	-0.15	-0.12	0.44
1. ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	4.56	4.59	4.43	4.38	4.88	0.03	-0.16	-0.05	0.50
2. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	4.45	4.69	4.62	4.31	4.90	0.24	-0.07	-0.31	0.59
3. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	4.45	4.69	4.48	4.48	4.79	0.24	-0.21	0.00	0.31
4. ความสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศ	-	-	-	-	4.79	-	-	-	-
5. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน	-	-	-	-	4.79	-	-	-	-
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	4.54	4.75	4.46	4.37	4.83	0.22	-0.29	-0.09	0.46
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	4.53	4.69	4.48	4.40	4.79	0.16	-0.22	-0.08	0.39
7. ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	4.55	4.76	4.43	4.44	4.86	0.21	-0.33	0.01	0.42
8. ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ	4.53	4.81	4.48	4.27	4.86	0.28	-0.33	-0.21	0.59
การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	4.60	4.74	4.60	4.44	4.85	0.14	-0.14	-0.16	0.40
9. การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของท้องถิ่น	4.69	4.78	4.67	4.48	4.83	0.09	-0.11	-0.19	0.35



ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
10. การมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงานสร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น	4.58	4.69	4.57	4.42	4.88	0.11	-0.12	-0.15	0.46
11. การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	4.53	4.71	4.67	4.40	4.86	0.18	-0.04	-0.27	0.46
12. ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการเพื่อชุมชนในท้องถิ่น	4.60	4.71	4.52	4.44	4.86	0.11	-0.19	-0.08	0.42
13. ประโยชน์ที่ชุมชนในท้องถิ่นได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ	4.64	4.79	4.62	4.52	4.83	0.15	-0.17	-0.10	0.31
14. ความต่อเนื่องของการจัดโครงการเพื่อชุมชนในท้องถิ่น	4.55	4.76	4.57	4.40	4.79	0.21	-0.19	-0.17	0.39
15. ความเพียงพอของงบประมาณ	-	-	-	-	4.88	-	-	-	-
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	4.77	-	-	-	-
16. ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือคนในชุมชน	-	-	-	-	4.79	-	-	-	-
17. ความสม่ำเสมอของการพบปะกับคนในชุมชน	-	-	-	-	4.76	-	-	-	-
18. ความเต็มใจช่วยเหลือชุมชนเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ	-	-	-	-	4.76	-	-	-	-
ขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ	4.67	4.72	4.67	4.42	4.84	0.05	-0.05	-0.25	0.42
19. การเปิดโอกาสให้ผู้แทนองค์กรส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	-	-	-	-	4.83	-	-	-	-
20. การเปิดโอกาสให้ผู้แทนองค์กรส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	4.67	4.72	4.67	4.42	4.83	0.05	-0.05	-0.25	0.41
21. การเปิดโอกาสให้ชุมชน และ ผู้แทนองค์กรส่วนท้องถิ่นเข้าร่วมโครงการเพื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	4.86	-	-	-	-
การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน)	-	-	-	-	4.85	-	-	-	-
22. ความต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการของชุมชนที่จัดขึ้น	-	-	-	-	4.86	-	-	-	-
23. ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมโครงการที่ชุมชนจัดขึ้น	-	-	-	-	4.83	-	-	-	-



เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นปี 2565 และปี 2564 โดยแยกเป็นรายนิคมอุตสาหกรรม พบว่า มีนิคมอุตสาหกรรมที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จำนวน 33 แห่ง ในขณะที่มีนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 8 แห่ง ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่าเดิม (ทั้งนี้ ในปี 2565 มีการสำรวจชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรมที่เพิ่งเริ่มดำเนินการ 1 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา ซึ่งยังไม่มีผลการสำรวจในปี 2564)

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ปี 2561-2565
จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม

นิคมอุตสาหกรรม	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
นิคมอุตสาหกรรมบางชัน	4.50	5.00	5.00	5.00	5.00	0.50	0.00	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	5.00	5.00	4.00	4.86	5.00	0.00	-1.00	0.86	0.14
นิคมอุตสาหกรรมทิจิตร	5.00	5.00	5.00	4.43	5.00	0.00	0.00	-0.57	0.57
นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย	4.00	4.00	3.00	4.64	5.00	0.00	-1.00	1.64	0.36
นิคมอุตสาหกรรมบางปู	5.00	4.50	5.00	4.50	5.00	-0.50	0.50	-0.50	0.50
นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	5.00	5.00	5.00	4.86	5.00	0.00	0.00	-0.14	0.14
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	5.00	5.00	5.00	3.93	5.00	0.00	0.00	-1.07	1.07
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	4.67	5.00	5.00	5.00	5.00	0.33	0.00	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	5.00	5.00	5.00	4.57	5.00	0.00	0.00	-0.43	0.43
นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จ.สงขลา	4.00	5.00	3.00	2.86	5.00	1.00	-2.00	-0.14	2.14
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.00	4.00	5.00	3.50	5.00	0.00	1.00	-1.50	1.50
นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง	-	-	4.75	5.00	5.00	-	-	0.25	0.00
นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว	-	-	5.00	3.64	5.00	-	-	-1.36	1.36
ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.67	4.67	4.00	4.36	5.00	0.00	-0.67	0.36	0.64
นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด)	-	-	-	5.00	5.00	-	-	-	0.00
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	4.00	5.00	5.00	3.79	5.00	1.00	0.00	-1.21	1.21
นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	-	-	-	4.50	5.00	-	-	-	0.50
นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล	-	-	-	5.00	5.00	-	-	-	0.00
นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)	5.00	5.00	5.00	4.86	5.00	0.00	0.00	-0.14	0.14
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2	-	-	5.00	4.86	5.00	-	-	-0.14	0.14
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี	-	5.00	5.00	4.79	5.00	5.00	0.00	-0.21	0.21
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2	-	-	4.00	4.86	5.00	-	-	0.86	0.14
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี)	4.00	4.67	4.83	4.21	5.00	0.67	0.16	-0.62	0.79
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	-	3.50	5.00	4.50	5.00	3.50	1.50	-0.50	0.50
นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า	5.00	4.67	5.00	3.93	5.00	-0.33	0.33	-1.07	1.07
นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	5.00	4.50	5.00	4.36	5.00	-0.50	0.50	-0.64	0.64
นิคมอุตสาหกรรมหนองแค	5.00	4.33	5.00	3.71	5.00	-0.67	0.67	-1.29	1.29
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง	-	4.67	3.67	5.00	5.00	-	-1.00	1.33	0.00
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง)	-	-	-	4.36	5.00	-	-	-	0.64
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3	-	-	-	4.07	5.00	-	-	-	0.93
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5	-	-	5.00	4.29	5.00	-	-	-	0.71
นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้	5.00	4.50	4.50	3.71	5.00	-0.50	0.00	-0.79	1.29



นิคมอุตสาหกรรม	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์	5.00	4.50	4.25	3.07	5.00	-0.50	-0.25	-1.18	1.93
นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี	4.50	4.00	4.00	4.86	5.00	-0.50	0.00	0.86	0.14
นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี	4.00	4.00	5.00	4.79	5.00	0.00	1.00	-0.21	0.21
นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	5.00	5.00	5.00	4.86	5.00	0.00	0.00	-0.14	0.14
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี	4.00	4.50	4.50	4.00	5.00	0.50	0.00	-0.50	1.00
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ)	4.00	4.33	5.00	5.00	5.00	0.33	0.67	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2	-	-	-	4.00	5.00	-	-	-	1.00
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 4	-	-	-	1.71	5.00	-	-	-	3.29
นิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา	-	-	-	-	5.00	-	-	-	-
รวม	4.67	4.60	4.66	4.41	5.00	-0.07	0.06	-0.25	0.59

2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และนำผลการสำรวจมาเปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี พบว่า ในปี 2565 ไม่มีผู้ที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม โดยในปี 2564 พบว่า มีผู้ที่ไม่พึงพอใจจำนวน 5 ราย จาก 48 ราย มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจ อยู่ที่ระดับคะแนน 2.47 ซึ่งประกอบด้วยความไม่พึงพอใจในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และ ด้านการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น

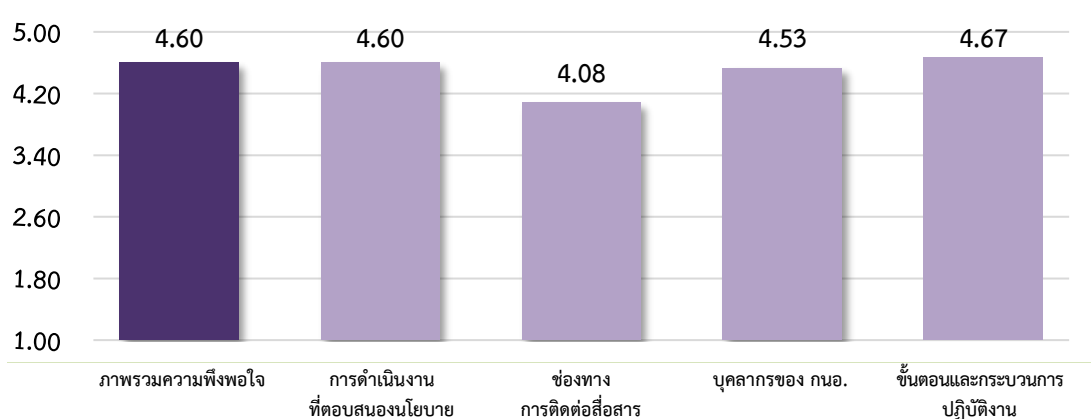
ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงาน ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
1. การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม	-	-	-	2.50	-	-	-	-	-
3. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม	-	-	-	3.00	-	-	-	-	-
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1. ขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วม ต่อการดำเนินงานและโครงการฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชน และช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. อื่นๆ	2.50	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	2.50	-	-	2.47	-	-	-	-	-

2.2 ผลการสำรวจของหน่วยงานภาครัฐ

2.2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน พบว่า หน่วยงานภาครัฐ มีความพึงพอใจมากที่สุดในเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.67 รองลงมา คือ การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย และบุคลากรของ กนอ. มีระดับคะแนนอยู่ที่ 4.60 และ 4.53 ตามลำดับ ในขณะที่ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีระดับคะแนนน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.08

แผนภาพที่ 6 ภาพรวมและความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. รายด้าน



- **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ มีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจต่อการรับรู้ถึงความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงานมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.80
- **ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ มีความพึงพอใจมากในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสาร และ ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.20 เท่ากัน
- **ความพึงพอใจต่อบุคลากรของ กนอ. :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า หน่วยงานภาครัฐมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกือบทุกประเด็นย่อย มีเพียงประเด็นการแก้ปัญหาได้ถูกต้องตามที่ต้องการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.20 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพร้อม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.80
- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ มีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.75

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ. รายประเด็น

ด้าน	ประเด็นความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย
1. การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย	การรับรู้ถึงความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงาน	4.80
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.20
	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.20
	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ	4.20
3. บุคลากรของ กนอ.	ความพร้อม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.80
4. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	4.75

2.2.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

เมื่อพิจารณาถึงผลสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. พบว่า มีจำนวนผู้ที่ไม่พึงพอใจจำนวนทั้งสิ้น 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยมีระดับความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 1.50 หรือ ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า มีความไม่พึงพอใจต่อบุคลากรของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนน 2.00 รองลงมา คือ ความครบถ้วนของข้อมูล อยู่ที่ระดับคะแนน 1.00 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของเหตุผลความไม่พึงพอใจและแนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้

ตารางที่ 9 เหตุผลความไม่พึงพอใจและแนวทางการแก้ไขปัญหต่อการดำเนินงานของ กนอ. ของหน่วยงานภาครัฐ

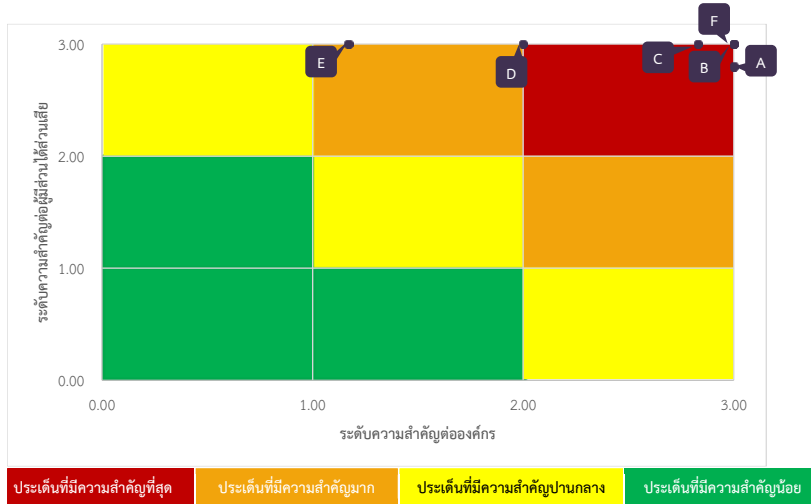
ความไม่พึงพอใจ	แนวทางการแก้ไขปัญหา
บุคลากรของ กนอ. (ร้อยละ 20.00, ค่าเฉลี่ย 2.00 : ไม่พึงพอใจน้อย)	
ความรู้ของบุคลากรด้านการตลาดเชิงรุก, ดิจิทัล, การสร้างนวัตกรรม	ควรอบรมให้ความรู้, ฝึกปฏิบัติ, กล้าคิดกล้าทำ, เรียนรู้จากความสำเร็จของรัฐวิสาหกิจอื่นๆ และภาคเอกชน
อื่นๆ : ความครบถ้วนของข้อมูล (ร้อยละ 20.00, ค่าเฉลี่ย 1.00 : ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด)	
ข้อมูลโรงงานที่ต้องส่งกรมโรงงานฯ ไม่ครบถ้วน	ใส่ข้อมูลให้ครบถ้วน

2.2.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของหน่วยงานภาครัฐ

1) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของหน่วยงานภาครัฐ

จากการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้ Materiality Matrix พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี คือ ด้านการพัฒนาพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม/พัฒนาเศรษฐกิจ/เพิ่มมูลค่าการลงทุน ด้านการลดความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ ความปลอดภัยของโรงงานในพื้นที่นิคมฯ ด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในของ กนอ. ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี คือ การยกระดับความสามารถของผู้ประกอบการ/ให้คำแนะนำและผลักดันผู้ประกอบการ และ การคัดเลือกโรงงานเป็นศูนย์การเรียนรู้การดำเนินธุรกิจและเทคโนโลยีสำหรับประชาชนทั่วไปและเยาวชน

แผนภาพที่ 7 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของหน่วยงานภาครัฐ

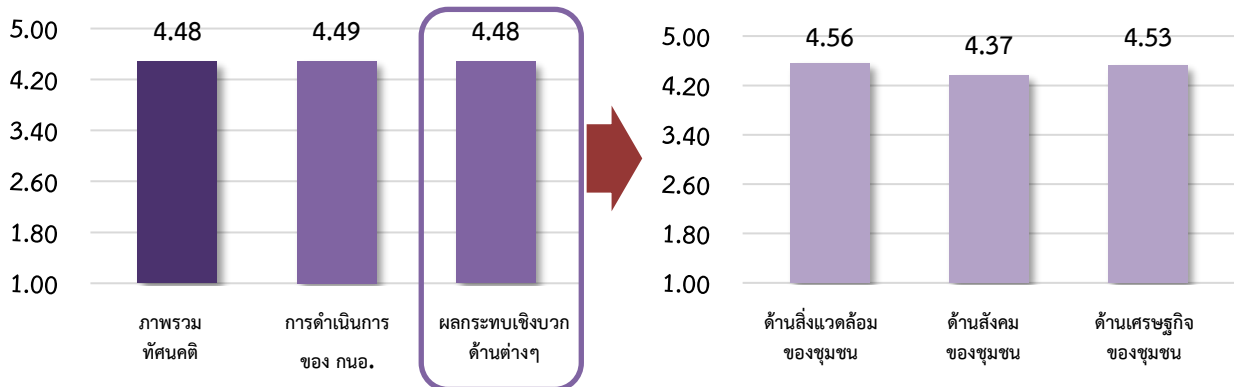


B	<p>การพัฒนาพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม/พัฒนาเศรษฐกิจ/เพิ่มมูลค่าการลงทุน</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การเร่งพัฒนาท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุดระยะที่ 3 , นิคมอุตสาหกรรม Smart Park และคลังบรรจุของเหลวให้แล้วเสร็จ/ การพัฒนาท่าเรือมาบตาพุดระยะที่ 3 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย ▪ การศึกษาและพัฒนาพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสำหรับโรงงานขนาดเล็กที่อยู่นอกพื้นที่นิคมฯ ให้เข้ามาประกอบกิจการในพื้นที่นิคมฯ ▪ การเพิ่มนิคมอุตสาหกรรมในภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้มากขึ้น ▪ การเพิ่มโอกาสในการลงทุนในพื้นที่นิคมฯ สำหรับผู้ประกอบการรายเล็ก
F	การลดความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ ความปลอดภัย ของโรงงานในพื้นที่นิคมฯ
A	<p>การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ ▪ การจัดทำมีที่บำบัดกำจัดของเสียของภาคอุตสาหกรรมและของชุมชนโดยรอบนิคมฯ ในทุกนิคมฯ/โรงงาน ▪ การเร่งดำเนินการให้ทุกนิคมฯ เข้าสู่ Eco Industrial Estate และได้การรับรองในการเป็น Eco Industrial Estate ▪ การพัฒนา Green Industry ▪ การจัดตั้งกองทุนชดเชยทางด้านสิ่งแวดล้อม
C	<p>การปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในของ กนอ.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การทำ Digital Transformation ▪ การทำการตลาดเชิงรุก ▪ การพัฒนาความรู้ของบุคลากรด้านการตลาดเชิงรุก ,ดิจิทัล, การสร้างนวัตกรรมทุกระดับ
D	ยกระดับความสามารถของผู้ประกอบการ/ให้คำแนะนำและผลักดันผู้ประกอบการ
E	การคัดเลือกโรงงานเป็นศูนย์การเรียนรู้การดำเนินธุรกิจและเทคโนโลยีสำหรับประชาชนทั่วไปและเยาวชน

2.2.4 ทัศนคติของผู้แทนหน่วยงานภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ.

หน่วยงานภาครัฐมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ในระดับดีมาก อยู่ที่ระดับคะแนน 4.48 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมากในทุกด้าน โดยมีทัศนคติต่อการดำเนินการของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนน 4.49 และ ทัศนคติต่อผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.48 และ เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยของผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ พบว่าผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน มีระดับคะแนนสูงที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.56 รองลงมา คือ ด้านเศรษฐกิจของชุมชนและด้านสังคมของชุมชนอยู่ที่ระดับคะแนน 4.53 และ 4.37 ตามลำดับ

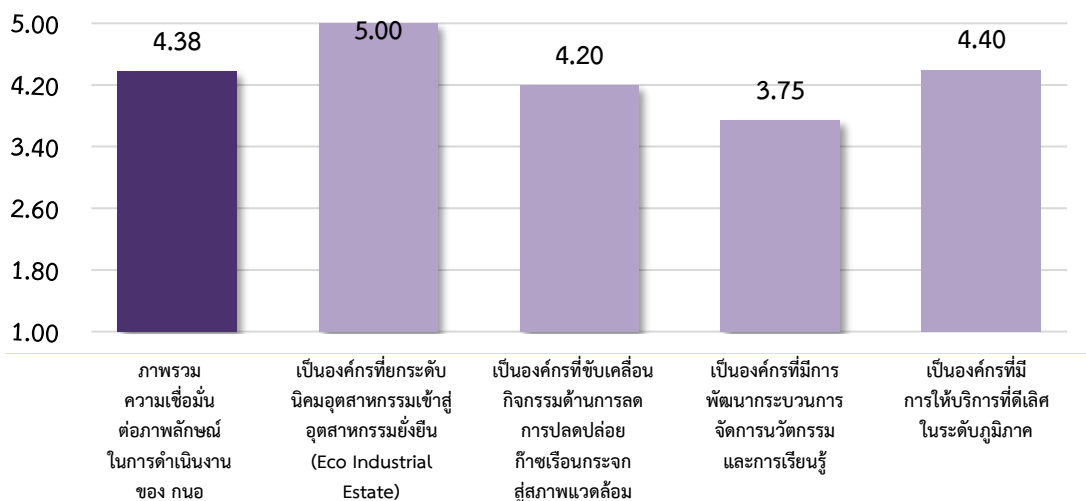
แผนภาพที่ 8 ทัศนคติของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน



2.2.5 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

หน่วยงานภาครัฐ มีภาพรวมความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.38 โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ การเป็นองค์กรที่ยกระดับนิคมอุตสาหกรรมเข้าสู่อุตสาหกรรมยั่งยืน (Eco Industrial Estate) อยู่ที่ระดับคะแนน 5.00 ในขณะที่ ประเด็นที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือการเป็นองค์กรที่มีการพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรมและการเรียนรู้ อยู่ที่ระดับคะแนน 3.75

แผนภาพที่ 9 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของหน่วยงานภาครัฐ



2.2.6 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

จากการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐ และนำผลการสำรวจมาเปรียบเทียบกับย้อนหลัง 5 ปี พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐ ปี 2565 เพิ่มขึ้นจาก ปี 2564 โดยมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.10 และเมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2564 อยู่ที่ 0.31
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2564 อยู่ที่ 0.15
3. บุคลากร กนอ. มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก ปี 2564 อยู่ที่ 0.05
4. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2564 อยู่ที่ 0.54

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐ ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
ภาพรวม	4.67	4.60	4.25	4.50	4.60	-0.07	-0.35	0.25	0.10
การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย	4.13	4.08	4.20	4.29	4.60	-0.05	0.12	0.09	0.31
1. การรับรู้ถึงความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงาน	4.67	4.40	4.25	4.33	4.80	-0.27	-0.15	0.08	0.47
2. การดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบาย และเป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงาน	4.00	4.20	4.25	4.30	4.60	0.20	0.05	0.05	0.30
3. ความครบถ้วนของการดำเนินงาน	4.00	4.00	4.25	4.33	4.40	0.00	0.25	0.08	0.07
4. ความรวดเร็ว และทันเวลาของการดำเนินงาน	4.00	3.80	4.25	4.20	4.60	-0.20	0.45	-0.05	0.40
5. ความสม่ำเสมอของการรายงานผลการดำเนินงาน	4.00	4.00	4.00	4.29	4.60	0.00	0.00	0.29	0.31
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.00	4.30	4.10	4.23	4.08	0.30	-0.20	0.13	-0.15
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.67	4.25	4.00	4.22	4.20	-0.42	-0.25	0.22	-0.02
7. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.67	4.50	4.25	4.20	4.20	0.83	-0.25	-0.05	0.00
8. ความเพียงพอของช่องทางการสื่อสารที่ให้ข้อมูลสารสนเทศ	4.00	4.25	4.25	4.30	3.80	0.25	0.00	0.05	-0.50
9. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ	4.33	4.25	4.00	4.30	4.20	-0.08	-0.25	0.30	-0.10
10. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	3.33	4.25	4.00	4.11	4.00	0.92	-0.25	0.11	-0.11
บุคลากร กนอ.	4.44	4.67	4.67	4.48	4.53	0.23	0.00	-0.19	0.05
11. ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบดำเนินการ สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	4.33	4.80	4.75	4.50	4.60	0.47	-0.05	-0.25	0.10
12. การแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตามที่ต้องการ	4.33	4.40	4.50	4.44	4.20	0.07	0.10	-0.06	-0.24
13. ความพร้อม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.67	4.80	4.75	4.50	4.80	0.13	-0.05	-0.25	0.30
ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	3.67	4.67	4.67	4.13	4.67	1.00	0.00	-0.54	0.54
14. ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	3.67	4.80	5.00	4.13	4.75	1.13	0.20	-0.87	0.62
15. ความชัดเจนของระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละงาน	4.00	4.60	4.67	4.25	4.60	0.60	0.07	-0.42	0.35
16. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.33	4.60	4.00	4.00	4.60	1.27	-0.60	0.00	0.60



2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. พบว่า ในปี 2565 มีจำนวนผู้ที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. จำนวน 2 ราย โดยภาพรวมความไม่พึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐ ปี 2565 ลดลงจาก ปี 2564 โดยมีส่วนต่างค่าเฉลี่ย ความไม่พึงพอใจลดลง 0.25

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐ ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น

ความไม่พึงพอใจ ต่อการดำเนินงานของ กนอ.	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
1. การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย	-	3.00	-	-	-	3.00	-3.00	-	-
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	-	2.00	-	2.50	-	2.00	-2.00	2.50	-2.50
3. พนักงาน	-	1.00	-	-	2.00	1.00	-1.00	-	2.00
4. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	2.00	-	-	1.00	-	-2.00	-	1.00	-1.00
5. อื่น ๆ	-	2.00	-	-	1.00	2.00	-2.00	-	1.00
รวม	2.00	3.00	-	1.75	1.50	1.00	-3.00	1.75	-0.25

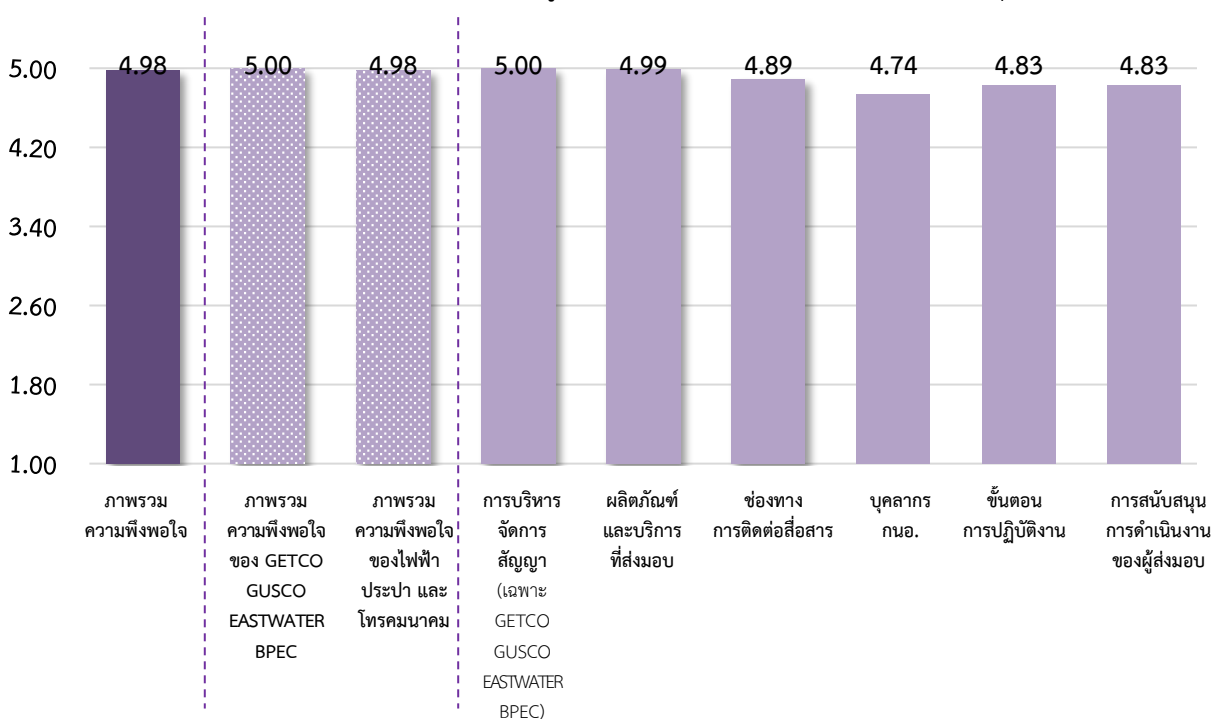
2.3 ผลการสำรวจของผู้ส่งมอบ

2.3.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.98 โดยกลุ่มหน่วยงาน GETCO, GUSTO, EASTWATER และ BPEC มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 5.00 ส่วนหน่วยงานกลุ่มไฟฟ้า ประปา และโทรคมนาคม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.98 ทั้งนี้ หาก กนอ. ต้องการได้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในระดับ 5 กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า กนอ. ควรมีการประสานงานอย่างสม่ำเสมอกับผู้ส่งมอบ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC) มากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 5.00 รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ และ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ที่ระดับคะแนน 4.99 และ 4.89 ตามลำดับ ในขณะที่ บุคลากร มีค่าคะแนนน้อยที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.74

แผนภาพที่ 10 ภาพรวมและความพึงพอใจของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายกลุ่ม และ รายด้าน



- ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC) : เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจในประเด็นความชัดเจนของข้อกำหนดในสัญญาของ กนอ. ประเด็นความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ และ ประเด็นการดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ มากที่สุดเท่ากันที่ระดับคะแนน 5.00

- **ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อประเด็นผลิตภัณฑ์และบริการที่ กนอ. ต้องการให้ส่งมอบมีความชัดเจนอยู่ที่ระดับคะแนน 4.99
- **ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจในประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ. ประเด็นความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร และ ประเด็นข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการมากที่สุดเท่ากันที่ระดับคะแนน 4.89
- **ความพึงพอใจต่อบุคลากร กนอ. :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจในประเด็นบุคลากร กนอ. สื่อสารความต้องการ/ปัญหาที่ง่ายต่อความเข้าใจ และ ประเด็นบุคลากร กนอ. เต็มใจช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหามากที่สุดเท่ากันที่ระดับคะแนน 4.74
- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการปฏิบัติงาน :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจในประเด็นประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินงาน ประเด็นความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน และ ประเด็นการติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาพร้อมกันอย่างสม่ำเสมอ มากที่สุดเท่ากันที่ระดับคะแนน 4.83
- **ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาอยู่ที่ระดับคะแนน 4.83

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายประเด็น

ด้าน	ประเด็นความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย
1. การบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC)	ความชัดเจนของข้อกำหนดในสัญญาของ กนอ.	5.00
	ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	5.00
	การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด ขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	5.00
2. ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ	ผลิตภัณฑ์และบริการที่ กนอ. ต้องการให้ส่งมอบมีความชัดเจน	4.99
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ.	4.89
	ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	4.89
	ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	4.89
	ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	4.89
4. บุคลากร กนอ.	บุคลากร กนอ. สื่อสารความต้องการ/ปัญหา ที่ง่ายต่อความเข้าใจ	4.74
	บุคลากร กนอ. เต็มใจช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา	4.74
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินงาน	4.83
	ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.83
	การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาพร้อมกันอย่างสม่ำเสมอ	4.83
6. การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ	การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา	4.83

2.3.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

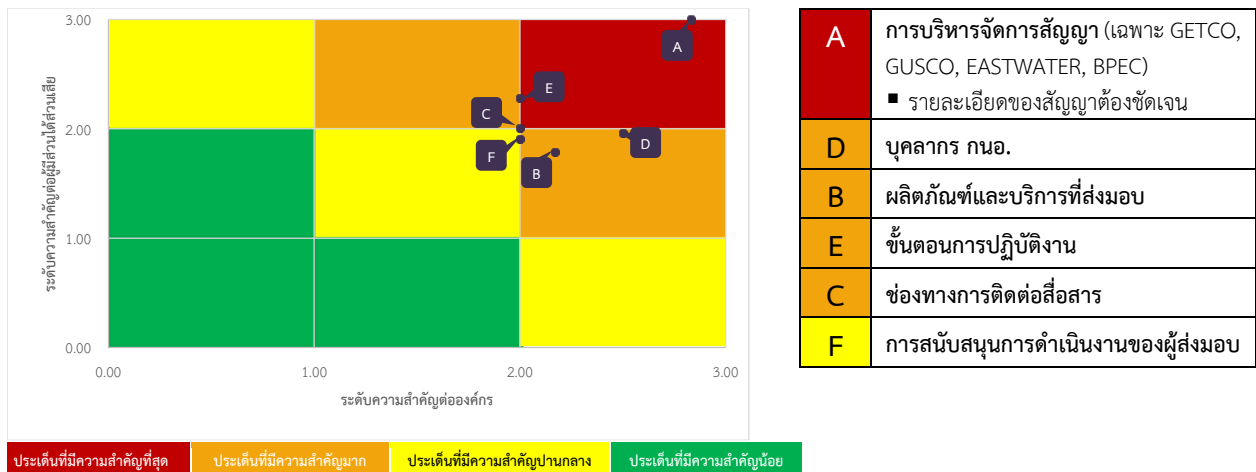
ผลจากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ส่งมอบจำนวน 124 ราย ไม่มีรายใดที่มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.

2.3.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

1) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของผู้ส่งมอบ

จากการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของผู้ส่งมอบ โดยใช้ Materiality Matrix พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี คือ ด้านการบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC) ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี คือ ด้านบุคลากร กนอ. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 4 ปี คือ ด้านการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ

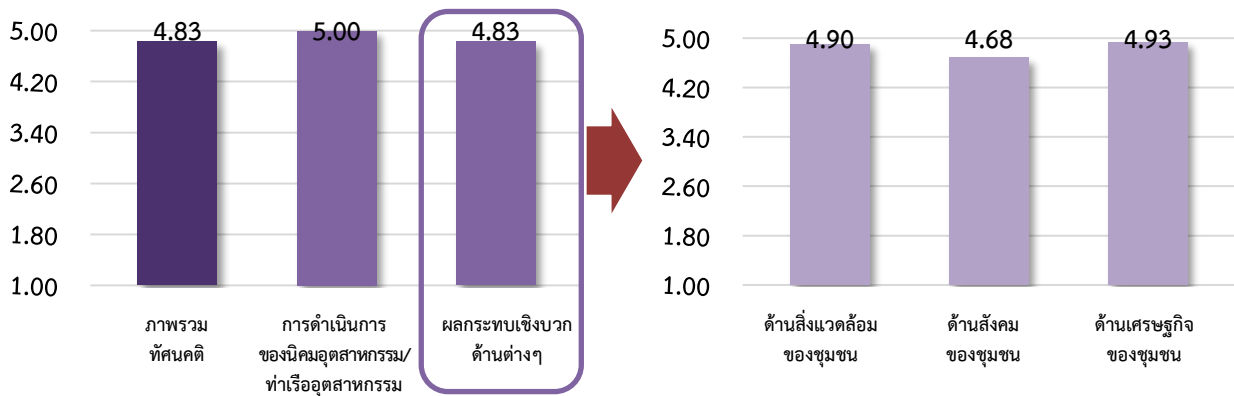
แผนภาพที่ 11 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของผู้ส่งมอบ



2.3.4 ทัศนคติของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ผู้ส่งมอบมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมอยู่ในระดับดีมาก อยู่ที่ระดับคะแนน 4.83 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยมีทัศนคติต่อการดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนน 5.00 และ ทัศนคติต่อผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.83 และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยของผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ พบว่าผลกระทบด้านเศรษฐกิจของชุมชน มีระดับคะแนนมากที่สุดอยู่ที่ 4.93 รองลงมา คือ ด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน และ ด้านสังคมของชุมชน อยู่ที่ระดับคะแนน 4.90 และ 4.68 ตามลำดับ

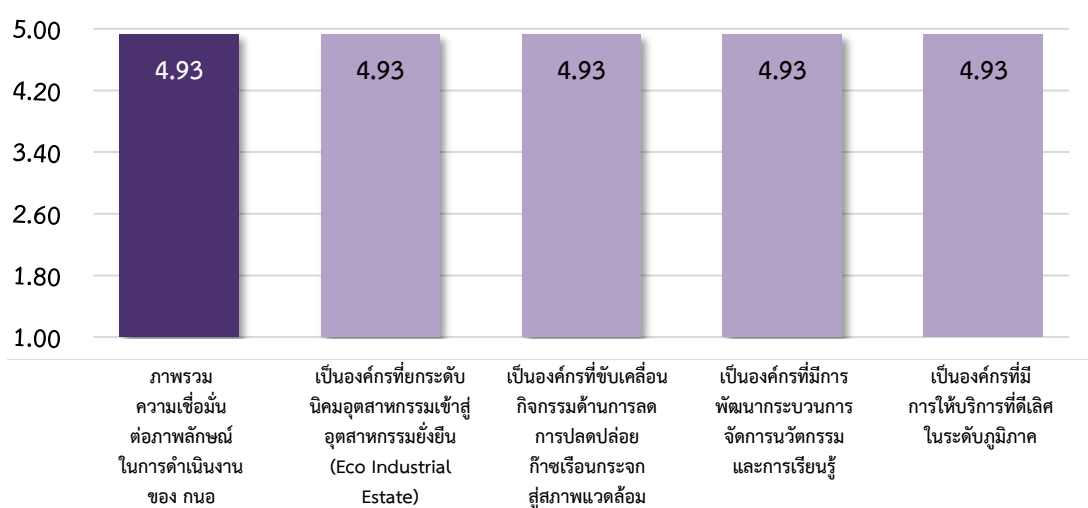
แผนภาพที่ 12 ทัศนคติของผู้ส่งมอบที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้าน



2.3.5 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

ผู้ส่งมอบมีภาพรวมความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ในระดับมากที่สุดอยู่ที่ระดับคะแนน 4.93 โดยมีความเชื่อมั่นต่อประเด็นการเป็นองค์กรที่ยกระดับนิคมอุตสาหกรรมเข้าสู่อุตสาหกรรมยั่งยืน (Eco Industrial Estate) ประเด็นการเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนกิจกรรมด้านการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่สภาพแวดล้อม ประเด็นการเป็นองค์กรที่มีการพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรมและการเรียนรู้ และ ประเด็นการเป็นองค์กรที่มีการให้บริการที่ดีเลิศในระดับภูมิภาคอยู่ที่ระดับคะแนน 4.93 เท่ากัน

แผนภาพที่ 13 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของผู้ส่งมอบ



2.3.6 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ส่งมอบ และนำผลการสำรวจมาเปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ส่งมอบปี 2565 เพิ่มขึ้นจาก ปี 2564 โดยมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. การบริหารจัดการสัญญา มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จากปี 2564 อยู่ที่ 1.08
2. ผลិតภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จากปี 2564 อยู่ที่ 0.10
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2564 อยู่ที่ 0.15
4. บุคลากร กนอ. มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2564 อยู่ที่ 0.12
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2564 อยู่ที่ 0.14
6. การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2564 อยู่ที่ 0.05

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ส่งมอบ ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
ภาพรวม	4.65	4.83	4.75	4.93	4.98	0.18	-0.08	0.18	0.05
การบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC)	4.42	4.33	4.50	3.92	5.00	-0.09	0.17	-0.58	1.08
1. ความชัดเจนของข้อกำหนดในสัญญาของ กนอ.	4.50	4.50	4.75	3.75	5.00	0.00	0.25	-1.00	1.25
2. ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.50	4.25	4.25	4.00	5.00	-0.25	0.00	-0.25	1.00
3. การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด ขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.25	4.25	4.50	4.00	5.00	0.00	0.25	-0.50	1.00
ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ	-	-	-	4.89	4.99	-	-	-	0.10
4. ผลิตภัณฑ์และบริการที่ กนอ. ต้องการให้ส่งมอบมีความชัดเจน	-	-	-	4.89	4.99	-	-	-	0.10
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.08	4.33	4.46	4.74	4.89	0.25	0.13	0.28	0.15
5. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ.	4.50	4.50	-	-	-	0.00	-4.50	-	-
7. ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร/การติดต่อสื่อสารกับ กนอ.	-	-	4.50	-	4.89	-	-	-	-
8. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ.	4.50	4.50	4.75	4.76	4.89	0.00	0.25	0.01	0.13
9. กนอ. มีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ นโยบาย และยุทธศาสตร์	3.75	4.50	4.25	-	-	0.75	-0.25	-	-
10. ความหลากหลายของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ	4.25	4.50	-	-	-	0.25	-	-	-
11. ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	-	-	4.50	4.72	-	-	-	0.22	-
12. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	4.00	4.25	4.25	4.69	4.89	0.25	0.00	0.44	0.20
13. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	3.50	3.75	4.50	4.78	4.89	0.25	0.75	0.28	0.11



ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
บุคลากร กนอ.	-	-	-	4.86	4.74	-	-	-	-0.12
14. พนักงานสื่อสารความต้องการ/ปัญหาที่ง่ายต่อความเข้าใจ	-	-	-	4.84	4.74	-	-	-	-0.10
15. พนักงานเต็มใจช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา	-	-	-	4.88	4.74	-	-	-	-0.14
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.50	4.38	4.44	4.69	4.83	-0.12	0.06	0.25	0.14
16. ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินงาน	4.00	4.25	4.25	4.55	4.83	0.25	0.00	0.30	0.28
17. ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.50	4.50	4.50	4.73	4.83	0.00	0.00	0.23	0.10
18. ประสิทธิภาพของการจัดทำแผนงานร่วมกัน	4.75	4.50	4.50	-	-	-0.25	0.00	-	-
19. การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาพร้อมกันอย่างสม่ำเสมอ	4.75	4.25	4.50	4.80	4.83	-0.50	0.25	0.30	0.03
การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ	4.38	4.25	4.13	4.78	4.83	-0.13	-0.12	0.65	0.05
20. การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา	4.25	4.00	4.00	4.78	4.83	-0.25	0.00	0.78	0.05
21. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของผู้ค้า	4.50	4.50	4.25	-	-	0.00	-0.25	-	-

2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. พบว่า ในปี 2565 ไม่มีผู้ที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. ในขณะที่ปี 2564 มีผู้ที่ไม่พึงพอใจเพียง 1 ราย โดยมีระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ อยู่ที่ระดับคะแนน 2.25

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้ส่งมอบ ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น

ความไม่พึงพอใจ ต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
1. การบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC)	-	-	-	3.00	-	-	-	-	-
2. ผลลัพธ์และบริการที่ส่งมอบ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	-	-	-	2.00	-	-	-	-	-
4. บุคลากร กนอ.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	-	-	-	2.00	-	-	-	-	-
6. การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ	-	-	-	2.00	-	-	-	-	-
7. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	2.25	-	-	-	-	-

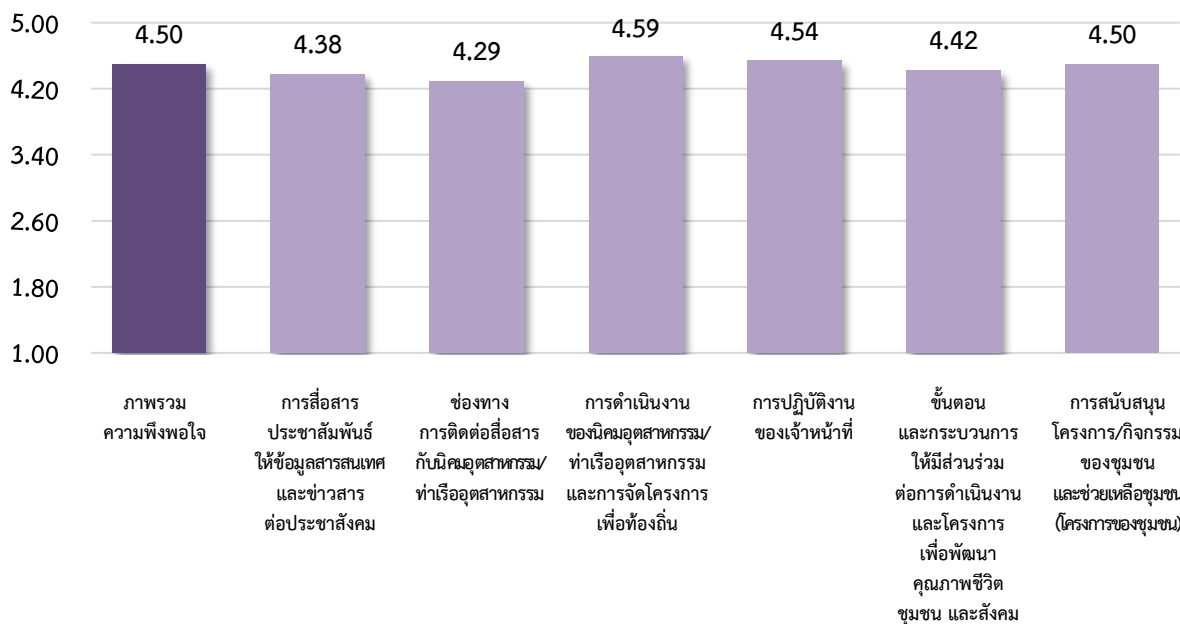
2.4 ผลการสำรวจของประชาสังคม

2.4.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนน 4.50 หรือ มีความพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้าน พบว่า ประชาสังคมมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน โดยประชาสังคมมีความพึงพอใจต่อด้านการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่นมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.59 รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน) อยู่ที่ระดับคะแนน 4.54 และ 4.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 14 ภาพรวมและความพึงพอใจของประชาสังคมต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน



- **ความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อประชาสังคม :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ประชาสังคมมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกือบทุกประเด็น มีเพียงประเด็นความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ต่อ NGO และสื่อมวลชน ที่มีความพึงพอใจมาก อยู่ที่ระดับคะแนน 4.13 โดยประชาสังคมมีความพึงพอใจต่อความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศต่อ NGO และสื่อมวลชน และ ความชัดเจนของเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศที่ให้กับ NGO และสื่อมวลชนมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.50
- **ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ประชาสังคมมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกือบทุกประเด็น มีเพียงประเด็นความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน ที่มีความพึงพอใจมาก อยู่ที่ระดับคะแนน 4.13 โดยประชาสังคมมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน และ ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ มากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.38

- **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ประชาสังคมมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจต่อความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อท้องถิ่นมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.75
- **ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ประชาสังคมมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือคนในชุมชน และความเต็มใจช่วยเหลือชุมชนเมื่อเกิดภาวะวิกฤติมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.63
- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ชุมชน และสังคม :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ประชาสังคมมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่นมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.50
- **ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน) :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ประชาสังคมประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจต่อความต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการของชุมชนที่จัดขึ้น และ ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมโครงการที่ชุมชนจัดขึ้น อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.50

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจของประชาสังคมต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายประเด็น

ด้าน	ประเด็นความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย
1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อประชาสังคม	ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศต่อ NGO และสื่อมวลชน	4.50
	ความชัดเจนของเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศที่ให้กับ NGO และสื่อมวลชน	4.50
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	4.38
	ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาหรือร้องเรียนต่างๆ	4.38
3. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น	ความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อท้องถิ่น	4.75
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือคนในชุมชน	4.63
	ความเต็มใจช่วยเหลือชุมชนเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ	4.63
5. ขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ชุมชน และสังคม	การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	4.50
6. การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน)	ความต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการของชุมชนที่จัดขึ้น	4.50
	ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมโครงการที่ชุมชนจัดขึ้น	4.50

2.4.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ผลสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม พบว่า มีจำนวนผู้ที่ไม่พึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 โดยมีระดับความไม่พึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ที่ระดับคะแนน 2.50 หรือ ไม่พึงพอใจน้อย เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า มีความไม่พึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และ การจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมระยอง ไทย-จีน คิดเป็นร้อยละ 12.50 เท่ากัน โดยมีรายละเอียดของเหตุผลความไม่พึงพอใจ และแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้

ตารางที่ 16 เหตุผลความไม่พึงพอใจและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ของประชาสังคม

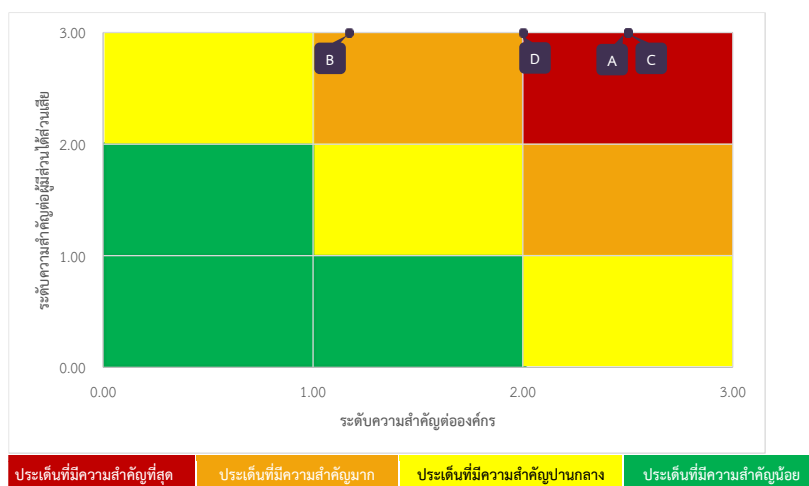
ความไม่พึงพอใจ	แนวทางการแก้ไขปัญหา
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 12.50, ค่าเฉลี่ย 2.00 : ไม่พึงพอใจน้อย)	
ไม่ค่อยติดต่อกับชุมชน ไม่เคยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ดูแลชุมชน	ควรมีการจัดการสื่อสารกับชุมชนให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน
การจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมระยอง ไทย-จีน (ร้อยละ 12.50, ค่าเฉลี่ย 3.00 : ไม่พึงพอใจปานกลาง)	
การจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมระยอง ไทย-จีน	ควรเข้ามาพูดคุยชี้แจงและทำประชาพิจารณ์ กับภาคประชาชนอย่างทั่วถึง ไม่ใช่เพียงแค่ทำประชาพิจารณ์ กับผู้นำชุมชนหรือคนบางกลุ่มเท่านั้น

2.4.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มประชาสังคมที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

1) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของกลุ่มประชาสังคม

จากการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของประชาสังคม โดยใช้ Materiality Matrix พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแสดงบทบาทของ กนอ. ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี คือ ด้านการปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ด้าน CSR ในการเข้าหาชุมชนมากขึ้น และ ด้านการเพิ่มงบประมาณด้านสิ่งแวดล้อม

แผนภาพที่ 15 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของประชาสังคม



A	ด้านการประชาสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none"> ▪ การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของ กนอ. นอกจากเว็บไซต์ เช่น เฟซบุ๊กทวิตเตอร์ หรือส่งอีเมลให้สื่อมวลชน ▪ การกระจายข่าวให้ทั่วถึง นอกเหนือจากการส่งข่าวผ่านผู้นำชุมชน ▪ การมีลิสต์รายชื่อของ NGO ในพื้นที่แต่ละจังหวัด และแจ้งให้ NGO ทราบเมื่อมีกิจกรรมหรือการดำเนินการของนิคมฯ
C	การแสดงบทบาทของ กนอ. <ul style="list-style-type: none"> ▪ การออกมาชี้แจงอย่างรวดเร็วและให้คำตอบชัดเจนในการดำเนินการต่อไปเมื่อเกิดปัญหา เช่น กรณีปล่อง flare ไฟดับและปล่อยควันดำ ▪ การเป็นศูนย์กลางไกล่เกลี่ยปัญหาและแจ้งแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาและความคืบหน้าต่างๆ เช่น กรณีน้ำมันรั่วไหล
D	การปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ด้าน CSR ในการเข้าหาชุมชนมากขึ้น
B	การเพิ่มงบประมาณด้านสื่อมวลชน

2) ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

- **ช่องทางที่ต้องการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ :** ประชาสังคมต้องการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมมากที่สุด ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น ร้อยละ 87.50 รองลงมา คือ โทรศัพท์ ร้อยละ 62.50 และ ผ่านเจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และผ่านอีเมล เท่ากันที่ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ
- **ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม :** ประชาสังคมสะดวกติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้นมากที่สุด ร้อยละ 87.50 รองลงมา คือ โทรศัพท์ ร้อยละ 75.00 และ ผ่านเจ้าหน้าที่ กนอ./เจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ
- **ประเภทของข่าวสาร/ความรู้ต่างๆ ที่ต้องการจากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม :** ประชาสังคมให้ความสำคัญกับข่าวสาร/ความรู้ด้านการสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะมากที่สุด ร้อยละ 75.00 ของประเภทข่าวทั้งหมด รองลงมา คือ ข่าวสาร/ความรู้ด้านการลงทุนด้านสังคม ร้อยละ 62.50 และ ข่าวสาร/ความรู้ด้านสุขภาพ ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

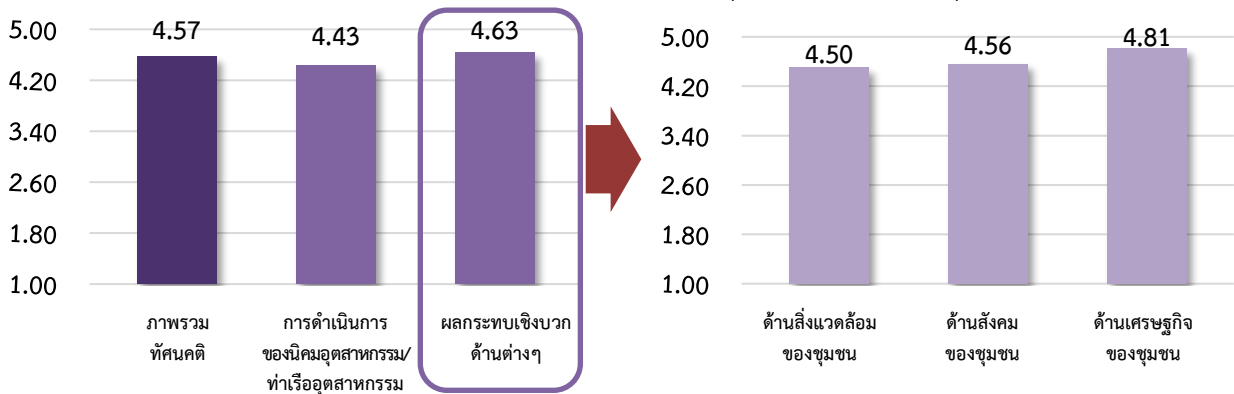
ตารางที่ 17 ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม 3 อันดับแรก

ช่องทางที่ต้องการรับสื่อประชาสัมพันธ์ จากนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม	ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อ กับนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม	ประเภทของข่าวสาร/ความรู้ต่างๆ ที่ต้องการจากนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม
1. สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น (87.50%)	1. สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น (87.50%)	1. ด้านการสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ (75.00%)
2. โทรศัพท์ (62.50%)	2. โทรศัพท์ (75.00%)	2. ด้านการลงทุนด้านสังคม (62.50%)
3. ผ่านเจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรมและผ่านอีเมล (50.00% เท่ากัน)	3. ผ่านเจ้าหน้าที่ กนอ./เจ้าหน้าที่ นิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (50.00%)	3. ด้านสุขภาพ (50.00%)

2.4.4 ทัศนคติของกลุ่มประชาสังคมต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

กลุ่มประชาสังคมมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมอยู่ในระดับดีมาก อยู่ที่ระดับคะแนน 4.57 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมากในทุกด้าน โดยมีทัศนคติต่อผลกระทบเชิงบวกด้านต่าง ๆ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.63 และ ทัศนคติต่อการดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนน 4.43 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยของผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ พบว่าผลกระทบด้านเศรษฐกิจของชุมชน มีระดับคะแนนสูงที่สุดอยู่ที่ 4.81 รองลงมา คือ ด้านสังคมของชุมชน และ ด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน อยู่ที่ระดับคะแนน 4.56 และ 4.50 ตามลำดับ

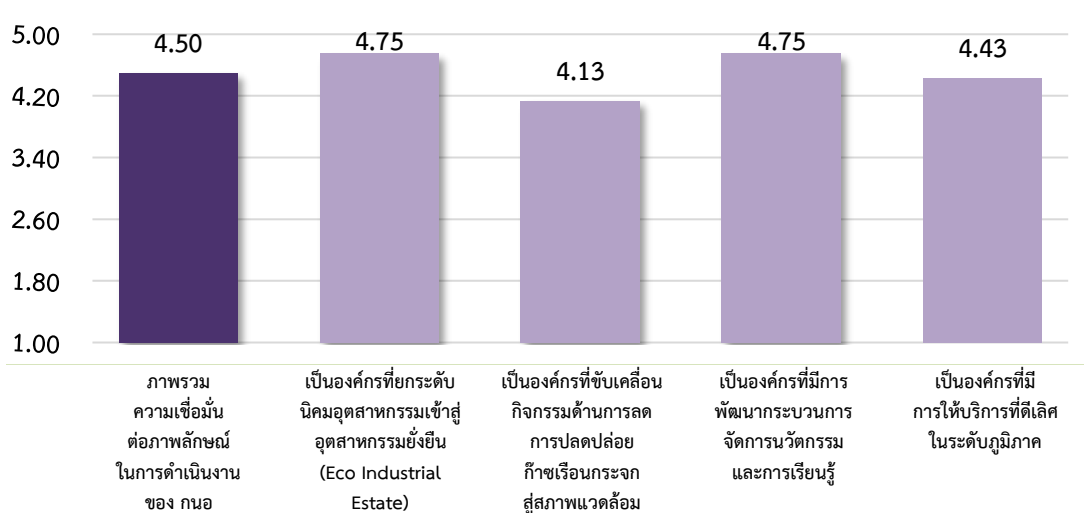
แผนภาพที่ 16 ทัศนคติของประชาสังคมที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้าน



2.4.5 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

ประชาสังคมมีภาพรวมความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.50 โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ การเป็นองค์กรที่ยกระดับนิคมอุตสาหกรรมเข้าสู่อุตสาหกรรมยั่งยืน (Eco Industrial Estate) และ การเป็นองค์กรที่มีการพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรมและการเรียนรู้ อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.75 ในขณะที่ ประเด็นที่มีระดับคะแนนน้อยที่สุด คือ การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนกิจกรรมด้านการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่สภาพแวดล้อม อยู่ที่ระดับคะแนน 4.13

แผนภาพที่ 17 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของประชาสังคม





2.4.6 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาสังคม และนำผลการสำรวจมาเปรียบเทียบกับย้อนหลัง 5 ปี พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของประชาสังคม ปี 2565 เพิ่มขึ้นจาก ปี 2564 โดยมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 1.37 และเมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อประชาสังคม มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2564 อยู่ที่ 1.13
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2564 อยู่ที่ 1.28
3. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2564 อยู่ที่ 1.58
4. ขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2564 อยู่ที่ 1.04
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน) เป็นด้านที่เริ่มมีการสำรวจในปี 2565

หมายเหตุ : กลุ่มประชาสังคมเริ่มทำการสำรวจในปี 2564

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาสังคม ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
ภาพรวม	-	-	-	3.13	4.50	-	-	-	1.37
การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อประชาสังคม	-	-	-	3.25	4.38	-	-	-	1.13
1. ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ต่อ NGO และสื่อมวลชน	-	-	-	3.63	4.13	-	-	-	0.50
2. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ต่อ NGO และสื่อมวลชน	-	-	-	3.00	4.38	-	-	-	1.38
3. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการต่อ NGO และสื่อมวลชน	-	-	-	3.13	4.38	-	-	-	1.25
4. ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศต่อ NGO และสื่อมวลชน	-	-	-	-	4.50	-	-	-	4.50
5. ความชัดเจนของเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศที่ให้กับ NGO และสื่อมวลชน	-	-	-	-	4.50	-	-	-	4.50
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	-	-	-	3.01	4.29	-	-	-	1.28
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	-	-	3.26	4.38	-	-	-	1.12
7. ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	-	-	3.13	4.13	-	-	-	1.00
8. ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ	-	-	-	2.63	4.38	-	-	-	1.75



ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น	-	-	-	3.01	4.59	-	-	-	1.58
9. การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของท้องถิ่น	-	-	-	3.13	4.50	-	-	-	1.37
10. การมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น	-	-	-	3.13	4.63	-	-	-	1.50
11. การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	-	-	-	3.25	4.63	-	-	-	1.38
12. ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการเพื่อท้องถิ่น	-	-	-	3.00	4.63	-	-	-	1.63
13. ประโยชน์ที่ท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของ กนอ.	-	-	-	3.00	4.63	-	-	-	1.63
14. ความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อท้องถิ่น	-	-	-	2.88	4.75	-	-	-	1.87
15. ความเพียงพอของงบประมาณ	-	-	-	-	4.38	-	-	-	4.38
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	4.54	-	-	-	-
16. ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือคนในชุมชน	-	-	-	-	4.63	-	-	-	-
17. ความสม่ำเสมอของการพบปะกับคนในชุมชน	-	-	-	-	4.38	-	-	-	-
18. ความเต็มใจช่วยเหลือชุมชนเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ	-	-	-	-	4.63	-	-	-	-
ขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ	-	-	-	3.38	4.42	-	-	-	1.04
19. การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	-	-	-	3.38	4.50	-	-	-	1.12
20. การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	-	-	-	-	4.38	-	-	-	4.38
21. การเปิดโอกาสให้ชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมโครงการเพื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	4.38	-	-	-	4.38
การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน)	-	-	-	-	4.50	-	-	-	-
22. ความต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการของชุมชนที่จัดขึ้น	-	-	-	-	4.50	-	-	-	-
23. ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมโครงการที่ชุมชนจัดขึ้น	-	-	-	-	4.50	-	-	-	-



2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ของกลุ่มประชาสังคม พบว่า ในปี 2565 มีจำนวนผู้ที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม จำนวน 2 ราย ในขณะที่ปี 2564 มีจำนวนผู้ที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 6 ราย โดยภาพรวมความไม่พึงพอใจปี 2565 ลดลงจาก ปี 2564 โดยมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจลดลง 1.00

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของประชาสังคม ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น

ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงาน ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อประชาสังคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	-	-	-	3.33	-	-	-	-	-3.33
3. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น	-	-	-	3.59	-	-	-	-	-3.59
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	2.00	-	-	-	-
5. ขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. อื่นๆ (การจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมระยอง ไทย-จีน)	-	-	-	-	3.00	-	-	-	3.00
รวม	-	-	-	3.50	2.50	-	-	-	-1.00

2.5 ผลการสำรวจของกลุ่มความร่วมมือ

2.5.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนน 4.00 หรือ มีความพึงพอใจมากที่สุดนี้ หาก กนอ. ต้องการยกระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานไปสู่ระดับคะแนน 5 กลุ่มความร่วมมือมีข้อเสนอแนะดังนี้

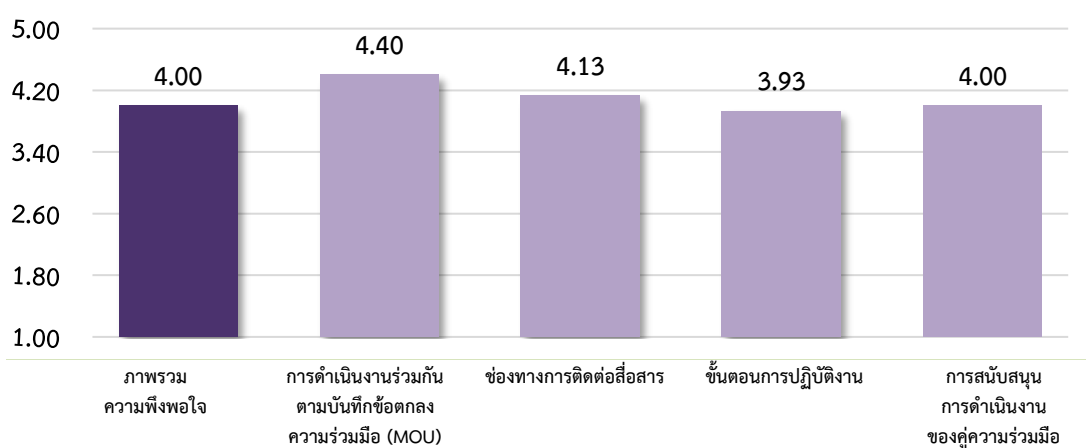
- จัดให้มีการทบทวนบริบทและวัตถุประสงค์หลักในการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ
- จัดให้มีจุดรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการติดต่อสอบถามข้อมูลเพียงแห่งเดียว (Contact Point)
- ควรให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในระดับอาวุโสของ กนอ. เข้าร่วมในการประชุมและให้ข้อมูลแก่คู่ความร่วมมือ
- เจ้าหน้าที่ กนอ. ควรเป็นฝ่ายริเริ่มเข้าติดต่อพูดคุยเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์กับคู่ความร่วมมือก่อน

ที่คู่ความร่วมมือจะติดต่อประสานงานเข้าไปเอง

- เพิ่มการตอบสนองคู่ความร่วมมือให้มากขึ้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์สำหรับการทำโครงการกับคู่ความร่วมมือ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการร่วมงานกับ กนอ. แยกรายด้าน พบว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกด้าน มีเพียงด้านการดำเนินงานร่วมกันตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.40 รองลงมา คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ และ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน อยู่ที่ระดับคะแนน 4.13 4.00 และ 3.93 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 18 ภาพรวมและความพึงพอใจของกลุ่มความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายด้าน



➤ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกันตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) : เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเกือบทุกประเด็นย่อย มีเพียงประเด็นการดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.20 โดยคู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของข้อกำหนดในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) มากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.60

- **ความพึงพอใจต่อช่องทางติดต่อสื่อสาร :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร และ ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.20 เท่ากัน
- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการปฏิบัติงาน :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกันมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.20
- **ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา และการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.00 เท่ากัน

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายประเด็น

ด้าน	ประเด็นความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย
1. การดำเนินงานร่วมกันตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)	ความชัดเจนของข้อกำหนดในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)	4.60
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	4.20
	ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	4.20
3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.20
4. การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา	4.00
	การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	4.00

2.5.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

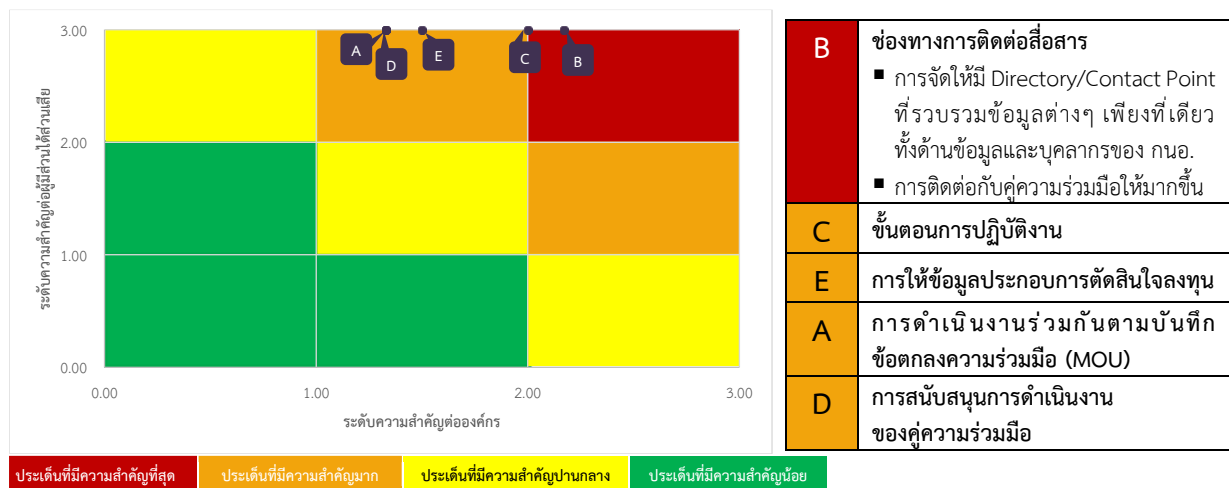
ผลจากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. พบว่า กลุ่มตัวอย่างของคู่ความร่วมมือจำนวน 5 ราย ไม่มีรายใดที่มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.

2.5.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

1) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวล ของคู่ความร่วมมือ

จากการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวล ของคู่ความร่วมมือ โดยใช้ Materiality Matrix พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วน ภายใน 1 ปี คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน การดำเนินงานร่วมกันตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) และ การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ

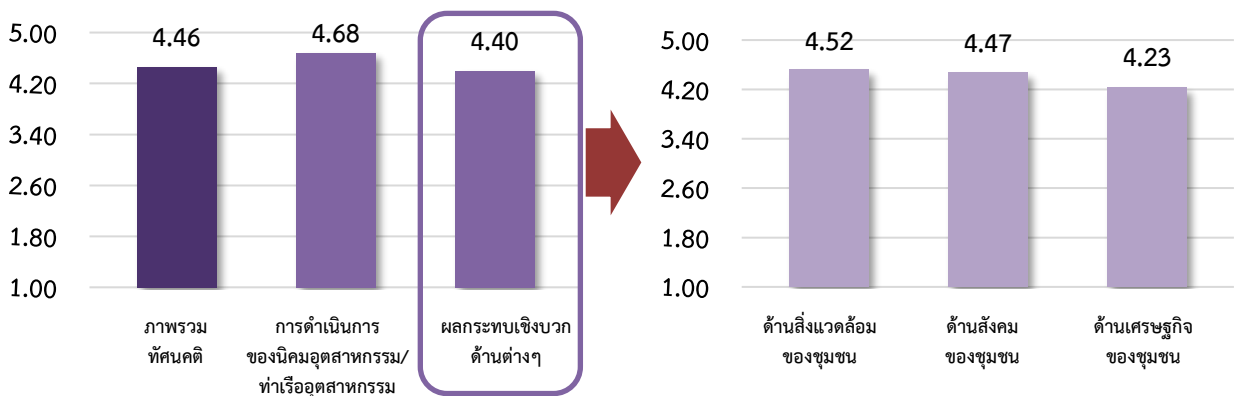
แผนภาพที่ 19 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของคู่ความร่วมมือ



2.5.4 ทัศนคติของกลุ่มคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

กลุ่มคู่ความร่วมมือมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ในระดับดีมาก อยู่ที่ระดับคะแนน 4.46 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมากในทุกด้าน โดยมีทัศนคติต่อการดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนน 4.68 และ ทัศนคติต่อผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.40 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยของผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ พบว่า ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน มีระดับคะแนนสูงที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.52 รองลงมา คือ ด้านสังคมของชุมชน และ ด้านเศรษฐกิจของชุมชน อยู่ที่ระดับคะแนน 4.47 และ 4.23 ตามลำดับ

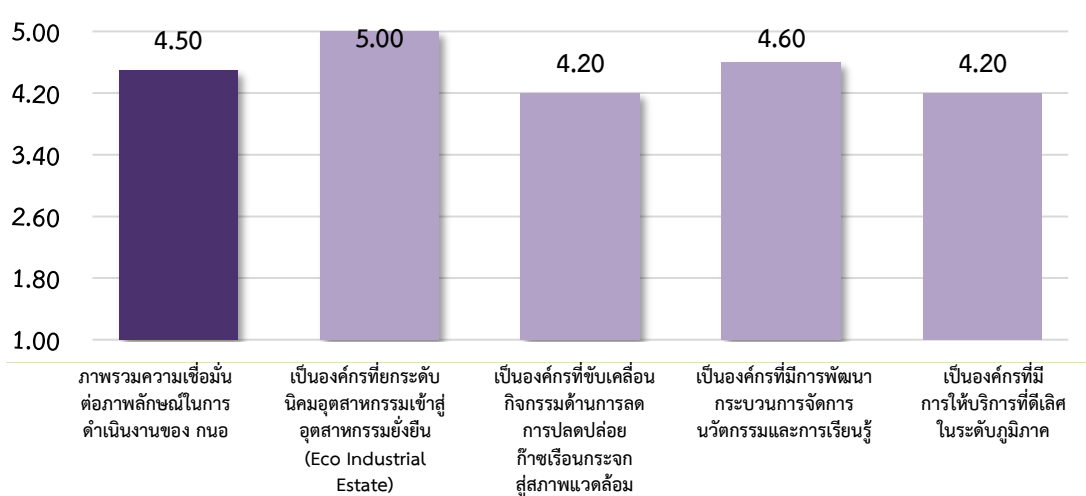
แผนภาพที่ 20 ทัศนคติของกลุ่มคู่ความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน



2.5.5 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

คู่ความร่วมมือมีภาพรวมความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.50 โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ การเป็นองค์กรที่ยกระดับนิคมอุตสาหกรรมเข้าสู่อุตสาหกรรมยั่งยืน (Eco Industrial Estate) อยู่ที่ระดับคะแนน 5.00 ในขณะที่ ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนกิจกรรมด้านการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่สภาพแวดล้อม และ การเป็นองค์กรที่มีการให้บริการที่ดีเลิศในระดับภูมิภาค อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.20

แผนภาพที่ 21 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของคู่ความร่วมมือ



2.5.6 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

จากการสำรวจความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือ และนำผลการสำรวจมาเปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือ ปี 2565 ลดลงจาก ปี 2564 โดยมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงอยู่ที่ 0.73 และเมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. การดำเนินงานร่วมกันตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลง จากปี 2564 อยู่ที่ 0.60
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลง จากปี 2564 อยู่ที่ 0.37
3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลง จากปี 2564 อยู่ที่ 0.57
4. การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2564 อยู่ที่ 1.00

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือ ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
ภาพรวม	-	-	-	4.73	4.00	-	-	-	-0.73
การดำเนินงานร่วมกันตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)	-	-	-	5.00	4.40	-	-	-	-0.60
1. ความชัดเจนของข้อกำหนดในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)	-	-	-	5.00	4.60	-	-	-	-0.40
2. ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	-	-	-	5.00	4.40	-	-	-	-0.60
3. การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด	-	-	-	5.00	4.20	-	-	-	-0.80
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	-	-	-	4.50	4.13	-	-	-	-0.37
4. ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	-	-	-	4.50	4.00	-	-	-	-0.50
5. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	-	-	-	4.50	4.20	-	-	-	-0.30
6. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	-	-	-	4.50	4.20	-	-	-	-0.30
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	-	-	-	4.50	3.93	-	-	-	-0.57
7. ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	-	-	-	4.50	4.20	-	-	-	-0.30
8. การจัดทำแผนงานร่วมกัน	-	-	-	4.50	4.00	-	-	-	-0.50
9. การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	-	-	-	4.50	3.60	-	-	-	-0.90



ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	-	-	-	5.00	4.00	-	-	-	-1.00
10. การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา	-	-	-	5.00	4.00	-	-	-	-1.00
11. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	-	-	-	5.00	4.00	-	-	-	-1.00

2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) พบว่า ในปี 2565 และ ปี 2564 ไม่มีจำนวนผู้ที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) โดยกลุ่มคู่ความร่วมมือเริ่มดำเนินการสำรวจในปี 2564

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของคู่ความร่วมมือ ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น

ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงาน ร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
1. การดำเนินงานร่วมกันตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-	-	-	-



3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถป้องกันหรือลดผลกระทบในด้านต่างๆ และสามารถสร้างคุณค่าให้กับทั้ง ก.นอ. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ได้ตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ก.นอ. มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ ก.นอ. มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none">➤ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 5.00 : <i>พึงพอใจมากที่สุด</i>)➤ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (<i>ไม่มี</i>)➤ ความไม่พึงพอใจรายด้าน (<i>ไม่มี</i>)	<ul style="list-style-type: none">❖ รักษาระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป โดยรักษาระดับความพึงพอใจในด้านต่อไปนี้ :<ul style="list-style-type: none">● การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร : ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารแก่หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นอย่างเพียงพอและให้ข้อมูลด้วยความรวดเร็ว● ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม<ul style="list-style-type: none">- จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียนที่เข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว- เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ● การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม<ul style="list-style-type: none">- จัดกิจกรรม/โครงการที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน เช่น การส่งเสริมการจ้างงานคนในชุมชน การสร้างอาชีพให้คนในชุมชน รวมถึงการสนับสนุนการสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น- การจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอในการดำเนินโครงการที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน● การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่<ul style="list-style-type: none">- เจ้าหน้าที่รักษามาตรฐานในการดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือคนในชุมชนสม่ำเสมอ



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none">● ขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ<ul style="list-style-type: none">- เปิดโอกาสให้ชุมชนและผู้แทนองค์กรส่วนท้องถิ่นเข้าร่วมโครงการฯ อย่างสม่ำเสมอ● การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน<ul style="list-style-type: none">- ให้การสนับสนุนโครงการของชุมชนที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง
<p>➤ การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวล จาก Materiality Matrix</p> <ul style="list-style-type: none">● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก<ul style="list-style-type: none">○ ด้านการสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ● ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง<ul style="list-style-type: none">○ ด้านอื่นๆ (สิ่งแวดล้อม, การขับขี่ยปลอดภัย, การจัดการขยะ)○ ด้านการพัฒนาและการเข้าถึงเทคโนโลยี○ ด้านการสร้างความมั่นคงและรายได้○ ด้านสุขภาพ○ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม	<p>❖ พัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ/แก้ปัญหาความกังวลของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นตามการจัดลำดับความสำคัญจาก Materiality Matrix ดังนี้ :</p> <ul style="list-style-type: none">● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี<ul style="list-style-type: none">○ ด้านการสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ<ul style="list-style-type: none">- พิจารณาการจ้างงานในชุมชน การรับคนในพื้นที่ เข้าทำงาน รวมถึงการจ้างผู้สูงอายุในชุมชนเข้าทำงาน- การพัฒนาทักษะและอบรมอาชีพให้คนในชุมชน● ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 4 ปี<ul style="list-style-type: none">○ ด้านอื่นๆ (สิ่งแวดล้อม, การขับขี่ยปลอดภัย, การจัดการขยะ)<ul style="list-style-type: none">- การจัดการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชน เช่น การเพิ่มต้นไม้ การปลูกป่า- การให้ความสำคัญกับการขับขี่ยปลอดภัยและจัดให้มีการอบรมอย่างเข้มงวดเพื่อลดอุบัติเหตุจากการขับขี่ยโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม- การจัดการขยะในชุมชน○ ด้านการพัฒนาและการเข้าถึงเทคโนโลยี<ul style="list-style-type: none">- การนำเทคโนโลยีมาช่วยพัฒนาสินค้าชุมชนและบรรจุภัณฑ์- การสอนคนในชุมชนในการใช้และเข้าถึงเทคโนโลยี เช่น การสอนการขายออนไลน์- ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยี รวมถึงจัดให้มีฟรีอินเทอร์เน็ตใช้ในชุมชน



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none">○ ด้านการสร้างความมั่งคั่งและรายได้<ul style="list-style-type: none">- การสนับสนุนสินค้าชุมชน รวมถึงจัดหาตลาด/จัดให้มีพื้นที่ขายสินค้าให้สินค้าชุมชน- การส่งเสริมการนำขยะมาสร้างรายได้○ ด้านสุขภาพ<ul style="list-style-type: none">- การจัดตรวจสุขภาพ ตรวจวัดสายตาคนในชุมชน- การดูแลมลภาวะในชุมชน ตรวจวัดคุณภาพอากาศและฝ้าระวังฝุ่น- การดูแลสุขภาพ/สุขอนามัยของคนในชุมชน○ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม<ul style="list-style-type: none">- การมอบทุนการศึกษา- การมอบอุปกรณ์การเรียน มอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์- การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้แก่เด็กนักเรียน
<p>➤ การวิเคราะห์ 3D Mapping Analysis จากความพึงพอใจ และความสำคัญ/ความคาดหวัง</p> <ul style="list-style-type: none">● ประเด็นที่ต้องยกระดับสู่ความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) ลำดับที่ 1<ul style="list-style-type: none">○ การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร○ ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม○ การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม○ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่○ ขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ○ การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน)	<p>❖ ยกระดับสู่ความเป็นเลิศโดยตอบสนองความคาดหวังของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นในประเด็นดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none">● การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร<ul style="list-style-type: none">- ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารอย่างต่อเนื่องด้วยเนื้อหาที่ชัดเจน● ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม<ul style="list-style-type: none">- เน้นการสื่อสารทางโทรศัพท์ โลกออนไลน์ ผู้นำชุมชน เสียงตามสาย และเพิ่มป้ายประกาศในชุมชน● การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม<ul style="list-style-type: none">- จัดกิจกรรม/โครงการเพื่อท้องถิ่น เช่น การมอบทุนการศึกษา การอบรมปฐมพยาบาล การมอบอุปกรณ์การแพทย์ การส่งเสริมการจ้างงานในชุมชน เป็นต้น● การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่<ul style="list-style-type: none">- เจ้าหน้าที่เข้าพบปะชุมชนเป็นประจำ โดยลงพื้นที่พูดคุยกับชุมชนสม่ำเสมอ- เจ้าหน้าที่เข้าประชุมกิจกรรมร่วมกับชุมชน



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none">● ขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ<ul style="list-style-type: none">- อำนวยความสะดวกให้ผู้แทนหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การเสนอโครงการฯ และความต้องการ● การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน) : การเพิ่มงบประมาณในการสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน
<p>➤ ภาพรวมทัศนคติของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.87 : ทัศนคติดีมาก)</p> <p>➤ ทัศนคติต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน</p> <ul style="list-style-type: none">● การดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.92: ทัศนคติดีมาก)● ผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ (ระดับคะแนน 4.84 : ทัศนคติดีมาก)● ผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.83 : ทัศนคติดีมาก)● ผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.85 : ทัศนคติดีมาก)● ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจของชุมชน (ระดับคะแนน 4.85 : ทัศนคติดีมาก)	<p>❖ ยกระดับทัศนคติของหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมให้มากขึ้น โดย</p> <ul style="list-style-type: none">- สื่อสารกับหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่นเกี่ยวกับผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมต่อชุมชน เช่น การลดโลกร้อน การบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพของนิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น- สร้างโอกาสในการประกอบอาชีพให้กับคนในชุมชนเพิ่มขึ้น- สร้างโอกาสให้คนในชุมชนเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อสร้างรายได้เพิ่มขึ้น



3.2 หน่วยงานภาครัฐ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<p>➤ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. (ระดับคะแนน 4.60 : พึงพอใจมากที่สุด)</p> <p>➤ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. (ร้อยละ 40.00, ระดับคะแนน 1.50 : ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด)</p> <p>➤ ความไม่พึงพอใจรายด้าน</p> <ul style="list-style-type: none">● บุคลากรของ กนอ. (ร้อยละ 20.00, ระดับคะแนน 2.00 : ไม่พึงพอใจน้อย)● ความครบถ้วนของข้อมูล (ร้อยละ 20.00, ระดับคะแนน 1.00 : ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด)	<p>❖ ยกระดับความพึงพอใจให้มากขึ้น โดย</p> <ul style="list-style-type: none">● ปรับโครงสร้างองค์กร ให้มีหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน แยกบทบาทหน้าที่กันอย่างชัดเจน● ปรับปรุงกฎระเบียบ กฎหมาย ประกาศ ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของโรงงานในนิคมฯ และไม่สอดคล้อง/ล่าช้ากับสภาวะปัจจุบัน● เน้นการตลาดเชิงรุก ด้วยการหาลูกค้ารายใหม่ และหารธุรกิจใหม่ (New Business) ซึ่งมุ่งเน้นธุรกิจที่ กนอ.สามารถดำเนินการได้ เช่น Logistics หรือธุรกิจอื่นๆ ที่มาจากผลการสำรวจความต้องการของลูกค้า● ปรับกระบวนการปฏิบัติงาน (Process) ให้เป็น Digital Based● มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา/ช่วยให้การดำเนินงานของผู้ประกอบการในนิคมฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น● อบรมให้ความรู้บุคลากรของ กนอ. รวมถึงการฝึกปฏิบัติให้กล้าคิดกล้าทำ และเรียนรู้จากความสำเร็จของรัฐวิสาหกิจอื่นๆ และภาคเอกชน● ส่งมอบข้อมูลต่อหน่วยงานภาครัฐให้ครบถ้วน



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<p>➤ การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวล จาก Materiality Matrix</p> <ul style="list-style-type: none">● ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด<ul style="list-style-type: none">○ การพัฒนาพื้นที่ นิคมอุตสาหกรรม/พัฒนาเศรษฐกิจ/เพิ่มมูลค่าการลงทุน○ การลดความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ ความปลอดภัย ของโรงงานในพื้นที่นิคมฯ○ การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ○ การปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในของ กนอ.● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก<ul style="list-style-type: none">○ ยกระดับความสามารถของผู้ประกอบการ/ให้คำแนะนำ และผลักดันผู้ประกอบการ○ การคัดเลือกโรงงานเป็นศูนย์การเรียนรู้ การดำเนินธุรกิจ และเทคโนโลยีสำหรับประชาชนทั่วไปและเยาวชน	<p>❖ พัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ/แก้ปัญหาความกังวลของหน่วยงานภาครัฐตามการจัดลำดับความสำคัญจาก Materiality Matrix ดังนี้ :</p> <ul style="list-style-type: none">● ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี<ul style="list-style-type: none">○ การพัฒนาพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม/พัฒนาเศรษฐกิจ/เพิ่มมูลค่าการลงทุน<ul style="list-style-type: none">- เร่งดำเนินการพัฒนาท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุดระยะที่ 3, นิคมอุตสาหกรรม Smart Park และคลังบรรจุของเหลวให้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย- ศึกษาและพัฒนาพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสำหรับโรงงานขนาดเล็กที่อยู่นอกพื้นที่นิคมฯ ให้เข้ามาประกอบกิจการในพื้นที่นิคมฯ รวมถึงเพิ่มโอกาสในการลงทุนในพื้นที่นิคมฯ สำหรับผู้ประกอบการรายเล็ก- พิจารณาการเพิ่มนิคมอุตสาหกรรมในภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ให้มากขึ้น○ การลดความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ ความปลอดภัย ของโรงงานในพื้นที่นิคมฯ○ การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ<ul style="list-style-type: none">- ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศอย่างต่อเนื่อง และเร่งดำเนินการให้ทุกนิคมฯ เข้าสู่ Eco Industrial Estate รวมถึงได้การรับรองในการเป็น Eco Industrial Estate- ให้ความสำคัญในการพัฒนา Green Industry- จัดให้มีที่บำบัดกำจัดของเสียของภาคอุตสาหกรรมและของชุมชนโดยรอบนิคมฯ ในทุกนิคมฯ และโรงงาน- จัดตั้งกองทุนชดเชยทางด้านสิ่งแวดล้อม○ การปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในของ กนอ.<ul style="list-style-type: none">- การทำ Digital Transformation- เน้นการทำการตลาดเชิงรุก รวมถึงพัฒนาความรู้ของบุคลากรด้านการตลาดเชิงรุก, ดิจิทัล และการสร้างนวัตกรรมทุกระดับ



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none">● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี<ul style="list-style-type: none">○ ยกระดับความสามารถของผู้ประกอบการ/ให้คำแนะนำและผลักดันผู้ประกอบการ<ul style="list-style-type: none">- จัดให้ทุกนิคมฯ มีศูนย์ บ่มเพาะ New Start Up ที่สนใจลงทุนในกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย○ คัดเลือกโรงงานในนิคมฯ ให้เป็นศูนย์การเรียนรู้การดำเนินธุรกิจและเทคโนโลยีสำหรับประชาชนทั่วไปและเยาวชน
<p>➤ การวิเคราะห์ 3D Mapping Analysis จากความพึงพอใจ และความสำคัญ/ความคาดหวัง</p> <ul style="list-style-type: none">● ประเด็นที่ต้องยกระดับสู่ความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) ลำดับที่ 1<ul style="list-style-type: none">○ การดำเนินงานที่ตอบสนองต่อนโยบาย○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร○ บุคลากรของ กนอ.○ ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	<p>❖ ยกระดับสู่ความเป็นเลิศโดยตอบสนองความคาดหวังของหน่วยงานภาครัฐในประเด็นดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none">● การดำเนินงานที่ตอบสนองต่อนโยบาย<ul style="list-style-type: none">- การกระจายพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่อื่นๆ แทนการกระจุกตัวในภาคตะวันออก ตามเขตเศรษฐกิจพิเศษที่รัฐบาลให้การส่งเสริม เช่น ในเขตระเบียงเศรษฐกิจพิเศษ 4 ภาค: ภาคเหนือ (NEC), ภาคใต้ (SEC), ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (NEEC) และภาคกลาง-ตะวันตก (CWEC)- การจัดตั้งนิคมฯ ในประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ พม่า ลาว กัมพูชา และดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม- การส่งเสริมการลงทุน และผลักดันให้เกิดการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ- การพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ- การปรับปรุงสภาพแวดล้อม และการปรับปรุงความปลอดภัยของนิคมอุตสาหกรรม



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none">● ช่องทางการติดต่อสื่อสาร<ul style="list-style-type: none">- การแจ้งข้อมูลข่าวสารในรูปแบบ Infographic ที่สั้นและเข้าใจง่ายผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ และสื่อออนไลน์ โดยข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ที่เป็นการเงิน (รายได้ ค่าใช้จ่าย กำไร) และผลกระทบ/ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ทุกไตรมาส หรือราย 6 เดือน- การสื่อสารกับชุมชนโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์/สื่อดิจิทัลให้มากขึ้น เช่น เฟซบุ๊ก เป็นต้น โดยสื่อสารแบบ Real Time กับชุมชนและสังคม ในการประชาสัมพันธ์ของ กนอ. และการอยู่ร่วมกันกับชุมชนและสังคม- ปรับการทำงานให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล และสามารถประสานติดต่อได้โดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ไลน์ และ เว็บไซต์● บุคลากรของ กนอ.<ul style="list-style-type: none">- สรรหานักการตลาดมืออาชีพ ที่สามารถทำงานในระดับสากลได้ และควรมี Unit ที่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการทำการตลาด ในต่างประเทศ- พัฒนาบุคลากรกนอ. ให้มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในด้านสิ่งแวดล้อมด้านดิจิทัล ด้านการลงทุนในธุรกิจใหม่ของ กนอ. และด้านกฎหมาย- มีจำนวนวิศวกรด้านอุตสาหกรรมให้มากขึ้น เช่น การก่อสร้างท่าเรือ ขนถ่ายของเหลว ฯลฯ แทนการจ้าง Outsource- บุคลากรของกนอ. ให้บริการด้วยความรวดเร็วและโปร่งใส



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> ● ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน <ul style="list-style-type: none"> - ปรับโครงสร้างองค์กร ให้มีหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน แยกบทบาทหน้าที่กันอย่างชัดเจน ระหว่างการกำกับดูแล (Regulator) และ ดำเนินการด้านธุรกิจ (Business Promoter) - ปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานและระยะเวลาให้รวดเร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพ ดีกว่าที่ระบุไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานของ กนอ. (คู่มือสำหรับผู้ประกอบการ) - เน้นการปรับกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงานให้เป็น Digital Based และนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้ลดค่าใช้จ่ายและการบริการที่รวดเร็ว และทันสมัย - การจัดให้มีห้อง Lab สำหรับการตรวจสอบสิ่งแวดล้อมในแต่ละนิคมฯ - ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส
<ul style="list-style-type: none"> ➤ ภาพรวมทัศนคติของหน่วยงานภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ. (ระดับคะแนน 4.48 : ทัศนคติดีมาก) ➤ ทัศนคติต่อการดำเนินงานของ กนอ. รายด้าน <ul style="list-style-type: none"> ● การดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.49 : ทัศนคติดีมาก) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ (ระดับคะแนน 4.48 : ทัศนคติดีมาก) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.56 : ทัศนคติดีมาก) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.37 : ทัศนคติดีมาก) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจของชุมชน (ระดับคะแนน 4.53 : ทัศนคติดีมาก) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ยกระดับทัศนคติของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. ให้ดียิ่งขึ้น โดย <ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมดูแลด้านสุขภาพของคนในชุมชนให้มากขึ้นและสื่อสารให้หน่วยงานภาครัฐรับรู้อย่างสม่ำเสมอ - ช่วยเหลือดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินต่อชุมชนให้มากขึ้น และสื่อสารให้หน่วยงานภาครัฐรับรู้อย่างสม่ำเสมอ - เพิ่มความรวดเร็วในการนำส่งข้อมูลให้กับหน่วยงานภาครัฐ และสร้างการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง กนอ. และหน่วยงานภาครัฐให้สะดวกมากขึ้น



3.3 ผู้ส่งมอบ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none">➤ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. (ระดับคะแนน 4.98 : พึงพอใจมากที่สุด)➤ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. (ไม่มี)➤ ความไม่พึงพอใจรายด้าน (ไม่มี)	<ul style="list-style-type: none">❖ รักษาระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป โดย<ul style="list-style-type: none">● ด้านการบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC)<ul style="list-style-type: none">- ให้ความสำคัญกับความชัดเจนของข้อกำหนดในสัญญา รวมถึงความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ- มุ่งมั่นดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด ขอบเขตการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบกับผู้ส่งมอบ● ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ<ul style="list-style-type: none">- ให้ความสำคัญกับความชัดเจนของผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องการให้ผู้ส่งมอบ● ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน<ul style="list-style-type: none">- มีการประสานงานอย่างสม่ำเสมอกับผู้ส่งมอบ
<ul style="list-style-type: none">➤ การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวล จาก Materiality Matrix<ul style="list-style-type: none">● ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด<ul style="list-style-type: none">○ ด้านการบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC)● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก<ul style="list-style-type: none">○ ด้านบุคลากร กนอ.○ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ○ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน○ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none">❖ พัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ/แก้ปัญหาความกังวลของผู้ส่งมอบตามการจัดลำดับความสำคัญจาก Materiality Matrix ดังนี้ :<ul style="list-style-type: none">● ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี<ul style="list-style-type: none">○ ด้านการบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC) : ให้ความสำคัญกับรายละเอียดในสัญญาที่ต้องมีความชัดเจนในการขยายระยะเวลาการดำเนินงานตามสัญญาจ้างที่จะหมดอายุในแต่ละปี● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี<ul style="list-style-type: none">○ ด้านบุคลากร กนอ.<ul style="list-style-type: none">- บุคลากร กนอ. สื่อสารด้วยข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย- บุคลากร กนอ. ทำงานด้วยความรวดเร็วและติดต่อได้สะดวก- เพิ่มบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ- มีความเต็มใจตอบคำถามและช่วยเหลือแก้ไขปัญหา



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none">○ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ<ul style="list-style-type: none">- อำนวยความสะดวกให้ผู้ส่งมอบสามารถส่งมอบบริการได้อย่างรวดเร็ว เช่น การอนุมัติให้ผู้ส่งมอบเข้าพื้นที่นิคมฯ- ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบต้องระบุรายละเอียดที่ชัดเจน เช่น วัตต์หรือกำลังไฟฟ้าในแต่ละโรงงาน○ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน<ul style="list-style-type: none">- มีการแจ้งการปฏิบัติงานล่วงหน้า เช่น การปรับปรุงพื้นที่หรือสิ่งต่างๆ ในนิคมฯ- ขั้นตอนการปฏิบัติงานต้องมีความกระชับ รวดเร็ว ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน และเข้าใจง่าย- ขั้นตอนการประสานงานมีความรวดเร็ว ราบรื่น ไม่ติดขัด○ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร<ul style="list-style-type: none">- เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว เช่น เบอร์ติดต่อโดยตรง หรือ ช่องทางออนไลน์ เป็นต้น- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องด้วยเนื้อหาที่มีความชัดเจน และส่งถึงผู้ส่งมอบอย่างรวดเร็ว
<p>➤ การวิเคราะห์ 3D Mapping Analysis จากความพึงพอใจ และความสำคัญ/ความคาดหวัง</p> <ul style="list-style-type: none">● ประเด็นที่ต้องยกระดับสู่ความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) ลำดับที่ 1<ul style="list-style-type: none">○ การบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC)○ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร○ บุคลากร กนอ.○ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน○ การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ	<p>❖ ยกระดับสู่ความเป็นเลิศโดยตอบสนองความคาดหวังของผู้ส่งมอบในประเด็นดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none">● การบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC)<ul style="list-style-type: none">- บริหารจัดการสัญญาให้มีความเข้าใจง่าย- สัญญามีความชัดเจนตรวจสอบได้ และมีความยุติธรรม● ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ<ul style="list-style-type: none">- ระบุผลิตภัณฑ์ที่ต้องการให้ผู้ส่งมอบให้มีความชัดเจน



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none">● ช่องทางการติดต่อสื่อสาร<ul style="list-style-type: none">- ประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลข่าวสารให้นิคมฯ และผู้เกี่ยวข้องรับทราบอย่างทั่วถึง ครบถ้วน และรวดเร็ว- ใช้ช่องทางติดต่อประสานงานที่หลากหลาย และมีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงโดยง่ายไม่ติดขัด เช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น● บุคลากรของ กนอ.<ul style="list-style-type: none">- บุคลากรมีความพร้อมในการทำงานและแลกเปลี่ยนข้อมูล เข้าใจในงาน และแก้ไขปัญหา ร่วมกับกับผู้ส่งมอบ- ระบุหน้าที่และชื่อผู้รับผิดชอบของบุคลากร กนอ. ในแต่ละงานให้ชัดเจน- บุคลากรประสานงานอย่างรวดเร็ว- จัดหาบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย● ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน<ul style="list-style-type: none">- ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความชัดเจน กระชับ สะดวก และเข้าใจง่าย- มีการแจ้งเตือนการทำงานล่วงหน้า- ปรึกษาหารือและแก้ไขปัญหา ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ● การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ<ul style="list-style-type: none">- มีความเข้าใจการปฏิบัติงานของผู้ส่งมอบ สามารถประสานงาน แก้ไขปัญหา และให้ความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี- สนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานภายในนิคมฯ- ให้ความร่วมมือในการลงพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรม



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<p>➤ ภาพรวมทัศนคติของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.83 : ทัศนคติดีมาก)</p> <p>➤ ทัศนคติต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน</p> <ul style="list-style-type: none">● การดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 5.00 : ทัศนคติดีมาก)● ผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ (ระดับคะแนน 4.83 : ทัศนคติดีมาก)● ผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.90 : ทัศนคติดีมาก)● ผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.68 : ทัศนคติดีมาก)● ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจของชุมชน (ระดับคะแนน 4.93 : ทัศนคติดีมาก)	<p>❖ ยกกระดับทัศนคติของผู้ส่งมอบที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมให้ดียิ่งขึ้น โดย</p> <ul style="list-style-type: none">● จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาด้านสังคมของชุมชนและคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้มากขึ้น เช่น กิจกรรมด้านสุขภาพ ด้านการศึกษา เป็นต้น● สื่อสารผลกระทบเชิงบวกที่มีต่อชุมชนในด้านสังคมให้ผู้ส่งมอบรับทราบสม่ำเสมอ เช่น การสร้างโอกาสทางการศึกษาให้คนในชุมชน การสร้างความร่วมมือและทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน เป็นต้น● ช่วยเหลือดูแลด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนในชุมชน และสื่อสารให้ผู้ส่งมอบรับทราบอย่างสม่ำเสมอ



3.4 ประชาสังคม

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<p>➤ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.50 : พึงพอใจมากที่สุด)</p>	<p>❖ ยกระดับความพึงพอใจให้มากขึ้น โดย</p> <ul style="list-style-type: none">● การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ : ควรติดต่อและประสานงานกับสื่อมวลชนและ NGO เพื่อสื่อสารให้เกิดความเข้าใจร่วมกันมากขึ้น● การจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมระยอง ไทย-จีน : กนอ.ควรเข้ามาพูดคุยชี้แจงและทำประชาพิจารณ์กับภาคประชาชนอย่างทั่วถึง
<p>➤ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ร้อยละ 25.00 ระดับคะแนน 2.50 : ไม่พึงพอใจน้อย)</p> <p>➤ ความไม่พึงพอใจรายด้าน</p> <ul style="list-style-type: none">● การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 12.50, ระดับคะแนน 2.00 : ไม่พึงพอใจน้อย)● การจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมระยอง ไทย-จีน (ร้อยละ 12.50, ระดับคะแนน 3.00 : ไม่พึงพอใจปานกลาง)	
<p>➤ การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวล จาก Materiality Matrix</p> <ul style="list-style-type: none">● ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด<ul style="list-style-type: none">○ ด้านการประชาสัมพันธ์○ ด้านการแสดงบทบาทของ กนอ.● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก<ul style="list-style-type: none">○ ด้านการปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ด้าน CSR ในการเข้าหาชุมชนมากขึ้น○ ด้านการเพิ่มงบประมาณด้านสื่อมวลชน	<p>❖ พัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ/แก้ปัญหาความกังวลของประชาสังคมตามการจัดลำดับความสำคัญจาก Materiality Matrix ดังนี้ :</p> <ul style="list-style-type: none">● ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี<ul style="list-style-type: none">○ ด้านการประชาสัมพันธ์<ul style="list-style-type: none">- เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของ กนอ. นอกจากเว็บไซต์ เช่น เฟซบุ๊กทวิตเตอร์ หรือ การส่งอีเมลให้สื่อมวลชน- กระจายข่าวให้ทั่วถึงโดยเพิ่มช่องทางที่นอกเหนือจากการส่งข่าวผ่านผู้นำชุมชน- จัดทำลิสต์รายชื่อของ NGO ในพื้นที่แต่ละจังหวัด และแจ้ง NGO ให้ทราบทุกครั้งเมื่อมีกิจกรรมหรือการดำเนินการของนิคมฯ



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none">○ ด้านการแสดงบทบาทของ กนอ.<ul style="list-style-type: none">- ชี้แจงอย่างรวดเร็วและให้คำตอบชัดเจนในการดำเนินการเมื่อเกิดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน รวมถึงเป็นคนกลางไกล่เกลี่ยปัญหาและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี○ ด้านการปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ CSR ในการเข้าหาชุมชนมากขึ้น<ul style="list-style-type: none">- เจ้าหน้าที่ด้าน CSR เข้าพบปะลงพื้นที่เข้าหาชุมชนให้มากขึ้น○ ด้านการเพิ่มงบประมาณด้านสื่อมวลชน : มีงบประมาณให้สื่อมวลชนเมื่อลงพื้นที่ทำข่าว
<p>➤ การวิเคราะห์ 3D Mapping Analysis จากความพึงพอใจ และความสำคัญ/ความคาดหวัง</p> <ul style="list-style-type: none">● ประเด็นที่ต้องยกระดับสู่ความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) ลำดับที่ 1<ul style="list-style-type: none">○ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อประชาสังคม○ ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม○ การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น○ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่○ ขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ○ การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน)	<p>❖ ยกระดับสู่ความเป็นเลิศโดยตอบสนองความคาดหวังของกลุ่มประชาสังคมในประเด็นดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none">● การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อประชาสังคม<ul style="list-style-type: none">- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้วยเนื้อหาที่มีความชัดเจน โดยเฉพาะข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม- ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารอย่างรวดเร็วและทั่วถึง● ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม<ul style="list-style-type: none">- เน้นการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์ อีเมล และ ไลน์● การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น<ul style="list-style-type: none">- จัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาท้องถิ่น เช่น การสร้างถนนในชุมชน การสร้างอาชีพให้คนในชุมชน โครงการด้านการศึกษา เป็นต้น- กระจายการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่นให้ครอบคลุมมากกว่าร้อยละ 5 กิโลเมตร



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none">● การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ : แจ้งสื่อมวลชนและ NGO อย่างสม่ำเสมอเมื่อมีการจัดกิจกรรม● ขั้นตอนและกระบวนการทำให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ<ul style="list-style-type: none">- ให้สื่อมวลชนและ NGO มีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมและทุกขั้นตอน● การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน<ul style="list-style-type: none">- สนับสนุนและช่วยเหลือชุมชนอย่างต่อเนื่องต่อไป
<p>➤ ภาพรวมทัศนคติของประชาสังคมต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.57 : ทัศนคติดีมาก)</p> <p>➤ ทัศนคติต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมรายด้าน</p> <ul style="list-style-type: none">● การดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.43 : ทัศนคติดีมาก)● ผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ (ระดับคะแนน 4.63 : ทัศนคติดีมาก)● ผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.50 : ทัศนคติดีมาก)● ผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.56 : ทัศนคติดีมาก)● ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจของชุมชน (ระดับคะแนน 4.81 : ทัศนคติดีมาก)	<p>❖ ยกระดับทัศนคติของประชาสังคมที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมให้ดียิ่งขึ้น โดย</p> <ul style="list-style-type: none">● แจ้งเตือนให้กับคนในชุมชนรับทราบอย่างทันทีเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น● พัฒนาการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับสื่อมวลชนและ NGO ให้มากขึ้น● สร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนโดยรอบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง● สื่อสารต่อสื่อมวลชนและ NGO ถึงผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชนที่เกิดจากการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม เช่น การบริหารจัดการน้ำ การบริหารจัดการอากาศ/กลิ่น การบริหารจัดการเสียง การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพของชุมชนที่มีประสิทธิภาพ



3.5 คู่ความร่วมมือ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none">➤ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. (ระดับคะแนน 4.00 : พึงพอใจมาก)➤ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. (ไม่มี)➤ ความไม่พึงพอใจรายด้าน (ไม่มี)	<ul style="list-style-type: none">❖ ยกระดับความพึงพอใจให้มากขึ้น โดย<ul style="list-style-type: none">● ควรมีผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในระดับอาวุโสของ กนอ. เข้าร่วมในการประชุม เพื่อให้ข้อมูลที่คู่ความร่วมมือต้องการได้● เพิ่มการตอบสนองคู่ความร่วมมือให้มากขึ้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ สำหรับโครงการที่ทำร่วมกันกับคู่ความร่วมมือ● ทบทวนบริบทและวัตถุประสงค์หลักในการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ● เจ้าหน้าที่ กนอ. เป็นฝ่ายเริ่มเข้าติดต่อพูดคุยกับคู่ความร่วมมือก่อน เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน
<ul style="list-style-type: none">➤ การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวล จาก Materiality Matrix<ul style="list-style-type: none">● ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด<ul style="list-style-type: none">○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก<ul style="list-style-type: none">○ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน○ การให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน○ การดำเนินงานร่วมกันตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)○ การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none">❖ พัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ/แก้ปัญหาความกังวลของคู่ความร่วมมือ ตามการจัดลำดับความสำคัญจาก Materiality Matrix ดังนี้ :<ul style="list-style-type: none">● ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี<ul style="list-style-type: none">○ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร<ul style="list-style-type: none">- จัดให้มีช่องทางที่รวบรวมข้อมูลในช่องทางเดียวทั้งข้อมูลการทำงาน และข้อมูลบุคลากรที่จำเป็นสำหรับคู่ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน- ติดต่อสื่อสารเชิงรุกกับคู่ความร่วมมืออย่างสม่ำเสมอ



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none">● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี<ul style="list-style-type: none">○ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน<ul style="list-style-type: none">- เชิญคู่ความร่วมมือเข้าร่วมการจัด Roadshow เพื่อพบปะพนักงานลงทุนร่วมกัน- พิจารณาการเข้าร่วมกับคู่ความร่วมมือประชาสัมพันธ์แคมเปญของคู่ความร่วมมือที่ต้องการสนับสนุนการทำ Green Energy ในนิคมอุตสาหกรรม- อำนวยความสะดวกแก่คู่ความร่วมมือในการติดตามข้อมูลการทำงานระหว่างกัน เช่น ความก้าวหน้าในการทำงาน การอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เป็นต้น- ประสานงานกิจกรรม CSR ร่วมกับชุมชนมากขึ้น○ ด้านการให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน<ul style="list-style-type: none">- พิจารณาการให้ข้อมูลที่คู่ความร่วมมือต้องการเพื่อใช้ตัดสินใจลงทุนภายในนิคมอุตสาหกรรม เช่น ข้อมูลอัตราการใช้พลังงานภายในนิคมอุตสาหกรรมเพื่อการลงทุนด้านนวัตกรรมพลังงานทดแทนในนิคมอุตสาหกรรม○ ด้านการดำเนินงานร่วมกันตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)<ul style="list-style-type: none">- ร่วมกับคู่ความร่วมมือในการทบทวน MOU สม่าเสมอเพื่อให้การศึกษาและวัตถุประสงค์ของ MOU ชัดเจนขึ้น และปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป- พิจารณาเนื้อหาการทำ MOU ที่คู่ความร่วมมือมีความสนใจในอนาคต เช่น การทำวิจัยด้านสุขภาพกับพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมและประชาชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none">○ การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ<ul style="list-style-type: none">- จัดให้มี Account Manager คนกลางในการสนับสนุนและอัปเดตข้อมูลต่างๆ ให้แก่คู่ความร่วมมือ- พิจารณาการร่วมทำแคมเปญกับคู่ความร่วมมือเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อสนับสนุนการทำ Green Energy สำหรับผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม
<p>➤ การวิเคราะห์ 3D Mapping Analysis จากความพึงพอใจ และความคาดหวัง/ความคาดหวัง</p> <ul style="list-style-type: none">● ประเด็นที่ต้องปรับปรุง (Improvement)<ul style="list-style-type: none">○ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	<p>❖ พัฒนาการดำเนินงานให้ตอบสนองความคาดหวังของคู่ความร่วมมือ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ โดย</p> <ul style="list-style-type: none">● ขั้นตอนการปฏิบัติงาน<ul style="list-style-type: none">- มีการติดตามงานกับคู่ความร่วมมือมากขึ้น และมีเจ้าหน้าที่เข้าพบคู่ความร่วมมือ 2-3 เดือนต่อครั้ง- เพิ่มการตอบสนองคู่ความร่วมมือให้มากขึ้น- ทบทวนบริบทและวัตถุประสงค์หลักในการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสามารถปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงานได้อย่างทันท่วงที
<p>➤ ภาพรวมทัศนคติของคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานของ กนอ. (ระดับคะแนน 4.46 : ทัศนคติดีมาก)</p> <p>➤ ทัศนคติต่อการดำเนินงานของ กนอ. รายด้าน</p> <ul style="list-style-type: none">● การดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.68 : ทัศนคติดีมาก)● ผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ (ระดับคะแนน 4.40 : ทัศนคติดีมาก)● ผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.52 : ทัศนคติดีมาก)● ผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.47 : ทัศนคติดีมาก)● ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจของชุมชน (ระดับคะแนน 4.23 : ทัศนคติดีมาก)	<p>❖ ยกระดับทัศนคติของคู่ความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. ให้ดียิ่งขึ้น โดย</p> <ul style="list-style-type: none">● ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนให้มากขึ้น เช่น<ul style="list-style-type: none">- สร้างโอกาสในการประกอบอาชีพให้กับคนในชุมชนเพิ่มขึ้น- สร้างโอกาสให้ชุมชนในการเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อสร้างรายได้เพิ่มขึ้น● สื่อสารให้กลุ่มคู่ความร่วมมือเห็นถึงผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจของชุมชนจากการดำเนินงานของ กนอ. เช่น<ul style="list-style-type: none">- ทำให้เกิดการกระจายรายได้เพิ่มขึ้น- ทำให้เกิดการพัฒนาพื้นที่และความเจริญโดยรอบนิคมอุตสาหกรรมมากขึ้น



การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
Industrial Estate Authority of Thailand