



# การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย Industrial Estate Authority of Thailand





การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย  
Industrial Estate Authority of Thailand

## รายงานฉบับย่อสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญ

โครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ต่อการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประจำปี 2566

# EXECUTIVE REPORT 2023



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.....	6
2. สรุปผลการสำรวจ.....	7
2.1 ผลการสำรวจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ.....	7
2.1.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.....	7
2.1.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.....	8
2.1.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ.....	9
2.1.4 ทิศนคติของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ.....	10
2.1.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.....	11
2.1.6 การรับรู้ว่าการนิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM) .....	11
2.1.7 ความเชื่อมั่นความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.....	12
2.1.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี .....	12
2.2 ผลการสำรวจของผู้ส่งมอบ .....	15
2.2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.....	15
2.2.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.....	16
2.2.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับการ นิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.....	17
2.2.4 ทิศนคติของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม .....	18
2.2.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.....	18
2.2.6 การรับรู้ว่าการนิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM).....	19
2.2.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.....	19
2.2.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี .....	20
2.3 ผลการสำรวจของสื่อมวลชน.....	22
2.3.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม.....	22
2.3.2 ความไม่พึงพอใจการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม.....	24
2.3.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มสื่อมวลชนที่มีต่อการดำเนินงาน ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม .....	24
2.3.4 ทิศนคติของกลุ่มสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม .....	25
2.3.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.....	25
2.3.6 การรับรู้ว่าการนิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM) .....	26
2.3.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.....	26
2.3.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจย้อนหลัง 5 ปี.....	28

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.4 ผลการสำรวจของคู่ความร่วมมือ .....	31
2.4.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม .....	31
2.4.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม .....	33
2.4.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มประชาสังคมที่มีต่อการดำเนินงาน ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม .....	33
2.4.4 ทิศนคติของกลุ่มประชาสังคมต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม .....	35
2.4.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ. ....	36
2.4.6 การรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM).....	37
2.4.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ....	37
2.4.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี .....	38
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงาน .....	41
3.1 หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ.....	41
3.2 ผู้ส่งมอบ .....	46
3.3 สื่อมวลชน .....	50
3.4 คู่ความร่วมมือ .....	52

## สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 1	กรอบการประเมินสำหรับระบบประเมินผลฯ ใหม่ (SE-AM) ในประเด็นเกณฑ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder & Customer Management : SCM) .....	3
แผนภาพที่ 2	ภาพรวมและความพึงพอใจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน .....	7
แผนภาพที่ 3	การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ .....	9
แผนภาพที่ 4	ทัศนคติของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้าน .....	10
แผนภาพที่ 5	ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ. ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ .....	11
แผนภาพที่ 6	ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ .....	12
แผนภาพที่ 7	ภาพรวมและความพึงพอใจของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายกลุ่ม และ รายด้าน .....	15
แผนภาพที่ 8	การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของผู้ส่งมอบ .....	17
แผนภาพที่ 9	ทัศนคติของผู้ส่งมอบที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้าน .....	18
แผนภาพที่ 10	ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ. ของผู้ส่งมอบ .....	19
แผนภาพที่ 11	ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของผู้ส่งมอบ .....	19
แผนภาพที่ 12	ภาพรวมและความพึงพอใจของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน .....	22
แผนภาพที่ 13	การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของสื่อมวลชน .....	24
แผนภาพที่ 14	ทัศนคติของสื่อมวลชนที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้าน .....	25
แผนภาพที่ 15	ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ. ของสื่อมวลชน .....	26
แผนภาพที่ 16	ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของสื่อมวลชน .....	27
แผนภาพที่ 17	ภาพรวมและความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายด้าน .....	31
แผนภาพที่ 18	การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของคู่ความร่วมมือ .....	34
แผนภาพที่ 19	ทัศนคติของคู่ความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน .....	35
แผนภาพที่ 20	ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ. ของคู่ความร่วมมือ .....	36
แผนภาพที่ 21	ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของคู่ความร่วมมือ .....	37

ตารางที่ 1	ขอบเขตงานของการสำรวจทัศนคติ ความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญของ กนอ. รวมทั้งวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ.....	4
ตารางที่ 2	กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญของ กนอ. ....	5
ตารางที่ 3	ความพึงพอใจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ. รายละเอียด .....	8
ตารางที่ 4	เหตุผลความไม่พึงพอใจและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อการดำเนินงานของ กนอ. ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ.....	8
ตารางที่ 5	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐ ปี 2562-2566 แยกรายประเด็น.....	13
ตารางที่ 6	การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐ ปี 2562-2566 แยกรายประเด็น.....	14
ตารางที่ 7	ความพึงพอใจของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายละเอียด.....	16
ตารางที่ 8	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ส่งมอบ ปี 2562-2566 แยกรายประเด็น.....	20
ตารางที่ 9	การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้ส่งมอบ ปี 2562-2565 แยกรายประเด็น.....	21
ตารางที่ 10	ความพึงพอใจของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายละเอียด.....	23
ตารางที่ 11	ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม 3 อันดับแรก.....	25
ตารางที่ 12	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสื่อมวลชน ปี 2562-2566 แยกรายประเด็น.....	28
ตารางที่ 13	การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของสื่อมวลชน ปี 2562-2566 แยกรายประเด็น .....	30
ตารางที่ 14	ความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายละเอียด.....	32
ตารางที่ 15	เหตุผลความไม่พึงพอใจและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อการดำเนินงานของ กนอ. ....	33
ตารางที่ 16	ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม 3 อันดับแรก.....	35
ตารางที่ 17	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือ ปี 2562-2566 แยกรายประเด็น.....	38
ตารางที่ 18	การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของคู่ความร่วมมือ ปี 2562-2566 แยกรายประเด็น.....	40

## 1. บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มีบทบาทและหน้าที่หลัก ได้แก่ การจัดตั้งและบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมเพื่อรองรับการลงทุนและดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรม รวมทั้งหน้าที่สนับสนุนอื่น ๆ ได้แก่ การอนุญาตและกำกับประกอบการประกอบกิจการให้สิทธิประโยชน์ การจัดหาอำนวยความสะดวกด้านบริการต่าง ๆ แก่ นักลงทุนอุตสาหกรรม ทั้งนี้เพื่อสนองนโยบายรัฐบาล ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมให้เติบโตควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยมีผลิตภัณฑ์หลักขององค์กร ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมซึ่งกระจายตัวอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศประกอบด้วยนิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง นิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงานระหว่าง กนอ. กับภาคเอกชน และท่าเรืออุตสาหกรรมมาตาพุด มีบริการหลัก คือ สร้าง บริหาร และกำกับดูแลนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กนอ. กำหนด และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตของภาคอุตสาหกรรมของประเทศ โดยมีกลไกที่ใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) ซึ่งเป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมาตาพุด คือ การให้บริการโดยสำนักงานใหญ่ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม และสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาตาพุด และ ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ กนอ. ปีงบประมาณ 2566-2570 (ทบทวนปีงบประมาณ 2566) กนอ. ให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อลูกค้า คู่ค้า ชุมชน โดยการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ครอบคลุม และดำเนินกิจกรรมด้าน CSR กับชุมชนอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ให้เหนือกว่าความคาดหวัง เกิดความภักดี (Loyalty) ต่อ กนอ. นอกจากการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าแล้ว กนอ. ยังมุ่งให้เป็นองค์กร ที่มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยเน้นภาคอุตสาหกรรม และบริการสู่อานาคตที่ยั่งยืน

การบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. ภายใต้แนวคิดนิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ กนอ. ได้มุ่งสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ซึ่งได้แก่ ชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีการกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อคุณภาพชีวิต และความปลอดภัยของชุมชน อีกทั้งตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่สำคัญในการรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การดำเนินงานใด ๆ ภายใต้ภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของนิคมอุตสาหกรรม จะต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และทัศนคติที่ดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้ กนอ. ดำเนินงานได้สัมฤทธิ์ผลตามยุทธศาสตร์ กนอ. ในการสร้างสมดุลของการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันของภาคอุตสาหกรรม สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม (Green Strategy) และยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์กรสู่ความเป็นเลิศด้วยนวัตกรรม (Great Strategy) กนอ. จึงได้กำหนดให้มีโครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กนอ. ประจำปี 2566 เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง แม่นยำ สามารถนำมาใช้วิเคราะห์และเทียบเคียงกับคู่แข่ง เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงกลยุทธ์ รูปแบบและแนวทางการดำเนินงานของ กนอ. ให้ตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังของลูกค้าผู้ร่วมดำเนินงาน และชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรมรวมทั้งประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่สำคัญกับ กนอ. ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ก.น.อ. ประจำปี 2566 มีดังนี้

- เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญต่อ ก.น.อ. รวมทั้งวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของ ก.น.อ.

## 1.3 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (SE-AM)

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้ามีเป้าหมายให้รัฐวิสาหกิจมีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ ให้รัฐวิสาหกิจรับทราบ เรียนรู้ คาดการณ์ ถึงความต้องการ ความคาดหวัง ข้อกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า และใช้สารสนเทศเหล่านี้เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทางหรือกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสมรวมถึงสามารถติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาพลักษณ์ ตลอดจนความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ เพื่อบรรลุผลลัพธ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี และพัฒนาสู่ความยั่งยืนของรัฐวิสาหกิจ โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 มิติ ได้แก่

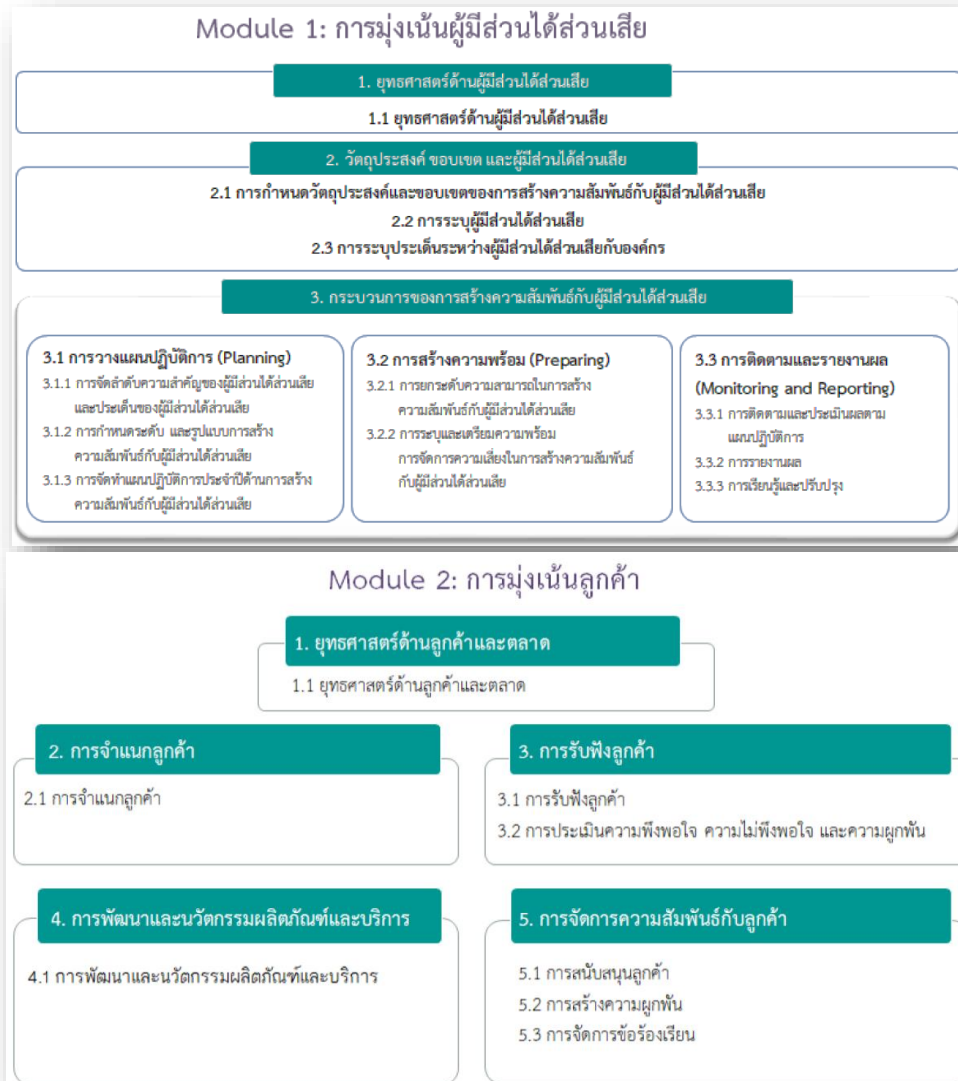
1) องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากบริบทการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งองค์กร/หน่วยงานชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมด ซึ่งมีโอกาสได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานในอนาคตตามบริบททิศทางการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ

2) องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ดำเนินงานและส่งผลกระทบต่อรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งองค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอนาคต ซึ่งมีโอกาสดำเนินงานและส่งผลกระทบต่อรัฐวิสาหกิจ

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



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



#### 1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญประจำปี 2566 มีดังนี้

ตารางที่ 1 ขอบเขตงานของการสำรวจทัศนคติ ความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญของ กนอ. รวมทั้งวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ.

เป้าหมายการศึกษา	ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ	วิธีการรวบรวมข้อมูล	จำนวนตัวอย่าง	ผลลัพธ์
<b>มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญตามแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ กนอ. ปีงบประมาณ 2566-2570</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ</li> <li>ผู้ส่งมอบ</li> <li>สื่อมวลชน</li> <li>คู่ความร่วมมือ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความต้องการ</li> <li>ความคาดหวัง</li> <li>ทัศนคติ</li> <li>ความกังวล</li> </ul>	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญ เป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5)</li> <li>เชิงคุณภาพ</li> </ul>
<b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานด้าน Corporate CSR ของ กนอ.</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแผน Corporate CSR ของ กนอ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประสิทธิผลจากการดำเนินงานด้าน Corporate CSR ของ กนอ.</li> </ul>	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เป็นไปตามหลักสถิติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5)</li> <li>เชิงคุณภาพ</li> </ul>

#### 1.5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

- 1) หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ จำนวนตัวอย่าง 5 ราย
- 2) ผู้ส่งมอบ จำนวนตัวอย่าง 142 ราย
- 3) สื่อมวลชน จำนวนตัวอย่าง 5 ราย
- 4) คู่ความร่วมมือ จำนวน 84 ราย

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญของ กนอ.

ลำดับที่	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
1	ผู้แทนหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ	5
2	ผู้ส่งมอบ	142
	บริษัทที่ให้บริการสาธารณูปโภค ให้กับนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม ได้แก่ GUSCO, EASTWATER, GETCO และ BPEC	4
	ผู้ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (น้ำ ไฟฟ้า และโทรคมนาคม) อย่างละ 1 ราย รวม 3 ราย ได้แก่	138
	<b>นิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง</b>	
	นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย (สนก.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง (สนล.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมบางชัน (สนช.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง (สนค.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร (สนส.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (สนน.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมพีจิตร (สนจ.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จ.สงขลา (สนต.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา (สนข.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว (สน.สก.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมบางปู (สนป.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมบางพลี (สนบ.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (สนฉ.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (สนพ.)	3
	ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด (สทร.)	3
	<b>นิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน</b>	
	นิคมอุตสาหกรรมหนองแค (สน.นค.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี (สน.อธ.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน (สน.บอ.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (สน.บว.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร (สน.สค.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี (สน.รบ.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ (สน.วก.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ (สน.กว.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมเอเชียสุวรรณภูมิ (สน.อช (สภ.))	3
	นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟที 1 (สน.ทต.1)	3
	นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟที 2 (สน.ทต.2)	3
	นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค กบินทร์ (สน.ฮท.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมหลักชัยเมืองยาง (สน.มย.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) (สน.อบ.)	3
	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 (สน.ดบ.1)	3
	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2 (สน.ดบ.2)	3
	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 3 (สน.ดบ.3)	3

ลำดับที่	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 4 (สน.ดบ.4)	3
	นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1 (สน.ดช.1)	3
	นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2 (สน.ดช.2)	3
	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี) (สน.อต (ชบ.))	3
	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง) (สน.อต (รย.))	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (สน.ปท.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง) (สน.ปท.(ลฉ.))	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 (สน.ปท.3)	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 4 (สน.ปท.4)	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5 (สน.ปท.5)	3
	นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด) (สน.ตอ.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมผาแดง (สน.ผด.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สน.อช.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล (สน.อล.)	3
3	<b>สื่อมวลชน</b>	<b>5</b>
4	<b>คู่ความร่วมมือ</b>	<b>84</b>
	หน่วยงานระดับจังหวัดในพื้นที่ที่นิคมฯ	78
	หน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานภาครัฐ เพื่อส่งเสริมการลงทุนและการเติบโตของภาคเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมและ บริษัทผู้ตรวจประเมินที่ขึ้นทะเบียนกับ กนอ.	6

หมายเหตุ: กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญ อาจมีการปรับเปลี่ยนได้เพื่อความเหมาะสม

## 1.6 การแปลผลการสำรวจ

การแปลผลคะแนนของความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเด็นสามารถนำมาแปลผลได้ตามเกณฑ์การแปลความหมายตามช่วงคะแนนของเบสท์ (Best, 1977)<sup>1</sup> 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

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

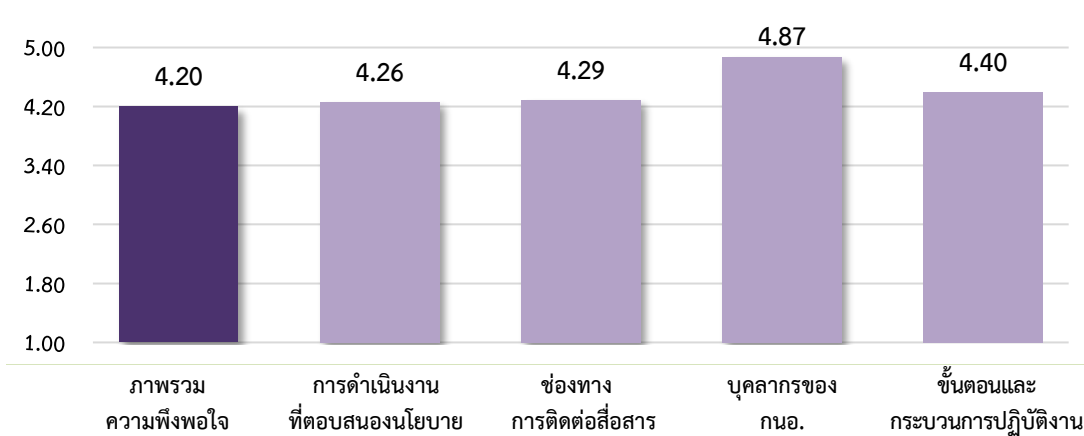
## 2. สรุปผลการสำรวจ

### 2.1 ผลการสำรวจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

#### 2.1.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ ก.น.อ. มีความพึงพอใจมาก อยู่ในระดับคะแนน 4.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ ก.น.อ. แยกรายด้าน พบว่า หน่วยงานภาครัฐกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ มีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน ความพึงพอใจต่อบุคลากรของ ก.น.อ. อยู่ในระดับคะแนน 4.87 รองลงมา คือ ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน และช่องทางการติดต่อสื่อสารอยู่ที่ระดับคะแนน 4.40 และ 4.29 ตามลำดับ ในขณะที่การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย มีระดับคะแนนน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.26

แผนภาพที่ 2 ภาพรวมและความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของ ก.น.อ. รายด้าน



- **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกือบทุกประเด็นย่อย ยกเว้นประเด็นการดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบายและเป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงานท่าน และความครบถ้วนของการดำเนินงาน ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก อยู่ในระดับคะแนน 4.20 และ 4.00 ตามลำดับ โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การรับรู้ถึงความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงานท่าน และความรวดเร็ว และทันเวลาของการดำเนินงาน อยู่ในระดับคะแนน 4.40 เท่ากัน
- **ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐมีความพึงพอใจมากในเกือบทุกประเด็นย่อย ได้แก่ ประเด็นความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสาร และความเพียงพอของช่องทางการสื่อสารที่ให้ข้อมูลสารสนเทศอยู่ที่ระดับคะแนน 4.20 เท่ากัน และข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ อยู่ในระดับคะแนน 4.00 ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับคะแนน 4.60
- **ความพึงพอใจต่อบุคลากรของ ก.น.อ. :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพร้อม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับคะแนน 5.00
- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานมากที่สุด ความชัดเจนของระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละงาน และขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับคะแนน 4.40 เท่ากัน

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐต่อการดำเนินงานของ ก.น.อ. รายประเด็น

ด้าน	ประเด็นความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย
1. การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย	การรับรู้ถึงความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงาน	4.40
	การดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบายและเป็นไปตาม	4.20
	ความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงาน	
	ความครบถ้วนของการดำเนินงาน	4.00
	ความรวดเร็ว และทันเวลาของการดำเนินงาน	4.40
	ความสม่ำเสมอของการรายงานผลการดำเนินงาน	4.25
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.20
	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.60
	ความเพียงพอของช่องทางการสื่อสารที่ให้ข้อมูลสารสนเทศ	4.20
	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ	4.50
	ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	4.00
3. บุคลากรของ ก.น.อ.	ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบดำเนินการ	4.80
	สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	
	การแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตามที่ต้องการ	4.80
	ความพร้อม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	5.00
4. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	4.40
	ความชัดเจนของระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละงาน	4.40
	ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและ	4.40
	เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	

### 2.1.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

เมื่อพิจารณาถึงผลสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ ก.น.อ. พบว่า มีจำนวนผู้ที่ไม่พึงพอใจ ทั้งสิ้น 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 โดยมีระดับความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 4.00 หรือ ไม่พึงพอใจมากที่สุดและเมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย อยู่ที่ระดับคะแนน 4.00 โดยมีรายละเอียดของเหตุผลความไม่พึงพอใจ และแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้

ตารางที่ 4 เหตุผลความไม่พึงพอใจและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อการดำเนินงานของ ก.น.อ. ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

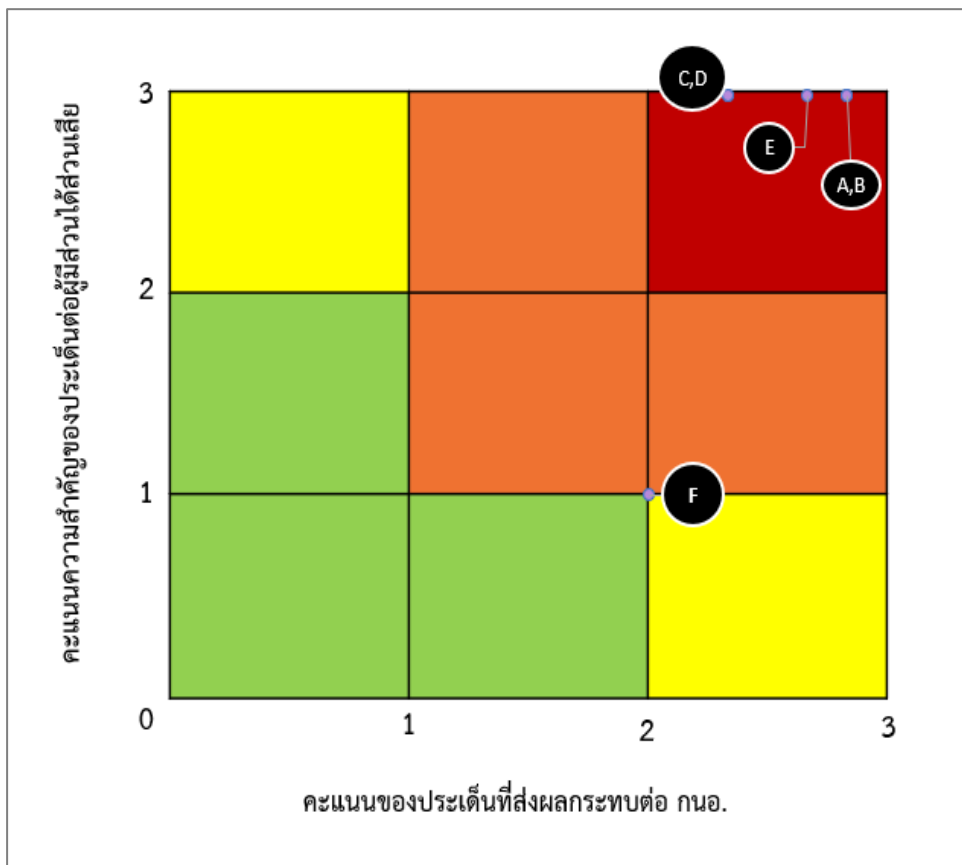
เหตุผลความไม่พึงพอใจ	แนวทางการแก้ไขปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย</b>			
การรายงานข้อมูลเกี่ยวกับการกำจัดกากอุตสาหกรรมไม่ครบถ้วนทุกโรงงานที่อยู่ภายใต้การดูแลของ ก.น.อ.	ก.น.อ. ควรประชาสัมพันธ์ให้แก่งานภายใต้การดูแลของ ก.น.อ. ในการบันทึกข้อมูลเข้าระบบฯ ให้ครบถ้วนและถูกต้อง	1	100.00
	<b>รวม</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>

### 2.1.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

#### 1) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวล ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

จากการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ โดยใช้ Materiality Matrix พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี คือ การส่งเสริมการลงทุนอุตสาหกรรมเป้าหมาย/ส่งเสริมผู้ประกอบการ การกำกับดูแลการจัดการกากอุตสาหกรรม/Recycle Waste อย่างเป็นระบบ การตอบสนองนโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม (อุตสาหกรรมอยู่คู่กับชุมชนอย่างยั่งยืน) มาตรการยกระดับความปลอดภัยของโรงงานในและนอกนิคมอุตสาหกรรม และการมีส่วนร่วม/การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกับนโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม นอกจากนี้มีประเด็นที่มีความสำคัญน้อย ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 5 ปี คือ การร่วมมือกับผู้พัฒนาฯ ในการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ที่มีศักยภาพ (นอกพื้นที่ EEC)

แผนภาพที่ 3 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ



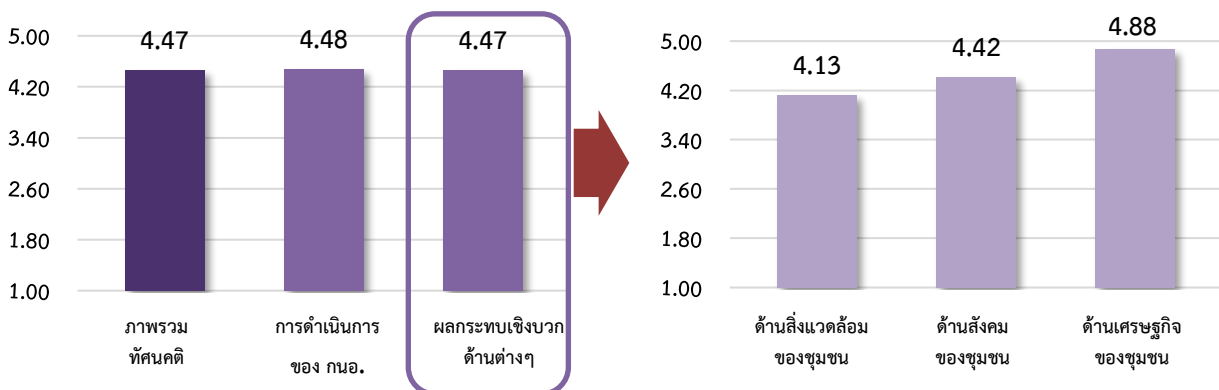
ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด      ประเด็นที่มีความสำคัญมาก      ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง      ประเด็นที่มีความสำคัญน้อย

<b>A</b>	<b>การส่งเสริมการลงทุนอุตสาหกรรมเป้าหมาย/ส่งเสริมผู้ประกอบการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ เป็นหน่วยงานกำหนดการลงทุนอุตสาหกรรมเป้าหมายในแต่ละจังหวัด</li> <li>▪ ส่งเสริมการลงทุนอุตสาหกรรมเป้าหมายที่เหมาะสมในแต่ละนิคมอุตสาหกรรม</li> <li>▪ จัดหา/พัฒนาพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมให้เหมาะสมกับขนาดของอุตสาหกรรม/กิจการ เช่น อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ (เช่น ปิโตรเคมี ฯลฯ) SME, Micro, วิสาหกิจชุมชน</li> <li>▪ บริหารจัดการในการดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรมด้านผลิต สาธารณูปโภค การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ให้แก่ SME, Micro, วิสาหกิจชุมชน</li> <li>▪ ได้รับสิทธิประโยชน์/สิทธิพิเศษเพิ่มขึ้น จากการได้รางวัลยอดเยี่ยมจากกระทรวงอุตสาหกรรม</li> </ul>
<b>B</b>	<b>การกำกับดูแลการจัดการกากอุตสาหกรรม/Recycle Waste อย่างเป็นระบบ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ กำหนดนโยบายการจัดการกากอุตสาหกรรมให้สอดคล้องกับประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม ปี 2566</li> <li>▪ การกำกับดูแลการลักลอบทิ้งกากอุตสาหกรรมของโรงงานอย่างเข้มงวด</li> <li>▪ กระบวนการรวบรวมและจัดการ Electronic Waste อย่างเป็นระบบ</li> </ul>
<b>E</b>	<b>การมีส่วนร่วม/การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกับนโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม</b>
<b>C</b>	<b>การตอบสนองนโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม (อุตสาหกรรมอยู่กับชุมชนอย่างยั่งยืน)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สร้างการกระจายรายได้สู่ชุมชน</li> <li>▪ สร้างงาน สร้างอาชีพ</li> <li>▪ สร้างความปลอดภัยให้แก่ชุมชน</li> <li>▪ ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม</li> </ul>
<b>D</b>	<b>มาตรการยกระดับความปลอดภัยของโรงงานในและนอกนิคมอุตสาหกรรม</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ แลกเปลี่ยนประสบการณ์/ข้อมูลของโรงงาน และทำงานร่วมกับกระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อนำมาปรับปรุง กฎหมาย และขั้นตอนดำเนินงาน</li> </ul>
<b>F</b>	<b>การร่วมมือกับผู้พัฒนา ในการพัฒนานิคมฯ ในพื้นที่ที่มีศักยภาพ (นอกพื้นที่ EEC)</b>

#### 2.1.4 ทัศนคติของผู้แทนหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ.

หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐมีทัศนคติต่อภาพรวมการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ในระดับดีมาก อยู่ที่ระดับคะแนน 4.47 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยมีทัศนคติต่อการดำเนินการของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนน 4.48 และ ทัศนคติต่อผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.47 และ เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยของผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ พบว่า ผลกระทบด้านเศรษฐกิจของชุมชน มีระดับคะแนนสูงที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.88 รองลงมา คือ ด้านสังคมของชุมชน และด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชนอยู่ที่ระดับคะแนน 4.42 และ 4.13 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 4 ทัศนคติของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน

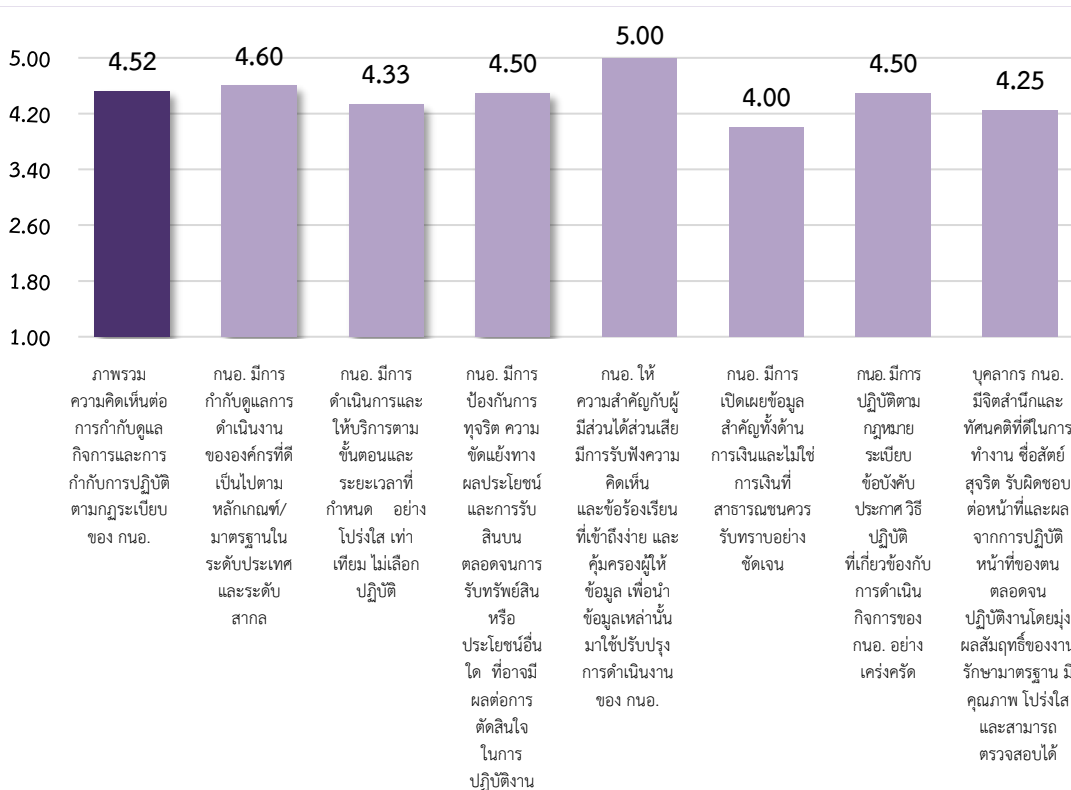




### 2.1.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.

หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐมีความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ. อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อยู่ที่ระดับคะแนน 4.52 โดยประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ กนอ. ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนน 5.00 ในขณะที่ ประเด็นที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ กนอ. มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงินที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจนอยู่ที่ระดับคะแนน 4.00

แผนภาพที่ 5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ. ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ



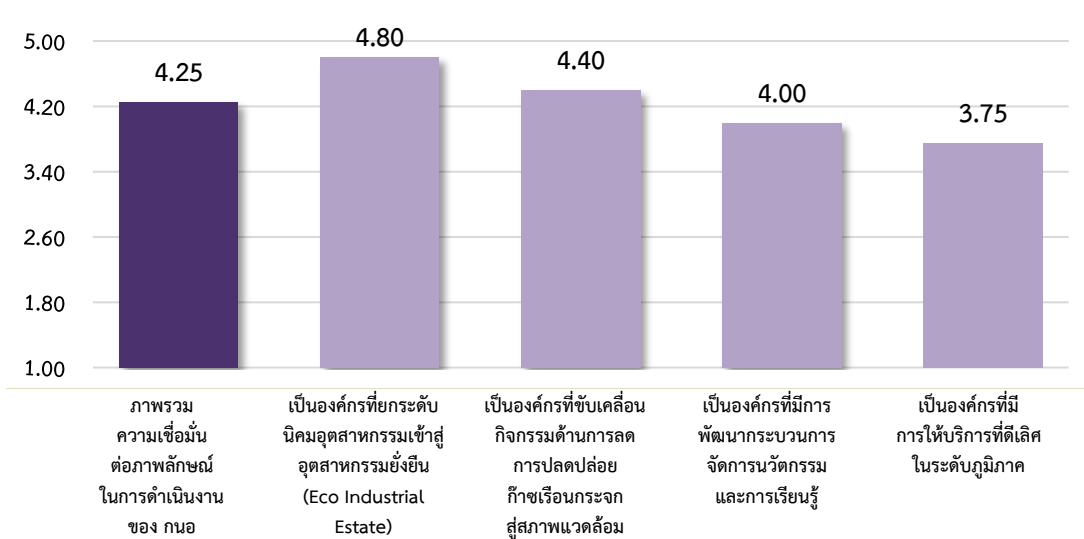
### 2.1.6 การรับรู้ว่าคุณนิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)

จากผลการสำรวจต่อการรับรู้ว่าคุณนิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM) ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ พบว่า หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐที่รับรู้การดำเนินงาน BCM มีจำนวน 3 รายคิดเป็นร้อยละ 60.00

### 2.1.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ มีภาพรวมความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.25 โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ เป็นองค์กรที่ยกระดับนิคมอุตสาหกรรมเข้าสู่อุตสาหกรรมยั่งยืน (Eco Industrial Estate) อยู่ที่ระดับคะแนน 4.80 ในขณะที่ ประเด็นที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือเป็นองค์กรที่มีการให้บริการที่เลิศในระดับภูมิภาค อยู่ที่ระดับคะแนน 3.75

แผนภาพที่ 6 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ



### 2.1.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

#### 1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

จากการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ และนำผลการสำรวจมาเปรียบเทียบกับย้อนหลัง 5 ปี พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐ ปี 2566 ลดลงจาก ปี 2565 โดยมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงเท่ากับ 0.40 และเมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2565 เท่ากับ 0.34
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2565 เท่ากับ 0.21
3. บุคลากร กนอ. มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก ปี 2565 เท่ากับ 0.33
4. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2565 เท่ากับ 0.27

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ ปี 2562-2566 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2562	2563	2564	2565	2566	62-63	63-64	64-65	65-66
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.60</b>	<b>4.25</b>	<b>4.50</b>	<b>4.60</b>	<b>4.20</b>	<b>-0.35</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>-0.40</b>
<b>การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย</b>	<b>4.08</b>	<b>4.20</b>	<b>4.29</b>	<b>4.60</b>	<b>4.26</b>	<b>0.12</b>	<b>0.09</b>	<b>0.31</b>	<b>-0.34</b>
1. การรับรู้ถึงความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงาน	4.40	4.25	4.33	4.80	4.40	-0.15	0.08	0.47	-0.40
2. การดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบาย และเป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงาน	4.20	4.25	4.30	4.60	4.20	0.05	0.05	0.30	-0.40
3. ความครบถ้วนของการดำเนินงาน	4.00	4.25	4.33	4.40	4.00	0.25	0.08	0.07	-0.40
4. ความรวดเร็ว และทันเวลาของการดำเนินงาน	3.80	4.25	4.20	4.60	4.40	0.45	-0.05	0.40	-0.20
5. ความสม่ำเสมอของการรายงานผลการดำเนินงาน	4.00	4.00	4.29	4.60	4.25	0.00	0.29	0.31	-0.35
<b>ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>	<b>4.30</b>	<b>4.10</b>	<b>4.23</b>	<b>4.08</b>	<b>4.29</b>	<b>-0.20</b>	<b>0.13</b>	<b>-0.15</b>	<b>0.21</b>
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.25	4.00	4.22	4.20	4.20	-0.25	0.22	-0.02	0.00
7. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.50	4.25	4.20	4.20	4.60	-0.25	-0.05	0.00	0.40
8. ความเพียงพอของช่องทางการสื่อสารที่ให้ข้อมูลสารสนเทศ	4.25	4.25	4.30	3.80	4.20	0.00	0.05	-0.50	0.40
9. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ	4.25	4.00	4.30	4.20	4.50	-0.25	0.30	-0.10	0.30
10. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	4.25	4.00	4.11	4.00	4.00	-0.25	0.11	-0.11	0.00
<b>บุคลากร กนอ.</b>	<b>4.67</b>	<b>4.67</b>	<b>4.48</b>	<b>4.53</b>	<b>4.87</b>	<b>0.00</b>	<b>-0.19</b>	<b>0.05</b>	<b>0.33</b>
11. ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบดำเนินการ สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	4.80	4.75	4.50	4.60	4.80	-0.05	-0.25	0.10	0.20
12. การแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตามที่ต้องการ	4.40	4.50	4.44	4.20	4.80	0.10	-0.06	-0.24	0.60
13. ความพร้อม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.80	4.75	4.50	4.80	5.00	-0.05	-0.25	0.30	0.20
<b>ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน</b>	<b>4.67</b>	<b>4.67</b>	<b>4.13</b>	<b>4.67</b>	<b>4.40</b>	<b>0.00</b>	<b>-0.54</b>	<b>0.54</b>	<b>-0.27</b>
14. ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	4.80	5.00	4.13	4.75	4.40	0.20	-0.87	0.62	-0.35
15. ความชัดเจนของระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละงาน	4.60	4.67	4.25	4.60	4.40	0.07	-0.42	0.35	-0.20
16. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.60	4.00	4.00	4.60	4.40	-0.60	0.00	0.60	-0.20

## 2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ ก.น.อ. พบว่า ในปี 2566 มีผู้ที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ ก.น.อ. จำนวน 1 ราย โดยภาพรวมความไม่พึงพอใจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐปี 2566 เพิ่มขึ้นจาก ปี 2565 โดยมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจเพิ่มขึ้น เท่ากับ 2.50

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ ปี 2562-2566 แยกรายประเด็น

ความไม่พึงพอใจ ต่อการดำเนินงานของ ก.น.อ.	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2562	2563	2564	2565	2566	62-63	63-64	64-65	65-66
1. การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย	3.00	-	-	-	4.00	-3.00	-	-	4.00
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	2.00	-	2.50	-	-	-2.00	2.50	-2.50	-
3. บุคลากร ก.น.อ.	1.00	-	-	2.00	-	-1.00	-	2.00	-2.00
4. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	-	-	1.00	-	-	-	1.00	-1.00	-
5. อื่นๆ	2.00	-	-	1.00	-	-2.00	-	1.00	-1.00
รวม	3.00	-	1.75	1.50	4.00	-3.00	1.75	-0.25	2.50

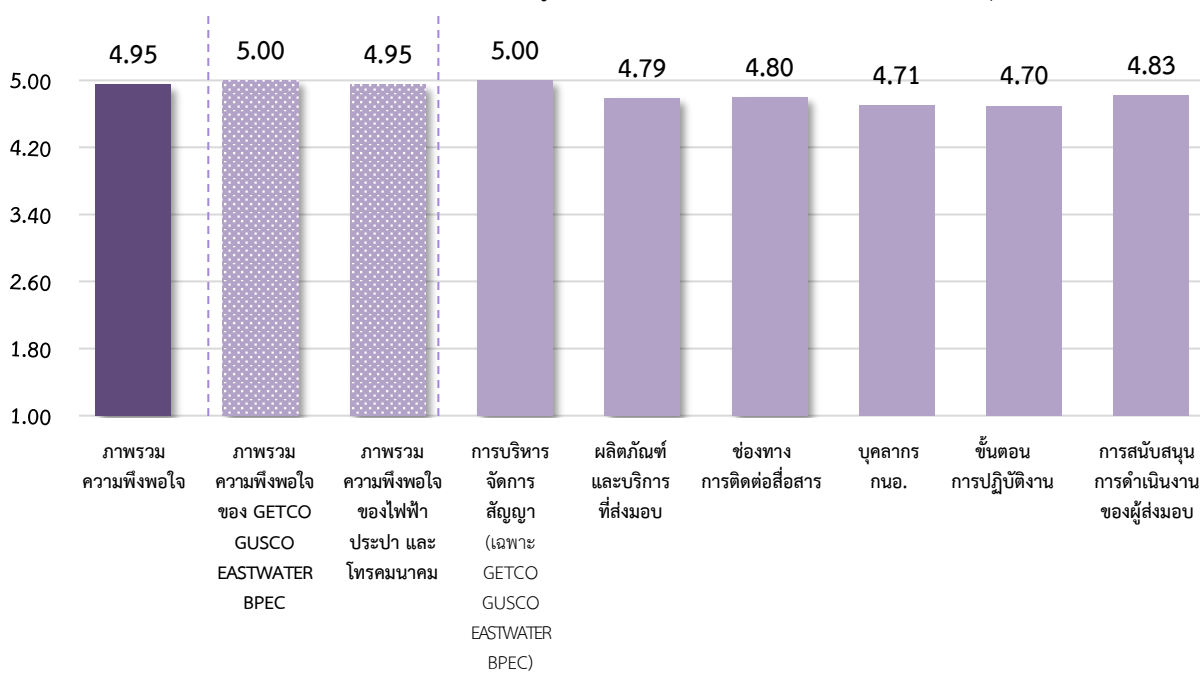
## 2.2 ผลการสำรวจของผู้ส่งมอบ

### 2.2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ ก.น.อ. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.95 โดยกลุ่มหน่วยงาน GETCO, GUSTO, EASTWATER และ BPEC มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 5.00 ส่วนหน่วยงานกลุ่มไฟฟ้า ประปา และโทรคมนาคม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.95 ทั้งนี้ หาก ก.น.อ. ต้องการได้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในระดับคะแนนสูงสุด (ระดับ 5) กลุ่มผู้ส่งมอบให้ความเห็นว่า ก.น.อ. ควรมีการปรับปรุงการประสานงานกับผู้ส่งมอบให้มีความเข้าใจตรงกัน จะส่งผลให้ทำงานไม่คลาดเคลื่อน และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสารการดำเนินงานของผู้ส่งมอบอย่างทั่วถึง เช่น วันที่ผู้ส่งมอบเข้ามาซ่อมบำรุง ฯลฯ อีกทั้งบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่าง ก.น.อ. และผู้ส่งมอบ เพื่อให้การดำเนินงานรวดเร็วมากขึ้น และป้องกันการเกิดปัญหาระหว่างการดำเนินงาน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC) มากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 5.00 รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ที่ระดับคะแนน 4.83 และ 4.80 ตามลำดับ ในขณะที่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนน้อยที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.70

แผนภาพที่ 7 ภาพรวมและความพึงพอใจของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานร่วมกับ ก.น.อ. รายกลุ่ม และ รายด้าน



- ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC) : เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นความชัดเจนของข้อกำหนดในสัญญาของ ก.น.อ. ประเด็นความชัดเจนของข้อกำหนดในสัญญาของ ก.น.อ. ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ และการดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่ระดับคะแนน 5.00 เท่ากัน
- ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ : เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อประเด็นผลิตภัณฑ์และบริการที่ ก.น.อ. ต้องการให้ผู้ส่งมอบมีความชัดเจน อยู่ที่ระดับคะแนน 4.79

- **ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจในประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ ก.น.อ. ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ มีระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.80
- **ความพึงพอใจต่อบุคลากร ก.น.อ. :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจในประเด็นบุคลากรสื่อสารความต้องการ/ปัญหาที่ง่ายต่อความเข้าใจ และประเด็นที่บุคลากร ก.น.อ. เต็มใจช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา มีระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.71
- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการปฏิบัติงาน :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจในประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ ก.น.อ. ง่ายต่อการดำเนินงาน ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาพร้อมกันอย่างสม่ำเสมอ มีระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.70
- **ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการสนับสนุนให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา อยู่ที่ระดับคะแนน 4.83

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานร่วมกับ ก.น.อ. รายประเด็น

ด้าน	ประเด็นความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย
1. การบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC)	ความชัดเจนของข้อกำหนดในสัญญาของ ก.น.อ.	5.00
	ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	5.00
	การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด ขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	5.00
2. ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ	ผลิตภัณฑ์และบริการที่ ก.น.อ. ต้องการให้ส่งมอบมีความชัดเจน	4.79
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ ก.น.อ.	4.80
	ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	4.80
	ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	4.80
	ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	4.80
4. บุคลากร ก.น.อ.	บุคลากร ก.น.อ. สื่อสารความต้องการ/ปัญหา ที่ง่ายต่อความเข้าใจ	4.71
	บุคลากร ก.น.อ. เต็มใจช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา	4.71
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ ก.น.อ. ง่ายต่อการดำเนินงาน	4.70
	ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.70
	การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาพร้อมกันอย่างสม่ำเสมอ	4.70
6. การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ	การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา	4.83

### 2.2.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

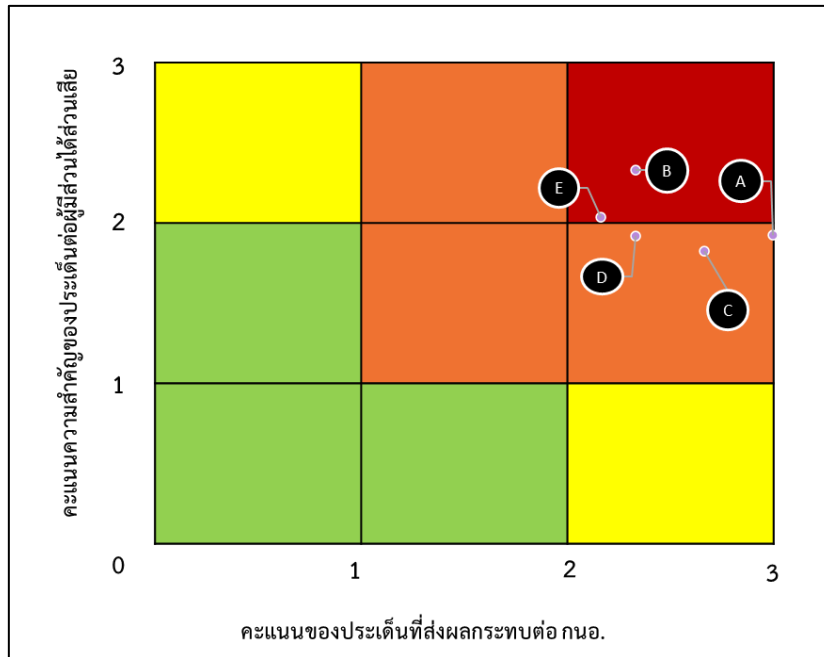
ผลจากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ ก.น.อ. พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ส่งมอบ จำนวน 142 ราย ไม่มีรายใดที่มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ ก.น.อ.

### 2.2.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

#### 1) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของผู้ส่งมอบ

จากการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของผู้ส่งมอบ โดยใช้ Materiality Matrix พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ ด้านบุคลากร กนอ. และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

แผนภาพที่ 8 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของผู้ส่งมอบ



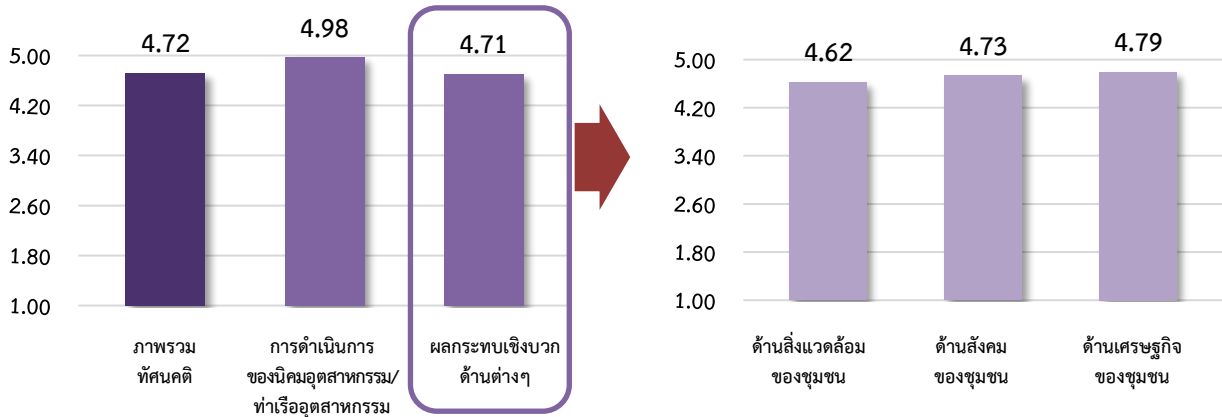
ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด	ประเด็นที่มีความสำคัญมาก	ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง	ประเด็นที่มีความสำคัญน้อย
--------------------------------	--------------------------	------------------------------	---------------------------

<b>B</b>	<b>ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกมากขึ้น เช่น ไลน์ระหว่างสำนักงานใหญ่กับนิคมฯ หรือช่องทางติดต่อบุคลากรโดยตรง</li> </ul>
<b>E</b>	<b>การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>แจ้งให้ผู้ประกอบการทราบล่วงหน้าในการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ</li> <li>เพิ่มการประสานงานระหว่าง กนอ. กับหน่วยงานผู้ส่งมอบ เพื่อให้สะดวกในการดำเนินงานร่วมกัน</li> <li>คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จาก กนอ.</li> <li>เพิ่มความรวดเร็วในการช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาจาก กนอ. เช่น แก้ปัญหาการจอดรถกีดขวาง เป็นต้น</li> <li>แจ้งขั้นตอนการดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรม (ตามระเบียบขั้นตอน) ให้กับผู้ส่งมอบทราบ</li> <li>ช่วยเหลือสนับสนุนและแก้ไขปัญหา/อุปสรรคของผู้ส่งมอบ ระหว่างการซ่อมบำรุงภายในนิคมอุตสาหกรรมให้กับผู้ประกอบการ</li> <li>การสนับสนุนอุปกรณ์ในกรณีที่เกิดจำเป็นและเร่งด่วน</li> </ul>
<b>A</b>	<b>ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ</b>
<b>C</b>	<b>บุคลากร กนอ.</b>
<b>D</b>	<b>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>

### 2.2.4 ทัศนคติของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ผู้ส่งมอบมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมอยู่ในระดับดีมากอยู่ที่ระดับคะแนน 4.72 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยมีทัศนคติต่อ การดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนน 4.98 และ ทัศนคติต่อผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.71 และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยของผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ พบว่า ผลกระทบด้านเศรษฐกิจของชุมชน มีระดับคะแนนมากที่สุดอยู่ที่ 4.79 รองลงมา คือ ด้านสังคมของชุมชน และ ด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน อยู่ที่ระดับคะแนน 4.73 และ 4.62 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 9 ทัศนคติของผู้ส่งมอบที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้าน

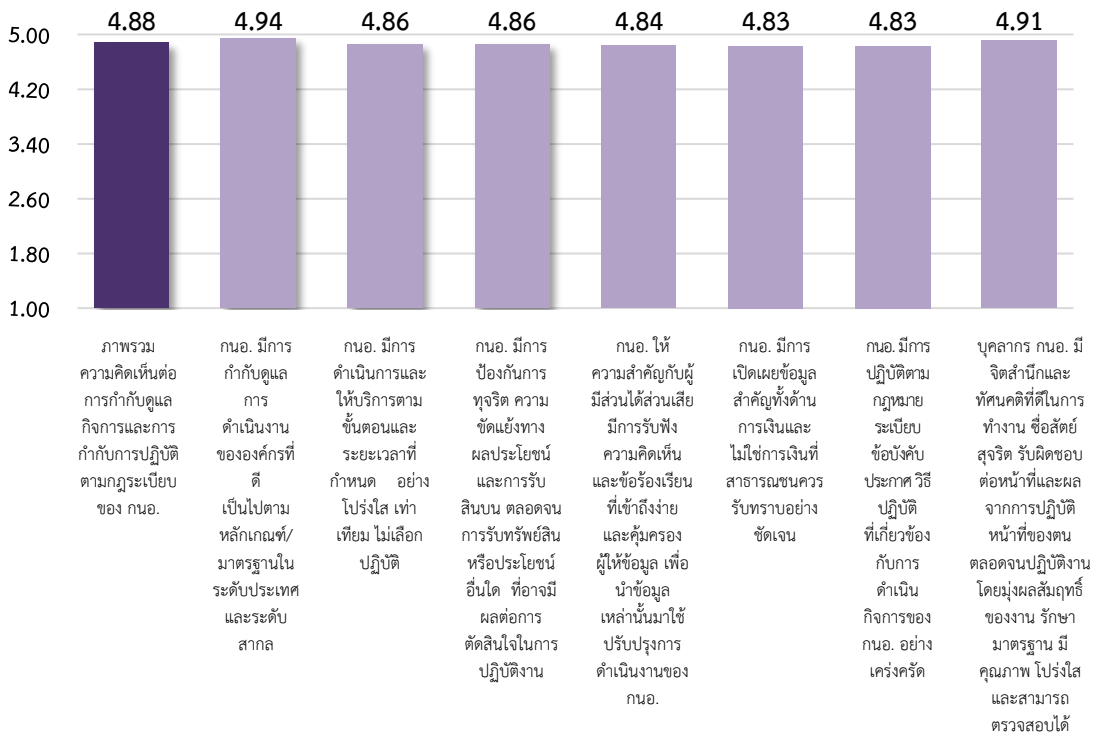


### 2.2.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ ก.น.อ.

ผู้ส่งมอบมีความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ก.น.อ. อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อยู่ที่ระดับคะแนน 4.88 โดยประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ก.น.อ. มีการกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์/มาตรฐานในระดับประเทศและระดับสากล อยู่ที่ระดับคะแนน 4.94 ในขณะที่ ประเด็นที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ ก.น.อ. มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน และ ก.น.อ. มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ วิธีปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของ ก.น.อ. อย่างเคร่งครัด อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.83



แผนภาพที่ 10 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.ของผู้ส่งมอบ



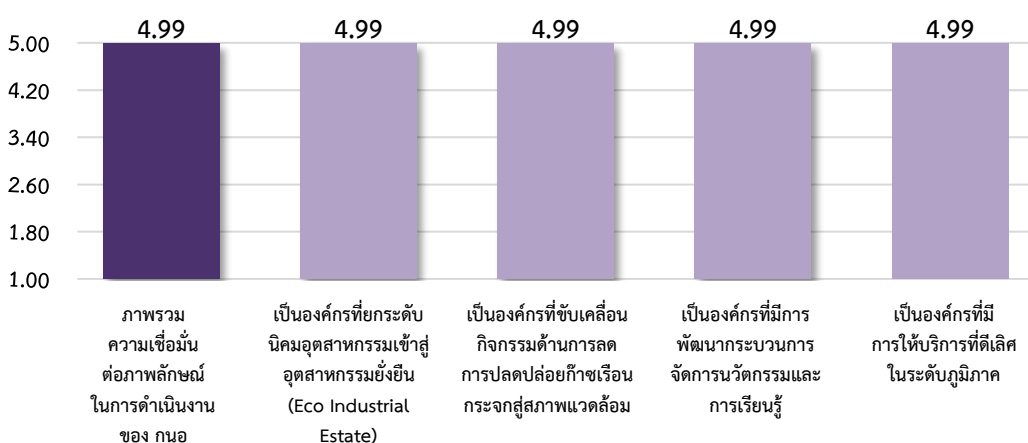
### 2.2.6 การรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)

จากผลการสำรวจต่อการรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM) ของผู้ส่งมอบ พบว่า ผู้ส่งมอบทั้งหมดรับรู้แผนการดำเนินงาน BCM

### 2.2.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

ผู้ส่งมอบมีภาพรวมความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ในระดับมากที่สุดอยู่ที่ระดับคะแนน 4.99 โดยมีความเชื่อมั่นต่อประเด็นการเป็นองค์กรที่ยกระดับนิคมอุตสาหกรรมเข้าสู่อุตสาหกรรมยั่งยืน (Eco Industrial Estate) ประเด็นการเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนกิจกรรมด้านการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่สภาพแวดล้อม ประเด็นการเป็นองค์กรที่มีการพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรมและการเรียนรู้ และ ประเด็นการเป็นองค์กรที่มีการให้บริการที่ดีที่สุดในระดับภูมิภาค อยู่ที่ระดับคะแนน 4.99 เท่ากัน

แผนภาพที่ 11 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของผู้ส่งมอบ



## 2.2.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

### 1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ส่งมอบ และนำผลการสำรวจมาเปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ส่งมอบปี 2566 ลดลงจาก ปี 2565 โดยมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลง 0.03 และเมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. การบริหารจัดการสัญญา ไม่มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จากปี 2565
2. ผลสัมฤทธิ์และบริการที่ส่งมอบ มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลง จากปี 2565 อยู่ที่ 0.20
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2565 อยู่ที่ 0.08
4. บุคลากร ก.น.อ. มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2565 อยู่ที่ 0.03
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2565 อยู่ที่ 0.13
6. การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ ไม่มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จากปี 2565

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ส่งมอบ ปี 2562-2566 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2562	2563	2564	2565	2566	62-63	63-64	64-65	65-66
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.83</b>	<b>4.75</b>	<b>4.93</b>	<b>4.98</b>	<b>4.95</b>	<b>-0.08</b>	<b>0.18</b>	<b>0.05</b>	<b>-0.03</b>
<b>การบริหารจัดการสัญญา</b>	<b>4.33</b>	<b>4.50</b>	<b>3.92</b>	<b>5.00</b>	<b>5.00</b>	<b>0.17</b>	<b>-0.58</b>	<b>1.08</b>	<b>0.00</b>
1. ความชัดเจนของข้อกำหนดในสัญญาของ ก.น.อ.	4.50	4.75	3.75	5.00	5.00	0.25	-1.00	1.25	0.00
2. ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.25	4.25	4.00	5.00	5.00	0.00	-0.25	1.00	0.00
3. การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด ขอบเขตการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.25	4.50	4.00	5.00	5.00	0.25	-0.50	1.00	0.00
<b>ผลสัมฤทธิ์และบริการที่ส่งมอบ</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.89</b>	<b>4.99</b>	<b>4.79</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0.10</b>	<b>-0.20</b>
4. ผลสัมฤทธิ์และบริการที่ ก.น.อ. ต้องการให้ส่งมอบมีความชัดเจน	-	-	4.89	4.99	4.79	-	-	0.10	-0.20
<b>ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>	<b>4.33</b>	<b>4.46</b>	<b>4.74</b>	<b>4.89</b>	<b>4.80</b>	<b>0.13</b>	<b>0.28</b>	<b>0.15</b>	<b>-0.08</b>
5. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ ก.น.อ.	4.50	-	-	-	-	-4.50	-	-	-
7. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ ก.น.อ.	-	4.50	-	-	-	-	-	-	-
8. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ ก.น.อ.	4.50	4.75	4.76	4.89	4.80	0.25	0.01	0.13	-0.08
11.ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	-	4.50	4.72	4.89	4.80	-	0.22	0.17	-0.08
12.ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	4.25	4.25	4.69	4.89	4.80	0.00	0.44	0.20	-0.08
13.ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	3.75	4.50	4.78	4.89	4.80	0.75	0.28	0.11	-0.08

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2562	2563	2564	2565	2566	62-63	63-64	64-65	65-66
<b>บุคลากร ก.น.อ.</b>	-	-	<b>4.86</b>	<b>4.74</b>	<b>4.71</b>	-	-	<b>-0.12</b>	<b>-0.03</b>
14.บุคลากร ก.น.อ. สื่อสารความต้องการ/ปัญหา ที่ง่ายต่อความเข้าใจ	-	-	4.84	4.74	4.71	-	-	-0.10	-0.03
15.บุคลากร ก.น.อ. เต็มใจช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา	-	-	4.88	4.74	4.71	-	-	-0.14	-0.03
<b>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	<b>4.38</b>	<b>4.44</b>	<b>4.69</b>	<b>4.83</b>	<b>4.70</b>	<b>0.06</b>	<b>0.25</b>	<b>0.14</b>	<b>-0.13</b>
16.ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ ก.น.อ. ง่ายต่อการดำเนินงาน	4.25	4.25	4.55	4.83	4.70	0.00	0.30	0.28	-0.13
17.ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.50	4.50	4.73	4.83	4.70	0.00	0.23	0.10	-0.13
18.ประสิทธิภาพของการจัดทำแผนงานร่วมกัน	4.50	4.50	-	-	-	0.00	-	-	-
19.การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	4.25	4.50	4.80	4.83	4.70	0.25	0.30	0.03	-0.13
<b>การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ</b>	<b>4.25</b>	<b>4.13</b>	<b>4.78</b>	<b>4.83</b>	<b>4.83</b>	<b>-0.12</b>	<b>0.65</b>	<b>0.05</b>	<b>0.00</b>
20. การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา	4.00	4.00	4.78	4.83	4.83	0.00	0.78	0.05	0.00

## 2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ ก.น.อ. พบว่า ในรอบ 5 ปี (ปี 2562 – 2566) มีเพียงปี 2564 ที่มีผู้ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ ก.น.อ.

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้ส่งมอบ ปี 2562-2566 แยกรายประเด็น

ความไม่พึงพอใจ ต่อการดำเนินงานร่วมกับ ก.น.อ.	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2562	2563	2564	2565	2566	62-63	63-64	64-65	65-66
การบริหารจัดการสัญญา	-	-	3.00	-	-	-	-	-	-
ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	-	-	2.00	-	-	-	-	-	-
พนักงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	-	-	2.00	-	-	-	-	-	-
การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ	-	-	2.00	-	-	-	-	-	-
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2.25</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

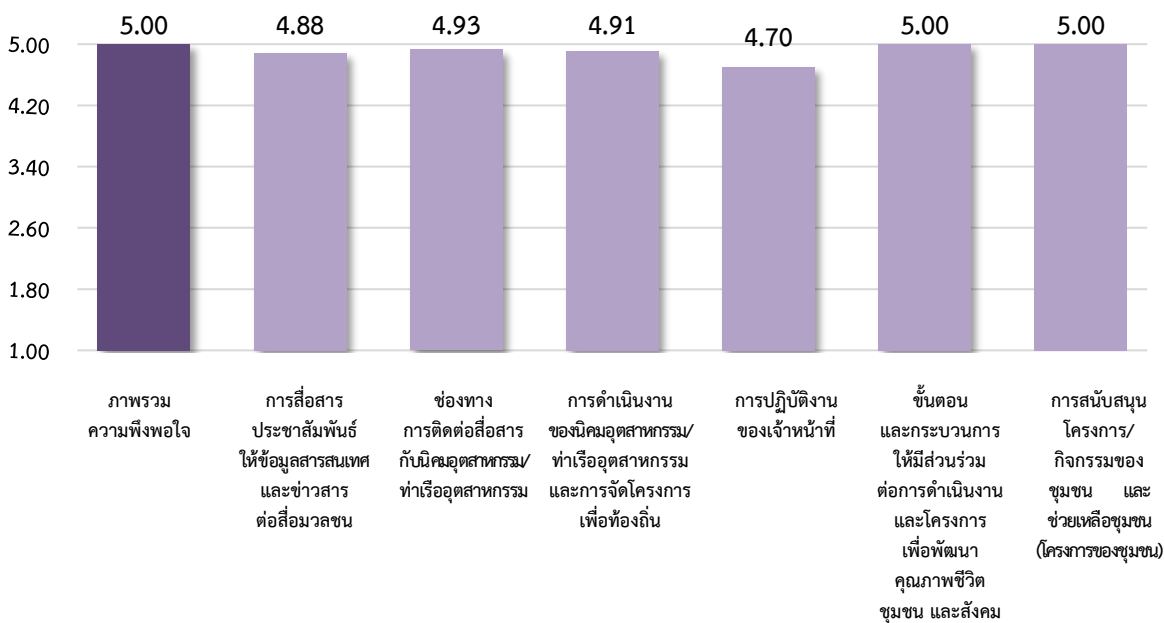
## 2.3 ผลการสำรวจของสื่อมวลชน

### 2.3.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนน 5.00 หรือมีความพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแยกรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการทำให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ และการสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน) ที่ระดับคะแนน 5.00 รองลงมา คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น อยู่ที่ระดับคะแนน 4.93 และ 4.91 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 12 ภาพรวมและความพึงพอใจของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน



- ความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน : เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า สื่อมวลชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยสื่อมวลชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ต่อ สื่อมวลชน และความชัดเจนของเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศที่ให้กับ สื่อมวลชน มีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากับ 5.00
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม : เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า สื่อมวลชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยสื่อมวลชนมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน และ ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ มากที่สุดอยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากับ 5.00
- ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น : เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า สื่อมวลชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยสื่อมวลชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของท้องถิ่น การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อท้องถิ่น ความเพียงพอของงบประมาณ มากที่สุดอยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากับ 5.00
- ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ : เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า สื่อมวลชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจต่อความสม่ำเสมอของการพบปะ กับสื่อมวลชนมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากับ 4.80

- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ชุมชน และสังคม :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า สื่อมวลชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น และการเปิดโอกาสให้ชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมโครงการเพื่อท้องถิ่น อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากับ 5.00
- **ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน) :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า สื่อมวลชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจต่อความต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการของชุมชนที่จัดขึ้น และ ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมโครงการที่ชุมชนจัดขึ้น อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากับ 5.00

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมรายประเด็น

ด้าน	ประเด็นความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย
1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน	ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ต่อ สื่อมวลชน	4.80
	ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ต่อ สื่อมวลชน	5.00
	ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ ต่อ สื่อมวลชน	4.80
	ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศ ต่อ สื่อมวลชน	4.80
	ความชัดเจนของเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศที่ให้กับ สื่อมวลชน	5.00
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	4.80
	ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	5.00
	ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ	5.00
3. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมและการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น	การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของท้องถิ่น	5.00
	การมีส่วนร่วมส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น	4.80
	การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	5.00
	ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการเพื่อท้องถิ่น	4.80
	ประโยชน์ที่ท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของ กนอ.	4.80
	ความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อท้องถิ่น	5.00
	ความเพียงพอของงบประมาณ	5.00
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือคนในชุมชน	4.60
	ความสม่ำเสมอของการพบปะ กับสื่อมวลชน	4.80
5. ขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน และสังคม	การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	5.00
	การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	5.00
	การเปิดโอกาสให้ชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมโครงการเพื่อท้องถิ่น	5.00
6. การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน)	ความต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการของชุมชนที่จัดขึ้น	5.00
	ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมโครงการที่ชุมชนจัดขึ้น	5.00

### 2.3.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

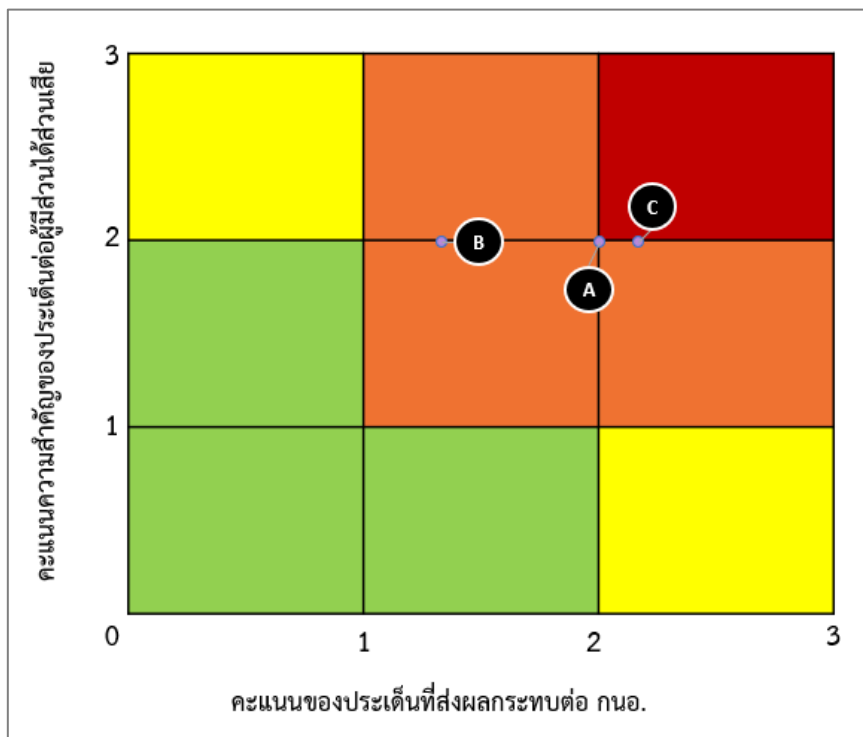
เมื่อพิจารณาถึงผลสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม พบว่า ปี 2566 กลุ่มตัวอย่างสื่อมวลชน จำนวน 5 ราย ไม่มีรายใดที่มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม

### 2.3.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มสื่อมวลชนที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

#### 1) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของกลุ่มสื่อมวลชน

จากการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของกลุ่มสื่อมวลชน โดยใช้ Materiality Matrix พบว่า ทุกประเด็นมีระดับความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี คือ การแจ้งข่าวสาร งบประมาณ และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร

แผนภาพที่ 13 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของสื่อมวลชน



A	การแจ้งข่าวสาร
B	งบประมาณ
C	ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร

ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด	ประเด็นที่มีความสำคัญมาก
ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง	ประเด็นที่มีความสำคัญน้อย

#### 2) ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

- ช่องทางที่ต้องการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ : สื่อมวลชนต้องการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมมากที่สุด ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น และหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา คือ เว็บไซต์ ร้อยละ 20.00 และผ่านอีเมล และโทรศัพท์ เท่ากันที่ร้อยละ 6.67 ตามลำดับ
- ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม : สื่อมวลชนสะดวกติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น และโทรศัพท์คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา คือ ผ่านทางอีเมล ร้อยละ 13.33 และ การเข้าพบ / ประชุม ผ่านจดหมาย ผ่านเจ้าหน้าที่ กนอ./เจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

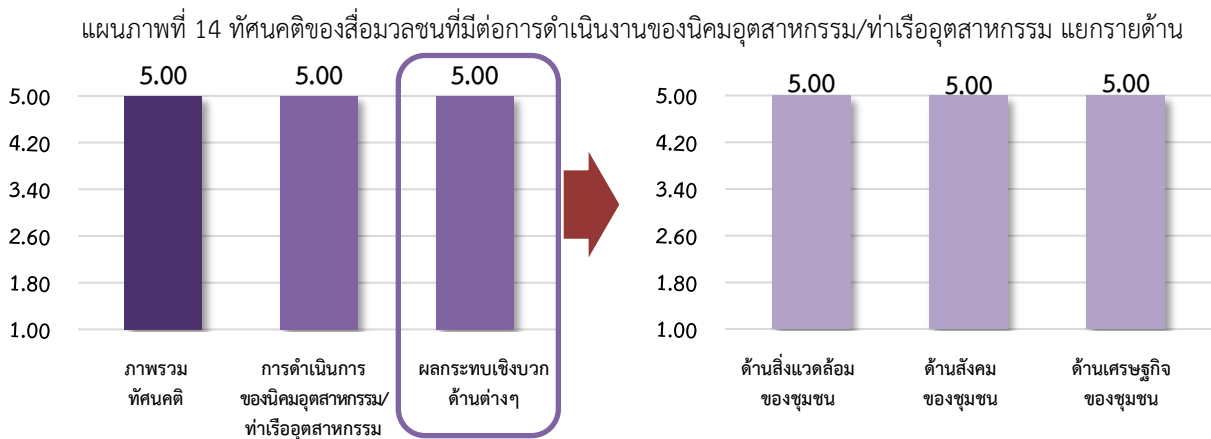
- **ประเภทของข่าวสาร/ความรู้ต่างๆ ที่ต้องการจากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม :** สื่อมวลชนให้ความสำคัญกับข่าวสาร/ความรู้ด้านการลงทุนด้านสิ่งค้ำมากที่สุด ร้อยละ 26.67 ของประเภทข่าวทั้งหมด รองลงมาคือ ข่าวสาร/ความรู้ด้านการพัฒนาและการเข้าถึงเทคโนโลยี และด้านสุขภาพ ร้อยละ 20.00 และ ข่าวสาร/ความรู้ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม และด้านการสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ ร้อยละ 13.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม 3 อันดับแรก

ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์จาก นิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม	ช่องทางการสื่อสาร/สะดวกติดต่อ กับนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม	ประเภทของข่าวสาร/ความรู้ต่างๆ ที่ต้องการจากนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม
1. สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น และหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 33.33)	1. สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น และโทรศัพท์ (ร้อยละ 33.33)	1. ด้านการลงทุนด้านสิ่งค้ำ(ร้อยละ 26.67)
2. เว็บไซต์ (ร้อยละ 20)	2. ผ่านอีเมล (ร้อยละ 13.33)	2. ด้านการพัฒนาและการเข้าถึงเทคโนโลยี และด้านสุขภาพ (ร้อยละ 20 เท่ากัน)
3. ผ่านอีเมล และ โทรศัพท์ (ร้อยละ 6.67 เท่ากัน)	3. การเข้าพบ / ประชุม ผ่านจดหมายและผ่านเจ้าหน้าที่ กนอ./เจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ร้อยละ 6.67 เท่ากัน)	3. ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม และด้านการสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ (ร้อยละ 13.33 เท่ากัน)

### 2.3.4 ทัศนคติของกลุ่มสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

กลุ่มสื่อมวลชนมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมอยู่ในระดับดีมาก อยู่ที่ระดับคะแนน 5.00 เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมากในทุกด้าน โดยมีทัศนคติต่อผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ อยู่ที่ระดับคะแนน 5.00 และ ทัศนคติต่อการดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนน 5.00 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยของผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ พบว่าผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน ด้านสิ่งค้ำของชุมชน และด้านเศรษฐกิจของชุมชน มีระดับคะแนนเท่ากับที่ 5.00

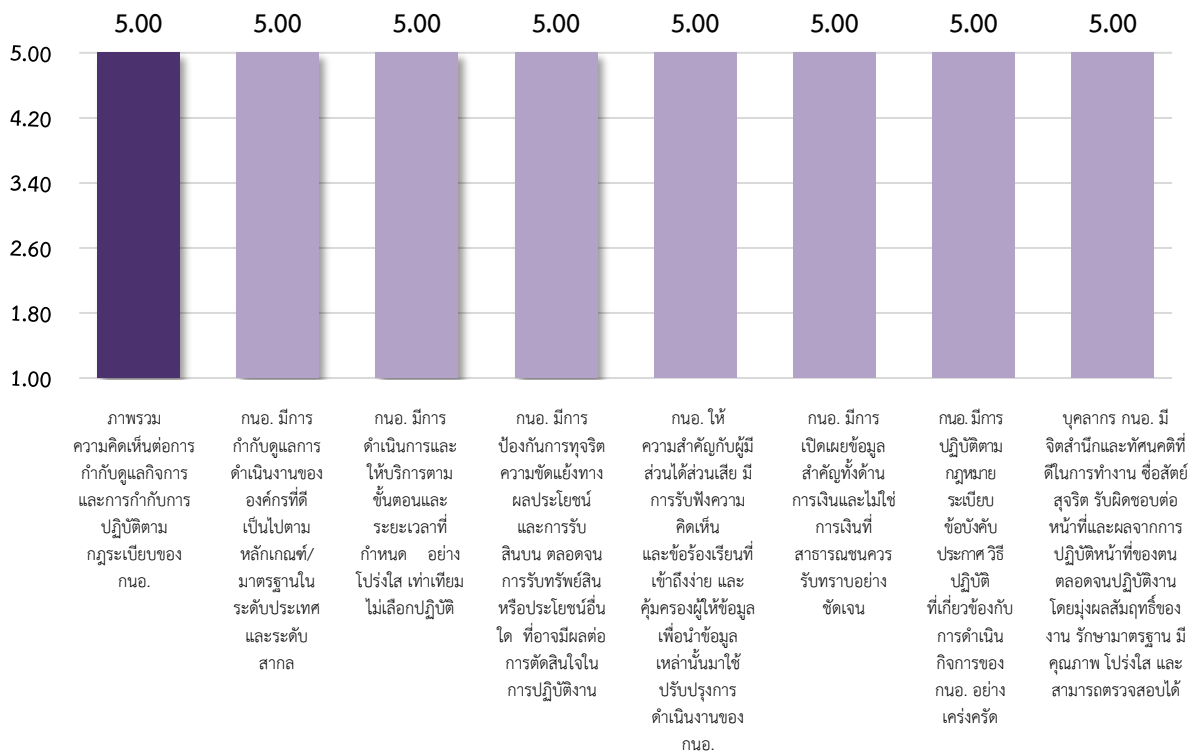


### 2.3.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.

สื่อมวลชนมีความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ. อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อยู่ที่ระดับคะแนน 5.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นที่มีทัศนคติที่ดีมาก คือ กนอ. มีการกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์/มาตรฐานในระดับประเทศและระดับสากล, กนอ. มีการดำเนินการและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด อย่างโปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ, กนอ. มีการป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนไม่มีการมีการนำทรัพย์สิน/ชื่อ ของ กนอ. ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน, กนอ. ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ.,

กนอ. มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงินที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน, กนอ. มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ วิธีปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กนอ. อย่างเคร่งครัด และบุคลากร กนอ. มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการทำงาน ชื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่และผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตลอดจนปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากับ 5.00

แผนภาพที่ 15 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ. ของสื่อมวลชน



### 2.3.6 การรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)

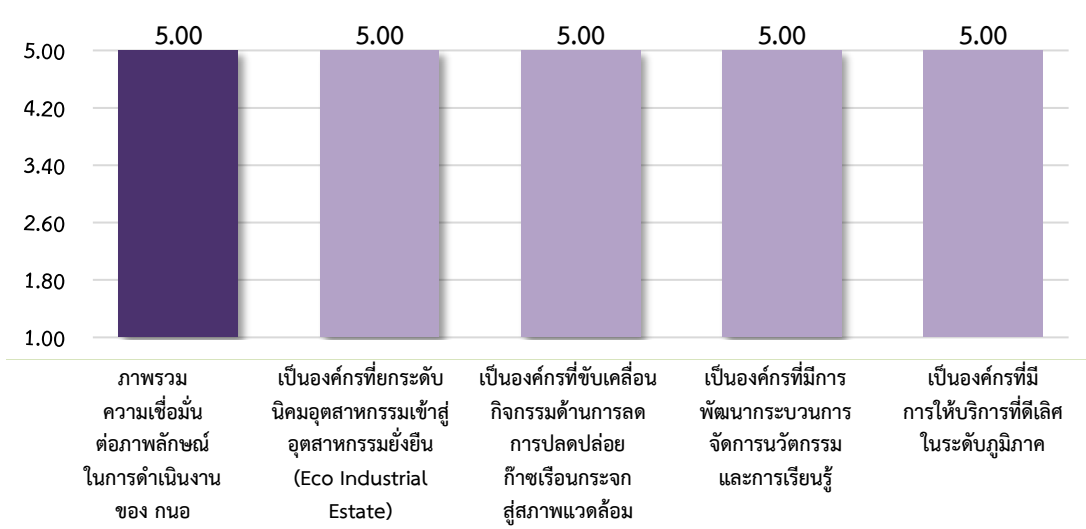
จากผลการสำรวจต่อการรับรู้ว่ามีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM) ของสื่อมวลชน พบว่า สื่อมวลชนทั้งหมดรับรู้แผนการดำเนินงาน BCM

### 2.3.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

สื่อมวลชนมีภาพรวมความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ในระดับมากที่สุดอยู่ที่ระดับคะแนน 5.00 โดยทุกประเด็น ได้แก่ เป็นองค์กรที่ยกระดับนิคมอุตสาหกรรมเข้าสู่อุตสาหกรรมยั่งยืน (Eco Industrial Estate) เป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนกิจกรรมด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่สภาพแวดล้อมเป็นองค์กรที่มีการพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรมและการเรียนรู้ และ เป็นองค์กรที่มีการให้บริการที่ดีเลิศในระดับภูมิภาค อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากับ 5.00



แผนภาพที่ 16 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของสื่อมวลชน



## 2.3.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

### 1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

จากการสำรวจความพึงพอใจของสื่อมวลชน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของสื่อมวลชนปี 2566 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 5.00 และยังไม่มียอดเปรียบเทียบความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา และเมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.88
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.93
3. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.91
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.70
5. ขั้นตอนและกระบวนการทำให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 5.00
6. การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 5.00

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสื่อมวลชน ปี 2562-2566 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2562	2563	2564	2565	2566	62-63	63-64	64-65	65-66
<b>ภาพรวม</b>	-	-	-	-	5.00	-	-	-	-
<b>การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน</b>	-	-	-	-	4.88	-	-	-	-
1. ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ต่อ สื่อมวลชน	-	-	-	-	4.80	-	-	-	-
2. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ของ สื่อมวลชน	-	-	-	-	5.00	-	-	-	-
3. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ ของ สื่อมวลชน	-	-	-	-	4.80	-	-	-	-
4. ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศ ต่อ สื่อมวลชน	-	-	-	-	4.80	-	-	-	-
5. ความชัดเจนของเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศที่ให้กับ สื่อมวลชน	-	-	-	-	5.00	-	-	-	-
<b>ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม</b>	-	-	-	-	4.93	-	-	-	-
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	-	-	-	4.80	-	-	-	-
7. ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	-	-	-	5.00	-	-	-	-
8. ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ	-	-	-	-	5.00	-	-	-	-

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2562	2563	2564	2565	2566	62-63	63-64	64-65	65-66
<b>การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น</b>	-	-	-	-	<b>4.91</b>	-	-	-	-
9. การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของท้องถิ่น	-	-	-	-	5.00	-	-	-	-
10. การมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น	-	-	-	-	4.80	-	-	-	-
11. การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	-	-	-	-	5.00	-	-	-	-
12. ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการเพื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	4.80	-	-	-	-
13. ประโยชน์ที่ท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของ กนอ.	-	-	-	-	4.80	-	-	-	-
14. ความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	5.00	-	-	-	-
15. ความเพียงพอของงบประมาณ	-	-	-	-	5.00	-	-	-	-
<b>การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</b>	-	-	-	-	<b>4.70</b>	-	-	-	-
16. ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือสื่อมวลชน	-	-	-	-	4.60	-	-	-	-
17. ความสม่ำเสมอของการพบปะ กับสื่อมวลชน	-	-	-	-	4.80	-	-	-	-
<b>ขั้นตอนและกระบวนการการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ</b>	-	-	-	-	<b>5.00</b>	-	-	-	-
18. การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	-	-	-	-	5.00	-	-	-	-
19. การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	-	-	-	-	5.00	-	-	-	-
20. การเปิดโอกาสให้ชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมโครงการเพื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	5.00	-	-	-	-
<b>การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของ ชุมชน)</b>	-	-	-	-	<b>5.00</b>	-	-	-	-
21. ความต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการของชุมชนที่จัดขึ้น	-	-	-	-	5.00	-	-	-	-
22. ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมโครงการที่ชุมชนจัดขึ้น	-	-	-	-	5.00	-	-	-	-

หมายเหตุ : กลุ่มสื่อมวลชนเริ่มดำเนินการสำรวจปี 2566

## 2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) พบว่า ในปี 2566 กลุ่มตัวอย่างสื่อมวลชน จำนวน 5 ราย ไม่มีรายใดที่มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของสื่อมวลชน ปี 2562-2566 แยกรายประเด็น

ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงาน ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2562	2563	2564	2565	2566	62-63	63-64	64-65	65-66
1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. ขั้นตอนและกระบวนการการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและ โครงการฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : กลุ่มสื่อมวลชนเริ่มดำเนินการสำรวจปี 2566

## 2.4 ผลการสำรวจของคู่ความร่วมมือ

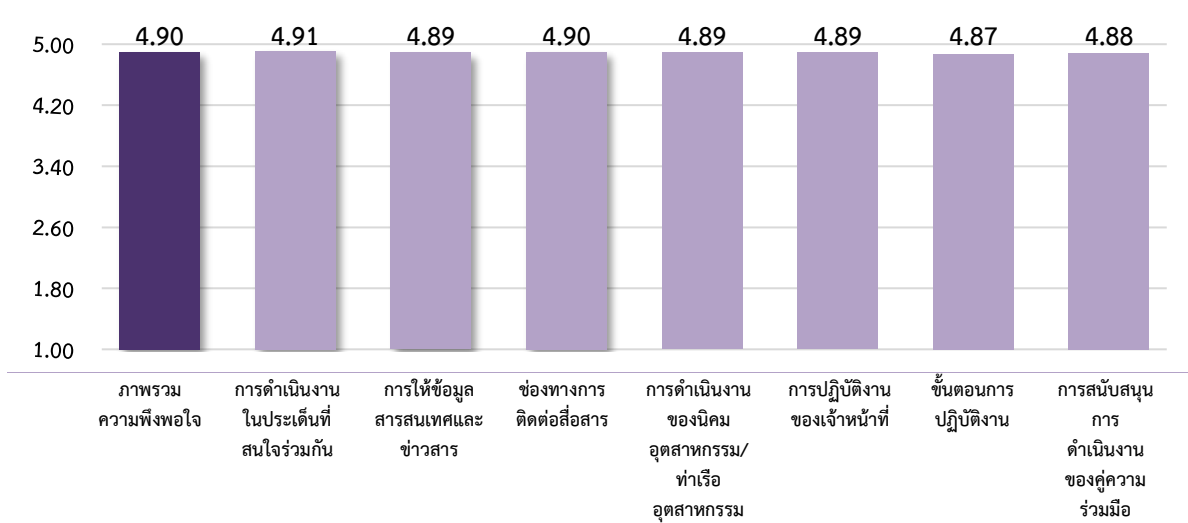
### 2.4.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับกนอ. อยู่ที่ระดับคะแนน 4.90 หรือ มีความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ หาก กนอ. ต้องการยกระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานไปสู่ระดับคะแนน 5 คู่ความร่วมมือมีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน ดังนี้

- เพิ่มการตอบสนองคู่ความร่วมมือให้รวดเร็วมากขึ้น
- เพิ่มช่องทางการติดต่อระหว่างกันให้มากขึ้น เช่น อีเมล, ไลน์ เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่พบปะ พูดคุยกับชุมชนมากขึ้น
- ส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมให้ทั่วถึงชุมชน
- การประสานงานการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ กนอ. ผู้พัฒนา และฝ่ายปกครองส่วนท้องถิ่น

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการร่วมงานกับกนอ. แยกรายด้าน พบว่า คู่ความร่วมมือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในทุกด้าน โดยประเด็นการดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกันมีระดับคะแนนความพึงพอใจที่มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.91 รองลงมา คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่ระดับคะแนน 4.90 การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.89 เท่ากัน และการสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน อยู่ที่ระดับคะแนน 4.88 และ 4.87 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 17 ภาพรวมและความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายด้าน



- **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน :** เมื่อพิจารณา ในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยคู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อความชัดเจนของข้อกำหนดในการดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน อยู่ที่ระดับคะแนน 4.93
- **ความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อความสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.92
- **ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร:** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.93

- **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม:** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อประโยชน์ที่ชุมชนในท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ และความต่อเนื่องของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมและคู่ความร่วมมือ อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากับ 4.91
- **ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่:** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชน อยู่ที่ระดับคะแนน 4.90
- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการปฏิบัติงาน :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการเปิดโอกาสให้คู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของโครงการร่วมกัน และการเปิดโอกาสให้คู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกัน อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากับที่ 4.88
- **ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ:** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.88

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายประเด็น

ด้าน	ประเด็นความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย
1. การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน	ความชัดเจนของข้อกำหนดในการดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน	4.93
	ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.89
	การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด	4.92
2. การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	4.87
	ความสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศ	4.92
	ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน	4.89
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	4.93
	ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	4.89
	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	4.90
	ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	4.88
	ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ	4.90
4. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของท้องถิ่น	4.86
	การมีส่วนร่วมส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น	4.86
	การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	4.88
	ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการเพื่อชุมชนในท้องถิ่น	4.90
	ประโยชน์ที่ชุมชนในท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	4.91
	ความต่อเนื่องของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมและคู่ความร่วมมือ	4.91
	ความเพียงพอของงบประมาณ	4.88

ด้าน	ประเด็นความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชน	4.90
	ความสม่ำเสมอของการพบปะ กับคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชน	4.88
	ความเต็มใจช่วยเหลือคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชนเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ	4.88
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.86
	การจัดทำแผนงานร่วมกัน	4.87
	การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาพร้อมกันอย่างสม่ำเสมอ	4.86
	การเปิดโอกาสให้คู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของโครงการร่วมกัน	4.88
	การเปิดโอกาสให้คู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกัน	4.88
7. การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา	4.87
	การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	4.88

#### 2.4.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

เมื่อพิจารณาถึงผลสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. พบว่า มีจำนวนผู้ที่ไม่พึงพอใจ ทั้งสิ้น 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.19 โดยมีระดับความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 3.00 หรือ ไม่พึงพอใจปานกลาง และเมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน ช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากับ 3.00

ตารางที่ 15 เหตุผลความไม่พึงพอใจและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อการดำเนินงานของ กนอ.

เหตุผลความไม่พึงพอใจ	แนวทางการแก้ไขปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน</b>			
การทำงานของเจ้าหน้าที่ CSR	ควรกระจายการลงพื้นที่ให้ทั่วถึง	1	100.00
	<b>รวม</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>
<b>ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>			
ช่องทางในการแสดงความคิดเห็น	ควรมีช่องทางให้โอกาสทุกคนในการเสนอความคิดเห็น	1	100.00
	<b>รวม</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>
<b>การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม</b>			
การสื่อสารของเจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม	ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ในการพบปะกับชุมชน	1	100.00
	<b>รวม</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>

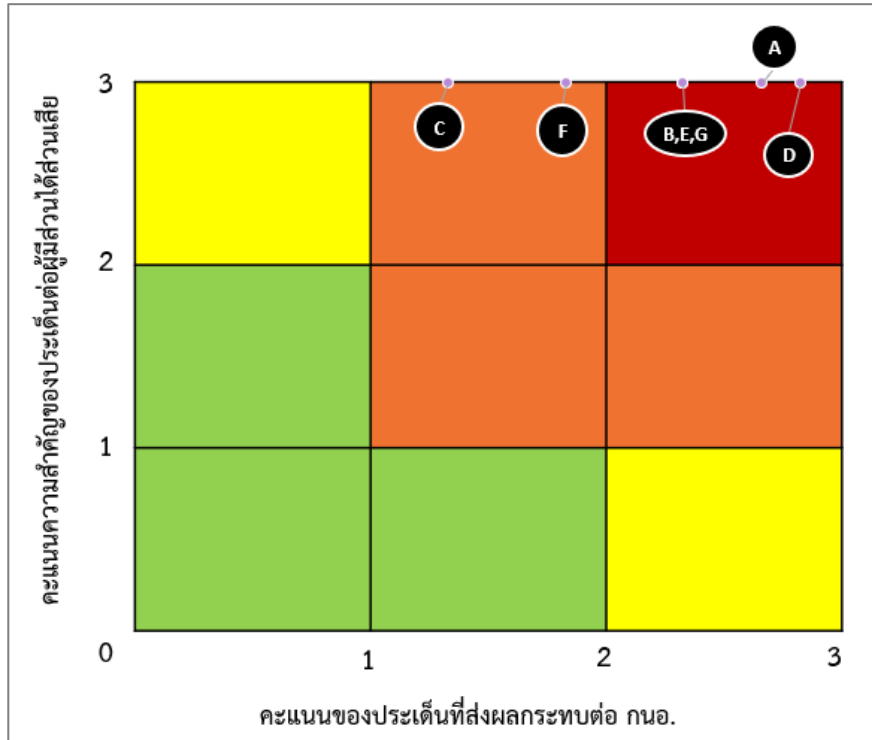
#### 2.4.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

##### 1) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของคู่ความร่วมมือ

จากการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของคู่ความร่วมมือ โดยใช้ Materiality Matrix พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา/การทำงานร่วมกัน/การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ด้านการสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์ ด้านการให้ความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของชุมชน/ข้อมูลสารเคมีและวัสดุการผลิต ด้านการพัฒนาและสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน และ

ด้านการสนับสนุนอื่น ๆ เช่น การจัดจรรยาภายในชุมชน การจัดการเรื่องมลภาวะทางกลิ่น การจัดกิจกรรมศึกษาดูงาน การเพิ่มพื้นที่ Freezone การปรับค่าตัวชี้วัดให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) เป็นต้น นอกจากนี้ เป็นประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี คือ ด้านงบประมาณสนับสนุน/การจัดเก็บรายได้ และด้านการสนับสนุนทางการเงินและสินเชื่อ

แผนภาพที่ 18 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของคู่ความร่วมมือ



ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด      ประเด็นที่มีความสำคัญมาก      ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง      ประเด็นที่มีความสำคัญน้อย

<b>D</b>	<p>การให้ความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของชุมชน/ข้อมูลสารเคมีและวัสดุการผลิต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมกับชุมชน เช่น การจัดการขยะพลาสติกของชุมชนโดย กนอ. และโรงงานเป็นผู้ให้ความรู้ในรูปแบบ MOU</li> <li>จัดทำรายงานที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น รายงานการใช้พลาสติก PET และ HDPE ของโรงงาน, ประเภทสารเคมีที่ใช้ในโรงงาน ฯลฯ</li> </ul>
<b>A</b>	<p>การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา/การทำงานร่วมกัน/การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น</li> <li>การทำงาน/กิจกรรมร่วมกันระหว่าง กนอ. ชุมชน และหน่วยงานราชการระดับท้องถิ่น เช่น การปรับปรุงแผนการทำงานร่วมกัน, การซ่อมแผนฉุกเฉิน, การจัดกิจกรรมการแยกขยะ เป็นต้น</li> <li>การร่วมมือกันแก้ปัญหาเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่มาตาพุด</li> <li>การทำประชาคมกับชุมชนเกี่ยวกับการขยายโรงงานนิคมอุตสาหกรรม TFD2</li> </ul>
<b>B</b>	<p>ด้านการสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ให้มากขึ้น เช่น ตำแหน่งงานที่เปิดรับ, รายละเอียดสารเคมีแต่ละโรงงาน</li> <li>สื่อสารข้อมูลข่าวสารโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย</li> <li>มีการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ</li> </ul>
<b>E</b>	<p>การพัฒนาและสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งเสริมรายได้ของคนในชุมชน เช่น การจ้างงานคนในชุมชน, การส่งเสริมรายได้เสริมของชุมชน</li> <li>เพิ่มกิจกรรมให้ทั่วถึงทุกชุมชน และมีการจัดอย่างต่อเนื่อง</li> <li>เพิ่มอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกต่อชุมชน เช่น เครื่องทำน้ำดื่มในโรงเรียน, หลังคาเชื่อมระหว่างโรงเรียนและโรงอาหารของโรงเรียน, กล้องวงจรปิด</li> </ul>



<b>G</b>	<b>การสนับสนุนอื่น ๆ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ การจัดการจราจรภายในชุมชน</li> <li>▪ การจัดการเรื่องมลภาวะทางกลิ่น</li> <li>▪ การจัดกิจกรรมศึกษาดูงาน</li> <li>▪ การเพิ่มพื้นที่ Free Zone</li> <li>▪ ปรับค่าตัวชี้วัดให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)</li> </ul>
<b>F</b>	<b>การสนับสนุนทางการเงินและสินเชื่อ</b>
<b>C</b>	<b>ด้านงบประมาณสนับสนุน/การจัดเก็บรายได้</b>

**2) ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม**

- **ช่องทางที่ต้องการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ :** ให้ความสำคัญต่อการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมมากที่สุด ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 93.83 รองลงมา คือ ผ่านเจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม / ท่าเรืออุตสาหกรรม ร้อยละ 80.25 และผ่านเว็บไซต์ ร้อยละ 64.20 ตามลำดับ
- **ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม :** ให้ความสำคัญสะดวกติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมผ่านโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 95.24 รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 79.76 และ การเข้าพบ/ประชุม ร้อยละ 67.86 ตามลำดับ
- **ประเภทของข่าวสาร/ความรู้ต่างๆ ที่ต้องการจากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม :** ให้ความสำคัญกับข่าวสาร/ความรู้ด้านการลงทุนด้านการสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะมากที่สุด ร้อยละ 82.14 ของประเภทข่าวทั้งหมด รองลงมา คือ ข่าวสาร/ความรู้ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ร้อยละ 64.29 และข่าวสาร/ความรู้ด้านสุขภาพ ร้อยละ 60.71 และ ข่าวสาร/ความรู้ด้านสุขภาพ ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

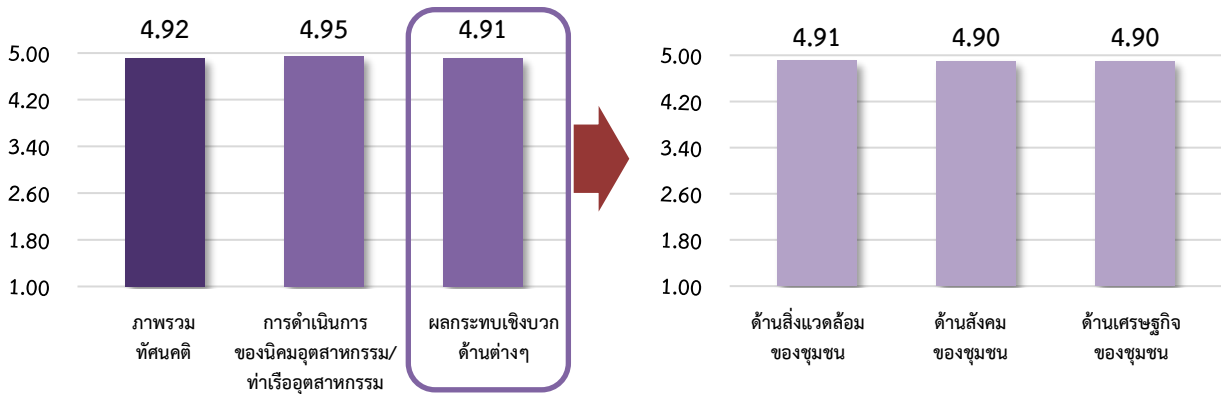
ตารางที่ 16 ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม 3 อันดับแรก

ช่องทางที่ต้องการรับสื่อประชาสัมพันธ์จาก นิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม	ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อ กับนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม	ประเภทของข่าวสาร/ความรู้ต่างๆ ที่ต้องการจากนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม
1. สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น (ร้อยละ 93.83)	1. โทรศัพท์ (ร้อยละ 95.24)	1. ด้านการสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ (ร้อยละ 82.14)
2. ผ่านเจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม / ท่าเรืออุตสาหกรรม (ร้อยละ 80.25)	2. สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น (ร้อยละ 79.76)	2. ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม (ร้อยละ 64.29)
3. ผ่านเว็บไซต์ (ร้อยละ 64.20)	3. การเข้าพบ/ประชุม (ร้อยละ 67.86)	3. ด้านสุขภาพ (ร้อยละ 60.71)

**2.4.4 ทัศนคติของกลุ่มผู้ความร่วมมือต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย**

กลุ่มผู้ความร่วมมือมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ในระดับดีมาก อยู่ที่ระดับคะแนน 4.92 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมากในทุกด้าน โดยมีทัศนคติต่อการดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนน 4.95 และ ทัศนคติต่อผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.91 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยของผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ พบว่า ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน มีระดับคะแนนสูงที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.91 รองลงมา คือ ด้านสังคมของชุมชน และ ด้านเศรษฐกิจของชุมชน อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.90

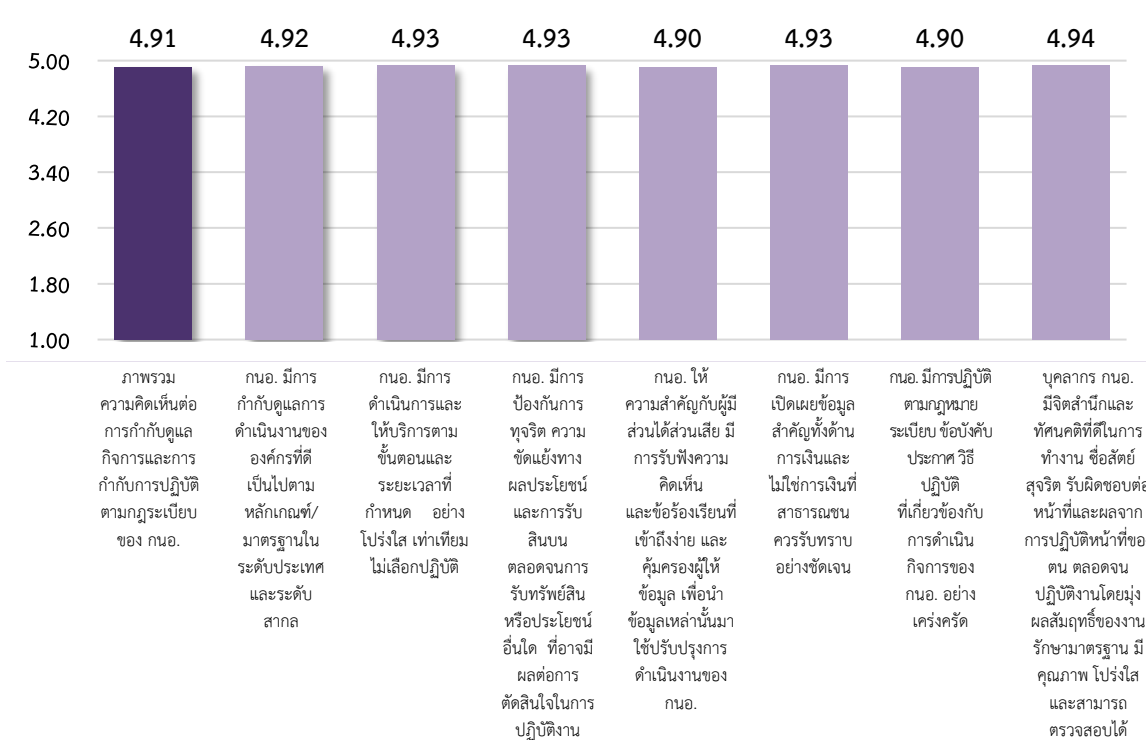
แผนภาพที่ 19 ทัศนคติของคู่ความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน



#### 2.4.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.

คู่ความร่วมมือมีความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ. อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อยู่ที่ระดับคะแนน 4.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีความเห็นด้วยมากที่สุด คือ บุคลากร กนอ. มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่และผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตลอดจนปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.94 รองลงมาคือ กนอ. มีการดำเนินการและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด อย่างโปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ กนอ. มีการป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน ตลอดจนการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และ กนอ. มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงินที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.93 และ กนอ. มีการกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์/มาตรฐานในระดับประเทศและระดับสากล อยู่ที่ระดับคะแนน 4.92 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 20 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ. ของคู่ความร่วมมือ



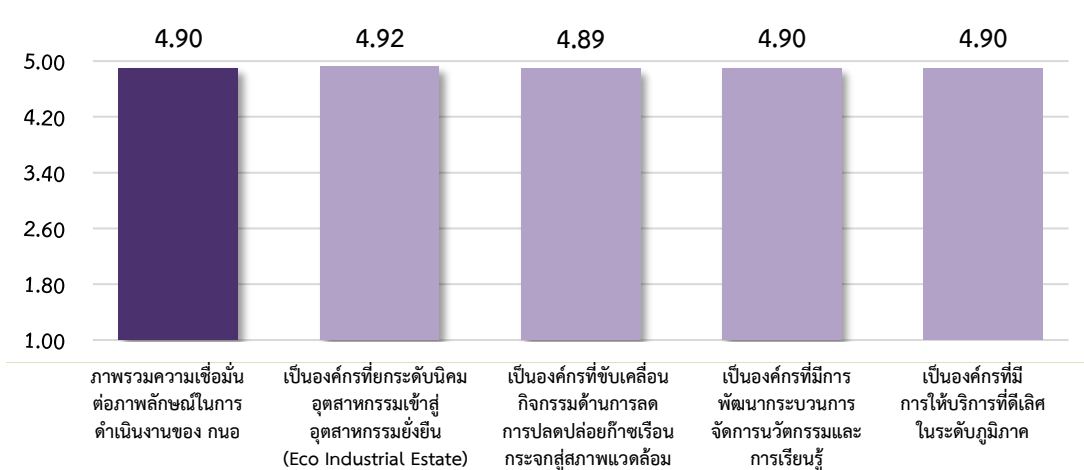
#### 2.4.6 การรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)

จากผลการสำรวจต่อการรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM) ของคู่ความร่วมมือ พบว่า คู่ความร่วมมือที่รับรู้การดำเนินงาน BCM มีจำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.24

#### 2.4.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

คู่ความร่วมมือมีภาพรวมความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนน 4.90 โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ การเป็นองค์กรที่ยกระดับนิคมอุตสาหกรรมเข้าสู่อุตสาหกรรมยั่งยืน (Eco Industrial Estate) อยู่ที่ระดับคะแนน 4.92 รองลงมา คือ เป็นองค์กรที่มีการพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรมและการเรียนรู้ และ เป็นองค์กรที่มีการให้บริการที่ดีเลิศในระดับภูมิภาค อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.90 และ เป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนกิจกรรมด้านการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่สภาพแวดล้อม อยู่ที่ระดับคะแนน 4.89

แผนภาพที่ 21 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของคู่ความร่วมมือ



## 2.4.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

### 1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

จากการสำรวจความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือ พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือปี 2566 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.89 และยังไม่มียอดเปรียบเทียบความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา และเมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.91
2. การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.89
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.90
4. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.89
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.89
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.87
7. การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.88

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือ ปี 2562-2566 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2562	2563	2564	2565	2566	62-63	63-64	64-65	65-66
<b>ภาพรวม</b>	-	-	-	-	<b>4.89</b>	-	-	-	-
<b>การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน</b>	-	-	-	-	<b>4.91</b>	-	-	-	-
1. ความชัดเจนของข้อกำหนดในการดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน	-	-	-	-	4.93	-	-	-	-
2. ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	-	-	-	-	4.89	-	-	-	-
3. การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด	-	-	-	-	4.92	-	-	-	-
<b>การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร</b>	-	-	-	-	<b>4.89</b>	-	-	-	-
4. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	-	-	-	-	4.87	-	-	-	-
5. ความสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศ	-	-	-	-	4.92	-	-	-	-
6. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน	-	-	-	-	4.89	-	-	-	-
<b>ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>	-	-	-	-	<b>4.90</b>	-	-	-	-
7. ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ	-	-	-	-	4.93	-	-	-	-
8. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ	-	-	-	-	4.89	-	-	-	-

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2562	2563	2564	2565	2566	62-63	63-64	64-65	65-66
9. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	-	-	-	4.90	-	-	-	-
10. ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	-	-	-	4.88	-	-	-	-
11. ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ	-	-	-	-	4.90	-	-	-	-
<b>การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม</b>	-	-	-	-	<b>4.89</b>	-	-	-	-
12. การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของท้องถิ่น	-	-	-	-	4.86	-	-	-	-
13. การมีส่วนร่วมส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น	-	-	-	-	4.86	-	-	-	-
14. การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	-	-	-	-	4.88	-	-	-	-
15. ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการเพื่อชุมชนในท้องถิ่น	-	-	-	-	4.90	-	-	-	-
16. ประโยชน์ที่ชุมชนในท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของคุณความร่วมมือ	-	-	-	-	4.91	-	-	-	-
17. ความต่อเนื่องของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมและคู่ความร่วมมือ	-	-	-	-	4.91	-	-	-	-
18. ความเพียงพอของงบประมาณ	-	-	-	-	4.88	-	-	-	-
<b>การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</b>	-	-	-	-	<b>4.89</b>	-	-	-	-
19. ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชน	-	-	-	-	4.90	-	-	-	-
20. ความสม่ำเสมอของการพบปะ กับคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชน	-	-	-	-	4.88	-	-	-	-
21. ความเต็มใจช่วยเหลือคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชนเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ	-	-	-	-	4.88	-	-	-	-
<b>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	-	-	-	-	<b>4.87</b>	-	-	-	-
22. ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	-	-	-	-	4.86	-	-	-	-
23. การจัดทำแผนงานร่วมกัน	-	-	-	-	4.87	-	-	-	-
24. การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาพร้อมกันอย่างสม่ำเสมอ	-	-	-	-	4.86	-	-	-	-
25. การเปิดโอกาสให้คู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของโครงการร่วมกัน	-	-	-	-	4.88	-	-	-	-
26. การเปิดโอกาสให้คู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกัน	-	-	-	-	4.88	-	-	-	-
<b>การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ</b>	-	-	-	-	<b>4.88</b>	-	-	-	-
27. การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา	-	-	-	-	4.87	-	-	-	-
28. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	-	-	-	-	4.88	-	-	-	-

หมายเหตุ : กลุ่มคู่ความร่วมมือเริ่มดำเนินการสำรวจปี 2566

## 2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ก.น.อ.) พบว่า ในปี 2566 มีผู้ที่ไม่พึงพอใจเพียง 1 ราย โดยมีระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ อยู่ที่ระดับคะแนน 3.00

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของกลุ่มความร่วมมือ ปี 2561-2565 แยกรายประเด็น

ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงาน ร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	ประจำปี					ส่วนต่าง				
	2562	2563	2564	2565	2566	62-63	63-64	64-65	65-66	
1. การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน	-	-	-	-	3.00	-	-	-	-	
2. การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	-	-	-	-	3.00	-	-	-	-	
4. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	-	-	-	-	3.00	-	-	-	-	
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
7. การสนับสนุนการดำเนินงานของกลุ่มความร่วมมือ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
8. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>รวม</b>	-	-	-	-	3.00	-	-	-	-	

หมายเหตุ : กลุ่มความร่วมมือเริ่มดำเนินการสำรวจปี 2566

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถป้องกันหรือลดผลกระทบในด้านต่างๆ และสามารถสร้างคุณค่าให้กับทั้ง กนอ. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ได้ตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กนอ. มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ. มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.1 หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<p>➢ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. (ระดับคะแนน 4.20 : พึงพอใจมาก)</p>	<p>❖ ยกระดับความพึงพอใจให้มากขึ้น โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ประชาสัมพันธ์ให้แก่ทุกโรงงานภายใต้การดูแลของ กนอ. ในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการกำจัดกากอุตสาหกรรมเข้าระบบฯ ให้ครบถ้วนและถูกต้อง</li> <li>• ระบบฐานข้อมูล ควรสืบค้นฐานข้อมูลได้อย่างง่ายและสะดวก ข้อมูลมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และสมบูรณ์ในการใช้งาน อีกทั้งมีการแชร์ข้อมูลด้วยกันมากขึ้น เช่น i Industry</li> <li>• กนอ. ควรถ่ายทอดนโยบายที่ได้รับจากกระทรวงอุตสาหกรรมไปสู่การปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน โดยเฉพาะเรื่องการกำกับดูแลโรงงาน</li> <li>• การประสานงาน/วางแผนการดำเนินงานร่วมกันกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กนอ. เช่น จัดส่งข้อมูลความต้องการใช้หินเพื่อถมทะเลสำหรับการขยายท่าเรือมาตามจุดให้แก่กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 ปี เพื่อกรมฯ จะสามารถดำเนินการจัดหาหินได้ทันกาล ฯลฯ</li> <li>• การกำกับดูแล ต้องมีประสานงานโดยเร็ว มีขั้นตอนที่รวดเร็ว และยืดหยุ่น บางครั้งไม่จำเป็นต้องออกหนังสือทุกครั้งสำหรับการดำเนินงานภายในหน่วยราชการด้วยกัน</li> <li>• พบปะ/ประชุมหารือ เพื่อริเริ่มโครงการร่วมกัน/บูรณาการงานร่วมกัน กับหน่วยงานภายในกระทรวงอุตสาหกรรม เช่น กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม</li> <li>• แบ่งแยกบทบาทหน้าที่/ภารกิจของบุคลากร กนอ. อย่างชัดเจน ระหว่างการกำกับดูแล (Regulator) และ การส่งเสริมการลงทุน/หารายได้ (Business Promoter) โดยไม่ควรให้บุคคลเดียวกันปฏิบัติบทบาทหน้าที่ทั้ง 2 ด้าน</li> <li>• ปัญหาเกี่ยวกับการประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม ควรรีบดำเนินการแก้ไขให้รวดเร็วขึ้น เช่น ปัญหาน้ำไม่เพียงพอจากภัยแล้ง ฯลฯ</li> <li>• การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
<p>➢ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ร้อยละ 20.00, ระดับคะแนน 4.00 : ไม่พึงพอใจมาก)</p>	
<p>➢ ความไม่พึงพอใจรายด้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย (ร้อยละ 20.00, ระดับคะแนน 4.00 : ไม่พึงพอใจมาก)</li> </ul>	

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<p>➤ การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวล จาก Materiality Matrix</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การส่งเสริมการลงทุนอุตสาหกรรมเป้าหมาย/ส่งเสริมผู้ประกอบการ</li> <li>○ การกำกับดูแลการจัดการกากอุตสาหกรรม/Recycle Waste อย่างเป็นระบบ</li> <li>○ การตอบสนองนโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม (อุตสาหกรรมอยู่คู่กับชุมชนอย่างยั่งยืน)</li> <li>○ มาตรการยกระดับความปลอดภัยของโรงงานในและนอกนิคมอุตสาหกรรม</li> <li>○ การมีส่วนร่วม/การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกับนโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม</li> </ul> </li> <li>● ประเด็นที่มีความสำคัญน้อย           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การร่วมมือกับผู้พัฒนาฯ ในการพัฒนานิคมฯ ในพื้นที่ที่มีศักยภาพ (นอกพื้นที่ EEC)</li> </ul> </li> </ul>	<p>❖ พัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ/แก้ปัญหาความกังวลของ หน่วยงาน กำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐตามการจัดลำดับความสำคัญจาก Materiality Matrix ดังนี้ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การส่งเสริมการลงทุนอุตสาหกรรมเป้าหมาย/ส่งเสริมผู้ประกอบการ               <ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นหน่วยงานกำหนดการลงทุนอุตสาหกรรมเป้าหมายในแต่ละจังหวัด</li> <li>- ส่งเสริมการลงทุนอุตสาหกรรมเป้าหมายที่เหมาะสมในแต่ละนิคมอุตสาหกรรม</li> <li>- จัดหา/พัฒนาพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมให้เหมาะสมกับขนาดของอุตสาหกรรม/กิจการ เช่น อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ (เช่น ปีโตรเคมี ฯลฯ) SME, MICRO, วิสาหกิจชุมชน</li> <li>- บริหารจัดการในการดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรมด้านผลิต สาธารณูปโภค การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ให้แก่ SME, MICRO, วิสาหกิจชุมชน</li> <li>- ได้รับสิทธิประโยชน์/สิทธิพิเศษเพิ่มขึ้น จากที่ผู้ประกอบการได้รางวัลยอดเยี่ยมจาก กระทรวงอุตสาหกรรม</li> </ul> </li> <li>○ การกำกับดูแลการจัดการกากอุตสาหกรรม/Recycle Waste อย่างเป็นระบบ               <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดนโยบายการจัดการกากอุตสาหกรรมให้สอดคล้องกับประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม ปี 2566</li> <li>- การกำกับดูแลการลักลอบทิ้งกากอุตสาหกรรมของโรงงานอย่างเข้มงวด</li> <li>- กระบวนการรวบรวมและจัดการ Electronic Waste อย่างเป็นระบบ โดยภายใน นิคมอุตสาหกรรมจัดตั้งโรงงานรีไซเคิล Electronic Waste และระบบ Logistics</li> </ul> </li> <li>○ การตอบสนองนโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม (อุตสาหกรรมอยู่คู่กับชุมชนอย่างยั่งยืน)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างการกระจายรายได้สู่ชุมชน</li> <li>- สร้างงาน สร้างอาชีพ</li> <li>- สร้างความปลอดภัยให้แก่ชุมชน</li> <li>- ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ มาตรการยกระดับความปลอดภัยของโรงงานในและนอกนิคมอุตสาหกรรม               <ul style="list-style-type: none"> <li>- แลกเปลี่ยนประสบการณ์/ข้อมูลของโรงงาน และทำงานร่วมกันกับกระทรวงอุตสาหกรรมเพื่อนำมาปรับปรุงกฎหมาย และขั้นตอนดำเนินงาน</li> </ul> </li> <li>○ การมีส่วนร่วม/การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกับนโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม</li> <li>● ประเด็นที่มีความสำคัญน้อย ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 5 ปี</li> <li>○ การร่วมมือกับผู้พัฒนา ในการพัฒนานิคมฯ ในพื้นที่ที่มีศักยภาพ (นอกพื้นที่ EEC)</li> </ul>
<p>➤ การวิเคราะห์ Mapping Analysis จากความพึงพอใจ และความสำคัญ/ความคาดหวัง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประเด็นที่ต้องรักษามาตรฐานความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) ลำดับที่ 1           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การดำเนินงานที่ตอบสนองต่อนโยบาย</li> <li>○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</li> <li>○ บุคลากรของ กนอ.</li> <li>○ ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ยกระดับสู่ความเป็นเลิศโดยตอบสนองความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐในประเด็นดังต่อไปนี้           <ul style="list-style-type: none"> <li>● การดำเนินงานที่ตอบสนองต่อนโยบาย               <ul style="list-style-type: none"> <li>- การตอบสนองนโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม (อุตสาหกรรมอยู่คู่กับชุมชนอย่างยั่งยืน) โดยโรงงานไปตั้งบริเวณใด จะต้องสร้างประโยชน์ให้แก่ชุมชน สร้างอาชีพและรายได้ให้แก่ชุมชนได้อย่างยั่งยืน จากการดำเนินกิจกรรมของโรงงาน/เป็น Supply chain ของผู้ประกอบการ และดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและมีความปลอดภัย</li> <li>- ส่งเสริมการลงทุนอุตสาหกรรมเป้าหมายที่เหมาะสมในแต่ละนิคมอุตสาหกรรม และให้ภาคอุตสาหกรรมเกิดบูรณาการ หรือ Synergy/Industrial Cluster</li> <li>- จัดทำ/พัฒนาพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมให้เหมาะสมกับขนาดของอุตสาหกรรม/กิจการ เช่น อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ (เช่น ปิโตรเคมี ฯลฯ) SME, MICRO, วิสาหกิจชุมชน</li> <li>- การกำกับดูแลโรงงานภายในนิคมอุตสาหกรรม และดำเนินงาน/ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับฯ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานต่างๆ และสอดคล้องกับ Eco Industrial estate</li> <li>- จัดทำกระบวนการรวบรวมและจัดการ Electronic Waste อย่างเป็นระบบ (สอดคล้องกับนโยบาย BCG)</li> <li>- บริหารจัดการในการดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรมด้านผลิต สาธารณูปโภค การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ให้แก่ SME, MICRO, วิสาหกิจชุมชน</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลสารสนเทศที่กระทรวงอุตสาหกรรมต้องการให้ กนอ. เผยแพร่ ได้แก่ ความก้าวหน้าของ การดำเนินงานโครงการขนาดใหญ่ เช่น การก่อสร้างท่าเรือภาคตะวันออก ฯลฯ</li> <li>- เพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ ที่เป็น Social Media เช่น Twitter ฯลฯ</li> <li>- การเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ (เช่น website) ไปยังกลุ่มเป้าหมาย (สถานประกอบการ SME) และแจ้งข้อมูล กนอ. ที่มีการสนับสนุน SME เช่น สิทธิพิเศษ ประโยชน์ ต่างๆ ที่ SME จะได้รับ โดยส่งข้อมูลให้แก่หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ SME เช่น กรมส่งเสริม อุตสาหกรรม ฯลฯ เพื่อหน่วยงานที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจะนำไปเผยแพร่ต่อไป</li> <li>- การบันทึกข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลของกระทรวงอุตสาหกรรม (i Industry) ทุกโรงงานภายใต้ การดูแลของ กนอ. ควรบันทึกรายละเอียดให้ครบถ้วนและถูกต้อง และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับ ฐานข้อมูลของกระทรวงอุตสาหกรรม</li> </ul> </li> <li>● <b>บุคลากรของ กนอ.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทักษะและความรู้ของบุคลากร กนอ. สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจของ กนอ. คือ การกำกับดูแล (Regulator) เช่น กฎหมาย วิศวกรรม ฯลฯ และการส่งเสริมการลงทุน/หารายได้ (Business Promoter) เช่น ความรู้ด้านการลงทุน/ภาวะเศรษฐกิจ/ภาวะอุตสาหกรรม การตลาด ฯลฯ</li> <li>- ลักษณะการทำงานและบุคลิกภาพของบุคลากรเป็นแบบ AGLIE คล่องแคล่ว ว่องไว ปรับตัวง่ายมีจิตบริการ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ แต่งกายดูดี SMART และมีความเป็นมืออาชีพ เช่น การเตรียมความพร้อมก่อนการประชุม ฯลฯ</li> </ul> </li> <li>● <b>ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การปฏิบัติงานของ กนอ. จะต้องดำเนินงานและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ใน แต่ละขั้นตอนเป็นไปตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เช่น การกำจัดกากอุตสาหกรรม ฯลฯ</li> <li>- มีขั้นตอนที่รวบรัด และยืดหยุ่น บางครั้งไม่จำเป็นต้องออกหนังสือทุกครั้งสำหรับการดำเนินงาน ภายในหน่วยราชการด้วยกัน</li> </ul> </li> </ul>

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<p>➤ ภาพรวมทัศนคติของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ. (ระดับคะแนน 4.47 : ทัศนคติดีมาก)</p> <p>➤ ทัศนคติต่อการดำเนินงานของ กนอ. รายด้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.48 : ทัศนคติดีมาก)</li> <li>● ผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ (ระดับคะแนน 4.47 : ทัศนคติดีมาก)</li> <li>● ผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.13 : ทัศนคติดี)</li> <li>● ผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.42 : ทัศนคติดีมาก)</li> <li>● ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจของชุมชน (ระดับคะแนน 4.88 : ทัศนคติดีมาก)</li> </ul>	<p>❖ ยกระดับทัศนคติของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. ให้ดียิ่งขึ้น โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตอบสนองนโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม (อุตสาหกรรมอยู่คู่กับชุมชนอย่างยั่งยืน)</li> <li>- มีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลโรงงานต่างๆ ภายใต้การดูแลของ กนอ. ให้ดำเนินการตอบสนองต่อบริบทของสังคมโลก เช่น Net Carbon Net Zero, CBAM เป็นต้น โดย กนอ. ดำเนินการต่างๆ เช่น จัดทำแผนงานในการกำหนดค่าปล่อย CO<sub>2</sub> ในแต่ละโรงงาน และในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้ได้ภาพรวมของค่าปล่อย CO<sub>2</sub> ที่ตอบสนองต่อบริบทดังกล่าว</li> <li>- กำกับดูแลโรงงานต่างๆ ภายในนิคมอุตสาหกรรมให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดหรือปฏิบัติให้สูงกว่ามาตรฐาน</li> <li>- ปรับปรุงบริเวณโดยรอบนอกนิคมอุตสาหกรรมให้มีความสะอาดและสวยงาม เช่นเดียวกับพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรม</li> </ul>

### 3.2 ผู้ส่งมอบ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ ก.น.อ. (ระดับคะแนน 4.95 : พึงพอใจมากที่สุด)</li> <li>➤ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ ก.น.อ. (ไม่มี)</li> <li>➤ ความไม่พึงพอใจรายด้าน (ไม่มี)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ เพิ่มระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป โดย           <ul style="list-style-type: none"> <li>● ปรับปรุงสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจในประเด็น เนื้อหา สาระที่ตรงกัน เช่น จัดทำหนังสือสรุปรายงานการประชุมร่วมกันระหว่างผู้ส่งมอบและ ก.น.อ. ในประเด็นที่ต้องการให้ผู้ส่งมอบหรือ ก.น.อ. ดำเนินการ</li> <li>● เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสารการดำเนินงานของผู้ส่งมอบอย่างทั่วถึง เช่น วันที่ผู้ส่งมอบเข้ามาซ่อมบำรุง ฯลฯ โดยผ่านช่องทางติดต่อต่างๆ โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์</li> <li>● บูรณาการทำงานร่วมกันระหว่าง ก.น.อ. และผู้ส่งมอบ เพื่อให้การดำเนินงานรวดเร็วมากขึ้น และป้องกันการเกิดปัญหาระหว่างการดำเนินงาน</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวล จาก Materiality Matrix           <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</li> <li>○ การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ</li> </ul> </li> <li>● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ผลិតภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ</li> <li>○ บุคลากร ก.น.อ.</li> <li>○ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ พัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ/แก้ปัญหาความกังวล ของผู้ส่งมอบตามการจัดลำดับความสำคัญจาก Materiality Matrix ดังนี้ :           <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกมากขึ้น เช่น ไลน์ระหว่างสำนักงานใหญ่กับนิคมฯหรือช่องทางติดต่อบุคลากรโดยตรง</li> </ul> </li> <li>○ การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งให้ผู้ประกอบการทราบล่วงหน้าในการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ</li> <li>- เพิ่มการประสานงานระหว่างก.น.อ. กับหน่วยงานผู้ส่งมอบ เพื่อให้สะดวกในการดำเนินงานร่วมกัน</li> <li>- คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จาก ก.น.อ.</li> <li>- เพิ่มความรวดเร็วในการช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาจาก ก.น.อ. เช่น แก้ปัญหาการจอดรถกีดขวาง เป็นต้น</li> <li>- แจ้งขั้นตอนการดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรม (ตามระเบียบขั้นตอน) ให้กับผู้ส่งมอบทราบ</li> <li>- ช่วยเหลือสนับสนุนและแก้ไขปัญหา/อุปสรรคของผู้ส่งมอบ ระหว่างการซ่อมบำรุงภายในนิคมอุตสาหกรรมให้กับผู้ประกอบการ</li> <li>- สนับสนุนอุปกรณ์ในกรณีที่เป็นจำเป็นและเร่งด่วน</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ประเด็นที่มีความสำคัญมาก</b> ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี</li> <li>○ <b>ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริการมีความชัดเจน แม่นยำ ได้มาตรฐาน</li> <li>- การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์เกี่ยวกับการดำเนินงาน</li> <li>- เหตุการณ์ขาดแคลนน้ำในช่วงหน้าแล้ง</li> <li>- ประชาชนได้รับผลกระทบจากการปล่อยของเสีย</li> </ul> </li> <li>○ <b>บุคลากรของกนอ.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากร กนอ. มีการร่วมมือกันในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน</li> <li>- เพิ่มจำนวนบุคลากร ปัจจุบันบุคลากรที่ให้ข้อมูลและรับเรื่องไม่เพียงพอ</li> <li>- มีการส่งมอบงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร หรือโยกย้ายตำแหน่ง</li> <li>- บุคลากร กนอ. มีความรู้ ช่วยแก้ไขปัญหา และสามารถตัดสินใจได้ในกรณีฉุกเฉิน</li> <li>- เปิดรับคนในท้องถิ่นเข้าทำงานเพื่อเพิ่มความเข้าใจกับคนในท้องถิ่น</li> <li>- บุคลากร กนอ. เลือกใช้ช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม (กับผู้รับข้อมูลข่าวสาร)</li> </ul> </li> <li>○ <b>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจกแผนการซ่อมแซมและปรับปรุงระบบต่างๆ ล่วงหน้าให้แก่ผู้ส่งมอบ</li> <li>- ลดระยะเวลาในการอนุมัติเข้าพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม</li> <li>- จัดประชุมร่วมผู้ที่เกี่ยวข้องสื่อสารอุปโภคบริโภคทุกครั้งก่อนการปฏิบัติการ</li> <li>- ตรวจสอบการให้บริการทางออนไลน์</li> <li>- ติดตามและแก้ไขปัญหาพร้อมกัน</li> </ul> </li> </ul>
<p>➤ การวิเคราะห์ Mapping Analysis จากความพึงพอใจ และความสำคัญ/ความคาดหวัง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ประเด็นที่ต้องรักษาความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) ลำดับที่ 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC)</li> <li>○ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ</li> <li>○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</li> <li>○ บุคลากร กนอ.</li> <li>○ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</li> <li>○ การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ</li> </ul> </li> </ul>	<p>❖ <b>รักษามาตรฐานความเป็นเลิศโดยตอบสนองความคาดหวังของผู้ส่งมอบในประเด็นดังต่อไปนี้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>การบริหารจัดการสัญญา</b> (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC) <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความชัดเจนของข้อกำหนด ขอบเขตการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ในสัญญา</li> <li>- สัญญาเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และตรวจสอบได้</li> <li>- มุ่งเน้นความเท่าเทียมของผลประโยชน์ที่ได้รับร่วมกันระหว่าง กนอ. กับผู้ส่งมอบ</li> </ul> </li> <li>● <b>ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบต้องมีรายละเอียดชัดเจน คุณสมบัติเป็นไปตามข้อตกลง และมีการส่งมอบตรงเวลาที่กำหนด</li> </ul> </li> </ul>

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บูรณาการทำงานร่วมกันระหว่างกนอ. และผู้ส่งมอบ เพื่อความรวดเร็วในการทำงาน เช่น การซ่อมบำรุง เป็นต้น</li> <li>● <b>ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาสัมพันธ์ และแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของผู้ส่งมอบให้ นิคมอุตสาหกรรม และผู้เกี่ยวข้องรับทราบอย่างทั่วถึง ครบถ้วน และแจ้งให้ทราบล่วงหน้า</li> <li>- เพิ่มช่องทางติดต่อที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์</li> <li>- ปรับปรุงข้อมูลการดำเนินงาน (เช่น แผนการซ่อมบำรุง ฯลฯ) ของผู้ส่งมอบให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ประกอบการ ฯลฯ รับทราบ</li> </ul> </li> <li>● <b>บุคลากรของ กนอ.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรมีความพร้อมในการทำงาน เข้าใจในงานที่รับผิดชอบ และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้ส่งมอบ</li> <li>- การให้ข้อมูลที่ชัดเจน และช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม (กับผู้รับข้อมูลข่าวสาร)</li> <li>- เพิ่มจำนวนบุคลากรของ กนอ. ให้เพียงพอต่อการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ</li> </ul> </li> <li>● <b>ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความชัดเจน และรวดเร็ว</li> <li>- ส่งเสริม/สนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ พร้อมช่วยแก้ไขปัญหากรณีเกิดปัญหาระหว่างการดำเนินงาน</li> <li>- กำหนดผู้ประสานงานของนิคมอุตสาหกรรม และแจ้งให้ผู้ส่งมอบรับทราบ หากมีการเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม</li> </ul> </li> <li>● <b>การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้ผู้ส่งมอบ และการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ กนอ. ปฏิบัติตามแผนงานของผู้ส่งมอบที่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ส่งมอบมีความรวดเร็วและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul> </li> </ul>

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<p>➤ ภาพรวมทัศนคติของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.72 : ทัศนคติดีมาก)</p> <p>➤ ทัศนคติต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.98 : ทัศนคติดีมาก)</li> <li>● ผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ (ระดับคะแนน 4.71 : ทัศนคติดีมาก)</li> <li>● ผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.62 : ทัศนคติดีมาก)</li> <li>● ผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.73 : ทัศนคติดีมาก)</li> <li>● ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจของชุมชน (ระดับคะแนน 4.79 : ทัศนคติดีมาก)</li> </ul>	<p>❖ ยกกระดับทัศนคติของผู้ส่งมอบที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม ให้ดียิ่งขึ้น โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● อำนวยความสะดวกและสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญา</li> <li>● จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้ดีขึ้น เช่น การอบรมความรู้ให้กับชุมชนเพื่อนำมาประกอบอาชีพ การแนะนำการทำการตลาด ให้ผลิตภัณฑ์ของชุมชน ตลอดจนการเข้าไปส่งเสริมกิจกรรมของทางชุมชนอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>● เสริมสร้างความปลอดภัยให้กับชุมชน เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) การติดตั้งสัญญาณไฟจราจรและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ให้ชัดเจน เป็นต้น</li> <li>● เข้มงวดการบริหารจัดการมลภาวะ (น้ำ อากาศ เสียง ขยะ) ที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน พร้อมทั้งสื่อสารให้ทางชุมชนรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม</li> <li>● สื่อสารให้ทางชุมชนเห็นถึงประโยชน์ของการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม ถึงประโยชน์ที่ทางชุมชนได้รับ</li> </ul>

### 3.3 สื่อมวลชน

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 5.00 : พึงพอใจมากที่สุด)</li> <li>➤ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ไม่มี)</li> <li>➤ ความไม่พึงพอใจรายด้าน (ไม่มี)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ รักษาระดับความพึงพอใจของสื่อมวลชนอย่างต่อเนื่อง โดย               <ul style="list-style-type: none"> <li>● สื่อสารข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการของสื่อมวลชน เช่น ข้อมูลที่เข้าใจง่าย ใช้ภาษาไม่ซับซ้อน หรือลักษณะของข่าวประชาสัมพันธ์ (Press Release) ให้กับกลุ่มสื่อมวลชนล่วงหน้า</li> <li>● การให้ข้อมูลสารสนเทศแก่สื่อมวลชน อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ</li> <li>● พบปะ/พูดคุย และอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในการดำเนินงานของสื่อมวลชน</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวล จาก Materiality Matrix               <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ด้านการแจ้งข่าวสาร</li> <li>○ ด้านงบประมาณ</li> <li>○ ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ พัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ/แก้ปัญหาความกังวล ของสื่อมวลชนตามการจัดลำดับความสำคัญจาก Materiality Matrix ดังนี้ :               <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การแจ้งข่าวสาร                       <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข่าวสารที่แจ้งสื่อมวลชน มีเนื้อหาเข้าใจง่าย ชัดเจน</li> <li>- เพิ่มความถี่ในการแจ้งข่าวสาร เช่น แจ้งข้อมูลข่าวสารสัปดาห์ละ 1 ครั้ง, แจ้งทันทีที่มีข้อมูลข่าวสาร</li> </ul> </li> <li>○ งบประมาณ                       <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มงบประมาณในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่างๆ ของ กนอ. เพื่อให้คนเข้าถึง/รับทราบข่าวสารของ กนอ. มากยิ่งขึ้น</li> </ul> </li> <li>○ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร                       <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้มากขึ้น เช่น Facebook, TikTok</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ การวิเคราะห์ Mapping Analysis จากความพึงพอใจ และความสำคัญ/ความคาดหวัง               <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประเด็นที่ต้องยกระดับสู่ความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) ลำดับที่ 1                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน</li> <li>○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารการดำเนินงานของนิคมฯ/ท่าเรืออุตสาหกรรม</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ รักษามาตรฐานความเป็นเลิศโดยตอบสนองความคาดหวังของกลุ่มสื่อมวลชนในประเด็นดังต่อไปนี้               <ul style="list-style-type: none"> <li>● การสื่อสารประชาสัมพันธ์                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข่าวสารที่แจ้งสื่อมวลชน มีเนื้อหาเข้าใจง่าย ชัดเจน</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น</li> <li>○ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</li> <li>○ ขั้นตอนและกระบวนการการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ</li> <li>○ การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b> การให้ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารการดำเนินงานของนิคมฯ/ท่าเรืออุตสาหกรรม             <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งข่าวสารผ่านช่องทางที่สื่อมวลชนสะดวก เช่น โทรศัพท์ เป็นต้น</li> </ul> </li> <li>● <b>การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเสริมการก่อสร้างอาชีพให้ชุมชน</li> <li>- ส่งเสริมโครงการ/กิจกรรมด้านการศึกษา เช่น มอบทุนการศึกษาให้เด็กในชุมชน เป็นต้น</li> <li>- ส่งเสริมโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของชุมชน เช่น การจัดตรวจสุขภาพให้แก่ชุมชน เป็นต้น</li> <li>- สร้างถนนภายในชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม</li> </ul> </li> <li>● <b>การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมของนิคมอุตสาหกรรมอย่างสม่ำเสมอ</li> </ul> </li> <li>● <b>ขั้นตอนและกระบวนการการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เชิญชวนกลุ่มสื่อมวลชนเข้าร่วมกิจกรรมของนิคมอุตสาหกรรม</li> </ul> </li> </ul>
<p>➤ ภาพรวมทัศนคติของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 5.00 : ทัศนคติดีมาก)</p> <p>➤ ทัศนคติต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 5.00 : ทัศนคติดีมาก)</li> <li>● ผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ (ระดับคะแนน 5.00: ทัศนคติดีมาก)</li> <li>● ผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน (ระดับคะแนน 5.00: ทัศนคติดีมาก)</li> <li>● ผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมของชุมชน (ระดับคะแนน 5.00: ทัศนคติดีมาก)</li> <li>● ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจของชุมชน (ระดับคะแนน 5.00: ทัศนคติดีมาก)</li> </ul>	<p>❖ รักษาทัศนคติของสื่อมวลชนที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมให้ดียิ่งขึ้น โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การดำเนินงานต่างๆ ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม จะต้องตอบสนองประเด็นของความต้อการ/แก้ปัญหาความกังวลของกลุ่มความร่วมมือตามที่ได้มีการจัดลำดับความสำคัญจาก Materiality Matrix และตอบสนองความคาดหวังของกลุ่มความร่วมมือ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจที่ได้จากการวิเคราะห์ Mapping Analysis ดังรายละเอียดที่กล่าวในข้างต้น</li> <li>● สื่อสารให้กลุ่มสื่อมวลชนเห็นถึงผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจของชุมชนจากการดำเนินงานของ กนอ. เช่น             <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมโดยรอบนิคมฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- ทำให้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนดีขึ้น</li> <li>- ทำให้เกิดการกระจายรายได้เพิ่มขึ้น</li> <li>- ทำให้เกิดการพัฒนาพื้นที่และความเจริญโดยรอบนิคมฯ มากขึ้น</li> </ul> </li> </ul>

### 3.4 คู่ความร่วมมือ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.90 : พึงพอใจมากที่สุด)</li> <li>➤ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ร้อยละ 1.19 ระดับคะแนน 3.00 : ไม่พึงพอใจปานกลาง)</li> <li>➤ ความไม่พึงพอใจรายด้าน               <ul style="list-style-type: none"> <li>● การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน (ร้อยละ 1.19 ระดับคะแนน 3.00 : ไม่พึงพอใจปานกลาง)</li> <li>● ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารการดำเนินงาน กนอ./นิคมฯ/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ร้อยละ 1.19 ระดับคะแนน 3.00 : ไม่พึงพอใจปานกลาง)</li> <li>● การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น (ร้อยละ 1.19 ระดับคะแนน 3.00 : ไม่พึงพอใจปานกลาง)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ยกระดับความพึงพอใจให้มากขึ้น โดย           <ul style="list-style-type: none"> <li>● การดำเนินงานด้าน CSR ควรกระจายการลงทุนพื้นที่ของชุมชนให้ทั่วถึง และเพิ่มกิจกรรมให้แก่ชุมชนมากขึ้น</li> <li>● การสื่อสารที่เปิดโอกาสทุกคนให้เสนอ/แสดงความคิดเห็น และจัดทำประชาคมกับชุมชน และใช้ภาษาที่เข้าใจในการพบปะชุมชน อีกทั้งเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร จากเดิมที่ติดต่อทางโทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่</li> <li>● การประสานงานในการทำงานร่วมกันระหว่าง กนอ. ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม (คู่ค้า) และหน่วยราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง</li> <li>● การแก้ไขปัญหาให้รวดเร็วมากขึ้น</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวล จาก Materiality Matrix           <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา/การทำงานร่วมกัน/การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น</li> <li>○ การสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ พัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ/แก้ปัญหาความกังวลของคู่ความร่วมมือ ตามการจัดลำดับความสำคัญจาก Materiality Matrix ดังนี้ :           <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา/การทำงานร่วมกัน/การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ การให้ความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของชุมชน/ข้อมูลสารเคมีและวัสดุการผลิต</li> <li>○ การพัฒนาและสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน</li> <li>○ การสนับสนุนอื่นๆ</li> <li>● <b>ประเด็นที่มีความสำคัญมาก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ งบประมาณสนับสนุน/การจัดเก็บรายได้</li> <li>○ การสนับสนุนทางการเงินและสินเชื่อ</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การทำงาน/กิจกรรมร่วมกันระหว่าง กนอ. ชุมชน และหน่วยงานราชการระดับท้องถิ่น เช่น การปรับปรุงแผนการทำงานร่วมกัน, การซ่อมแผนฉุกเฉิน, การจัดกิจกรรมการแยกขยะ เป็นต้น</li> <li>- การร่วมมือกันแก้ปัญหาเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่มาตาพูด</li> <li>- การทำประชาคมกับชุมชนเกี่ยวกับการขยายโรงงานนิคมอุตสาหกรรม TFD2</li> <li>○ <b>การสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ให้มากขึ้น เช่น ตำแหน่งงานที่เปิดรับ, รายละเอียดสารเคมีแต่ละโรงงาน</li> <li>- สื่อสารข้อมูลข่าวสารโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย</li> <li>- มีการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ</li> </ul> </li> <li>○ <b>การให้ความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของชุมชน/ข้อมูลสารเคมีและวัสดุการผลิต</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมกับชุมชน เช่น การจัดการขยะพลาสติกของชุมชนโดย กนอ. และโรงงานเป็นผู้ให้ความรู้ โดยดำเนินงานในรูปแบบ MOU</li> <li>- จัดทำรายงานที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น รายงานการใช้พลาสติก PET และ HDPE ของโรงงาน, ประเภทสารเคมีที่โรงงานใช้ในโรงงาน ฯลฯ</li> </ul> </li> <li>○ <b>การพัฒนาและสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเสริมรายได้ของคนในชุมชน เช่น การจ้างงานคนในชุมชน, การส่งเสริมรายได้เสริมของชุมชน ฯลฯ</li> <li>- เพิ่มกิจกรรมให้ทั่วถึงทุกชุมชน และมีการจัดอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- เพิ่มอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกต่อชุมชน เช่น เครื่องทำน้ำดื่มในโรงเรียน, หลังคาเชื่อมระหว่างโรงเรียนและโรงอาหารของโรงเรียน, ถังวางจระบีด ฯลฯ</li> </ul> </li> <li>○ <b>การสนับสนุนอื่นๆ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดให้มีช่องทางที่รวบรวมข้อมูลในช่องทางเดียวทั้งข้อมูลการทำงานและข้อมูลบุคลากรที่จำเป็นสำหรับความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน</li> <li>- ติดต่อสื่อสารเชิงรุกกับคู่ความร่วมมืออย่างสม่ำเสมอ</li> </ul> </li> </ul>

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ประเด็นที่มีความสำคัญมาก</b> ควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>งบประมาณสนับสนุน/การจัดเก็บรายได้</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดสรรงบประมาณในด้านต่าง ๆ จาก กนอ. เช่น งบสนับสนุนด้านสาธารณสุข ฯลฯ</li> <li>- ค่าอธิบาย/ค่าชี้แจง ที่มาของการจัดเก็บรายได้กับหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น เช่น รายได้จากค่าธรรมเนียมต่างๆ</li> </ul> </li> <li>○ <b>การสนับสนุนทางการเงินและสินเชื่อ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลความต้องการสินเชื่อของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม เช่น จำนวนลูกค้าที่สนใจสินเชื่อ ความต้องการในการใช้สินเชื่อ วงเงินที่ต้องการ ข้อมูลสำหรับการติดต่อลูกค้า เป็นต้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนเรื่องของเงินทุนจากธนาคาร ฯลฯ</li> <li>- สนับสนุนพื้นที่ให้ธนาคารจัดบูธและประชาสัมพันธ์เรื่องโปรโมชั่นต่างๆ ของธนาคาร</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<p>➤ การวิเคราะห์ Mapping Analysis จากความพึงพอใจ และความสำคัญ/ความคาดหวัง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประเด็นที่ต้องรักษามาตรฐานความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) ลำดับที่ 1           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน</li> <li>○ การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร</li> <li>○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</li> <li>○ การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม</li> <li>○ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</li> <li>○ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</li> <li>○ การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>รักษามาตรฐานความเป็นเลิศให้ตอบสนองความคาดหวังของคู่ความร่วมมือเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ</b> โดย           <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การดูแลชุมชนร่วมกันในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านสุขภาพชุมชน/สาธารณสุขชุมชน (เช่น มอบอุปกรณ์ทางการแพทย์ ดูแลเด็กเล็ก ฯลฯ) ด้านการศึกษาและกีฬา (เช่น มอบทุนการศึกษา การจัดกิจกรรมของโรงเรียน ฯลฯ) ด้านการจ้างงานคนในชุมชน ด้านความปลอดภัยในชุมชน (เช่น ติดตั้งกล้องวงจรปิด ฯลฯ) กิจกรรมเพื่อสังคม/การพัฒนาคุณภาพชุมชน (เช่น ดูแลความสะอาดชุมชน โครงการแยกขยะ การจัดการลดผลกระทบมลพิษ กิจกรรมการอนุรักษ์ธรรมชาติทางทะเล ฯลฯ)</li> <li>- จัดทำโครงการร่วมกัน เช่น Eco Factory, Clean Supply Chain ฯลฯ</li> <li>- การสนับสนุนให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม เช่น พัฒนาพลังงานทดแทน, Solar Rooftop ฯลฯ</li> </ul> </li> <li>● <b>การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร และช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมกับชุมชน เช่น การจัดการขยะพลาสติกของชุมชนโดย กนอ. และโรงงานเป็นผู้ให้ความรู้ ซึ่งดำเนินงานร่วมกันในรูปแบบ MOU</li> <li>- จัดทำรายงานที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น รายงานการใช้พลาสติก PET และ HDPE ของโรงงาน, ประเภทสารเคมีที่โรงงานใช้ในโรงงาน ฯลฯ</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลความต้องการสินเชื่อของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม เช่น จำนวนลูกค้าที่สนใจสินเชื่อ ความต้องการในการใช้สินเชื่อ วงเงินที่ต้องการ ข้อมูลสำหรับการติดต่อลูกค้า เป็นต้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนเรื่องของเงินทุนจากธนาคาร ฯลฯ</li> <li>- ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร ที่มีเนื้อหาชัดเจน ที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน อีกทั้งเผยแพร่ข้อมูลโครงการใหม่ๆ ของนิคมอุตสาหกรรมอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>- ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ต้องการ ได้แก่ โทรศัพท์ เจ้าหน้าที่นิคมฯ ไลน์ ประชุมร่วมกันอย่างน้อยเดือนละครั้ง</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ในรูปแบบของโครงการเพื่อท้องถิ่น และการสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดสรรงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เช่น ทุนการศึกษา สาธารณูปโภค ฯลฯ</li> <li>- ด้านสุขภาพชุมชน เช่น มอบอุปกรณ์ทางการแพทย์ ตรวจสอบสุขภาพชุมชน ดูแลผู้ป่วยติดเตียง ฯลฯ</li> <li>- ด้านการศึกษาและกีฬา เช่น มอบทุนการศึกษา อุปกรณ์การเรียน การจัดการกิจกรรมของโรงเรียน การจัดการแข่งขันกีฬา ฯลฯ</li> <li>- ด้านการจ้างงานคนในชุมชน และสร้างรายได้ให้ชุมชนอย่างยั่งยืน เช่น การจ้างงานคนในชุมชน สนับสนุนวิสาหกิจชุมชน</li> <li>- ด้านสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานในชุมชน เช่น ไฟส่องสว่าง ซ่อมถนน/สร้างถนน ติดตั้งสัญญาณไฟจราจร ติดตั้งกล่องวงจรปิด ฯลฯ</li> <li>- กิจกรรมเพื่อสังคม/การพัฒนาคุณภาพชุมชน เช่น เพิ่มพื้นที่สีเขียว การจัดการขยะ การจัดการลดผลกระทบมลพิษ กิจกรรมการอนุรักษ์ธรรมชาติทางทะเล/ชายฝั่ง/ปลูกป่า ฯลฯ</li> </ul> </li> <li>● <b>การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มการพบปะ/ประชุมหารือ/พูดคุยให้มากขึ้น</li> <li>- เข้าพบและแจ้งหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมมีการจัดกิจกรรมต่างๆ</li> </ul> </li> </ul>

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<p>➤ ภาพรวมทัศนคติของกลุ่มความร่วมมือต่อการดำเนินงานของ กนอ. (ระดับคะแนน 4.92 : ทัศนคติดีมาก)</p> <p>➤ ทัศนคติต่อการดำเนินงานของ กนอ. รายด้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.95 : ทัศนคติดีมาก)</li> <li>● ผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ (ระดับคะแนน 4.91 : ทัศนคติดีมาก)</li> <li>● ผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.91 : ทัศนคติดีมาก)</li> <li>● ผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.90 : ทัศนคติดีมาก)</li> <li>● ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจของชุมชน (ระดับคะแนน 4.90 : ทัศนคติดีมาก)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีส่วนร่วมในขั้นตอนการกำหนดกิจกรรมของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม</li> <li>- กนอ. ควรเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล สถานือนามัย องค์การบริหารส่วนตำบล ฯลฯ</li> <li>- เพิ่มงบประมาณในด้านต่างๆ เช่น สาธารณูปโภค อุปกรณ์การแพทย์ สุขภาพ ทุนการศึกษา ฯลฯ</li> <li>- ประสานงานในการทำงานร่วมกันและปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันระหว่าง กนอ. และหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น</li> </ul> </li> </ul> <p>❖ <b>ยกระดับทัศนคติของกลุ่มความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ.ให้ดียิ่งขึ้น โดย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การดำเนินงานต่างๆ ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม จะต้องตอบสนองประเด็นของความต้อการ/แก้ปัญหาความกังวลของกลุ่มความร่วมมือตามที่ได้มีการจัดลำดับความสำคัญจาก Materiality Matrix และตอบสนองความคาดหวังของกลุ่มความร่วมมือ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจที่ได้จากการวิเคราะห์ Mapping Analysis ดังรายละเอียดที่กล่าวในข้างต้น</li> <li>● <b>สื่อสารให้กลุ่มความร่วมมือเห็นถึงผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจของชุมชนจากการดำเนินงานของ กนอ. เช่น</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมโดยรอบนิคมฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- ทำให้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนดีขึ้น</li> <li>- ทำให้เกิดการกระจายรายได้เพิ่มขึ้น</li> <li>- ทำให้เกิดการพัฒนาพื้นที่และความเจริญโดยรอบนิคมฯ มากขึ้น</li> </ul> </li> </ul>