



การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
Industrial Estate Authority of Thailand

โครงการสำรวจความพึงพอใจ
และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ประจำปี 2565

2022



EXECUTIVE REPORT

- รายงานฉบับย่อสำหรับผู้บริหาร
- การสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ ของลูกค้า

TRIS
CORP

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

สารบัญ

หน้า

บทนำ.....	1
1. หลักการและเหตุผล.....	1
2. วัตถุประสงค์.....	2
3. กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	2
4. ขอบเขตการดำเนินงาน.....	5
5. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	6
6. การแปลผลการสำรวจ.....	9
สรุปผลการสำรวจ.....	11
1. ผลการสำรวจของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม.....	11
1.1 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและทำเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน.....	11
1.2 ความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและทำเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน.....	63
1.3 ความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและทำเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน... ..	70
1.4 ความภักดี.....	73
1.5 ภาพลักษณ์.....	74
1.6 การกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.....	75
1.7 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ.....	76
1.8 การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. (ECO INDUSTRIAL ESTATES).....	77
1.9 ข้อเสนอแนะ.....	79
1.10 ลูกค้าในอดีต.....	81
1.11 ลูกค้าในอนาคต.....	87
2. ผลการสำรวจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง.....	92
2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจ และอื่นๆ ของ กนอ. และคู่แข่ง.....	92
2.2 การเปรียบเทียบความภักดีระหว่าง กนอ. และคู่แข่ง.....	100
2.3 ลูกค้าในพื้นที่คู่แข่งต่างประเทศ.....	102
3. ผลการศึกษาแบบไม่เปิดเผยตัว (Mystery Shopper).....	106
ก. การประเมินทางกายภาพ (Physical Touchpoint).....	106
3.1 ภาพรวมของผลการประเมิน.....	107
3.2 ผลการประเมินรายด้าน.....	107
ข. การประเมินทางดิจิทัล (Digital Touchpoint).....	122
3.3 ด้าน Digital Touch Point.....	122

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4. ผลการสำรวจของคู่ค้า (ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม/ผู้ร่วมดำเนินงาน)	130
4.1 ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.	130
4.2 ความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.	141
4.3 ความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.	144
4.4 ความภักดี	148
4.5 การกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.....	149
4.6 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ.	150
4.7 ภาพลักษณ์	151
4.8 การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. (ECO INDUSTRIAL ESTATES)	152
5. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ.....	154
5.1 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม	154
5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของคู่ค้า (ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม/ผู้ร่วมดำเนินงาน).....	162

สารบัญภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 1	กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน.....	3
แผนภาพที่ 2	แบบจำลองที่ใช้ในการการศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของกลุ่มลูกค้า ลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งภายในประเทศ และผู้ร่วมดำเนินงาน	4
แผนภาพที่ 3	ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามประเภทนิคมอุตสาหกรรม	12
แผนภาพที่ 4	ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน	13
แผนภาพที่ 5	ความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกรายประเด็น	14
แผนภาพที่ 6	ความพึงพอใจต่อด้านราคา จำแนกรายประเด็น	16
แผนภาพที่ 7	ความพึงพอใจต่อจุดให้บริการผู้ใช้บริการ จำแนกรายประเด็น	17
แผนภาพที่ 8	ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร จำแนกรายประเด็น	18
แผนภาพที่ 9	ความพึงพอใจต่อคุณภาพพนักงาน จำแนกรายประเด็น	19
แผนภาพที่ 10	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ จำแนกรายประเด็น	20
แผนภาพที่ 11	ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ แยกรายประเด็น	21
แผนภาพที่ 12	ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม.....	23
แผนภาพที่ 13	ความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม	65
แผนภาพที่ 14	ปัจจัยของความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน.....	71
แผนภาพที่ 15	ความคิดเห็นที่มีต่อความภักดีที่มีต่อ กนอ.	73
แผนภาพที่ 16	ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของ กนอ.	74
แผนภาพที่ 17	ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.	75
แผนภาพที่ 18	ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ.	76
แผนภาพที่ 19	ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของ กนอ.	84
แผนภาพที่ 20	ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.	85

สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

แผนภาพที่ 21	ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของ กนอ.....	89
แผนภาพที่ 22	ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.	90
แผนภาพที่ 23	ความเชื่อมั่นที่มีต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.	91
แผนภาพที่ 24	ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.	130
แผนภาพที่ 25	ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. จำแนกตามด้าน	131
แผนภาพที่ 26	ความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามประเด็น	132
แผนภาพที่ 27	ความพึงพอใจต่อด้านค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย จำแนกตามประเด็น	134
แผนภาพที่ 28	ความพึงพอใจต่อด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ. จำแนกตามประเด็น.	135
แผนภาพที่ 29	ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประเด็น.....	136
แผนภาพที่ 30	ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรของ กนอ. จำแนกตามประเด็น	137
แผนภาพที่ 31	ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการในภาพรวม จำแนกตามประเด็น ..	138
แผนภาพที่ 32	ความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของ กนอ. จำแนกตามประเด็น	139
แผนภาพที่ 33	ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนผู้ร่วมดำเนินงาน จำแนกตามประเด็น.....	140
แผนภาพที่ 34	ปัจจัยของความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.....	145
แผนภาพที่ 35	ความคิดเห็นที่มีต่อความภาคภูมิใจที่มีต่อ กนอ.....	148
แผนภาพที่ 36	การกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.	149
แผนภาพที่ 37	ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ.....	150
แผนภาพที่ 38	ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของ กนอ.	151
แผนภาพที่ 39	การวิเคราะห์ 3D Mapping เพื่อหาประเด็นสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และบริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม	154
แผนภาพที่ 40	การวิเคราะห์ 3D Mapping เพื่อหาประเด็นสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และบริการของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม.....	162

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กนอ. ประจำปี 2565	5
ตารางที่ 2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม	6
ตารางที่ 3	จำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ	7
ตารางที่ 4	จำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ	8
ตารางที่ 5	จำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกค้าในสำนักงานใหญ่	8
ตารางที่ 6	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมดำเนินงาน	8
ตารางที่ 7	จำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกค้าในอดีต	9
ตารางที่ 8	จำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกค้าในอนาคต	9
ตารางที่ 9	การแปลผลจากการการสำรวจ Structured Interview	10
ตารางที่ 10	การแปลผลจากการการสำรวจ A KANO MODEL.....	10
ตารางที่ 11	ความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและ ท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม	28
ตารางที่ 12	ความพึงพอใจต่อด้านราคาของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม.....	30
ตารางที่ 13	ความพึงพอใจต่อด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและ ท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม	32
ตารางที่ 14	ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและ ท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม	34
ตารางที่ 15	ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพของพนักงานของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและ ท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม	37
ตารางที่ 16	ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและ ท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม	41
ตารางที่ 17	ความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและ ท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม	44
ตารางที่ 18	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม ในด้านต่างๆ 7 ด้าน ปี 2561-2565 จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม	45
ตารางที่ 19	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม ในด้านต่างๆ 7 ด้าน ปี 2563-2565 จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม	48
ตารางที่ 20	ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า.....	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และทำเรืออุตสาหกรรมจำแนกตามกลุ่มลูกค้า.....	50
ตารางที่ 22 ความพึงพอใจต่อด้านราคาของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและทำเรืออุตสาหกรรม จำแนกตามกลุ่มลูกค้า.....	51
ตารางที่ 23 ความพึงพอใจต่อด้านจุดให้บริการผู้ให้บริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและ ทำเรืออุตสาหกรรม จำแนกตามกลุ่มลูกค้า	52
ตารางที่ 24 ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและ ทำเรืออุตสาหกรรม จำแนกตามกลุ่มลูกค้า	52
ตารางที่ 25 ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพของพนักงานของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและ ทำเรืออุตสาหกรรม จำแนกตามกลุ่มลูกค้า	57
ตารางที่ 26 ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและ ทำเรืออุตสาหกรรม จำแนกตามกลุ่มลูกค้า	58
ตารางที่ 27 ความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและ ทำเรืออุตสาหกรรม จำแนกตามกลุ่มลูกค้า	61
ตารางที่ 28 ความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและ ทำเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า	62
ตารางที่ 29 ความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและทำเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน.....	63
ตารางที่ 30 รายละเอียดความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและทำเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน.....	64
ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและทำเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน ปี 2561-2565 จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม.....	66
ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและทำเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน ปี 2563-2565 จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม	68
ตารางที่ 33 การรับรู้ การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ ของ กนอ.....	77
ตารางที่ 34 ความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.	78
ตารางที่ 35 ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ เทียบกับ สถานที่ประกอบการ ในปัจจุบัน.....	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 36 ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ เทียบกับ สถานที่ประกอบการ ในปัจจุบัน.....	82
ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านต่างๆ 7 ด้าน ของ กนอ. และคู่แข่ง จำแนกตามด้าน	94
ตารางที่ 38 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. และคู่แข่ง	95
ตารางที่ 39 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ ค่าธรรมเนียมของ กนอ. และคู่แข่ง	96
ตารางที่ 40 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของ กนอ. และคู่แข่ง	96
ตารางที่ 41 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารของ กนอ. และคู่แข่ง	97
ตารางที่ 42 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านคุณภาพของพนักงานของ กนอ. และคู่แข่ง	98
ตารางที่ 43 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของ กนอ. และคู่แข่ง	99
ตารางที่ 44 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) ของ กนอ. และคู่แข่ง	100
ตารางที่ 45 การเปรียบเทียบความภักดีของ กนอ. และคู่แข่ง	101
ตารางที่ 46 ภาพรวมปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุน	104
ตารางที่ 47 คะแนนประเมินภาพรวม Mystery Shopper	107
ตารางที่ 48 คะแนนประเมินด้านสถานที่ การจัดการสภาพแวดล้อม	109
ตารางที่ 49 คะแนนประเมินด้านบุคลากรผู้ให้บริการ – ภายในสำนักงาน.....	112
ตารางที่ 50 คะแนนประเมินด้านบุคลากรผู้ให้บริการ – ภายนอกสำนักงาน	115
ตารางที่ 51 คะแนนประเมินด้านกระบวนการให้บริการ – การให้บริการขออนุมัติอนุญาต เพื่อประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม	118
ตารางที่ 52 คะแนนประเมินด้านกระบวนการให้บริการ – การให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการ ทางโทรศัพท์.....	120
ตารางที่ 53 คะแนนประเมินด้าน Digital Touch Point	125
ตารางที่ 54 ความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. จำแนกตามด้าน.....	141
ตารางที่ 55 รายละเอียดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. จำแนกตามด้าน	142
ตารางที่ 56 ความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.	152

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มีบทบาทและหน้าที่หลักได้แก่ การจัดตั้งและบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมเพื่อรองรับการลงทุนและดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรม รวมทั้งหน้าที่สนับสนุนอื่นๆ ได้แก่ การอนุญาตและกำกับประกอบการประกอบกิจการ การให้สิทธิประโยชน์ การจัดหาอำนวยความสะดวกด้านบริการต่างๆ แก่ นักลงทุนอุตสาหกรรม ทั้งนี้เพื่อสนองนโยบายรัฐบาลในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมให้เติบโตควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยมีผลิตภัณฑ์หลักขององค์กรได้แก่ นิคมอุตสาหกรรม ซึ่งกระจายตัวอยู่ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศประกอบด้วยนิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง นิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงานระหว่าง กนอ. กับภาคเอกชน และท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด มีบริการหลัก คือ สร้าง บริหาร และกำกับดูแลนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กนอ. กำหนด และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตอุตสาหกรรมของประเทศโดยมีกลไกที่ใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งเป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด คือ การให้บริการโดยสำนักงานใหญ่ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม และสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด ตามแผนเชิงยุทธศาสตร์ กนอ.ปี 2561-2565 ทบทวนประจำปีงบประมาณ 2565 กนอ. ให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อลูกค้า คู่ค้า ชุมชน โดยการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ครบวงจร และดำเนินกิจกรรมด้าน CSR กับชุมชนอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ให้เหนือกว่าความคาดหวังเกิดความภักดี (Loyalty) ต่อ กนอ. นอกจากการสร้าง ความพึงพอใจของลูกค้าแล้ว กนอ. ยังมุ่งให้เป็นองค์กรที่มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยเน้นภาคอุตสาหกรรม และบริการสู่ออนาคตที่ยั่งยืน

การบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. ภายใต้แนวคิดนิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ กนอ. ได้มุ่งสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ซึ่งได้แก่ ชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีการกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดควบคู่กับการรับผิดชอบต่อคุณภาพชีวิต และความปลอดภัยของชุมชน อีกทั้งตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญในการรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การดำเนินงานใดๆ ภายใต้ภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของนิคมอุตสาหกรรม จะต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจ และทัศนคติที่ดีต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้ กนอ. ดำเนินงานได้สัมฤทธิ์ผลตามยุทธศาสตร์ กนอ. ในการสร้างสมดุลของการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันของภาคอุตสาหกรรม สังคมชุมชน และสิ่งแวดล้อม (Green Strategy) และยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพความเป็นเลิศด้วยนวัตกรรม (Great Strategy) กนอ. จึงได้กำหนดให้มีโครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประจำปี 2565 เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง แม่นยำ สามารถนำมาใช้วิเคราะห์และเทียบเคียงกับคู่แข่ง เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงกลยุทธ์ รูปแบบ และแนวทางการดำเนินงานของ กนอ. ให้ตอบสนองความต้องการความคาดหวังของลูกค้า ผู้ร่วมดำเนินงาน และชุมชน โดยรอบนิคมอุตสาหกรรม รวมทั้งประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญกับ กนอ. ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของโครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประจำปี 2565 มีดังนี้

2.1 เพื่อหาความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ การสนับสนุน และอื่นๆ ของนิคมอุตสาหกรรมตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า (Customer Life Cycle) รวมถึงการสำรวจการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.

2.2 เพื่อหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของลูกค้าของคู่แข่งภายในประเทศ และนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลการศึกษิตตามข้อ 2.1

2.3 ศึกษาปัจจัยที่ตัดสินใจเลือกลงทุนในนิคมอุตสาหกรรม/เขต/สวนอุตสาหกรรมต่างประเทศของลูกค้าของคู่แข่งต่างประเทศ

2.4 เพื่อนำผลประเมินวิเคราะห์ และวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความภักดี และกำหนดแนวทางการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ กนอ. ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้ร่วมดำเนินงาน และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าและผู้ร่วมดำเนินงานในที่สุด

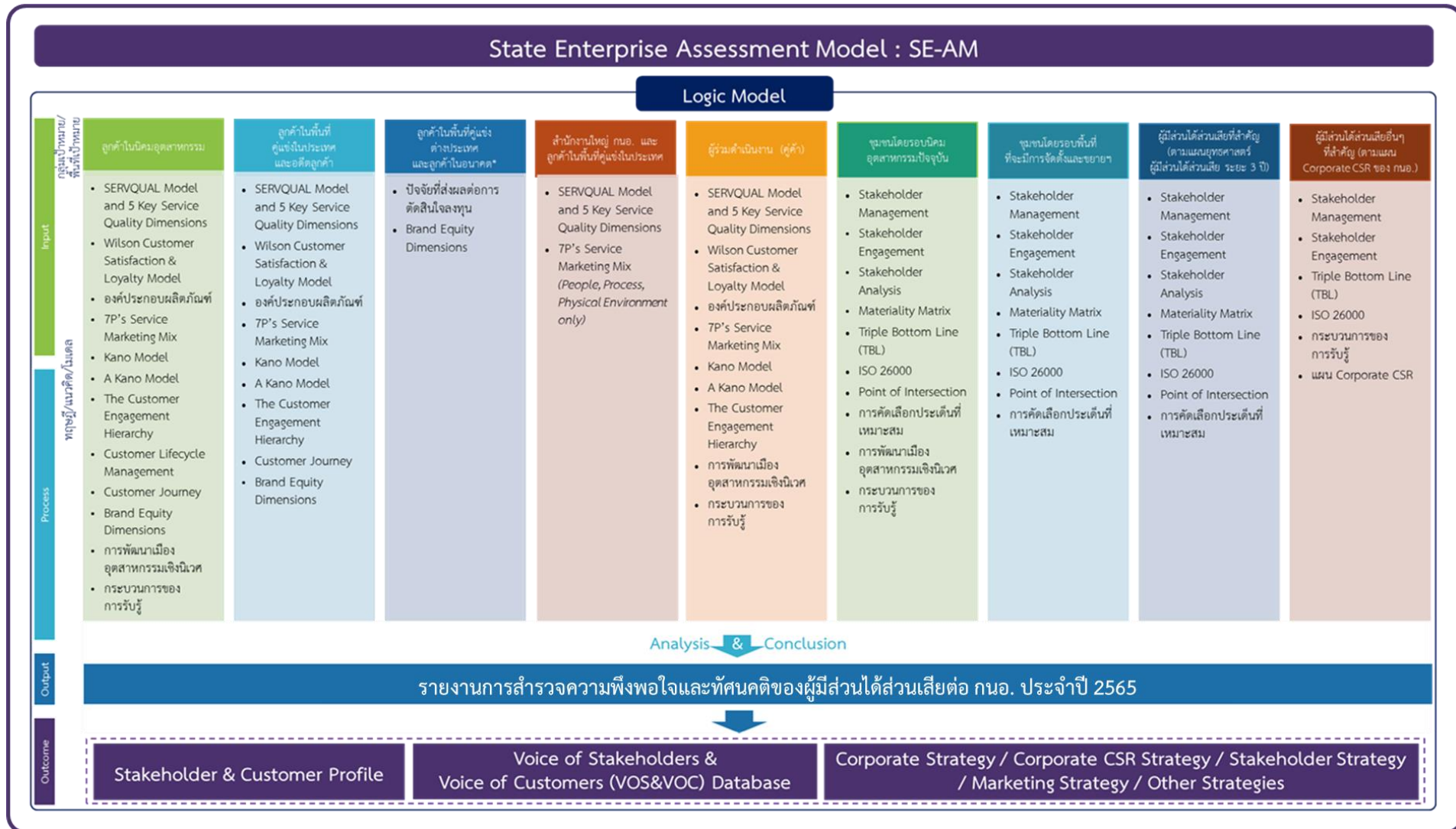
3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.1 กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กนอ. ประจำปี 2565 พิจารณากรอบแนวคิดจากหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) และวัตถุประสงค์ ข้อกำหนดทั่วไป รวมถึงขอบเขตการดำเนินงานของโครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประจำปี 2565 เพื่อให้ทราบถึงกลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่เป้าหมายที่ต้องดำเนินการ ขอบเขตการดำเนินงานของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่เป้าหมาย เพื่อกำหนดทฤษฎี/แนวคิด/โมเดลที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งจะมีความสอดคล้องและความครบถ้วนตามขอบเขตดังกล่าว จากนั้นกำหนดวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลรวมถึงการสรุปผล และจัดทำเป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ ของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2565 เพื่อให้ กนอ. นำไปใช้ในการทำข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder และ Customer Profile) การมีฐานข้อมูลของเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเสียงของลูกค้า (Voice of Stakeholders และ Voice of Customer (VOS&VOC) Database) รวมถึงนำไปใช้ในการทำกลยุทธ์องค์กร กลยุทธ์ด้านการตลาด และกลยุทธ์อื่นๆ (Corporate Strategy / Marketing Strategy / Other Strategies) ต่อไป

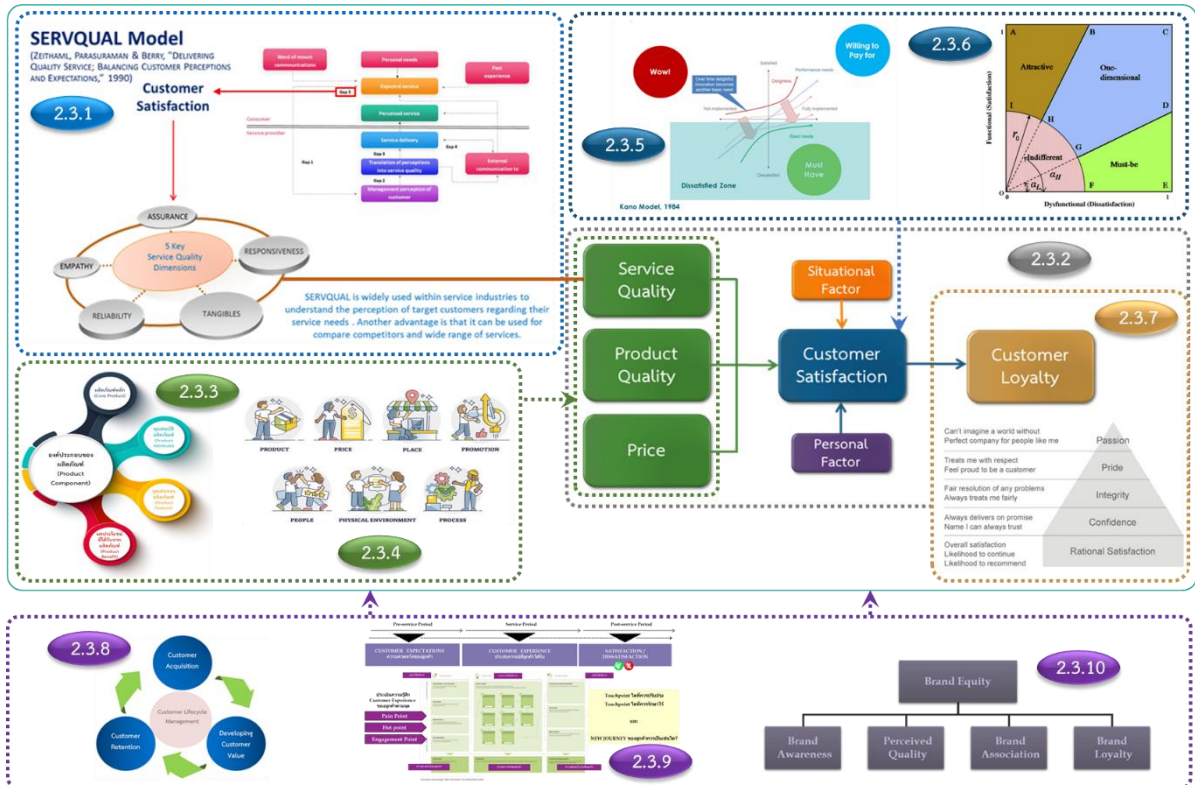
แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน



3.2 แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษากลุ่มลูกค้า ลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งภายในประเทศ และผู้ร่วมดำเนินงาน

การศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของลูกค้า ลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่ง และผู้ร่วมดำเนินงาน และลูกค้าในอดีต ได้ประยุกต์ใช้แบบจำลอง ดังแผนภาพที่ 2

แผนภาพที่ 2 แบบจำลองที่ใช้ในการการศึกษาค้นคว้าความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของกลุ่มลูกค้า ลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งภายในประเทศ และผู้ร่วมดำเนินงาน



4. ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กนอ. ประจำปี 2565 มีดังนี้

ตารางที่ 1 ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กนอ.
ประจำปี 2565

เป้าหมายการศึกษา	ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ	วิธีการรวบรวมข้อมูล	จำนวนตัวอย่าง	ผลลัพธ์
• ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม	<ul style="list-style-type: none"> • ความต้องการ • ความคาดหวัง • ความพึงพอใจ • ความไม่พึงพอใจ • ความภักดี • การรับรู้ และ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. 	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	จำนวนตัวอย่างของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร	<ul style="list-style-type: none"> • เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5) • เชิงคุณภาพ
• ลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> • ความต้องการ • ความคาดหวัง • ความพึงพอใจ • ความไม่พึงพอใจ • ความภักดี 	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	• จำนวนตัวอย่างของลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร	<ul style="list-style-type: none"> • เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5) • เชิงคุณภาพ
• ลูกค้าคู่แข่งต่างประเทศอย่างน้อย 10 โรงงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ปัจจัยที่ตัดสินใจเลือกลงทุนในนิคมฯ/เขต/สวนอุตสาหกรรมต่างประเทศ 	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	• จำนวนตัวอย่างของลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศอย่างน้อย 10 โรงงาน	<ul style="list-style-type: none"> • เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5) • เชิงคุณภาพ
<ul style="list-style-type: none"> • สำนักงานใหญ่ กนอ. • นิคมอุตสาหกรรม • พื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศจำนวน 5 แห่ง 	<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติได้ตามมาตรฐานการให้บริการ 	การศึกษาโดยไม่เปิดเผยตัว (Mystery Shopper)	• อย่างน้อย 5 ครั้งต่อแห่ง	<ul style="list-style-type: none"> • เชิงคุณภาพ
• ผู้ร่วมดำเนินงาน (คู่ค้า)	<ul style="list-style-type: none"> • ความต้องการ • ความคาดหวัง • ความพึงพอใจ • ความไม่พึงพอใจ • ความภักดี • การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. 	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	• ทุกราย	<ul style="list-style-type: none"> • เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5) • เชิงคุณภาพ

5. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม ลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่ง และผู้ร่วมดำเนินงานของ กนอ. ซึ่งรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม

ลำดับที่	นิคมอุตสาหกรรม	จำนวนผู้ประกอบการ (แห่ง)	จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำ (แห่ง)
1	นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย	7	3
2	นิคมอุตสาหกรรมหนองแค	52	20
3	นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	196	20
4	นิคมอุตสาหกรรมบางชัน	92	20
5	นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี	169	20
6	นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง	43	20
7	นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	82	20
8	นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า	144	20
9	นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	129	20
10	นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	112	20
11	นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี	32	20
12	นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	86	20
13	นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	16	8
14	นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จ.สงขลา	35	20
15	นิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา	ยังไม่มีโรงงานประกอบกิจการ	ยังไม่มีโรงงานประกอบกิจการ
16	นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์	167	20
17	นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้	135	20
18	นิคมอุตสาหกรรมเอเชียสุวรรณภูมิ	39	20
19	นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟที	29	19
20	นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟที 2	3	1
21	นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว	2	2
22	นิคมอุตสาหกรรมบางปู	435	32
23	นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	130	20
24	นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)	363	27
25	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1	174	20
26	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2	63	20
27	นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1	120	20
28	นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2	17	4
29	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี)	838	62
30	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	489	36



ลำดับที่	นิคมอุตสาหกรรม	จำนวนผู้ประกอบการ (แห่ง)	จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำ (แห่ง)
31	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง	155	21
32	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง)	84	20
33	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3	71	20
34	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 4	ยังไม่มีโรงงานประกอบกิจการ	ยังไม่มีโรงงานประกอบกิจการ
35	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5	16	4
36	นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	225	20
37	ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	16	11
38	นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด)	67	22
39	นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	3	3
40	นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	21	16
41	นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล	14	7
42	นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	87	22
รวม		4,958	740

หมายเหตุ: จำนวนตัวอย่าง คือ จำนวนโรงงาน/ผู้ประกอบการที่ก่อสร้างโรงงานและเปิดดำเนินการในนิคมอุตสาหกรรมแล้ว ทั้งนี้ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมแต่ละแห่ง อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้เพื่อความเหมาะสม โดยนิคมฯ สงขลา (สะเดา) และนิคมฯ ปิ่นทอง (โครงการที่ 4) เพิ่งเริ่มดำเนินการเมื่อปี พ.ศ.2564 จึงยังไม่มีผู้ประกอบการดำเนินการในพื้นที่

5.2 ลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ

ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ

ลำดับที่	พื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่ง	จำนวนผู้ประกอบการ (แห่ง)	จำนวนตัวอย่าง ขั้นต่ำ (แห่ง)
1	สวนอุตสาหกรรมโรจนะ	165	51
2	เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร	186	58
3	เขตอุตสาหกรรม 304	69	21
4	เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเทรียลพาร์ค	61	20
5	เขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี	73	23
6	เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี	86	27
รวม		640	200

หมายเหตุ: พื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต้องผ่านความเห็นชอบจาก กนอ. ดังนั้น อาจมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนได้เพื่อความเหมาะสม และจำนวนกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากจำนวนตัวอย่างของการสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กนอ. ในปี 2564

โดยหลักเกณฑ์ในการเลือกพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่ง มีรายละเอียดดังนี้

- พื้นที่ที่มีการก่อตั้งเขต/สวนอุตสาหกรรม และเขตประกอบการอุตสาหกรรมหนาแน่น
 - กรุงเทพฯ และปริมณฑล เช่น นนทบุรี สมุทรปราการ ออยุธยา ปทุมธานี เป็นต้น
 - ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก เช่น ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง เป็นต้น
 - จังหวัดอื่น เช่น ปราจีนบุรี นครราชสีมา สระบุรี เป็นต้น
- ขนาดพื้นที่ และจำนวนผู้ประกอบการภายในเขต/สวนอุตสาหกรรม และเขตประกอบการอุตสาหกรรม ใกล้เคียงกับนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ.

5.3 ลูกค้านุ้แข่งต่าประเทศ

ตารางที่ 4 จ่านวนกลุ่มตัวอย่างลูกค้าในพ้พื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต่าประเทศ

ลำดับที่	เป้าหมายการศึกษา	จ่านวนตัวอย่าง (ราย)
1	ลูกค้านุ้แข่งต่าประเทศ	10

หมายเหตุ: รายชื้อต้องผ่านความเห็นชอบจาก กนอ.

5.4 ส่านักงานใหญ่ กนอ. นิคมอุตสาหกรรม และพ้พื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ

ตารางที่ 5 จ่านวนกลุ่มตัวอย่างลูกค้าในส่านักงานใหญ่

ลำดับที่	เป้าหมายการศึกษา	จ่านวนตัวอย่างชั้นต่า (แห่ง)
1	ส่านักงานใหญ่ กนอ.	1
2	นิคมอุตสาหกรรม	42
3	พ้พื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ	6

หมายเหตุ: พ้พื้นที่แต่ละแห่ง จะทำการประเมิน จ่านวน 5 ครั้ง (แบบประเมิน) เกี่ยวกับบุคลากร กระบวนการให้บริการ และพ้พื้นที่/สภาพแวดล้อมของการให้บริการ

5.5 ผู้ร่วมด่าเนินงาน

ตารางที่ 6 จ่านวนกลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมด่าเนินงาน

ลำดับที่	ผู้ร่วมด่าเนินงาน	จ่านวนตัวอย่างชั้นต่า (ราย)
1	บริษัท ดับบลิวเอชเอ อินดัสเตรียล ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)	1
2	บริษัท ไทยอินดัสเตรียล เอสเตท จำกัด	1
3	บริษัท อมตะคอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน)	1
4	บริษัท ไอ.จี.เอส.จำกัด	1
5	บริษัท มหาชัยพัฒนาที่ดิน จำกัด	1
6	บริษัท ที่ดินบางปะอิน จำกัด	1
7	บริษัท เอ็ม ดี เอ็กซ์ จำกัด (มหาชน)	1
8	บริษัท เอสซีจี เซรามิกส์ จำกัด (มหาชน)	1
9	บริษัท ปันทอง อินดัสเตรียล พาร์ค จำกัด (มหาชน)	1
10	บริษัท ซี.เอ.เอส.แอส เซท จำกัด	1
11	บริษัท ไทร เบคก้า เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด	1
12	บริษัท เจซีเค อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด (มหาชน)	1
13	บริษัท ผาแดง พร็อพเพอร์ตี้ส์ จำกัด (มหาชน)	1
14	บริษัท อาร์ ไอ แอล (1996) จำกัด	1
15	บริษัท นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย จำกัด	1
16	บริษัท ไทย บอนเนต เทรดิง โซน จำกัด	1
17	บริษัท วิเอ็นเอส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด	1
18	บริษัท เมืองอุตสาหกรรมอุดรธานี จำกัด	1
19	บริษัท บ่อทองอินดัสทรี เทคโนโลยี จำกัด	1
20	บริษัท ซีจี คอร์ปอเรชัน จำกัด	1



ลำดับที่	ผู้ร่วมดำเนินงาน	จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำ (ราย)
21	บริษัท อเมริกัน บิวเดอร์ จำกัด	1
22	บริษัท เวลโกรวอินดัสทรีส์ จำกัด	1
23	บริษัท เอเชีย คลีน อินดัสเตรียล พร็อพเพอร์ตี้	1
24	บริษัท ไฮเทค กบินทร์ โลจิสติกส์ จำกัด	1
25	บริษัท เอเพ็กซ์ พาร์ค จำกัด	1
26	บริษัท สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำกัด (มหาชน)	1
27	บริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน)	1

หมายเหตุ: กลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมดำเนินงานอาจมีการปรับเปลี่ยนได้เพื่อความเหมาะสม

5.6 ลูกค้านในอดีต

ตารางที่ 7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกค้าในอดีต

ลำดับที่	เป้าหมายการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
1	อดีตลูกค้าที่เลิกดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรม ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในปี 2561-2564	5

หมายเหตุ: รายชื่อต้องผ่านความเห็นชอบจาก กนอ.

5.7 ลูกค้าในอนาคต

ตารางที่ 8 จำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกค้าในอนาคต

ลำดับที่	เป้าหมายการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
1	ลูกค้าที่มีโอกาส/แนวโน้มดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรม ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	5

หมายเหตุ: รายชื่อต้องผ่านความเห็นชอบจาก กนอ.

6. การแปลผลการสำรวจ

การแปลผลคะแนนของความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเด็น สามารถนำมาแปลผลได้ตามเกณฑ์การแปลความหมายตามช่วงคะแนนของเบสท์ (Best, 1977)¹ ดังนี้

6.1 การแปลผลจากการการสำรวจ Structured Interview แบ่งช่วงคะแนนและความหมาย ดังนี้

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

ตารางที่ 9 การแปลผลจากการการสำรวจ Structured Interview

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

ระดับ	ปฏิบัติ/ไม่ปฏิบัติ
1	ร้อยละของจำนวนครั้งที่ปฏิบัติตาม
0	ร้อยละของจำนวนครั้งที่ไม่ปฏิบัติตาม

6.2 การแปลผลจากการการสำรวจ A Kano Model

ตารางที่ 10 การแปลผลจากการการสำรวจ A Kano Model

ระดับความต้องการ/ ความคาดหวัง	ต้องมี	อยากให้มี	ไม่สนใจว่าจะมีหรือไม่มี	มีก็ดีไม่มีก็ได้	ไม่ควรมี
	Must be	One Dimensions	Indifferent	Attractive	Reverse

การแปลผลจากการการสำรวจด้วย A Kano Model ของแต่ละปัจจัยความต้องการ/ความคาดหวัง มีรายละเอียดดังนี้

6.2.1 ปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐาน (Must be) เป็นปัจจัยที่ลูกค้าต้องการ และจะต้องพบในผลิตภัณฑ์ หากไม่พบคุณสมบัติเหล่านี้ จะเกิดความไม่พึงพอใจและร้องเรียน ในทางกลับกัน หากพบคุณสมบัติดังกล่าว จะไม่เป็นการเพิ่มความพึงพอใจ

6.2.2 ปัจจัยที่ลูกค้าคาดหวัง (One Dimension) เป็นปัจจัยแปรผันซึ่งผลิตภัณฑ์มีคุณสมบัติเหล่านี้มากขึ้นเท่าไรความพึงพอใจจะมากขึ้นเท่านั้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าผลิตภัณฑ์มีคุณสมบัติดังกล่าวน้อยลงเท่าไรลูกค้าจะพึงพอใจน้อยลงเท่านั้น

6.2.3 ปัจจัยที่สร้างความประทับใจ (Attractive) เป็นปัจจัยแฝงที่ไม่ได้เป็นที่คาดหวัง/ต้องการล่วงหน้าจากลูกค้า ถ้าผลิตภัณฑ์มีคุณสมบัตินี้ จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น แต่ถ้าผลิตภัณฑ์ไม่มีคุณสมบัตินี้จะไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

6.2.4 ปัจจัยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า (Indifferent)

สรุปผลการสำรวจ

1. ผลการสำรวจของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม

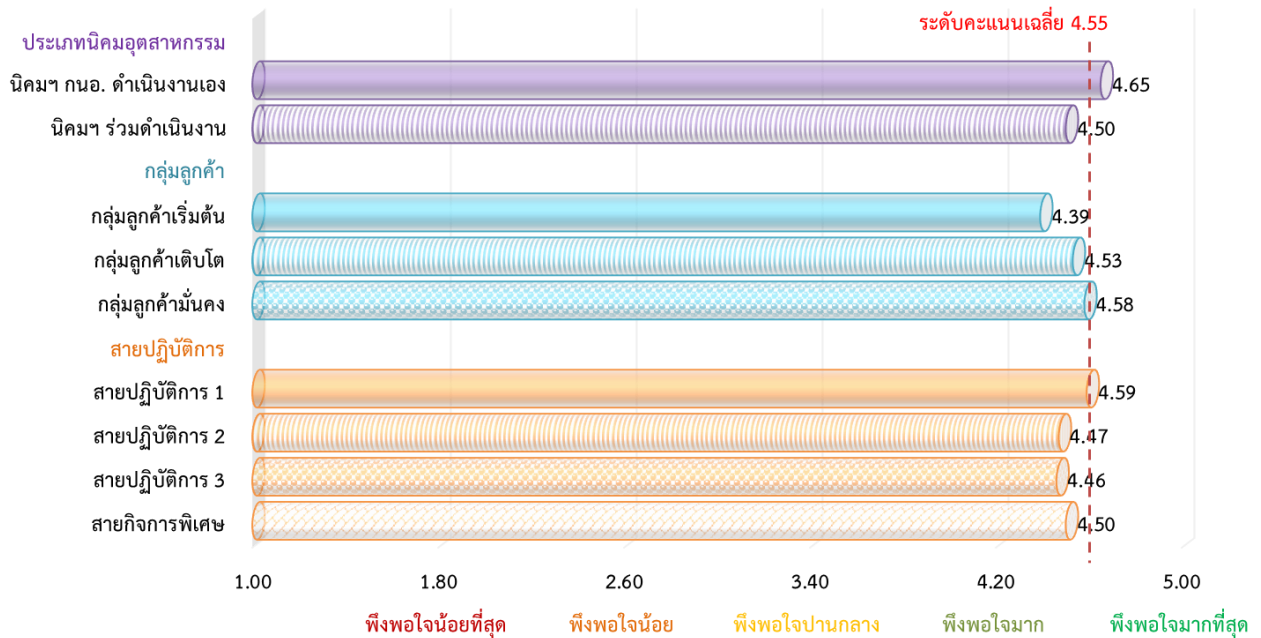
1.1 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

⊕ ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ผลการสำรวจลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 1,480 ราย พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ จุดให้บริการผู้ใช้บริการ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของพนักงาน ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือมีความพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตามประเภทของนิคมอุตสาหกรรม พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง มีระดับความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน โดยนิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.65 หรือพึงพอใจมากที่สุด ในขณะที่นิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามกลุ่มลูกค้า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทุกกลุ่มมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยกลุ่มลูกค้ามั่นคงมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.58 รองลงมาคือ กลุ่มลูกค้าเติบโต และกลุ่มลูกค้าเริ่มต้น อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.53 และ 4.39 ตามลำดับ และจำแนกตามสายปฏิบัติการ พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทุกสายงานมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยสายปฏิบัติการ 1 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.59 รองลงมาคือ สายปฏิบัติการ 3 และสายปฏิบัติการ 2 อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.58 และ 4.52 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 3

แผนภาพที่ 3 ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน
 จำแนกตามประเภทนิคมอุตสาหกรรม

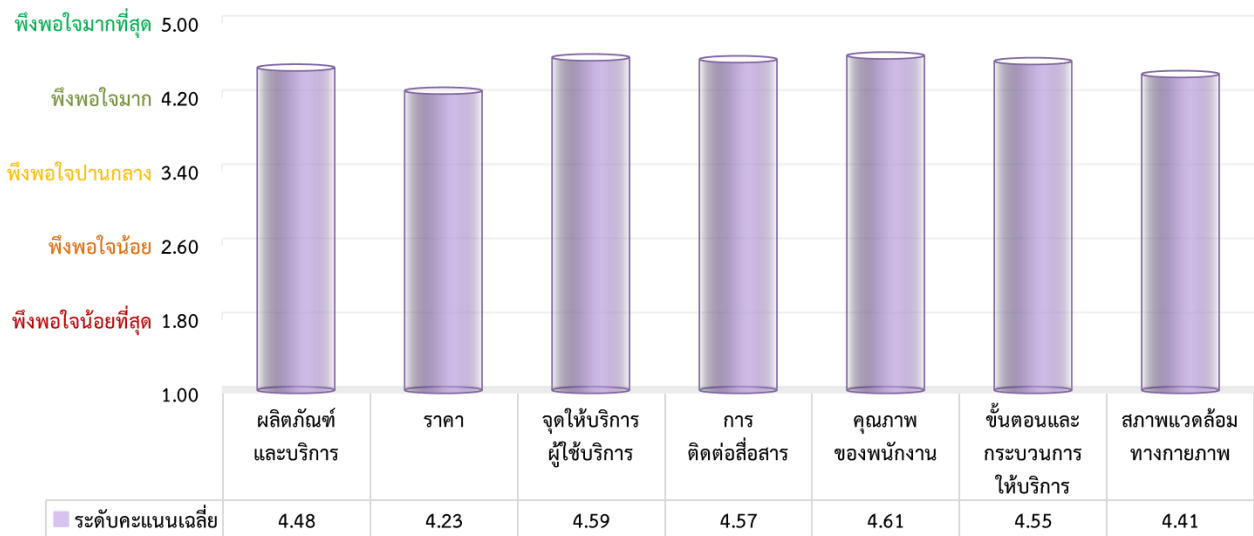


หากนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมต้องการระดับคะแนนเฉลี่ยที่เพิ่มสูงขึ้น สิ่งที่ต้องดำเนินการเป็น 3 อันดับแรก เพื่อยกระดับความพึงพอใจ คือ 1) การปรับปรุงระบบการระบายน้ำท่วมขัง 2) การแก้ไข หรือการจัดระเบียบการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน 3) การปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาให้มีมาตรฐาน และในรอบปีที่ผ่านมา ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมส่วนใหญ่รับรู้ว่าการนิคมอุตสาหกรรมได้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้เป็น 3 อันดับแรก คือ 1) การปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนน และไหล่ทางภายในนิคมอุตสาหกรรม 2) การขุดลอกรางระบายน้ำท่วม หรือการปรับปรุงรางระบายน้ำฝน 3) การปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในนิคมอุตสาหกรรม เช่น การตัดหญ้า การตัดแต่งต้นไม้ที่ปิดบังการจราจร เป็นต้น โดยมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.44 หรือพึงพอใจมากที่สุด

⊕ ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพของพนักงานมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.61 รองลงมาคือ ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.59, 4.57, 4.55, 4.48, 4.41 และ 4.23 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 4

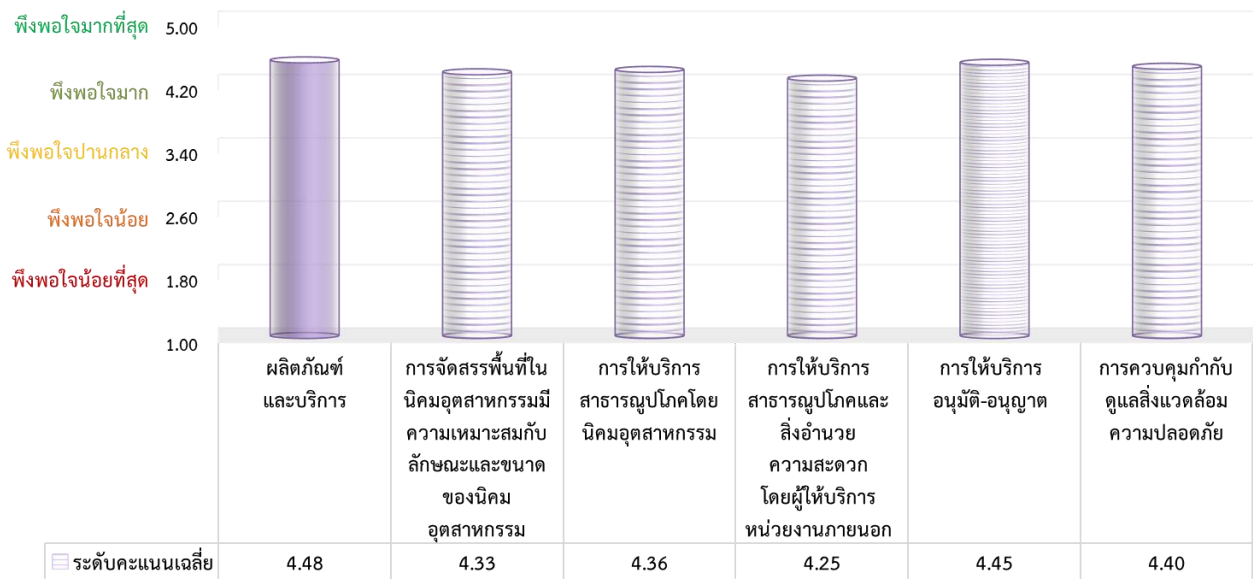
แผนภาพที่ 4 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน
 จำแนกตามด้าน



• **ด้านที่ 1 ผลผลิตและบริการ**

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านผลผลิตและบริการ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 หรือพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วย 5 ประเด็นหลัก ได้แก่ การจัดสรรพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมมีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาดของนิคมอุตสาหกรรม การให้บริการสาธารณูปโภคโดยนิคมอุตสาหกรรม การให้บริการสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยผู้ให้บริการหน่วยงานภายนอก การให้บริการอนุมัติ-อนุญาต และการควบคุมกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมความปลอดภัย โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอนุมัติ-อนุญาตมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ การควบคุมกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมความปลอดภัย การให้บริการสาธารณูปโภคโดยนิคมอุตสาหกรรม การจัดสรรพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมมีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาดของนิคมอุตสาหกรรม และการให้บริการสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยผู้ให้บริการหน่วยงานภายนอก อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.40, 4.36, 4.33 และ 4.25 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 5

แผนภาพที่ 5 ความพึงพอใจต่อด้านผลผลิตและบริการ จำแนกรายประเด็น



เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละประเด็นหลัก สามารถสรุปรายละเอียดดังนี้

การจัดสรรพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมมีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาดของนิคมอุตสาหกรรม

ความพึงพอใจต่อการจัดสรรพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมมีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาดของนิคมอุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.33 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงระดับปานกลางมากที่สุด คือ ไม่ได้เวรคืนพื้นที่สาธารณะ ทำให้การวางผังอาคารไม่เกิดประโยชน์สูงสุด

การให้บริการสาธารณูปโภคโดยนิคมอุตสาหกรรม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณูปโภคโดยนิคมอุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.36 หรือพึงพอใจมากที่สุด หากไม่นับรวมบริการระบบส่งจ่ายน้ำมันดิบ ที่สำรวจเฉพาะลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม

มาบตาพุด และระบบการให้บริการของท่าเรืออุตสาหกรรม ที่สำรวจเฉพาะลูกค้าในท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อระบบบำบัดน้ำเสียมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.47 รองลงมา คือ ระบบประปา คุณภาพของระบบดับเพลิงและระบบป้องกันอุบัติเหตุที่ได้มาตรฐาน สัดส่วนของการจัดสรรพื้นที่สีเขียวภายในนิคมอุตสาหกรรม ประสิทธิภาพของระบบระบายน้ำฝน หรือระบบป้องกันน้ำท่วม ความเพียงพอและความพร้อมใช้งานของไฟฟ้าส่องสว่าง ความเพียงพอและความพร้อมใช้งานของป้ายสัญลักษณ์และสัญญาณไฟจราจร และคุณภาพของถนนภายในนิคมอุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.43, 4.40, 4.35, 4.29, 4.25, 4.23 และ 4.20 ตามลำดับ โดยเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงระดับปานกลางมากที่สุด คือ ถนนภายในนิคมอุตสาหกรรมมีชำรุดเป็นบางจุด

การให้บริการสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยหน่วยงานภายนอก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยหน่วยงานภายนอก อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.25 หรือพึงพอใจมากที่สุด หากไม่นับรวมบริการน้ำจืด / บริการขนส่งเสบียงทางเรือ ที่สำรวจเฉพาะลูกค้าในท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอและประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้ามากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ คุณภาพของระบบจัดการกากอุตสาหกรรม มูลฝอย และสิ่งปฏิกูลที่ได้มาตรฐาน ความรวดเร็วและประสิทธิภาพของระบบ INTERNET และการสื่อสารต่างๆ และความเพียงพอของร้านอาหาร/ร้านขายของเบ็ดเตล็ด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.31, 4.21 และ 4.12 ตามลำดับ โดยเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงระดับปานกลางมากที่สุด คือ ไฟฟ้าตก ดับ หรือกระตุกบ่อย

การให้บริการอนุมัติ-อนุญาต

ความพึงพอใจต่อการให้บริการอนุมัติ-อนุญาต อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยมีการให้บริการอนุมัติ-อนุญาต จำนวน 2 งาน คือ การให้บริการอนุมัติ-อนุญาตด้านการประกอบกิจการและการให้สิทธิประโยชน์ที่สำรวจลูกค้าในทุกนิคมอุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.49 และการให้บริการอนุมัติ-อนุญาตของท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด ที่สำรวจเฉพาะลูกค้าในท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.64 ตามลำดับ

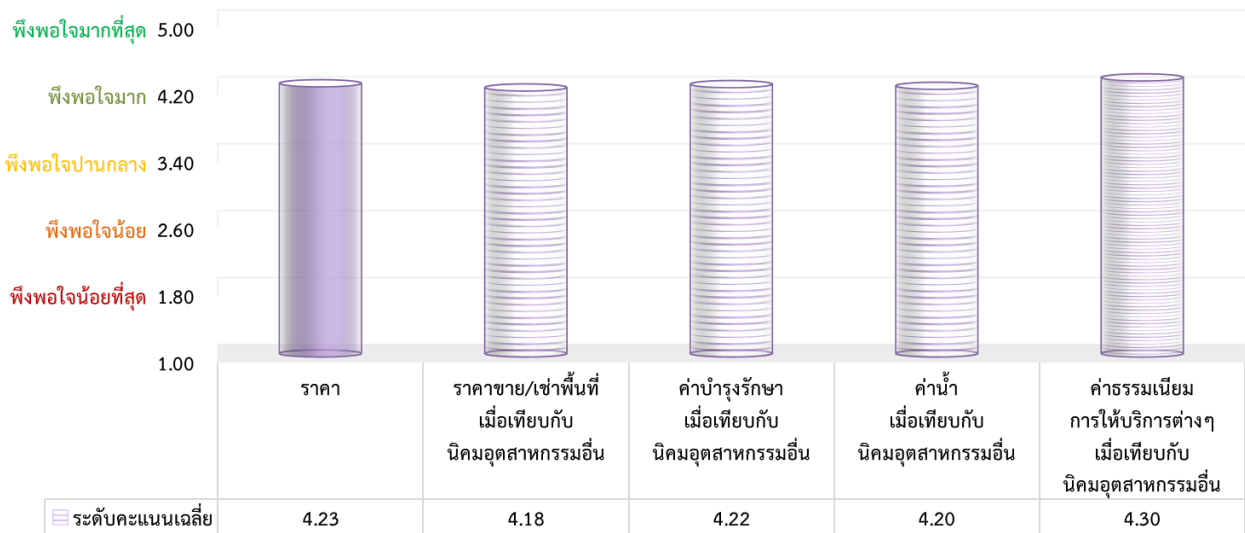
การควบคุมกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมความปลอดภัย

ความพึงพอใจต่อการควบคุมกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมความปลอดภัย อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของการติดตามตรวจสอบมลภาวะทางเสียงมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ ประสิทธิภาพของการติดตามตรวจสอบมลภาวะทางน้ำ ประสิทธิภาพของการติดตามตรวจสอบมลภาวะทางอากาศ ความพร้อมในการจัดการเมื่อเกิดเหตุภายในนิคมอุตสาหกรรม การบำรุงรักษาพื้นที่สีเขียว ประสิทธิภาพของการติดตามตรวจสอบสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุไม่ใช้แล้วของโครงการ (ไม่รวมการขออนุมัติ / อนุญาต) ประสิทธิภาพของการติดตามตรวจสอบมลภาวะทางกลิ่น การกำกับดูแลระบบความปลอดภัยในนิคมอุตสาหกรรม และการส่งเสริมให้มีการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.47, 4.46, 4.43, 4.40, 4.39, 4.36, 4.36 และ 4.23 ตามลำดับ โดยเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงระดับปานกลางมากที่สุด คือ กลิ่นจากโรงงานอื่นๆ เข้ามารบกวนในบางช่วงเวลา

• **ด้านที่ 2 ราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ**

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.23 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมการให้บริการต่างๆ เมื่อเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.30 รองลงมาคือ ค่าบำรุงรักษา เมื่อเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอื่น ค่าน้ำ เมื่อเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอื่น และราคาขาย/เช่าพื้นที่ เมื่อเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอื่น อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.22, 4.20 และ 4.18 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 6 โดยเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงระดับปานกลางมากที่สุด คือ อัตราค่าเช่าพื้นที่ค่อนข้างแพงและมีการปรับขึ้นทุกปี

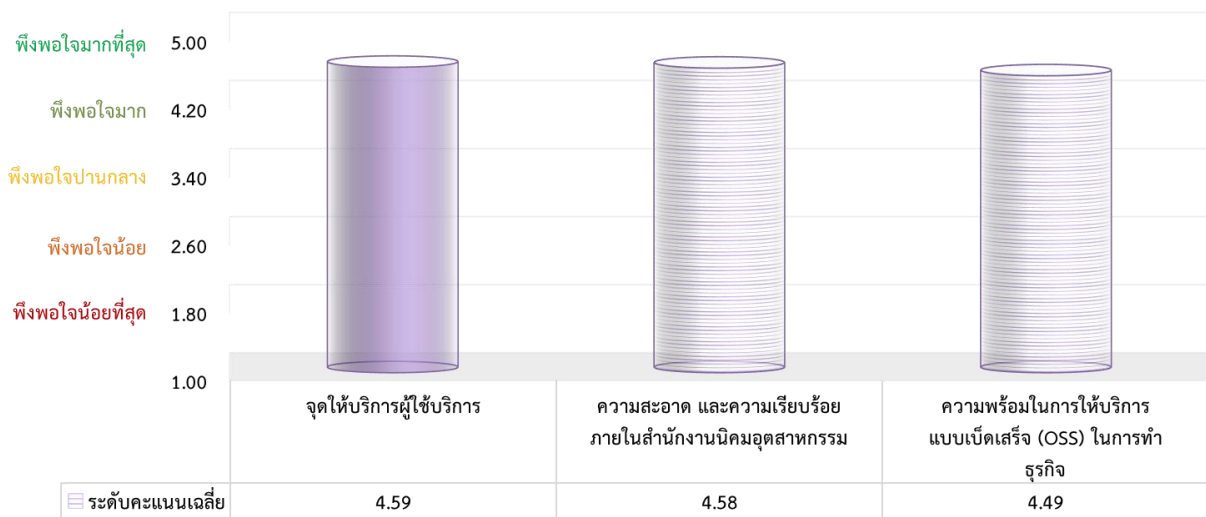
แผนภาพที่ 6 ความพึงพอใจต่อด้านราคา จำแนกรายประเด็น



• **ด้านที่ 3 จุดให้บริการผู้ใช้บริการ**

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.59 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและความเรียบร้อยภายในสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.58 รองลงมาคือความพร้อมในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (OSS) ในการทำธุรกิจ โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.49 ตามลำดับดังแสดงในแผนภาพที่ 7 โดยเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงระดับปานกลางมากที่สุด คือ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (OSS) ในการทำธุรกิจยังไม่ครบทุกงานบริการ

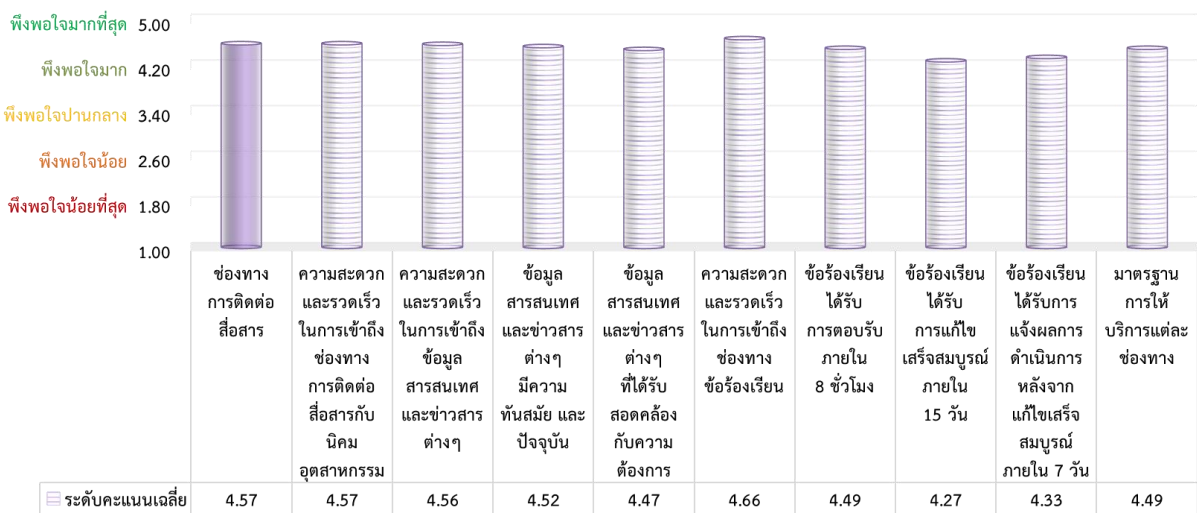
แผนภาพที่ 7 ความพึงพอใจต่อจุดให้บริการผู้ใช้บริการ จำแนกรายประเด็น



• **ด้านที่ 4 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร**

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.57 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางข้อร้องเรียนมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.66 รองลงมาคือ ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน ข้อร้องเรียนได้รับการตอบรับภายใน 8 ชั่วโมง มาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทาง ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ ข้อร้องเรียนได้รับการแจ้งผลการดำเนินการหลังจากแก้ไขเสร็จสมบูรณ์ภายใน 7 วัน และข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขเสร็จสมบูรณ์ภายใน 15 วัน อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.57, 4.56, 4.52, 4.49, 4.49, 4.47, 4.33 และ 4.27 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 8 โดยเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงระดับปานกลางมากที่สุดในแต่ละประเด็น คือ 1) ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม ได้แก่ การจัดส่งจดหมาย และ E-MAIL มีความล่าช้า 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ได้แก่ จดหมายให้ข้อมูลที่ล่าช้า 3) มาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ WWW.IEAT.GO.TH เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมง และระบบไม่สามารถให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ

แผนภาพที่ 8 ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร จำแนกรายประเด็น



ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมที่ทำการสำรวจ จำนวน 1,480 ราย ได้ใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม ช่องทางที่ได้รับข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ และช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน โดยช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ ที่ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก มีรายละเอียดดังนี้

ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม ได้แก่ 1) โทรศัพท์ของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม 2) ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม 3) Line กลุ่มผู้ประกอบการ/นิคมอุตสาหกรรม โดยมีผู้ใช้บริการ ร้อยละ 90.47 ร้อยละ 75.00 และร้อยละ 71.22 ตามลำดับ

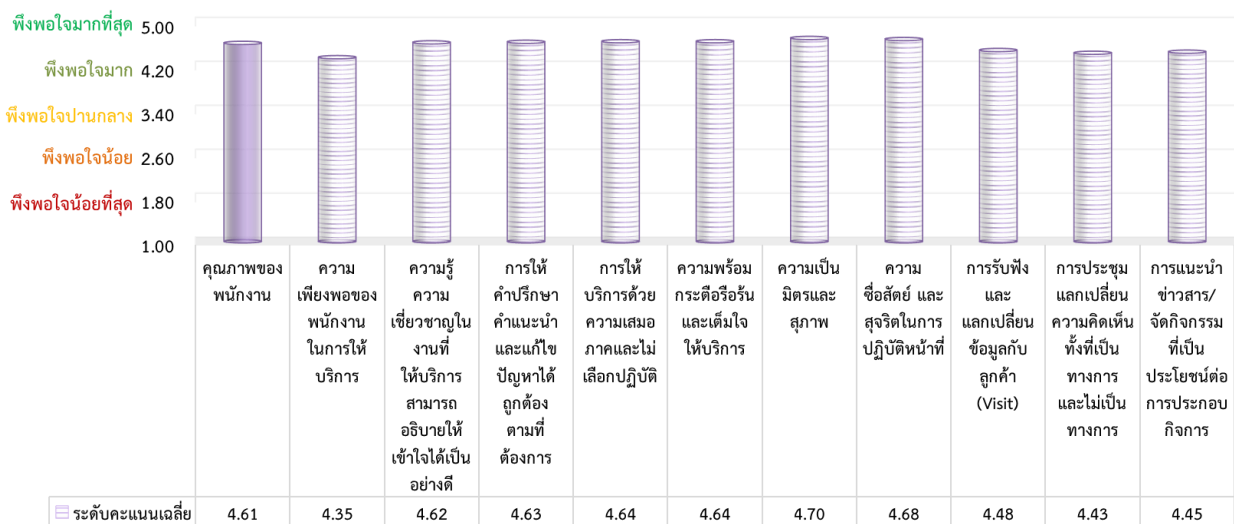
ช่องทางที่ได้รับข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ได้แก่ 1) E-MAIL 2) LINE กลุ่มผู้ประกอบการ/นิคมอุตสาหกรรม และ 3) โทรศัพท์ของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม โดยมีผู้ใช้บริการ ร้อยละ 75.47 ร้อยละ 72.30 และร้อยละ 65.47 ตามลำดับ

ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่นิคมอุตสาหกรรม โดยมีผู้ใช้บริการ ร้อยละ 6.40 เท่ากัน

• **ด้านที่ 5 คุณภาพของพนักงาน**

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านคุณภาพของพนักงาน อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.61 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อความเป็นมิตรและสุภาพมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ความพร้อม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตามที่ต้องการ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี การรับฟัง และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับลูกค้า (VISIT) / การเยี่ยมเยียนลูกค้า (CRM) การแนะนำข่าวสาร/จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบกิจการ การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.68, 4.64, 4.64, 4.63, 4.48, 4.45, 4.43 และ 4.35 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 9 โดยเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงระดับปานกลางมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ประกอบการ

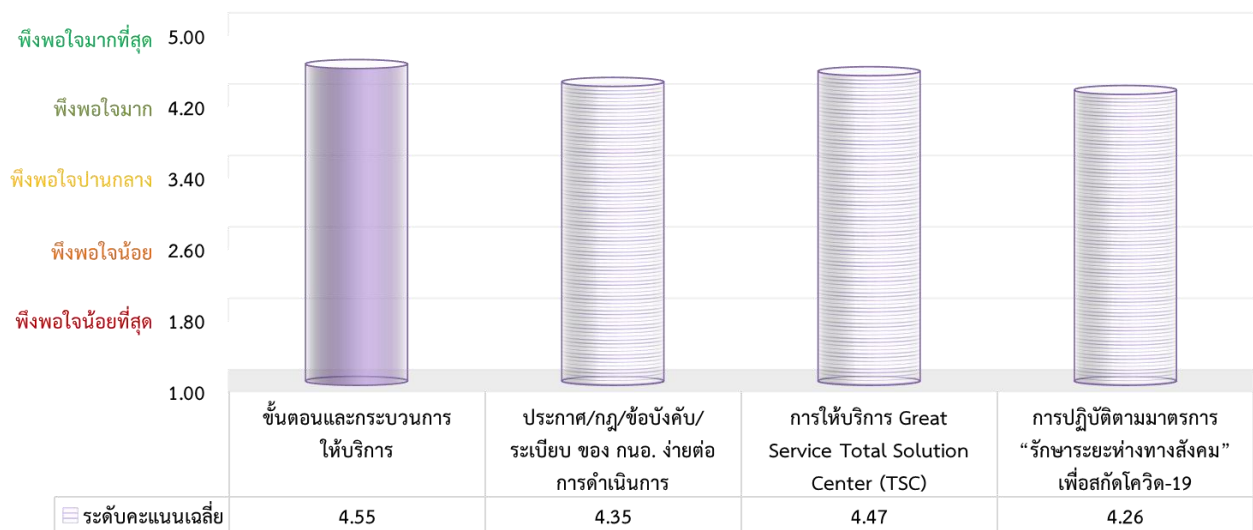
แผนภาพที่ 9 ความพึงพอใจต่อคุณภาพพนักงาน จำแนกรายประเด็น



• **ด้านที่ 6 ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ**

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ GREAT SERVICE TOTAL SOLUTION CENTER (TSC) มากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบ ของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินการ และการปฏิบัติตามมาตรการ “รักษาระยะห่างทางสังคม” เพื่อสกัดโควิด-19 และ โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.35 และ 4.26 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 10 โดยเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงระดับปานกลางมากที่สุดในแต่ละประเด็น คือ 1) ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบ ของ กนอ. เข้าใจยาก และซับซ้อน 2) มาตรฐานการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร (TOTAL SOLUTION CENTER : TSC) ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน 3) ระบบ I-EA-T E-PP รูปแบบหน้าจอใช้งานได้ยาก

แผนภาพที่ 10 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ จำแนกรายประเด็น

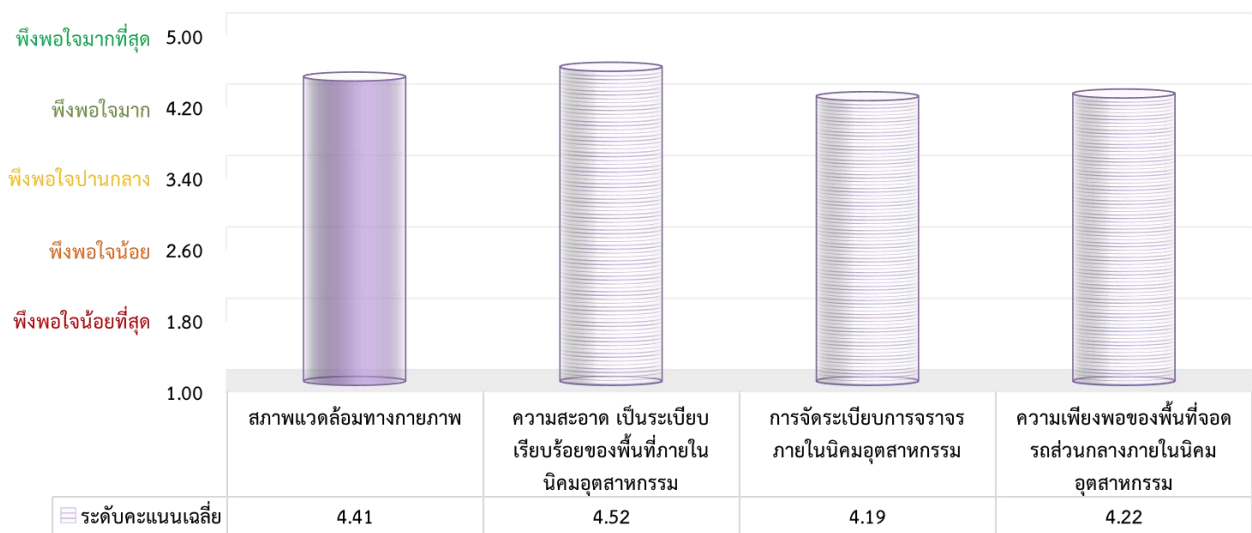


ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมที่ทำการสำรวจ จำนวน 1,480 ราย เคยใช้บริการงานต่างๆ มากที่สุด 3 อันดับแรก (โดยเฉพาะที่ใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา) ได้แก่ 1) การอนุญาตใช้ที่ดินและประกอบกิจการ 2) การทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับอนุมัติ-อนุญาตใช้ที่ดิน และ 3) การแจ้งประกอบกิจการ ร้อยละ 87.03 ร้อยละ 63.72 และร้อยละ 56.15 ตามลำดับ

• **ด้านที่ 7 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ**

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.41 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อความสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรมมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.52 รองลงมาคือ ความเพียงพอของพื้นที่จอดรถส่วนกลางภายในนิคมอุตสาหกรรม และการจัดระเบียบการจราจรภายในนิคมอุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.22 และ 4.19 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 11 โดยเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงระดับปานกลางมากที่สุด คือ การเพิ่มพื้นที่จอดรถส่วนกลางให้เพียงพอต่อความต้องการ

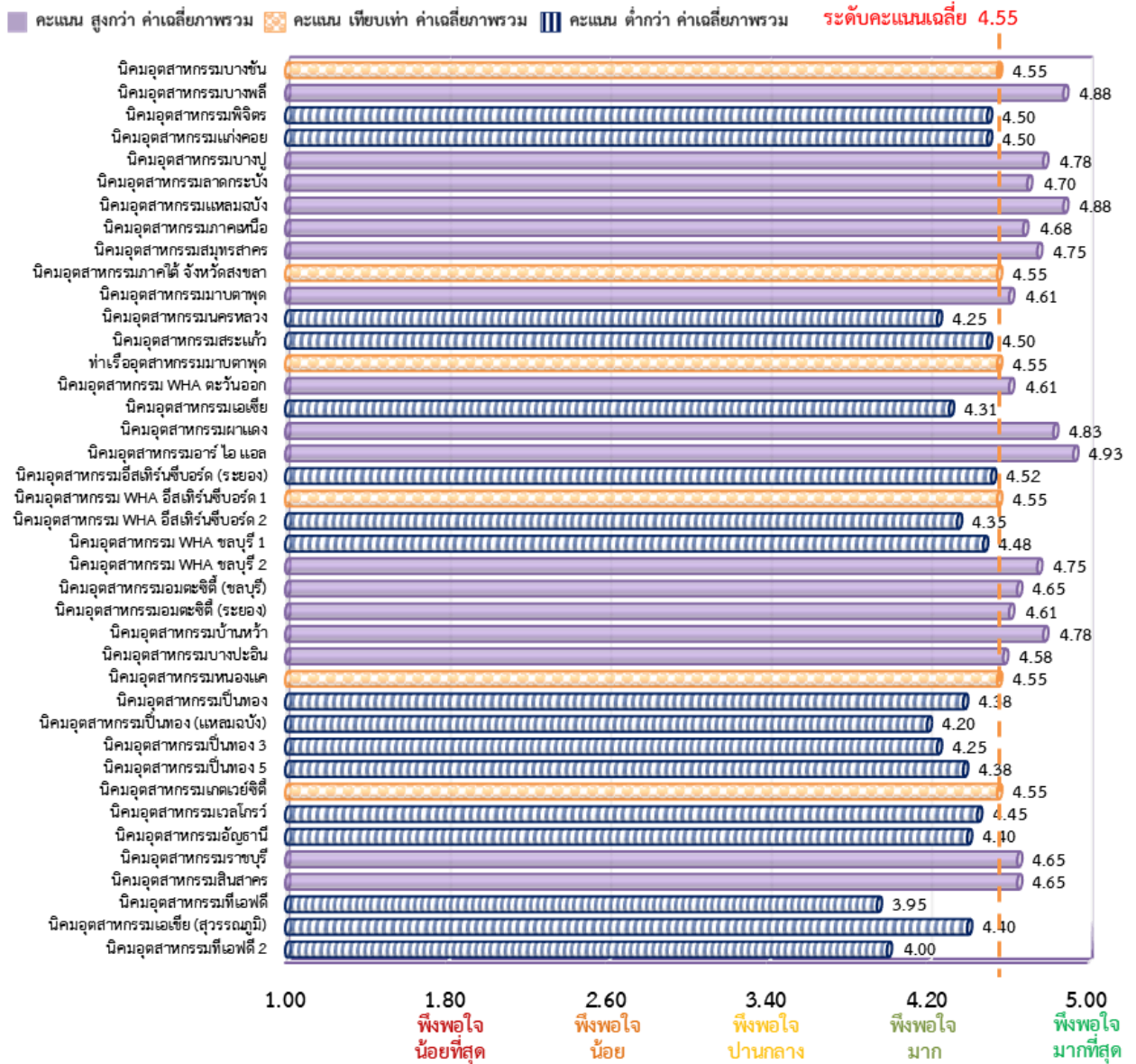
แผนภาพที่ 11 ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ แยกรายประเด็น



⊕ ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม

ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม พบว่า นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าภาพรวม (4.55) จำนวน 17 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง นิคมอุตสาหกรรมบางพลี นิคมอุตสาหกรรมผาแดง นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า นิคมอุตสาหกรรมบางปู นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2 นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี) นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง) นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด) นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และนิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับภาพรวม (4.55) จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ นิคมอุตสาหกรรมหนองแค นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา และนิคมอุตสาหกรรมบางชัน และมีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าภาพรวม (4.55) จำนวน 17 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1 นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ) นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5 นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2 นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง) นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2 และนิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 12

แผนภาพที่ 12 ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน
 จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม



เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน เป็นรายด้าน จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม สรุปได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ผลผลิตภัณฑ์และบริการ

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านผลผลิตภัณฑ์และบริการ ดังแสดงในตารางที่ 11 พบว่า

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 33 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล นิคมอุตสาหกรรมบางพลี นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง) นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2 นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย นิคมอุตสาหกรรมผาแดง นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด) นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี) นิคมอุตสาหกรรมบางปู นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) นิคมอุตสาหกรรมบางชัน นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1 นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา นิคมอุตสาหกรรมพีจิตร นิคมอุตสาหกรรมหนองแค นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5 และนิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ) ตามลำดับ

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมาก จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2 นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง) นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2 และนิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี ตามลำดับ

ด้านที่ 2 ราคา

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 12 พบว่า

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 17 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง นิคมอุตสาหกรรมบางพลี นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง นิคมอุตสาหกรรมบางปู นิคมอุตสาหกรรมผาแดง นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2 นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) และนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ตามลำดับ

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมาก จำนวน 23 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมพีจิตร นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี) นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด) นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง) นิคมอุตสาหกรรมหนองแค นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1 นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง) นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ)

นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5 นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟที 2 นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2 และนิคมอุตสาหกรรมเอเชีย ตามลำดับ

ด้านที่ 3 จุดให้บริการผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 13 พบว่า

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 37 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง นิคมอุตสาหกรรมบางพลี นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2 นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด) นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง นิคมอุตสาหกรรมพีจีตร นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี) นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง) นิคมอุตสาหกรรมผาแดง นิคมอุตสาหกรรมบางชัน นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร นิคมอุตสาหกรรมบางปู นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1 นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ) นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2 นิคมอุตสาหกรรมหนองแค และนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5 ตามลำดับ

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมาก จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง) นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟที และนิคมอุตสาหกรรมทีเอฟที 2 ตามลำดับ

ด้านที่ 4 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ดังแสดงในตารางที่ 14 พบว่า

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 35 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2 นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน นิคมอุตสาหกรรมบางพลี นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรมบางปู นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด) นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี) นิคมอุตสาหกรรมผาแดง นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง) นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) นิคมอุตสาหกรรมพีจีตร นิคมอุตสาหกรรมบางชัน นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี นิคมอุตสาหกรรมหนองแค นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5 นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1 นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ) และนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง ตามลำดับ

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมาก จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2 นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง) และนิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2 ตามลำดับ

ด้านที่ 5 คุณภาพของพนักงาน

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านคุณภาพของพนักงาน ดังแสดงในตารางที่ 15 พบว่า

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 37 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2 นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2 นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร นิคมอุตสาหกรรมบางพลี นิคมอุตสาหกรรมบางปู นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด) นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง) นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี) นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า นิคมอุตสาหกรรมผาแดง นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี นิคมอุตสาหกรรมบางชัน นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ นิคมอุตสาหกรรมหนองแค นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1 นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ) นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2 และนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5 ตามลำดับ

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมาก จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง) นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 และนิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี ตามลำดับ

ด้านที่ 6 ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 16 พบว่า

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 35 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2 นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรมบางพลี นิคมอุตสาหกรรมบางปู นิคมอุตสาหกรรม (มาบตาพุด) นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี) นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร นิคมอุตสาหกรรมผาแดง นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง นิคมอุตสาหกรรมบางชัน นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5 นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง) นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1 นิคมอุตสาหกรรมหนองแค นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ) นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง) นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย และนิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย ตามลำดับ

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมาก จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2 และนิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2 ตามลำดับ

ด้านที่ 7 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) ดังแสดงในตารางที่ 17 พบว่า

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 35 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2 นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล นิคมอุตสาหกรรมผาแดง นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรมบางพลี นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง) นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร นิคมอุตสาหกรรมบางปู นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี) นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1 นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ) นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด) นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5 นิคมอุตสาหกรรมหนองแค นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2 และนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง) ตามลำดับ

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมาก จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมบางชัน นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย และนิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2 ตามลำดับ



ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม

นิคมอุตสาหกรรม	การจัดสรรพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมมีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาดของนิคมอุตสาหกรรม	การให้บริการสาธารณูปโภคโดยนิคมอุตสาหกรรม	การให้บริการสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยผู้ให้บริการหน่วยงานภายนอก	การให้บริการอนุมัติ-อนุญาต	การควบคุมกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมความปลอดภัย	ภาพรวมความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	
						ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.33	4.36	4.25	4.45	4.40	4.48	พึงพอใจมากที่สุด
สายปฏิบัติการ 1	4.39	4.34	4.25	4.46	4.39	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางชัน	4.18	4.35	4.24	4.53	4.34	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	4.25	4.39	4.29	4.31	4.40	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย	4.33	4.48	4.44	4.25	4.57	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมหนองแค	4.30	4.22	4.21	4.59	4.21	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี	4.20	4.18	4.08	4.24	4.21	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า	4.60	4.46	4.46	4.81	4.51	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	4.43	4.39	4.29	4.41	4.48	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	4.63	4.37	4.23	4.71	4.50	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี	4.33	4.36	4.08	4.43	4.35	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	4.38	4.41	4.39	4.38	4.56	4.60	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	4.68	4.54	4.47	4.61	4.65	4.75	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	4.35	4.40	4.48	4.56	4.42	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา	4.28	4.35	4.10	4.23	4.31	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง	4.40	4.02	3.94	4.18	4.16	4.18	พึงพอใจมาก
สายปฏิบัติการ 2	4.29	4.35	4.22	4.44	4.39	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางปู	4.50	4.51	4.43	4.61	4.55	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	4.85	4.81	4.78	4.89	4.83	4.90	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	4.68	4.69	4.38	4.88	4.67	4.95	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)	4.30	4.43	4.19	4.38	4.56	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1	4.13	4.52	4.19	4.40	4.49	4.68	พึงพอใจมากที่สุด



นิคมอุตสาหกรรม	การจัดสรรพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมมีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาดของนิคมอุตสาหกรรม	การให้บริการสาธารณูปโภคโดยนิคมอุตสาหกรรม	การให้บริการสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยผู้ให้บริการหน่วยงานภายนอก	การให้บริการอนุมัติ-อนุญาต	การควบคุมกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมความปลอดภัย	ภาพรวมความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	
						ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2	4.08	4.13	4.01	4.16	4.17	4.10	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1	4.18	4.25	4.24	4.30	4.20	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2	4.38	4.68	4.67	4.75	4.63	4.75	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี)	4.38	4.42	4.27	4.48	4.46	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	4.25	4.48	4.32	4.26	4.50	4.76	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง	4.19	4.13	4.08	4.46	4.25	4.14	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง)	4.18	4.13	3.99	4.43	4.12	4.00	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3	4.08	4.11	3.99	4.36	4.20	4.10	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5	4.00	4.00	3.96	4.25	4.11	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์	4.28	4.29	4.23	4.50	4.32	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้	4.18	4.23	4.12	4.36	4.27	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี	4.00	3.87	4.03	4.25	4.04	3.97	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ)	4.20	4.24	3.94	4.31	4.26	4.23	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2	4.00	3.14	2.67	4.50	3.67	4.00	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว	4.25	4.39	4.17	4.00	4.36	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
สายปฏิบัติการ 3	4.35	4.47	4.37	4.42	4.45	4.60	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.39	4.49	4.46	4.44	4.54	4.66	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด)	4.30	4.47	4.40	4.40	4.43	4.64	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	4.67	4.33	4.25	4.50	4.41	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	4.06	4.22	4.24	4.22	4.16	4.28	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล	4.79	4.86	4.48	4.68	4.79	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.41	4.57	4.25	4.53	4.50	4.59	พึงพอใจมากที่สุด



ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อด้านราคาของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม

นิคมอุตสาหกรรม	ราคาขาย/เช่าพื้นที่ เมื่อเทียบกับ นิคมอุตสาหกรรมอื่น	ค่าบริการรักษา เมื่อเทียบกับ นิคมอุตสาหกรรมอื่น	ค่าน้ำ เมื่อเทียบกับ นิคมอุตสาหกรรมอื่น	ค่าธรรมเนียมการให้บริการ ต่างๆ เมื่อเทียบกับ นิคมอุตสาหกรรมอื่น	ภาพรวม ความพึงพอใจด้านราคา	
					ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ด้านราคา	4.18	4.22	4.20	4.30	4.23	พึงพอใจมากที่สุด
สายปฏิบัติการ 1	4.24	4.25	4.26	4.33	4.26	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางชัน	4.08	4.25	4.18	4.33	4.23	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	4.19	4.19	4.19	4.31	4.19	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย	4.33	4.17	4.33	4.33	4.17	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมหนองแค	4.15	4.18	4.13	4.15	4.10	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี	4.08	4.05	4.08	4.05	4.10	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า	4.48	4.50	4.43	4.40	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	4.33	4.13	4.33	4.48	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	4.18	4.13	4.28	4.45	4.10	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี	4.35	4.38	4.40	4.35	4.28	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	4.33	4.33	4.30	4.38	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	4.45	4.58	4.40	4.53	4.68	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	4.30	4.28	4.33	4.38	4.28	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา	4.03	4.15	4.10	4.25	4.08	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง	4.18	4.15	4.20	4.25	4.18	พึงพอใจมาก
สายปฏิบัติการ 2	4.16	4.21	4.20	4.26	4.21	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางปู	4.34	4.38	4.31	4.39	4.36	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	4.73	4.65	4.75	4.83	4.85	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	4.45	4.70	4.78	4.70	4.75	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)	4.26	4.17	4.15	4.41	4.24	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1	3.93	4.05	4.03	4.13	4.10	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2	3.98	3.98	3.98	3.98	3.95	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1	4.03	4.08	4.13	4.15	4.08	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2	4.25	4.25	4.25	4.25	4.25	พึงพอใจมากที่สุด



นิคมอุตสาหกรรม	ราคาขาย/เช่าพื้นที่ เมื่อเทียบกับ นิคมอุตสาหกรรมอื่น	ค่าบำรุงรักษา เมื่อเทียบกับ นิคมอุตสาหกรรมอื่น	ค่าน้ำ เมื่อเทียบกับ นิคมอุตสาหกรรมอื่น	ค่าธรรมเนียมการให้บริการ ต่างๆ เมื่อเทียบกับ นิคมอุตสาหกรรมอื่น	ภาพรวม ความพึงพอใจด้านราคา	
					ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี)	4.12	4.19	4.19	4.24	4.19	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	4.04	4.15	4.14	4.29	4.14	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง	4.26	4.29	4.14	4.17	4.14	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง)	4.05	4.05	4.10	4.10	4.08	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3	4.08	4.18	4.18	4.20	4.08	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5	4.00	4.13	4.00	4.00	4.00	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์	4.23	4.23	4.23	4.30	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้	4.15	4.13	4.15	4.13	4.15	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี	4.03	4.11	4.05	4.03	4.03	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ)	4.03	4.03	4.05	4.08	4.03	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว	4.00	4.00	4.25	4.25	4.00	พึงพอใจมาก
สายปฏิบัติการ 3	4.08	4.15	4.03	4.41	4.24	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.05	4.23	4.05	4.41	4.32	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด)	4.16	4.05	4.05	4.36	4.18	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	4.00	4.33	4.33	4.67	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	3.97	3.88	3.84	4.25	3.91	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล	4.29	4.71	4.29	4.86	4.86	พึงพอใจมากที่สุด
ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.05	4.23	4.00	4.36	4.27	พึงพอใจมากที่สุด



ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม
จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม

นิคมอุตสาหกรรม	ความสะอาด และ ความเรียบร้อย	ความพร้อมในการ ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (OSS) ในการทำธุรกิจ	ภาพรวมความพึงพอใจ ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ	
			ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ	4.58	4.49	4.59	พึงพอใจมากที่สุด
สายปฏิบัติการ 1	4.55	4.47	4.58	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางชัน	4.48	4.45	4.65	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	4.56	4.63	4.69	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย	4.83	4.00	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมหนองแค	4.40	4.28	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี	4.23	4.13	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า	4.75	4.65	4.80	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	4.53	4.55	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	4.65	4.55	4.65	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี	4.53	4.38	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	4.65	4.65	4.70	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	4.78	4.78	4.83	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	4.65	4.58	4.70	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา	4.63	4.30	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง	4.30	4.38	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
สายปฏิบัติการ 2	4.58	4.47	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางปู	4.58	4.55	4.64	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	4.85	4.88	4.98	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	4.48	4.93	4.90	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)	4.78	4.57	4.72	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1	4.75	4.58	4.75	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2	4.38	4.33	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1	4.58	4.38	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2	4.88	4.50	4.88	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี)	4.79	4.58	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	4.63	4.64	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง	4.71	4.31	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง)	4.30	4.05	4.20	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3	4.43	4.25	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5	4.25	4.13	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์	4.58	4.53	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้	4.35	4.33	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมทีเอพี	4.16	4.05	4.13	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ)	4.45	4.25	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมทีเอพี 2	4.50	4.00	4.00	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว	4.00	4.50	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
สายปฏิบัติการ 3	4.69	4.69	4.72	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.75	4.77	4.77	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด)	4.75	4.70	4.77	พึงพอใจมากที่สุด



รายงานฉบับย่อสำหรับผู้บริหาร (Executive Report) ของการสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ ของลูกค้า
โครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประจำปี 2565

นิคมอุตสาหกรรม	ความสะอาด และ ความเรียบร้อย	ความพร้อมในการ ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (OSS) ในการทำงานธุรกิจ	ภาพรวมความพึงพอใจ ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ	
			ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	4.67	4.67	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	4.38	4.38	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล	5.00	4.93	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.73	4.77	4.82	พึงพอใจมากที่สุด



ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม

นิคมอุตสาหกรรม	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัยและปัจจุบัน	ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางข้อร้องเรียน	ข้อร้องเรียนได้รับการตอบรับภายใน 8 ชั่วโมง	ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขเสร็จสมบูรณ์ภายใน 15 วัน	ข้อร้องเรียนได้รับการแจ้งผลการดำเนินการหลังจากแก้ไขเสร็จสมบูรณ์ภายใน 7 วัน	มาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทาง	ภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	
										ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.57	4.56	4.52	4.47	4.66	4.49	4.27	4.33	4.49	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
สายปฏิบัติการ 1	4.58	4.57	4.54	4.48	4.72	4.55	4.33	4.40	4.50	4.61	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางชัน	4.64	4.60	4.65	4.48	4.25	4.00	3.50	4.00	4.40	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	4.55	4.41	4.63	4.56	4.75	4.50	5.00	5.00	4.39	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย	4.48	4.67	4.50	4.33	-	-	-	-	4.56	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมหนองแค	4.31	4.30	4.23	4.20	4.29	4.14	4.43	4.14	4.36	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี	4.42	4.38	4.30	4.25	4.00	4.00	4.00	4.00	4.28	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า	4.70	4.78	4.73	4.60	4.92	4.85	4.69	4.77	4.65	4.88	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	4.71	4.53	4.63	4.60	4.50	4.63	4.25	4.25	4.61	4.85	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	4.71	4.78	4.63	4.65	-	-	-	-	4.54	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี	4.54	4.45	4.48	4.48	4.00	4.00	4.00	4.00	4.47	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	4.63	4.69	4.58	4.53	-	-	-	-	4.59	4.70	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	4.84	4.81	4.88	4.85	5.00	5.00	5.00	5.00	4.75	4.85	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	4.43	4.46	4.48	4.43	5.00	4.50	4.50	4.50	4.56	4.73	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา	4.53	4.41	4.40	4.30	-	-	-	-	4.41	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง	4.55	4.63	4.45	4.43	4.86	4.43	3.71	4.00	4.45	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
สายปฏิบัติการ 2	4.55	4.53	4.50	4.43	4.62	4.44	4.22	4.28	4.46	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางปู	4.77	4.78	4.78	4.80	4.71	4.71	4.57	4.71	4.70	4.77	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	4.88	4.80	4.73	4.70	4.89	4.22	4.22	4.22	4.80	4.88	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	4.86	4.83	4.88	4.60	5.00	4.92	4.50	4.67	4.83	4.85	พึงพอใจมากที่สุด



นิคมอุตสาหกรรม	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทาง การติดต่อสื่อสาร กับนิคม อุตสาหกรรม	ความสะดวก และรวดเร็วใน การเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศและ ข่าวสารต่างๆ	ข้อมูล สารสนเทศและ ข่าวสารต่างๆ มี ความทันสมัย และปัจจุบัน	ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้อง กับความต้องการ	ความสะดวก และรวดเร็วใน การเข้าถึง ช่องทาง ข่าวร้องเรียน	ข้อร้องเรียน ได้รับการตอบรับ ภายใน 8 ชั่วโมง	ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขเสร็จ สมบูรณ์ภายใน 15 วัน	ข้อร้องเรียนได้รับการแจ้งผลการดำเนินการ หลังจากแก้ไขเสร็จ สมบูรณ์ภายใน 7 วัน	มาตรฐาน การให้บริการ แต่ละช่องทาง	ภาพรวมความพึงพอใจ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	
										ระดับ คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
นิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)	4.47	4.61	4.54	4.33	5.00	4.00	4.00	4.00	4.45	4.59	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1	4.55	4.56	4.58	4.53	4.00	4.00	4.00	4.00	4.48	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2	4.22	4.26	4.30	4.23	4.00	4.00	4.00	4.00	4.04	4.20	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1	4.48	4.41	4.28	4.35	5.00	4.00	4.00	4.00	4.46	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2	4.64	4.86	4.88	4.88	4.25	4.75	4.75	4.75	4.70	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี)	4.71	4.71	4.66	4.49	4.00	5.00	4.00	4.00	4.60	4.69	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	4.80	4.69	4.67	4.53	5.00	5.00	4.00	4.00	4.66	4.65	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบึงทอง	4.26	4.15	4.14	4.14	4.33	4.33	4.00	4.00	4.20	4.21	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบึงทอง (แหลมฉบัง)	4.15	4.24	4.30	4.20	4.20	4.00	4.00	4.00	4.10	4.05	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมบึงทอง 3	4.14	4.11	4.08	4.13	-	4.00	3.00	3.50	4.13	4.20	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมบึงทอง 5	4.19	4.52	4.25	4.38	-	-	-	-	4.45	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์	4.69	4.56	4.60	4.48	5.00	4.00	4.00	4.00	4.56	4.60	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้	4.49	4.44	4.38	4.38	4.55	4.40	4.00	4.00	4.39	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี	4.24	4.20	4.21	4.13	4.00	4.00	4.00	4.00	4.12	4.11	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ)	4.46	4.49	4.33	4.40	4.50	4.50	4.50	4.50	4.29	4.25	พึงพอใจมากที่สุด



นิคมอุตสาหกรรม	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทาง การติดต่อสื่อสาร กับนิคม อุตสาหกรรม	ความสะดวก และรวดเร็วใน การเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศและ ข่าวสารต่างๆ	ข้อมูล สารสนเทศและ ข่าวสารต่างๆ มี ความทันสมัย และปัจจุบัน	ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้อง กับความต้องการ	ความสะดวก และรวดเร็วใน การเข้าถึง ช่องทาง ข่าวร้องเรียน	ข้อร้องเรียน ได้รับการตอบรับ ภายใน 8 ชั่วโมง	ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขเสร็จ สมบูรณ์ภายใน 15 วัน	ข้อร้องเรียนได้รับการแจ้งผลการดำเนินการ หลังจากแก้ไขเสร็จ สมบูรณ์ภายใน 7 วัน	มาตรฐาน การให้บริการ แต่ละช่องทาง	ภาพรวมความพึงพอใจ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	
										ระดับ คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟที 2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.11	4.00	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว	4.50	4.42	4.25	4.50	-	-	-	-	4.31	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
สายปฏิบัติการ 3	4.66	4.63	4.60	4.62	4.40	4.40	4.20	4.20	4.58	4.69	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.77	4.73	4.68	4.75	-	-	-	-	4.66	4.77	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด)	4.72	4.67	4.61	4.64	4.00	4.00	3.00	3.00	4.61	4.73	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	4.42	4.67	4.83	4.33	-	-	-	-	4.58	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	4.35	4.24	4.31	4.38	4.50	4.50	4.50	4.50	4.21	4.34	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล	4.75	4.88	4.86	4.86	-	-	-	-	4.95	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.78	4.76	4.59	4.59	-	-	-	-	4.70	4.77	พึงพอใจมากที่สุด



ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพของพนักงานของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม

นิคมอุตสาหกรรม	ความพึงพอใจของพนักงานในการให้บริการ	ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไข ปัญหาได้ถูกต้องตามที่ต้องการ	การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ	ความพร้อมกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	ความเป็นมิตรและสุภาพ
ด้านคุณภาพของพนักงาน	4.35	4.62	4.63	4.64	4.64	4.70
สายปฏิบัติการ 1	4.43	4.64	4.62	4.64	4.65	4.73
นิคมอุตสาหกรรมบางชัน	4.10	4.53	4.68	4.73	4.63	4.70
นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	4.19	4.75	4.75	4.75	4.63	4.69
นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย	4.50	4.33	4.33	4.50	4.67	4.67
นิคมอุตสาหกรรมหนองแค	4.50	4.73	4.70	4.68	4.58	4.65
นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี	4.23	4.38	4.28	4.33	4.35	4.50
นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า	4.63	4.83	4.80	4.83	4.83	4.85
นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	4.48	4.70	4.70	4.73	4.70	4.80
นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	4.53	4.78	4.88	4.70	4.80	4.88
นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี	4.45	4.65	4.68	4.58	4.65	4.70
นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	4.48	4.70	4.55	4.60	4.65	4.78
นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	4.80	4.93	4.98	4.90	4.98	4.98
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	4.43	4.58	4.63	4.60	4.58	4.68
นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา	4.40	4.48	4.35	4.48	4.50	4.58
นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง	4.25	4.38	4.25	4.53	4.58	4.65
สายปฏิบัติการ 2	4.33	4.58	4.61	4.61	4.61	4.65
นิคมอุตสาหกรรมบางปู	4.28	4.88	4.83	4.89	4.83	4.88
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	4.93	4.95	4.95	4.93	4.98	4.98
นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	4.75	4.88	4.83	4.83	4.93	4.93
นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)	4.13	4.52	4.54	4.57	4.56	4.67
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1	4.23	4.78	4.75	4.78	4.80	4.85
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2	4.03	4.38	4.45	4.48	4.38	4.28



นิคมอุตสาหกรรม	ความพึงพอใจของพนักงานในการให้บริการ	ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตามที่ต้องการ	การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ	ความพร้อมกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	ความเป็นมิตรและสุภาพ
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1	4.28	4.50	4.45	4.48	4.43	4.63
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2	4.38	4.75	5.00	5.00	5.00	5.00
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี)	4.41	4.73	4.77	4.72	4.70	4.76
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	4.33	4.76	4.82	4.64	4.76	4.76
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง	4.43	4.38	4.31	4.43	4.50	4.50
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง)	4.13	4.10	4.28	4.35	4.33	4.30
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3	4.23	4.23	4.38	4.28	4.35	4.40
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5	4.25	4.50	4.50	4.50	4.63	4.63
นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์	4.50	4.75	4.83	4.75	4.63	4.73
นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้	4.18	4.43	4.53	4.58	4.60	4.68
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี	4.13	4.08	4.13	4.11	4.16	4.18
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ)	4.33	4.38	4.30	4.38	4.38	4.40
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว	4.25	4.75	4.75	4.75	4.50	4.75
สายปฏิบัติการ 3	4.15	4.73	4.72	4.79	4.77	4.81
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.23	4.73	4.73	4.84	4.84	4.86
นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด)	4.16	4.70	4.70	4.80	4.80	4.82
นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	4.00	5.00	4.83	4.83	4.67	4.83
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	3.97	4.66	4.66	4.56	4.44	4.59
นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล	4.21	4.93	4.93	5.00	5.00	5.00
ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.27	4.73	4.68	4.86	4.91	4.91



ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพของพนักงานของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม (ต่อ)

นิคมอุตสาหกรรม	ความซื่อสัตย์ และสุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	การรับฟัง และแลกเปลี่ยนข้อมูล กับลูกค้า (Visit)	การประชุมแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ	การแนะนำข่าวสาร/ จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อ การประกอบกิจการ	ภาพรวมความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของพนักงาน	
					ระดับ คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ด้านคุณภาพของพนักงาน						
สายปฏิบัติการ 1	4.68	4.42	4.42	4.42	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางชัน	4.65	4.30	4.33	4.28	4.60	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	4.69	4.25	4.19	4.25	4.44	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมหนองแค	4.60	4.43	4.45	4.33	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี	4.48	4.18	4.25	4.08	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า	4.80	4.48	4.53	4.58	4.68	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	4.78	4.58	4.55	4.50	4.78	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	4.93	4.45	4.40	4.65	4.75	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี	4.63	4.43	4.55	4.35	4.65	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	4.80	4.48	4.33	4.28	4.75	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	4.90	4.55	4.63	4.80	4.93	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	4.60	4.50	4.48	4.53	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา	4.58	4.50	4.50	4.45	4.60	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง	4.50	4.25	4.18	4.25	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
สายปฏิบัติการ 2	4.65	4.49	4.41	4.44	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางปู	4.89	4.69	4.58	4.58	4.84	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	4.93	4.85	4.63	4.90	4.98	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	4.98	4.53	4.40	4.78	4.85	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)	4.69	4.54	4.52	4.54	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1	4.80	4.33	4.33	4.40	4.73	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2	4.43	4.05	4.00	4.28	4.28	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1	4.45	4.33	4.30	4.25	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2	5.00	4.50	4.50	4.50	5.00	พึงพอใจมากที่สุด



นิคมอุตสาหกรรม	ความซื่อสัตย์ และสุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	การรับฟัง และแลกเปลี่ยนข้อมูล กับลูกค้า (Visit)	การประชุมแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ	การแนะนำข่าวสาร/ จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อ การประกอบกิจการ	ภาพรวมความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของพนักงาน	
					ระดับ คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี)	4.81	4.44	4.41	4.49	4.73	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	4.78	4.42	4.43	4.57	4.76	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบีนทอง	4.52	4.36	4.38	4.33	4.36	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบีนทอง (แหลมฉบัง)	4.23	4.18	4.20	4.18	4.20	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมบีนทอง 3	4.40	4.18	4.15	4.15	4.15	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมบีนทอง 5	4.50	4.38	4.50	4.38	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์	4.73	4.48	4.50	4.55	4.60	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้	4.68	4.40	4.25	4.45	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟที	4.16	4.00	4.03	4.05	4.03	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ)	4.38	4.25	4.28	4.28	4.28	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟที 2	5.00	4.50	4.50	4.00	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว	4.50	4.25	4.25	4.25	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
สายปฏิบัติการ 3	4.78	4.41	4.37	4.55	4.73	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.86	4.59	4.57	4.66	4.80	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด)	4.82	4.27	4.27	4.52	4.82	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	4.83	4.33	4.33	4.67	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	4.44	4.34	4.16	4.25	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล	5.00	4.43	4.43	4.86	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.91	4.45	4.45	4.59	4.77	พึงพอใจมากที่สุด



ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม

นิคมอุตสาหกรรม	ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. เกี่ยวกับการดำเนินการ	การให้บริการ Great Service Total Solution Center (TSC)	1) ระบบ e-PP	2) ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการ รวมถึงระยะเวลาในการให้บริการงานต่างๆ	3) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	4) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	การปฏิบัติตามมาตรการ “รักษา ระยะห่างทางสังคม” เพื่อสกัดโควิด-19	ภาพรวมความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	
								ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.35	4.47	4.39	4.45	4.56	4.55	4.64	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
สายปฏิบัติการ 1	4.46	4.49	4.41	4.47	4.59	4.57	4.58	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางชัน	4.18	4.44	4.44	4.37	4.65	4.65	4.63	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	4.31	4.23	4.00	4.22	4.37	4.47	4.56	4.69	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย	4.33	4.55	4.67	4.38	5.00	5.00	4.50	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมหนองแค	4.43	4.43	4.36	4.45	4.42	4.41	4.53	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี	4.15	4.18	4.18	4.21	4.14	4.11	4.20	4.20	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า	4.68	4.67	4.56	4.62	4.77	4.82	4.75	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	4.60	4.60	4.58	4.55	4.73	4.67	4.58	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	4.65	4.69	4.53	4.62	4.92	4.87	4.85	4.80	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี	4.50	4.40	4.21	4.50	4.37	4.37	4.58	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	4.55	4.65	4.54	4.65	4.70	4.69	4.73	4.70	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	4.78	4.75	4.69	4.71	4.88	4.85	4.75	4.85	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	4.53	4.56	4.54	4.61	4.51	4.49	4.58	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา	4.30	4.36	4.29	4.31	4.47	4.47	4.55	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง	4.25	4.28	4.18	4.21	4.50	4.45	4.23	4.48	พึงพอใจมากที่สุด
สายปฏิบัติการ 2	4.34	4.44	4.36	4.43	4.50	4.50	4.64	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางปู	4.63	4.65	4.61	4.65	4.73	4.68	4.72	4.72	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	4.83	4.76	4.73	4.78	4.72	4.80	5.00	4.93	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	4.43	4.74	4.69	4.73	4.86	4.85	4.80	4.73	พึงพอใจมากที่สุด



นิคมอุตสาหกรรม	ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินการ	การให้บริการ Great Service Total Solution Center (TSC)	1) ระบบ e-PP	2) ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการ รวมถึงระยะเวลาในการให้บริการงานต่างๆ	3) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	4) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	การปฏิบัติตามมาตรการ “รักษา ระยะห่างทางสังคม” เพื่อสกัดโควิด-19	ภาพรวมความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	
								ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)	4.30	4.40	4.33	4.33	4.53	4.51	4.63	4.46	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1	4.23	4.24	4.31	4.17	4.42	4.39	4.73	4.58	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2	4.10	4.17	4.06	4.27	4.18	4.21	4.33	4.10	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1	4.50	4.34	4.34	4.37	4.25	4.30	4.43	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2	4.75	4.64	4.25	4.73	4.84	4.69	4.88	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี)	4.41	4.61	4.47	4.57	4.73	4.73	4.76	4.70	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	4.26	4.48	4.45	4.40	4.60	4.60	4.82	4.44	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง	4.17	4.30	4.18	4.32	4.32	4.25	4.71	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง)	4.13	4.19	4.09	4.31	4.11	4.09	4.58	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3	4.13	4.22	4.05	4.28	4.23	4.26	4.20	4.20	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์	4.30	4.42	4.39	4.43	4.51	4.49	4.65	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้	4.40	4.51	4.26	4.55	4.61	4.56	4.70	4.65	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี	4.11	4.14	4.12	4.11	4.20	4.20	4.26	4.18	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ)	4.18	4.26	4.17	4.29	4.24	4.25	4.45	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	พึงพอใจมาก



นิคมอุตสาหกรรม	ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินการ	การให้บริการ Great Service Total Solution Center (TSC)	1) ระบบ e-PP	2) ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการ รวมถึงระยะเวลาในการให้บริการงานต่างๆ	3) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	4) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	การปฏิบัติตามมาตรการ “รักษาระยะห่างทางสังคม” เพื่อสกัดโควิด-19	ภาพรวมความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	
								ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว	4.00	4.45	4.44	4.41	4.50	4.50	4.50	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
สายปฏิบัติการ 3	4.11	4.58	4.46	4.50	4.73	4.73	4.82	4.68	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.27	4.68	4.57	4.55	4.82	4.82	4.86	4.75	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด)	4.16	4.54	4.46	4.41	4.77	4.77	4.84	4.70	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	4.00	4.65	4.50	4.67	4.67	4.67	4.67	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	3.84	4.29	4.13	4.30	4.38	4.38	4.66	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล	4.14	4.92	4.73	4.93	5.00	5.00	5.00	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.09	4.67	4.53	4.54	4.82	4.82	4.86	4.73	พึงพอใจมากที่สุด



ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและ
ท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม

นิคมอุตสาหกรรม	ความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อยของพื้นที่ ภายในนิคม อุตสาหกรรม	การจัดระเบียบ การจราจรภายใน นิคมอุตสาหกรรม	ความเพียงพอของ พื้นที่จอดรถ ส่วนกลางภายใน นิคมอุตสาหกรรม	ภาพรวมความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	
				ระดับคะแนน เฉลี่ย	ความหมาย
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.52	4.19	4.22	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
สายปฏิบัติการ 1	4.45	4.18	4.25	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางชัน	4.48	4.18	4.08	4.20	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	4.69	4.25	4.31	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย	4.50	4.33	4.33	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมหนองแค	4.38	4.15	4.20	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี	4.18	4.25	4.10	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า	4.50	4.18	4.30	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	4.43	4.05	4.05	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	4.38	4.13	4.45	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี	4.45	4.28	4.43	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	4.65	4.10	4.00	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	4.78	4.10	4.28	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	4.63	4.38	4.50	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา	4.50	4.35	4.53	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง	3.93	4.00	4.10	4.10	พึงพอใจมาก
สายปฏิบัติการ 2	4.51	4.20	4.24	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางปู	4.64	4.30	4.28	4.48	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	4.83	4.70	4.83	4.88	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	4.65	4.45	4.40	4.58	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)	4.59	4.02	4.19	4.46	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1	4.68	4.00	4.08	4.28	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2	4.38	3.98	4.05	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1	4.40	4.13	4.18	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2	5.00	5.00	5.00	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี)	4.60	4.26	4.30	4.48	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	4.64	4.10	4.19	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง	4.40	4.21	4.12	4.29	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง)	4.30	4.05	4.15	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3	4.35	4.13	4.08	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5	4.00	4.13	4.25	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์	4.43	4.40	4.38	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้	4.45	3.80	4.13	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟที	4.16	4.11	3.89	4.11	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ)	4.40	4.33	4.25	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟที 2	2.50	4.00	4.00	4.00	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว	4.50	4.50	4.50	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
สายปฏิบัติการ 3	4.75	4.14	4.04	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.86	4.20	4.14	4.45	พึงพอใจมากที่สุด



นิคมอุตสาหกรรม	ความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อยของพื้นที่ ภายในนิคม อุตสาหกรรม	การจัดระเบียบ การจราจรภายใน นิคมอุตสาหกรรม	ความเพียงพอของ พื้นที่จอดรถ ส่วนกลางภายใน นิคมอุตสาหกรรม	ภาพรวมความพึงพอใจ	
				ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ระดับคะแนน เฉลี่ย	ความหมาย
นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด)	4.73	4.02	3.91	4.34	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	4.67	4.33	4.00	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	4.44	3.88	3.84	4.06	พึงพอใจมาก
นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล	5.00	4.50	4.43	4.86	พึงพอใจมากที่สุด
ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.91	4.32	4.14	4.59	พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างปี 2565 และปี 2564 จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม พบว่า นิคมอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และบางส่วนมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่าเดิม โดยมีนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 6 แห่งเท่านั้น ที่ส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลง ได้แก่ นิคม อุตสาหกรรมปิ่นทอง 5 นิคมอุตสาหกรรมทีเอพีดี นิคมอุตสาหกรรม WHA ฮีส์เทิร์นซีบอร์ด 2 นิคมอุตสาหกรรม ปิ่นทอง (แหลมฉบัง) นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย -0.25, -0.18, -0.09, -0.07, -0.06 และ -0.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน ปี 2561-2565 จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม

ประเภทนิคมอุตสาหกรรม	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
ภาพรวม	4.20	4.40	4.40	4.48	4.55	0.20	0.00	0.08	0.07
นิคมอุตสาหกรรมดำเนินการเอง	4.23	4.45	4.46	4.58	4.65	0.09	0.01	0.12	0.07
นิคมอุตสาหกรรมบางชัน	4.20	4.10	4.20	4.48	4.55	-0.10	0.10	0.28	0.07
นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	4.50	4.70	4.73	4.88	4.88	0.20	0.03	0.15	0.00
นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	4.20	4.50	4.56	4.44	4.50	0.30	0.06	-0.12	0.06
นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย	3.67	3.83	4.50	4.50	4.50	0.17	0.67	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมบางปู	4.34	4.55	4.59	4.78	4.78	0.21	0.04	0.19	0.00
นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	4.50	4.80	4.80	4.68	4.70	0.30	0.01	-0.12	0.02
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	4.38	4.70	4.70	4.79	4.88	0.33	0.00	0.09	0.09
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	4.18	4.53	4.53	4.66	4.68	0.35	0.00	0.13	0.02
นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	4.43	4.63	4.63	4.64	4.75	0.20	0.00	0.01	0.11
นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา	3.93	4.15	4.08	4.35	4.55	0.23	-0.08	0.27	0.20
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	3.95	4.05	4.17	4.41	4.61	0.10	0.12	0.24	0.20
นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง	3.98	4.25	4.03	4.14	4.25	0.28	-0.23	0.11	0.11
นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว	-	-	4.00	4.00	4.50	-	-	0.00	0.10
ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.06	4.41	4.36	4.50	4.55	0.35	-0.05	0.14	0.05



ประเภทนิคมอุตสาหกรรม	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
นิคมอุตสาหกรรมดำเนินการเอง	4.19	4.37	4.36	4.43	4.50	0.23	-0.01	0.07	0.07
นิคมอุตสาหกรรม (มาบตาพุด)	4.13	4.33	4.35	4.45	4.61	0.20	0.03	0.10	0.06
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	3.93	4.20	4.27	4.27	4.31	0.27	0.07	0.00	0.04
นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	4.50	4.33	4.67	4.83	4.83	-0.17	0.33	0.16	0.00
นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล	4.38	4.81	4.71	4.79	4.93	0.44	-0.10	0.08	0.14
นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)	4.13	4.40	4.40	4.47	4.52	0.27	0.00	0.07	0.05
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1	4.33	4.45	4.57	4.35	4.55	0.12	0.12	-0.22	0.20
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2	-	-	4.31	4.44	4.35	-	-	0.13	-0.09
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1	4.35	4.50	4.45	4.48	4.48	0.15	-0.05	0.03	0.00
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2	-	-	4.75	4.75	4.75	-	-	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี)	4.22	4.30	4.41	4.53	4.65	0.09	0.10	0.12	0.12
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	4.41	4.57	4.59	4.59	4.61	0.17	0.02	0.00	0.02
นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า	4.15	4.70	4.71	4.72	4.78	0.55	0.01	0.01	0.06
นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	4.61	4.57	4.57	4.57	4.58	-0.04	0.00	0.00	0.01
นิคมอุตสาหกรรมหนองแค	4.30	4.28	4.48	4.33	4.55	-0.03	0.20	-0.15	0.22
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง	-	-	4.04	4.27	4.38	-	-	0.23	0.11
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง)	-	-	4.14	4.27	4.20	-	-	0.13	-0.07
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3	-	-	4.13	4.30	4.25	-	-	0.17	-0.05
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5	-	-	4.50	4.63	4.38	-	-	0.13	-0.25
นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้	4.25	4.38	4.46	4.46	4.55	0.13	0.08	0.00	0.09
นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์	4.15	4.25	4.12	4.22	4.45	0.10	-0.13	0.10	0.23
นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี	3.93	3.98	4.15	4.46	4.40	0.05	0.18	0.31	-0.06
นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี	4.08	4.65	4.65	4.58	4.65	0.58	0.00	-0.07	0.07
นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	4.45	4.48	4.57	4.59	4.65	0.02	0.09	0.02	0.06
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี	3.89	4.08	3.85	4.13	3.95	0.19	-0.23	0.28	-0.18
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ)	3.75	4.08	4.27	4.38	4.40	0.33	0.20	0.11	0.02
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2	-	-	-	4.00	4.00	-	-	-	0.00

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจรายด้านของผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. ปี 2564 และปี 2565 โดยจำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม พบว่า

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จำนวน 23 แห่ง ลดลง จำนวน 12 แห่ง และไม่เปลี่ยนแปลง จำนวน 5 แห่ง
2. ด้านราคา นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น จำนวน 28 แห่ง ลดลง จำนวน 10 แห่ง และไม่เปลี่ยนแปลง จำนวน 2 แห่ง
3. ด้านจุดให้บริการผู้ให้บริการ นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น จำนวน 22 แห่ง ลดลง จำนวน 13 แห่ง และไม่เปลี่ยนแปลง จำนวน 5 แห่ง
4. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น จำนวน 22 แห่ง และลดลง จำนวน 18 แห่ง
5. ด้านคุณภาพพนักงาน นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น จำนวน 20 แห่ง ลดลง จำนวน 19 แห่ง และไม่เปลี่ยนแปลง จำนวน 1 แห่ง
6. ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น จำนวน 22 แห่ง ลดลง จำนวน 17 แห่ง และไม่เปลี่ยนแปลง จำนวน 1 แห่ง
7. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของนิคมอุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น จำนวน 17 แห่ง ลดลง จำนวน 21 แห่ง และไม่เปลี่ยนแปลง จำนวน 2 แห่ง



ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน ปี 2563-2565 จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม

ผลิตภัณฑ์และบริการ	ราคาขาย/เช่าพื้นที่ / ค่าบริการรักษา / ค่าน้ำ / ค่าธรรมเนียมต่างๆ				จุดให้บริการผู้ใช้บริการ				ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร				คุณภาพพนักงาน				ขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ				สภาพแวดล้อม ทางกายภาพ							
	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65
นิคมอุตสาหกรรมบางชัน	4.20	4.55	4.55	0.00	4.10	4.09	4.23	0.13	4.25	4.64	4.65	0.01	4.35	4.64	4.40	-0.24	4.50	4.77	4.60	-0.17	4.35	4.55	4.53	-0.02	4.05	4.41	4.20	-0.21
นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	4.90	5.00	4.95	-0.05	4.94	4.92	4.75	-0.17	5.00	4.96	4.90	-0.06	4.98	4.88	4.83	-0.05	4.98	4.96	4.85	-0.11	4.96	4.84	4.73	-0.11	4.83	4.88	4.58	-0.30
นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	4.44	4.13	4.38	0.25	4.13	4.00	4.19	0.19	4.56	4.25	4.69	0.44	4.56	4.13	4.39	0.26	4.50	4.38	4.44	0.06	4.56	4.25	4.69	0.44	4.56	4.38	4.63	0.25
นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย	4.50	4.67	4.67	0.00	4.67	4.33	4.17	-0.17	4.50	4.33	4.50	0.17	4.67	4.50	4.56	0.06	4.83	4.83	4.50	-0.33	4.67	4.67	4.33	-0.33	4.33	4.33	4.50	0.17
นิคมอุตสาหกรรมบางปู	4.67	4.83	4.63	-0.20	4.51	4.53	4.36	-0.17	4.80	4.75	4.64	-0.11	4.70	4.78	4.70	-0.08	4.86	4.83	4.84	0.02	4.64	4.75	4.72	-0.03	4.51	4.70	4.48	-0.22
นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	4.65	4.68	4.60	-0.08	4.65	4.60	4.38	-0.23	4.78	4.76	4.70	-0.06	4.83	4.80	4.59	-0.21	4.65	4.68	4.75	0.07	4.83	4.76	4.70	-0.06	4.70	4.60	4.35	-0.25
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	4.55	4.79	4.90	0.11	4.68	4.63	4.85	0.23	4.85	5.00	4.98	-0.03	4.70	4.71	4.80	0.09	4.98	4.79	4.98	0.18	4.78	4.75	4.93	0.18	5.00	4.79	4.88	0.08
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	4.50	4.48	4.50	0.02	4.40	4.05	4.28	0.23	4.53	4.57	4.70	0.13	4.43	4.59	4.56	-0.03	4.63	4.64	4.55	-0.09	4.45	4.50	4.63	0.12	4.28	4.50	4.53	0.03
นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	4.53	4.61	4.75	0.14	4.28	4.27	4.68	0.40	4.58	4.68	4.83	0.14	4.63	4.73	4.75	0.02	4.78	4.82	4.93	0.11	4.50	4.57	4.85	0.28	4.20	4.57	4.50	-0.07
นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา	4.13	4.10	4.40	0.30	3.98	3.90	4.08	0.18	4.28	4.30	4.53	0.23	4.33	4.35	4.41	0.06	4.35	4.35	4.60	0.25	4.28	4.35	4.40	0.05	4.15	4.45	4.55	0.10
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.21	4.64	4.66	0.02	3.75	3.86	4.32	0.45	4.29	4.68	4.77	0.09	4.21	4.41	4.66	0.25	4.54	4.64	4.80	0.16	4.25	4.45	4.75	0.30	4.21	4.64	4.45	-0.18
นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง	4.00	4.19	4.18	-0.02	4.03	4.10	4.18	0.08	4.18	4.38	4.40	0.02	4.18	4.19	4.45	0.26	4.30	4.24	4.45	0.21	4.05	4.19	4.48	0.28	3.88	4.19	4.10	-0.09
นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว	4.00	4.00	4.50	0.50	4.00	4.00	4.00	0.00	4.00	4.00	4.50	0.50	4.00	4.00	4.31	0.31	5.00	4.00	4.50	0.50	5.00	4.00	4.50	0.50	5.00	4.50	4.50	0.00
ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.36	4.55	4.59	0.05	4.00	4.09	4.27	0.18	4.36	4.82	4.82	0.00	4.36	4.45	4.70	0.24	4.45	4.82	4.77	-0.05	4.27	4.55	4.73	0.18	4.18	4.73	4.59	-0.14
นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด)	4.20	4.50	4.64	0.14	3.95	4.05	4.18	0.14	4.35	4.82	4.77	-0.05	4.25	4.14	4.61	0.47	4.45	4.77	4.82	0.05	4.33	4.32	4.70	0.39	4.20	4.41	4.34	-0.07
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	4.27	4.08	4.28	0.20	4.00	3.77	3.91	0.14	4.13	4.46	4.41	-0.06	4.20	4.00	4.21	0.21	4.73	4.46	4.41	-0.06	4.40	4.08	4.38	0.30	4.33	4.38	4.06	-0.32
นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	4.67	5.00	4.67	-0.33	4.67	4.67	4.33	-0.33	4.67	5.00	4.67	-0.33	4.67	4.67	4.58	-0.09	4.67	5.00	4.67	-0.33	4.67	5.00	4.67	-0.33	4.67	5.00	4.67	-0.33
นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล	4.57	5.00	5.00	0.00	4.43	4.14	4.86	0.71	4.71	5.00	5.00	0.00	4.86	4.71	4.95	0.23	4.86	5.00	5.00	0.00	4.86	4.86	5.00	0.14	4.71	5.00	4.86	-0.14
นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)	4.38	4.41	4.56	0.15	4.14	4.13	4.24	0.12	4.40	4.59	4.72	0.13	4.36	4.34	4.45	0.10	4.50	4.81	4.57	-0.24	4.32	4.38	4.46	0.09	4.38	4.41	4.46	0.06
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1	4.43	4.30	4.68	0.37	4.14	4.04	4.10	0.06	4.62	4.52	4.75	0.23	4.43	4.13	4.48	0.35	4.62	4.57	4.73	0.16	4.43	4.17	4.58	0.40	4.48	4.22	4.28	0.06
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2	4.38	4.38	4.10	-0.27	3.88	4.19	3.95	-0.24	4.44	4.50	4.30	-0.20	4.63	4.50	4.04	-0.46	4.63	4.50	4.28	-0.23	4.44	4.50	4.10	-0.40	4.31	4.44	4.25	-0.19
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1	4.45	4.39	4.40	0.01	4.03	4.02	4.08	0.05	4.55	4.48	4.63	0.15	4.55	4.61	4.46	-0.16	4.63	4.61	4.53	-0.09	4.48	4.43	4.40	-0.03	4.50	4.41	4.35	-0.06
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2	4.63	4.63	4.75	0.50	4.13	4.50	4.25	-0.25	4.75	4.50	4.88	0.38	4.63	4.50	4.70	0.20	4.63	4.75	5.00	0.25	4.88	4.25	5.00	0.75	4.75	4.50	5.00	0.50
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี)	4.36	4.45	4.63	0.18	4.11	4.12	4.19	0.07	4.48	4.65	4.67	0.02	4.56	4.54	4.60	0.06	4.69	4.71	4.73	0.01	4.41	4.55	4.70	0.16	4.30	4.44	4.48	0.05



รายงานฉบับย่อสำหรับผู้บริหาร (Executive Report) ของการสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ ของลูกค้า
โครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประจำปี 2565

ผลิตภัณฑ์และบริการ	ราคาขาย/เช่าพื้นที่ / ค่าบริการรักษา / ค่าน้ำ / ค่าธรรมเนียมต่างๆ				จุดให้บริการผู้ใช้บริการ				ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร				คุณภาพพนักงาน				ขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ				สภาพแวดล้อม ทางกายภาพ							
	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	4.45	4.49	4.76	0.28	4.27	4.02	4.14	0.12	4.41	4.76	4.67	-0.09	4.45	4.09	4.66	0.57	4.55	4.82	4.76	-0.06	4.45	4.22	4.44	0.22	4.45	4.53	4.50	-0.03
นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า	4.52	4.61	4.63	0.02	4.43	4.39	4.50	0.11	4.67	4.74	4.80	0.06	4.55	4.74	4.65	-0.09	4.90	4.83	4.68	-0.15	4.62	4.61	4.63	0.02	4.62	4.46	4.43	-0.03
นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	4.29	4.46	4.45	-0.01	4.21	4.15	4.33	0.17	4.60	4.57	4.63	0.06	4.33	4.52	4.61	0.09	4.76	4.72	4.78	0.06	4.57	4.63	4.63	-0.01	4.17	4.43	4.33	-0.11
นิคมอุตสาหกรรมหนองแค	4.31	4.19	4.35	0.16	4.26	4.14	4.10	-0.04	4.62	4.38	4.30	-0.08	4.55	4.33	4.36	0.02	4.71	4.52	4.55	0.03	4.48	4.48	4.40	-0.08	4.26	4.19	4.25	0.06
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง	4.12	4.19	4.14	-0.05	3.72	3.96	4.14	0.18	4.28	4.35	4.52	0.18	4.16	4.23	4.20	-0.03	4.36	4.38	4.36	-0.03	4.20	4.62	4.55	-0.07	4.00	4.12	4.29	0.17
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง)	4.00	4.32	4.00	-0.32	3.91	3.68	4.08	0.39	4.18	4.36	4.20	-0.16	3.89	4.00	4.10	0.10	4.23	4.27	4.20	-0.07	4.23	4.55	4.38	-0.17	3.93	4.41	4.25	-0.16
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3	4.13	4.32	4.10	-0.22	3.85	3.95	4.08	0.12	4.05	4.18	4.38	0.19	4.25	4.18	4.13	-0.05	4.15	4.27	4.15	-0.12	4.08	4.55	4.20	-0.35	4.13	4.45	4.30	-0.15
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5	4.00	4.25	4.25	0.00	4.00	4.25	4.00	-0.25	4.50	4.25	4.25	0.00	4.50	5.00	4.45	-0.55	4.50	5.00	4.25	-0.75	4.50	5.00	4.50	-0.50	4.00	4.50	4.25	-0.25
นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้	4.43	4.35	4.43	0.08	4.22	4.02	4.15	0.13	4.39	4.37	4.43	0.06	4.30	4.43	4.39	-0.04	4.54	4.24	4.53	0.29	4.41	4.59	4.65	0.06	4.35	4.30	4.43	0.12
นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์	4.07	4.09	4.30	0.21	3.88	3.70	4.30	0.60	4.26	4.26	4.53	0.26	4.21	4.43	4.56	0.13	4.50	4.30	4.60	0.30	4.26	4.35	4.53	0.18	3.81	3.87	4.43	0.56
นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี	4.30	4.21	4.30	0.09	4.23	3.96	4.10	0.14	4.45	4.33	4.30	-0.03	4.43	4.33	4.28	-0.05	4.58	4.29	4.35	0.06	4.43	4.46	4.20	-0.26	4.33	4.08	4.35	0.27
นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี	4.53	4.35	4.43	0.08	4.43	4.25	4.28	0.03	4.68	4.38	4.45	0.08	4.60	4.50	4.47	-0.03	4.65	4.58	4.65	0.08	4.45	4.48	4.50	0.03	4.50	4.38	4.45	0.08
นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	4.41	4.50	4.30	-0.20	4.22	4.18	4.10	-0.08	4.61	4.64	4.65	0.01	4.50	4.68	4.54	-0.15	4.65	4.77	4.75	-0.02	4.43	4.68	4.80	0.12	4.63	4.55	4.45	-0.10
นิคมอุตสาหกรรมทีเอพี	3.88	3.89	3.97	0.08	3.65	3.42	4.03	0.61	4.28	4.13	4.13	0.00	4.28	4.29	4.12	-0.17	4.38	4.42	4.03	-0.39	4.35	4.47	4.18	-0.29	3.90	3.92	4.11	0.18
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ)	4.39	4.38	4.23	-0.16	4.00	3.93	4.03	0.10	4.66	4.48	4.40	-0.08	4.55	4.48	4.29	-0.18	4.77	4.67	4.28	-0.39	4.64	4.67	4.40	-0.27	4.59	4.29	4.35	0.06
นิคมอุตสาหกรรมทีเอพี 2	-	4.00	4.00	0.00	-	4.00	4.00	0.00	-	4.00	4.00	0.00	-	4.00	4.11	0.11	-	4.00	5.00	1.00	-	4.00	4.00	0.00	-	4.00	4.00	0.00

⊕ ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทุกกลุ่มมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยกลุ่มลูกค้ามั่นคงมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.58 รองลงมาคือ กลุ่มลูกค้าเติบโต และกลุ่มลูกค้าเริ่มต้น อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.53 และ 4.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน
จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น	4.39	พึงพอใจมากที่สุด
กลุ่มลูกค้าเติบโต	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
กลุ่มลูกค้ามั่นคง	4.58	พึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า มีรายละเอียดดังนี้

ด้านที่ 1 ผลผลิตภัณฑ์และบริการ

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านผลผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามกลุ่มลูกค้า พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทุกกลุ่มมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยกลุ่มลูกค้ามั่นคงมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.54 รองลงมาคือ กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น และกลุ่มลูกค้าเติบโต อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.39 และ 4.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจต่อด้านผลผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม
จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มลูกค้า			ระดับ คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กลุ่มลูกค้า เริ่มต้น	กลุ่มลูกค้า เติบโต	กลุ่มลูกค้า มั่นคง		
ด้านผลผลิตภัณฑ์และบริการ	4.39	4.37	4.54	4.48	พึงพอใจมากที่สุด
การจัดสรรพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรม มีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาด ของนิคมอุตสาหกรรม	4.29	4.29	4.35	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
การให้บริการสาธารณูปโภค โดยนิคมอุตสาหกรรม	4.19	4.30	4.40	4.36	พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มลูกค้า			ระดับ คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กลุ่มลูกค้า เริ่มต้น	กลุ่มลูกค้า เติบโต	กลุ่มลูกค้า มั่นคง		
การให้บริการสาธารณูปโภคและ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้ให้บริการหน่วยงานภายนอก	4.06	4.17	4.30	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
การให้บริการอนุมัติ-อนุญาต	4.39	4.39	4.48	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
การควบคุมกำกับดูแลสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย	4.27	4.34	4.44	4.40	พึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่ 2 ราคา

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/
ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ จำแนกตามกลุ่มลูกค้า พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด
จำนวน 1 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้ามั่นคง อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.26 และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 2 กลุ่ม คือ
กลุ่มลูกค้าเติบโต และกลุ่มลูกค้าเริ่มต้น อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.19 และ 4.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจต่อด้านราคาของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม
จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มลูกค้า			ระดับ คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กลุ่มลูกค้า เริ่มต้น	กลุ่มลูกค้า เติบโต	กลุ่มลูกค้า มั่นคง		
ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ	4.10	4.19	4.26	4.23	พึงพอใจมากที่สุด
ราคาขาย/เช่าพื้นที่ เมื่อเทียบกับ นิคมอุตสาหกรรมอื่น	4.11	4.15	4.20	4.18	พึงพอใจมาก
ค่าบำรุงรักษา เมื่อเทียบกับ นิคมอุตสาหกรรมอื่น	4.15	4.18	4.24	4.22	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าน้ำ เมื่อเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอื่น	4.14	4.17	4.23	4.20	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าธรรมเนียมการให้บริการต่างๆ เมื่อเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอื่น	4.14	4.25	4.34	4.30	พึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่ 3 จุดให้บริการผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ จำแนก
ตามกลุ่มลูกค้า พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทุกกลุ่มมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยกลุ่มลูกค้ามั่นคงมีระดับ
ความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือ กลุ่มลูกค้าเติบโต และกลุ่มลูกค้าเริ่มต้น อยู่ที่
ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.52 และ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจต่อด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม
จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มลูกค้า			ระดับ คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กลุ่มลูกค้า เริ่มต้น	กลุ่มลูกค้า เติบโต	กลุ่มลูกค้า มั่นคง		
ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ	4.50	4.52	4.64	4.59	พึงพอใจมากที่สุด
ความสะอาด และความเรียบร้อยภายใน สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม	4.51	4.55	4.60	4.58	พึงพอใจมากที่สุด
ความพร้อมในการให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ (OSS) ในการทำธุรกิจ	4.34	4.42	4.54	4.49	พึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่ 4 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามกลุ่มลูกค้า พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทุกกลุ่มมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยกลุ่มลูกค้ามั่นคงมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.62 รองลงมาคือ กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น และกลุ่มลูกค้าเติบโต อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 เท่ากัน

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม
จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มลูกค้า			ระดับ คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กลุ่มลูกค้า เริ่มต้น	กลุ่มลูกค้า เติบโต	กลุ่มลูกค้า มั่นคง		
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.48	4.48	4.62	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทาง การติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม	4.52	4.49	4.62	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
- โทรศัพท์ของสำนักงานใหญ่ กนอ./ Call Center	4.36	4.21	4.41	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
- โทรศัพท์ของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม	4.45	4.50	4.62	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
- โทรสาร	4.00	4.34	4.51	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม	4.54	4.53	4.68	4.62	พึงพอใจมากที่สุด
- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่/ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร (Total Solution Center : TSC)	4.46	4.25	4.46	4.39	พึงพอใจมากที่สุด
- การประชุม/เยี่ยมชมโรงงาน	4.40	4.34	4.56	4.49	พึงพอใจมากที่สุด
- จดหมาย	4.23	4.31	4.49	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
- Application I-E-A-T Touch	4.75	4.45	4.67	4.60	พึงพอใจมากที่สุด
- Email	4.58	4.51	4.68	4.62	พึงพอใจมากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มลูกค้า			ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น	กลุ่มลูกค้าเติบโต	กลุ่มลูกค้ามั่นคง		
- Line Official : @IEAT-Privilege	4.33	4.39	4.67	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
- Line กลุ่มผู้ประกอบการ/นิคมอุตสาหกรรม	4.63	4.62	4.73	4.69	พึงพอใจมากที่สุด
- Facebook กนอ. : Industrial Estate Authority of Thailand : IEAT	4.38	4.35	4.68	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
- Twitter กนอ. : Industrial Estate Authority of Thailand (กนอ.)	4.20	4.40	4.61	4.48	พึงพอใจมากที่สุด
- Linkedin กนอ. : Industrial Estate Authority Of Thailand (IEAT : กนอ.)	4.67	4.27	4.32	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
- Wechat กนอ. : IEAT工业区管理机	4.00	4.50	4.50	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
- Weibo กนอ. : 泰国工业区管理局	4.00	4.50	4.83	4.62	พึงพอใจมากที่สุด
- อื่นๆ	-	5.00	5.00	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
o ไลน์ ส่วนตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	-	5.00	5.00	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
o เบอร์โทรศัพท์ ส่วนตัวเจ้าหน้าที่	-	5.00	-	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	4.52	4.49	4.59	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
- Website กนอ./www.ieat.go.th	4.46	4.40	4.51	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
- E-mail	4.43	4.55	4.66	4.61	พึงพอใจมากที่สุด
- Line Official : Line @IEAT-Privilege	4.50	4.23	4.55	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
- Line กลุ่มผู้ประกอบการ/นิคมอุตสาหกรรม	4.64	4.56	4.72	4.66	พึงพอใจมากที่สุด
- Facebook กนอ. : Industrial Estate Authority of Thailand : IEAT	4.00	4.38	4.52	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
- Twitter กนอ. : Industrial Estate Authority of Thailand (กนอ.)	3.75	4.25	4.87	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
- Linkedin กนอ. : Industrial Estate Authority Of Thailand (IEAT : กนอ.)	4.00	4.50	4.69	4.60	พึงพอใจมากที่สุด
- Wechat กนอ. : IEAT工业区管理机	4.00	4.60	-	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
- Weibo กนอ. : 泰国工业区管理局	4.00	4.50	-	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
- Application I-E-A-T Touch	4.00	4.40	4.40	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
- เอกสารสิ่งพิมพ์	4.60	4.32	4.68	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
- ป้ายประชาสัมพันธ์ / โบรชัวร์	4.70	4.36	4.58	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
- จดหมาย	4.36	4.35	4.46	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
- จดหมายข่าว	4.56	4.36	4.52	4.49	พึงพอใจมากที่สุด
- โทรศัพท์ของสำนักงานใหญ่ กนอ./ Call Center	4.50	4.37	4.51	4.46	พึงพอใจมากที่สุด
- โทรศัพท์ของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม	4.55	4.52	4.63	4.59	พึงพอใจมากที่สุด
- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม	4.59	4.49	4.66	4.60	พึงพอใจมากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มลูกค้า			ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น	กลุ่มลูกค้าเติบโต	กลุ่มลูกค้ามั่นคง		
- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่/ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร (Total Solution Center : TSC)	4.71	4.39	4.81	4.71	พึงพอใจมากที่สุด
- การประชุม/เยี่ยมชมโรงงาน	4.32	4.47	4.62	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
- โทรสาร	4.00	4.63	4.82	4.77	พึงพอใจมากที่สุด
- สถานีข่าว <i>(เฉพาะท่าเรือมาตาพุด)</i>	-	-	4.00	4.00	พึงพอใจมาก
- อื่นๆ	-	5.00	5.00	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
o ไลน์ ส่วนตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	-	5.00	5.00	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
o เบอร์โทรศัพท์ ส่วนตัวเจ้าหน้าที่	-	-	5.00	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
o จดหมายข่าว Gusco	-	-	5.00	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
o Facebook Gusco	-	-	5.00	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน	4.51	4.46	4.56	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	4.39	4.44	4.49	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทาง ข้อร้องเรียน	4.48	4.61	4.72	4.66	พึงพอใจมากที่สุด
- โทรศัพท์ของสำนักงานใหญ่ กนอ./ Call Center	3.50	4.50	4.75	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
- โทรศัพท์ของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม	4.29	4.43	4.81	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
- เว็บไซต์ กนอ./www.ieat.go.th	3.00	-	5.00	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
- ยี่สิบหนังสือที่สำนักงานใหญ่ กนอ./ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร (Total Solution Center : TSC)	4.00	-	5.00	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
- ยี่สิบหนังสือที่สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม	4.50	4.38	4.60	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
- Application I-E-A-T Touch	3.00	-	4.00	3.50	พึงพอใจมาก
- Facebook กนอ. : Industrial Estate Authority of Thailand : IEAT	3.00	-	-	3.00	พึงพอใจปานกลาง
- Twitter กนอ. : Industrial Estate Authority of Thailand (กนอ.)	3.00	-	-	3.00	พึงพอใจปานกลาง
- LinkedIn กนอ. : Industrial Estate Authority Of Thailand (IEAT : กนอ.)	3.00	-	-	3.00	พึงพอใจปานกลาง
- Wechat กนอ. : IEAT工业区管理机	3.00	-	-	3.00	พึงพอใจปานกลาง
- Weibo กนอ. : 泰国工业区管理局	3.00	-	-	3.00	พึงพอใจปานกลาง
- Line กลุ่มผู้ประกอบการ	4.20	4.70	4.78	4.71	พึงพอใจมากที่สุด
- สายด่วน 1111 สำนักงานรัฐมนตรี	4.00	-	-	4.00	พึงพอใจมาก



ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มลูกค้า			ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น	กลุ่มลูกค้าเติบโต	กลุ่มลูกค้ามั่นคง		
- อื่นๆ	-	-	4.00	4.00	พึงพอใจมาก
o ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	-	-	4.00	4.00	พึงพอใจมาก
ข้อร้องเรียนได้รับการตอบรับภายใน 8 ชั่วโมง	4.55	4.48	4.49	4.49	พึงพอใจมากที่สุด
ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขเสร็จสมบูรณ์ภายใน 15 วัน	4.09	4.38	4.24	4.27	พึงพอใจมากที่สุด
ข้อร้องเรียนได้รับการแจ้งผลการดำเนินการหลังจากแก้ไขเสร็จสมบูรณ์ภายใน 7 วัน	4.27	4.35	4.33	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
มาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.39	4.40	4.54	4.49	พึงพอใจมากที่สุด
เว็บไซต์ www.ieat.go.th	4.16	4.24	4.40	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
- มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง (ในวันทำการ)	4.19	4.20	4.37	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
- ระบบสามารถให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (24 ชั่วโมง)	4.15	4.21	4.39	4.31	พึงพอใจมากที่สุด
- พนักงานมีความรู้พร้อมให้บริการลูกค้า/สามารถนำเสนอแบบฟอร์ม/เอกสารประกอบของพื้นที่ กนอ. ได้	4.13	4.31	4.43	4.37	พึงพอใจมากที่สุด
สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook กนอ., Twitter กนอ., LinkedIn กนอ., Wechat กนอ., Weibo กนอ.)	4.27	4.31	4.48	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
- มีเจ้าหน้าที่ตอบกลับลูกค้าภายใน 1 ชั่วโมง (เมื่อลูกค้าสอบถาม)	4.10	4.28	4.47	4.39	พึงพอใจมากที่สุด
- ระบบสามารถให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (24 ชั่วโมง)	4.30	4.31	4.48	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
- พนักงานมีความรู้พร้อมให้บริการลูกค้า/สามารถนำเสนอแบบฟอร์ม/เอกสารประกอบของพื้นที่ กนอ. ได้	4.40	4.36	4.49	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
Application I-E-A-T Touch	4.11	4.23	4.43	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
- ระบบสามารถใช้งานได้ 24 ชั่วโมงและใช้งานได้ทันทีเมื่อต้องการ	4.00	4.23	4.45	4.36	พึงพอใจมากที่สุด
- มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง (ในวันทำการ) (เมื่อลูกค้าสอบถาม)	4.00	4.23	4.42	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
- พนักงานมีความรู้พร้อมให้บริการลูกค้า/สามารถนำเสนอแบบฟอร์ม/เอกสารประกอบของพื้นที่ กนอ. ได้	4.33	4.23	4.43	4.37	พึงพอใจมากที่สุด
อีเมล contact@ieat.mail.go.th	4.25	4.25	4.52	4.40	พึงพอใจมากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มลูกค้า			ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น	กลุ่มลูกค้าเติบโต	กลุ่มลูกค้ามั่นคง		
- มีเจ้าหน้าที่ที่ตอบกลับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง (ในวันทำการ)	4.18	4.24	4.46	4.36	พึงพอใจมากที่สุด
- ระบบส่งข้อความอัตโนมัติแจ้งลูกค้าว่าได้รับข้อมูลจากลูกค้าเรียบร้อยแล้ว	4.29	4.24	4.54	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
- พนักงานมีความรู้พร้อมให้บริการลูกค้า/สามารถนำเสนอแบบฟอร์ม/เอกสารประกอบของพื้นที่ กนอ. ได้	4.29	4.27	4.54	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
Line Official	4.61	4.41	4.57	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
- มีเจ้าหน้าที่ที่ตอบกลับลูกค้าภายใน 15 นาที	4.61	4.36	4.55	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
- การประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ	4.61	4.43	4.59	4.54	พึงพอใจมากที่สุด
- พนักงานมีความรู้พร้อมให้บริการลูกค้า/สามารถนำเสนอแบบฟอร์ม/เอกสารประกอบของพื้นที่ กนอ. ได้	4.61	4.43	4.59	4.54	พึงพอใจมากที่สุด
โทรศัพท์ของสำนักงานใหญ่ กนอ./ Call Center	4.27	4.21	4.38	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
- มีเจ้าหน้าที่รับสายทุกครั้ง หรือมีการโอนเข้าระบบอัตโนมัติเพื่อเลือกเมนูไปยังฝ่ายต่างๆ	4.30	4.25	4.38	4.34	พึงพอใจมากที่สุด
- ให้บริการได้ตามเวลาทำการ	4.30	4.21	4.41	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
- เจ้าหน้าที่แจ้งกลับทุกครั้งตามเวลาที่ระบุไว้กับลูกค้า เพื่อตอบคำถามที่ซับซ้อน	4.20	4.18	4.36	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
โทรศัพท์ของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม	4.44	4.46	4.59	4.54	พึงพอใจมากที่สุด
- มีเจ้าหน้าที่รับสายทุกครั้ง หรือมีการโอนเข้าระบบอัตโนมัติเพื่อเลือกเมนูไปยังฝ่ายต่างๆ	4.43	4.45	4.58	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
- ให้บริการได้ตามเวลาทำการ	4.43	4.49	4.63	4.58	พึงพอใจมากที่สุด
- เจ้าหน้าที่แจ้งกลับทุกครั้งตามเวลาที่ระบุไว้กับลูกค้า เพื่อตอบคำถามที่ซับซ้อน	4.48	4.43	4.56	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
จดหมาย	4.51	4.36	4.51	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
- การประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ	4.55	4.38	4.53	4.49	พึงพอใจมากที่สุด
- มีการระบุช่องทางการติดต่อกลับในเอกสาร	4.47	4.35	4.50	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
โทรสาร	4.00	4.32	4.59	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
- การประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ	4.00	4.32	4.61	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
- มีการระบุช่องทางการติดต่อกลับในเอกสาร	4.00	4.32	4.57	4.50	พึงพอใจมากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มลูกค้า			ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น	กลุ่มลูกค้าเติบโต	กลุ่มลูกค้ามั่นคง		
ป้ายประชาสัมพันธ์ / โบรชัวร์	4.80	4.36	4.57	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
- รูปแบบเนื้อหาเข้าใจง่าย ทันสมัย มี infographic	4.80	4.35	4.56	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
- มีการระบุช่องทางติดต่อกลับ	4.80	4.37	4.59	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม	4.37	4.43	4.58	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
- มีเจ้าหน้าที่กล่าวต้อนรับทันทีที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ	4.44	4.47	4.65	4.58	พึงพอใจมากที่สุด
- มีการแจ้งประกาศวันเวลาเปิดปิดที่ชัดเจน	4.35	4.45	4.64	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
- มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการแม้ในเวลาพักกลางวัน	4.39	4.41	4.55	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
- มีระบบคิว และระยะเวลารอคอยไม่เกิน 15 นาที	4.30	4.39	4.47	4.43	พึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่ 5 คุณภาพพนักงาน

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านคุณภาพของพนักงาน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทุกกลุ่มมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยกลุ่มลูกค้ามั่นคง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือ กลุ่มลูกค้าเติบโต และกลุ่มลูกค้าเริ่มต้น อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.52 และ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพของพนักงานของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม
จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มลูกค้า			ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น	กลุ่มลูกค้าเติบโต	กลุ่มลูกค้ามั่นคง		
ด้านคุณภาพของพนักงาน	4.50	4.52	4.66	4.61	พึงพอใจมากที่สุด
ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการ	4.34	4.32	4.36	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	4.54	4.55	4.66	4.62	พึงพอใจมากที่สุด
การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตามที่ต้องการ	4.53	4.57	4.66	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	4.54	4.69	4.64	พึงพอใจมากที่สุด
ความพร้อม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.56	4.57	4.68	4.64	พึงพอใจมากที่สุด
ความเป็นมิตรและสุภาพ	4.66	4.62	4.73	4.70	พึงพอใจมากที่สุด
ความซื่อสัตย์ และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.59	4.61	4.72	4.68	พึงพอใจมากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มลูกค้า			ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น	กลุ่มลูกค้าเติบโต	กลุ่มลูกค้ามั่นคง		
การรับฟัง และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับลูกค้า (Visit)	4.36	4.35	4.55	4.48	พึงพอใจมากที่สุด
การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ	4.30	4.33	4.48	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
การแนะนำข่าวสาร/จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบกิจการ เช่น การอบรม ข้อกำหนด แนวปฏิบัติใหม่ๆ เป็นต้น	4.26	4.38	4.51	4.45	พึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่ 6 ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มลูกค้า พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทุกกลุ่มมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยกลุ่มลูกค้ามั่นคง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.62 รองลงมาคือ กลุ่มลูกค้าเติบโต และกลุ่มลูกค้าเริ่มต้น อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.46 และ 4.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มลูกค้า			ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น	กลุ่มลูกค้าเติบโต	กลุ่มลูกค้ามั่นคง		
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.35	4.46	4.62	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบ ของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินการ	4.33	4.31	4.38	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
การให้บริการ Great Service Total Solution Center (TSC)	4.37	4.40	4.52	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
มาตรฐานการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร (Total Solution Center : TSC)	4.29	4.29	4.44	4.39	พึงพอใจมากที่สุด
- เจ้าหน้าที่กล่าวต้อนรับทันทีที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ	4.35	4.34	4.54	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
- มีการแจ้งประกาศวันเวลาเปิดปิดที่ชัดเจน	4.31	4.35	4.54	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
- มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการแม้ในเวลาพักกลางวัน	4.25	4.25	4.37	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
- มีระบบคิว และระยะเวลารอคอยไม่เกิน 15 นาที	4.24	4.22	4.32	4.29	พึงพอใจมากที่สุด
ระบบ e-PP	4.39	4.41	4.48	4.45	พึงพอใจมากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มลูกค้า			ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น	กลุ่มลูกค้าเติบโต	กลุ่มลูกค้ามั่นคง		
- รูปแบบหน้าจอการใช้งานได้สะดวก	4.36	4.40	4.44	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
- การรองรับกระบวนการอนุมัติ อนุญาต แบบ e-Paper Less	4.36	4.41	4.51	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
- การติดตามผลการพิจารณาคำขอได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ	4.46	4.44	4.49	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
- ระบบออกใบอนุญาตได้อัตโนมัติ หลังเสร็จสิ้นกระบวนการ	4.45	4.44	4.52	4.49	พึงพอใจมากที่สุด
- ระบบสามารถใช้งานได้ 24 ชั่วโมง และใช้งานได้ทันทีเมื่อต้องการ	4.34	4.44	4.50	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
- มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมง กรณีลูกค้าเกิดปัญหาในการใช้งาน หรือ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม (ในวันทำการ)	4.30	4.35	4.41	4.39	พึงพอใจมากที่สุด
- พนักงานมีความรู้พร้อมให้บริการและสามารถเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาได้	4.49	4.44	4.54	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
- มีการแจ้งล่วงหน้า 3 วันก่อนมีการปรับปรุงระบบ	4.35	4.34	4.45	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการ รวมถึงระยะเวลาในการให้บริการงานต่างๆ	4.39	4.47	4.61	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
- การทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ อนุมัติ-อนุญาตใช้ที่ดิน	4.41	4.43	4.66	4.58	พึงพอใจมากที่สุด
- การอนุญาตใช้ที่ดินและประกอบกิจการ	4.42	4.48	4.65	4.59	พึงพอใจมากที่สุด
- การขอคืนสิทธิและการรับสิทธิการใช้ที่ดิน	4.17	4.57	4.70	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
- การโอนสิทธิการใช้ที่ดิน	4.05	4.53	4.57	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
- การขอขยายระยะเวลาการเริ่มก่อสร้างหรือ การแจ้งเริ่มประกอบกิจการ	4.32	4.50	4.60	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
- การแจ้งประกอบกิจการ	4.40	4.44	4.65	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
- การขออนุญาตประกอบอุตสาหกรรม ส่วน ขยาย	4.31	4.48	4.58	4.54	พึงพอใจมากที่สุด
- การเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงประเภทการ ประกอบกิจการ	4.23	4.56	4.58	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
- การแก้ไขหนังสืออนุญาต	4.25	4.52	4.64	4.58	พึงพอใจมากที่สุด
- อื่นๆ	-	4.61	4.43	4.49	พึงพอใจมากที่สุด
o การขออนุญาตก่อสร้าง/งานก่อสร้าง	-	4.67	4.23	4.37	พึงพอใจมากที่สุด
o การขออนุญาตนำคนต่างด้าว/ช่าง ชำนาญการเข้าทำงาน	-	5.00	4.75	4.80	พึงพอใจมากที่สุด
o การต่อไปอนุญาต ต่ออายุ ในเรื่องต่างๆ	-	5.00	4.50	4.67	พึงพอใจมากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มลูกค้า			ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น	กลุ่มลูกค้าเติบโต	กลุ่มลูกค้ามั่นคง		
○ พิมพ์ใบเสร็จ / ระบบแจ้งเตือน	-	4.00	-	4.00	พึงพอใจมาก
○ การขออนุญาตนำเข้า-ออก จากเขตประกอบการค้าเสรี	-	-	5.00	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
○ การแจ้งและขอคำปรึกษา	-	5.00	-	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
○ การตรวจรับรองอาคาร	-	4.00	-	4.00	พึงพอใจมาก
○ การขออนุมัติ-อนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์	-	-	5.00	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
○ ตรวจสอบอาคารประจำปี	-	-	5.00	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	4.45	4.61	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
- การทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับอนุมัติ-อนุญาตใช้ที่ดิน	4.45	4.40	4.67	4.58	พึงพอใจมากที่สุด
- การอนุญาตใช้ที่ดินและประกอบกิจการ	4.40	4.44	4.64	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
- การขอคืนสิทธิและการรับสิทธิการใช้ที่ดิน	4.32	4.55	4.66	4.61	พึงพอใจมากที่สุด
- การโอนสิทธิการใช้ที่ดิน	4.24	4.44	4.52	4.48	พึงพอใจมากที่สุด
- การขอขยายระยะเวลาการเริ่มก่อสร้างหรือการแจ้งเริ่มประกอบกิจการ	4.43	4.49	4.58	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
- การแจ้งประกอบกิจการ	4.51	4.43	4.65	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
- การขออนุญาตประกอบอุตสาหกรรมส่วนขยาย	4.32	4.48	4.60	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
- การเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงประเภทการประกอบกิจการ	4.31	4.47	4.61	4.54	พึงพอใจมากที่สุด
- การแก้ไขหนังสืออนุญาต	4.35	4.50	4.63	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
- อื่นๆ	-	4.53	4.45	4.48	พึงพอใจมากที่สุด
○ การขออนุญาตก่อสร้าง/งานก่อสร้าง	-	4.33	4.23	4.64	พึงพอใจมากที่สุด
○ การขออนุญาตนำคนต่างด้าว/ช่างชำนาญการเข้าทำงาน	-	5.00	4.75	4.80	พึงพอใจมากที่สุด
○ การต่อไปอนุญาต ต่ออายุในเรื่องต่างๆ	-	5.00	4.50	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
○ การขออนุญาตนำเข้า-ออก จากเขตประกอบการค้าเสรี	-	-	5.00	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
○ การแจ้งและขอคำปรึกษา	-	5.00	-	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
○ การตรวจรับรองอาคาร	-	4.00	-	4.00	พึงพอใจมาก
○ การขออนุมัติ-อนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์	-	-	5.00	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
○ ตรวจสอบอาคารประจำปี	-	-	5.00	5.00	พึงพอใจมากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มลูกค้า			ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น	กลุ่มลูกค้าเติบโต	กลุ่มลูกค้ามั่นคง		
การปฏิบัติตามมาตรการ “รักษาระยะห่างทางสังคม” เพื่อสกัดโควิด-19	4.55	4.54	4.69	4.26	พึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่ 7 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) จำแนกตามกลุ่มลูกค้า พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทุกกลุ่มมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยกลุ่มลูกค้ามั่นคง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือกลุ่มลูกค้าเติบโต และกลุ่มลูกค้าเริ่มต้น อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.37 และ 4.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม
และท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มลูกค้า			ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น	กลุ่มลูกค้าเติบโต	กลุ่มลูกค้ามั่นคง		
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.30	4.37	4.43	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรม	4.26	4.46	4.57	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
การจัดระเบียบการจราจรภายในนิคมอุตสาหกรรม	4.13	4.17	4.20	4.19	พึงพอใจมาก
ความเพียงพอของพื้นที่จอดรถส่วนกลางภายในนิคมอุตสาหกรรม	4.09	4.26	4.21	4.22	พึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณาความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรม และทำเรื่องอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง จำนวน 1 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าเด็บโต และมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้ามั่นคง และกลุ่มลูกค้าเริ่มต้น โดยมีความแตกต่างเท่ากับ -0.04 และ -0.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 ความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและทำเรื่องอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

ประเด็นการให้บริการ	กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น			กลุ่มลูกค้าเด็บโต			กลุ่มลูกค้ามั่นคง		
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	GAP	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	GAP	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	GAP
ภาพรวม	4.41	4.39	-0.02	4.53	4.53	0.00	4.62	4.58	-0.04
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.53	4.39	-0.14	4.60	4.37	-0.22**	4.67	4.37	-0.29**
ราคาขาย/เช่าพื้นที่ / ค่าบำรุงรักษา / ค่าน้ำ / ค่าธรรมเนียมต่างๆ	4.23	4.10	-0.13	4.46	4.19	-0.26**	4.52	4.19	-0.33**
ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ	4.48	4.50	0.03	4.51	4.52	0.01	4.63	4.52	-0.11
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.43	4.48	0.04	4.50	4.48	-0.02	4.60	4.48	-0.12
ด้านคุณภาพของพนักงาน	4.49	4.50	0.01	4.57	4.52	-0.05	4.64	4.52	-0.12
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.36	4.35	-0.01	4.52	4.46	-0.06*	4.62	4.46	-0.17
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)	4.35	4.30	-0.05	4.53	4.37	-0.15**	4.64	4.37	-0.26**

หมายเหตุ * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 / ** แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

1.2 ความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

⊕ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ผลการสำรวจลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 1,480 คน เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำนวน 8 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 0.54 พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความไม่พึงพอใจ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.13 หรือไม่พึงพอใจปานกลาง

เมื่อพิจารณาความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน เรียงตามลำดับคะแนน ได้ดังนี้

- ไม่พึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ ค่าธรรมเนียมต่างๆ โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.00
- ไม่พึงพอใจน้อย ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.60
- ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00

หากพิจารณาด้านที่มีลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมเคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจ พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) มีจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมไม่พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.34 รองลงมาคือ ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ ค่าธรรมเนียมต่างๆ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และ คิดเป็นร้อยละ 0.20 และ 0.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ความไม่พึงพอใจในภาพรวม	8	0.54	3.13	ไม่พึงพอใจปานกลาง
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	2	0.14	1.00	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
ราคาขาย/เช่าพื้นที่ / ค่าบำรุงรักษา / ค่าน้ำ / ค่าธรรมเนียมต่างๆ	3	0.20	4.00	ไม่พึงพอใจมาก
ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ	-	-	-	-
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	-	-	-	-
ด้านคุณภาพของพนักงาน	-	-	-	-
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	-	-	-	-
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)	5	0.34	2.60	ไม่พึงพอใจน้อย

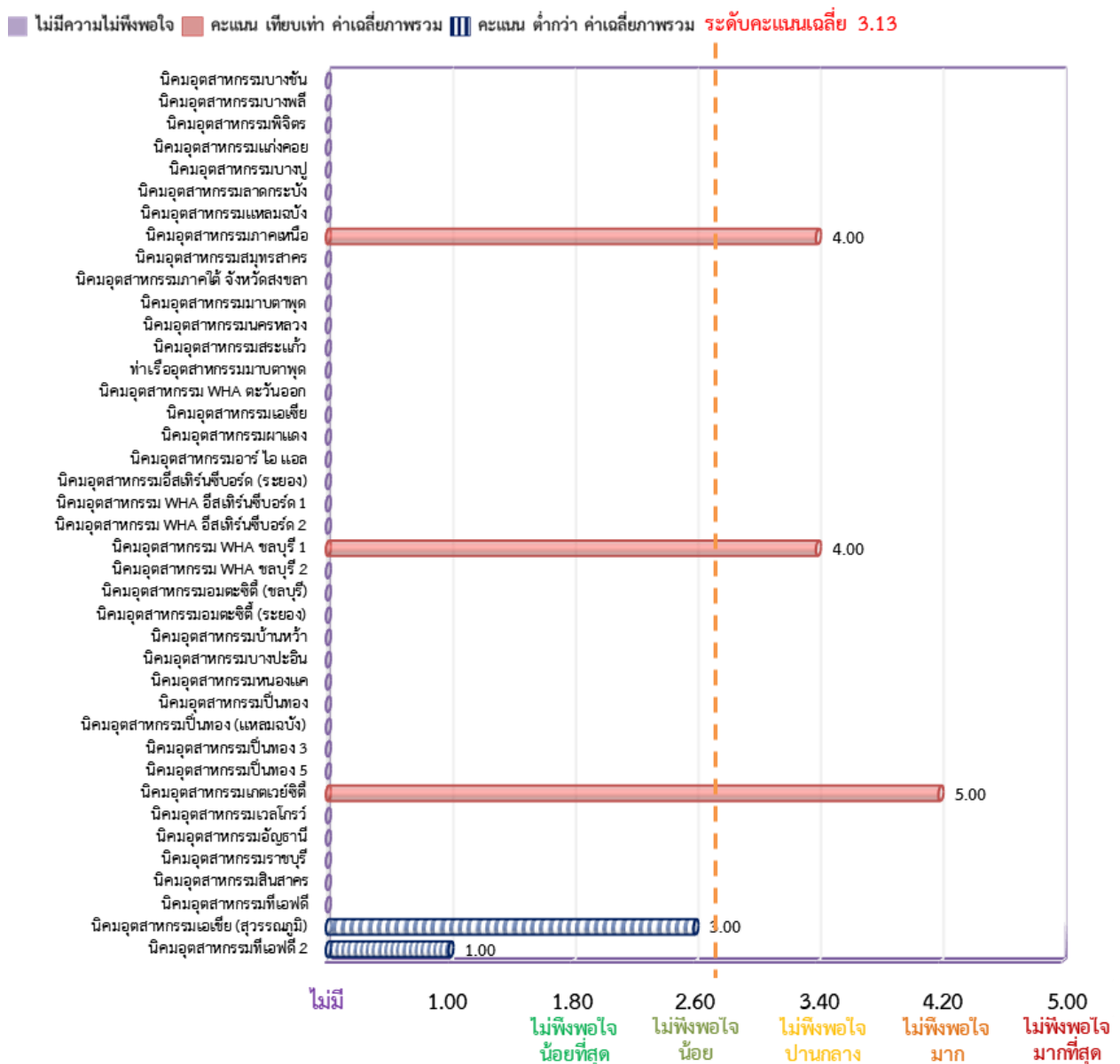
ตารางที่ 30 รายละเอียดความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน
จำแนกตามด้าน

ความไม่พึงพอใจ	เหตุการณ์ความไม่พึงพอใจ	แนวทาง/ข้อเสนอแนะ
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	- ถนนทางเข้านิคมอุตสาหกรรมชำรุด	- การเร่งปรับปรุงแก้ไขถนนในจุดที่ชำรุด เพื่อความปลอดภัยในการสัญจร
ด้านราคา	- การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมคนต่างด้าวเข้ามาทำงาน ในราชอาณาจักรในอัตราที่สูงมาก	- ยกเว้นค่าธรรมเนียม หรือลดอัตราค่าธรรมเนียมให้ใกล้เคียงกับค่าธรรมเนียมอื่นๆ
	- ค่าน้ำ ค่าบำรุง เพิ่มขึ้นและมีอัตราสูง และมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม เช่น ค่าบำรุงโครงข่ายไฟเบอร์ เป็นต้น	- การพิจารณาปรับลดอัตราค่าน้ำ ค่าบำรุงรักษา และค่าธรรมเนียมให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	- การจราจรภายในนิคมอุตสาหกรรม	- การจำกัดความเร็วของรถทุกชนิดที่วิ่งภายในนิคมอุตสาหกรรม และมีบดลงโทษรถที่ขับสวนทาง เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้
	- สุนัขจรจัดที่เพิ่มมากขึ้นภายในนิคมอุตสาหกรรม	- การจัดการทำหมันให้สุนัข

⊕ ความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม

เมื่อพิจารณาความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน
 จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม พบว่า นิคมอุตสาหกรรม จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ นิคม
 อุตสาหกรรมภาคเหนือ นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1 นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ) และนิคม
 อุตสาหกรรมทีเอฟดี 2 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 13

แผนภาพที่ 13 ความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน
 จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม





ส่วนต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจระหว่างปี 2565 และปี 2564 จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม พบว่า นิคมอุตสาหกรรมที่ระดับความไม่พึงพอใจเพิ่มขึ้น มีจำนวน 5 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1 นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ) และนิคมอุตสาหกรรมทีเอพี 2 นอกเหนือจากนี้ ส่วนใหญ่ลูกค้ามีความไม่พึงพอใจลดลงจนไม่เหลือความไม่พึงพอใจ หรือระดับความไม่พึงพอใจลดลง

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน ปี 2561-2565 จำแนกรายนิคมอุตสาหกรรม

ประเภทนิคมอุตสาหกรรม	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
ภาพรวม	2.86	2.89	2.91	1.57	3.13	0.03	0.02	-1.34	1.56
นิคมอุตสาหกรรมบางชั้น	2.00	1.33	3.00	0.00	0.00	-0.67	1.67	-3.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	2.00	3.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-3.00	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	0.00	2.33	3.00	1.50	0.00	2.33	0.67	-1.50	-1.50
นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย	2.44	3.00	1.00	1.00	0.00	0.56	-2.00	0.00	-1.00
นิคมอุตสาหกรรมบางปู	2.63	4.00	0.00	0.00	0.00	1.38	-4.00	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	2.64	2.00	0.00	0.00	0.00	-0.64	-2.00	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	2.83	2.00	0.00	0.00	0.00	-0.83	-2.00	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	3.00	3.40	2.00	1.00	4.00	0.40	-1.40	-1.00	3.00
นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	2.33	2.33	0.00	0.00	0.00	0.00	-2.33	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา	2.47	2.13	2.44	0.00	0.00	-0.34	0.32	-2.44	0.00
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	2.67	4.00	0.00	0.00	0.00	1.33	-4.00	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง	3.23	0.00	0.00	0.00	0.00	-3.23	0.00	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว	-	-	0.00	0.00	0.00	-	-	0.00	0.00
ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	4.00	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-4.00	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด)	2.25	0.00	0.00	0.00	0.00	-2.25	0.00	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	2.31	0.00	0.00	0.00	0.00	-2.31	0.00	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-4.00	0.00	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)	2.46	2.25	0.00	0.00	0.00	-0.21	-2.25	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1	2.21	0.00	0.00	0.00	0.00	-2.21	0.00	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2	-	-	5.00	0.00	0.00	-	-	-5.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1	3.33	3.00	2.00	0.00	4.00	-0.33	-1.00	-2.00	4.00
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2	-	-	0.00	0.00	0.00	-	-	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี)	3.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-3.00	0.00	0.00



ประเภทนิคมอุตสาหกรรม	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2561	2562	2563	2564	2565	61-62	62-63	63-64	64-65
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	2.75	3.00	2.80	0.00	0.00	0.25	-0.20	-2.80	0.00
นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-3.00	0.00	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	2.78	1.00	0.00	0.00	0.00	-1.78	-1.00	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมหนองแค	3.02	3.83	3.00	1.67	0.00	0.82	-0.83	-1.33	-1.67
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง	-	-	3.00	1.50	0.00	-	-	-1.50	-1.50
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง)	-	-	3.00	0.00	0.00	-	-	-3.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3	-	-	3.23	1.00	0.00	-	-	-2.23	-1.00
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5	-	-	0.00	0.00	0.00	-	-	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้	3.60	3.00	3.75	0.00	5.00	-0.60	0.75	-3.75	5.00
นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์	2.78	2.60	1.89	2.25	0.00	-0.18	-0.71	0.36	-2.25
นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี	3.33	2.67	0.00	0.00	0.00	-0.67	-2.67	0.00	0.00
นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี	3.22	4.00	2.75	1.00	0.00	0.78	-1.25	-1.75	-1.00
นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	3.33	0.00	3.50	0.00	0.00	-3.33	3.50	-3.50	0.00
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี	3.00	3.17	3.76	2.00	0.00	0.17	0.60	-1.76	-2.00
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ)	2.95	3.07	2.85	1.00	3.00	0.12	-0.23	-1.85	2.00
นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2	-	-	-	0.00	1.00	-	-	-	1.00

เมื่อพิจารณาความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม ย้อนหลัง 3 ปี ในช่วงปี 2563-2565 สรุปได้ดังนี้

1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ส่วนใหญ่นิคมอุตสาหกรรมมีระดับความไม่พึงพอใจลดลงอย่างต่อเนื่อง หรือไม่มีระดับความไม่พึงพอใจเลย โดยมีเพียงนิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2 เท่านั้น ที่มีระดับความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นในปี 2565

2) ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ พบว่า ส่วนใหญ่นิคมอุตสาหกรรมมีระดับความไม่พึงพอใจลดลงอย่างต่อเนื่อง หรือไม่มีระดับความไม่พึงพอใจเลย โดยมีนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และนิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1 เท่านั้นที่มีระดับความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นในปี 2565

3) ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ พบว่า นิคมอุตสาหกรรมทั้งหมดมีระดับความไม่พึงพอใจลดลงอย่างต่อเนื่อง หรือไม่มีระดับความไม่พึงพอใจเลย

4) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า นิคมอุตสาหกรรมทั้งหมดมีระดับความไม่พึงพอใจลดลงอย่างต่อเนื่อง หรือไม่มีระดับความไม่พึงพอใจเลย

5) ด้านคุณภาพของพนักงาน พบว่า นิคมอุตสาหกรรมทั้งหมดมีระดับความไม่พึงพอใจลดลงอย่างต่อเนื่อง หรือไม่มีระดับความไม่พึงพอใจเลย

6) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ พบว่า นิคมอุตสาหกรรมทั้งหมดมีระดับความไม่พึงพอใจลดลงอย่างต่อเนื่อง หรือไม่มีระดับความไม่พึงพอใจเลย

7) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ส่วนใหญ่นิคมอุตสาหกรรมมีระดับความไม่พึงพอใจลดลงอย่างต่อเนื่อง หรือไม่มีระดับความไม่พึงพอใจเลย โดยมีนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ) และนิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2 เท่านั้นที่มีระดับความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นในปี 2565



ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน ปี 2563-2565 จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม

ผลิตภัณฑ์และบริการ	ราคาขาย/เช่าพื้นที่ / ค่าบำรุงรักษา / ค่าน้ำ / ค่าธรรมเนียมต่างๆ				จุดให้บริการผู้ใช้บริการ				ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร				คุณภาพพนักงาน				ขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ				สภาพแวดล้อม ทางกายภาพ							
	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65				
	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง 64-65				
ภาพรวม	3.19	1.80	1.00	-0.80	3.08	1.00	4.00	3.00	2.25	-	-	-	2.00	2.50	-	-2.50	2.75	-	-	-	3.00	1.00	-	-1.00	2.87	1.75	2.60	0.85
นิคมอุตสาหกรรมบางชัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.00	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	-	-	-	-	3.00	1.00	-	-1.00	-	-	-	-	2.00	-	-	-2.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย	-	-	-	-	-	1.00	-	-1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.00	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมบางปู	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	-	-	-	-	-	-	4.00	4.00	2.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.00	1.00	-	-1.00
นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา	-	-	-	-	2.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.00	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2	-	-	-	-	5.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1	-	-	-	-	3.00	-	4.00	4.00	-	-	-	-	1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.00	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-



รายงานฉบับย่อสำหรับผู้บริหาร (Executive Report) ของการสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ ของลูกค้า
โครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประจำปี 2565

ผลิตภัณฑ์และบริการ	ราคาขาย/เช่าพื้นที่ / ค่าบริการรักษา / ค่าน้ำ / ค่าธรรมเนียมต่างๆ				จุดให้บริการผู้ใช้บริการ				ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร				คุณภาพพนักงาน				ขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ				สภาพแวดล้อม ทางกายภาพ			
	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง	ปี 63	ปี 64	ปี 65	ส่วนต่าง
	64-65				64-65				64-65				64-65				64-65							
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	-	-	-	-	2.33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.50	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมหนองแค	-	1.00	-	-1.00	4.00	-	-	-	-	-	-	-	3.00	-	-3.00	-	-	-	-	-	2.67	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง	-	2.00	-	-2.00	3.50	1.00	-	-1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.00	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.00	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3	4.33	-	-	-	3.00	-	-	-	-	-	-	-	3.00	-	-	-	-	3.00	1.00	-	-1.00	2.50	-	-
นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้	-	-	-	-	3.67	-	-	-	2.00	-	-	-	-	-	-	-	5.00	-	-	-	-	3.00	-	5.00
นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์	2.00	2.50	-	-2.50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.86	2.00	-	-2.00
นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี	-	-	-	-	2.00	-	-	-	3.00	-	-	-	-	-	-	-	4.00	-	-	-	-	2.75	1.00	-1.00
นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	4.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.00	-	-	-
นิคมอุตสาหกรรมทีเอพีดี	3.50	-	-	-	3.20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.82	2.00	-	-2.00
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ)	2.88	-	-	-	3.40	1.00	-	-1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	1.00	-	-	-	2.50	-	3.00	3.00
นิคมอุตสาหกรรมทีเอพีดี 2	-	-	1.00	1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.00	1.00

1.3 ความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ผลการประมวลข้อมูล A Kano Model เพื่อให้ได้ปัจจัยที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม โดยจำแนกปัจจัยตามประเภทต่างๆ ได้ดังนี้

1) ปัจจัยที่สร้างความประทับใจ (Attractive) เป็นปัจจัยแฝงที่ไม่ได้เป็นที่คาดหวัง/ต้องการล่วงหน้าจากลูกค้า ถ้าผลิตภัณฑ์มีคุณสมบัตินี้ จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น แต่ถ้าผลิตภัณฑ์ไม่มีคุณสมบัตินี้จะไม่มีความพึงพอใจ

2) ปัจจัยที่ลูกค้าคาดหวัง (One Dimension) เป็นปัจจัยแปรผันซึ่งผลิตภัณฑ์มีคุณสมบัติเหล่านี้มากขึ้นเท่าไรความพึงพอใจจะมากขึ้นเท่านั้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าผลิตภัณฑ์มีคุณสมบัติดังกล่าวนี้ลดลงเท่าไรลูกค้าจะพึงพอใจน้อยลงเท่านั้น

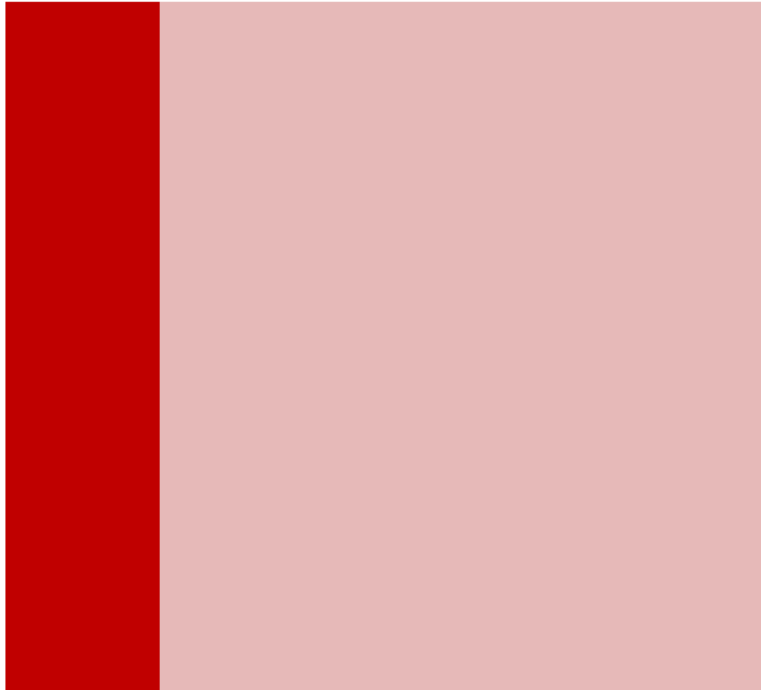
3) ปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐาน (Must be) เป็นปัจจัยที่ลูกค้าต้องการ และจะต้องพบในผลิตภัณฑ์ หากไม่พบคุณสมบัติเหล่านี้ จะเกิดความไม่พึงพอใจและร้องเรียน ในทางกลับกัน หากพบคุณสมบัติดังกล่าว จะไม่เป็นการเพิ่มความพึงพอใจ

4) ปัจจัยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า (Indifferent)

กล่าวโดยสรุปแล้ว ปัจจัยความต้องการ จะพิจารณาจากปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐาน (Must be) และความคาดหวัง จะพิจารณาจากปัจจัยที่สร้างความประทับใจ (Attractive) และปัจจัยที่ลูกค้าคาดหวัง (One Dimension) ของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม ดังแสดงในแผนภาพที่ 14

แผนภาพที่ 14 ปัจจัยของความต้อการและความคาดหวังที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ATTRACTIVE ไม่มีปัจจัยที่สร้างความประทับใจ



ONE-DIMENSION ปัจจัยที่ถูกค่าคาดหวัง 22 ประเด็น

ผลิตภัณฑ์และบริการ	1. พื้นที่สีเขียวภายในนิคมที่สวยงาม เพียงพอ
จุดให้บริการ	1. ความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม
ผู้ใช้บริการ	
ช่องทาง	1. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางซื้อเรื่องเรียน
การติดต่อสื่อสาร	2. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน 3. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม 4. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร 5. ซื้อเรื่องเรียนได้รับการแก้ไขได้ตามระยะเวลาที่กำหนด 6. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ 7. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
คุณภาพของพนักงาน	1. ความเป็นมิตรและสุภาพ 2. ความซื่อสัตย์ และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ 3. ความพร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ 4. การให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหา 5. การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ 6. ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการของพนักงาน 7. การรับฟัง และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับลูกค้า (Visit) / การเยี่ยมเยียนลูกค้า (CRM) 8. การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ 9. การแนะนำข่าวสาร/จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบกิจการ
ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	1. การปฏิบัติตามมาตรการ "รักษาระยะห่างทางสังคม" เพื่อสกัดโควิด 19 2. ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 3. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	1. ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรม

INDIFFERENT ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ 3 ประเด็น

ผลิตภัณฑ์และบริการ	1. การจัดสรรพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมมีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาดของนิคมอุตสาหกรรม
ราคา	1. อัตราค่าบริการรักษา ค่าน้ำ และค่าธรรมเนียมการให้บริการ มีความเหมาะสม เป็นธรรม และตรวจสอบได้
จุดให้บริการ	
ผู้ใช้บริการ	1. สิ่งอำนวยความสะดวก ภายในสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม

MUST BE ปัจจัยที่เป็นความต้องการพื้นฐาน 11 ประเด็น

ผลิตภัณฑ์และบริการ	1. ระบบระบายน้ำฝนและระบบป้องกันน้ำท่วมที่มีประสิทธิภาพ 2. ระบบดับเพลิงและระบบป้องกันอัคคีภัยที่มีประสิทธิภาพ 3. ระบบไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ มีความเสถียร (ไม่ตก หรือดับ) 4. ระบบบำบัดน้ำเสียมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน 5. ระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ 6. ระบบติดตามตรวจสอบมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ 7. ระบบการจัดการกากอุตสาหกรรม มูลฝอย และสิ่งปฏิกูลมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน 8. ระบบประปาที่มีคุณภาพ และมาตรฐาน (ไม่มีสี กลิ่น และสารปนเปื้อน) 9. ระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	1. การจัดระเบียบการจราจรภายในนิคมอุตสาหกรรม 2. การจอดรถภายในนิคมอุตสาหกรรม

จากแผนภาพที่ 14 แสดงถึงปัจจัยของความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

❖ ปัจจัยที่เป็นความต้องการพื้นฐาน

- ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ คือ ระบบระบายน้ำฝนและระบบป้องกันน้ำท่วมที่มีประสิทธิภาพ ระบบดับเพลิงและระบบป้องกันอัคคีภัยที่มีประสิทธิภาพ ระบบไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ มีความเสถียร (ไม่ตก หรือดับ) ระบบบำบัดน้ำเสียมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ ระบบติดตามตรวจสอบมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ ระบบการจัดการกากอุตสาหกรรม มูลฝอย และสิ่งปฏิกูลมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ระบบประปา มีคุณภาพ และมาตรฐาน (ไม่มีสี กลิ่น และสารปนเปื้อน) และระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ
- ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ การจัดระเบียบการจราจรภายในนิคมอุตสาหกรรม และการจอดรถภายในนิคมอุตสาหกรรม

❖ ปัจจัยที่ลูกค้าคาดหวัง

- ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ คือ พื้นที่สีเขียวภายในนิคมที่สวยงาม เพียงพอ
- ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ คือ ความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม
- ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางข้อร้องเรียน ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
- ด้านคุณภาพของพนักงาน คือ ความเป็นมิตรและสุภาพ ความซื่อสัตย์ และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ความพร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ การให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหา การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการของพนักงาน การรับฟัง และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับลูกค้า (Visit) / การเยี่ยมเยียนลูกค้า (CRM) การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นการ และการแนะนำข่าวสาร/จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบกิจการ
- ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ คือ การปฏิบัติตามมาตรการ “รักษาระยะห่างทางสังคม” เพื่อสกัดโควิด-19 ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรม

1.4 ความภักดี

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อความภักดีที่มีต่อ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือภักดีในระดับมากที่สุด โดยความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกด้าน

เมื่อพิจารณาร้อยละของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมที่ตอบระดับมากที่สุด พบว่า กนอ. มีลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมากกว่าร้อยละ 80 มีความภักดีในระดับหลงใหล (Passion) โดยมีความคิดเห็นว่า นิคมอุตสาหกรรมเป็นพื้นที่ตั้งโรงงานที่สมบูรณ์แบบ และไม่มีนิคมอุตสาหกรรมใดทดแทนได้ ดังแสดงในแผนภาพที่ 15

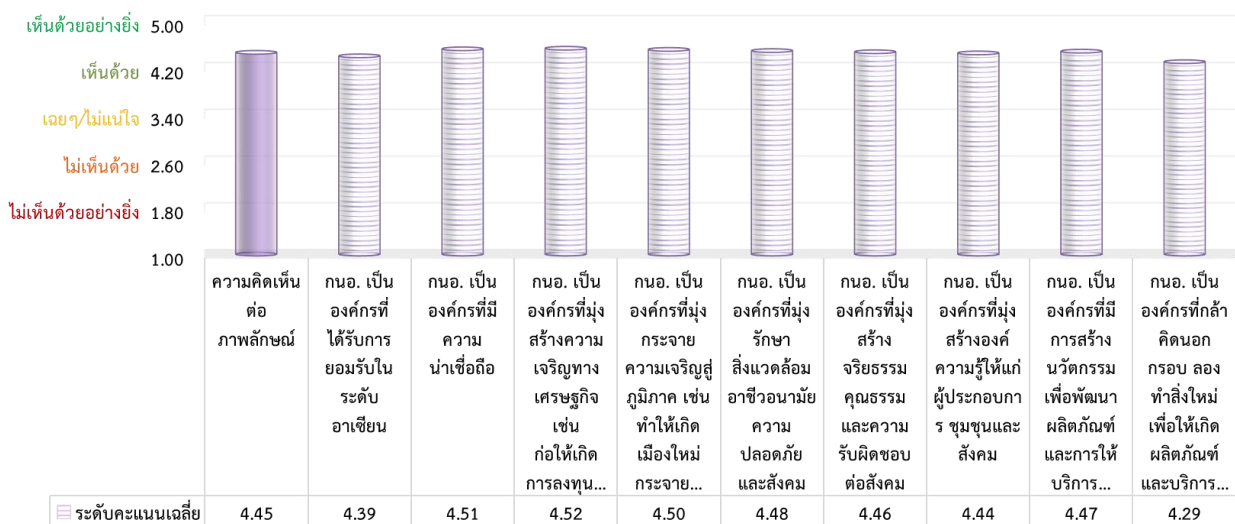
แผนภาพที่ 15 ความคิดเห็นที่มีต่อความภักดีที่มีต่อ กนอ.



1.5 ภาพลักษณ์

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45 หรือ ภาพลักษณ์ในระดับดีมาก โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกประเด็น คือ กนอ. เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจ เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นองค์กรที่มุ่งกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค เป็นองค์กรที่มุ่งรักษาสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยความปลอดภัย และสังคม เป็นองค์กรที่มีการสร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการ เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างจริยธรรม คุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ ชุมชนและสังคม เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับในระดับอาเซียน และเป็นองค์กรที่กล้าคิดนอกกรอบ ลองทำสิ่งใหม่ เพื่อให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่สอดคล้องกับ CUSTOMER TRENDS อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.52, 4.51, 4.50, 4.48, 4.47, 4.46, 4.44, 4.39 และ 4.29 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 16

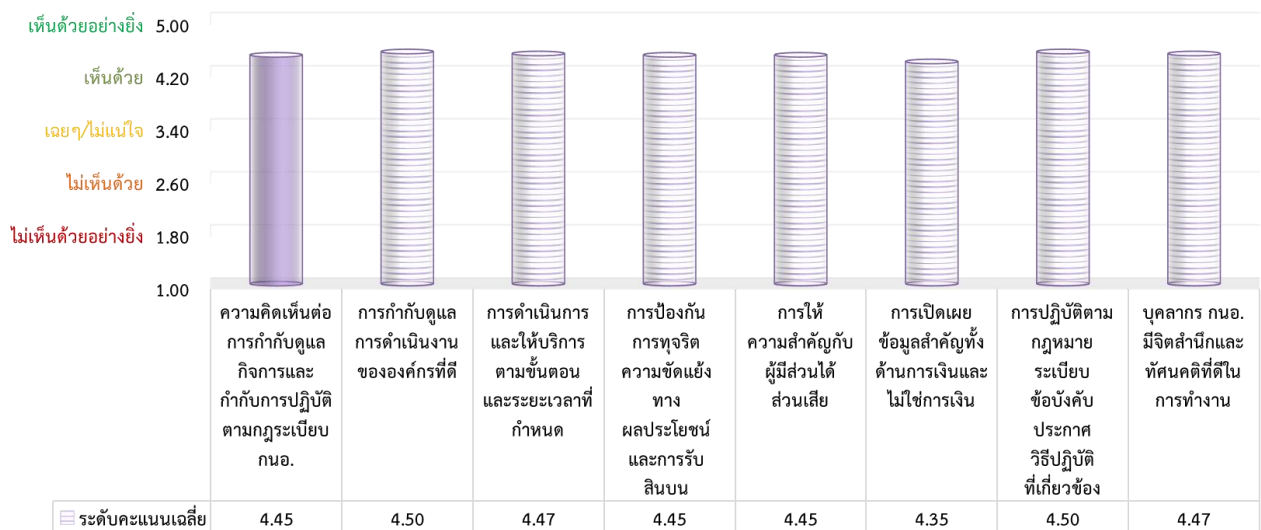
แผนภาพที่ 16 ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของ กนอ.



1.6 การกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45 หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเห็นด้วยมากที่สุดในทุกประเด็น คือ กนอ. มีการกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์/มาตรฐานในระดับประเทศและระดับสากล มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ วิธีปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของ กนอ. อย่างเคร่งครัด บุคลากร กนอ. มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่และผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตลอดจนปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ กนอ. มีการดำเนินการและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด อย่างโปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และ คຸ້ມครองผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ. มีการป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน ตลอดจนการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงินที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50, 4.50, 4.47, 4.47, 4.45, 4.45 และ 4.35 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 17

แผนภาพที่ 17 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.



1.7 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ.

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.42 หรือเชื่อมั่นมากที่สุด โดยมีเชื่อมั่นมากที่สุดในทุกประเด็น คือ กนอ. เป็นองค์กรที่ยกระดับนิคมอุตสาหกรรมเข้าสู่อุตสาหกรรมยั่งยืน (ECO INDUSTRIAL ESTATE) เป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนกิจกรรมด้านการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่สภาพแวดล้อม เป็นองค์กรที่มีการพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรมและการเรียนรู้ และเป็นองค์กรที่มีการให้บริการที่ดีเลิศในระดับภูมิภาค อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.49, 4.42, 4.41 และ 4.36 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 18

แผนภาพที่ 18 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ.



นอกเหนือจากประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น ยังมีประเด็นอื่นที่ทำให้ผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ. มากที่สุด 5 อันดับแรก คือ 1) กนอ. เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการทำงานอย่างต่อเนื่อง 2) กนอ. เป็นองค์กรที่สร้างความเจริญทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ กระจายความเจริญสู่ภูมิภาค รวมถึงสร้างรายได้ สร้างงาน สร้างอาชีพ 3) กนอ. มีการบริหารจัดการที่มีมาตรฐาน เป็นมืออาชีพ และมีความโปร่งใสในการดำเนินงาน 4) กนอ. มีบุคลากรที่มีความสามารถและพร้อมให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ 5) กนอ. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ

1.8 การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. (ECO INDUSTRIAL ESTATES)

1) การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 1,438 ราย รู้จัก/เคยได้ยินเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. จำนวน 1,243 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 86.44 แบ่งออกเป็น ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง จำนวน 407 ราย และนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน จำนวน 836 ราย โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มนี้ ทราบว่านิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมที่ประกอบกิจการอยู่เป็นนิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ จำนวน 1,104 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 88.82 แบ่งออกเป็น ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง จำนวน 386 ราย และนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน จำนวน 718 ราย ทั้งนี้ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทั้ง 1,104 ราย เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. จำนวน 725 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 65.67 แบ่งออกเป็น ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง จำนวน 289 ราย และนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน จำนวน 436 ราย และสนใจเข้าร่วมโครงการสนับสนุนส่งเสริมการเป็นโรงงานอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (Eco Factory) จำนวน 719 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.13 แบ่งออกเป็น ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง จำนวน 232 ราย และนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน จำนวน 487 ราย และมีความพร้อมในการเข้าสู่การเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. คือ การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และข้อกำหนดต่างๆของทาง กนอ. การศึกษาข้อมูลเพื่อเข้าสู่เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ และการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และควรได้รับการสนับสนุนหรือมาตรการจูงใจด้านสิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ภาษี ค่าเช่า ค่าธรรมเนียม หรือ ค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น การสนับสนุนและให้ความรู้ รวมถึงคำปรึกษาเรื่องการเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ และการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงาน หรือการเข้าร่วมโครงการโดยไม่มีค่าใช้จ่าย เป็นต้น

ตารางที่ 33 การรับรู้ การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.

Eco Industrial Estates		นิคมอุตสาหกรรมเป็น Eco Industrial Estates		เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ Eco Industrial Estates		เข้าร่วมโครงการสนับสนุนส่งเสริม ECO Factory	
ไม่รู้/ไม่เคยได้ยิน	195	ไม่ทราบ	139	ไม่เคยเข้าร่วม	379	ไม่สนใจ	385
รู้จัก/เคยได้ยิน	1,243	ทราบ	1,104	เคยเข้าร่วม	725	สนใจ	719

2) ความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.57 หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายมิติ พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกมิติ โดยมิติที่มีคะแนนสูงสุดคือ มิติด้านกายภาพ และมิติด้านสิ่งแวดล้อม ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.59 เท่ากัน รองลงมาคือ มิติด้านบริหารจัดการ มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ โดยมีระดับคะแนน 4.56, 4.54 และ 4.53 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรมแยกรายประเด็นดังนี้

ตารางที่ 34 ความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.

ประเด็นผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ความคิดเห็นในภาพรวม	4.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มิติด้านกายภาพ	4.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยให้การดูแลพื้นที่ระบบสาธารณูปโภคภายในนิคมอุตสาหกรรมดีขึ้น/เป็นไปตามมาตรฐาน	4.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มิติด้านเศรษฐกิจ	4.53	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยส่งเสริมการลงทุนของภาคอุตสาหกรรม	4.53	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มิติด้านสิ่งแวดล้อม	4.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยให้ผู้ประกอบการลดการปล่อยของเสีย/มลภาวะให้เหลือน้อยที่สุด/ลดลง	4.58	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยให้ผู้ประกอบการดูแลและเอาใจใส่ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น	4.61	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยให้ผู้ประกอบการลดการใช้ทรัพยากรและพลังงาน หรือใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่า	4.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยให้ผู้ประกอบการดูแลและเอาใจใส่ผลกระทบที่จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยมากขึ้น	4.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มิติด้านสังคม	4.54	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมให้ดียิ่งขึ้น	4.54	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มิติด้านบริหารจัดการ	4.56	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยส่งเสริมการบริหารจัดการอย่างมีส่วนร่วม และลดความขัดแย้งระหว่างภาคประชาชนและภาคอุตสาหกรรม	4.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยยกระดับการกำกับดูแลโรงงาน และส่งเสริมให้โรงงานเข้าสู่ระบบการบริหารจัดการระดับสากลและระดับประเทศ	4.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยให้เกิดการพึ่งพากันระหว่างภาคประชาชนและภาคอุตสาหกรรม เช่น ผู้ประกอบการขายวัสดุเหลือจากการผลิตไปให้แก่ชุมชนหรือขายในราคาถูก และรับซื้อสินค้าจากชุมชนหรือตลาดขายสินค้าให้ เป็นต้น	4.56	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1.9 ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 1,480 ราย ได้ให้ข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน ดังนี้

⊕ ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมได้ให้ข้อเสนอแนะ 5 อันดับแรกคือ การเข้าพบ หรือเยี่ยมเยียนผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร หรือความคิดเห็นต่างๆ ทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ และการดำเนินงานของ กนอ. หรือนิคมอุตสาหกรรม ร้อยละ 31.22 รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อกระชับความสัมพันธ์ ระหว่าง กนอ. หรือนิคมอุตสาหกรรม และผู้ประกอบการ เช่น งานชุมชนสัมพันธ์ งานบุญ งานบริจาค งานกีฬา และกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นต้น ร้อยละ 24.39 การจัดประชุมสัมมนา หรืออบรมเพื่อให้ความรู้ต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการโดยตรง และ กนอ. หรือนิคมอุตสาหกรรม ร้อยละ 21.35 การให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ พร้อมทั้งให้การช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา เมื่อลูกค้าประสบปัญหา ร้อยละ 4.12 และการมีบริการ Business Lounge ภายในนิคมอุตสาหกรรม เพื่อใช้เป็นสถานที่ให้ผู้ประกอบการได้มีโอกาสได้พบปะ หรือพูดคุยกัน ร้อยละ 2.16 ตามลำดับ

⊕ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมได้ให้ข้อเสนอแนะ 5 อันดับแรกคือ การปรับปรุงคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ร้อยละ 2.30 รองลงมาคือ เพิ่มความปลอดภัยภายในนิคมอุตสาหกรรม เช่น การเพิ่มไฟส่องสว่างตามจุดเสี่ยงต่างๆ ภายในนิคมอุตสาหกรรม การติดตั้งกล้อง CCTV ให้ครอบคลุมพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม การจัดมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเดินตรวจตราดูแลความเรียบร้อยภายในนิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น ร้อยละ 2.30 การปรับปรุงคุณภาพพื้นผิวถนนให้มีคุณภาพมาตรฐาน เช่น พื้นผิวเรียบ ไม่ขรุขระ หรือเป็นหลุมเป็นบ่อ เพื่อความปลอดภัยของผู้ที่สัญจรไปมา เป็นต้น ร้อยละ 2.16 การจัดการระบบระบายน้ำฝน และระบบป้องกันน้ำท่วมที่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 1.76 และการตัดแต่งต้นไม้ใหญ่ไม่ให้บดบังการจราจรและทางเดิน ร้อยละ 0.95 ตามลำดับ

⊕ ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ หรือสิทธิประโยชน์ต่างๆ

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมได้ให้ข้อเสนอแนะ 4 อันดับแรกคือ การพิจารณาให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีกับผู้ประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรม ร้อยละ 1.22 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์ หรือหลักเกณฑ์ต่างๆ ให้ผู้ประกอบการได้รับทราบอย่างทั่วถึง ร้อยละ 1.01 การพิจารณาปรับลดค่าธรรมเนียม และค่าสาธารณูปโภคต่างๆ ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ ร้อยละ 0.88 และการให้ หรือเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกอบการที่ดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม หรือเข้าร่วมเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรม ร้อยละ 0.41 ตามลำดับ

⊕ ด้านช่องทางการให้บริการ

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมได้ให้ข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรกคือ การปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้เป็นระบบออนไลน์มากขึ้น ร้อยละ 0.54 รองลงมาคือ การขยายเวลาการให้บริการ โดยวันธรรมดาให้บริการระหว่าง 8.00-18.00 น. รวมถึงควรมีการพิจารณาเพิ่มการบริการในวันเสาร์ด้วย ร้อยละ 0.34 และการเพิ่มช่องทางการให้บริการงานด้านต่างๆ ที่มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ ร้อยละ 0.34 ตามลำดับ

⊕ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมได้ให้ข้อเสนอแนะ 5 อันดับแรกคือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น เช่น อีเมล, Line Official, Line Group, wechat และ weibo เป็นต้น ร้อยละ 3.18 รองลงมาคือ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ควรมีเนื้อหาที่ชัดเจน รวดเร็ว และทั่วถึง ร้อยละ 2.43 การจัดทำสมุดโทรศัพท์ของหน่วยงานภายใน กนอ. และนิคมอุตสาหกรรม โดยระบุชื่อผู้ติดต่อหรือผู้รับผิดชอบงานแต่ละด้าน พร้อมเบอร์โทรศัพท์ให้ชัดเจน และเผยแพร่ให้ผู้ประกอบการทราบ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร หรือประสานงานด้านต่างๆ ร้อยละ 1.01 การปรับปรุงระบบการสื่อสารทางโทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันพบปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง และเจ้าหน้าที่ไม่รับสาย หรือไม่ติดต่อกลับ ร้อยละ 0.88 และการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร และกระจายครอบคลุมพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรม ร้อยละ 0.41 ตามลำดับ

⊕ ด้านพนักงานที่ให้บริการ

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมได้ให้ข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรกคือ การเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรม ร้อยละ 2.64 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของ กนอ. หรือนิคมอุตสาหกรรมควรได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้เป็นประจำ เพื่อให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลหรือคำปรึกษาเกี่ยวกับงานด้านต่างๆ ของ กนอ. และนิคมอุตสาหกรรมให้กับผู้ประกอบการได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน ร้อยละ 1.96 และเจ้าหน้าที่ให้บริการควรให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ร้อยละ 1.42 ตามลำดับ

⊕ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมได้ให้ข้อเสนอแนะ 5 อันดับแรกคือ การพิจารณาปรับลดระยะเวลาและขั้นตอนการพิจารณาคำขออนุมัติ-อนุญาตต่างๆ ให้มีความกระชับ ร้อยละ 3.51 รองลงมาคือ การพัฒนาและปรับปรุงระบบ e-PP ให้เป็น Paperless แบบ 100% ร้อยละ 1.96 การพัฒนาและปรับปรุงระบบ e-PP ให้ครอบคลุมทุกงานบริการ ร้อยละ 0.68 การแจ้งและตรวจสอบสถานะการยื่นขออนุมัติ-อนุญาตให้ทราบเป็นระยะ ร้อยละ 0.61 และในกรณีที่ผู้ประกอบการดำเนินการบันทึกข้อมูลในระบบ e-PP ไม่ถูกต้อง ควรให้เจ้าหน้าที่ของนิคมอุตสาหกรรมดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงข้อมูลให้กับผู้ประกอบการได้ ร้อยละ 0.47 ตามลำดับ

⊕ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมได้ให้ข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรกคือ การบริหารจัดการการจราจรในช่วงโมงเร่งด่วน หรือเช้า-เย็น ให้มีความคล่องตัว เช่น การมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก การตั้งเวลาของสัญญาณไฟจราจรให้มีความสอดคล้องกับปริมาณรถในแต่ละด้าน เพื่อลดการสะสมของรถในเส้นทางที่มีปริมาณรถวิ่งอย่างหนาแน่น เป็นต้น ร้อยละ 9.19 รองลงมาคือ การปรับภูมิทัศน์ภายในนิคมอุตสาหกรรมให้มีความสวยงาม เช่น การตัดหญ้า การตัดต้นไม้ใหญ่ที่บดบังทัศนียภาพต่างๆ การเก็บขยะ การจัดการสุนัขจรจัด การจัดการหาบเร่แผงลอย เป็นต้น ร้อยละ 1.01 และความเข้มงวดของนิคมอุตสาหกรรมในการห้ามจอดรถกีดขวางการจราจร และการจอดรถในพื้นที่ห้ามจอด โดยควรมีการพิจารณากำหนดบทลงโทษที่ชัดเจน ร้อยละ 0.74 ตามลำดับ

1.10 อดีตลูกค้า

อดีตลูกค้าที่สำรวจครั้งนี้มีจำนวน 5 ราย ได้แก่

1. อดีตลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่ดำเนินการอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมเป็นระยะเวลา 34 ปี เหตุผลที่ออกจากนิคมอุตสาหกรรม คือ ต้องการย้ายฐานการผลิต ปัจจุบัน บริษัทประกอบกิจการอยู่ที่เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร
2. อดีตลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่ดำเนินการอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมเป็นระยะเวลา 14 ปี เหตุผลที่ออกจากนิคมอุตสาหกรรม คือ ค่าเช่าพื้นที่ และค่าใช้จ่ายต่างๆ รวมถึงค่าธรรมเนียมรวมกันแล้วค่อนข้างสูง โดยเฉลี่ยปีละ 500,000 บาท ปัจจุบัน บริษัทประกอบกิจการนอกนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรม
3. อดีตลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่ดำเนินการอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมเป็นระยะเวลา 14 ปี เหตุผลที่ออกจากนิคมอุตสาหกรรม คือ ค่าเช่าพื้นที่ และค่าใช้จ่ายต่างๆ รวมถึงค่าธรรมเนียมรวมกันแล้วค่อนข้างสูง โดยเฉลี่ยปีละ 500,000 บาท ปัจจุบัน บริษัทประกอบกิจการนอกนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรม
4. อดีตลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ที่ดำเนินการอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมเป็นระยะเวลา 27 ปี เหตุผลที่ออกจากนิคมอุตสาหกรรม คือ เลิกกิจการ เนื่องจากเจ้าของเสียชีวิต ปัจจุบัน ไม่ได้ประกอบกิจการแล้ว
5. อดีตลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ที่ดำเนินการอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมเป็นระยะเวลา 25 ปี เหตุผลที่ออกจากนิคมอุตสาหกรรม คือ นโยบายการดำเนินงานของบริษัท ปัจจุบัน บริษัทประกอบกิจการนอกนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรม

• ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน เทียบกับ สถานที่ประกอบการในปัจจุบัน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. มากกว่าสถานที่ประกอบการในปัจจุบัน โดยลูกค้ามีความพึงพอใจมากต่อนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนน 3.60 และสถานที่ประกอบการในปัจจุบัน (เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร และสถานประกอบการของตัวเอง) อยู่ที่ระดับคะแนน 3.50

ตารางที่ 35 ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ เทียบกับ สถานที่ประกอบการในปัจจุบัน

สถานประกอบการ	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
นิคมอุตสาหกรรมของ กนอ.	3.60	พึงพอใจมาก
สถานที่ประกอบการในปัจจุบัน	3.50	พึงพอใจมาก

● ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. มากกว่าสถานที่ประกอบการในปัจจุบัน จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของพนักงาน ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. น้อยกว่า สถานที่ประกอบการในปัจจุบัน จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ

ตารางที่ 36 ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ เทียบกับ สถานที่ประกอบการในปัจจุบัน

ประเด็นความพึงพอใจ	นิคมอุตสาหกรรมของ กนอ.	สถานที่ประกอบการ ปัจจุบัน
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.80	3.50
พื้นที่มีความหลากหลาย สามารถเลือกลงทุนให้ตรงต่อความต้องการได้	3.60	3.50
การให้บริการสาธารณูปโภค	3.73	3.42
ความเพียงพอและประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้า	3.80	3.50
คุณภาพและความเพียงพอต่อความต้องการของน้ำประปา	3.80	3.50
คุณภาพและความเพียงพอต่อความต้องการของระบบบำบัดน้ำเสีย	3.80	3.25
ประสิทธิภาพของระบบระบายน้ำฝนหรือระบบป้องกันน้ำท่วม	3.60	3.25
ความรวดเร็วและประสิทธิภาพของสัญญาณโทรศัพท์และการบริการโทรคมนาคม	3.60	3.50
คุณภาพของระบบจัดการกากอุตสาหกรรม มูลฝอย และสิ่งปฏิกูลที่ได้มาตรฐาน	3.80	3.50
การให้บริการอนุมัติ-อนุญาตด้านการประกอบกิจกรรมและการให้สิทธิประโยชน์	3.90	3.25
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	4.00	3.25
ระยะเวลาในการดำเนินงานเป็นไปตามที่กำหนด	3.80	3.25
การควบคุมกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมความปลอดภัย	3.78	3.34
ประสิทธิภาพของการติดตามตรวจสอบมลภาวะทางน้ำ	3.80	3.50
ประสิทธิภาพของการติดตามตรวจสอบมลภาวะทางอากาศ	3.80	3.25
ประสิทธิภาพของการติดตามตรวจสอบมลภาวะทางเสียง	3.80	3.25
ประสิทธิภาพของการติดตามตรวจสอบมลภาวะทางกลิ่น	3.80	3.25
ประสิทธิภาพของการติดตามตรวจสอบสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุไม่ใช้แล้วของโครงการ	3.80	3.25
การส่งเสริมให้มีการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่	3.60	3.50
การกำกับดูแลระบบความปลอดภัยในนิคมอุตสาหกรรม	3.80	3.50
ความพร้อมในการจัดการเมื่อเกิดเหตุภายในนิคมอุตสาหกรรม	3.80	3.25
ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ	3.60	3.75
ราคาขาย/เช่าพื้นที่	3.60	3.75
ค่าบำรุงรักษา	3.60	3.75
ค่าน้ำ	3.60	3.75

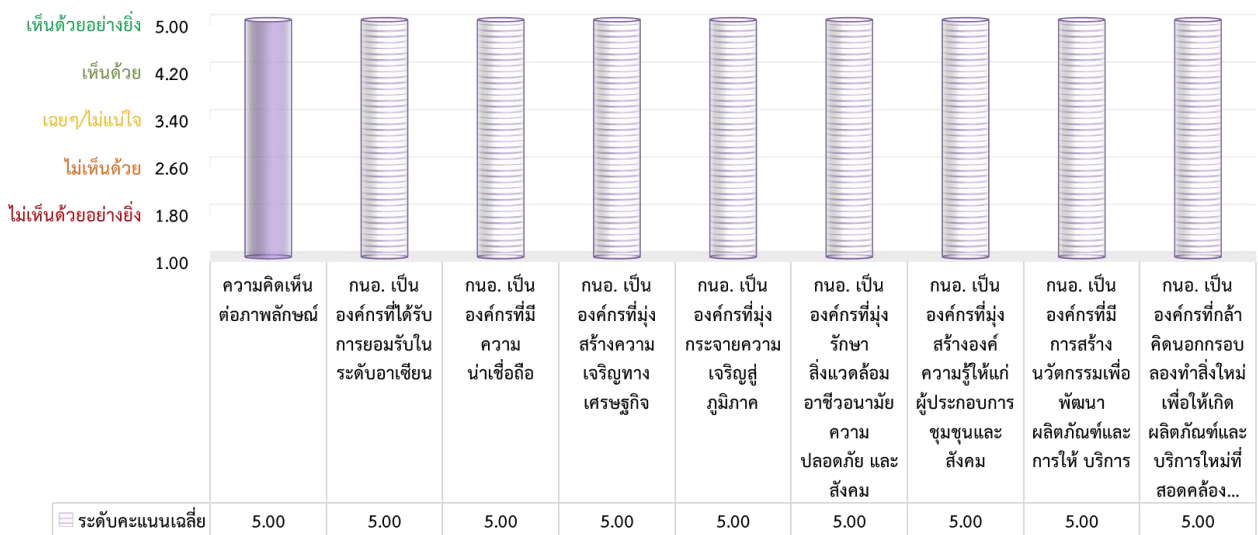


ประเด็นความพึงพอใจ	นิคมอุตสาหกรรมของ	สถานที่ประกอบการ
	กนอ.	ปัจจุบัน
ค่าธรรมเนียมการให้บริการต่างๆ	3.60	3.75
ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ	4.20	3.25
ความพร้อมในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ(OSS) ในการทำธุรกิจ	4.20	3.25
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.40	4.00
ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.45	4.25
โทรศัพท์ ของสำนักงานใหญ่ กนอ./ Call Center	5.00	5.00
โทรศัพท์ ของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม	4.67	4.50
โทรสาร	5.00	5.00
ติดต่อโดยตรงที่ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม	5.00	-
ระบบ I-EA-T e-PP	5.00	-
Email	4.40	4.25
ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	4.40	4.00
ด้านคุณภาพของพนักงาน	4.40	3.50
ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	4.40	3.50
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.20	3.75
ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบ ง่ายต่อการดำเนินงาน	4.00	3.50
ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการให้บริการงานต่างๆ	4.20	3.50
ระบบ e-PP มีความสะดวก และรวดเร็วต่อการใช้งาน	4.20	3.25
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)	4.20	3.50
ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรม	4.20	3.75

● **ภาพลักษณ์ของ กนอ.**

อดีตลูกค้ามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00 หรือภาพลักษณ์ในระดับดีมาก โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทุกประเด็น คือ กนอ. เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับในระดับอาเซียน เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจ เป็นองค์กรที่มุ่งกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค เช่น ทำให้เกิดเมืองใหม่ กระจายรายได้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นองค์กรที่มุ่งรักษาสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยความปลอดภัย และสังคม เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างจริยธรรม คุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ ชุมชนและสังคม เป็นองค์กรที่มีการสร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการ และเป็นองค์กรที่กล้าคิดนอกกรอบ ลองทำสิ่งใหม่ เพื่อให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่สอดคล้องกับ Customer Trends อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน ดังแสดงในแผนภาพที่ 19

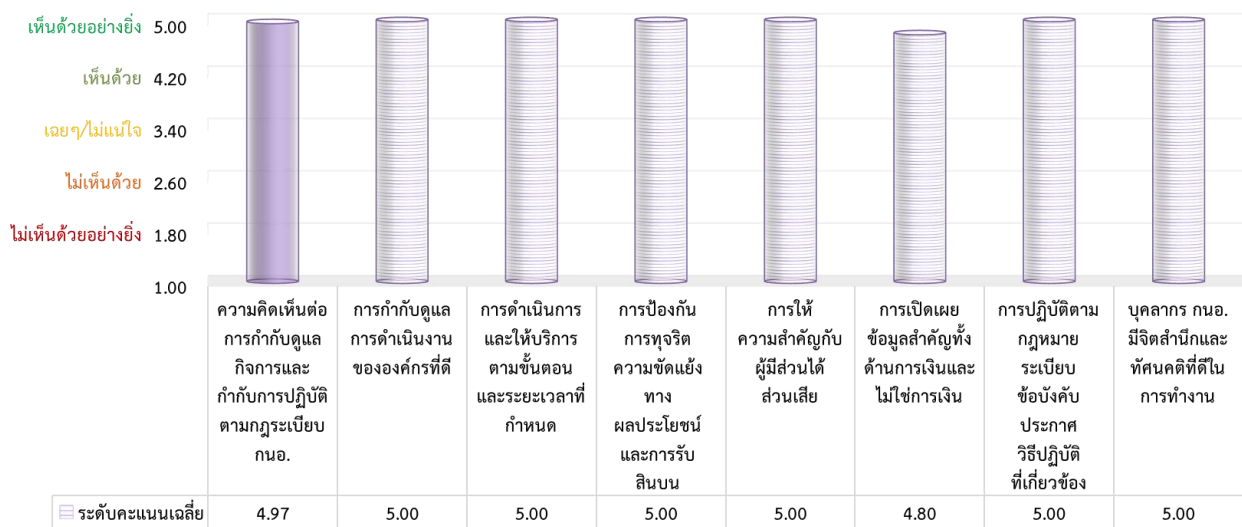
แผนภาพที่ 19 ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของ กนอ.



• **การกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.**

อดีตลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.97 หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเห็นด้วยมากที่สุดในทุกประเด็น คือ กนอ. มีการกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์/มาตรฐานในระดับประเทศและระดับสากล มีการดำเนินการและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด อย่างโปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีการป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน ตลอดจนการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และ คัดกรองผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ. มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ วิธีปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับกำกับการดำเนินกิจการของ กนอ. อย่างเคร่งครัด บุคลากร กนอ. มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่และผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตลอดจนปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ กนอ. และมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00, 5.00, 5.00, 5.00, 5.00, 5.00 และ 4.80 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 20

แผนภาพที่ 20 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.



- **ความต้องการและความคาดหวังต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ**

- **ปัจจัยความต้องการ**

- ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ คือ การจัดสรรพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมมีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาดของนิคมอุตสาหกรรม ระบบบำบัดน้ำเสียมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ ระบบดับเพลิงและระบบป้องกันอัคคีภัยที่มีประสิทธิภาพ ระบบไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ มีความเสถียร (ไม่ตก หรือดับ) และระบบติดตามตรวจสอบมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ
- ด้านคุณภาพของพนักงาน คือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการของพนักงาน การให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหา และความซื่อสัตย์ และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

- **ปัจจัยความคาดหวัง**

- ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ คือ ระบบประปามีคุณภาพ และมาตรฐาน (ไม่มีสี กลิ่น และสารปนเปื้อน) และระบบระบายน้ำฝนและระบบป้องกันน้ำท่วมที่มีประสิทธิภาพ
- ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม
- ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางข้อร้องเรียน การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม
- ด้านคุณภาพของพนักงาน คือ การรับฟัง และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับลูกค้า (Visit) / การเยี่ยมเยียนลูกค้า (CRM) การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ มี ความเป็นมิตรและสุภาพ ความพร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ และการแนะนำข่าวสาร/จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบกิจการ
- ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ คือ การปฏิบัติตามมาตรการ “รักษาระยะห่างทางสังคม” เพื่อสกัดโควิด-19 และขั้นตอนและกระบวนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรม

- **ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ.**

อดีตลูกค้าไม่มีข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้องค์กรกลับมาลงทุนในนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ.

1.11 ลูกค้านอนาคต

ลูกค้าในอนาคตที่สำรวจครั้งนี้มีจำนวน 5 ราย ได้แก่ 1) บริษัท เอ็นซีแอล อินเตอร์เนชั่นแนล โลจิสติกส์ จำกัด 2) บริษัท ยิว ลี (ประเทศไทย) จำกัด 3) บริษัท เบตเตอร์ เวิลด์ กรีน จำกัด 4) บริษัท ปีพี โพลีเมอร์ อินดัสตรีส์ จำกัด 5) Bizza International โดยลูกค้าในอนาคตทั้ง 5 ราย ไม่ได้ประกอบกิจการในเขตอุตสาหกรรม/สวนอุตสาหกรรมใดๆ

• ความต้องการ/ความคาดหวังของผลิตภัณฑ์และบริการ

- นิคมอุตสาหกรรม/เขตอุตสาหกรรม/สวนอุตสาหกรรม/อื่นๆ ที่มีความสนใจอยากลงทุน

นิคมอุตสาหกรรมที่มีความสนใจอยากลงทุน มีดังนี้

1. นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว จำนวน 2 ราย เนื่องจากเป็นนิคมอุตสาหกรรมที่มีพื้นที่ปลอดภาษี (Free Zone)
2. นิคมอุตสาหกรรมสะเดา หรือเขตอุตสาหกรรม304 จำนวน 1 ราย เนื่องจากพื้นที่ของนิคมอุตสาหกรรมหรือเขตอุตสาหกรรมมีตัวอาคารสำนักงานแล้ว สามารถเข้าไปประกอบธุรกิจได้เลย
3. นิคมอุตสาหกรรมยางพารา (Rubber City) จำนวน 1 ราย เนื่องจากนิคมอุตสาหกรรมตั้งอยู่ใกล้กับสถานประกอบการที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน
4. นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร จำนวน 1 ราย เนื่องจากการได้รับสิทธิประโยชน์ด้านการลงทุน เช่น การได้รับยกเว้นค่าเช่าที่ดิน เป็นต้น

- ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนขององค์กร

1. ปัจจัยการผลิต ได้แก่ ราคาเช่าที่ดินเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการลงทุน
2. โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ทำเลที่ตั้งนิคมอุตสาหกรรมอยู่ใกล้กับสถานประกอบการในปัจจุบัน ขนาดของพื้นที่สอดคล้องกับความต้องการ มีตัวอาคารสำนักงานบนพื้นที่เรียบร้อยแล้ว พื้นที่เป็น free zone ระบบโลจิสติกส์มีความสะดวกในการเดินทาง และความพร้อมในการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก
3. นโยบายของภาครัฐ ได้แก่ นโยบายส่งเสริมการลงทุนของภาครัฐที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการลงทุน และช่วยให้บริษัทได้รับผลประโยชน์ในการลงทุน เช่น การยกเว้นภาษีต่างๆ เป็นต้น รวมถึงการได้รับมาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการจากภาครัฐจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถตัดสินใจลงทุนได้ดีขึ้น
4. สิทธิประโยชน์ด้านการลงทุน
 - 4.1 การลดค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้แก่ ภายใน 5 ปีแรกของการลงทุน ควรยกเว้นค่าธรรมเนียมหรือเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ในอัตราร้อยละ 50
 - 4.2 การลดค่าใช้จ่ายในการประกอบกิจการ ได้แก่ ภายใน 5 ปีแรกของการลงทุน ควรลดราคาเช่าที่ดินให้อยู่ในอัตราพิเศษ
 - 4.3 ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล ได้แก่ ภายใน 3-5 ปีแรกของการลงทุน ควรยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล
 - 4.4 ยกเว้นอากรนำเข้าเครื่องจักร ได้แก่ การยกเว้นอากรนำเข้าเครื่องจักรให้กับผู้ประกอบการที่เริ่มต้นดำเนินกิจการใหม่

- ความต้องการ/ความคาดหวังด้านอื่นๆ

ความต้องการ/ความคาดหวังต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรม/เขตอุตสาหกรรม/สวนอุตสาหกรรม/ อื่นๆ ที่สนใจอยากลงทุน 3 อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยการผลิต ได้แก่ การยกเว้นค่าเช่าที่ดินให้กับผู้ประกอบการใหม่เพื่อจูงใจให้เกิดการลงทุน การลดราคาเช่าที่ดินในนิคมอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในทำเลดี หรือการลดราคาเช่าที่ดินให้มีราคาถูกกว่าในปัจจุบัน และการกำหนดราคาเช่าที่ดินที่เหมาะสมกับการลงทุน

2. โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การมีอาคารสำนักงานพร้อมใช้ภายในพื้นที่เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุน และการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐาน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

3. การเมืองและสภาพเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีนโยบายส่งเสริมการลงทุนจากภาครัฐ และ กนอ. เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ และ กนอ. ควรมีมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้การลงทุนของทุกองค์กรต้องมีการพิจารณาผลดีและผลเสียอย่างรอบด้านมากขึ้น

นอกเหนือจากความต้องการ/ความหวังด้านอื่นๆ ข้างต้น ยังมีปัจจัยความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในอนาคต คือ

- ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ คือ ระบบติดตามตรวจสอบมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ การจัดสรรพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมมีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาดของนิคมอุตสาหกรรม ระบบระบายน้ำฝนและระบบป้องกันน้ำท่วมที่มีประสิทธิภาพ ระบบประปามีคุณภาพ และมาตรฐาน (ไม่มีสี กลิ่น และสารปนเปื้อน) ระบบบำบัดน้ำเสียมีคุณภาพได้มาตรฐาน ระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ ระบบไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ มีความเสถียร (ไม่ตก หรือดับ) ระบบดับเพลิงและระบบป้องกันอัคคีภัยที่มีประสิทธิภาพ ระบบการจัดการกากอุตสาหกรรม มูลฝอย และสิ่งปฏิกูลมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ระบบรักษาความปลอดภัยที่มี และพื้นที่สีเขียวภายในนิคมที่สวยงาม เพียงพอ
- ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ คือ อัตราค่าบำรุงรักษา ค่าน้ำ และค่าธรรมเนียมการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นธรรม และตรวจสอบได้
- ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ คือ การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการปฏิบัติตามมาตรการ “รักษาระยะห่างทางสังคม” เพื่อสกัดโควิด-19
- ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรม การจัดระเบียบการจราจรภายในนิคมอุตสาหกรรม และการจอดรถภายในนิคมอุตสาหกรรม
- ด้านการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า คือ เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า (Account Executive) ในการสนับสนุน การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาต่างๆ การบริการอบรม หลักสูตร ความรู้ พัฒนาทักษะ ได้แก่ กฎระเบียบหรือข้อปฏิบัติการดำเนินงานภายในนิคมอุตสาหกรรม และการยื่นเอกสารต่างๆ เป็นต้น การจัด Business Matching ระหว่างผู้ประกอบการที่อยู่ภายในนิคมอุตสาหกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจของผู้ประกอบการในรูปแบบของการสัมมนาใหญ่กับกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมด้วยกัน การจัดตั้งชมรมกีฬาและ

แข่งขันกีฬากระชับความสัมพันธ์กับลูกค้า ได้แก่ ฟุตบอล กีฬาพื้นบ้าน และวอลเลย์บอล และ
 ฟริคาร์ธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการสหนาการ ได้แก่ Fitness และศูนย์กีฬา

• **ความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.**

- ความสนใจที่จะลงทุนในนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ.

ลูกค้าในอนาคต จำนวน 4 ราย มีความสนใจจะลงทุนกับนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. และลูกค้า
 จำนวน 1 ราย ยังไม่สนใจลงทุน โดยให้เหตุผลว่า ราคาเช่าที่ดินมีอัตราค่อนข้างสูง และต้องการให้มีอาคาร
 สำนักงานพร้อมใช้ภายในพื้นที่ด้วย

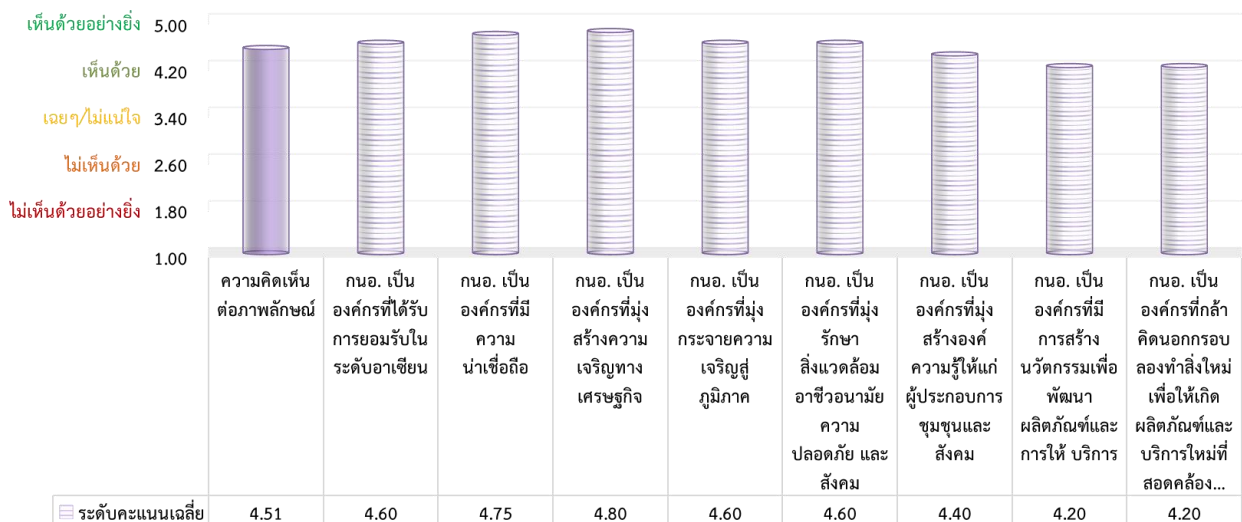
- ความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.

ภาพรวมความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย
 3.00 หรือเป็นไปตามที่คาดหวัง โดยให้เหตุผลว่า นิคมอุตสาหกรรมควรมีสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก
 ความสะดวกที่ครบถ้วน และเป็นไปตามมาตรฐาน และราคาเช่าที่ดินควรมีอัตราที่เหมาะสมกับการลงทุน

• **ภาพลักษณ์ของ กนอ.**

ลูกค้าในอนาคตมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 หรือ
 ภาพลักษณ์ในระดับดีมาก โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 7 ประเด็น ได้แก่ กนอ. เป็น
 องค์กรที่มุ่งสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจ เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับในระดับ
 เอเชีย เป็นองค์กรที่มุ่งกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค เช่น ทำให้เกิดเมืองใหม่ กระจายรายได้ และสิ่งอำนวยความสะดวก
 สะดวกต่างๆ เป็นองค์กรที่มุ่งรักษาสีสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยความปลอดภัย และสังคม เป็นองค์กรที่มุ่งสร้าง
 จริยธรรม คุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม และเป็นองค์กรที่มุ่งสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ ชุมชน
 และสังคม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.80, 4.75, 4.60, 4.60, 4.60, 4.40 และ 4.40 ตามลำดับ และมีความคิดเห็น
 อยู่ในระดับเห็นด้วย จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ กนอ. เป็นองค์กรที่มีการสร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และ
 การให้บริการ และเป็นองค์กรที่กล้าคิดนอกกรอบ ลองทำสิ่งใหม่ เพื่อให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่สอดคล้อง
 กับ Customer Trends อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.20 เท่ากัน ดังแสดงในแผนภาพที่ 21

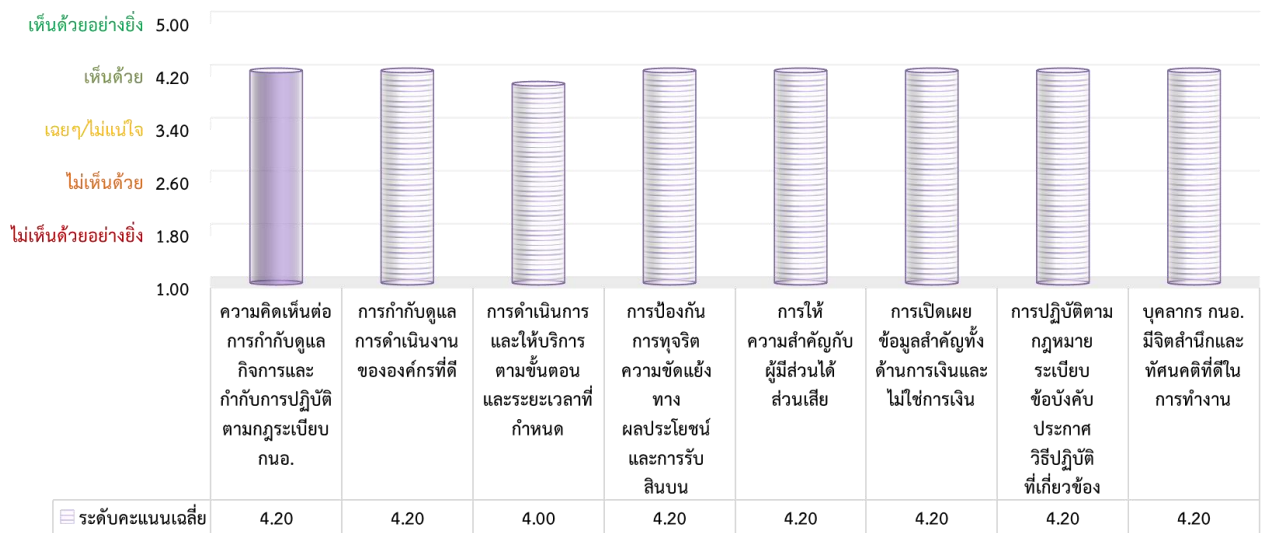
แผนภาพที่ 21 ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของ กนอ.



• **การกำกับดูแลกิจการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.**

ลูกค้าในอนาคตมีความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.20 หรือเห็นด้วย โดยเห็นด้วยในทุกประเด็น คือ กนอ. มีการกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์/มาตรฐานในระดับประเทศและระดับสากล มีการป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน ตลอดจนการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน กนอ. ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ. มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงินที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ วิธีปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของ กนอ. อย่างเคร่งครัด บุคลากร กนอ. มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่และผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตลอดจนปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และมีการดำเนินการและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด อย่างโปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.20, 4.20, 4.20, 4.20, 4.20, 4.20 และ 4.00 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 22

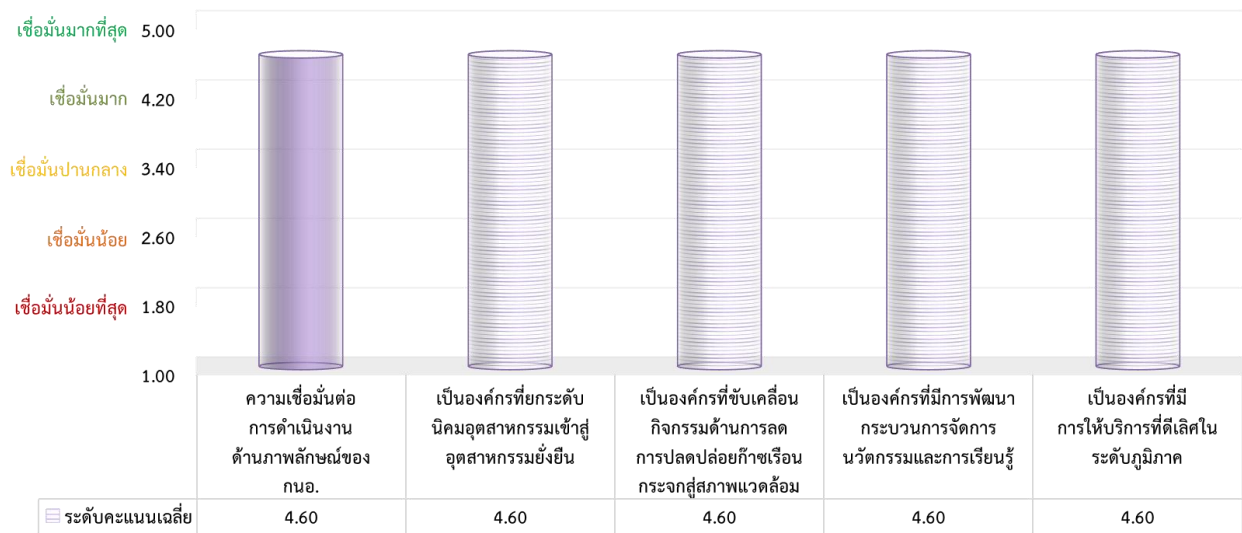
แผนภาพที่ 22 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.



• **ความเชื่อมั่นที่มีต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.**

ลูกค้าในอนาคตมีความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือเชื่อมั่นมากที่สุด โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุด จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ เป็นองค์กรที่ยกระดับนิคมอุตสาหกรรมเข้าสู่อุตสาหกรรมยั่งยืน (ECO INDUSTRIAL ESTATE) เป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนกิจกรรมด้านการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่สภาพแวดล้อม เป็นองค์กรที่มีการพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรมและการเรียนรู้ และเป็นองค์กรที่มีการให้บริการที่เลิศในระดับภูมิภาค อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.60 เท่ากัน ดังแสดงในแผนภาพที่ 23

แผนภาพที่ 23 ความเชื่อมั่นที่มีต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.



• การรับรู้ที่มีต่อการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.)

ลูกค้าในอนาคตทุกรายรู้จัก กนอ. โดยรับรู้ว่าเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านพื้นที่ประกอบการอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ และทำหน้าที่ในการกำกับดูแลโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม ช่องทางที่ทำให้รู้จัก กนอ. คือ Website และช่องทางที่สะดวกในการติดต่อสื่อสารกับ กนอ. คือ e-mail เป็นช่องทางที่ใช้ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนิคมอุตสาหกรรมให้ทราบได้อย่างรวดเร็ว โทรศัพท์ของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมเป็นช่องทางที่ติดต่อประสานงานได้ง่ายและสะดวก ให้ข้อมูลที่ชัดเจน และโทรศัพท์ของสำนักงานใหญ่ กนอ. เป็นช่องทางที่ติดต่อประสานงานได้ง่ายและสะดวก

• ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจมาลงทุนในนิคมอุตสาหกรรม/เขตสวนอุตสาหกรรม/เขตอุตสาหกรรม/อื่นๆ

1. ทำเลที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรม อยู่ใกล้กับสถานประกอบการในปัจจุบัน
2. การมีพื้นที่ปลอดภาษี (Free Zone)
3. ทำเลที่ตั้งสามารถตอบโจทย์ขององค์กรในการประกอบธุรกิจ
4. ราคาเช่าที่ดินมีอัตราที่เหมาะสมกับการลงทุน

- ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ราคาเช่าที่ดินควรมีอัตราที่เหมาะสมกับการลงทุน และภายในพื้นที่ควรมีอาคารสำนักงานพร้อมใช้เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุน

2. ผลการสำรวจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจ และอื่นๆ ของ กนอ. และคู่แข่ง

⊕ ความพึงพอใจในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน

ก) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 หรือพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่ง โดยเขตประกอบการ/สวนอุตสาหกรรมที่มีระดับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์และบริการมากที่สุด คือ เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี รองลงมาคือ เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเตรียลพาร์ค เขตประกอบการอุตสาหกรรม กบินทร์บุรี เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร เขตอุตสาหกรรม 304 และสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.35, 3.80, 3.59, 3.48, 3.31 และ 3.15 ตามลำดับ

ข) ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ

ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ ของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.23 หรือพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่ง โดยเขตประกอบการ/สวนอุตสาหกรรมที่มีระดับความพึงพอใจในด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ มากที่สุด คือ เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี รองลงมาคือ เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเตรียลพาร์ค สวนอุตสาหกรรมโรจนะ เขตอุตสาหกรรม 304 เขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี และเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.70, 3.63, 3.37, 3.36, 3.35 และ 3.22 ตามลำดับ

ค) ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ

ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ ของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.59 หรือพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่ง โดยเขตประกอบการ/สวนอุตสาหกรรมที่มีระดับความพึงพอใจในด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี รองลงมาคือ เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเตรียลพาร์ค เขตอุตสาหกรรม 304 เขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี สวนอุตสาหกรรมโรจนะ และเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.06, 3.85, 3.43, 3.41, 3.36 และ 3.36 ตามลำดับ

ง) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.57 หรือพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่ง โดยเขตประกอบการ/สวนอุตสาหกรรมที่มีระดับความพึงพอใจในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมากที่สุด คือ เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี รองลงมาคือ เขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเทรียลพาร์ค เขตอุตสาหกรรม 304 สวนอุตสาหกรรมโรจนะ และเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.87, 3.80, 3.75, 3.55, 3.43 และ 3.37 ตามลำดับ

จ) ด้านคุณภาพของพนักงาน

ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของพนักงาน ของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.61 หรือพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่ง โดยเขตประกอบการ/สวนอุตสาหกรรมที่มีระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพของพนักงานมากที่สุด คือ เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี รองลงมาคือ เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเทรียลพาร์ค เขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี เขตอุตสาหกรรม 304 เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร และสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.20, 3.83, 3.72, 3.52, 3.44 และ 3.41 ตามลำดับ

ฉ) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่ง โดยเขตประกอบการ/สวนอุตสาหกรรมที่มีระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการมากที่สุด คือ เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี รองลงมาคือ เขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเทรียลพาร์ค เขตอุตสาหกรรม 304 เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร และสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.11, 4.04, 3.75, 3.50, 3.49 และ 3.45 ตามลำดับ

ช) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)

ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) ของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.41 หรือพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่ง โดยเขตประกอบการ/สวนอุตสาหกรรมที่มีระดับความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) มากที่สุด คือ เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี รองลงมาคือ เขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเทรียลพาร์ค เขตอุตสาหกรรม 304 และสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.07, 3.96, 3.66, 3.48, 3.45 และ 3.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านต่างๆ 7 ด้าน ของ กนอ. และคู่แข่ง จำแนกตามด้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	กนอ.	สวน อุตสาหกรรม โรจนะ	เขตส่งเสริม อุตสาหกรรม นวนคร	เขต อุตสาหกรรม 304	เขต	เขต	
					ประกอบการ อุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์น อินดัสเทรียล พาร์ค	ประกอบการ อุตสาหกรรม กบินทร์บุรี	ประกอบการ อุตสาหกรรม ดักบิลิว เอชเอ สระบุรี
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.48	3.15	3.48	3.31	3.80	3.59	4.35
ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ ค่าธรรมเนียมต่างๆ	4.23	3.37	3.22	3.36	3.63	3.35	3.70
ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ	4.59	3.36	3.36	3.43	3.85	3.41	4.06
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.57	3.43	3.37	3.55	3.75	3.80	3.87
ด้านคุณภาพของพนักงาน	4.61	3.41	3.44	3.52	3.83	3.72	4.20
ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ให้บริการ	4.55	3.45	3.49	3.50	3.75	4.04	4.11
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.41	3.41	3.66	3.45	3.48	3.96	4.07

⊕ ความพึงพอใจในด้านต่างๆ 7 ด้าน ของ กนอ. และคู่แข่ง จำแนกตามประเด็น

ก) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

กนอ. มีความโดดเด่น หรือเป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่งในทุกประเด็น ได้แก่ การจัดสรรพื้นที่ที่มีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาด การให้บริการสาธารณูปโภคโดยนิคมอุตสาหกรรม การให้บริการสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยหน่วยงานภายนอก การให้บริการอนุมัติ-อนุญาต และการควบคุมกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมความปลอดภัย

ตารางที่ 38 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. และคู่แข่ง

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	กนอ.	สวนอุตสาหกรรมโรจนะ	เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร	เขตอุตสาหกรรม 304	เขต	เขต	เขต
					ประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์น อินดัสเทรียล พาร์ค	ประกอบการอุตสาหกรรม กบินทร์บุรี	ประกอบการอุตสาหกรรม ดับลิว เอชเอ สระบุรี
การจัดสรรพื้นที่ที่มีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาด	4.33	3.37	3.33	3.36	4.00	3.41	4.07
การให้บริการสาธารณูปโภคโดยนิคมอุตสาหกรรม	4.36	3.44	3.59	3.50	3.53	3.79	4.02
การให้บริการสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยหน่วยงานภายนอก	4.25	3.40	3.60	3.52	3.49	3.47	3.58
การให้บริการอนุมัติ-อนุญาต	4.45	3.38	3.40	3.45	4.00	3.52	3.93
การควบคุมกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมความปลอดภัย	4.40	3.42	3.39	3.48	3.57	3.33	3.75

ข) ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ

กนอ. มีความโดดเด่น หรือเป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่งในทุกประเด็น ได้แก่ ราคาขาย/เช่าพื้นที่ ค่าบำรุงรักษา ค่าน้ำ และค่าธรรมเนียมการให้บริการต่างๆ

ตารางที่ 39 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมของ กนอ. และคู่แข่ง

ราคาขาย/เช่าพื้นที่/ ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ ค่าธรรมเนียม	กนอ.	สวน อุตสาหกรรม โรจนะ	เขตส่งเสริม อุตสาหกรรม นวนคร	เขต อุตสาหกรรม 304	เขต	เขต	เขต
					ประกอบการ อุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์น อินดัสเทรียล พาร์ค	ประกอบการ อุตสาหกรรม กบินทร์บุรี	ประกอบการ อุตสาหกรรม ดับบลิว เอชเอ สระบุรี
ความคุ้มค่าราคาขาย/เช่าพื้นที่	4.18	3.31	3.22	3.38	3.15	3.28	3.50
ค่าบำรุงรักษา	4.22	3.70	4.00	3.76	3.65	3.26	3.91
ค่าน้ำ	4.20	3.31	3.78	3.33	3.63	3.26	3.80
ค่าธรรมเนียมการให้บริการต่างๆ	4.30	3.68	3.74	3.76	3.60	3.39	3.72

ค) ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ

กนอ. มีความโดดเด่น หรือเป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่งในทุกประเด็น ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงาน และความพร้อมในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (OSS) ในการทำธุรกิจ

ตารางที่ 40 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของ กนอ. และคู่แข่ง

ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ	กนอ.	สวน อุตสาหกรรม โรจนะ	เขตส่งเสริม อุตสาหกรรม นวนคร	เขต อุตสาหกรรม 304	เขต	เขต	เขต
					ประกอบการ อุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์น อินดัสเทรียล พาร์ค	ประกอบการ อุตสาหกรรม กบินทร์บุรี	ประกอบการ อุตสาหกรรม ดับบลิว เอชเอ สระบุรี
ความสะอาด และความเป็น ระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงาน	4.58	3.48	3.72	3.55	3.70	4.09	4.06
ความพร้อมในการให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ(OSS) ในการทำธุรกิจ	4.49	3.56	3.34	3.64	3.78	3.20	3.46

ง) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

กนอ. มีความโดดเด่น หรือเป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่ง ในทุกประเด็น ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนได้รับการตอบรับภายใน 8 ชั่วโมง ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขเสร็จสมบูรณ์ภายใน 15 วัน ข้อร้องเรียนได้รับการแจ้งผลการดำเนินการหลังจากแก้ไขเสร็จสมบูรณ์ภายใน 7 วัน และมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทาง

ตารางที่ 41 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารของ กนอ. และคู่แข่ง

ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	กนอ.	สวนอุตสาหกรรมโรจนะ	เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร	เขตอุตสาหกรรมสุรนารี	เขต		
					เขตประกอบการอุตสาหกรรมสยามอีสเทิร์นอินดัสเทรียลพาร์ค	เขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี	เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี
ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม	4.57	3.26	3.59	3.35	3.53	3.62	3.69
ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	4.56	3.36	3.40	3.43	3.61	3.69	3.70
ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน	4.52	3.56	3.27	3.62	3.70	3.76	3.81
ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	4.47	3.53	3.30	3.60	3.63	3.74	3.76
ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางข้อร้องเรียน	4.66	3.11	-	3.00	-	-	-
ข้อร้องเรียนได้รับการตอบรับภายใน 8 ชั่วโมง	4.49	3.11	-	3.19	-	-	-
ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขเสร็จสมบูรณ์ภายใน 15 วัน	4.27	3.11	-	3.19	-	-	-
ข้อร้องเรียนได้รับการแจ้งผลการดำเนินการหลังจากแก้ไขเสร็จสมบูรณ์ภายใน 7 วัน	4.33	-	-	-	-	-	-
มาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.49	-	-	-	-	-	-

จ) ด้านคุณภาพของพนักงาน

กนอ. มีความโดดเด่น หรือเป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่งในทุกประเด็น ได้แก่ ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตามที่ต้องการ การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ความพร้อม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ความเป็นมิตรและสุภาพ ความซื่อสัตย์ และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ การรับฟัง และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับลูกค้า (Visit) การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ และการแนะนำข่าวสาร/จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบกิจการ

ตารางที่ 42 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านคุณภาพของพนักงานของ กนอ. และคู่แข่ง

ด้านคุณภาพของพนักงาน	กนอ.	สวนอุตสาหกรรมโรจนะ	เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร	เขตอุตสาหกรรม 304	เขตประกอบการ		เขตประกอบการอุตสาหกรรม ดับบลิวเอชเอ สระบุรี
					เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์น อินดัสเทรียล พาร์ค	เขตประกอบการอุตสาหกรรม กบินทร์บุรี	
ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการ	4.35	3.59	3.47	3.64	3.80	3.59	3.87
ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	4.62	3.66	3.85	3.71	3.68	3.46	4.09
การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตามที่ต้องการ	4.63	3.57	3.41	3.67	4.45	3.57	3.96
การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	3.49	3.35	3.55	3.73	3.65	3.83
ความพร้อม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.64	3.48	3.40	3.60	4.03	3.61	3.98
ความเป็นมิตรและสุภาพ	4.70	3.60	3.47	3.67	4.00	3.83	3.94
ความซื่อสัตย์ และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.68	3.64	3.45	3.64	4.00	3.50	4.04
การรับฟัง และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับลูกค้า (Visit)	4.41	3.62	3.41	3.67	4.00	3.54	3.89
การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ	4.38	3.53	3.35	3.60	3.80	3.48	3.94
การแนะนำข่าวสาร/จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบกิจการ	4.44	3.50	3.29	3.60	3.75	3.43	3.89

ฉ) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

กนอ. มีความโดดเด่น หรือเป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่งในทุกประเด็น ได้แก่ ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินการ การให้บริการ Great Service Total Solution Center (TSC) การให้บริการ One Stop Service และการปฏิบัติตามมาตรการ “รักษาระยะห่างทางสังคม” เพื่อสกัดโควิด-19

ตารางที่ 43 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของ กนอ. และคู่แข่ง

ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	กนอ.	สวนอุตสาหกรรมโรจนะ	เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร	เขตอุตสาหกรรม 304	เขต		
					เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์น อินดัสเทรียล พาร์ค	เขตประกอบการอุตสาหกรรม กบินทร์บุรี	เขตประกอบการอุตสาหกรรม ดับบลิว เอชเอ สระบุรี
ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินการ	4.35	3.48	3.47	3.57	3.88	3.78	3.91
การให้บริการ Great Service Total Solution Center (TSC)	4.47	-	-	-	-	-	-
การให้บริการ One Stop Service	4.55	3.41	3.78	3.32	4.15	4.27	4.08
การปฏิบัติตามมาตรการ “รักษาระยะห่างทางสังคม” เพื่อสกัดโควิด-19	4.64	3.42	3.82	3.45	3.80	3.89	4.02

ข) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)

กนอ. มีความโดดเด่น หรือเป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่งในทุกประเด็น ได้แก่ ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรม การจัดระเบียบการจราจรภายในนิคมอุตสาหกรรม และความเพียงพอของพื้นที่จอดรถส่วนกลางภายในนิคมอุตสาหกรรม

ตารางที่ 44 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) ของ กนอ. และคู่แข่ง

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)	กนอ.	สวนอุตสาหกรรมโรจนะ	เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร	เขตอุตสาหกรรม 304	เขตประกอบการอุตสาหกรรม		เขตประกอบการอุตสาหกรรม ดับลิวเอชเอ สระบุรี
					สยามอีสเทิร์นอินดัสเตรียลพาร์ค	เขตประกอบการอุตสาหกรรม กบินทร์บุรี	
ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรม	4.52	3.43	3.23	3.50	3.35	3.89	4.13
การจัดระเบียบการจราจรภายในนิคมอุตสาหกรรม	4.19	3.39	3.16	3.50	3.40	3.46	3.93
ความเพียงพอของพื้นที่จอดรถส่วนกลางภายในนิคมอุตสาหกรรม	4.22	3.41	3.22	3.48	3.15	3.30	3.98

2.2 การเปรียบเทียบความภักดีระหว่าง กนอ. และคู่แข่ง

ลูกค้าของ กนอ. มีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด หรือระดับคะแนนเฉลี่ย 4.40 เป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่ง โดยเขตประกอบการ/สวนอุตสาหกรรมมีความภักดีอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 แห่ง คือ เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับลิวเอชเอ สระบุรี เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเตรียลพาร์ค และเขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.73, 3.67 และ 3.51 ตามลำดับ และมีความภักดีอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 แห่ง คือ เขตส่งเสริมอุตสาหกรรม นวนคร เขตอุตสาหกรรม 304 และสวนอุตสาหกรรมโรจนะ มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.33, 3.31 และ 3.22 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาร้อยละของลูกค้าที่ตอบระดับมากและมากที่สุด พบว่า ลูกค้าของ กนอ. มีความภักดีในระดับ Passion โดยลูกค้ามากกว่าร้อยละ 80 มีความภักดีในระดับที่มีความคิดเห็นว่า ไม่มีนิคมอุตสาหกรรมใดทดแทนได้ ส่วนคู่แข่ง พบว่า เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับลิวเอชเอ สระบุรี มีความภักดีในระดับ Passion เช่นเดียวกัน โดยลูกค้ามากกว่าร้อยละ 80 มีความภักดีในระดับที่มีความคิดเห็นว่า นิคมอุตสาหกรรมเป็นพื้นที่ตั้งโรงงานที่สมบูรณ์แบบ



ตารางที่ 45 การเปรียบเทียบความภักดีของ กนอ. และคู่แข่ง

ความภักดี	กนอ.		สวนอุตสาหกรรม โรจนะ		เขตส่งเสริม อุตสาหกรรม นวนคร		เขตอุตสาหกรรม 304		เขตประกอบการ อุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์น อินดัสเทรียล พาร์ค		เขตประกอบการ อุตสาหกรรม กบินทร์บุรี		เขตประกอบการ อุตสาหกรรม ดับบลิว เอชเอ สระบุรี	
	Mean	Top 2Box (%)	Mean	Top 2Box (%)	Mean	Top 2Box (%)	Mean	Top 2Box (%)	Mean	Top 2Box (%)	Mean	Top 2Box (%)	Mean	Top 2Box (%)
	ภาพรวมความภักดี	4.40	94.91	3.22	27.70	3.33	30.86	3.31	32.27	3.67	66.50	3.51	46.52	3.73
ท่านยินดีที่จะลงทุนในนิคมอุตสาหกรรมต่อไปในอนาคต	4.46	97.72	2.67	7.92	3.16	12.07	2.76	11.90	4.00	100.00	3.54	50.00	3.87	86.54
ท่านยินดีที่จะแนะนำนิคมอุตสาหกรรมให้เพื่อน/คนรู้จัก	4.43	96.38	3.23	26.76	3.37	35.34	3.34	31.03	3.35	35.00	3.43	41.30	3.27	25.00
ท่านรู้สึกมั่นใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม	4.46	96.82	3.45	41.76	3.41	39.66	3.51	43.24	3.80	80.00	3.65	58.70	3.91	86.79
นิคมอุตสาหกรรมดูแลเอาใจใส่และบริการลูกค้าเป็นอย่างดี	4.44	96.89	2.94	17.53	3.10	9.48	3.00	20.00	3.85	85.00	3.52	50.00	3.87	84.91
ท่านรู้สึกว่า นิคมอุตสาหกรรมไม่เอาเปรียบลูกค้าและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความยุติธรรม	4.41	94.85	3.25	25.32	3.53	48.28	3.33	30.30	3.90	90.00	3.54	45.65	3.87	83.02
ท่านมีความภูมิใจที่ได้ลงทุนในนิคมอุตสาหกรรม	4.45	96.46	3.25	24.62	3.37	37.07	3.36	32.14	3.70	70.00	3.48	45.65	3.79	81.13
นิคมอุตสาหกรรมเป็นพื้นที่ตั้งโรงงานที่สมบูรณ์แบบ	4.37	94.17	3.35	30.56	3.41	35.34	3.47	36.67	3.35	35.00	3.48	41.30	3.92	86.79
ท่านคิดว่า ไม่มีนิคมอุตสาหกรรมใดทดแทนได้	4.15	84.50	3.53	52.63	3.07	6.03	3.60	55.00	3.10	10.00	3.46	41.30	3.12	13.46

2.3 ลูกค้าในพื้นที่คู่แข่งต่างประเทศ

ลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศที่สำรวจครั้งนี้มาจากประเทศญี่ปุ่น จำนวน 5 ราย ประเทศมาเลเซีย จำนวน 3 ราย ประเทศจีน จำนวน 1 ราย และประเทศเวียดนาม จำนวน 1 ราย มีระยะเวลาการดำเนินงานในสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ 3-10 ปี มากที่สุด ร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ ระยะเวลามากกว่า 10 ปี ร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐาน ได้แก่ ยานยนต์ และเครื่องจักร ร้อยละ 20 และอุตสาหกรรมกลุ่มบรรจุภัณฑ์พลาสติก ร้อยละ 20.00

- **การลงทุนในนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรม**

- ประเทศที่สถานประกอบการตั้งอยู่มากที่สุด คือ ประเทศเวียดนาม ร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ประเทศมาเลเซีย และประเทศอินโดนีเซีย ร้อยละ 30.00 เท่ากัน โดยนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรมที่มีประกอบการมากที่สุด คือ MM2100 Industrial Town ร้อยละ 20.00 รองลงมาคือ AN PHUOC INDUSTRIAL PARK, Dong Van III Industrial Park, IP VSIP 1 Industrial Park, Kawasan Industri Delta Silicon 3, Kawasan Perindustrian Sg, Pho Noi A Industrial Park, Senawang Industrial Estate และ Senawang Industrial Park ร้อยละ 10.00 เท่ากัน
- สิ่งที่ทำให้รู้จักนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรม คือ การอ่านข่าวธุรกิจ การประชาสัมพันธ์จากนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรม หรือการสืบค้นข้อมูลโดยบริษัทเอง ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น ภาครัฐ สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือ Website เป็นต้น
- ข่าวสารส่วนใหญ่ที่ติดตามเพื่อดำเนินธุรกิจ/การลงทุนทางธุรกิจคือ การเมือง ธุรกิจ และเทคโนโลยี โดยสืบค้นจาก Website เช่น Business News, Asahi Shimbun, nhk, nikkei เป็นต้น และอ่านจากหนังสือพิมพ์ เช่น Wall Street Journal, Sin Chew Daily, The Star, Business Standard, Economic Times เป็นต้น
- ด้านการลงทุน ไม่มีการใช้บริการจากบุคคลภายนอกในการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุน และบุคคลที่ทำหน้าที่ตัดสินใจลงทุน เช่น CEO ร่วมกับคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการอำนวยการ คณะกรรมการบริหาร ผู้ถือหุ้น เป็นต้น โดยเหตุผลส่วนใหญ่ที่ทำให้ตัดสินใจลงทุนในนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรม คือ ต้นทุนการลงทุนและผลประโยชน์ทางภาษี รวมถึงการเป็นศูนย์กลางการผลิตและการค้า

- **ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุน**

ภาพรวมของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุน อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.58 หรือสำคัญมากที่สุด โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนมากที่สุด คือ กฎระเบียบ/ข้อบังคับ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.93 รองลงมาคือ การเมืองและสภาพเศรษฐกิจ โครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยการผลิต สิทธิประโยชน์ด้านการลงทุน และ Customer Relationship Management (CRM) อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.90, 4.80, 4.62, 4.48 และ 4.10 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนของลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยการผลิต

ภาพรวมของปัจจัยการผลิตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนของลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.62 หรือสำคัญมากที่สุด โดยมีประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญของแรงงาน และต้นทุนการผลิต มากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.70 เท่ากัน รองลงมาคือ มูลค่าการลงทุน ความเพียงพอของจำนวนแรงงาน และวัตถุดิบ/ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.60, 4.60 และ 4.50 ตามลำดับ

โครงสร้างพื้นฐาน

ภาพรวมของโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนของลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.80 หรือสำคัญมากที่สุด โดยมีประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ การให้บริการระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดการด้านโลจิสติกส์ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.80 เท่ากัน

- การให้บริการระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มุ่งใจให้ลงทุนและลูกค้าทุกรายให้ความสำคัญ คือ น้ำประปามีคุณภาพได้มาตรฐาน การให้บริการ One Stop Service ด้วยระบบ Online ระบบระบายน้ำฝนภายในนิคมอุตสาหกรรมที่มีอย่างเพียงพอ ไม่เกิดปัญหาน้ำท่วมขัง ระบบบำบัดน้ำเสียของนิคมอุตสาหกรรมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย การตอบสนองข้อร้องเรียนที่เหมาะสม รวดเร็ว และแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบเป็นระยะ ช่องทางการติดต่อ สื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรมที่สะดวก เหมาะสม การเตรียมพร้อมรับมือเหตุฉุกเฉินอย่างเพียงพอ ทั้งการจัดเตรียมอุปกรณ์บุคลากร การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ การจัดทำแผนและฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น และมีการให้ข้อมูลต่อนักลงทุน ทั้งช่วงก่อนทำสัญญาและหลังจากเริ่มประกอบกิจการแล้วในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติต่างๆ หรือให้ข้อเสนอแนะในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การจัดการด้านโลจิสติกส์ที่มุ่งใจให้ลงทุนและลูกค้าทุกรายให้ความสำคัญ คือ การเข้าถึงนิคมอุตสาหกรรม/เขต/สวนอุตสาหกรรมได้ง่าย และความสะดวกในการนำสินค้าเข้าประเทศ และส่งออกนอกประเทศ

การเมืองและสภาพเศรษฐกิจ

ภาพรวมของการเมืองและสภาพเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนของลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.90 หรือสำคัญมากที่สุด โดยมีประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ นโยบายด้านการลงทุนของภาครัฐ/กฎระเบียบ ข้อบังคับของภาครัฐที่สนับสนุน/ชัดเจนการลงทุน และความต้องการของตลาด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.90 เท่ากัน

กฎระเบียบ/ข้อบังคับ

ภาพรวมของกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนของลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.93 หรือสำคัญมากที่สุด โดยมีประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่ การบริการอนุมัติและอนุญาตด้านการประกอบกิจการ ระบบภาษี และกฎหมายแรงงาน อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00, 5.00 และ 4.80 ตามลำดับ

สิทธิประโยชน์ด้านการลงทุน

ภาพรวมของสิทธิประโยชน์ด้านการลงทุนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนของลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.89 หรือสำคัญมากที่สุด โดยมีประเด็นที่มีความสำคัญ

มากที่สุด จำนวน 1 ประเด็น ได้แก่ สิทธิประโยชน์ด้านภาษี อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.73 และประเด็นที่มีความสำคัญมาก จำนวน 1 ประเด็น ได้แก่ สิทธิประโยชน์ที่ไม่เกี่ยวกับภาษี อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.10

- ภาพรวมของสิทธิประโยชน์ด้านภาษี อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.73 หรือสำคัญมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีความสำคัญมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ ได้รับยกเว้นอากรขาออก ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิต สำหรับวัตถุดิบรวมทั้งผลิตภัณฑ์สิ่งพลอยได้และสิ่งอื่นที่ได้จากการผลิต ได้รับยกเว้นอากรขาออก ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิต สำหรับของที่นำเข้าไปเพื่อการผลิตสินค้า หรือเพื่อพาณิชย์กรรม ของหรือวัตถุดิบที่นำเข้ามาในประเทศและนำเข้าไปในเขตประกอบการเสรีเพื่อผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ หรือดำเนินการอื่นใดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งออก ให้ยกเว้นไม่อยู่ภายในบังคับของกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการนำเข้า และการได้รับสิทธิในการยกเว้นหรือคืนค่าภาษีอากรในการส่งออกสินค้า ได้รับยกเว้นอากรขาเข้า ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิตสำหรับเครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ในการผลิต การส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ปราศจากข้อจำกัดและอำนวยความสะดวกในการนำเข้า เครื่องจักร อุปกรณ์ฯ และวัตถุดิบเข้าสู่เขตประกอบการเสรี และการลดภาระภาษีสำหรับสินค้าที่นำออกจากเขตปลอดอากรเพื่อใช้ในประเทศหรือเพื่อการบริโภค อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.90, 4.80, 4.80, 4.70, 4.60 และ 4.60 ตามลำดับ
- ภาพรวมของสิทธิประโยชน์ที่ไม่เกี่ยวกับภาษี อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.10 หรือสำคัญมาก โดยมีประเด็นย่อยที่มีความสำคัญมากที่สุด จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ สามารถนำส่งเงินตราต่างประเทศออกนอกราชอาณาจักรได้ และสิทธิในการถือกรรมสิทธิ์ที่ดินในนิคมอุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50 และ 4.30 ตามลำดับ และมีความสำคัญมาก จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ ได้รับอนุญาตนำผู้เชี่ยวชาญ ช่างฝีมือต่างชาติเข้ามาทำงานในประเทศพร้อมการให้บริการขอวีซ่า และ Work Permit และได้รับอนุญาตนำคู่สมรส บุตรและผู้อยู่ในอุปการะเข้าพักอาศัยในประเทศ พร้อมการให้บริการขอวีซ่า อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.00 และ 3.60 ตามลำดับ

Customer Relationship Management (CRM)

ภาพรวมของ Customer Relationship Management (CRM) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนของลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.10 หรือสำคัญมาก โดยมีประเด็นที่มีความสำคัญมาก จำนวน 1 ประเด็น ได้แก่ สิทธิพิเศษที่สอดคล้องกับความชอบและไลฟ์สไตล์ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.10

ตารางที่ 46 ภาพรวมปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ภาพรวมปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุน	4.58	สำคัญมากที่สุด
ด้านปัจจัยการผลิต	4.62	สำคัญมากที่สุด
มูลค่าการลงทุน	4.60	สำคัญมากที่สุด
วัตถุดิบ/ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต	4.50	สำคัญมากที่สุด
ประสิทธิภาพ และความเชี่ยวชาญของแรงงาน	4.70	สำคัญมากที่สุด
ความเพียงพอของจำนวนแรงงาน	4.60	สำคัญมากที่สุด
ต้นทุนการผลิต	4.70	สำคัญมากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.80	สำคัญมากที่สุด
การให้บริการระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	สำคัญมากที่สุด
การจัดการด้านโลจิสติกส์	4.80	สำคัญมากที่สุด
ด้านการเมืองและสภาพเศรษฐกิจ	4.90	สำคัญมากที่สุด
นโยบายด้านการลงทุนของภาครัฐ/กฎระเบียบ ข้อบังคับของภาครัฐที่สนับสนุน/ขัดขวาง การลงทุน	4.90	สำคัญมากที่สุด
ความต้องการของตลาด	4.90	สำคัญมากที่สุด
ด้านกฎระเบียบ/ข้อบังคับ	4.93	สำคัญมากที่สุด
การบริการอนุมัติและอนุญาตด้านการประกอบกิจการ	5.00	สำคัญมากที่สุด
ระบบภาษี	5.00	สำคัญมากที่สุด
กฎหมายแรงงาน	4.80	สำคัญมากที่สุด
ด้านสิทธิประโยชน์ด้านการลงทุน	4.48	สำคัญมากที่สุด
สิทธิประโยชน์ที่ไม่เกี่ยวกับภาษี	4.10	สำคัญมาก
- สิทธิในการถือกรรมสิทธิ์ที่ดินในนิคมอุตสาหกรรม	4.30	สำคัญมากที่สุด
- ได้รับอนุญาตนำผู้เชี่ยวชาญ ช่างฝีมือต่างชาติเข้ามาทำงานในประเทศ พร้อมการให้บริการขอวีซ่าและ Work Permit	4.00	สำคัญมาก
- ได้รับอนุญาตนำคู่สมรส บุตรและผู้อยู่ในอุปการะเข้าพักอาศัยในประเทศ พร้อมการให้บริการขอวีซ่า	3.60	สำคัญมาก
- สามารถนำส่งเงินตราต่างประเทศออกนอกราชอาณาจักรได้	4.50	สำคัญมากที่สุด
สิทธิประโยชน์ทางภาษี	4.73	สำคัญมากที่สุด
- ได้รับยกเว้นอากรขาเข้า ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิตสำหรับเครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ในการผลิต	4.70	สำคัญมากที่สุด
- ได้รับยกเว้นอากรขาออก ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิต สำหรับของที่นำเข้าเพื่อการผลิตสินค้า หรือเพื่อพาณิชย์กรรม	4.80	สำคัญมากที่สุด
- ได้รับยกเว้นอากรขาออก ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิต สำหรับวัตถุดิบรวมทั้งผลิตภัณฑ์สิ่งพลอยได้และสิ่งอื่นที่ได้จากการผลิต	4.90	สำคัญมากที่สุด
- ได้รับสิทธิในการยกเว้นหรือคืนค่าภาษีอากรในการส่งออกสินค้าปราศจากข้อจำกัดและอำนวยความสะดวกในการนำเข้าเครื่องจักร อุปกรณ์ฯ และวัตถุดิบไปในเขตประกอบการเสรี	4.60	สำคัญมากที่สุด
- ของหรือวัตถุดิบ ที่นำเข้ามาในประเทศและนำเข้าไปในเขตประกอบการเสรีเพื่อผลิต ผสม ประกอบบรรจุ หรือดำเนินการอื่นใดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งออก ให้ยกเว้นไม่อยู่ภายในบังคับของกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการนำเข้า การส่งออกไปนอกราชอาณาจักร	4.80	สำคัญมากที่สุด
- การลดหย่อนภาษีสำหรับสินค้าที่นำออกจากเขตปลอดอากรเพื่อใช้ในประเทศหรือเพื่อการบริโภค	4.60	สำคัญมากที่สุด
Customer Relationship Management (CRM)	4.10	สำคัญมาก
- สิทธิพิเศษที่สอดคล้องกับความชอบ และไลฟ์สไตล์	4.10	สำคัญมาก

- การรับรู้เกี่ยวกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.)

ลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศรู้จักการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) จำนวน 3 ราย จากทั้งหมด 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.00 ผ่านช่องทางข่าว และ Website IEAT โดยสิ่งที่รับรู้เกี่ยวกับกนอ. คือ กนอ. เป็นองค์กรของประเทศไทยที่ทำหน้าที่จัดหา/บริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม รวมถึงออกกฎ ข้อบังคับต่างๆ และรัฐบาลไทยเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับนิคมอุตสาหกรรม ส่วนช่องทางที่ส่วนใหญ่สะดวกใช้ติดต่อสื่อสารกับ กนอ. คือ Email รองลงมาคือ Website โทรศัพท์ของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม หรือติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่ นอกจากนี้ ลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมต่างประเทศมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า คือ การมีร้านอาหารและคาเฟ่เพื่อรองรับการประชุม

3. ผลการศึกษาโดยไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery Shopper)

ผลการศึกษาโดยไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery Shopper) ประกอบไปด้วย การประเมินทางกายภาพ (Physical Touchpoint) และการประเมินทางดิจิทัล (Digital Touchpoint) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ก. การประเมินทางกายภาพ (Physical Touchpoint)

เกณฑ์การประเมินของการศึกษาโดยไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery Shopper) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสถานที่ การจัดการสภาพแวดล้อม

จะประเมินเกี่ยวกับพื้นที่ต้อนรับและสิ่งอำนวยความสะดวก เคาน์เตอร์บริการ ข้อมูลเอกสารและสื่อประชาสัมพันธ์ และสาธารณูปโภค

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ - ภายในสำนักงาน

จะประเมินเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์และมารยาทในการให้บริการ บุคลิกภาพ และการแต่งกาย ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการสื่อสาร และการมีจิตบริการ

3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก - ภายนอกสำนักงาน

จะประเมินเกี่ยวกับความพร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการ การรักษาความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน

4. ด้านกระบวนการให้บริการ - การให้บริการขออนุมัติเพื่อประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม

จะประเมินเกี่ยวกับการบริการที่เป็นเลิศ และความพร้อมด้านเอกสาร และบริการข้อมูล

5. ด้านกระบวนการให้บริการ - การให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์

จะประเมินเกี่ยวกับมารยาทในการให้บริการทางโทรศัพท์ และประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์

ความหมายของเกณฑ์การให้คะแนนของการศึกษาโดยไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery Shopper) มีรายละเอียดดังนี้

- คะแนนมากกว่าร้อยละ 80 คือ คุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก
- คะแนนร้อยละ 70 – ร้อยละ 80 คือ คุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่สม่ำเสมอ หรือไม่เป็นที่ทางเดียวกัน
- คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 70 คือ คุณภาพการบริการควรต้องได้รับการปรับปรุง

3.1 ภาพรวมของผลการประเมิน

ผลการศึกษาประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery Shopper) ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ – ภายในสำนักงาน มีคะแนนสูงสุด อยู่ที่ร้อยละ 86.42 หรืออยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดยมี 4 ด้านที่อยู่ในเกณฑ์ที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก - ภายนอกสำนักงาน อยู่ที่ร้อยละ 55.81 ด้านกระบวนการให้บริการ – การให้ข้อมูลเบื้องต้น แก่ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ อยู่ที่ร้อยละ 55.20 ด้านสถานที่ การจัดการสภาพแวดล้อม อยู่ที่ร้อยละ 53.03 และอันดับสุดท้ายคือ ด้านกระบวนการให้บริการ – การให้บริการขออนุมัติ อนุญาตเพื่อประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม อยู่ที่ร้อยละ 44.79

ตารางที่ 47 คะแนนประเมินภาพรวม Mystery Shopper

ประเด็น	คะแนน กนอ. (ร้อยละ)	ระดับ คุณภาพ บริการ	คะแนน คู่แข่ง (ร้อยละ)	ระดับ คุณภาพ บริการ
1. ด้านสถานที่ การจัดการสภาพแวดล้อม	53.03	ปรับปรุง	49.19	ปรับปรุง
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ – ภายในสำนักงาน	86.42	ดีมาก	88.00	ดีมาก
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก - ภายนอกสำนักงาน	55.81	ปรับปรุง	52.38	ปรับปรุง
4. ด้านกระบวนการให้บริการ – การให้บริการขออนุมัติ อนุญาตเพื่อประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม	44.79	ปรับปรุง	41.94	ปรับปรุง
5. ด้านกระบวนการให้บริการ – การให้ข้อมูลเบื้องต้น แก่ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์	55.20	ปรับปรุง	42.98	ปรับปรุง
รวม	59.05	ปรับปรุง	54.90	ปรับปรุง

3.2 ผลการประเมินรายด้าน

⊕ ด้านสถานที่ การจัดการสภาพแวดล้อม

ผลการประเมินด้านสถานที่ การจัดการสภาพแวดล้อม มีระดับคุณภาพการบริการควรต้องได้รับการปรับปรุง โดยประเด็นที่ กนอ. ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง ประกอบด้วย

1. ความชัดเจนของป้ายบอกทิศทางในตำแหน่งที่เหมาะสม
2. แจ้งให้ผู้เข้ามาติดต่อสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งที่มาติดต่อ
3. มีการจัดสถานที่นั่งพักรอเว้นระยะห่าง 1 – 2 เมตร
4. มีสิ่งบ่งชี้ว่ามีการทำความสะอาด สถานที่/การเว้นระยะห่าง/มาตรการรักษาความปลอดภัย

และป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

5. การตกแต่ง และบรรยากาศมีความเป็นเอกลักษณ์ สอดคล้องกับ กนอ.
6. ป้ายประกาศการให้บริการฟรี Wifi
7. ความเร็วอินเทอร์เน็ตเหมาะสมกับการใช้งาน

8. มีสิ่งอำนวยความสะดวก หรือนันทนาการเพื่อความผ่อนคลายระหว่างการรอรับบริการ
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวก หรือนันทนาการในการผ่อนคลาย ระหว่างรอรับบริการ

มีความสะอาด น่าใช้งาน มีปริมาณที่เหมาะสม

10. มีบริการโทรทัศน์หรือจอมอนิเตอร์ให้ความบันเทิง
11. มีบริการจุดชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์/อุปกรณ์ให้บริการ
12. พนักงานติดสัญลักษณ์/ห้อยบัตร แสดงให้รู้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ ของ กนอ.
13. มีอุปกรณ์ในการให้บริการที่เหมาะสม เช่น จอคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อื่นๆ
14. มีเจ้าหน้าที่บริการกตเวทิต์ เพื่อลดการสัมผัส
15. มีแผ่นกระจก/อะคริลิค หรือ อุปกรณ์เพิ่มระยะ กันระหว่างเจ้าหน้าที่ และผู้เข้าใช้บริการ
16. มีการทำสัญลักษณ์แสดงการรับการติดต่อเพื่อเว้นระยะห่าง 1- 2 เมตร
17. แบบฟอร์มชัดเจน สะท้อนภาพลักษณ์ กนอ. (มีโลโก้/พิมพ์สวยงาม)
18. มีเอกสาร แบบฟอร์ม เอกสารประชาสัมพันธ์ วางในตำแหน่งที่พบเห็นได้
19. มีกล่องรับความคิดเห็นลูกค้าวางในตำแหน่งที่พบเห็นได้ชัดเจน
20. มีประกาศขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เห็นชัด
21. มีป้าย/สื่อ บ่งชี้ จุดการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่ายติดไว้
22. ป้าย/เอกสาร ที่แสดง มีช่องทางติดต่อกลับ หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
23. มีป้ายบ่งชี้ทางไปห้องน้ำอย่างชัดเจน
24. มีการทำความสะอาดทุก 1 ชั่วโมงด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ
25. จุดทิ้งขยะ มีการแบ่งแยกขยะสำหรับรีไซเคิลชัดเจน
26. มีจุดให้บริการแอลกอฮอล์ หรือ น้ำยาฆ่าเชื้อโรคให้บริการในห้องน้ำ

หาก กนอ. มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ การจัดการสภาพแวดล้อม อาจส่งผลให้ กนอ. มีผลการดำเนินงานเหนือกว่าคู่แข่งได้ โดย กนอ. ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง ดังนี้

- ควรมีป้ายบอกทิศทางในตำแหน่งที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่เข้ามาติดต่อ
- ควรมีการแจ้งให้ผู้มาติดต่อสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งที่มาติดต่อ เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อของโรคระบาด
- ควรจัดสถานที่นั่งพักรอเว้นระยะห่าง 1 – 2 เมตร เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อของโรคระบาด
- ควรมีการทำทำความสะอาดทุก 1 ชั่วโมง ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อของโรคระบาด
- ควรมีป้ายประกาศการให้บริการฟรี Internet/Wifi เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ
- เนื่องจากสำนักงานบางแห่ง พบปัญหาอินเทอร์เน็ตส่งข้อมูลได้ช้า ควรกำหนดรอบระยะเวลาในการตรวจสอบความเร็วของบริการอินเทอร์เน็ตอย่างสม่ำเสมอ
- ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก หรือนันทนาการ เพื่อความผ่อนคลาย และให้ความบันเทิงในขณะนั่งรอรับบริการเพิ่มบริการโทรทัศน์และจอมอนิเตอร์ เพื่อให้ความบันเทิงหรือแนะนำสำนักงาน
- เพิ่มการบริการจุดชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์/อุปกรณ์ให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ
- ควรมีการตกแต่งสถานที่ และบรรยากาศมีความเป็นเอกลักษณ์ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับ กนอ.
- พนักงานควรติดสัญลักษณ์/บัตรประจำตัว เพื่อแสดงให้รู้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของ กนอ. เป็นการเสริมภาพลักษณ์ให้องค์กรได้เป็นอย่างดี

- ควรมีการจัดอุปกรณ์ให้บริการที่เหมาะสม เช่น จอคอมพิวเตอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับบริการ
- ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ในการกดบัตรคิวให้ เพื่อลดการสัมผัสและป้องกันการแพร่เชื้อของโรคระบาด
- ควรมีแผ่นกระจก/อะคิลิก หรืออุปกรณ์เพิ่มระยะ กั้นระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้เข้ารับบริการเพื่อป้องกันการแพร่เชื้อของโรคระบาด
- ควรจัดให้มีแบบฟอร์ม และมีเอกสารประชาสัมพันธ์วางในตำแหน่งที่พบเห็นได้ชัดไว้บริการลูกค้าและผู้มาติดต่อ
- เพิ่มการติดตั้งกล่องรับฟังความคิดเห็นลูกค้า ให้ครบในทุกสำนักงาน และควรอยู่ในตำแหน่งที่พบเห็นได้ชัดเจน
- ควรมีป้าย/สื่อบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้ลูกค้าและผู้ติดต่อ และลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่
- ควรมีป้าย/เอกสาร ที่แสดงช่องทางการติดต่อกลับ หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้ลูกค้าและผู้ติดต่อ
- ควรมีป้ายบ่งชี้ทางไปห้องน้ำอย่างชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาเข้ารับบริการ
- ควรมีการทำความสะอาดภายในห้องน้ำทุก 1 ชั่วโมงด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อของโรคระบาด
- ควรเพิ่มจุดทิ้งขยะที่มีการแบ่งแยกขยะสำหรับรีไซเคิล เป็นต้นแบบในการลดปริมาณขยะในสำนักงาน
- ควรมีจุดให้บริการแอลกอฮอล์ หรือน้ำยาฆ่าเชื้อโรคให้บริการในห้องน้ำ เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อของโรคระบาด

ตารางที่ 48 คะแนนประเมินด้านสถานที่ การจัดการสภาพแวดล้อม

ประเด็น	กนอ. สำนักงานใหญ่		กนอ. สำนักงานใหญ่ และนิคมอุตสาหกรรม (N = 43)			คู่แข่ง (N = 6)		
	มี	ไม่มี	จำนวน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพบริการ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพบริการ
1.1 พื้นที่ตอนรับและสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. ความชัดเจนของป้ายบอกทิศทางในตำแหน่งที่เหมาะสม	✓		20	46.51	ปรับปรุง	4	66.67	ปรับปรุง
2. แจ้งให้ผู้เข้ามาติดต่อสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งที่มาติดต่อ	✓		20	46.51	ปรับปรุง	5	83.33	ดีมาก
3. มีการตรวจวัดอุณหภูมิผู้มาติดต่อก่อนใช้บริการ	✓		31	72.09	ดี	5	83.33	ดีมาก
4. มีการจัดเตรียมแอลกอฮอล์เจลฆ่าเชื้อ การเข้าพื้นที่ให้บริการ	✓		36	83.72	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
5. สถานที่นั่งพักรอสะอาด/แสงสว่างเหมาะสม/บรรยากาศดี	✓		35	81.40	ดีมาก	5	83.33	ดีมาก



ประเด็น	กนอ. สำนักงานใหญ่		กนอ. สำนักงานใหญ่ และนิคมอุตสาหกรรม (N = 43)			คู่แข่ง (N = 6)		
	มี	ไม่มี	จำนวน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพบริการ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพบริการ
6. มีการจัดสถานที่นั่งพักรอเว้นระยะห่าง 1 – 2 เมตร	✓		9	20.93	ปรับปรุง	3	50.00	ปรับปรุง
7. กลิ่น/ความถ่ายเทอากาศพึงประสงค์	✓		41	95.35	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
8. ความเย็นของเครื่องปรับอากาศในสำนักงานที่เหมาะสม	✓		31	72.09	ดี	4	66.67	ปรับปรุง
9. ความสะอาดโดยรวมของสถานที่/จุดบริการ	✓		42	97.67	ดีมาก	5	83.33	ดีมาก
10. มีสิ่งบ่งชี้ว่ามีการทำความสะอาด สถานที่ / การเว้นระยะห่าง / มาตรการรักษาความปลอดภัย และป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)	✓		27	62.79	ปรับปรุง	5	83.33	ดีมาก
11. ป้ายประกาศการให้บริการฟรี Wifi		✓	4	9.30	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
12. ความเร็วอินเทอร์เน็ตเหมาะสมกับการใช้งาน		✓	2	4.65	ปรับปรุง	1	16.67	ปรับปรุง
13. มีสิ่งอำนวยความสะดวก หรือนันทนาการ เพื่อความผ่อนคลายระหว่างการรอรับบริการ		✓	16	37.21	ปรับปรุง	1	16.67	ปรับปรุง
14. มีสิ่งอำนวยความสะดวก หรือนันทนาการ ในการผ่อนคลาย ระหว่างรอรับบริการ มีความสะอาด น่าใช้งาน มีปริมาณที่เหมาะสม		✓	16	37.21	ปรับปรุง	1	16.67	ปรับปรุง
15. มีบริการโทรทัศน์หรือจอมอนิเตอร์ให้ความบันเทิง		✓	12	27.91	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
16. มีจุดชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์/อุปกรณ์ ให้บริการ	✓		6	13.95	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
17. การตกแต่ง และบรรยากาศมีความเป็นเอกลักษณ์ สอดคล้องกับ กนอ.	✓		29	67.44	ปรับปรุง	3	50.00	ปรับปรุง
1.2 เคาน์เตอร์บริการ								
1. ความสะอาดบริเวณเคาน์เตอร์/จุดให้บริการ	✓		39	90.70	ดีมาก	5	83.33	ปรับปรุง
2. พนักงานติดสัญลักษณ์/ห้อยบัตร แสดงให้รู้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ ของ กนอ.		✓	11	25.58	ปรับปรุง	2	33.33	ปรับปรุง
3. เคาน์เตอร์มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	✓		32	74.42	ดี	4	66.67	ปรับปรุง
4. มีอุปกรณ์ในการให้บริการที่เหมาะสม เช่น จอคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อื่นๆ	✓		25	58.14	ปรับปรุง	2	33.33	ปรับปรุง
5. มีเจ้าหน้าที่บริการกวดคิวให้ เพื่อลด การสัมผัส		✓	0	0.00	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
6. มีจุดบริการนำยาล้างมือ หรือ แอลกอฮอล์ ให้บริการ	✓		32	74.42	ดี	5	83.33	ปรับปรุง
7. มีแผนกระจก/อะคลิก หรือ อุปกรณ์เพิ่ม ระยะ กั้นระหว่างเจ้าหน้าที่ และผู้เข้าใช้บริการ	✓		15	34.88	ปรับปรุง	2	33.33	ปรับปรุง



ประเด็น	กนอ. สำนักงานใหญ่		กนอ. สำนักงานใหญ่ และนิคมอุตสาหกรรม (N = 43)			คู่แข่ง (N = 6)		
	มี	ไม่มี	จำนวน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพบริการ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพบริการ
8. มีการทำสัญลักษณ์แสดงการรับการติดต่อเพื่อเว้นระยะห่าง 1- 2 เมตร		✓	8	18.60	ปรับปรุง	2	33.33	ปรับปรุง
9. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	✓		38	88.37	ดีมาก	4	66.67	ปรับปรุง
1.3 ข้อมูลเอกสารและสื่อประชาสัมพันธ์								
1. แบบฟอร์มชัดเจน สะท้อนภาพลักษณ์ กนอ. (มีโลโก้/พิมพ์สวยงาม)	✓		25	58.14	ปรับปรุง	2	33.33	ปรับปรุง
2. มีเอกสาร แบบฟอร์ม เอกสารประชาสัมพันธ์ วางในตำแหน่งที่พบเห็นได้	✓		19	44.19	ปรับปรุง	2	33.33	ปรับปรุง
3. มีกล่องรับความคิดเห็นลูกค้าวางในตำแหน่งที่พบเห็นได้ชัดเจน	✓		7	16.28	ปรับปรุง	2	33.33	ปรับปรุง
4. มีประกาศขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเห็นชัด		✓	2	4.65	ปรับปรุง	1	16.67	ปรับปรุง
5. มีป้าย/สื่อ บ่งชี้ จุดการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่ายติดไว้	✓		22	51.16	ปรับปรุง	2	33.33	ปรับปรุง
6. ป้าย/เอกสารประชาสัมพันธ์ มีการจัดทำเป็น Infographic สวยงาม ชัดเจน ทันสมัย มีความเข้าใจง่าย*	✓		32	74.42	ดี	2	33.33	ปรับปรุง
7. ป้าย/เอกสาร ที่แสดง มีช่องทางติดต่อกลับหรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม*	✓		24	55.81	ปรับปรุง	1	16.67	ปรับปรุง
1.4 สาธารณูปโภค								
1. มีป้ายบ่งชี้ทางไปห้องน้ำอย่างชัดเจน	✓		18	41.86	ปรับปรุง	3	50.00	ปรับปรุง
2. ความสะอาดของห้องน้ำลูกค้า ทั้งบริเวณหน้าห้องน้ำ และภายในห้องน้ำ	✓		38	88.37	ดีมาก	4	66.67	ปรับปรุง
3. อุปกรณ์ในห้องน้ำ มีความพร้อมใช้งาน	✓		37	86.05	ดีมาก	4	66.67	ปรับปรุง
4. ภายในห้องน้ำที่ให้บริการลูกค้ามีแสงสว่างเพียงพอ	✓		37	86.05	ดีมาก	4	66.67	ปรับปรุง
5. จัดเตรียมของใช้ในห้องน้ำให้ลูกค้าครบถ้วน	✓		38	88.37	ดีมาก	4	66.67	ปรับปรุง
6. มีการทำความสะอาดทุก 1 ชั่วโมงด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ	✓		11	25.58	ปรับปรุง	4	66.67	ปรับปรุง
7. จุดทิ้งขยะ มีการแบ่งแยกขยะสำหรับรีไซเคิลชัดเจน	✓		22	51.16	ปรับปรุง	2	33.33	ปรับปรุง
8. มีจุดให้บริการแอลกอฮอล์ หรือ น้ำยาฆ่าเชื้อโรคให้บริการในห้องน้ำ	✓		26	60.47	ปรับปรุง	4	66.67	ปรับปรุง
รวม				53.03	ปรับปรุง		49.19	ปรับปรุง

หมายเหตุ : *เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) ของ กนอ.

⊕ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ – ภายในสำนักงาน

ผลการประเมินด้านบุคลากรผู้ให้บริการ - ภายในสำนักงาน มีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ดี มาก แต่ยังมีจำนวน 2 ประเด็นที่อยู่ในเกณฑ์ที่ควรปรับปรุง อย่างไรก็ตาม กนอ. มีประเด็นย่อยที่ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง ได้แก่

1. พนักงานไม่สวมเครื่องแบบที่เป็น/ที่สังเกตเห็นได้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของ กนอ.
2. พนักงานยังไม่มี การติดบัตรพนักงานในตำแหน่งที่มองเห็นชัดเจน

หาก กนอ. ควรเร่งปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ – ภายในสำนักงาน เพื่อให้ผลการดำเนินงานทัดเทียมหรือเหนือกว่าคู่แข่งได้ ดังนี้

- ควรให้พนักงานสวมเครื่องแบบที่สังเกตเห็นได้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของ กนอ. เพื่อให้ลูกค้าสังเกตเห็นได้ง่ายต่อการมาใช้บริการหรือติดต่อประสานงาน
- กำหนดแนวปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ด้านการแต่งกาย และเครื่องแบบของเจ้าหน้าที่ เพื่อเสริมภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 49 คะแนนประเมินด้านบุคลากรผู้ให้บริการ – ภายในสำนักงาน

ประเด็น	กนอ. สำนักงานใหญ่		กนอ. สำนักงานใหญ่ และนิคมอุตสาหกรรม (N = 43)			คู่แข่ง (N = 6)		
	มี	ไม่มี	จำนวน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพบริการ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพบริการ
2.1 มนุษย์สัมพันธ์และมารยาทในการให้บริการ								
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	✓		35	81.40	ดีมาก	5	83.33	ปรับปรุง
2. การไหว้/สวัสดีที่ทักทายเมื่อลูกค้าเข้าใช้บริการ*	✓		38	88.37	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
3. กล่าวทักทาย และให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล	✓		39	90.70	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่พยายามสอบถามความต้องการอื่น ๆ ของลูกค้า	✓		39	90.70	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
5. มีมารยาทในการรับ-ส่งเอกสาร สิ่งของ		✓	31	72.09	ดี	4	66.67	ดีมาก
6. แนะนำอย่างมีมารยาท สุภาพ และอธิบายชัดเจน	✓		41	95.35	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
7. ไม่รับประทานอาหาร/ขนม ขณะบริการ	✓		41	95.35	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
8. การกล่าวขอบคุณลูกค้า เมื่อการให้บริการจบลง	✓		38	88.37	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
9. ไม่ใช้โทรศัพท์ส่วนตัว/ใช้มือถือ เพื่อกิจกรรมอื่นๆ	✓		42	97.67	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
10. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)	✓		43	100.00	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
2.2 บุคลิกภาพและการแต่งกาย								
1. แต่งหน้า สวยงามเหมาะสมกับงาน	✓		43	100.00	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก



ประเด็น	กนอ. สำนักงาน ใหญ่		กนอ. สำนักงานใหญ่ และนิคมอุตสาหกรรม (N = 43)			คู่แข่ง (N = 6)		
	มี	ไม่มี	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ คุณภาพ บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ คุณภาพ บริการ
2. มีทรงผม/สีผม สวยงามสุภาพ เหมาะสม	✓		43	100.00	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
3. สวมเครื่องแบบ ที่เป็น/ที่สังเกตเห็น เป็นเจ้าของที่ของ กนอ.		✓	7	16.28	ปรับปรุง	2	33.33	ปรับปรุง
4. ติดบัตรพนักงาน ในตำแหน่งที่มองเห็น ชัดเจน		✓	6	13.95	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
5. สวมรองเท้า ที่เหมาะสม กับการปฏิบัติงาน	✓		38	88.37	ดีมาก	5	83.33	ดีมาก
6. พนักงานสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา	✓		40	93.02	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
7. เจ้าหน้าที่แสดงให้เห็นว่ามีกระบวนการรักษา เรื่อง ความปลอดภัย และการป้องกันการแพร่ ระบาดของโคโรนาไวรัส (โควิด-19) อย่าง เหมาะสม	✓		38	88.37	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
2.3 ความรู้ความเชี่ยวชาญและทักษะการ สื่อสาร								
1. แนะนำขั้นตอนการปฏิบัติ/จัดเตรียมเอกสาร ได้ถูกต้อง	✓		41	95.35	ดีมาก	5	83.33	ดีมาก
2. อธิบายรายละเอียดของการให้บริการได้ ถูกต้อง*	✓		40	93.02	ดีมาก	5	83.33	ดีมาก
3. มีการใช้ภาษาที่ถูกต้อง เหมาะสม	✓		43	100.00	ดีมาก	5	83.33	ดีมาก
2.4 การมีจิตบริการ								
1. พยายามสอบถามความต้องการอื่นๆ ของ ลูกค้า	✓		39	90.70	ดีมาก	5	83.33	ดีมาก
2. ตอบสนองการบริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	✓		41	95.35	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
3. แนะนำช่องทางบริการส่งต่อบริการตาม ความเหมาะสม	✓		40	93.02	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
4. ความอดทน/การเก็บกดอารมณ์	✓		42	97.67	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
5. แสดงความพยายามให้การช่วยเหลือ	✓		41	95.35	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
รวม				86.42	ดีมาก		88.00	ดีมาก

หมายเหตุ : *เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) ของ กนอ.

⊕ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก-ภายนอกสำนักงาน

ผลการประเมินด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก - ภายนอกสำนักงาน มีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ควรปรับปรุง โดยประเด็นดังกล่าว กนอ. มีประเด็นย่อยที่ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง ประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่ รปภ. สวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา
2. เจ้าหน้าที่ รปภ. มีการตรวจวัดอุณหภูมิผู้มาติดต่อก่อนเข้าพื้นที่
3. มีสิ่งบ่งชี้ว่ามีการทำความสะอาดบัตรจอดรถ/มาตรการรักษาความปลอดภัย และป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

4. เจ้าหน้าที่ รปภ. กล่าวทักทายขณะแลกรับบัตรจอดรถ
5. ยกมือไหว้ กล่าวคำทักทาย ขณะแลกรับบัตรจอดรถ
6. รับ – ส่ง บัตร จอดรถด้วยความสุภาพ
7. เจ้าหน้าที่ รปภ. แจ้งกล่าวให้ตรวจสอบบัตรฯ ที่แลกขณะส่งคืน
8. เจ้าหน้าที่ รปภ. กล่าวอวยพรให้เดินทางกลับโดยปลอดภัย
9. มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่
10. มีการแต่งกายเรียบร้อย เห็นความชัดเจนว่าเป็น รปภ. ที่ให้บริการ
11. ไม่มีกลิ่นตัว/กลิ่นจากเครื่องแบบ ที่รบกวนความรู้สึก
12. มีความตั้งใจแสดงออกถึงความกระตือรือร้น ในการให้บริการ
13. การใช้สัญญาณมือ ด้วยความสุภาพ เหมาะสม
14. มีทักษะในการโบกรถ - ไม่กีดขวางในขณะที่โบกอำนวยความสะดวก
15. มีการแลกรับบัตร ก่อนเข้าลานจอดรถ
16. มีเจ้าหน้าที่ รปภ. อำนวยความสะดวก บริเวณทางเข้า สำนักงาน
17. มีเจ้าหน้าที่ รปภ. อำนวยความสะดวกขณะเข้าที่จอดรถ
18. มีป้าย บ่งชี้ ตำแหน่งการจอดรถที่เหมาะสม
19. บริเวณสถานที่จอดรถมีการแบ่งชัดเจนว่าเป็นของพนักงาน หรือผู้ใช้บริการ
20. มีการจัดสถานที่จอดรถไว้สำหรับผู้ขับรถที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ

ประเด็นคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ – ภายนอกสำนักงานของ กนอ. และคู่แข่ง ยังไม่มีคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญมากนัก ดังนั้นหาก กนอ. มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ – ภายนอกสำนักงาน อาจส่งผลให้ กนอ. มีผลการดำเนินงานเหนือกว่าคู่แข่งได้ โดยควรเพิ่มระบบการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดมากขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้าและผู้มาติดต่อ เนื่องจากสำนักงานส่วนใหญ่ไม่มีการให้แลกรับบัตรก่อนเข้ามาภายในพื้นที่สำนักงาน และบางแห่งไม่มีเจ้าหน้าที่ รปภ. ปฏิบัติงาน ซึ่งเสี่ยงต่อการเข้า-ออกสถานที่ของผู้ประสงค์ร้าย และมีฉวยชีพ



ตารางที่ 50 คะแนนประเมินด้านบุคลากรผู้ให้บริการ – ภายนอกสำนักงาน

ประเด็น	กนอ. สำนักงานใหญ่		กนอ. สำนักงานใหญ่ และนิคมอุตสาหกรรม (N = 43)			คู่แข่ง (N = 6)		
	มี	ไม่มี	จำนวน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพบริการ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพบริการ
3.1 ความพร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการ								
1. เจ้าหน้าที่ รปภ. สวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา	✓		28	65.12	ปรับปรุง	5	83.33	ดีมาก
2. เจ้าหน้าที่ รปภ. มีการตรวจวัดอุณหภูมิผู้มาติดต่อก่อนเข้าพื้นที่	✓		11	25.58	ปรับปรุง	3	50.00	ปรับปรุง
3. มีสิ่งบ่งชี้ว่ามีการทำความสะอาดบัตรจอดรถ/มาตรการรักษาความปลอดภัย และป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)		✓	4	9.30	ปรับปรุง	3	50.00	ปรับปรุง
4. เจ้าหน้าที่ รปภ. กล่าวทักทายขณะแลกรับบัตรจอดรถ	✓		10	23.26	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
5. ยกมือไหว้ กล่าวคำทักทาย ขณะแลกรับบัตรจอดรถ		✓	10	23.26	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
6. รับ – ส่ง บัตร จอดรถด้วยความสุภาพ		✓	0	0.00	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
7. เจ้าหน้าที่ รปภ. แจ้งกล่าวให้ตรวจสอบบัตรฯ ที่แลกขณะส่งคืน		✓	1	2.33	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
8. เจ้าหน้าที่ รปภ. กล่าวอวยพรให้เดินทางกลับโดยปลอดภัย		✓	12	27.91	ปรับปรุง	3	50.00	ปรับปรุง
9. มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่	✓		23	53.49	ปรับปรุง	3	50.00	ปรับปรุง
10. มีการแต่งกายเรียบร้อย เห็นความชัดเจนว่าเป็น รปภ. ที่ให้บริการ	✓		28	65.12	ปรับปรุง	5	83.33	ดีมาก
11. ไม่มีกลิ่นตัว/กลิ่นจากเครื่องแบบ ที่รบกวนความรู้สึก	✓		29	67.44	ปรับปรุง	4	66.67	ปรับปรุง
12. มีความตั้งใจแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการให้บริการ	✓		26	60.47	ปรับปรุง	3	50.00	ปรับปรุง
13. การใช้สัญญาณมือ ด้วยความสุภาพเหมาะสม	✓		25	58.14	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
14. มีทักษะในการโบกรถ - ไม่กีดขวางในขณะโบกอำนวยความสะดวก	✓		19	44.19	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
3.2 การรักษาความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน								
1. มีการแลกรับบัตร ก่อนเข้าลานจอดรถ		✓	3	6.98	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
2. มีเจ้าหน้าที่ รปภ. อำนวยความสะดวกบริเวณทางเข้า สำนักงาน	✓		24	55.81	ปรับปรุง	2	33.33	ปรับปรุง
3. มีเจ้าหน้าที่ รปภ. อำนวยความสะดวกขณะเข้าที่จอดรถ	✓		25	58.14	ปรับปรุง	4	66.67	ปรับปรุง
4. มีป้าย บ่งชี้ ตำแหน่งการจอดรถที่เหมาะสม	✓		30	69.77	ปรับปรุง	5	83.33	ดีมาก
5. มีการตีเส้น จราจร ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	✓		34	79.07	ดี	5	83.33	ดีมาก



ประเด็น	กนอ. สำนักงานใหญ่		กนอ. สำนักงานใหญ่ และนิคมอุตสาหกรรม (N = 43)			คู่แข่ง (N = 6)		
	มี	ไม่มี	จำนวน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพบริการ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพบริการ
6. ช่องจอตงมีการจัดเตรียมไว้อย่างเพียงพอ	✓		41	95.35	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
7. บริเวณสถานที่จอตงมีการแบ่งชัดเจนว่าเป็นของพนักงาน หรือผู้ใช้บริการ	✓		21	48.84	ปรับปรุง	4	66.67	ปรับปรุง
8. บริเวณที่จอตงมีความปลอดภัยเหมาะสม	✓		42	97.67	ดีมาก	5	83.33	ดีมาก
9. บริเวณที่จอตงมีความสะดวกต่อการใช้บริการ-เดินไม่ไกลมาก	✓		43	100.00	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
10. มีการจัดสถานที่จอตงไว้สำหรับผู้ขับรถที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ		✓	26	60.47	ปรับปรุง	1	16.67	ปรับปรุง
11. สถานที่ตั้งสำนักงาน สามารถเดินทางได้ด้วยความสะดวก	✓		42	97.67	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
12. สถานที่ตั้งเป็นที่รู้จัก	✓		41	95.35	ดีมาก	5	83.33	ดีมาก
13. สามารถสืบค้นสถานที่ตั้งได้จาก www.google.co.th	✓		40	93.02	ดีมาก	5	83.33	ดีมาก
14. แผนที่ที่แสดงผ่าน Google Map เป็นไปอย่างถูกต้อง	✓		34	79.07	ดี	5	83.33	ดีมาก
รวม				55.81	ปรับปรุง		52.38	ปรับปรุง

⊕ ด้านกระบวนการให้บริการ – การให้บริการขออนุมัติอนุญาตเพื่อประกอบกิจการ ในนิคมอุตสาหกรรม

ผลการประเมินด้านกระบวนการให้บริการ – การให้บริการขออนุมัติอนุญาตเพื่อประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม มีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ควรปรับปรุง โดยประเด็นดังกล่าว กนอ. มีประเด็นย่อยที่ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง ประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่มีการแนะนำตัวเองก่อนเริ่มให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่มีการตรวจทานเอกสารของลูกค้าตามขั้นตอน
3. มีบุคลากรให้บริการ ช่วงช่วงเวลาพักเที่ยง
4. มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จ
5. มีบุคลากรที่เชื่อว่า/เห็นว่า จะสามารถเข้ามาช่วยให้บริการได้ ถ้ามีปริมาณผู้มาใช้บริการ

หนาแน่น

6. มีการบันทึกข้อมูลของลูกค้าที่เข้ามาสอบถามทุกราย
7. มีการแจ้งประกาศวันและเวลาการเปิดให้บริการที่ชัดเจน
8. มีการจัดระบบคิวเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยมีระยะเวลารอคอยไม่เกิน 15 นาที

ต่อราย

9. มีระบบการกวดบัตรคิว

10. มีระบบการให้บริการจองคิวเข้ารับบริการล่วงหน้า หรือมีระบบการแจกบัตรคิว แบบไร้การสัมผัสผ่านระบบอัตโนมัติ

11. มีเจ้าหน้าที่บริการกดบัตรคิวให้ เพื่อลดการสัมผัส
12. มีการบริการเสิร์ฟเครื่องดื่มภายใน 15 นาที
13. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ หรือ ในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ
14. เอกสารรับเรื่องถูกจัดพิมพ์จากระบบคอมพิวเตอร์
15. เอกสาร/แบบฟอร์มวางอยู่ให้หยิบได้สะดวกโดยไม่ต้องร้องขอ
16. เอกสาร/แบบฟอร์มวางในที่มองเห็นได้ชัดเจน หยิบได้สะดวก
17. มีช่องทางการ Download เอกสารจำเป็นผ่าน Internet
18. มีช่องทางการรับเรื่อง สารสนเทศผ่านระบบ Internet
19. มีช่องทางการใช้บริการผ่านระบบ line
20. มีช่องทางการให้บริการแจ้งข่าวสารผ่าน Facebook
21. มีช่องทางสื่อสารแจ้งเรื่องสำคัญถึงผู้บริหารอย่างชัดเจน
22. มีการประชาสัมพันธ์/ประกาศข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ

หาก ก.นอ. มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้าน มีผลการดำเนินงานเหนือกว่าคู่แข่ง ดังนี้

- พนักงานควรมีการแนะนำตัวเองกับผู้มารับบริการ เพื่อสะดวกต่อการติดตามเรื่องเพื่อป้องกันความผิดพลาดในด้านเอกสาร ควรตรวจทานเอกสารของลูกค้าตามขั้นตอนนี้
- ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับการบริการ ขณะช่วงเวลาพักเที่ยง และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เพื่อลดความหนาแน่นของผู้เข้ารับบริการในเวลาทำการ และเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาเข้ารับบริการด้วย
- ควรมีการบันทึกข้อมูลลูกค้าที่เข้ามาสอบถามทุกราย เพื่อเป็นการเก็บฐานข้อมูลลูกค้า และสะดวกต่อการดำเนินเรื่องที่ลูกค้าต้องการ
- ควรมีการแจ้งประกาศวันและเวลาการเปิดให้บริการที่ชัดเจน
- ควรมีระบบกดบัตรคิว และระยะเวลาในการรอคอยต้องน้อยกว่า 15 นาที เพื่อสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อ
- ควรมีการให้บริการจองคิวเข้ารับบริการล่วงหน้า หรือมีระบบการแจกบัตรคิวแบบไร้การสัมผัสผ่านระบบอัตโนมัติ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ และลดความแออัดในพื้นที่ให้บริการด้วย
- ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ในการกดบัตรคิวให้ เพื่อลดการสัมผัสและป้องกันการแพร่เชื้อของโรคระบาด
- ควรมีบริการเสิร์ฟเครื่องดื่ม ภายใน 15 นาที เพื่อเป็นการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า
- จัดทำสำเนาแบบฟอร์ม หรือแบบเช็คลิสต์เอกสารประกอบวางไว้ หรือทำจุดบ่งชี้แหล่งดาวน์โหลดข้อมูลให้เห็นชัดเจน เพื่อให้ผู้มาขอรับบริการสามารถนำไปศึกษาแนวทางได้เบื้องต้น ช่วยให้เตรียมข้อมูลเอกสารได้ครบถ้วน
- ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อ/แจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Internet หรือ Social Network เพื่อให้ผู้รับบริการสะดวกในการรับทราบข่าวสารของหน่วยงานควรมีเจ้าหน้าที่บริการกดบัตรคิวให้ เพื่อลดการสัมผัส ป้องกันการแพร่เชื้อของโรคระบาด
- จัดทำช่องทางสื่อสารแจ้งเรื่องสำคัญถึงผู้บริหารอย่างชัดเจน



ตารางที่ 51 คะแนนประเมินด้านกระบวนการให้บริการ – การให้บริการขออนุมัติอนุญาตเพื่อประกอบกิจการ
ในนิคมอุตสาหกรรม

ประเด็น	กนอ. สำนักงานใหญ่		กนอ. สำนักงานใหญ่ และนิคมอุตสาหกรรม (N = 43)			คู่แข่ง (N = 6)		
	มี	ไม่มี	จำนวน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพบริการ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพบริการ
4.1 มาตรฐานการให้บริการ								
1. มีเจ้าหน้าที่กล่าวต้อนรับทันทีที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ*	✓		33	76.74	ดี	5	83.33	ดีมาก
2. เจ้าหน้าที่สอบถามวัตถุประสงค์ของลูกค้าก่อนเริ่มบริการ	✓		38	88.37	ดีมาก	5	83.33	ดีมาก
3. เจ้าหน้าที่มีการแนะนำตัวเองก่อนเริ่มให้บริการ		✓	11	25.58	ปรับปรุง	1	16.67	ปรับปรุง
4. เจ้าหน้าที่มีการตรวจทานเอกสารของลูกค้าตามขั้นตอน		✓	0	0.00	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
5. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามพื้นฐาน และแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ สามารถให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย อย่างชัดเจนและถูกต้อง*	✓		41	95.35	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
6. มีบุคลากรให้บริการ ขณะช่วงเวลาพักเที่ยง*		✓	2	4.65	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
7. มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จ*		✓	7	16.28	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
8. มีบุคลากรที่เชื่อว่า/เห็นว่า จะสามารถเข้ามาช่วยให้บริการได้ ถ้ามีปริมาณผู้มาใช้บริการหนาแน่น*	✓		26	60.47	ปรับปรุง	3	50.00	ปรับปรุง
9. ไม่มีบุคลากรที่มีลักษณะว่างงาน หรือไม่มีภาระงาน อยู่ในบริเวณสถานที่ปฏิบัติงาน	✓		40	93.02	ดีมาก	5	83.33	ดีมาก
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า / สามารถนำเสนอแบบฟอร์ม/เอกสารประกอบของพื้นที่ กนอ. ได้*	✓		36	83.72	ดีมาก	5	83.33	ดีมาก
11. ขั้นตอนทำงานของพนักงานที่ทำให้รู้สึกผ่อนคลายเป็นกันเอง	✓		40	93.02	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
4.2 การจัดการคุณภาพการให้บริการ								
1. มีการบันทึกข้อมูลของลูกค้าที่เข้ามาสอบถามทุกราย*	✓		3	6.98	ปรับปรุง	1	16.67	ปรับปรุง
2. มีการแจ้งประกาศวันและเวลาการเปิดให้บริการที่ชัดเจน*		✓	2	4.65	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
3. มีการจัดระบบคิวเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยมีระยะเวลารอคอยไม่เกิน 15 นาทีต่อราย*	✓		24	55.81	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
4. เจ้าหน้าที่ที่เสนอช่องทางติดต่อกลับให้แก่ลูกค้าทุกราย*	✓		33	76.74	ดี	5	83.33	ดีมาก
5. มีระบบการกดบัตรคิว		✓	0	0.00	ปรับปรุง	1	16.67	ปรับปรุง



ประเด็น	กนอ. สำนักงานใหญ่		กนอ. สำนักงานใหญ่ และนิคมอุตสาหกรรม (N = 43)			คู่แข่ง (N = 6)		
	มี	ไม่มี	จำนวน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพบริการ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพบริการ
6. มีระบบการให้บริการจองคิวเข้ารับบริการล่วงหน้า หรือมีระบบการแจกบัตรคิวแบบไร้การสัมผัสผ่านระบบอัตโนมัติ	✓		1	2.33	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
7. มีเจ้าหน้าที่บริการกดบัตรคิวให้ เพื่อลดการสัมผัส	✓		0	0.00	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
8. มีการบริการเสิร์ฟเครื่องดื่มภายใน 15 นาที	✓		8	18.60	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
9. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ	✓		2	4.65	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
4.3 ความพร้อมด้านเอกสารและการบริการข้อมูล								
1. เอกสารรับเรื่องถูกจัดพิมพ์จากระบบคอมพิวเตอร์	✓		20	46.51	ปรับปรุง	4	66.67	ปรับปรุง
2. เอกสาร/แบบฟอร์มวางอยู่ให้หยิบได้สะดวก โดยไม่ต้องร้องขอ	✓		14	32.56	ปรับปรุง	3	50.00	ปรับปรุง
3. เอกสาร/แบบฟอร์มวางในที่มองเห็นได้ชัดเจน หยิบได้สะดวก	✓		14	32.56	ปรับปรุง	3	50.00	ปรับปรุง
4.4 ความพร้อมด้านกระบวนการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์								
1. มีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลผ่าน Website	✓		41	95.35	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
2. มีช่องทางการ Download เอกสารจำเป็นผ่าน Internet	✓		18	41.86	ปรับปรุง	3	50.00	ปรับปรุง
3. มีช่องทางการรับเรื่อง สารสนเทศผ่านระบบ Internet	✓		26	60.47	ปรับปรุง	6	100.00	ดีมาก
4. มีช่องทางการใช้บริการผ่านระบบ line	✓		17	39.53	ปรับปรุง	2	33.33	ปรับปรุง
5. มีช่องทางการให้บริการแจ้งข่าวสารผ่าน Facebook	✓		27	62.79	ปรับปรุง	1	16.67	ปรับปรุง
6. มีช่องทางสื่อสารแจ้งเรื่องสำคัญถึงผู้บริหารอย่างชัดเจน		✓	19	44.19	ปรับปรุง	1	16.67	ปรับปรุง
7. มีการประชาสัมพันธ์/ประกาศข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ*		✓	15	34.88	ปรับปรุง	1	16.67	ปรับปรุง
8. มีช่องทางการติดต่อกลับ กรณีที่ลูกค้าอาจมีข้อสงสัย หรือต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ในทุกครั้งที่มีการสื่อสารกับลูกค้า*	✓		39	90.70	ดีมาก	5	83.33	ดีมาก
รวม				44.79	ปรับปรุง		41.94	ปรับปรุง

หมายเหตุ : *เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) ของ กนอ.

⊕ ด้านกระบวนการให้บริการ – การให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์

ผลการประเมินด้านกระบวนการให้บริการ – การให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ มีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ควรปรับปรุง โดยประเด็นดังกล่าว กนอ. มีประเด็นย่อยที่ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง ประกอบด้วย

1. มีระบบตอบรับอัตโนมัติ แนะนำบริการ
2. รับสายภายใน 3 กริ่ง
3. เสียงเพลงขณะรอสาย – ชัดเจน
4. เสียงรอสาย เป็นเสียงเฉพาะ หรือสามารถสื่อถึงความเป็น กนอ. ได้
5. ผู้โทรไม่ต้องแจ้งปัญหา/ข้อมูลซ้ำอีกครั้งหลังจากการโอนสาย
6. การแจ้งขออนุญาตก่อนโอนสาย
7. การแนะนำชื่อ ผู้รับสาย
8. ระยะเวลาการรอสายภายใน 1 นาที
9. เจ้าหน้าที่มีการแจ้งกลับทุกครั้ง ตามเวลาที่ระบุไว้กับลูกค้า เพื่อตอบคำถามที่ซับซ้อน

กนอ. ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ – การให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ เพื่อให้มีผลการดำเนินงานเทียบเท่าหรือเหนือกว่าคู่แข่งได้ ดังนี้

- ควรมีระบบตอบรับอัตโนมัติ แนะนำบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
- ควรมีการรับสายภายใน 3 กริ่ง เพื่อไม่ปล่อยให้ผู้ติดต่อรอสายเป็นเวลานาน
- ควรมีเสียงเพลงขณะรอสาย – ชัดเจน และ เป็นเสียงเฉพาะ หรือสามารถสื่อถึงความเป็น กนอ. ได้ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของ กนอ.
- เจ้าหน้าที่โอเปอเรเตอร์ ควรบันทึก และส่งเรื่องต่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ผู้ติดต่อจะได้ไม่ต้องแจ้งข้อมูล/ปัญหา ใหม่ทุกครั้ง หลังโอนสาย
- ผู้รับโทรศัพท์ควรแนะนำตัวก่อนรับสาย เพื่อปลายสายจะได้ทราบว่าพูดสายอยู่กับใคร ทำให้สะดวกในการตามเรื่องต่อเนื่องครั้งต่อไป
- หลังจากได้รับสายโอนตรงตามจุดที่ผู้ติดต่อต้องการรับบริการและ ควรมีการตอบคำถามได้ทันที ไม่ปล่อยให้ผู้ติดต่อรอสายเป็นเวลานาน

ตารางที่ 52 คะแนนประเมินด้านกระบวนการให้บริการ – การให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์

ประเด็น	กนอ. สำนักงานใหญ่		กนอ. สำนักงานใหญ่ และนิคมอุตสาหกรรม (N = 43)			คู่แข่ง (N = 6)		
	มี	ไม่มี	จำนวน	ร้อยละ (%)	ระดับคุณภาพบริการ	จำนวน	ร้อยละ (%)	ระดับคุณภาพบริการ
5.1 ระบบการให้บริการ								
1. มีระบบตอบรับอัตโนมัติ แนะนำบริการ*	✓		27	62.79	ปรับปรุง	4	66.67	ปรับปรุง
2. ระบบ Call Center / โทรศัพท์สำนักงาน สามารถให้บริการได้ตามเวลาทำการ	✓		34	79.07	ดี	5	83.33	ดีมาก



ประเด็น	กนอ. สำนักงานใหญ่		กนอ. สำนักงานใหญ่ และนิคมอุตสาหกรรม (N = 43)			คู่แข่ง (N = 6)		
	มี	ไม่มี	จำนวน	ร้อยละ (%)	ระดับคุณภาพบริการ	จำนวน	ร้อยละ (%)	ระดับคุณภาพบริการ
3. รับสายภายใน 3 ครั้ง*	✓		28	65.12	ปรับปรุง	3	50.00	ปรับปรุง
4. เสียงเพลงขณะรอสาย - ชัดเจน		✓	17	39.53	ปรับปรุง	3	50.00	ปรับปรุง
5. คุณภาพความชัดเจนของสายที่ใช้ในการสนทนา		✓	39	90.70	ดีมาก	4	66.67	ปรับปรุง
6. เสียงรอสาย เป็นเสียงเฉพาะ หรือสามารถสื่อถึงความเป็น กนอ.ได้	✓		1	2.33	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
7. ผู้โทรไม่ต้องแจ้งปัญหา/ข้อมูลซ้ำอีกครั้ง หลังจากการโอนสาย		✓	6	13.95	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
8. ระบบโทรศัพท์สำนักงาน สามารถให้บริการได้ตามเวลาทำการ*	✓		36	83.72	ดีมาก	6	100.00	ดีมาก
5.2 มารยาทในการให้บริการทางโทรศัพท์								
1. โอเปอเรเตอร์ กล่าวสวัสดีทักทาย		✓	33	76.74	ดี	2	33.33	ปรับปรุง
2. การแจ้งขออนุญาตก่อนโอนสาย		✓	7	16.28	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
3. การแนะนำชื่อ ผู้รับสาย		✓	4	9.30	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
4. ระยะเวลาการรอสายภายใน 1 นาที		✓	11	25.58	ปรับปรุง	0	0.00	ปรับปรุง
5. น้ำเสียง และ สำเนียงขณะสื่อสาร		✓	37	86.05	ดีมาก	4	66.67	ปรับปรุง
6. การกล่าวขอบคุณ ก่อนวางสาย		✓	36	83.72	ดีมาก	4	66.67	ปรับปรุง
5.3 ประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์								
1. การให้ข้อมูลเรื่องขั้นตอน/เอกสารในการขอใบอนุญาตฯ		✓	38	88.37	ดีมาก	4	66.67	ปรับปรุง
2. การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง		✓	38	88.37	ดีมาก	4	66.67	ดีมาก
3. การให้ข้อมูลเรื่องการขอโอนกรรมสิทธิ์จากโรงงานอื่น		✓	23	53.49	ดีมาก	3	50.00	ปรับปรุง
4. การตอบคำถามในทันทีหลังจากได้รับสายโอน		✓	10	23.26	ดีมาก	1	16.67	ดีมาก
5. เจ้าหน้าที่มีการแจ้งกลับทุกครั้ง ตามเวลาที่ระบุไว้กับลูกค้า เพื่อตอบคำถามที่ซับซ้อน*		✓	26	60.47	ปรับปรุง	2	33.33	ปรับปรุง
รวม				55.20	ปรับปรุง		42.98	ปรับปรุง

หมายเหตุ : *เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) ของ กนอ.

ข. การประเมินทางดิจิทัล (Digital Touchpoint)

3.3 ด้าน Digital Touch Point

ด้าน Digital Touch Point จะประเมินเกี่ยวกับการใช้งานด้าน Digital ซึ่งประกอบไปด้วย

- Website
- Line Official
- Facebook
- Twitter
- Youtube
- Email
- Application

ความหมายของเกณฑ์การให้คะแนนของการศึกษาโดยไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery Shopper) มีรายละเอียดดังนี้

- Exceptional (E) คือ มีความชัดเจน ยอดเยี่ยม
- Average (A) คือ อยู่ในมาตรฐานอุตสาหกรรมทั่วไป
- Needs Improvement (N) คือ จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง

ผลการศึกษา พบว่า

- Exceptional (E) คือ มีความชัดเจน ยอดเยี่ยม มีคะแนนอยู่ที่ 57.65
- Average (A) คือ อยู่ในมาตรฐานอุตสาหกรรมทั่วไป มีคะแนนอยู่ที่ 11.60
- Needs Improvement (N) คือ จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง มีคะแนนอยู่ที่ 28.27

ส่วนประเด็นคุณภาพการให้บริการด้าน Digital Touch Point กนอ. มีประเด็นย่อยที่ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง ประกอบด้วย

- Website
 1. การแสดงผลอย่างครบถ้วน บน PC ไม่ต้องใช้เวลารอคอย
 2. การแสดงผลแบบ Responsive บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ – Mobile
 3. การแสดงผลแบบ Responsive บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ – Tablet
- Line Official
 1. มีปุ่มเมนูบนหน้าแชท (Rich menu) ของ Line Application ที่ลูกค้าสามารถมองเห็น และเลือกเมนูจากหน้าแชทได้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 2. ควรมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลของ กนอ. อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 3. มีระบบ Link หรือ QR Code สำหรับนำไปแหล่งข้อมูลปลายทาง หรือช่องทางบริการที่จำเป็น เช่น ช่องทางการขอแบบฟอร์มเอกสารประกอบพื้นที่ หรือเอกสารประชาสัมพันธ์
 4. มี Link หรือมีการนำเสนอเนื้อหาที่เป็น VDO ของกิจการ

5. มีการจัดทำ Infographic ในการสื่อสาร ชัดเจน สวยงาม ทันสมัย
- Facebook
 1. มีระบบ Chat Box ให้ข้อมูล/รับเรื่อง ผ่านระบบอัตโนมัติ
 2. มีระบบ Chat Box โดยเจ้าหน้าที่ (ในเวลาราชการ)
 3. มีการตอบสนองระบบ Chat ภายใน 15 นาที
 4. มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 1 ชั่วโมง
 5. มีการตอบสนองการขอข้อมูลภายใน 24 ชม. ในกรณีได้รับการติดต่อ
 6. มีความพร้อมในการตอบสนองข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้อย่างทัน่วงที
 - Twitter
 1. มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 1 ชั่วโมง
 2. มีการประชาสัมพันธ์/ประกาศข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ (อย่างน้อย 3 วัน ล่วงหน้า)
 3. มีความพร้อมในการตอบสนองข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้อย่างทัน่วงที
 - Youtube
 1. มีความพร้อมในการตอบสนองข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้อย่างทัน่วงที
 - Email
 1. มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง (ในวันทำการ)
 2. มีการตอบสนองการขอข้อมูลภายใน 24 ชม. ในกรณีได้รับการติดต่อ
 3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า / สามารถนำเสนอแบบฟอร์ม/เอกสารประกอบของพื้นที่ กนอ. ได้
 - Application
 1. มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง (ในวันทำการ)
 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้พร้อมให้บริการแก่ลูกค้าและสามารถนำเสนอเอกสารที่ลูกค้าต้องการได้ (เมื่อลูกค้าร้องขอ)

หาก กนอ. มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้าน Digital Touch Point อาจส่งผลให้ กนอ. มีผลการดำเนินงานเหนือกว่าคู่แข่งได้ โดย กนอ. ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง ดังนี้

- Website
 - ควรมีการปรับปรุง Website ให้มีการแสดงผลอย่างครบถ้วน บน PC ไม่ต้องใช้เวลารอคอยเพื่อความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ
 - ควรมีการปรับปรุง Website ให้มีการแสดงผลแบบ Responsive บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ทั้ง Mobile และ Tablet เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ สามารถเข้าถึงได้หลากหลายอุปกรณ์
- Line Official
 - ควรมีปุ่มเมนูบนหน้าแชท (Rich menu) ของ Line Application ที่ลูกค้าสามารถมองเห็น และเลือกเมนูจากหน้าแชทได้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - ควรมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลของ กนอ. อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 - มีระบบ Link หรือ QR Code สำหรับนำไปแหล่งข้อมูลปลายทาง หรือช่องทางบริการที่จำเป็น เช่น ช่องทางการขอแบบฟอร์มเอกสารประกอบพื้นที่ หรือเอกสารประชาสัมพันธ์

- ควรมี Link หรือมีการนำเสนอเนื้อหาที่เป็น VDO ของกิจการ เพื่อเป็นการแนะนำกิจการให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น
- ควรมีการจัดทำ Infographic ในการสื่อสาร ชัดเจน สวยงาม ทันสมัย เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายและสบายตาแก่ผู้พบเห็น
 - Facebook
 - ควรมีระบบ Chat Box ให้ข้อมูล/รับเรื่อง ผ่านระบบอัตโนมัติ และควรมีการตอบสนองระบบ Chat ภายใน 15 นาที เพื่อให้ผู้ติดต่อไม่ต้องรอคำตอบนาน
 - ควรมีการตอบสนองการขอข้อมูลภายใน 24 ชม. ในกรณีได้รับการติดต่อ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในสิ่งที่ผู้ติดต่อร้องขอได้โดยที่ไม่ใช้เวลาานานจนเกินไป
 - ควรมีความพร้อมในการตอบสนองข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้อย่างทันท่วงที เพื่อรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร ให้ดูดี และทำให้ผู้ติดต่อเกิดความประทับใจ
 - Twitter
 - ควรมีการเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 1 ชั่วโมง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในสิ่งที่ผู้ติดต่อร้องขอได้โดยที่ไม่ใช้เวลาานานจนเกินไป
 - ควรมีการประชาสัมพันธ์/ประกาศข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ (อย่างน้อย 3 วัน ล่วงหน้า) เพื่อให้ผู้ติดต่อสามารถรับรู้ข่าวสารได้ล่วงหน้า
 - ควรมีการบริหารจัดการ การตอบ คอมเมนต์ ที่เหมาะสม เพื่อรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร ให้ดูดี และทำให้ผู้ติดต่อเกิดความประทับใจ
 - Youtube
 - ควรมีความพร้อมในการตอบสนองข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้อย่างทันท่วงที เพื่อรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดูดี และทำให้ผู้ติดต่อเกิดความประทับใจ
 - Email
 - ควรมีการตอบสนองการขอข้อมูลภายใน 24 ชม. ในกรณีได้รับการติดต่อ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในสิ่งที่ผู้ติดต่อร้องขอได้โดยที่ไม่ใช้เวลาานานจนเกินไป
 - เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า / สามารถนำเสนอแบบฟอร์ม/เอกสารประกอบของพื้นที่ กนอ. ได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในสิ่งที่ผู้ติดต่อร้องขอได้โดยที่ไม่ใช้เวลาานานจนเกินไป
 - Application
 - ควรมีการตอบสนองการขอข้อมูลภายใน 24 ชม. ในกรณีได้รับการติดต่อ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในสิ่งที่ผู้ติดต่อร้องขอได้โดยที่ไม่ใช้เวลาานานจนเกินไป
 - เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า / สามารถนำเสนอแบบฟอร์ม/เอกสารประกอบของพื้นที่ กนอ. ได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในสิ่งที่ผู้ติดต่อร้องขอได้โดยที่ไม่ใช้เวลาานานจนเกินไป

ตารางที่ 53 คะแนนประเมินด้าน Digital Touch Point

ประเด็น	กนอ. (N=10)			คู่แข่ง (N=12)		
	E	A	N	E	A	N
6.1 Website	68.75	26.25	5.00	34.37	20.83	44.79
1. การค้นหาผ่าน Search Engine – Google ติดหน้าแรก	100.00	0.00	0.00	83.33	16.67	0.00
2. การแสดงผลอย่างครบถ้วน บน PC ไม่ ต้องใช้เวลาโหลด	0.00	100.00	0.00	83.33	16.67	0.00
3. การแสดงผลแบบ Responsive บน อุปกรณ์เคลื่อนที่ - Mobile	0.00	100.00	0.00	66.67	33.33	0.00
4. การแสดงผลแบบ Responsive บน อุปกรณ์เคลื่อนที่ – Tablet	0.00	100.00	0.00	66.67	33.33	0.00
5. มีรูปแบบการออกแบบภาพ/สัญลักษณ์ที่ สื่อถึงความเป็น กนอ.	100.00	0.00	0.00	33.33	66.67	0.00
6. ข้อมูลมีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน	100.00	0.00	0.00	33.33	0.00	66.67
7. มีการนำเสนอเนื้อหาที่เป็น VDO ของ กิจการ	100.00	0.00	0.00	50.00	16.67	33.33
8. มีการจัดทำ Infographic ในการสื่อสารที่ ชัดเจน สวยงาม	100.00	0.00	0.00	33.33	66.67	0.00
9. มีหน้า Landing Page เพื่อเก็บ หรือให้ ข้อมูลเพิ่มเติม	100.00	0.00	0.00	33.33	50.00	16.67
10. มีหน้าการให้ Download ชุดข้อมูลที่ จำเป็น	100.00	0.00	0.00	16.67	0.00	83.33
11. มีการเชื่อมต่อไปยัง Social Media ของ กนอ.	100.00	0.00	0.00	33.33	16.67	50.00
12. มีระบบ Chat Box ให้ข้อมูล/รับเรื่อง ผ่านระบบอัตโนมัติ	100.00	0.00	0.00	8.33	16.67	75.00
13. มีระบบ Chat Box โดยเจ้าหน้าที่ (ในเวลาราชการ)	50.00	30.00	20.00	8.33	0.00	91.67
14. มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง (ในวันทำการ)*	50.00	30.00	20.00	0.00	0.00	100.00
15. มีการตอบสนองการขอข้อมูลภายใน 24 ชม. ในกรณีได้รับการติดต่อ*	50.00	30.00	20.00	0.00	0.00	100.00
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้พร้อมให้บริการแก่ ลูกค้า / สามารถนำเสนอแบบฟอร์ม/ เอกสารประกอบของพื้นที่ กนอ. ได้ (เมื่อลูกค้าร้องขอ)*	50.00	30.00	20.00	0.00	0.00	100.00
6.2 Line Official	49.17	16.67	34.17	0.69	8.33	90.97
1. มีระบบ Rich Menu เพื่อการติดต่ออย่าง สะดวก	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00



ประเด็น	กนอ. (N=10)			คู่แข่ง (N=12)		
	E	A	N	E	A	N
2. มีการสื่อสารข้อมูลอย่างเป็นระยะ และเหมาะสม	0.00	0.00	100.00	0.00	16.67	83.33
3. มีระบบ Link หรือ QR Code เพื่อนำไปยังแหล่งข้อมูลปลายทาง หรือช่องทางบริการที่จำเป็น โดยไม่ต้องกรอกข้อมูล หรือคีย์ใหม่*	0.00	0.00	100.00	0.00	16.67	83.33
4. มี Link หรือมีการนำเสนอเนื้อหาที่เป็น VDO ของกิจการ	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
5. มีการจัดทำ Infographic ในการสื่อสารชัดเจน สวยงาม ทันสมัย	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	100.00
6. มีระบบ Chat Box ให้ข้อมูล/รับเรื่องผ่านระบบอัตโนมัติ	100.00	0.00	0.00	8.33	0.00	91.67
7. มีระบบ Chat Box โดยเจ้าหน้าที่ (ในเวลาราชการ)	100.00	0.00	0.00	0.00	8.33	91.67
8. มีการตอบสนองระบบ Chat ภายใน 15 นาที*	90.00	0.00	10.00	0.00	8.33	91.67
9. มีการตอบสนองการขอข้อมูลภายใน 24 ชม. ในกรณีได้รับการติดต่อ	100.00	0.00	0.00	0.00	16.67	83.33
10. มีการประชาสัมพันธ์/ประกาศข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ อย่างน้อย 3 วันล่วงหน้า*	100.00	0.00	0.00	0.00	8.33	91.67
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า / สามารถนำเสนอแบบฟอร์ม/เอกสารประกอบของพื้นที่ กนอ. ได้ (เมื่อลูกค้าร้องขอ)*	50.00	50.00	0.00	0.00	16.67	83.33
12. มีการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับระดับของกิจการ	50.00	50.00	0.00	0.00	8.33	91.67
6.3 Facebook	80.00	11.76	8.24	22.06	19.61	58.33
1. มีปีกหมุด ข้อความที่สำคัญไว้แสดงเบื้องต้น	100.00	0.00	0.00	33.33	16.67	50.00
2. มีการสื่อสารข้อมูลอย่างเป็นระยะ และเหมาะสม	100.00	0.00	0.00	33.33	16.67	50.00
3. มีความทันสมัยของข้อมูล เป็นปัจจุบัน / อัปเดตข้อมูลสม่ำเสมอ	100.00	0.00	0.00	33.33	16.67	50.00
4. มีการนำเสนอเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม	100.00	0.00	0.00	33.33	16.67	50.00
5. มีการจัดทำ Infographic ในการสื่อสารชัดเจน สวยงาม ทันสมัย	100.00	0.00	0.00	0.00	50.00	50.00
6. มีระบบ Chat Box ให้ข้อมูล/รับเรื่องผ่านระบบอัตโนมัติ	100.00	0.00	0.00	33.33	16.67	50.00



ประเด็น	กนอ. (N=10)			คู่แข่ง (N=12)		
	E	A	N	E	A	N
7. มีระบบ Chat Box โดยเจ้าหน้าที่ (ในเวลาราชการ)	40.00	50.00	10.00	16.67	0.00	83.33
8. มีการตอบสนองระบบ Chat ภายใน 15 นาที	40.00	50.00	10.00	16.67	16.67	66.66
9. มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 1 ชั่วโมง*	40.00	50.00	10.00	16.67	0.00	83.33
10. มีการตอบสนองการขอข้อมูลภายใน 24 ชม.ในกรณีได้รับการติดต่อ*	40.00	50.00	10.00	16.67	0.00	83.33
11. มีการประชาสัมพันธ์/ประกาศข้อมูล ข่าวสารที่สำคัญ (อย่างน้อย 3 วัน ล่วงหน้า)	100.00	0.00	0.00	25.00	0.00	75.00
12. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้พร้อมให้บริการแก่ ลูกค้า / สามารถนำเสนอแบบฟอร์ม/ เอกสารประกอบของพื้นที่ กนอ. ได้*	100.00	0.00	0.00	16.67	16.67	66.66
13. มีการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับระดับของ กิจการ	100.00	0.00	0.00	16.67	50.00	33.33
14. มีความครบถ้วน ของการระบุข้อมูลใน Bio Data /เวลาทำการ	100.00	0.00	0.00	33.33	33.33	33.34
15. มีการกำหนดตำแหน่งที่ตั้งอย่างถูกต้อง	100.00	0.00	0.00	33.33	33.33	33.34
16. การออกแบบ / ภาพ / สัญลักษณ์ที่สื่อ ถึงความเป็น กนอ.	100.00	0.00	0.00	16.67	50.00	33.33
17. มีการบริหารจัดการ การตอบ คอมเมนต์ ที่เหมาะสม	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
6.4 Twitter	56.47	0.00	43.53	0.00	8.83	91.17
1. มีปิกทวิต ข้อความที่สำคัญไว้แสดง เบื้องต้น	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
2. มีการสื่อสารข้อมูลอย่างเป็นระยะ และ เหมาะสม	100.00	0.00	0.00	0.00	16.67	83.33
3. มีความทันสมัยของข้อมูล เป็นปัจจุบัน / อัปเดตข้อมูลสม่ำเสมอ	100.00	0.00	0.00	0.00	16.67	83.33
4. มีการนำเสนอเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้เข้าชม	100.00	0.00	0.00	0.00	16.67	83.30
5. มีการจัดทำ Infographic ในการสื่อสาร ชัดเจน สวยงาม ทันสมัย	100.00	0.00	0.00	0.00	16.67	83.33
6. มีระบบ Chat Box ให้ข้อมูล/รับเรื่อง ผ่านระบบอัตโนมัติ	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
7. มีระบบ Chat Box โดยเจ้าหน้าที่ (ในเวลาราชการ)	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
8. มีการตอบสนองระบบ Chat ภายใน 15 นาที	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00



ประเด็น	กนอ. (N=10)			คู่แข่ง (N=12)		
	E	A	N	E	A	N
9. มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 1 ชั่วโมง	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
10. มีการตอบสนองการขอข้อมูลภายใน 24 ชม. ในกรณีได้รับการติดต่อ	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
11. มีการประชาสัมพันธ์/ประกาศข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ (อย่างน้อย 3 วันล่วงหน้า)	60.00	0.00	40.00	0.00	16.67	83.33
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า / สามารถนำเสนอแบบฟอร์ม/เอกสารประกอบของพื้นที่ กนอ. ได้	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
13. มีการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับระดับของกิจการ	100.00	0.00	0.00	0.00	16.67	83.33
14. มีความครบถ้วน ของการระบุข้อมูลใน Bio Data / เวลาทำการ	100.00	0.00	0.00	0.00	16.67	83.33
15. มีการกำหนดตำแหน่งที่ตั้งอย่างถูกต้อง	100.00	0.00	0.00	0.00	16.67	83.33
16. การออกแบบ / ภาพ / สัญลักษณ์ที่สื่อถึงความเป็น กนอ.	100.00	0.00	0.00	0.00	16.67	83.33
17. มีการบริหารจัดการ การตอบคอมเมนต์ ที่เหมาะสม	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
6.5 Youtube	55.56	0.00	44.44	7.41	11.11	81.48
1. มีการจัดการหมวดหมู่ วีดีโอตามความเหมาะสม	100.00	0.00	0.00	16.67	16.67	66.66
2. มีวีดีโอที่อัปเดตอย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม	100.00	0.00	0.00	16.67	0.00	83.33
3. มีความทันสมัยของข้อมูล เป็นปัจจุบัน	100.00	0.00	0.00	16.67	0.00	83.33
4. มีการนำเสนอเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม	100.00	0.00	0.00	16.67	33.33	50.00
5. มีการจัดทำ Infographic ในการสื่อสารชัดเจน สวยงาม ทันสมัย	100.00	0.00	0.00	0.00	50.00	50.00
6. มีระบบ Chat Box ให้ข้อมูล/รับเรื่องผ่านระบบอัตโนมัติ	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
7. มีระบบ Chat Box โดยเจ้าหน้าที่ (ในเวลาราชการ)	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
8. มีการตอบสนองระบบ Chat ภายใน 15 นาที	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
9. มีการบริหารจัดการ การตอบ คอมเมนต์ ที่เหมาะสม	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
6.6 Email	55.56	0.00	44.44	7.41	11.11	81.48
1. ระบบนำส่งข้อความอัตโนมัติแจ้งให้แก่ลูกค้าทราบว่า กนอ. ได้รับข้อมูลจากลูกค้า	60.00	0.00	40.00	33.33	0.00	66.67



ประเด็น	กนอ. (N=10)			คู่แข่ง (N=12)		
	E	A	N	E	A	N
เป็นที่เรียบร้อยแล้ว (ภายใน 5 นาที หลังจากข้อความเข้าสู่ระบบ)*						
2. มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง (ในวันทำการ)*	0.00	30.00	70.00	50.00	16.67	33.33
3. มีการตอบสนองการขอข้อมูลภายใน 24 ชม. ในกรณีได้รับการติดต่อ	0.00	30.00	70.00	33.33	16.67	50.00
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้พร้อมให้บริการแก่ ลูกค้า / สามารถนำเสนอแบบฟอร์ม/ เอกสารประกอบของพื้นที่ กนอ. ได้*	0.00	30.00	70.00	33.33	33.33	33.34
5. มีการตั้งค่า Signature ตามมาตรฐาน ของ กนอ.	0.00	30.00	70.00	16.67	50.00	33.33
6.7 Application	33.33	0.00	66.67	0.00	0.00	0.00
1. ระบบสามารถใช้งานได้ 24 ชั่วโมง และ ใช้งานได้ทันทีเมื่อต้องการ	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2. มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง (ในวันทำการ)	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้พร้อมให้บริการแก่ ลูกค้าและสามารถนำเสนอเอกสารที่ลูกค้า ต้องการได้ (เมื่อลูกค้าร้องขอ) (หลังจากรับ เรื่อง /กรณีที่มีข้อมูลดังกล่าวต้องได้รับการส่ง มอบจากฝ่ายอื่น มีการแจ้งกลับแก่ลูกค้า)	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
รวม	57.65	11.60	28.27	14.96	14.53	67.95

หมายเหตุ : *เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ (SERVICE STANDARD) ของ กนอ.

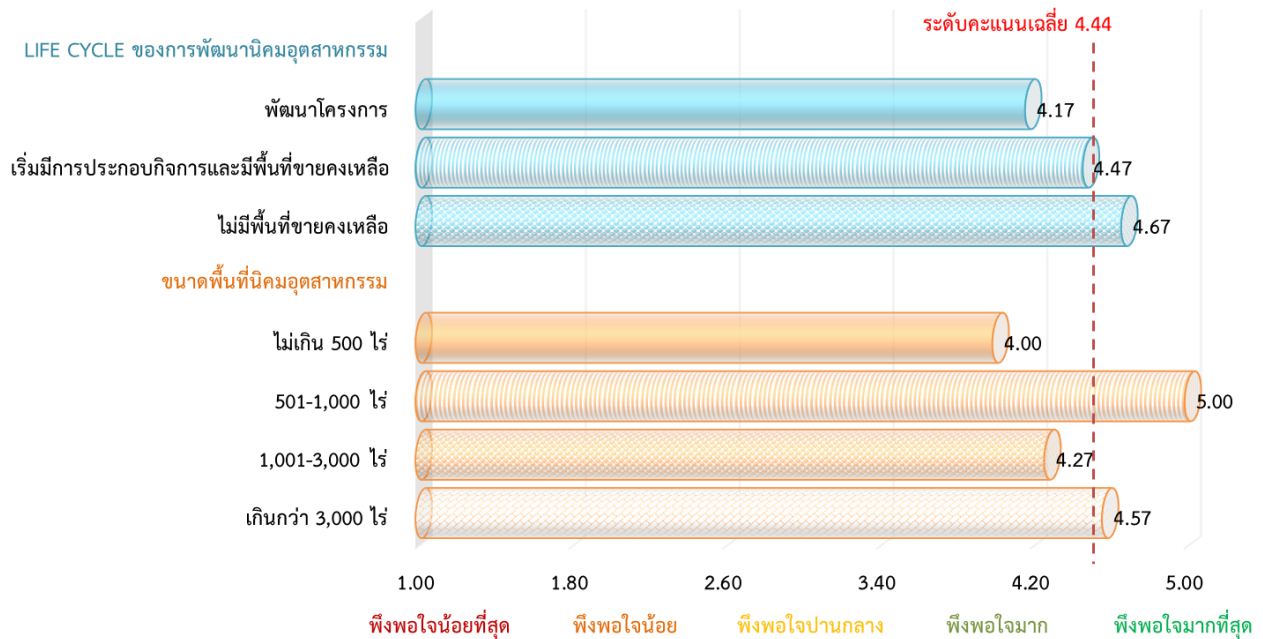
4. ผลการสำรวจของคู่ค้า (ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม/ผู้ร่วมดำเนินงาน)

4.1 ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.

⊕ ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.

ผลการสำรวจผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม จำนวน 27 ราย พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนน 4.44 หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตาม LIFE CYCLE ของการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม พบว่า ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมที่ไม่มีพื้นที่ขายคงเหลือ และเริ่มมีการประกอบกิจการและมีพื้นที่ขายคงเหลือมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.67 และ 4.47 ตามลำดับ และพัฒนาโครงการ มีความพึงพอใจมากและจำแนกตามขนาดพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม พบว่า ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมที่มีขนาดพื้นที่เกินกว่า 3,000 ไร่ และขนาดพื้นที่ 1,001-3,000 ไร่ มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.57 และ 4.27 ตามลำดับ และขนาดพื้นที่ไม่เกิน 500 ไร่ มีความพึงพอใจมาก อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.00 ดังแสดงในแผนภาพที่ 24

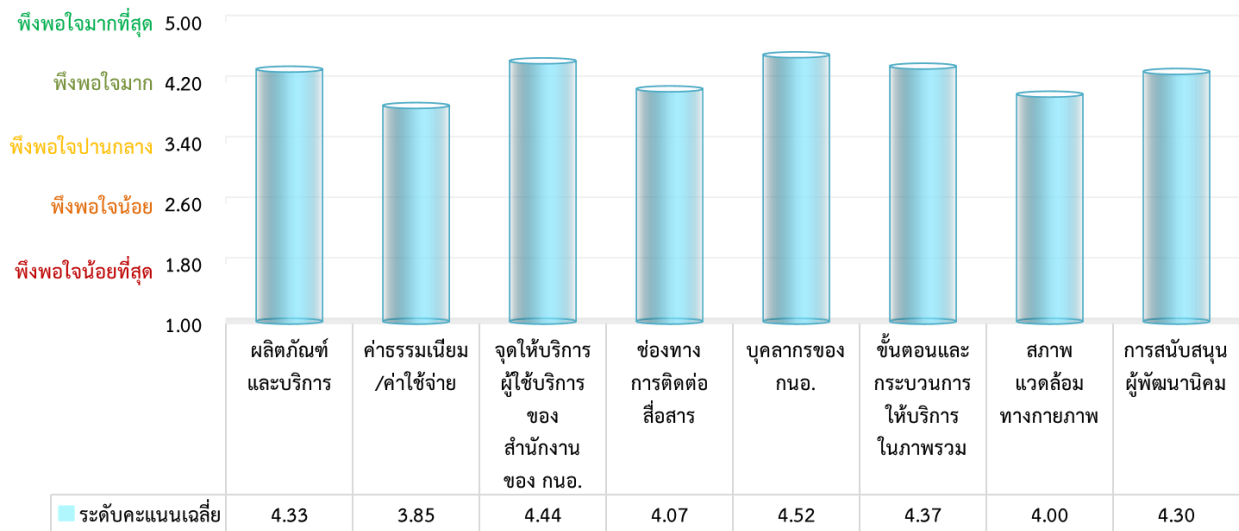
แผนภาพที่ 24 ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.



⊕ ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. จำแนกตามด้าน พบว่า ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพของพนักงานมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.52 รองลงมาคือ ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ. ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการสนับสนุนผู้พัฒนานิคม ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่ กนอ.) และด้านค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.44, 4.37, 4.33, 4.30, 4.07, 4.00 และ 3.85 ตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 25

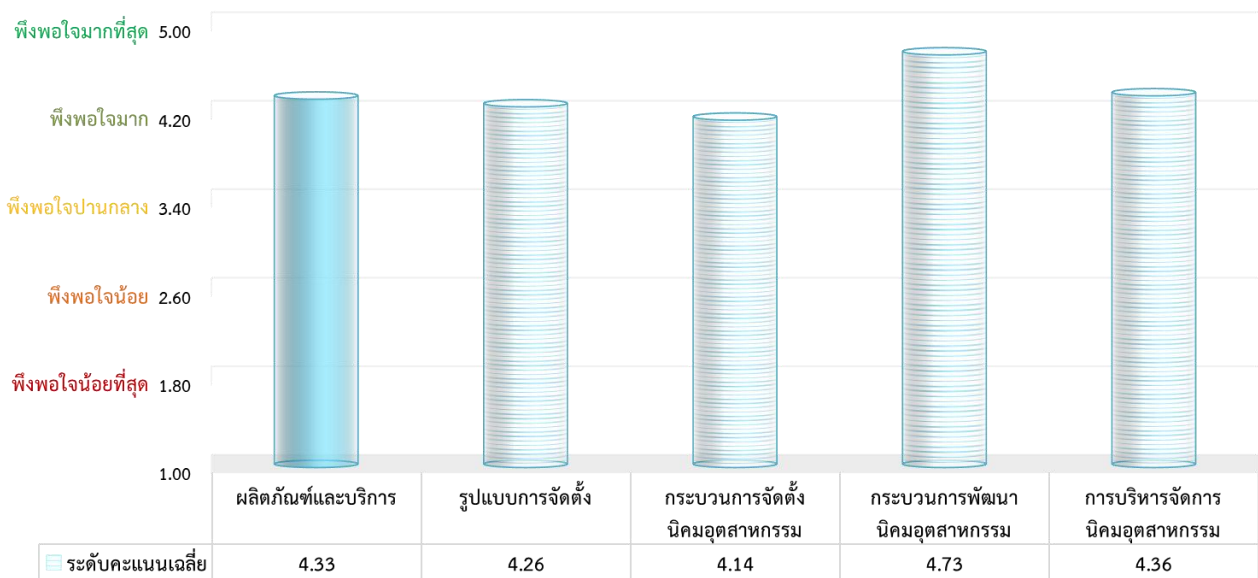
แผนภาพที่ 25 ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. จำแนกตามด้าน



• **ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ**

ความพึงพอใจต่อ กนอ. ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.33 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่ ความชัดเจนของขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาของกระบวนการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม การบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม และรูปแบบการจัดตั้งและการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงานมีความเหมาะสม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.73, 4.36 และ 4.26 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 1 ประเด็น คือ ความชัดเจนของขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาของกระบวนการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนน 4.14 ดังแผนภาพที่ 26 โดยเหตุผลที่ทำให้ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คือ การยื่นขอเปลี่ยนแปลงสภาพสาธารณะสมบัติตั้งแต่ปี 2559 จนถึงปี 2565 ยังไม่สำเร็จ การอนุมัติ-อนุญาตใช้เวลานาน และการอนุมัติพิจารณาอัตราค่าบริการมีความล่าช้า และผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมกับ กนอ. ไม่ค่อยมีกิจกรรม CSR ร่วมกัน

แผนภาพที่ 26 ความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามประเด็น



เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละประเด็นหลัก สามารถสรุปรายละเอียดดังนี้
รูปแบบการจัดตั้ง และการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงานมีความเหมาะสม (การให้บริการระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก)

ความพึงพอใจต่อรูปแบบการจัดตั้ง และการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงานมีความเหมาะสม (การให้บริการระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก) อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.26 หรือพึงพอใจมากที่สุด

กระบวนการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม

ความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.14 หรือพึงพอใจมาก โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อการยื่นขอจัดตั้งหรือขยายนิคมอุตสาหกรรมมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.57 รองลงมาคือ การจัดทำสัญญา/บันทึกข้อตกลงในการจัดตั้ง/ขยายนิคม

อุตสาหกรรม การสนับสนุนเพื่อขอความเห็นชอบรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมโครงการ (EIA) การขอประกาศเขตนิคมอุตสาหกรรม และการส่งเสริมการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมตามแนวทางเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ การเปลี่ยนแปลงสภาพสาธารณสุขสมบัติของแผ่นดิน และการแลกเปลี่ยนที่ดินสำหรับการดำเนินการ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.46, 4.38, 4.36, 4.27, 3.57 และ 3.00 ตามลำดับ

กระบวนการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม

ความพึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.73 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อการขออนุมัติผังแม่บทโครงการมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.74 รองลงมาคือ การขออนุญาตทำการจัดสรรที่ดินนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน และการขออนุมัติแบบก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.72 และ 4.65 ตามลำดับ

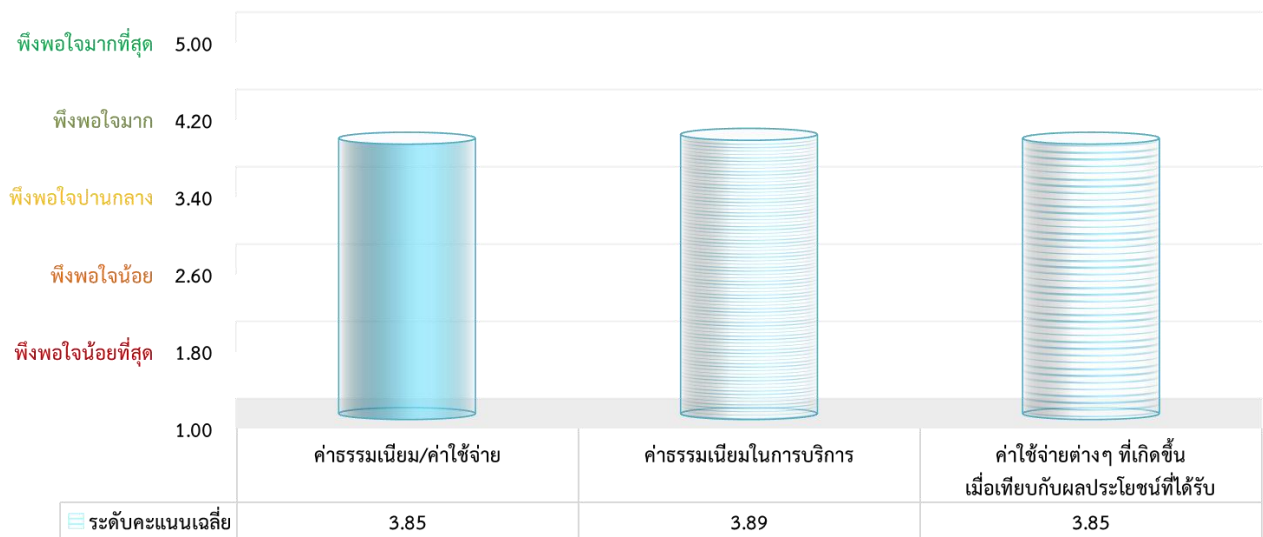
การบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.36 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อการฝึกซ้อมแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินประจำปีมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.55 รองลงมาคือ การจัดการและตอบสนองเมื่อเกิดอุบัติเหตุ/อุบัติภัยในนิคมอุตสาหกรรม การดำเนินงานศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) การดำเนินงานตามนโยบายของรัฐ การดำเนินงานทั่วไปของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน การกำกับกรรมการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมตามมาตรการ EIA การจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน การกำกับการให้บริการระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกในนิคมอุตสาหกรรม การดำเนินงานด้าน CSR ของ กนอ. และการพิจารณาเห็นชอบราคาและอัตราค่าบริการต่างๆ ในนิคมอุตสาหกรรมตามสัญญาร่วมดำเนินงาน อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.47, 4.47, 4.45, 4.38, 4.36, 4.32, 4.29, 4.19 และ 3.86 ตามลำดับ

• **ด้านค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย**

ความพึงพอใจต่อ กนอ. ในด้านค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.85 หรือ พึงพอใจมาก โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมพึงพอใจมากในทุกประเด็น ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการบริการ และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.89 และ 3.85 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 27 โดยเหตุผลที่ทำให้ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คือ การจ่ายค่าประชาสัมพันธ์และค่าส่งเสริมการขาย แต่ไม่ได้รับการสนับสนุนหรือโฆษณาที่เป็นรูปธรรมชัดเจน การเบิกจ่ายเงินกองทุนที่ต้องจ่ายเงินให้เต็มเพดานก่อนจึงจะเบิกดอกเบียได้ การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายล่าช้า ทำให้ต้องเสียค่าปรับการจ่ายเงินล่าช้า และการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่มีความซ้ำซ้อนและค่าบริการที่ปรับขึ้น 10% ทุก 3 ปี

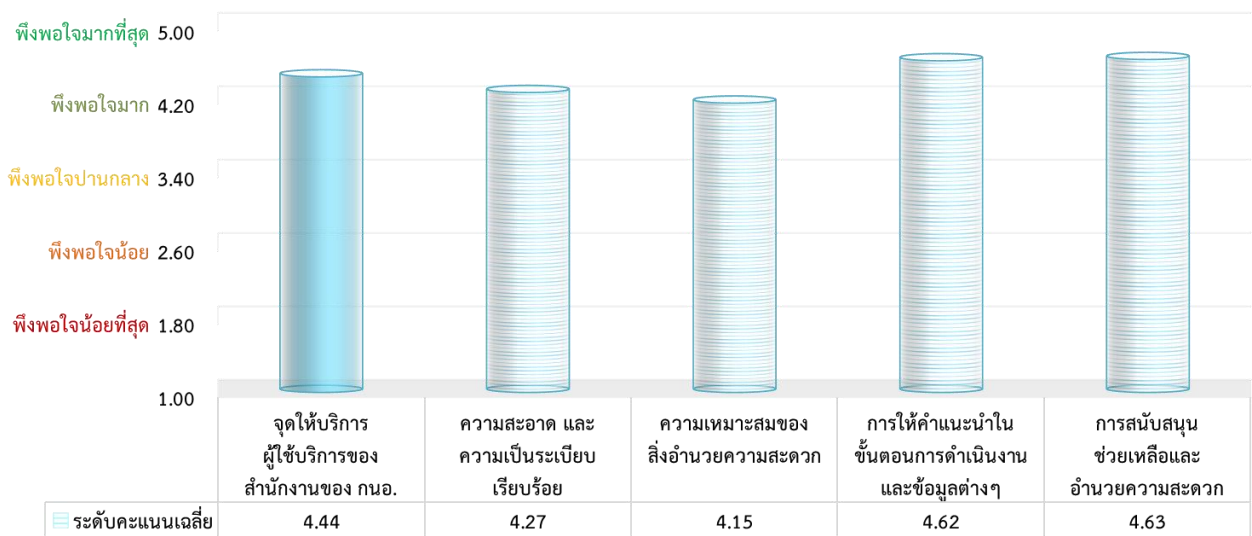
แผนภาพที่ 27 ความพึงพอใจต่อด้านค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย จำแนกตามประเด็น



- **ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ.**

ความพึงพอใจต่อ กนอ. ในด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.44 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่ การสนับสนุนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกของผู้บริหารและพนักงานในสำนักงานใหญ่ การให้คำแนะนำของสำนักงานใหญ่ในขั้นตอนการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับกระบวนการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมและการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม และความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงานใหญ่ของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.63, 4.62 และ 4.27 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 1 ประเด็น ได้แก่ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.15 ดังแผนภาพที่ 28 โดยเหตุผลที่ทำให้ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คือ ห้องประชุม จุดพักรับรอง ที่นั่งพัก และห้องอาหารไม่เพียงพอ อาคารสำนักงานของ กนอ. เก่า เอกสารหนาแน่น ไม่มีความเป็นระเบียบ และ กนอ. ควรให้การสนับสนุนและงบประมาณกับผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมสำหรับการดำเนินงานด้าน ECO INDUSTRIAL การลดก๊าซเรือนกระจก

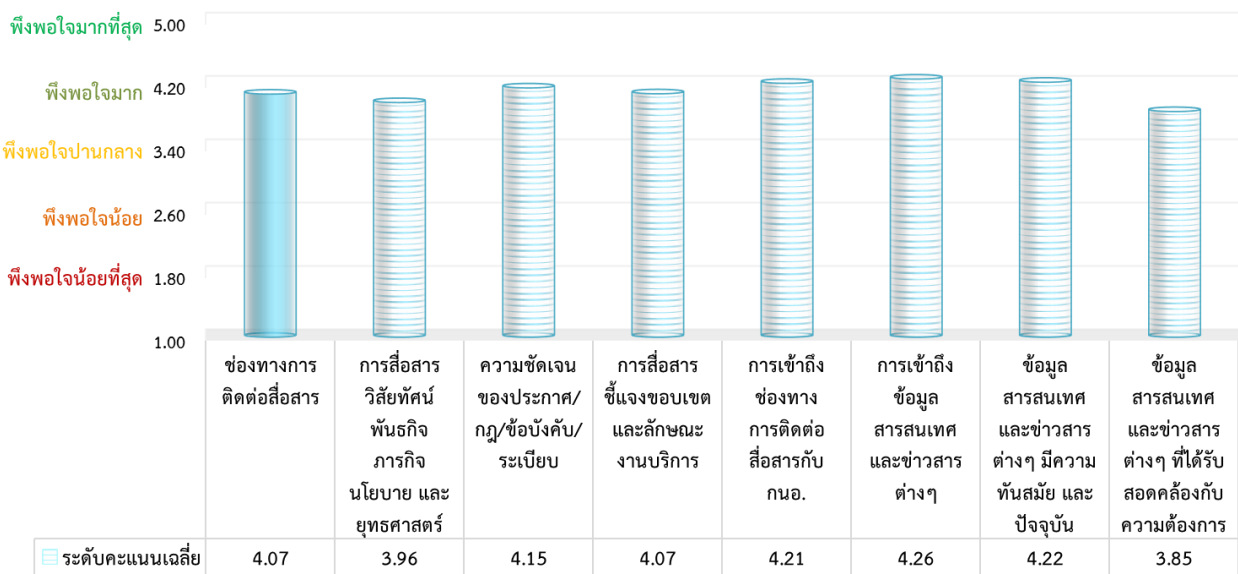
แผนภาพที่ 28 ความพึงพอใจต่อด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ. จำแนกตามประเด็น



• **ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร**

ความพึงพอใจต่อกงอ. ในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.07 หรือพึงพอใจมาก โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่ ความสะดวก และรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ความสะดวก และรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กงอ. และข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 5.26, 4.22 และ 4.21 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ ความชัดเจนของประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบ และกงอ. มีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ นโยบาย และยุทธศาสตร์ของ กงอ. ให้รับทราบ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.15 และ 3.96 ตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 29 โดยเหตุผลที่ทำให้ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คือ การสื่อสารแค่ทาง WEBSITE ทำให้ต้องค้นคว้าหาข้อมูลจาก WEBSITE เอง ซึ่ง WEBSITE ดูค่อนข้างยาก หาข้อมูลไม่ค่อยเจอ และไม่เป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน โทรศัพท์สำนักงานใหญ่ ไม่มีคนรับสาย โทรไม่ติด และเมื่อโอนสาย สายจะหลุดบ่อยครั้ง การจัดส่งจดหมายเพื่อแจ้งหนี้หรือติดตามหนี้มาถึงล่าช้า เนื่องจากไม่ได้ส่งแบบ EMS ดังนั้น ควรใช้ช่องทางอื่นที่มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับไม่ค่อยตรงตามความต้องการ และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเป็นแค่ข้อมูลประชาสัมพันธ์จากทาง กงอ.

แผนภาพที่ 29 ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประเด็น



ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม จำนวน 27 ราย ได้ใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กงอ. และช่องทางที่ได้รับข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ของ กงอ. มากที่สุด 3 อันดับแรก ดังนี้

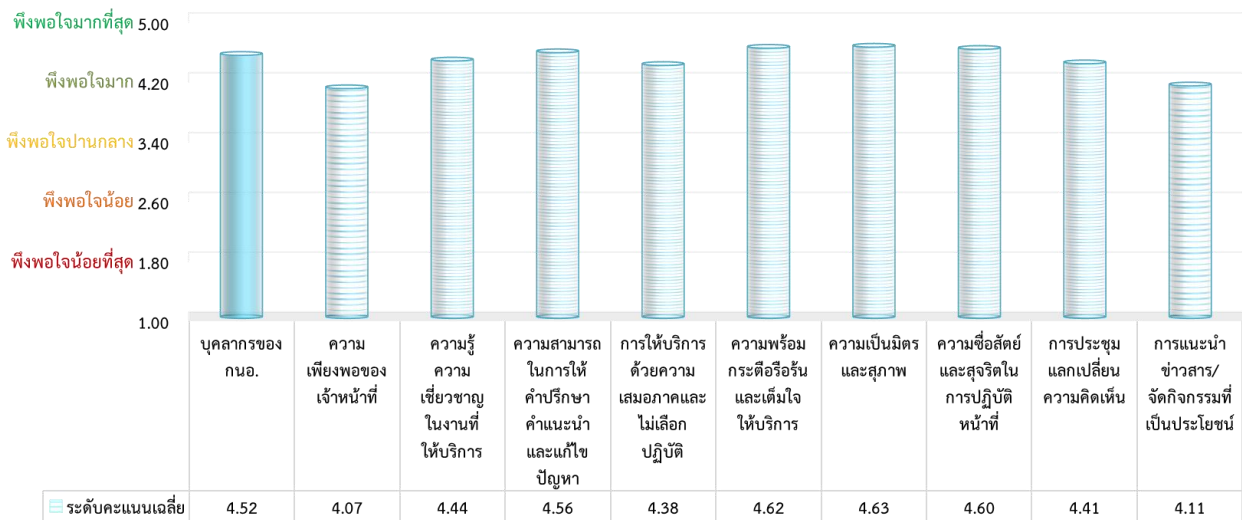
ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับ กงอ. ได้แก่ 1) โทรศัพท์ของสำนักงานใหญ่ กงอ./CALL CENTER 2) การประชุม 3) จดหมาย โดยมีผู้ใช้บริการร้อยละ 70.37 ร้อยละ 62.96 และร้อยละ 59.26 ตามลำดับ

ช่องทางที่ใช้ในการรับข้อมูลข่าวสารสารสนเทศและข่าวสารของ กงอ. ได้แก่ 1) WEBSITE กงอ./WWW.IEAT.GO.TH 2) E-MAIL 3) จดหมาย โดยมีผู้ใช้บริการร้อยละ 77.78 ร้อยละ 37.04 และร้อยละ 29.63 ตามลำดับ

• **ด้านบุคลากรของ กนอ.**

ความพึงพอใจต่อ กนอ. ในด้านบุคลากรของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.52 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 7 ประเด็น ได้แก่ ความเป็นมิตรและสุภาพ ความพร้อม กระทือหรือรั้น และเต็มใจให้บริการ ความซื่อสัตย์ และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตามที่ต้องการ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ และการให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.63, 4.62, 4.60, 4.56, 4.44, 4.41 และ 4.38 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ การแนะนำข่าวสาร/จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.11 และ 4.07 ตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 30 โดยเหตุผลที่ทำให้ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คือ การจัดสรรอัตรากำลังคนไม่เหมาะสมกับจำนวนผู้ประกอบการในแต่ละนิคมอุตสาหกรรม หรือเจ้าหน้าที่ กนอ. มีไม่เพียงพอต่อปริมาณงานของแต่ละนิคมอุตสาหกรรม กนอ. ไม่ค่อยมีการแนะนำข่าวสาร หรือจัดกิจกรรม เช่น การอบรมให้กับผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น และเจ้าหน้าที่ กนอ. มีความรู้เท่าเดิม ไม่มีความรู้ใหม่ ดังนั้น ควรมีการจัดอบรมเพิ่มความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ กนอ. อยู่เสมอ

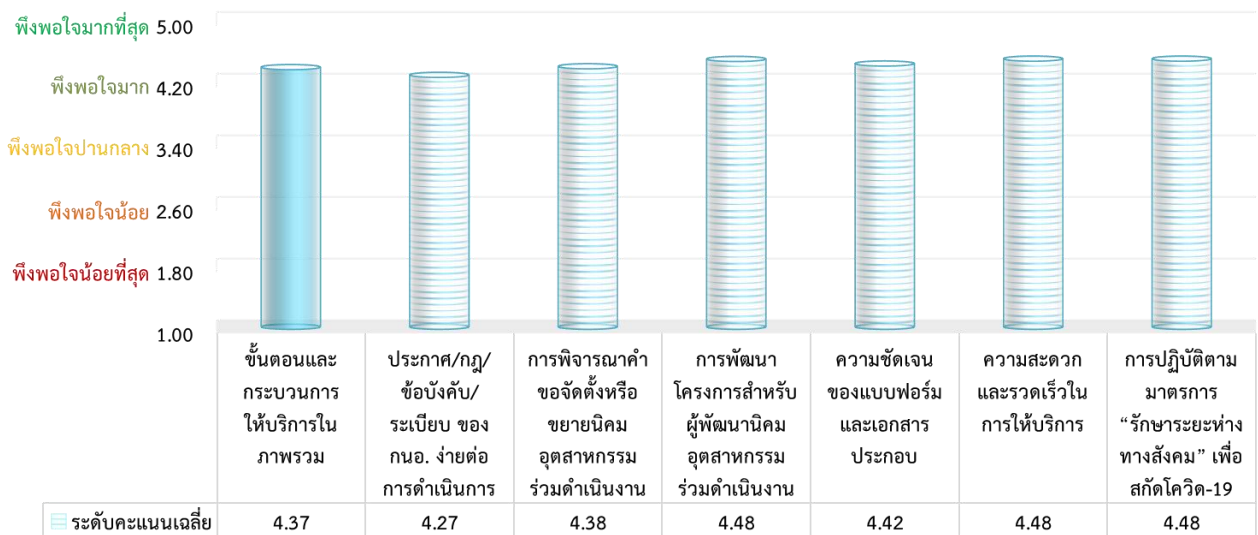
แผนภาพที่ 30 ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรของ กนอ. จำแนกตามประเด็น



• **ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการในภาพรวม**

ความพึงพอใจต่อ กนอ. ในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการในภาพรวม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.37 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ ความชัดเจนของขั้นตอนและระยะเวลาในการพัฒนาโครงการสำหรับผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ การปฏิบัติตามมาตรการ “รักษาระยะห่างทางสังคม” เพื่อสกัดโควิด-19 ความชัดเจนของแบบฟอร์มและเอกสารประกอบ ความชัดเจนของขั้นตอนและระยะเวลาการพิจารณาคำขอจัดตั้งหรือขยายนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน และประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินการ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48, 4.48, 4.48, 4.42, 4.38 และ 4.27 ตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 31 โดยเหตุผลที่ทำให้ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คือ ประกาศ ระเบียบ หลักเกณฑ์การปรับอัตราค่าบริการมีความซับซ้อน เข้าใจได้ยาก

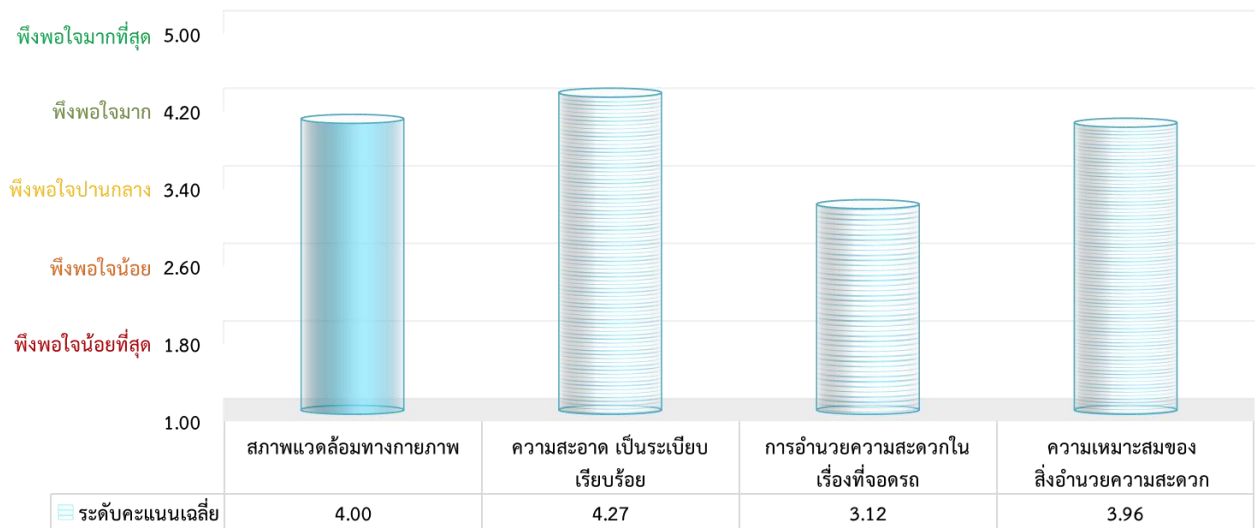
แผนภาพที่ 31 ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการในภาพรวม จำแนกตามประเด็น



- ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของ กนอ.

ความพึงพอใจต่อ กนอ. ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่ กนอ. สำนักงานใหญ่) อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.00 หรือพึงพอใจมาก โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 1 ประเด็น ได้แก่ ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.27 มีความพึงพอใจมาก จำนวน 1 ประเด็น ได้แก่ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.96 และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 1 ประเด็น ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในเรื่องที่จอดรถ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.12 ดังแผนภาพที่ 32 โดยเหตุผลที่ทำให้ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ คับแคบ และมีที่สำหรับให้บริการมีความคับแคบ แออัด

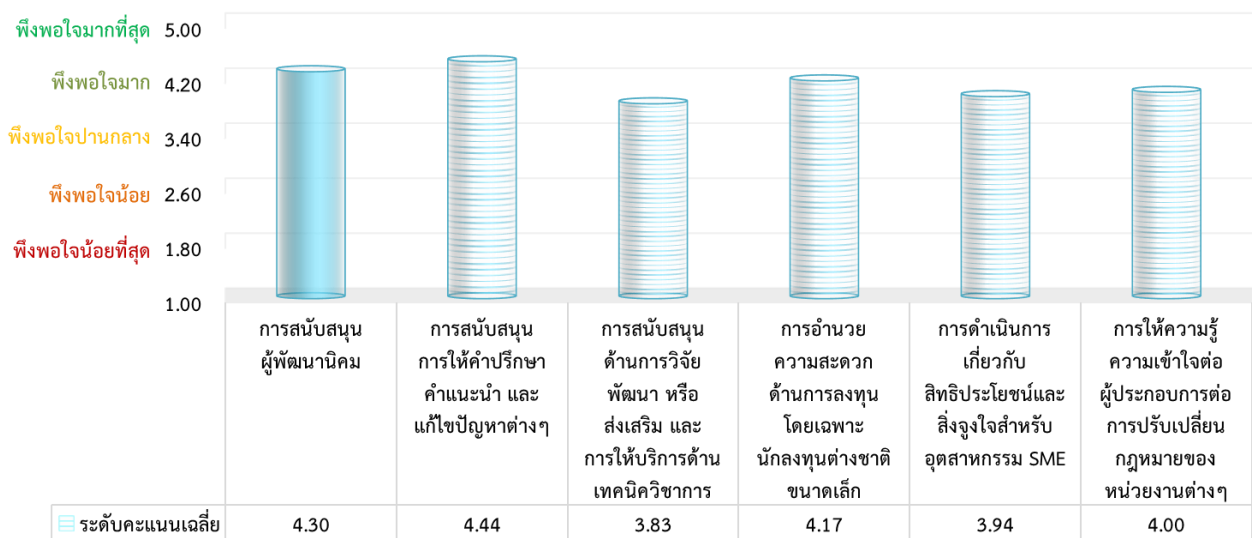
แผนภาพที่ 32 ความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของ กนอ. จำแนกตามประเด็น



- การสนับสนุนผู้ร่วมดำเนินงาน

ความพึงพอใจต่อ กนอ. ในด้านการสนับสนุนผู้พัฒนานิคม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.30 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 1 ประเด็น ได้แก่ การสนับสนุนการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ของนิคมอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.44 และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ การดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการลงทุน โดยเฉพาะนักลงทุนต่างชาติขนาดเล็ก การให้ความรู้ความเข้าใจต่อผู้ประกอบการต่อการปรับเปลี่ยนกฎหมายของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และสิ่งจูงใจสำหรับอุตสาหกรรม SME และการสนับสนุนด้านการวิจัย พัฒนา หรือส่งเสริม และการให้บริการด้านเทคนิควิชาการ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.17, 4.00, 3.94 และ 3.83 ตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 33 โดยเหตุผลที่ทำให้ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คือ กนอ. ไม่ค่อยมีการสนับสนุนด้านการวิจัย พัฒนา หรือส่งเสริม และให้บริการด้านเทคนิควิชาการ ไม่เคยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการลงทุน โดยเฉพาะนักลงทุนต่างชาติขนาดเล็ก และ กนอ. ไม่ค่อยมีการให้ความรู้ความเข้าใจต่อผู้ประกอบการเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกฎหมายของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

แผนภาพที่ 33 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนผู้ร่วมดำเนินงาน จำแนกตามประเด็น



4.2 ความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.

ผลการสำรวจมีผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.74 และมีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.62 หรือไม่พึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมเคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจในทุกด้าน เรียงตามลำดับคะแนน ได้ดังนี้

- ไม่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00
- ไม่พึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.00
- ไม่พึงพอใจน้อย ได้แก่ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร ค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.33, 2.00, 2.00 และ 2.00 ตามลำดับ
- ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ จุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.50

ตารางที่ 54 ความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. จำแนกตามด้าน

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ความไม่พึงพอใจในภาพรวม	11	40.74	2.62	ไม่พึงพอใจปานกลาง
ผลิตภัณฑ์และบริการ	2	7.41	3.00	ไม่พึงพอใจปานกลาง
ค่าธรรมเนียม / ค่าใช้จ่าย	6	22.22	2.00	ไม่พึงพอใจน้อย
จุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ.	2	7.41	1.50	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	3	11.11	2.33	ไม่พึงพอใจน้อย
บุคลากรของ กนอ.	1	3.70	5.00	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	1	3.70	2.00	ไม่พึงพอใจน้อย
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	2	7.41	2.00	ไม่พึงพอใจน้อย

ตารางที่ 55 รายละเอียดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. จำแนกตามด้าน

ความไม่พึงพอใจ	เหตุการณ์ความไม่พึงพอใจ	แนวทาง/ข้อเสนอแนะ
ผลิตภัณฑ์และบริการ	- การเพิกถอนที่ดินสาธารณะแบบไม่มีกำหนดระยะเวลา	- กนอ. ควรทำหน้าที่ตอบสนองกระทรวงมหาดไทยเกี่ยวกับประโยชน์ของการเพิกถอนที่ดินสาธารณะแทนผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม
	- เจ้าหน้าที่ กนอ. ไม่เข้มงวดในการกำกับดูแลระบบสาธารณูปโภคและการดำเนินงานของโรงงาน ให้ถูกต้องตามกฎระเบียบของ กนอ. และกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	- เจ้าหน้าที่ กนอ. ทุกระดับตั้งแต่ผู้อำนวยการนิคมอุตสาหกรรม จนถึงเจ้าหน้าที่ ควรทำหน้าที่กำกับดูแลระบบสาธารณูปโภคและการดำเนินงานด้านต่างๆ ของโรงงานให้ถูกต้องตามกฎระเบียบของ กนอ. และกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
ด้านค่าธรรมเนียม / ค่าใช้จ่าย	- ค่าประชาสัมพันธ์ไม่คุ้มค่ากับสิ่งที่ได้รับ / ค่าการตลาดสูงเกินไปเมื่อเทียบกับการประชาสัมพันธ์ที่ยังมีน้อย หรือไม่มีเท่าที่ควรจะเป็น	- การลดค่าประชาสัมพันธ์ลง 10% - การสื่อสารการตลาดและการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและหลากหลายช่องทาง
	- ค่ากำกับฯ สูงในช่วงเศรษฐกิจไม่ดี / นิคมอุตสาหกรรมใหม่ยังไม่มีลูกค้า แต่มีภาระค่าใช้จ่ายตามอัตราปกติในสถานการณ์โควิดและเศรษฐกิจที่ไม่ดี	- การลดค่ากำกับดูแลในช่วงเศรษฐกิจไม่ดี - การพิจารณาคัดค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมรายใหม่ในอัตราที่แตกต่างจากนิคมอุตสาหกรรมที่ดำเนินงานแล้ว - กนอ. ควรทำการตลาดให้กับผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมให้มากขึ้น
	- นิคมอุตสาหกรรมจัดตั้งใหม่ ซึ่งยังไม่มีลูกค้า แต่มีภาระค่าใช้จ่ายตามอัตราปกติ	- กนอ. ควรนำหลักเกณฑ์การปรับอัตราค่าธรรมเนียมดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น 10% ทุก 3 ปี มาใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับค่าบริการสาธารณูปโภคในนิคมอุตสาหกรรม
	- ค่าธรรมเนียมรายปีที่เพิ่มขึ้นทุก 3 ปีค่อนข้างจะสูงเกินไปสำหรับนิคมอุตสาหกรรมใหม่	- การพิจารณาค่าธรรมเนียมรายปีให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ
จุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ.	- ไม่มีห้องประชุมขนาดเล็กไว้บริการบริเวณชั้นล่างที่สำนักงานของ กนอ.	- การจัดให้มีห้องประชุมขนาดเล็กในพื้นที่ชั้นล่างเพื่ออำนวยความสะดวกในการประชุมหารือกับเจ้าหน้าที่ กนอ.
	- การไม่มีเจ้าหน้าที่ กนอ. ประจำที่สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม (โดยรับ ผอ. นิคมอุตสาหกรรม ซึ่งประจำอยู่ที่ที่เพื่อมาประชุมกับผู้ประกอบการทุกเดือน)	- การจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ให้ครอบคลุมพื้นที่ทุกนิคมอุตสาหกรรม เพื่อความสะดวกในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาให้ผู้ประกอบการได้ทั่วถึงและทันท่วงที

ความไม่พึงพอใจ	เหตุการณ์ความไม่พึงพอใจ	แนวทาง/ข้อเสนอแนะ
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร	- ไม่มีการจัดหมวดหมู่ของประกาศใน เว็บไซต์	- การจัดทำหมวดหมู่เรื่องต่างๆ ในเว็บไซต์ เพื่อให้ ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล เช่น ประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับ เป็นต้น
	- การไม่ให้ข้อมูลข่าวสารเรื่อง สิทธิประโยชน์และการตั้งโรงงาน/ผังเมือง ใน EEC ทำให้ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม ต้องหาข้อมูลเอง	- การจัดให้มีระบบ SHARING ข้อมูล / การจัดเวที หรือช่องทางสื่อสารข้อมูลข่าวสารในเรื่อง สิทธิประโยชน์และการตั้งโรงงาน/ผังเมืองใน EEC
	- ไม่ทราบ DIRECTORY ในการติดต่อ แต่ละงาน (ชื่อ เบอร์ติดต่อ ฝ่าย/กอง ฯลฯ)	- จัดทำ ORGANIZATION CHART ให้ชัดเจน โดยมีการระบุถึงส่วนงาน/หน่วยงานต่างๆ ภายใน กนอ. บทบาทหน้าที่ ช่องทางการติดต่อ รวมถึง ชื่อผู้ติดต่อประสานงาน และแจ้งเวียนให้ผู้พัฒนา นิคมอุตสาหกรรมรับทราบ
บุคลากรของ กนอ.	- จำนวนเจ้าหน้าที่ กนอ. ไม่เพียงพอ ทำให้ ไม่สามารถทำงานได้ทันตามกำหนดเวลา	- การจัดสรรงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนให้เท่ากันใน ทุกนิคมอุตสาหกรรม โดยการเทียบจำนวน เจ้าหน้าที่ต่อจำนวนโรงงาน
ด้านขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ	- กระบวนการให้บริการล่าช้า เช่น การยื่น ปรับค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น	- การพิจารณาปรับกระบวนการให้บริการให้มี ความกระชับ รวดเร็ว และมีความสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม
ด้านสภาพแวดล้อม ทางกายภาพ	- ที่จอดรถของ กนอ. สำนักงานใหญ่ ไม่เพียงพอ	- การจัดพื้นที่จอดรถให้เพียงพอ / เช่าพื้นที่จอดรถ เพิ่มเติม และมี SHUTTLE BUS คอยอำนวยความสะดวก ในการรับ-ส่ง
	- ร้านอาหาร และร้านกาแฟมีน้อย	- การจัดให้มีร้านอาหาร และร้านกาแฟเพื่อเป็น ทางเลือกให้มากขึ้น เพื่อความเหมาะสมใน การรับรองนักลงทุน

4.3 ความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.

ผลการประมวลข้อมูล A Kano Model เพื่อให้ได้ปัจจัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม โดยจำแนกปัจจัยตามประเภทต่างๆ ได้ดังนี้

1) ปัจจัยที่สร้างความประทับใจ (Attractive) เป็นปัจจัยแฝงที่ไม่ได้เป็นที่คาดหวัง/ต้องการล่วงหน้าจากผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม ถ้าผลิตภัณฑ์มีคุณสมบัตินี้ จะทำให้ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากขึ้น แต่ถ้าผลิตภัณฑ์ไม่มีคุณสมบัตินี้จะไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

2) ปัจจัยที่ลูกค้าคาดหวัง (One Dimension) เป็นปัจจัยแปรผันซึ่งผลิตภัณฑ์มีคุณสมบัติเหล่านี้มากขึ้นเท่าไรความพึงพอใจจะมากขึ้นเท่านั้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าผลิตภัณฑ์มีคุณสมบัติดังกล่าวน้อยลงเท่าไรผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมจะพึงพอใจน้อยลงเท่านั้น

3) ปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐาน (Must be) เป็นปัจจัยที่ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมต้องการ และจะต้องพบในผลิตภัณฑ์ หากไม่พบคุณสมบัติเหล่านี้ จะเกิดความไม่พึงพอใจและร้องเรียน ในทางกลับกัน หากพบคุณสมบัติดังกล่าว จะไม่เป็นการเพิ่มความพึงพอใจ

4) ปัจจัยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม (Indifferent)

กล่าวโดยสรุปแล้ว ปัจจัยความต้องการ จะพิจารณาจากปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐาน (Must be) และความคาดหวัง จะพิจารณาจากปัจจัยที่สร้างความประทับใจ (Attractive) และปัจจัยที่ลูกค้าคาดหวัง (One Dimension) ของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม ดังแผนภาพที่ 34

แผนภาพที่ 34 ปัจจัยของความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.

ATTRACTIVE ปัจจัยที่สร้างความประทับใจ 10 ประเด็น

กระบวนการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม	1. การให้บริการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมแบบครบวงจร
จุดให้บริการ	1. การดูแลนักลงทุนรายใหม่ (Focal Point Service) โดยให้บริการสำนักชั่วคราว บริการห้องประชุม การให้คำปรึกษา และคำปรึกษาด้านการลงทุน
ผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ.	2. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานของ กนอ.
ช่องทาง	1. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน
การติดต่อสื่อสาร	1. การแนะนำข่าวสาร/จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์
บุคลากรของ กนอ.	1. การให้บริการ One Stop Services for Developers
ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	1. ความทันสมัยของสำนักงานใหญ่ (Smart building)
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	1. ทัศนคติที่ดีของพนักงาน
การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมดำเนินงาน	1. ทัศนคติที่ดีของพนักงาน
	2. การบริการรอบมัลติสตร ความรู้ พัฒนาทักษะ
	3. เจ้าหน้าที่ดูแลผู้ร่วมดำเนินงาน (Account Executive for Developers) ในการสนับสนุน การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาต่างๆ

ONE-DIMENSION ปัจจัยที่ลูกค้าคาดหวัง 8 ประเด็น

กระบวนการพัฒนาโครงการในนิคมอุตสาหกรรม	1. การขออนุมัติผังแม่บทโครงการมีความชัดเจนและเหมาะสม
ช่องทาง	1. ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
การติดต่อสื่อสาร	1. การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญห
บุคลากรของ กนอ.	2. การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ
	3. ความเป็นมิตรและสุภาพ
	4. ความพร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	1. ขั้นตอนการให้บริการที่มีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
	2. การดำเนินการตามประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบ ของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินงาน

INDIFFERENT ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ 2 ประเด็น

กระบวนการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม	1. การส่งเสริมการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมตามแนวทางเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ
การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมดำเนินงาน	1. การจัดตั้งชมรมกีฬาและแข่งขันกีฬาระดับความสัมพันธระหว่าง กนอ. และ ผู้ร่วมดำเนินงาน

MUST BE ปัจจัยที่เป็นความต้องการพื้นฐาน 14 ประเด็น

กระบวนการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม	1. การขอประกาศเขตนิคมอุตสาหกรรมมีความชัดเจนและเหมาะสม
	2. การขอจัดตั้งหรือขยายนิคมอุตสาหกรรมมีความชัดเจนและเหมาะสม
	3. การขอความเห็นชอบรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมโครงการ (EIA) มีความชัดเจนและเหมาะสม
กระบวนการพัฒนาโครงการในนิคมอุตสาหกรรม	1. การขออนุญาตทำการจัดสรรที่ดินนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงานมีความชัดเจนและเหมาะสม
	2. การขออนุมัติแบบก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความชัดเจนและเหมาะสม
การบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม	1. การพิจารณาเห็นชอบราคาและอัตราค่าบริการต่างๆ ในนิคมอุตสาหกรรมตามสัญญา ร่วมดำเนินงานมีความเหมาะสมและรวดเร็ว
	2. การจัดการและตอบสนองเมื่อเกิดอุบัติเหตุ/อุบัติภัยในนิคมอุตสาหกรรมอย่างทันท่วงที
	3. การกำกับดูแลการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมตามมาตรการ EIA มีความเหมาะสม
	4. การจัดให้มีการฝึกอบรมตอบโต้ภาวะฉุกเฉินประจำปี
บุคลากรของ กนอ.	1. ความซื่อสัตย์ และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
	2. ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการของพนักงาน
	3. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	1. ความชัดเจนของขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในงานต่างๆ
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	1. ความเพียงพอของที่จอดรถภายใน กนอ.

จากแผนภาพที่ 34 แสดงถึงปัจจัยของความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

❖ ปัจจัยที่เป็นความต้องการพื้นฐาน

- ด้านกระบวนการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม คือ การขอประกาศเขตนิคมอุตสาหกรรมมีความชัดเจนและเหมาะสม การขอจัดตั้งหรือขยายนิคมอุตสาหกรรมมีความชัดเจนและเหมาะสม และการขอความเห็นชอบรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมโครงการ (EIA) มีความชัดเจนและเหมาะสม
- ด้านกระบวนการพัฒนาโครงการในนิคมอุตสาหกรรม คือ การขออนุญาตทำการจัดสรรที่ดินนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงานมีความชัดเจนและเหมาะสม และการขออนุมัติแบบก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความชัดเจนและเหมาะสม
- ด้านการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม คือ การพิจารณาเห็นชอบราคาและอัตราค่าบริการต่างๆ ในนิคมอุตสาหกรรมตามสัญญาร่วมดำเนินงานมีความเหมาะสมและรวดเร็ว การจัดการและตอบสนองเมื่อเกิดอุบัติเหตุ/อุบัติภัยในนิคมอุตสาหกรรมอย่างทันท่วงที การกำกับ การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมตามมาตรการ EIA มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และการจัดให้มีการฝึกซ้อมแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินประจำปี
- ด้านบุคลากรของ กนอ. คือ ความซื่อสัตย์ และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการของพนักงาน และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
- ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ คือ ความชัดเจนของขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในงานต่างๆ
- ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่ กนอ.) คือ ความเพียงพอของที่จอดรถภายใน กนอ.

❖ ปัจจัยที่ลูกค้าคาดหวัง

- ด้านกระบวนการพัฒนาโครงการในนิคมอุตสาหกรรม คือ การขออนุมัติผังแม่บทโครงการมีความชัดเจนและเหมาะสม
- ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร คือ ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
- ด้านบุคลากรของ กนอ. คือ การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหา การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ความเป็นมิตรและสุภาพ และความพร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
- ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนการให้บริการที่มีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการดำเนินการตามประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบ ของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินงาน

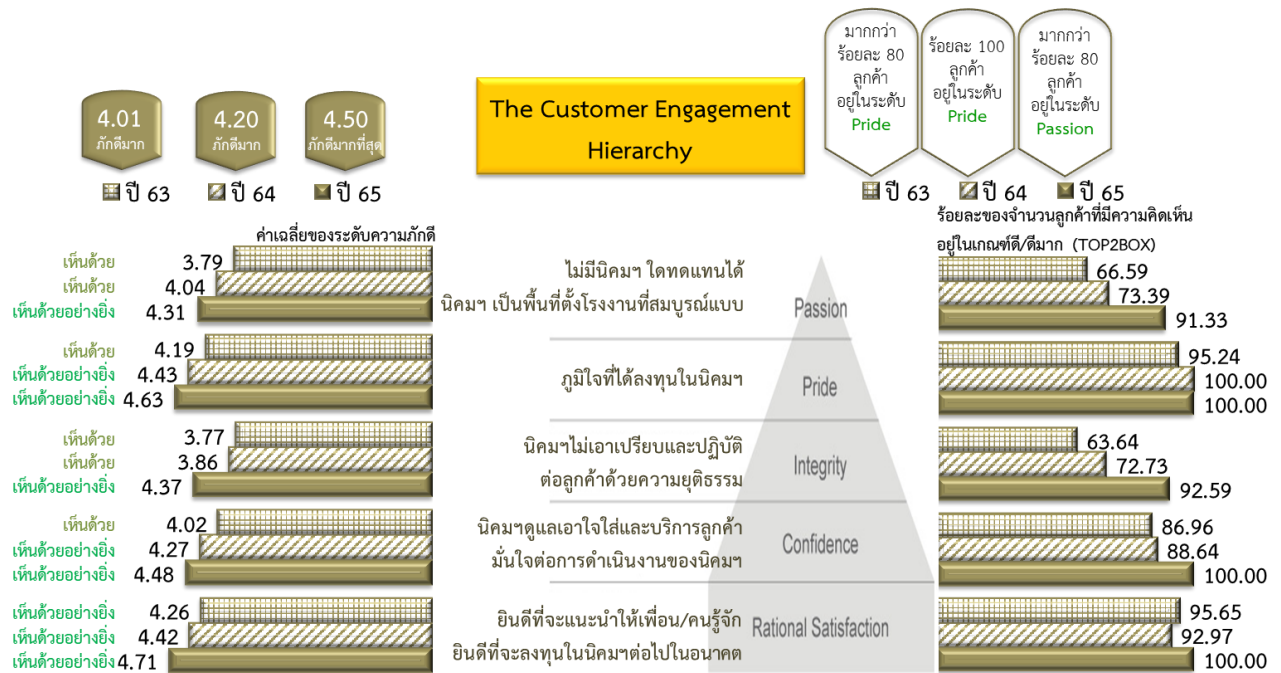
❖ ปัจจัยที่สร้างความประทับใจ

- ด้านกระบวนการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม คือ การให้บริการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมแบบครบวงจร
- ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ. คือ การดูแลนักลงทุนรายใหม่ (Focal Point Service) โดยให้บริการสำนักชั่วคราว บริการห้องประชุม การให้คำปรึกษา และคำปรึกษาด้านการลงทุน และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานของ กนอ.
- ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร คือ ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน
- ด้านบุคลากรของ กนอ. คือ การแนะนำข่าวสาร/จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์
- ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ คือ การให้บริการ One Stop Services for Developers
- ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่ กนอ.) คือ ความทันสมัยของสำนักงานใหญ่ (Smart building)
- ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมดำเนินงาน คือ ฟรีค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการ สันทนาการ เช่น Fitness/สถานที่ออกกำลังกาย สนามกอล์ฟ เป็นต้น การบริการอบรม หลักสูตร ความรู้ พัฒนาทักษะ เช่น กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานต่างๆ ที่ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมควรรู้ เป็นต้น และเจ้าหน้าที่ดูแลผู้ร่วมดำเนินงาน (Account Executive for Developers) ในการสนับสนุน การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาต่างๆ

4.4 ความภาคภูมิใจ

ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อความภาคภูมิใจที่มีต่อ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือภาคภูมิใจในระดับมากที่สุด โดยความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาร้อยละของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมที่ตอบระดับมากที่สุดหรือมากที่สุด พบว่า กนอ. มีผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมากกว่า ร้อยละ 80 มีความภาคภูมิใจในระดับหลงใหล (PASSION) โดยมีความคิดเห็นว่า กนอ. เป็นผู้ร่วมดำเนินงานที่สมบูรณ์แบบ และไม่มีองค์กรไหนแทนที่ได้ ดังแผนภาพที่ 35

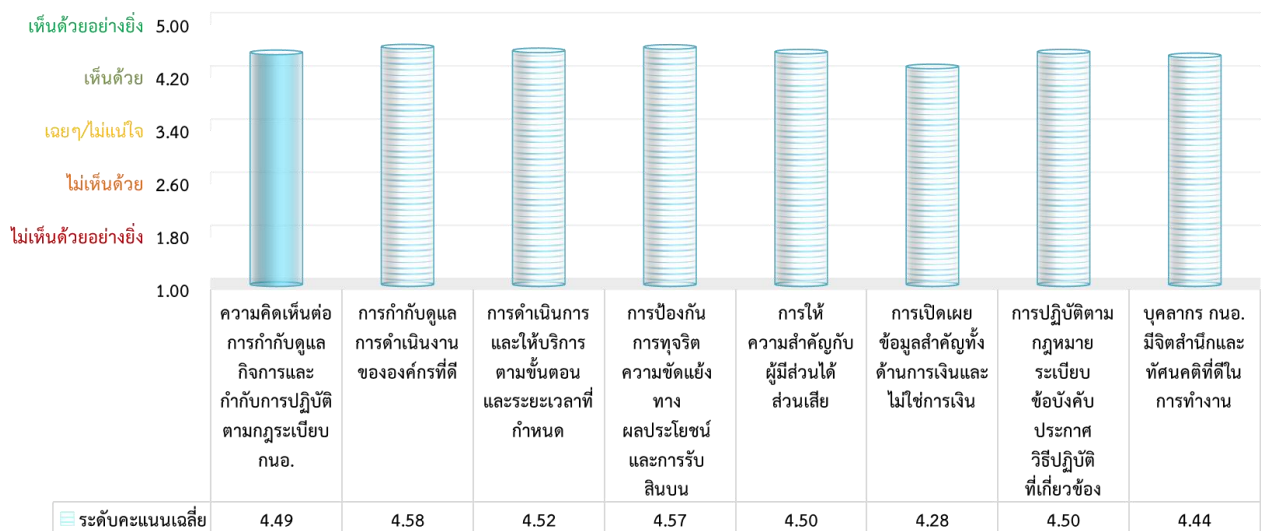
แผนภาพที่ 35 ความคิดเห็นที่มีต่อความภาคภูมิใจที่มีต่อ กนอ.



4.5 การกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.

ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.49 หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกประเด็น คือ กนอ. มีการกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์/มาตรฐานในระดับประเทศและระดับสากล มีการป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน ตลอดจนการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน มีการดำเนินการและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดอย่างโปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ. มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ วิธีปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของ กนอ. อย่างเคร่งครัด บุคลากร กนอ. มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่และผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตลอดจนปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และ กนอ. มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงินที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.58, 4.57, 4.52, 4.50, 4.50, 4.44 และ 4.28 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 36

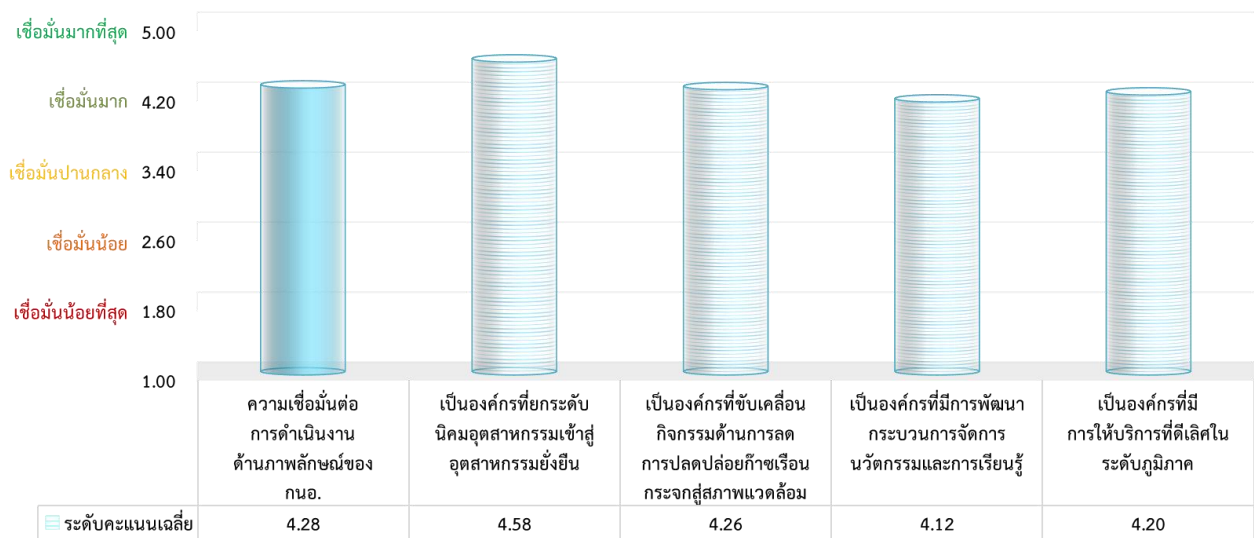
แผนภาพที่ 36 การกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.



4.6 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ.

ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.28 หรือเชื่อมั่นมากที่สุด โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุด จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ กนอ. เป็นองค์กรที่ยกระดับนิคมอุตสาหกรรมเข้าสู่อุตสาหกรรมยั่งยืน (ECO INDUSTRIAL ESTATE) และเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนกิจกรรมด้านการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่สภาพแวดล้อม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.58 และ 4.26 ตามลำดับ และมีความเชื่อมั่นมาก จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ กนอ. เป็นองค์กรที่มีการให้บริการที่ดีเลิศในระดับภูมิภาค และเป็นองค์กรที่มีการพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรมและการเรียนรู้ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.20 และ 4.12 ตามลำดับ แผนภาพที่ 37

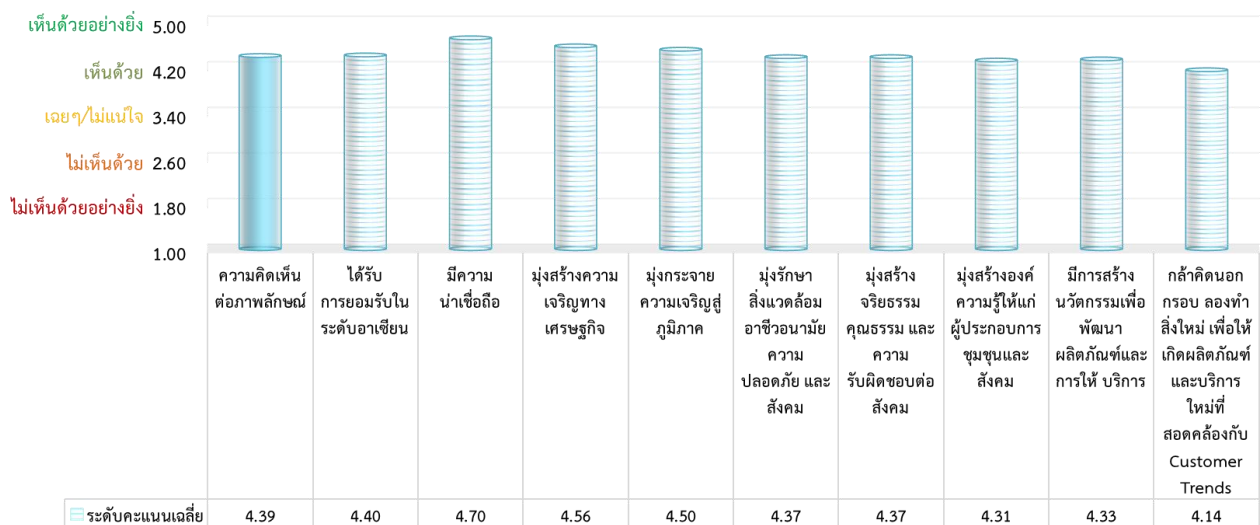
แผนภาพที่ 37 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ.



4.7 ภาพลักษณ์

ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.39 หรือภาพลักษณ์ในระดับดีมาก โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 8 ประเด็น ได้แก่ กนอ. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจ เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับในระดับอาเซียน เป็นองค์กรที่มุ่งรักษาสีสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสังคม กนอ. เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างจริยธรรม คุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นองค์กรที่มุ่งกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค เป็นองค์กรที่มีการสร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการ และเป็นองค์กรที่มุ่งสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ ชุมชนและสังคม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.70, 4.56, 4.40, 4.37, 4.37, 4.35, 4.33 และ 4.31 ตามลำดับ และระดับเห็นด้วย จำนวน 1 ประเด็น ได้แก่ กนอ. เป็นองค์กรที่กล้าคิดนอกกรอบ ลองทำสิ่งใหม่เพื่อให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่สอดคล้องกับ CUSTOMER TRENDS อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.14 ดังแผนภาพที่ 38

แผนภาพที่ 38 ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของ กนอ.



4.8 การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. (ECO INDUSTRIAL ESTATES)

1) การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.

ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรมอยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.44 หรือสำคัญมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. ในการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.13 หรือพึงพอใจมาก

2) ความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.

ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.30 หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายมิติ พบว่า ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านกายภาพ มิติด้านบริหารจัดการ และมิติด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.44, 4.43 และ 4.30 ตามลำดับ และเห็นด้วย จำนวน 2 มิติ ได้แก่ มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.13 และ 3.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 56 ความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.

ประเด็นผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ความคิดเห็นในภาพรวม	4.30	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มิติด้านกายภาพ	4.44	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยให้การดูแลพื้นที่ระบบสาธารณสุขปภค ภายในนิคมอุตสาหกรรมดีขึ้น/เป็นไปตามมาตรฐาน	4.44	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มิติด้านเศรษฐกิจ	3.93	เห็นด้วย
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยส่งเสริมการลงทุนของ ภาคอุตสาหกรรม	3.93	เห็นด้วย
มิติด้านสิ่งแวดล้อม	4.30	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยให้ผู้ประกอบการลดการปล่อยของเสีย/มลภาวะให้เหลือน้อยที่สุด/ลดลง	4.19	เห็นด้วย
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยให้ผู้ประกอบการดูแลและเอาใจใส่ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้น	4.38	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยให้ผู้ประกอบการลดการใช้ทรัพยากร และพลังงาน หรือใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่า	4.20	เห็นด้วย
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยให้ผู้ประกอบการดูแลและเอาใจใส่ ผลกระทบที่จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยมากขึ้น	4.38	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มิติด้านสังคม	4.13	เห็นด้วย
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยยกระดับคุณภาพ ชีวิตของพนักงานที่ ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมให้ดียิ่งขึ้น	4.13	เห็นด้วย



ประเด็นผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
มิติด้านบริหารจัดการ	4.43	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยส่งเสริมการบริหารจัดการอย่างมีส่วนร่วม และลดความขัดแย้งระหว่างภาคประชาชนและภาคอุตสาหกรรม	4.44	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยยกระดับการกำกับดูแลโรงงาน และส่งเสริมให้โรงงานเข้าสู่ระบบการบริหารจัดการระดับสากลและระดับประเทศ	4.29	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ช่วยให้เกิดการพึ่งพากันระหว่างภาคประชาชนและภาคอุตสาหกรรม เช่น ผู้ประกอบการขายวัสดุเหลือจากการผลิตไปให้แก่ชุมชนหรือขายในราคาถูก และรับซื้อสินค้าจากชุมชนหรือหาตลาดขายสินค้าให้ เป็นต้น	4.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

5. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

5.1 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม

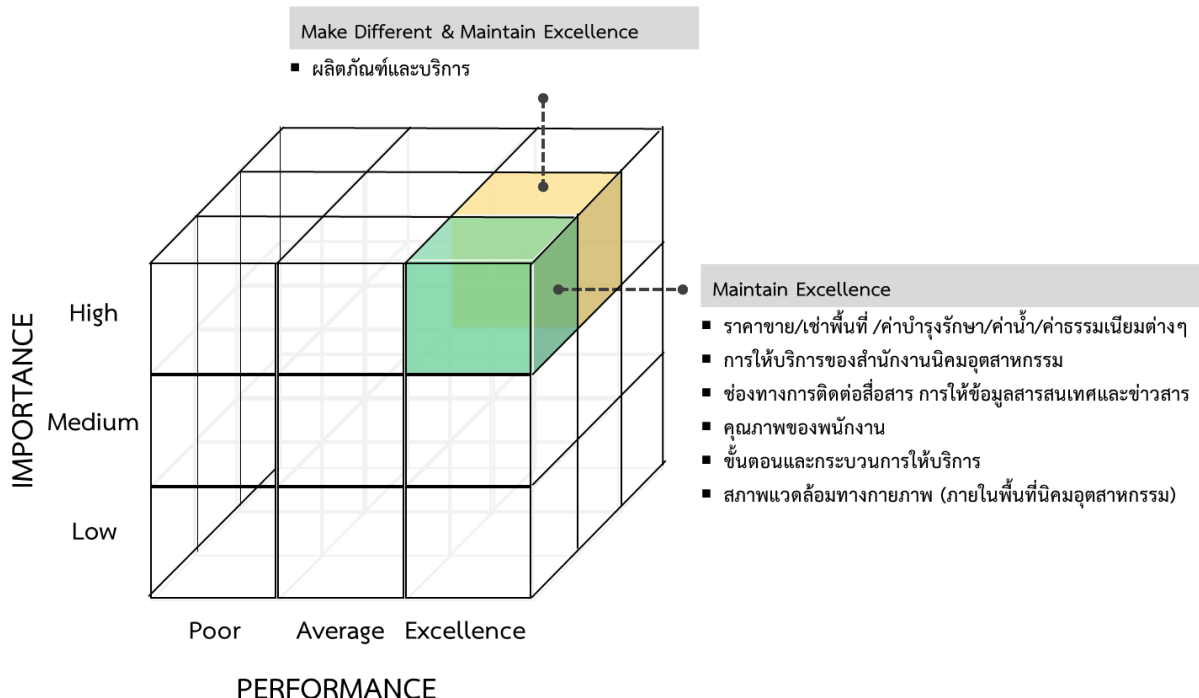
เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่ง มาวิเคราะห์ด้วย 3D Mapping Analysis ที่พิจารณาความพึงพอใจ (CSI : Customer Satisfaction Index) และความสำคัญ/ความคาดหวัง (II : Importance Index) และการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Benchmarking) ดังแผนภาพที่ 39 สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ประเด็นที่ต้องสร้างความแตกต่างและต้องยกระดับสู่ความเป็นเลิศ (Make Different & Maintain Excellence) เป็นประเด็นที่ลูกค้าให้ความสำคัญ/คาดหวังสูง ความพึงพอใจสูง และเทียบเท่าคู่แข่ง มี 1 ประเด็น คือ ราคา

กลุ่มที่ 2 ประเด็นที่ต้องยกระดับสู่ความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) เป็นประเด็นที่ลูกค้าให้ความสำคัญ/คาดหวังสูง ความพึงพอใจสูง และสูงกว่าคู่แข่ง มี 6 ประเด็น คือ ผลิตภัณฑ์และบริการ จุดให้บริการ ผู้ให้บริการ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร คุณภาพของพนักงาน ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

แผนภาพที่ 39 การวิเคราะห์ 3D Mapping

เพื่อหาประเด็นสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม



จากผลการสำรวจลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมสามารถนำเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<p>➤ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.55: พึงพอใจมากที่สุด</p> <p>➤ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของนิคมอุตสาหกรรม ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 0.54 ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.13: ไม่พึงพอใจปานกลาง</p> <p>➤ ความไม่พึงพอใจรายด้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจร้อยละ 0.14 ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00: ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด ● ราคาขาย/เช่าพื้นที่/ ค่าบำรุงรักษา/ ค่าน้ำ/ ค่าธรรมเนียมต่างๆ ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจร้อยละ 0.20 ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.00: ไม่พึงพอใจมาก ● สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจร้อยละ 0.34 ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.60: ไม่พึงพอใจน้อย 	<p>ยกระดับความพึงพอใจให้มากขึ้น โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ช่องทางการติดต่อสื่อสาร <ul style="list-style-type: none"> - การปรับปรุงระบบโทรศัพท์และจัดทำ DIRECTORY ให้สามารถติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ - การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน ● อัตรากำลัง <ul style="list-style-type: none"> - การปรับอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ● คุณภาพของพนักงาน <ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้คำปรึกษา ช่วยแก้ไขปัญหาได้ - พนักงานมี SERVICE MIND และ บริการอย่างสุภาพ และเป็นมิตร ● ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> - การจัดทำประเมินผลของตัวชี้วัดมาตรฐานการให้บริการ (SERVICE STANDARD) - การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ● ผลิตภัณฑ์และบริการ <ul style="list-style-type: none"> - การปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาให้มีมาตรฐาน - การปรับปรุงระบบการระบายน้ำท่วมขัง - การเร่งปรับปรุงแก้ไขถนนในจุดที่ชำรุด ● สภาพแวดล้อมทางกายภาพ <ul style="list-style-type: none"> - การจัดระเบียบการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน - การจำกัดความเร็วของรถทุกชนิดที่วิ่งภายในนิคมอุตสาหกรรม และมีบทลงโทษรถที่ขับสวนทาง เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ - นำสุนัขจรจัดออกนอกบริเวณนิคมอุตสาหกรรม
<p>➤ ความภักดีของลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมีความภักดีมาก/มากที่สุด ร้อยละ 94.91 ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.40: มีความภักดีมากที่สุด 	<p>รักษาระดับความภักดีของลูกค้าให้อยู่ในระดับสูงต่อไป โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การเข้าพบ หรือเยี่ยมเยียนผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร หรือความคิดเห็นต่างๆ ทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ และการดำเนินงานของ กนอ. หรือนิคมอุตสาหกรรม ● การจัดกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อกระชับความสัมพันธ์ ระหว่าง กนอ. หรือนิคมอุตสาหกรรม และ



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<p>➤ การวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ โดยใช้ 3D Mapping Analysis</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ประเด็นที่ต้องสร้างความแตกต่างและต้องยกระดับสู่ความเป็นเลิศ (MAKE DIFFERENT & MAINTAIN EXCELLENCE) <ul style="list-style-type: none"> ○ ผลิตภัณฑ์และบริการ ● ประเด็นที่ต้องรักษามาตรฐานการให้บริการ (MAINTAIN EXCELLENCE) <ul style="list-style-type: none"> ○ ราคาขาย/เช่าพื้นที่ /ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ ○ การให้บริการของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม 	<p>ผู้ประกอบการ เช่น งานชุมชนสัมพันธ์ งานบุญ งานบริจาค งานกีฬา และกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ พร้อมทั้งให้การช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา เมื่อลูกค้าประสบปัญหา ● การมีบริการ Business Lounge ภายในนิคมอุตสาหกรรม เพื่อใช้เป็นสถานที่ให้ผู้ประกอบการได้มีโอกาสได้พบปะ หรือพูดคุยกัน <p>สร้างความแตกต่างและต้องยกระดับสู่ความเป็นเลิศ ในด้าน :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผลิตภัณฑ์และบริการ โดย <ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการสาธารณูปโภคที่ทันสมัย มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน เช่น การปรับปรุงหรือซ่อมแซมผิวถนน ไม่ให้เป็นหลุมเป็นบ่อ เพื่อความปลอดภัยสำหรับการสัญจรไปมา การเพิ่มไฟส่องสว่างให้ครอบคลุมพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรม โดยเฉพาะจุดเสี่ยงต่างๆ การมีมาตรการป้องกันและแก้ไขน้ำท่วมที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น - การพัฒนาและปรับปรุงระบบ e-PP ให้มีความเสถียร สะดวก รวดเร็ว และรองรับการให้บริการที่ครบวงจร - การควบคุมกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมความปลอดภัย เช่น การติดตามตรวจสอบมลภาวะทางกลิ่นจากโรงงานอื่นๆ ที่เข้ามาบริเวณในบางช่วงเวลา การประชาสัมพันธ์การรณรงค์ส่งเสริมให้มีการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ การมีกล้องวงจรปิดครอบคลุมพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น - การเวรคืนพื้นที่สาธารณะ เพื่อให้การวางผังอาคารเกิดประโยชน์สูงสุด และควรมีการจัดสรรพื้นที่สำหรับจอดรถส่วนกลาง <p>รักษามาตรฐานการให้บริการ ในด้าน :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ราคาขาย/เช่าพื้นที่ /ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ โดย <ul style="list-style-type: none"> - การพิจารณาปรับลดอัตราค่าเช่าพื้นที่ ค่าธรรมเนียมค่าบริการ และค่าบำรุงรักษาต่างๆ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> ○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร ○ คุณภาพของพนักงาน ○ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ○ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) 	<ul style="list-style-type: none"> - การคิดอัตราค่าน้ำประปาที่สมเหตุสมผล ราคาไม่แพงเกินไปจริง - การคิดอัตราค่าบำบัดน้ำเสียในอัตราที่เหมาะสมกับการใช้งานจริง ● การให้บริการของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม โดย <ul style="list-style-type: none"> - การปรับปรุงสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมให้มีความทันสมัย และเพิ่มพื้นที่บริการภายในสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมให้เพียงพอเหมาะสมในการให้บริการ - การให้บริการ One Stop Service (OSS) แบบครบทุกงานบริการ - การดูแลความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงาน และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ เครื่องดื่ม และ WIFI เป็นต้น ● ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร โดย <ul style="list-style-type: none"> - การเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม เช่น จดหมาย และ E-MIAL ควรส่งให้ถึงผู้ประกอบการก่อนถึงกำหนดเวลาที่ต้องดำเนินการ โทรศัพท์ควรให้เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับสายทุกครั้ง เป็นต้น - การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ เช่น จดหมายควรส่งด้วยความรวดเร็ว เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันการณ์ WEBSITE ของ กนอ. ควรสืบหาเอกสารหรือข้อมูลต่างๆ ได้ง่าย - มาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทาง เช่น WWW.IEAT.GO.TH ควรมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมง และระบบควรให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ โทรศัพท์ของสำนักงานใหญ่ควรติดต่อได้ง่าย และเจ้าหน้าที่ควรตอบกลับตามระยะเวลาที่กำหนด สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน เป็นต้น ● คุณภาพของพนักงาน โดย <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำที่มีประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ - เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร (Service Mind)

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> - การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการต่างๆ เช่น การอนุมัติ-อนุญาต การประสานงานกับผู้ประกอบการ เป็นต้น - เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยต่างๆ ได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง - การจัดกิจกรรม/การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการกับลูกค้า • ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ โดย <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบ ของ กนอ. ควรเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน - การให้บริการ GREAT SERVICE TOTAL SOLUTION CENTER (TSC) ได้แก่ มาตรฐานการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร (TOTAL SOLUTION CENTER : TSC) ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน ระบบ I-EA-T E-PP ควรมีรูปแบบหน้าจอที่ใช้งานได้ง่าย และสามารถติดตามผลการพิจารณาค่าขอว่าอยู่ในขั้นตอนใดได้ และเจ้าหน้าที่ควรติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมงเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน - ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการมีความชัดเจน กระชับ รวดเร็ว และถูกต้อง เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด โดยเฉพาะการพิจารณาอนุมัติ-อนุญาต - การพัฒนาและปรับปรุงระบบ e-PP ให้ง่ายต่อการใช้งานและมีความเสถียรมากขึ้น - การจัดทำคู่มือระบบ e-PP ที่เข้าใจง่าย สะดวกต่อการใช้งาน • สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) โดย <ul style="list-style-type: none"> - การแก้ไขปัญหากรณีติดภายในนิคมอุตสาหกรรม โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน (เช้า-เย็น) - การดูแลสภาพแวดล้อมภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมให้สะอาดและเป็นระเบียบ - การเพิ่มพื้นที่สีเขียว หรือสวนสาธารณะให้มากขึ้น - ความเข้มงวดในการห้ามจอดรถบริเวณพื้นที่ห้ามจอดหรือพื้นที่ที่กีดขวางการจราจร - การเพิ่มพื้นที่จอดรถส่วนกลางให้เพียงพอต่อความต้องการ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<p>➤ การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ</p> <ul style="list-style-type: none"> • การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรม (ร้อยละ 86.44) • การรับรู้ในการเป็นนิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (ร้อยละ 88.82) • การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. (ร้อยละ 65.67) • ความสนใจเข้าร่วมโครงการสนับสนุนส่งเสริมการเป็นโรงงานอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (ร้อยละ 65.13) 	<p>ยกระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรม ผ่านการสื่อสารมากขึ้นในช่องทาง :</p> <ul style="list-style-type: none"> • การติดต่อสื่อสาร และการส่งข้อมูลข่าวสารโดยใช้ LINE และ E-MAIL เป็นช่องทางหลัก • การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ควรมีเนื้อหาที่ชัดเจน รวดเร็ว และทั่วถึง <p>สนับสนุนผู้ประกอบการให้มีส่วนร่วมให้มากขึ้นในการยกระดับการเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรม โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> • สิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ภาษี ค่าเช่า ค่าธรรมเนียม หรือค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น • การสนับสนุนและให้ความรู้ รวมถึงคำปรึกษาเรื่องการเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ • การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงาน หรือการเข้าร่วมโครงการโดยไม่มีค่าใช้จ่าย เป็นต้น
	<p>ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</p> <ul style="list-style-type: none"> • ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ <ul style="list-style-type: none"> - การปรับปรุงคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน - การเพิ่มความปลอดภัยภายในนิคมอุตสาหกรรม เช่น การจัดมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเดินตรวจตราดูแลความเรียบร้อยภายในนิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น - การตัดแต่งต้นไม้ใหญ่ไม่ให้บดบังการจราจรและทางเดิน - กนอ. ควรดำเนินการด้านสาธารณูปโภคที่สำคัญด้วยตัวเอง เช่น ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น • ด้านราคาหรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ <ul style="list-style-type: none"> - การพิจารณาให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีกับผู้ประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรม - การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์ หรือหลักเกณฑ์ต่างๆ ให้ผู้ประกอบการได้รับทราบอย่างทั่วถึง - การให้ หรือเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกอบการที่ดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม หรือเข้าร่วมเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรม

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> ● ด้านช่องทางการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> - การปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้เป็นระบบออนไลน์มากขึ้น - การขยายเวลาการให้บริการ โดยวันธรรมดา ให้บริการระหว่าง 8.00-18.00 น. รวมถึงควรมีการพิจารณาเพิ่มการบริการในวันเสาร์ด้วย - การเพิ่มช่องทางการให้บริการงานด้านต่างๆ ที่มี การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ ● ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร <ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ควรมีเนื้อหาที่ชัดเจน รวดเร็ว และทั่วถึง - การจัดทำสมุดโทรศัพท์ของหน่วยงานภายใน กนอ. และนิคมอุตสาหกรรม โดยระบุชื่อผู้ติดต่อหรือผู้รับผิดชอบงานแต่ละด้าน พร้อมเบอร์โทรศัพท์ที่ชัดเจน และเผยแพร่ให้ผู้ประกอบการทราบ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร หรือประสานงานด้านต่างๆ - การปรับปรุงระบบการสื่อสารทางโทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันพบปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง และเจ้าหน้าที่ไม่รับสาย หรือไม่ติดต่อกลับ - การปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร และกระจายครอบคลุมพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรม ● ด้านพนักงานที่ให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ของ กนอ. หรือนิคมอุตสาหกรรมควรได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้เป็นประจำ เพื่อให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูล หรือคำปรึกษาเกี่ยวกับงานด้านต่างๆ ของ กนอ. และนิคมอุตสาหกรรมให้กับผู้ประกอบการได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน ● ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> - การพิจารณาปรับลดระยะเวลาและขั้นตอนการพิจารณา คำขออนุมัติ-อนุญาตต่างๆ ให้มีความกระชับ - การพัฒนาและปรับปรุงระบบ e-PP ให้เป็น Paperless แบบ 100%



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none">- การพัฒนาและปรับปรุงระบบ e-PP ให้ครอบคลุมทุกงานบริการ- การแจ้งและตรวจสอบสถานะการยื่นขออนุมัติ-อนุญาตให้ทราบเป็นระยะ- ในกรณีที่ผู้ประกอบการดำเนินการบันทึกข้อมูลในระบบ e-PP ไม่ถูกต้อง ควรให้เจ้าหน้าที่ของนิคมอุตสาหกรรมดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงข้อมูลให้กับผู้ประกอบการได้• ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)<ul style="list-style-type: none">- การบริหารจัดการการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน หรือ เข้า-เย็น ให้มีความคล่องตัว เช่น การมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก การตั้งเวลาของสัญญาณไฟจราจร ให้มีความสอดคล้องกับปริมาณรถในแต่ละด้าน เพื่อลดการสะสมของรถในเส้นทางที่มีปริมาณรถวิ่งอย่างหนาแน่น เป็นต้น- การปรับภูมิทัศน์ภายในนิคมอุตสาหกรรมให้มีความสวยงาม เช่น การตัดหญ้ารก การตัดต้นไม้ใหญ่ที่บดบังทัศนียภาพต่างๆ การเก็บขยะ การจัดการสุนัขจรจัด การจัดการหาบเร่แผงลอย เป็นต้น- ความเข้มงวดของนิคมอุตสาหกรรมในการห้ามจอดรถกีดขวางการจราจร และการจอดรถในพื้นที่ห้ามจอด โดยควรมีการพิจารณากำหนดบทลงโทษที่ชัดเจน

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า (ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม/ผู้ร่วมดำเนินงาน)

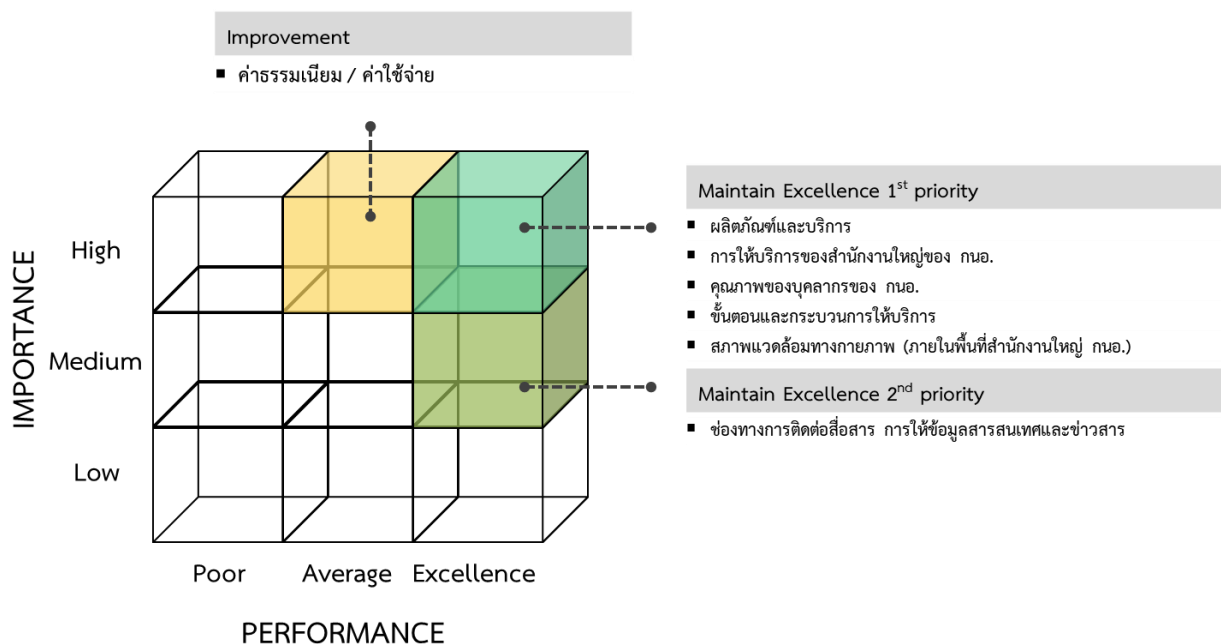
เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมาวิเคราะห์ด้วย 3D Mapping Analysis ที่พิจารณาจากความพึงพอใจ (CSI : Customer Satisfaction Index) และความสำคัญ/ความคาดหวัง (II: Importance Index) ดังแผนภาพที่ 40 สามารถแบ่งกลุ่มประเด็นที่ต้องพัฒนาและปรับปรุงได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน (Urgent Improvement) เป็นประเด็นที่ลูกค้าให้ความสำคัญ/คาดหวังสูง และความพึงพอใจปานกลาง มีทั้งหมด 1 ประเด็น คือ ผลิตภัณฑ์และบริการ

กลุ่มที่ 2 ประเด็นที่ต้องยกระดับสู่ความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) เป็นประเด็นที่ลูกค้าให้ความสำคัญ/คาดหวังสูง และความพึงพอใจสูง มีทั้งหมด 3 ประเด็น คือ การติดต่อสื่อสาร คุณภาพของบุคลากรของ กนอ. ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

กลุ่มที่ 3 ประเด็นที่ต้องปรับปรุง (Improvement) เป็นประเด็นที่ลูกค้าให้ความสำคัญ/คาดหวังปานกลาง และความพึงพอใจปานกลาง มีทั้งหมด 3 ประเด็น คือ ราคา จุดให้บริการผู้ใช้บริการ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

แผนภาพที่ 40 การวิเคราะห์ 3D Mapping
 เพื่อหาประเด็นสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม



จากผลการสำรวจผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมสามารถนำเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<p>➤ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการร่วมดำเนินงานกับ กนอ. ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.44: พึงพอใจมากที่สุด)</p>	<p>ยกระดับความพึงพอใจให้มากขึ้น โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> • ผลิตภัณฑ์และบริการ <ul style="list-style-type: none"> - เมื่อการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม หรือ EIA มีการเปลี่ยนแปลง กนอ. ควรตัดสินใจดำเนินการอนุมัติผ่านคณะกรรมการของ กนอ. โดยไม่ต้องไปขอใบอนุญาตจากสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) อีกครั้ง - กนอ. ควรทำหน้าที่ตอบกระทวงมหาดไทยเกี่ยวกับประโยชน์ของการเฟิกถอนที่ดินสาธารณะแทนผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม - กนอ. ควรทำการตลาดให้กับผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมให้มากขึ้น - การสื่อสารการตลาดและการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและหลากหลายช่องทาง • ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย <ul style="list-style-type: none"> - การลดค่าประชาสัมพันธ์ลง 10% และลดค่ากำกับดูแลในช่วงเศรษฐกิจไม่ดี - การพิจารณาคิดค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมรายใหม่ในอัตราที่แตกต่างจากนิคมอุตสาหกรรมที่ดำเนินงานแล้ว - การพิจารณาค่าธรรมเนียมรายปีให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ - กนอ. ควรนำหลักเกณฑ์การปรับอัตราค่าธรรมเนียมที่เพิ่มขึ้น 10% ทุก 3 ปี มาใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับค่าบริการสาธารณูปโภคในนิคมอุตสาหกรรม
<p>➤ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 40.74 ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.62: ไม่พึงพอใจปานกลาง</p> <p>➤ ความไม่พึงพอใจรายด้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 7.41 ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.00: ไม่พึงพอใจปานกลาง • ค่าธรรมเนียม / ค่าใช้จ่าย ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 22.22 ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.00: ไม่พึงพอใจน้อย • จุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ. ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 7.41, ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.50: ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด • ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูล สารสนเทศและข่าวสาร ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 11.11 ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.33: ไม่พึงพอใจน้อย • บุคลากรของ กนอ. ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 3.70 ระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00: ไม่พึงพอใจมากที่สุด • ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 3.70 ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.00: ไม่พึงพอใจน้อย • สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> • จุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ. <ul style="list-style-type: none"> - การมีบริการดูแลนักลงทุนรายใหม่ (Focal Point Service): บริการสำนักชั่วคราว/ห้องประชุม/ให้คำปรึกษาด้านการลงทุน • ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร <ul style="list-style-type: none"> - การจัดทำหมวดหมู่เรื่องต่างๆ ในเว็บไซต์ เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล เช่น ประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับ เป็นต้น

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<p>ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 7.41 ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.00: ไม่พึงพอใจน้อย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดให้มีระบบ SHARING ข้อมูล / การจัดเวทีหรือช่องทางสื่อสารข้อมูลข่าวสารในเรื่องสิทธิประโยชน์ และการตั้งโรงงาน/ผังเมืองใน EEC - การปรับปรุงระบบโทรศัพท์และจัดทำ Directory เพื่อให้สามารถติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ● อัตรากำลัง <ul style="list-style-type: none"> - การจัดสรรอัตรากำลังคน ควรพิจารณาให้เหมาะสมกับพื้นที่ หรือปริมาณงานของแต่ละนิคมอุตสาหกรรม โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อม - การจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ทั้งระดับผู้อำนวยการ และเจ้าหน้าที่ให้ครอบคลุมพื้นที่ทุกนิคมอุตสาหกรรม เพื่อความสะดวกในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา ให้ผู้ประกอบการได้ทั่วถึงและทันท่วงที ● บุคลากรของ กนอ. <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ กนอ. ทุกระดับตั้งแต่ผู้อำนวยการ นิคมอุตสาหกรรม จนถึงเจ้าหน้าที่ ควรทำหน้าที่กำกับดูแลระบบสาธารณูปโภคและการดำเนินงานด้านต่างๆ ของโรงงานให้ถูกต้องตามกฎระเบียบของ กนอ. และกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง - การจัดสรรงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนให้เท่ากันในทุกนิคมอุตสาหกรรม โดยการเทียบจำนวนเจ้าหน้าที่ต่อจำนวนโรงงาน ● ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> - การอนุมัติ-อนุญาตต่างๆ ควรดำเนินการด้วยความรวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักลงทุน - การพิจารณาปรับกระบวนการให้บริการให้มีความกระชับ รวดเร็ว และมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม ● สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่สำนักงานใหญ่ กนอ.) <ul style="list-style-type: none"> - การจัดให้มีห้องประชุมขนาดเล็กในพื้นที่ชั้นล่างของสำนักงานของ กนอ. เพื่ออำนวยความสะดวกในการประชุมหารือกับเจ้าหน้าที่ กนอ. - การจัดพื้นที่จอดรถให้เพียงพอ / เช่าพื้นที่จอดรถเพิ่มเติม และมี SHUTTLE BUS คอยอำนวยความสะดวกในการรับ-ส่ง

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<p>➤ ความภักดีของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความภักดีมากที่สุด ร้อยละ 96.78 ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50: มีความภักดีมากที่สุด</p>	<p>- การจัดให้มีร้านอาหาร และร้านกาแฟเพื่อเป็นทางเลือกให้มากขึ้น เพื่อความเหมาะสมในการรับรองนักลงทุน</p> <p>รักษาระดับความภักดีของลูกค้าให้อยู่ในระดับสูงต่อไป โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> • การให้ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมได้เข้าร่วมกิจกรรมเปิดบูธ ROAD SHOW หรือการทำ BUSINESS MATCHING ทั้งในและต่างประเทศ • การจัดคณะสัญจร ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารกนอ. และเจ้าหน้าที่ระดับกลาง เพื่อเข้าพบปะตรวจเยี่ยมนิคมอุตสาหกรรมและโรงงานต่างๆ • การจัดกิจกรรมอบรมสัมมนาให้ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมอย่างสม่ำเสมอ เช่น แนวโน้มของภาคอุตสาหกรรม เป็นต้น • จัดให้มีเจ้าหน้าที่ AE คู่มือ ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ปัญหาต่างๆ • มอบสิทธิพิเศษในการใช้บริการสินค้าการ เช่น ฟรีค่าธรรมเนียมรายปีฟิตเนส, สนามกอล์ฟ ฯลฯ
<p>➤ การวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ โดยใช้ 3D Mapping Analysis</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประเด็นที่ต้องปรับปรุง (Improvement) <ul style="list-style-type: none"> ○ ค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย 	<p>พัฒนาการดำเนินงานร่วมกับผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมให้ดีขึ้น ในด้าน :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย โดย <ul style="list-style-type: none"> - ค่าประชาสัมพันธ์และค่าส่งเสริมการขายที่เรียกเก็บ ควรได้รับการสนับสนุนหรือโฆษณาที่เป็นรูปธรรมชัดเจน - การยกเลิกการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่มีความซ้ำซ้อน และค่าบริการที่ปรับขึ้น 10% ทุก 3 ปี - การยกเว้น/ลดค่าธรรมเนียม ค่ากำกับบริการ ค่ากำกับดูแลให้นิคมอุตสาหกรรมในช่วงสถานการณ์วิกฤต หรือการปรับค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ - การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียม ค่ากำกับรายปีอย่างเหมาะสม คุ่มค่า และสมเหตุสมผล - การลดอัตราค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมให้กับนิคมอุตสาหกรรมใหม่ที่เพิ่งเริ่มเปิดดำเนินการซึ่งยังมีผู้ประกอบการจำนวนน้อย หรือเริ่มเก็บค่าบริการ ค่าธรรมเนียม หรือค่าสาธารณูปโภค เมื่อนิคมอุตสาหกรรมเริ่มต้นดำเนินการ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> ● ประเด็นที่ต้องรักษามาตรฐานความเป็นเลิศ (MAINTAIN EXCELLENCE) ลำดับที่ 1 <ul style="list-style-type: none"> ○ ผลิตภัณฑ์และบริการ ○ การให้บริการของสำนักงานใหญ่ของ กนอ. ○ คุณภาพของบุคลากรของ กนอ. ○ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ○ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่สำนักงานใหญ่ กนอ.) 	<p>รักษามาตรฐานการร่วมดำเนินงานกับผู้พัฒนา นิคมอุตสาหกรรม ในด้าน :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผลิตภัณฑ์และบริการ โดย <ul style="list-style-type: none"> - การจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้พัฒนา นิคมอุตสาหกรรม และ กนอ. - ขั้นตอนการจัดตั้งและขยายนิคมอุตสาหกรรม และการให้อนุมัติ-อนุญาตมีความชัดเจน รวดเร็ว กระชับ - การมีมาตรการหรือกฎหมายรองรับหน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม - การทำการตลาด และประชาสัมพันธ์นิคมอุตสาหกรรม ให้นักลงทุนรู้จักและเข้ามาลงทุน ● การให้บริการของสำนักงานใหญ่ของ กนอ. โดย <ul style="list-style-type: none"> - การจัดให้มีห้องประชุม จุดพักรับรอง ที่นั่งพัก และห้องอาหารอย่างเพียงพอ - การปรับปรุงอาคารสำนักงานของ กนอ. ให้ทันสมัย และเป็นระเบียบเรียบร้อย - การสนับสนุนและให้งบประมาณกับผู้พัฒนา นิคมอุตสาหกรรมสำหรับการดำเนินงานด้าน ECO INDUSTRIAL และการลดก๊าซเรือนกระจก - การอำนวยความสะดวกและรวดเร็ว / การขออนุญาตเปลี่ยนแปลงผังแม่บทที่รวดเร็ว - การมี One Stop Service สำหรับผู้พัฒนา นิคมอุตสาหกรรมที่ครบทุกงานบริการภายในนิคมอุตสาหกรรม ● คุณภาพของบุคลากรของ กนอ. โดย <ul style="list-style-type: none"> - การจัดสรรอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ประกอบการในแต่ละนิคมอุตสาหกรรม หรือเจ้าหน้าที่ กนอ. มีจำนวนเพียงพอต่อปริมาณงานของแต่ละนิคมอุตสาหกรรม - เจ้าหน้าที่ กนอ. ควรมีการแนะนำข่าวสาร หรือจัดกิจกรรม เช่น การอบรมให้กับผู้พัฒนา นิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น - เจ้าหน้าที่ กนอ. ควรได้รับการพัฒนาหรืออบรมให้ความรู้อยู่เสมอ เพื่อให้มีความสามารถในการให้คำแนะนำ ปรีกษา และแก้ไขปัญหาที่ตรงประเด็น

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> ● ประเด็นที่ต้องรักษามาตรฐานความเป็นเลิศ (MAINTAIN EXCELLENCE) ลำดับที่ 2 <ul style="list-style-type: none"> ○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ กนอ. ควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ โดยครอบคลุมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด ข้อบังคับของ กนอ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - เจ้าหน้าที่ กนอ. ควรมีความพร้อมในการช่วยเหลือนักลงทุนในการดำเนินการและประสานงานให้สะดวกรวดเร็ว ● ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ โดย <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศ ระเบียบ หลักเกณฑ์การปรับอัตราค่าบริการ ควรเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน - ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการมีความกระชับ สะดวก และรวดเร็ว รวมถึงสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือเร็วกว่ากำหนด - การพิจารณาปรับลดเอกสาร หรือขั้นตอนที่เป็น Manual ให้เป็นระบบ Online ● สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่สำนักงานใหญ่ กนอ.) โดย <ul style="list-style-type: none"> - การจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ สะดวก กว้างขวาง ไม่แออัด และมีไฟฟ้าส่องสว่างทั่วพื้นที่ - การจัดให้มีห้องประชุมอย่างเพียงพอ เช่น ห้องประชุมขนาดเล็กบริเวณพื้นที่ด้านล่าง เพื่อความสะดวกในการเข้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ กนอ. เป็นต้น และมีระบบ Conference - การจัดให้มีร้านอาหาร ร้านกาแฟเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ - สำนักงานใหญ่ของ กนอ. ควรมีพื้นที่ที่กว้างขวางสำหรับให้บริการ ● ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร โดย <ul style="list-style-type: none"> - Website ควรมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้มีความทันสมัย พร้อมใช้งานตลอดเวลา และออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งานของผู้ใช้ เนื่องจากปัจจุบัน Website ดูค่อนข้างยาก หาข้อมูลไม่ค่อยเจอ - Line / Line Group ควรมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้มีความทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
<p>➤ การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ</p> <ul style="list-style-type: none"> • การให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรมระดับคะแนนเฉลี่ย 4.44: สำคัญมากที่สุด • ความพึงพอใจต่อดำเนินงานของ กนอ. ในการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรมระดับคะแนนเฉลี่ย 4.13: พึงพอใจมาก 	<ul style="list-style-type: none"> - โทรศัพท์สำนักงานใหญ่ ควรจะมีเจ้าหน้าที่รับสายทุกครั้ง และปรับปรุงระบบการโอนสายไม่ให้หลุดบ่อย - จัดหมายเพื่อแจ้งหนี้หรือติดตามหนี้ควรจัดส่งแบบ EMS หรือใช้ช่องทางอื่นที่มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น - ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับควรตรงกับความต้องการ หรือเป็นประโยชน์ต่อผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม <p>สร้างความตระหนักแก่ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมในการเห็นความสำคัญต่อการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรมให้มากขึ้น โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> • การสื่อสารข้อมูลสารสนเทศที่แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรม และผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม สนับสนุนผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมให้มีส่วนร่วมในการยกระดับการเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรม โดย <ul style="list-style-type: none"> • มาตรการจูงใจด้านการเงิน <ul style="list-style-type: none"> - การลดค่ากำกับค่าบริการ ค่าร่วมดำเนินงานในแต่ละปี ค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น การได้เป็น Eco Champion ได้ส่วนลด 5% การได้เป็น Excellence ลด 10% หรือการลดค่ากำกับนิคมอุตสาหกรรมรายปี 50% เป็นต้น - การให้งบประมาณหรือสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนในการทำเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ - การให้ทุนโรงงานที่ทำได้ดีไปศึกษาดูงานเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ดีขึ้นกว่าเดิม • มาตรการจูงใจที่ไม่ใช่การเงิน <ul style="list-style-type: none"> - การสร้างเวทีเครือข่ายพี่สอนน้อง / การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ กนอ. มาช่วยให้ความรู้ - การสื่อสารข้อดีของการยกระดับนิคมอุตสาหกรรมเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศให้ลูกค้า และนักลงทุนได้รับทราบ โดยสื่อสารให้มีความสอดคล้องกับ ESG (Environment, Social, Government) - การจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการควบคุมกฎระเบียบเพื่อให้โรงงานปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> • การสำรวจข้อมูลพื้นฐาน (BACKGROUND) ของแต่ละนิคมอุตสาหกรรม ว่าควรส่งเสริมด้านใด เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย • การลดวงเงินค้ำประกัน BANK GUARANTEE • การให้ผู้พัฒนาสามารถดำเนินการในแต่ละขั้นตอนได้ทันที (เช่น การขออนุมัติได้ทันที เป็นต้น)
	<p>ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</p> <ul style="list-style-type: none"> • ด้านการร่วมดำเนินงานกับ กนอ. ในการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม <ul style="list-style-type: none"> - ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น กนอ. เข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของผู้พัฒนา นิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น - การทำงานแบบร่วมดำเนินงานอย่างแท้จริง ไม่ใช่เพียงการถ่ายทอดคำสั่ง • ด้านกระบวนการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม <ul style="list-style-type: none"> - การสร้างความชัดเจนในกฎหมายหรือประกาศที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานท้องถิ่น โดยให้ กนอ. ดำเนินการอนุญาตเอง ไม่ต้องขออนุญาตจากหน่วยงานท้องถิ่น - กนอ.ควรมีส่วนร่วมกับหน่วยงานราชการในการเปลี่ยนแปลงสีของพื้นที่/ผังสี/ผังเมือง สำหรับผู้พัฒนา นิคมอุตสาหกรรม - กฎหมายทางน้ำสาธารณชนที่อยู่ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม ควรมีกระบวนการชัดเจนและเพิกถอนที่มีความชัดเจน และรวดเร็ว • ด้านกระบวนการพัฒนาโครงการนิคมอุตสาหกรรม <ul style="list-style-type: none"> - การให้ความสำคัญกับประเด็นการแลกเปลี่ยนพื้นที่สาธารณะกับพื้นที่โครงการ และจัดให้มีกฎหมายเฉพาะด้านนี้เพื่อให้ดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น - การเข้าหาผู้พัฒนา นิคมอุตสาหกรรมก่อน โดยการบอกกล่าวข้อมูลหรือชี้แจงให้ทราบอย่างรวดเร็ว และต้องไม่ให้ผู้พัฒนา นิคมอุตสาหกรรมเป็นผู้โทรไปติดตามความคืบหน้าเอง • ด้านการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม <ul style="list-style-type: none"> - การปรับขึ้นอัตราค่าบริการสาธารณูปโภค ควรเป็นการปรับโดยอัตโนมัติตามระยะเวลาจะมีความเหมาะสมกว่าการต้องขออนุมัติใหม่ทุกครั้ง

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> - การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้มีความรวดเร็ว เช่น การอนุมัติ-อนุญาต เป็นต้น • ด้านสิทธิประโยชน์ <ul style="list-style-type: none"> - การให้สิทธิประโยชน์จูงใจแก่นักลงทุนในนิคมอุตสาหกรรม เช่น สิทธิประโยชน์ทางภาษี หรือสิทธิประโยชน์ที่จูงใจนักลงทุนต่างชาติ เป็นต้น - การแจ้งให้ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมทราบว่า มีสิทธิประโยชน์อะไรบ้าง หรือการแจ้งสิทธิประโยชน์ และข้อแตกต่างระหว่างการร่วมดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรมกับ กนอ. เทียบกับการเป็นเขตอุตสาหกรรมหรือสวนอุตสาหกรรม - การให้สิทธิประโยชน์ในการร่วมยกระดับการเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม และผู้ประกอบการ หรือการให้รางวัลผู้ที่ทำได้ตามความคาดหวังของ กนอ. เช่น การไปดูงาน หรือเรียนรู้สิ่งที่เป็น best practice จากหน่วยงานอื่นๆ • การดำเนินงานด้านอื่นๆ ของ กนอ. <ul style="list-style-type: none"> - การจัดให้มีทีมงานของ กนอ. เข้ามาแนะนำผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมในการเตรียมความพร้อมเพื่อการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม - การส่งเสริมกิจกรรม CSR และการจัดอบรมแผนฝึกซ้อมฉุกเฉิน - การจัดให้มีผู้อำนวยการนิคมอุตสาหกรรม และเจ้าหน้าที่ กนอ. ประจำสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกแห่ง



การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
Industrial Estate Authority of Thailand