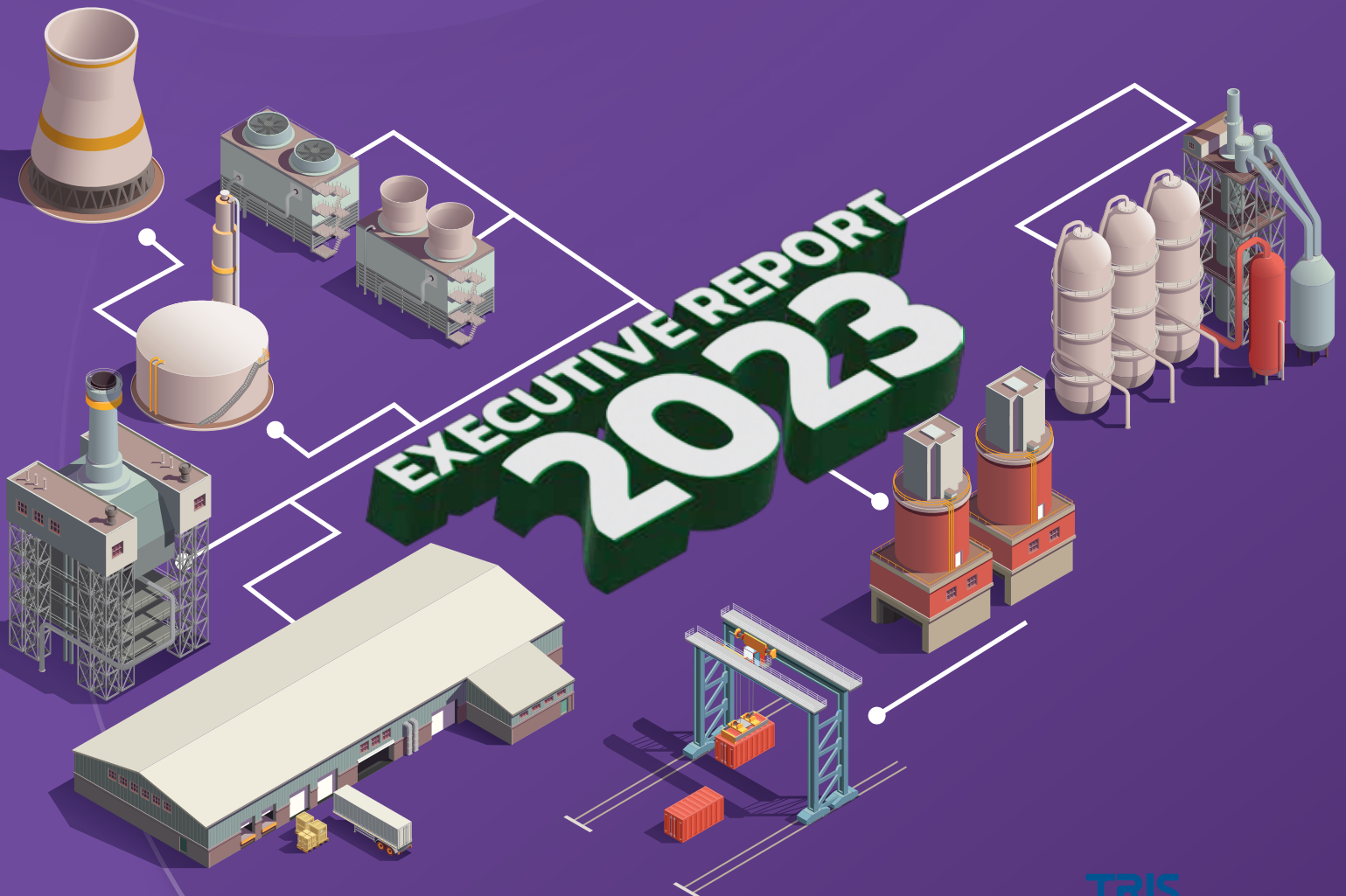


รายงานฉบับย่อสำหรับผู้บริหาร การสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ ของลูกค้า

โครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประจำปี 2566



สารบัญ

	หน้า
บทนำ.....	1
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	2
4. ขอบเขตการดำเนินงาน.....	5
5. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	7
6. การแปลผลการสำรวจ	11
สรุปผลการสำรวจ	12
1. ผลการสำรวจของผู้ใช้บริการปัจจุบัน (ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม).....	12
1.1 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน	12
1.2 ความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน	33
1.3 ความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน	33
1.4 ความภักดีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม.....	36
1.5 ความกังวลของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม.....	37
1.6 การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม.....	39
1.7 ภาพลักษณ์ของ กนอ.....	39
1.8 การดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ.	40
1.9 ความเชื่อมั่นที่มีต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.....	41
1.10 การรับรู้และการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. (ECO INDUSTRIAL ESTATES)	42
1.11 ความต้องการ ความคาดหวัง และการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (ธงขาวดาวเขียว) ของ กนอ.....	43
1.12 อดีตผู้ให้บริการ	44
1.13 ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม.....	47
2. ผลการสำรวจคู่แข่ง	52
2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจ และอื่นๆ ของ กนอ. และคู่แข่งในประเทศ.....	52
2.2 การเปรียบเทียบความภักดีระหว่าง กนอ. และคู่แข่งในประเทศ.....	54
2.3 ผู้ให้บริการในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ	56
3. ผลการศึกษาแบบไม่เปิดเผยตัว (Mystery Shopper).....	59
ก. การประเมินทางกายภาพ (Physical Touchpoint).....	59
3.1 ภาพรวมของผลการประเมิน.....	59
3.2 ผลการประเมินรายด้าน	59
ข. การประเมินทางดิจิทัล (Digital Touchpoint).....	61
3.3 ด้าน Digital Touch Point.....	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการสำรวจของคู่ค้า (ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม/ผู้ร่วมดำเนินงาน).....	62
4.1 ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.	62
4.2 ความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.	68
4.3 ความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.	70
4.4 ความรักดี.....	73
4.5 ความกังวลที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ.	74
4.6 ทศนคติของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมต่อการดำเนินงานของ กนอ.	76
4.7 การกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.	77
4.8 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ.	78
4.9 ภาพลักษณ์ของ กนอ.....	79
4.10 การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. (ECO INDUSTRIAL ESTATES)	80
5. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ	81
5.1 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม	81
5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของคู่ค้า (ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม/ผู้ร่วมดำเนินงาน)	90

สารบัญภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 1	กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน.....	3
แผนภาพที่ 2	แบบจำลองที่ใช้ในการการศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของกลุ่มผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ)/ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะเป็นลูกค้าในอนาคต ในนิคมอุตสาหกรรม/ลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งภายในประเทศ คู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน) และอดีตผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ).....	4
แผนภาพที่ 3	ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน.....	12
แผนภาพที่ 4	ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน.....	13
แผนภาพที่ 5	ความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกรายประเด็น	14
แผนภาพที่ 6	ความพึงพอใจต่อด้านราคา จำแนกรายประเด็น.....	15
แผนภาพที่ 7	ความพึงพอใจต่อบริการผู้ใช้บริการ จำแนกรายประเด็น	16
แผนภาพที่ 8	ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร จำแนกรายประเด็น	16
แผนภาพที่ 9	ความพึงพอใจต่อคุณภาพพนักงาน จำแนกรายประเด็น	17
แผนภาพที่ 10	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ จำแนกรายประเด็น	18
แผนภาพที่ 11	ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกรายประเด็น	18
แผนภาพที่ 12	ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม	19
แผนภาพที่ 13	ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	20
แผนภาพที่ 14	ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ.....	21
แผนภาพที่ 15	ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ.....	22
แผนภาพที่ 16	ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร.....	23
แผนภาพที่ 17	ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านคุณภาพของพนักงาน	24
แผนภาพที่ 18	ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	25
แผนภาพที่ 19	ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม).....	26
แผนภาพที่ 20	ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน กลุ่มลูกค้าตามระยะเวลาการดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรม	27
แผนภาพที่ 21	ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน กลุ่มลูกค้าตามสัญชาติผู้ประกอบการ	28
แผนภาพที่ 22	ปัจจัยของความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม ในด้านต่างๆ 7 ด้าน.....	34
แผนภาพที่ 23	ความคิดเห็นต่อความภักดีที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกตามกลุ่มลูกค้า.....	37
แผนภาพที่ 24	การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความกังวลของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมที่มีต่อการดำเนินงาน ของนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม.....	38
แผนภาพที่ 25	การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกตามกลุ่มลูกค้า.....	39
แผนภาพที่ 26	ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของ กนอ.....	39

สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

แผนภาพที่ 27	ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ.	40
แผนภาพที่ 28	ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ.	41
แผนภาพที่ 29	ความคิดเห็นต่อการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.	43
แผนภาพที่ 30	ภาพรวมความพึงพอใจของอดีตผู้ใช้บริการต่อนิคมอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน	44
แผนภาพที่ 31	ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของ กนอ.	46
แผนภาพที่ 32	ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ.	46
แผนภาพที่ 33	ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของ กนอ.	49
แผนภาพที่ 34	การดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ.	50
แผนภาพที่ 35	ความเชื่อมั่นที่มีต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.	51
แผนภาพที่ 36	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน	52
แผนภาพที่ 37	ภาพรวมของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุน	56
แผนภาพที่ 38	คะแนนประเมินภาพรวม Mystery Shopper	59
แผนภาพที่ 39	ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.	62
แผนภาพที่ 40	ความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามประเด็น	63
แผนภาพที่ 41	ความพึงพอใจต่อด้านค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย จำแนกตามประเด็น	64
แผนภาพที่ 42	ความพึงพอใจต่อด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ. จำแนกตามประเด็น	65
แผนภาพที่ 43	ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประเด็น	66
แผนภาพที่ 44	ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรของ กนอ. จำแนกตามประเด็น	66
แผนภาพที่ 45	ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการในภาพรวม จำแนกตามประเด็น	67
แผนภาพที่ 46	ความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของ กนอ. จำแนกตามประเด็น	67
แผนภาพที่ 47	ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนผู้ร่วมดำเนินงาน จำแนกตามประเด็น	68
แผนภาพที่ 48	ปัจจัยของความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.	71
แผนภาพที่ 49	การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความกังวลของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม ที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ.	75
แผนภาพที่ 50	การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกตามกลุ่มลูกค้า	76
แผนภาพที่ 51	การกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.	77
แผนภาพที่ 52	ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ.	78
แผนภาพที่ 53	ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของ กนอ.	79
แผนภาพที่ 54	ความคิดเห็นต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.	80
แผนภาพที่ 55	การวิเคราะห์ 3D Mapping เพื่อหาประเด็นสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม	81
แผนภาพที่ 56	การวิเคราะห์ 3D Mapping เพื่อหาประเด็นสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม	90

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	ขอบเขตงานของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า หรือ ผู้ประกอบการ)	5
ตารางที่ 2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการปัจจุบัน (ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม)	7
ตารางที่ 3	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มีความรู้ที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม	8
ตารางที่ 4	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ	8
ตารางที่ 5	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) คู่แข่งต่างประเทศ	9
ตารางที่ 6	จำนวนกลุ่มตัวอย่างสำนักงานใหญ่ กนอ. นิคมอุตสาหกรรม และพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ	9
ตารางที่ 7	จำนวนกลุ่มตัวอย่างคู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน)	9
ตารางที่ 8	จำนวนกลุ่มตัวอย่างอดีตผู้ให้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ)	10
ตารางที่ 9	การแปลความหมายตามช่วงคะแนนของเบสท์ (Best, 1977)	11
ตารางที่ 10	ความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและ ท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน	30
ตารางที่ 11	ความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและ ท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า	31
ตารางที่ 12	ความคิดเห็นต่อความภักดีที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม	36
ตารางที่ 13	ระดับความสำคัญของประเด็นความกังวลของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมที่มีต่อการดำเนินงานของ นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม	37
ตารางที่ 14	การรับรู้ การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.	42
ตารางที่ 15	การรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (ธรรมาภิบาลสีเขียว) ของ กนอ.	43
ตารางที่ 16	การเปรียบเทียบความภักดีของ กนอ. และคู่แข่งในประเทศ	55
ตารางที่ 17	ความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. จำแนกตามด้าน	68
ตารางที่ 18	รายละเอียดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. จำแนกตามด้าน	69
ตารางที่ 19	ความคิดเห็นที่มีต่อความภักดีที่มีต่อ กนอ.	73
ตารางที่ 20	ระดับความสำคัญของประเด็นความกังวลของคู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน) ที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ.	74

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มีบทบาทและหน้าที่หลัก ได้แก่ การจัดตั้งและบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมเพื่อรองรับการลงทุนและดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรม รวมทั้งหน้าที่สนับสนุนอื่นๆ ได้แก่ การอนุญาตและกำกับกำกับการประกอบกิจการ การให้สิทธิประโยชน์ การจัดหาอำนวยความสะดวกด้านบริการต่างๆ แก่ นักลงทุนอุตสาหกรรม ทั้งนี้เพื่อสนองนโยบายรัฐบาลในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมให้เติบโตควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยมีผลิตภัณฑ์หลักขององค์กร ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรม ซึ่งกระจายตัวอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศประกอบด้วยนิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง นิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงานระหว่าง กนอ. กับภาคเอกชน และท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด มีบริการหลัก คือ สร้าง บริหาร และกำกับดูแลนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กนอ. กำหนด และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตของภาคอุตสาหกรรมของประเทศ โดยมีกลไกที่ใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) ซึ่งเป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด คือ การให้บริการโดยสำนักงานใหญ่ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม และสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด และ ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ กนอ. ปีงบประมาณ 2566-2570 (ทบทวนปีงบประมาณ 2566) กนอ. ให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อลูกค้า คู่ค้า ชุมชน โดยการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ครอบคลุม และดำเนินกิจกรรมด้าน CSR กับชุมชนอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ให้เหนือกว่าความคาดหวัง เกิดความภักดี (Loyalty) ต่อ กนอ. นอกจากการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าแล้ว กนอ. ยังมุ่งให้เป็นองค์กร ที่มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยเน้นภาคอุตสาหกรรม และบริการสู่อุตสาหกรรมที่ยั่งยืน

การบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. ภายใต้แนวคิดนิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ กนอ. ได้มุ่งสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ซึ่งได้แก่ ชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีการกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อคุณภาพชีวิต และความปลอดภัยของชุมชน อีกทั้งตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญในการรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การดำเนินงานใด ๆ ภายใต้ภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของนิคมอุตสาหกรรม จะต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และทัศนคติที่ดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้ กนอ. ดำเนินงานได้สัมฤทธิ์ผลตามยุทธศาสตร์ กนอ. ในการสร้างสมดุลของการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันของภาคอุตสาหกรรม สังคมชุมชน และสิ่งแวดล้อม (Green Strategy) และยุทธศาสตร์การพัฒนานองค์กรสู่ความเป็นเลิศด้วยนวัตกรรม (Great Strategy) กนอ. จึงได้กำหนดให้มีโครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กนอ. ประจำปี 2566 เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง แม่นยำ สามารถนำมาใช้วิเคราะห์และเทียบเคียงกับคู่แข่ง เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงกลยุทธ์ รูปแบบ และแนวทางการดำเนินงานของ กนอ. ให้ตอบสนองความต้องการความคาดหวังของลูกค้าผู้ร่วมดำเนินงาน และชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม รวมทั้งประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญกับ กนอ. ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของโครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประจำปี 2566 มีดังนี้

- 1) กลุ่มผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ)/ลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงคู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน)

1.1 เพื่อหาความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ฯลฯ และความภักดีที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ การสนับสนุนและอื่น ๆ ของนิคมอุตสาหกรรมตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า (Customer Life Cycle) และคู่ค้า รวมถึงการสำรวจการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. การสำรวจการรับรู้ และความเข้าใจ

เกี่ยวกับการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (ธงขาวดาวเขียว) ของ ก.น.อ.

1.2 เพื่อหาความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของลูกค้าของคู่แข่งภายในประเทศ และนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ (Benchmark) กับผลการศึกษา และศึกษาปัจจัยที่ตัดสินใจเลือกลงทุนในนิคมอุตสาหกรรม/เขต/สวนอุตสาหกรรมต่างประเทศของลูกค้าของคู่แข่งต่างประเทศ วิเคราะห์ผล ประเมินและวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความภักดี และกำหนดแนวทางการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ ก.น.อ. ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้ร่วมดำเนินงานและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าและผู้ร่วมดำเนินงานในที่สุด รวมถึงการสำรวจการรับรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ก.น.อ.

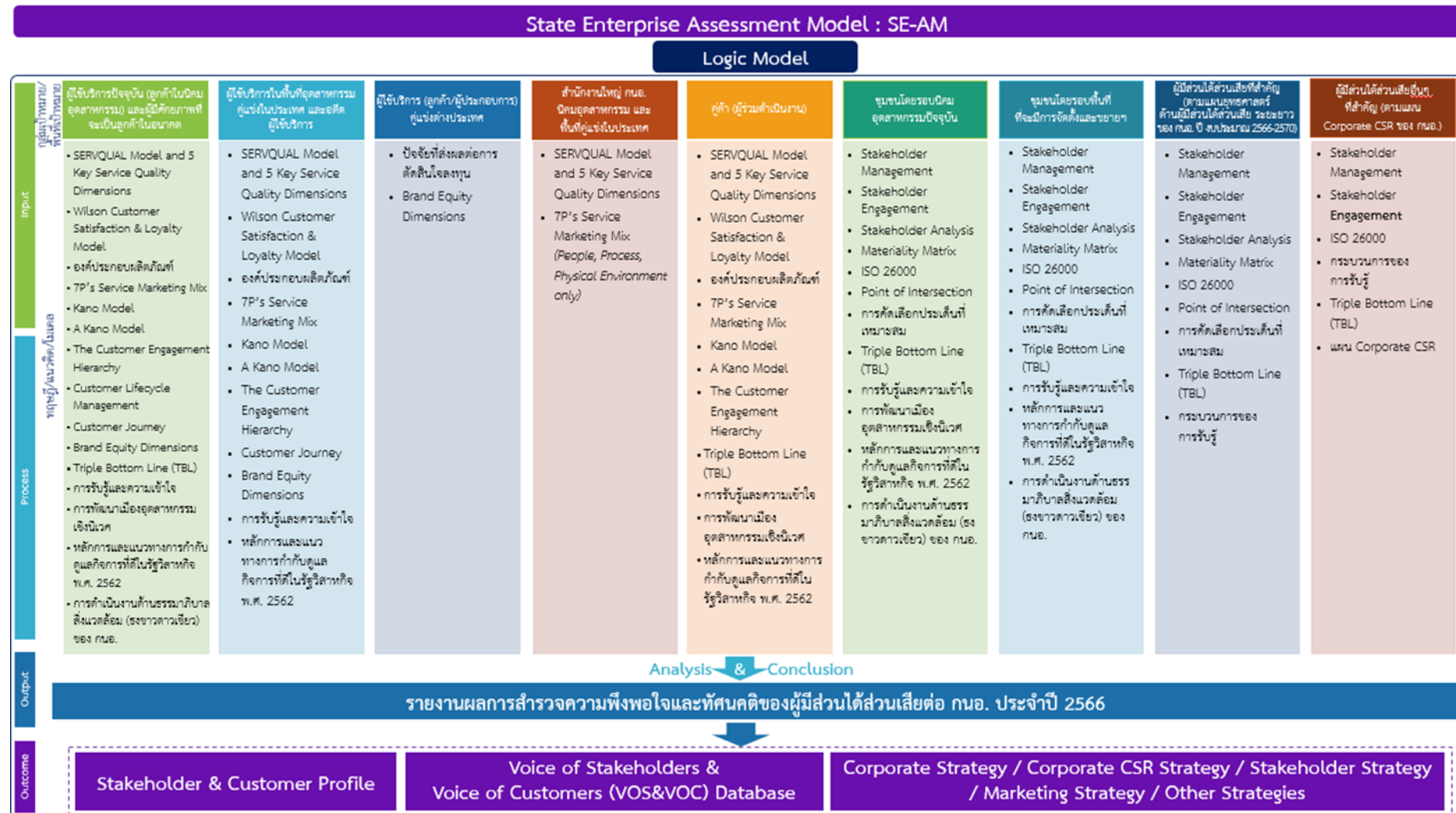
3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.1 กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ ก.น.อ. ประจำปี 2566 พิจารณากรอบแนวคิดจากหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) และคำนิยาม วัตถุประสงค์ รวมถึงขอบเขตการดำเนินงานของโครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ ก.น.อ. ประจำปี 2566 เพื่อให้ทราบถึงกลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่เป้าหมายที่ต้องดำเนินการ ขอบเขตการดำเนินงานของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่เป้าหมาย เพื่อกำหนดทฤษฎี/แนวคิด/โมเดลที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งจะมีผลสอดคล้องและความครบถ้วนตามขอบเขตดังกล่าว จากนั้นกำหนดวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลรวมถึงการสรุปผล และจัดทำเป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 เพื่อให้ ก.น.อ. นำไปใช้ในการทำข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (STAKEHOLDER และ CUSTOMER PROFILE) การมีฐานข้อมูลของเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเสียงของลูกค้า (Voice of Stakeholders และ Voice of Customer (VOS&VOC) Database) รวมถึงนำไปใช้ในการทำกลยุทธ์องค์กร กลยุทธ์ด้านการตลาด และกลยุทธ์อื่นๆ (Corporate Strategy/Marketing Strategy/Other Strategies) ต่อไป โดยมีกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน ดังแสดงในแผนภาพที่ 1

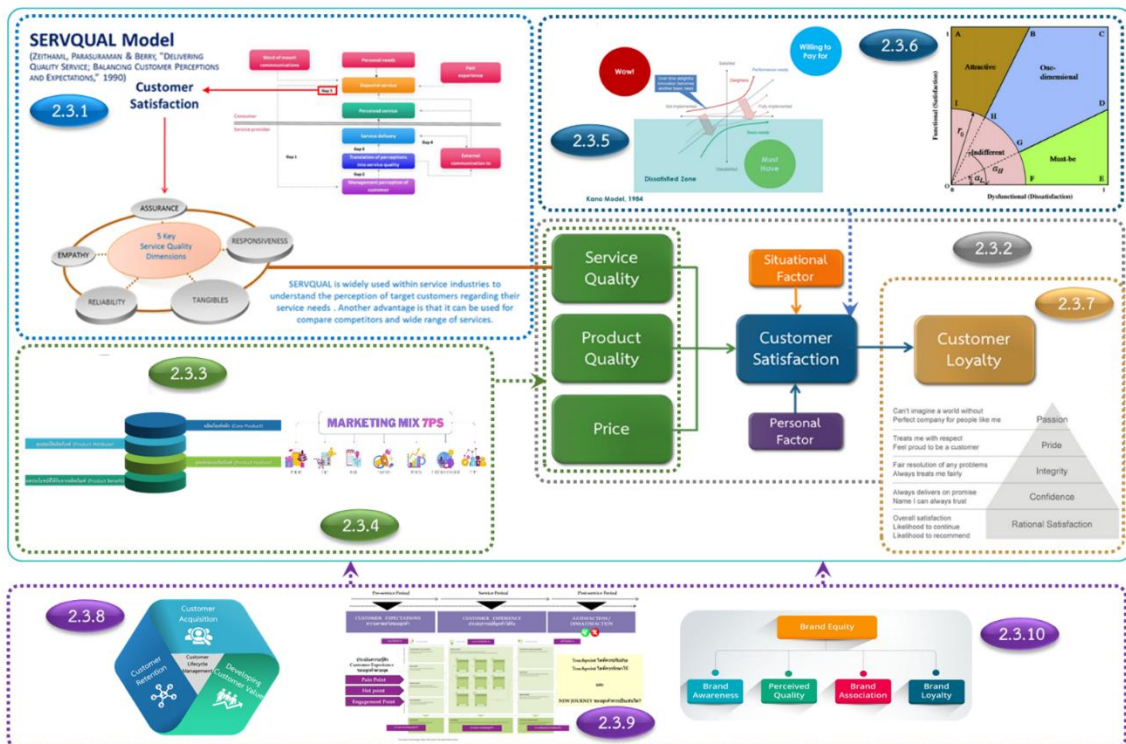
แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน



3.2 แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ)/ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม/ลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งภายในประเทศ คู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน) และอดีตผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ)

การศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ)/ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม/ลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งภายในประเทศ คู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน) และอดีตผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) ได้ประยุกต์ใช้แบบจำลอง ดังแสดงในแผนภาพที่ 2

แผนภาพที่ 2 แบบจำลองที่ใช้ในการการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ)/ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม/ลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งภายในประเทศ คู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน) และอดีตผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ)



4. ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตงานของผู้ให้บริการ (ลูกค้า หรือ ผู้ประกอบการ) มีดังนี้

ตารางที่ 1 ขอบเขตงานของผู้ให้บริการ (ลูกค้า หรือ ผู้ประกอบการ)

เป้าหมายการศึกษา	ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ	วิธีการรวบรวมข้อมูล	จำนวนตัวอย่าง	ผลลัพธ์
กลุ่มผู้ให้บริการ (ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม/ลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งภายในประเทศและต่างประเทศ/ลูกค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน))				
ผู้ให้บริการ ได้แก่ ลูกค้าปัจจุบัน และผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม (ตามผลการจำแนกลูกค้าของ กนอ.)	- ความต้องการ - ความคาดหวัง - ความพึงพอใจ - ความไม่พึงพอใจ - ทัศนคติ - ความกังวล - ความภักดี - การรับรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. - การรับรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ. - ความต้องการความคาดหวัง และการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (ธงชาวดาวเขียว) ของ กนอ.	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	จำนวนตัวอย่างของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร	- เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5) - เชิงคุณภาพ
ผู้ให้บริการในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ(อย่างน้อย 6 แห่ง)	- ความต้องการ - ความคาดหวัง - ความพึงพอใจ - ความไม่พึงพอใจ - ความภักดี - การรับรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ.	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	จำนวนตัวอย่างของลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร	- เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5) - เชิงคุณภาพ

เป้าหมายการศึกษา	ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ	วิธีการรวบรวมข้อมูล	จำนวนตัวอย่าง	ผลลัพธ์
ผู้ให้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) คู่แข่งต่างประเทศ (อย่างน้อย 10 ราย/โรงงาน)	ปัจจัยที่ตัดสินใจเลือกลงทุนในนิคมฯ/เขต/สวนอุตสาหกรรมต่างประเทศ	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	จำนวนตัวอย่างของลูกค้าในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ อย่างน้อย 10 ราย/โรงงาน	เชิงคุณภาพ
- สำนักงานใหญ่ กนอ. - นิคมอุตสาหกรรม - พื้นที่อุตสาหกรรม คู่แข่งในประเทศ	การปฏิบัติได้ตามมาตรฐานการให้บริการ	การศึกษาโดยไม่เปิดเผยตัว (Mystery Shopper)	อย่างน้อย 5 ครั้ง ต่อแห่ง	เชิงคุณภาพ
ลูกค้า หรือ ผู้ร่วมดำเนินงาน	- ความต้องการ - ความคาดหวัง - ความพึงพอใจ - ความไม่พึงพอใจ - ทัศนคติ - ความกังวล - ความภาคภูมิใจ - การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. - การรับรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ.	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	ทุกราย	- เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5) - เชิงคุณภาพ

5. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ผลการคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (STATISTICS : AN INTRODUCTORY ANALYSIS, 1973) จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายได้ดังนี้

5.1 ผู้ใช้บริการปัจจุบัน (ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม)

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการปัจจุบัน (ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม)

ลำดับที่	นิคมอุตสาหกรรม	จำนวนโรงงาน (แห่ง)	จำนวนตัวอย่าง (แห่ง)
นิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง			
1	นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย (สนก.)	4	4
2	นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง (สนล.)	159	20
3	นิคมอุตสาหกรรมบางชัน (สนช.)	68	20
4	นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง (สนค.)	30	20
5	นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร (สนส.)	101	20
6	นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (สนน.)	68	20
7	นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร (สนจ.)	11	8
8	นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จ.สงขลา (สนต.)	24	20
9	นิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา (สนข.)	2	2
10	นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว (สน.สก.)	2	2
11	นิคมอุตสาหกรรมบางปู (สนป.)	430	30
12	นิคมอุตสาหกรรมบางพลี (สนบ.)	104	20
13	นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (สนฉ.)	179	20
14	นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (สนพ.)	81	20
15	ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด (สทร.)	16	11
รวม (นิคมฯ ที่ กนอ. ดำเนินการเอง)		1,279	237
นิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน			
16	นิคมอุตสาหกรรมหนองแค (สน.นค.)	40	20
17	นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี (สน.อธ.)	79	20
18	นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน (สน.บอ.)	75	20
19	นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (สน.บว.)	146	20
20	นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร (สน.สค.)	86	20
21	นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี (สน.รบ.)	27	20
22	นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ (สน.วก.)	149	20
23	นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ (สน.กว.)	93	20
24	นิคมอุตสาหกรรมเอเชียสุวรรณภูมิ (สน.อช (สภ.))	29	20
25	นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 1 (สน.ทต.1)	24	19
26	นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2 (สน.ทต.2)	2	2
27	นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค กบินทร์ (สน.ฮท.)	5	5
28	นิคมอุตสาหกรรมหลักชัยเมืองยาง (สน.มย.)	5	5
29	นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) (สน.อบ.)	278	25
30	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 (สน.ดบ.1)	127	20
31	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2 (สน.ดบ.2)	32	20
32	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 3 (สน.ดบ.3)	3	3
33	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 4 (สน.ดบ.4)	5	5
34	นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1 (สน.ดช.1)	80	20
35	นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2 (สน.ดช.2)	9	4
36	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี) (สน.อต (ชบ.))	610	55

ลำดับที่	นิคมอุตสาหกรรม	จำนวนโรงงาน (แห่ง)	จำนวนตัวอย่าง (แห่ง)
37	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง) (สน.อต (รย.))	330	28
38	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (สน.ปท.)	123	20
39	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง) (สน.ปท.(ลฉ.))	69	20
40	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 (สน.ปท.3)	54	20
41	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 4 (สน.ปท.4)	2	2
42	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5 (สน.ปท.5)	7	7
43	นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด) (สน.ดอ.)	61	20
44	นิคมอุตสาหกรรมผาแดง (สน.ผด.)	3	3
45	นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สน.อช.)	18	18
46	นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล (สน.อล.)	8	7
รวม (นิคมฯ รวมดำเนินงาน)		2,579	508
รวมทั้งหมด		3,858	745

หมายเหตุ: จำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมแต่ละแห่ง อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้เพื่อความเหมาะสม

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการปัจจุบัน (ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม) จะครอบคลุมตามระยะเวลาดำเนินงานในนิคมฯ และทำเรือฯ (0-3 ปี, 3-10 ปี, และ 10 ปีขึ้นไป) และ ตามสัญชาติของผู้ให้บริการ (สัญชาติตะวันออก และสัญชาติตะวันตก)

5.2 ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม

ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม

ลำดับที่	เป้าหมายการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
1	ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม โดยครอบคลุมประเภทอุตสาหกรรมของผู้ให้บริการ 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ (S-Curve) และกลุ่มอุตสาหกรรมอนาคต (New S-Curve) 2) กลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐาน	5

หมายเหตุ: รายชื่อต้องผ่านความเห็นชอบจาก กนอ.

5.3 ผู้ให้บริการในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ

ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ

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

หมายเหตุ: พื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต้องผ่านความเห็นชอบจาก กนอ. ดังนั้น อาจมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนได้เพื่อความเหมาะสม และจำนวนกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากจำนวนตัวอย่างของการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กนอ. ในปี 2565

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 และเขตประกอบการอุตสาหกรรมใกล้เคียงกับนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ.

5.4 ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) คู่แข่งต่างประเทศ

ตารางที่ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) คู่แข่งต่างประเทศ

ลำดับที่	เป้าหมายการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง (ราย/โรงงาน)
1	ผู้ให้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) คู่แข่งต่างประเทศ	10

หมายเหตุ: รายชื่อต้องผ่านความเห็นชอบจาก กนอ.

โดยหลักเกณฑ์ในการเลือกพื้นที่คู่แข่งในต่างประเทศ คือ ผู้ประกอบการที่อยู่ภายในพื้นที่สวนอุตสาหกรรมเขตประกอบการอุตสาหกรรม หรือเขตสวนอุตสาหกรรมของแต่ละประเทศ และประเทศที่นำมาคัดเลือกในการสำรวจ เป็นประเทศที่นักลงทุนต่างชาติตัดสินใจลงทุนประกอบกิจการในประเทศดังกล่าว โดยเปรียบเทียบกับ กนอ. ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ซึ่งประเทศที่คัดเลือกลงในการสำรวจ ในปี 2566 ได้แก่ เวียดนาม มาเลเซีย และอินโดนีเซีย

5.5 สำนักงานใหญ่ กนอ. นิคมอุตสาหกรรม และพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ

ตารางที่ 6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างสำนักงานใหญ่ กนอ. นิคมอุตสาหกรรม และพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ

ลำดับที่	เป้าหมายการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง (แห่ง)
1	สำนักงานใหญ่ กนอ.	1
2	นิคมอุตสาหกรรม	46
3	พื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ	6

หมายเหตุ: พื้นที่แต่ละแห่ง จะทำการประเมิน จำนวน 5 ครั้ง (แบบประเมิน) เกี่ยวกับบุคลากร กระบวนการให้บริการ และพื้นที่/สภาพแวดล้อมของการให้บริการ

5.6 คู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน)

ตารางที่ 7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างคู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน)

ลำดับที่	ผู้ร่วมดำเนินงาน	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
1	บริษัท ดับบลิวเอชเอ อินดัสเตรียล ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)	1
2	บริษัท ไทยอินดัสเตรียล เอสเตท จำกัด	1
3	บริษัท อมตะคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	1
4	บริษัท ไอ.จี.เอส.จำกัด (มหาชน)	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 ปิ่นทอง อินดัสเตรียล พาร์ค จำกัด (มหาชน)	1
10	บริษัท ซี.เอ.เอส.แอส เซท จำกัด	1

ลำดับที่	ผู้ร่วมดำเนินงาน	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
11	บริษัท ไทร เบคก้า เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด	1
12	บริษัท เจซีเค อินเตอร์เนชั่นแนล 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 วีเอ็นเอส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด	1
18	บริษัท เมืองอุตสาหกรรมอุดรธานี จำกัด	1
19	บริษัท บ่อทองอินดัสทรี เทคโนโลยี จำกัด	1
20	บริษัท ซีจี คอร์ปอเรชั่น จำกัด	1
21	บริษัท อเมริกัน บิวเดอร์ จำกัด	1
22	บริษัท เวลโกรว์อินดัสทรีส์ จำกัด	1
23	บริษัท เอเชีย คลีน อินดัสเตรียล พร็อพเพอร์ตี้	1
24	บริษัท ไฮเทค กบินทร์ โลจิสติกส์ จำกัด	1
25	บริษัท เอเพ็กซ์ ปาร์ค จำกัด	1
26	บริษัท สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำกัด (มหาชน)	1

หมายเหตุ: รายชื่อผู้ร่วมดำเนินงานอาจมีการปรับเปลี่ยนได้เพื่อความเหมาะสม

5.7 อดีตผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ)

ตารางที่ 8 จำนวนกลุ่มตัวอย่างอดีตผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ)

ลำดับที่	เป้าหมายการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
1	ลูกค้าที่ได้เลิกดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. ในปี 2561-2565	5

หมายเหตุ: รายชื่อต้องผ่านความเห็นชอบจาก กนอ.

6. การแปลผลการสำรวจ

การแปลผลคะแนนของความคิดเห็น/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเด็น สามารถนำมาแปลผลได้ตามเกณฑ์การแปลความหมายตามช่วงคะแนนของเบสท์ (Best, 1977) ¹ ดังนี้

ตารางที่ 9 การแปลความหมายตามช่วงคะแนนของเบสท์ (Best, 1977)

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

ระดับ	ปฏิบัติ/ไม่ปฏิบัติ
1	ร้อยละของจำนวนครั้งที่ปฏิบัติงาน
0	ร้อยละของจำนวนครั้งที่ไม่ปฏิบัติงาน

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

สรุปผลการสำรวจ

1. ผลการสำรวจของผู้ใช้บริการปัจจุบัน (ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม)

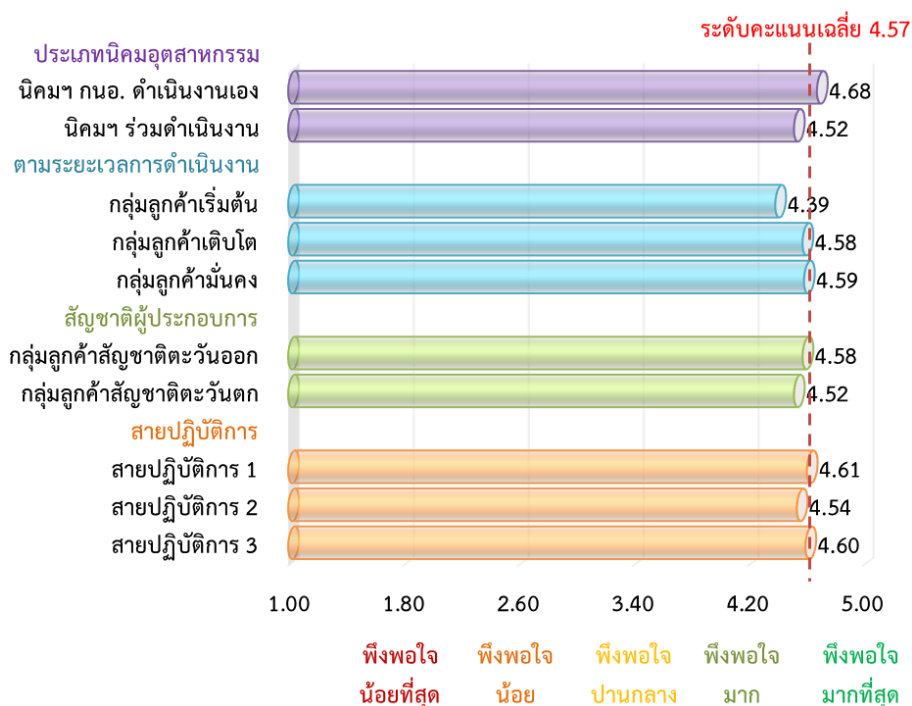
1.1 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

⊕ ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ผู้ให้บริการของ กนอ. ในที่นี้ หมายถึง ลูกค้านิคมอุตสาหกรรม หรือลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม จำนวน 1,490 ราย มีภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ ด้านจุดให้บริการ ผู้ใช้บริการ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของพนักงาน ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.57 หรือพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตามประเภท กลุ่ม สัญชาติ และสายงาน ดังแสดงในแผนภาพที่ 3 สรุปได้ดังนี้

- ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทุกประเภทมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยนิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.68 รองลงมาคือ นิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.52
- ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทุกกลุ่มมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยกลุ่มลูกค้าตามระยะเวลาการดำเนินงาน ในนิคมอุตสาหกรรม ได้แก่ กลุ่มลูกค้ามั่นคง กลุ่มลูกค้าเติบโต และกลุ่มลูกค้าเริ่มต้น อยู่มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.59, 4.58 และ 4.39 ตามลำดับ และกลุ่มลูกค้าตามสัญชาติผู้ประกอบการ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันออก และกลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันตก อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.58 และ 4.52 ตามลำดับ
- ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทุกสายงานมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยสายปฏิบัติการ 1 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.61 รองลงมาคือ สายปฏิบัติการ 3 และสายปฏิบัติการ 2 อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.60 และ 4.54 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3 ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน



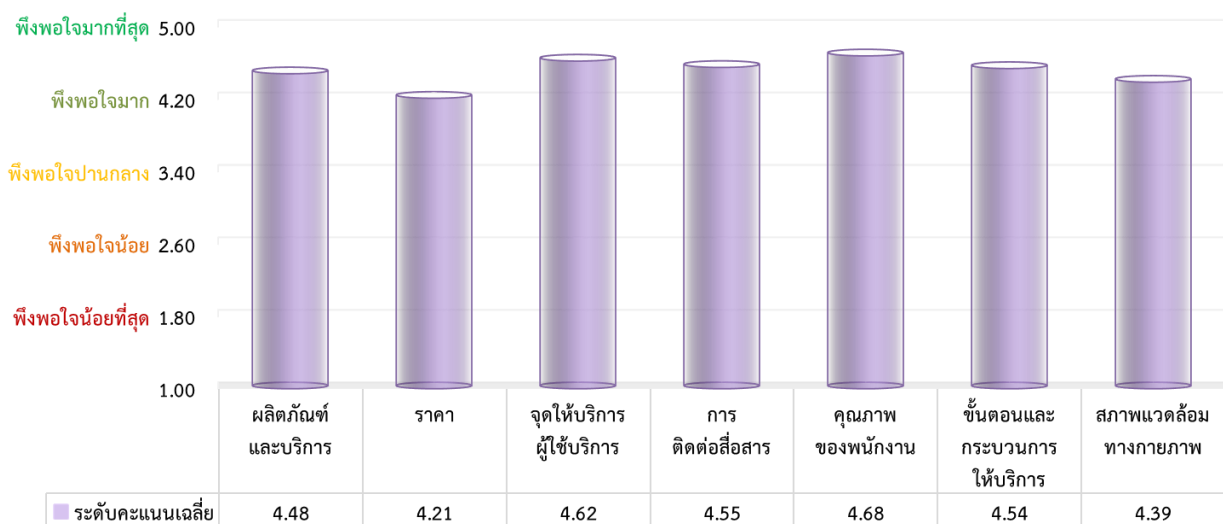
หากนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมต้องการระดับคะแนนเฉลี่ยที่เพิ่มสูงขึ้น สิ่งที่ต้องดำเนินการ 3 อันดับแรก เพื่อยกระดับความพึงพอใจ คือ 1) การแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน 2) การปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนภายในนิคมอุตสาหกรรมให้มีสภาพพร้อมใช้งาน และได้มาตรฐาน 3) การเพิ่มไฟส่องสว่างให้ครอบคลุมพื้นที่ โดยเฉพาะจุดเสี่ยงต่างๆ และในรอบปีที่ผ่านมา ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมส่วนใหญ่รับรู้ว่าคุณภาพนิคมอุตสาหกรรม ได้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้ 3 อันดับแรก คือ 1) การปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนน และไหล่ทาง ภายในนิคมอุตสาหกรรม 2) การปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในนิคมอุตสาหกรรมให้สวยงาม เช่น การตัดหญ้า การตัดแต่งต้นไม้ที่ตัดบัง การจราจร เป็นต้น 3) การดูแลด้านความปลอดภัยภายในนิคมอุตสาหกรรม เช่น การติดกล้อง CCTV ให้ครอบคลุมพื้นที่ หรือการเพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นต้น โดยมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือพึงพอใจมากที่สุด

นอกจากนี้ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมที่ทำการสำรวจ จำนวน 1,490 ราย มีแผนที่จะขยาย การประกอบกิจการในอนาคต จำนวน 232 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 15.57 โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มนี้ ส่วนใหญ่มีแผน ที่จะขยายการประกอบกิจการในประเทศไทย จำนวน 197 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 84.91 และจะขยายกิจการในอุตสาหกรรมเดิม เช่น บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อจะขยายการประกอบกิจการในอนาคต ก็จะดำเนินการ เกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ทั้งนี้ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มนี้ยังไม่สามารถระบุปีที่ขยายกิจการ ได้อย่างชัดเจน เนื่องจากการลงทุนต้องขึ้นอยู่กับนโยบาย การวางแผน และการพิจารณาอย่างรอบด้านของผู้บริหาร

⊕ ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน พบว่า ลูกค้า ในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพของพนักงานมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.68 รองลงมา คือ ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.62, 4.55, 4.54, 4.48, 4.39 และ 4.21 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 4

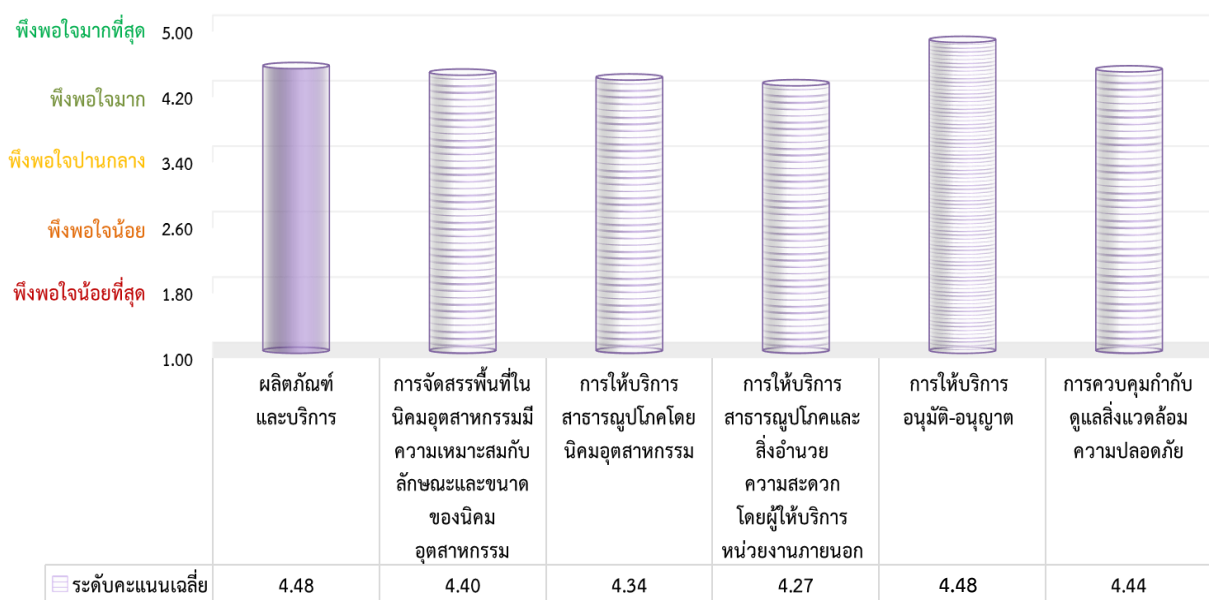
แผนภาพที่ 4 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน



• ด้านที่ 1 ผลลัพธ์และบริการ

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านผลลัพธ์และบริการ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 หรือพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วย 5 ประเด็นหลัก ได้แก่ การจัดสรรพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมมีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาดของนิคมอุตสาหกรรม การให้บริการสาธารณูปโภคโดยนิคมอุตสาหกรรม การให้บริการสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยผู้ให้บริการหน่วยงานภายนอก การให้บริการอนุมัติ-อนุญาต และการควบคุมกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมความปลอดภัย โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอนุมัติ-อนุญาตมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ การควบคุมกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมความปลอดภัย การจัดสรรพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมมีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาดของนิคมอุตสาหกรรม การให้บริการสาธารณูปโภคโดยนิคมอุตสาหกรรม และการให้บริการสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยผู้ให้บริการหน่วยงานภายนอก อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.44, 4.40, 4.34 และ 4.27 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 5

แผนภาพที่ 5 ความพึงพอใจต่อด้านผลลัพธ์และบริการ จำแนกรายประเด็น



เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละประเด็นหลัก สามารถสรุปรายละเอียดดังนี้

การจัดสรรพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมมีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาดของนิคมอุตสาหกรรม

ความพึงพอใจต่อการจัดสรรพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมมีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาดของนิคมอุตสาหกรรม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือพึงพอใจมากที่สุด

การให้บริการสาธารณูปโภคโดยนิคมอุตสาหกรรม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณูปโภคโดยนิคมอุตสาหกรรม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.34 หรือพึงพอใจมากที่สุด หากไม่นับรวมบริการระบบส่งจ่ายน้ำมันดิบ ที่สำรวจเฉพาะลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมาตาพุด และระบบการให้บริการของท่าเรืออุตสาหกรรม ที่สำรวจเฉพาะลูกค้าในท่าเรืออุตสาหกรรมมาตาพุด ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อระบบบำบัดน้ำเสียมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือ ระบบประปา ระบบรักษาความปลอดภัย การจัดสรรพื้นที่สีเขียว ระบบป้องกันน้ำท่วม ระบบไฟฟ้าส่องสว่าง และระบบการจราจร อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.40, 4.38, 4.35, 4.30, 4.22 และ 4.16 ตามลำดับ

การให้บริการสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยหน่วยงานภายนอก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยผู้ให้บริการหน่วยงานภายนอก อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.27 หรือพึงพอใจมากที่สุด หากไม่นับรวมบริการน้ำจืด/บริการขนส่งเสบียงทางเรือ ที่สำรวจเฉพาะลูกค้า ในท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อคุณภาพของระบบจัดการกากอุตสาหกรรม มูลฝอย และสิ่งปฏิกูลที่ได้มาตรฐาน อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ ความเพียงพอและประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้า ความรวดเร็วและประสิทธิภาพของระบบ INTERNET และการสื่อสารต่างๆ และความเพียงพอของร้านอาหาร/ร้านขายของ เบ็ดเตล็ด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.32, 4.23 และ 4.12 ตามลำดับ

การให้บริการอนุมัติ-อนุญาต

ความพึงพอใจต่อการให้บริการอนุมัติ-อนุญาต อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยมีการให้บริการอนุมัติ-อนุญาต จำนวน 2 งาน คือ การให้บริการอนุมัติ-อนุญาตด้านการประกอบกิจการและการให้สิทธิประโยชน์ที่สำรวจลูกค้าในทุกนิคมอุตสาหกรรม อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 และการให้บริการอนุมัติ-อนุญาต ของท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด ที่สำรวจเฉพาะลูกค้าในท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.71 ตามลำดับ

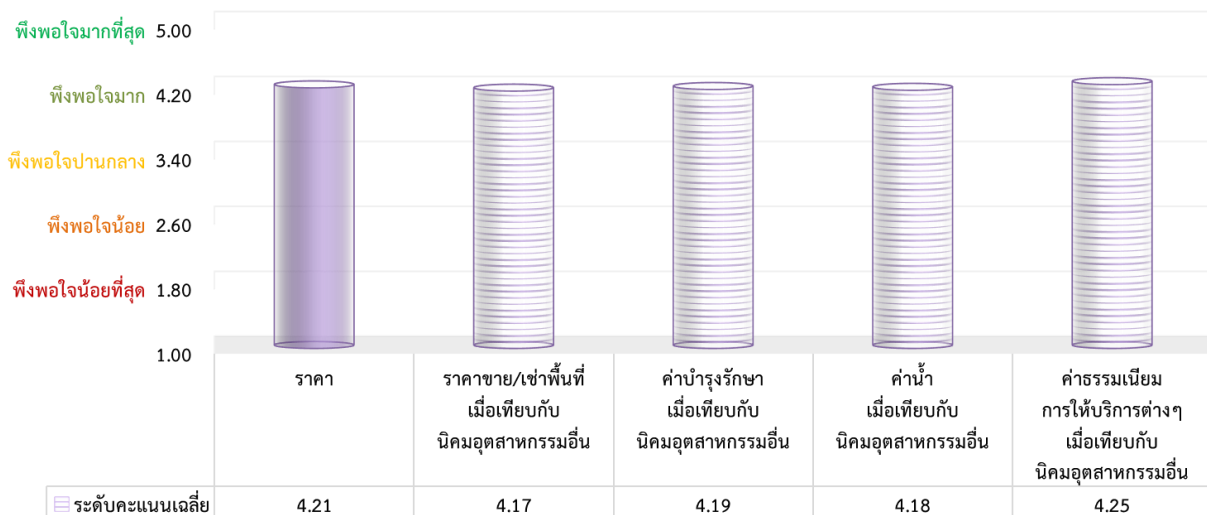
การควบคุมกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมความปลอดภัย

ความพึงพอใจต่อการควบคุมกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมความปลอดภัย อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.44 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของการติดตามตรวจสอบมลภาวะทางน้ำมากที่สุด อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.55 รองลงมาคือ ประสิทธิภาพของการติดตามตรวจสอบมลภาวะทางเสียง ประสิทธิภาพของการติดตาม ตรวจสอบมลภาวะทางอากาศ ความพร้อมในการจัดการเมื่อเกิดเหตุภายในนิคมอุตสาหกรรม ประสิทธิภาพของการติดตาม ตรวจสอบสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุไม่ใช้แล้วของโครงการ (ไม่รวมการขออนุมัติ/อนุญาต) การกำกับดูแลระบบความปลอดภัย ในนิคมอุตสาหกรรม ประสิทธิภาพของการติดตามตรวจสอบมลภาวะทางกลิ่น การบำรุงรักษาพื้นที่สีเขียว และการส่งเสริม ให้มีการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.52, 4.50, 4.47, 4.46, 4.42, 4.39, 4.38 และ 4.25 ตามลำดับ

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

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อ ค่าธรรมเนียมการให้บริการต่างๆ เมื่อเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นมากที่สุด อยู่ระดับคะแนน 4.25 รองลงมาคือ ค่าบำรุงรักษา เมื่อเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอื่น ค่าน้ำ เมื่อเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอื่น และราคาขาย/เช่าพื้นที่ เมื่อเทียบกับนิคมอุตสาหกรรม อื่น อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.19, 4.18 และ 4.17 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 6

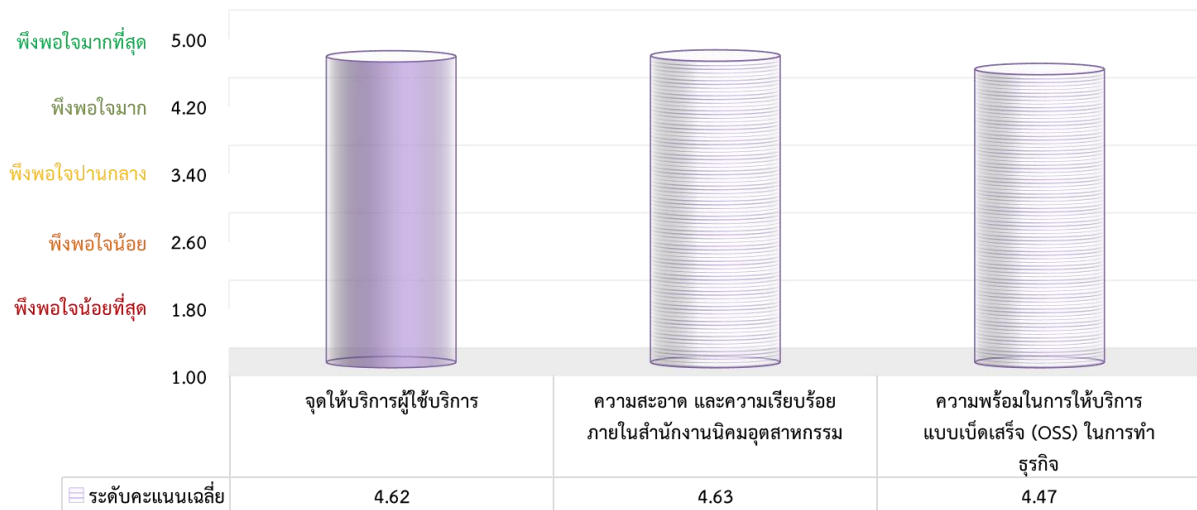
แผนภาพที่ 6 ความพึงพอใจต่อด้านราคา จำแนกรายประเด็น



• ด้านที่ 3 จุดให้บริการผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.62 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อความสะดวก และความเรียบร้อยภายในสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือ ความพร้อมในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (OSS) ในการทำธุรกิจ โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.47 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 7

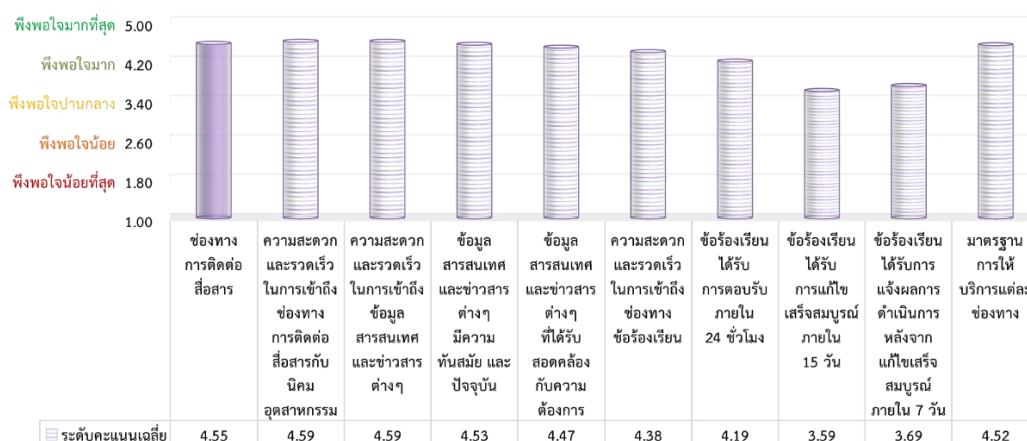
แผนภาพที่ 7 ความพึงพอใจต่อจุดให้บริการผู้ใช้บริการ จำแนกรายประเด็น



• ด้านที่ 4 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม และความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ อยู่ในระดับคะแนน 4.59 เท่ากัน รองลงมาคือ ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน มาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทาง ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนได้รับการตอบรับภายใน 24 ชั่วโมง ข้อร้องเรียนได้รับการแจ้งผลการดำเนินการหลังจากแก้ไขเสร็จสมบูรณ์ภายใน 7 วัน และข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขเสร็จสมบูรณ์ภายใน 15 วัน อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.53, 4.52, 4.47, 4.38, 4.19, 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 8

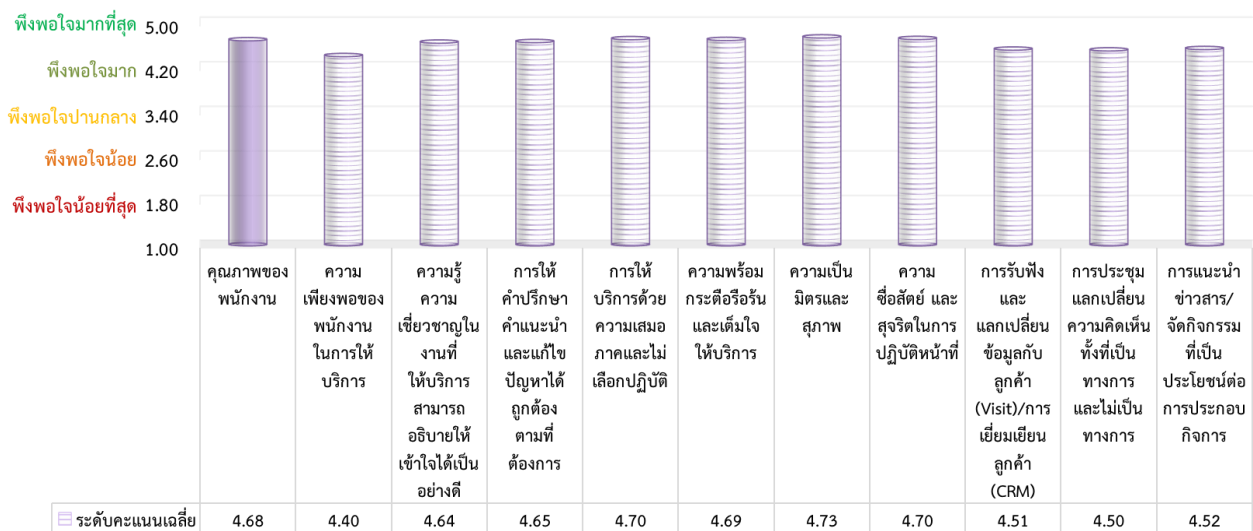
แผนภาพที่ 8 ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร จำแนกรายประเด็น



• ด้านที่ 5 คุณภาพของพนักงาน

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านคุณภาพของพนักงาน อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.68 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อความเป็นมิตรและสุภาพมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.73 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ความพร้อม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตามที่ต้องการ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี การแนะนำข่าวสาร/จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบกิจการ การรับฟัง และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับลูกค้า (VISIT)/การเยี่ยมเยียนลูกค้า (CRM) การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.70, 4.70, 4.69, 4.65, 4.64, 4.52, 4.51, 4.50 และ 4.40 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 9

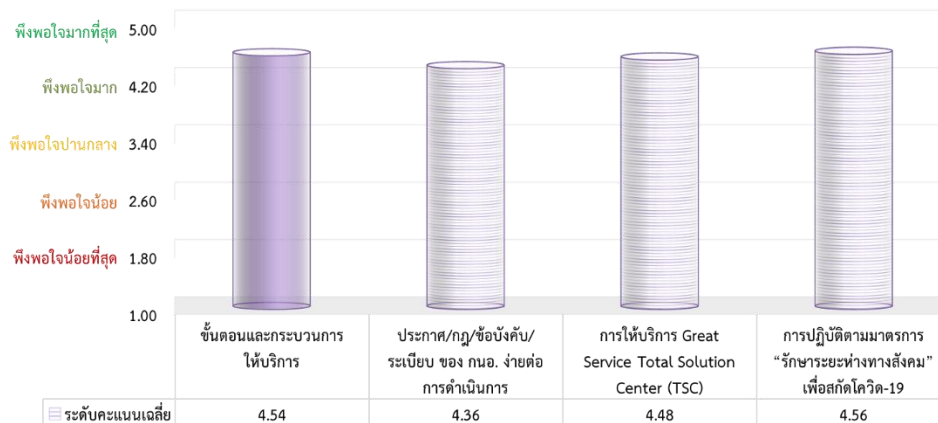
แผนภาพที่ 9 ความพึงพอใจต่อคุณภาพพนักงาน จำแนกรายประเด็น



• ด้านที่ 6 ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.54 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามมาตรการ “รักษาระยะห่างทางสังคม” เพื่อสกัดโควิด-19 มากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.56 รองลงมาคือ การให้บริการ GREAT SERVICE TOTAL SOLUTION CENTER (TSC) และประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบ ของ กนอ. ย่อยต่อการดำเนินการ โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 และ 4.36 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 10

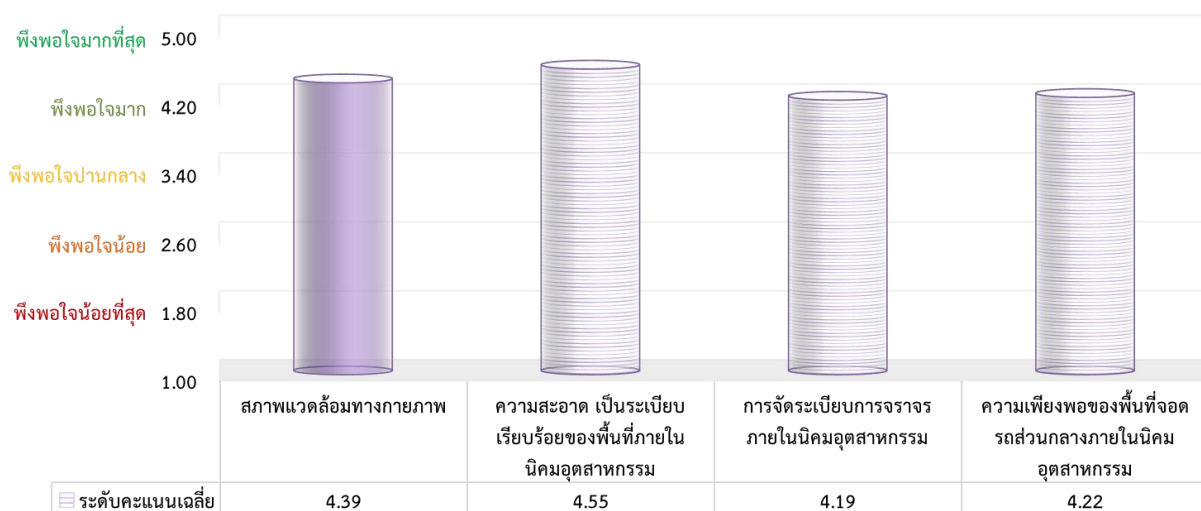
แผนภาพที่ 10 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ จำแนกรายประเด็น



• ด้านที่ 7 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.39 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรมมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.55 รองลงมาคือ ความเพียงพอของพื้นที่จอดรถส่วนกลางภายในนิคมอุตสาหกรรม และการจัดระเบียบการจราจรภายในนิคมอุตสาหกรรม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.22 และ 4.19 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 11

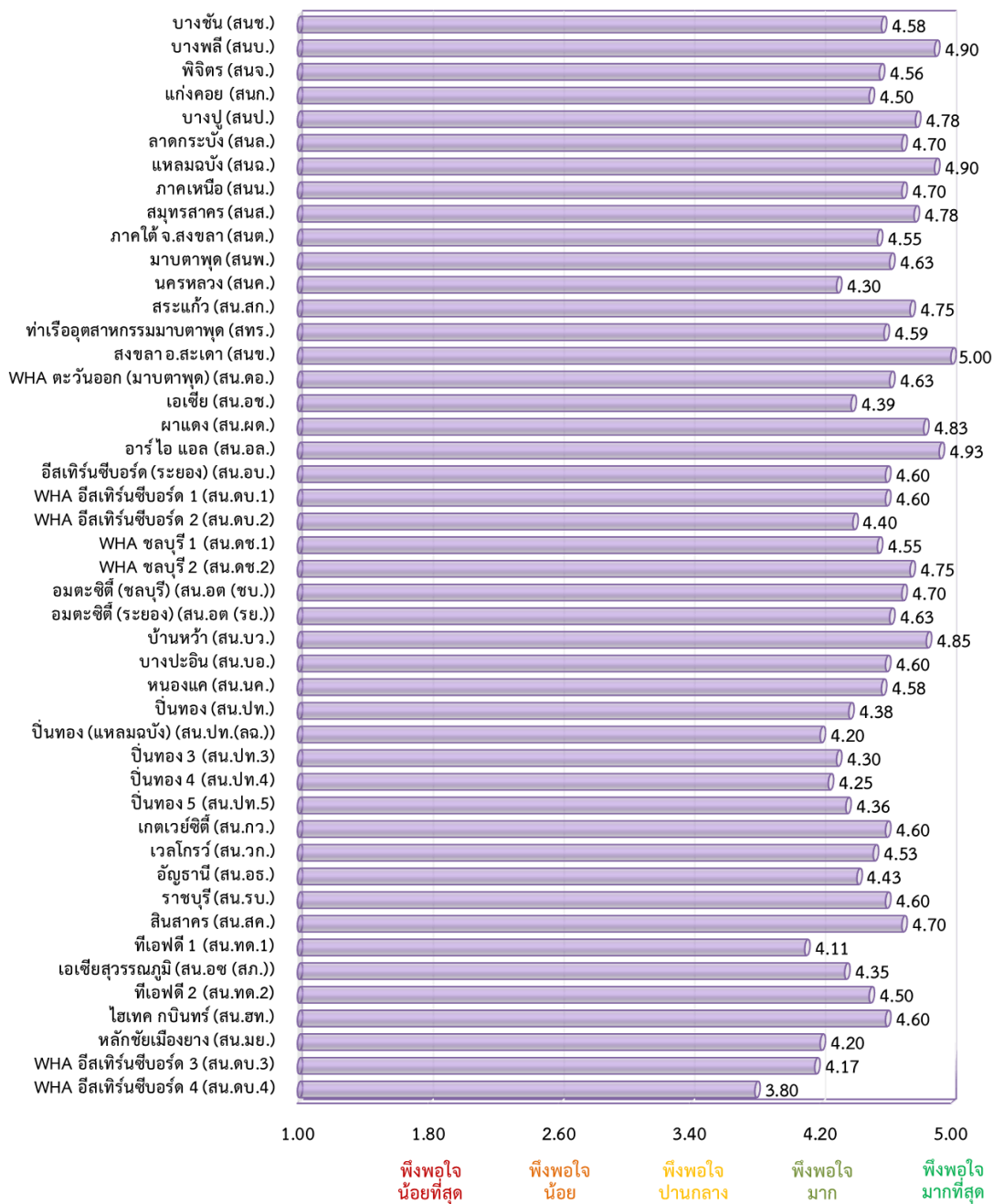
แผนภาพที่ 11 ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกรายประเด็น



⊕ ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม พบว่า นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 41 แห่ง โดยมีนิคมอุตสาหกรรม 1 แห่ง ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา (สนข.) ซึ่งเป็นนิคมอุตสาหกรรมใหม่ และดำเนินการสำรวจเป็นปีแรก และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง) (สน.ปท.(ลฉ.)) นิคมอุตสาหกรรมหลักชัยเมืองยาง (สน.มย.) นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 3 (สน.คบ.3) นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 1 (สน.ทต.1) และนิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 4 (สน.คบ.4) ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 12

แผนภาพที่ 12 ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน
จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม

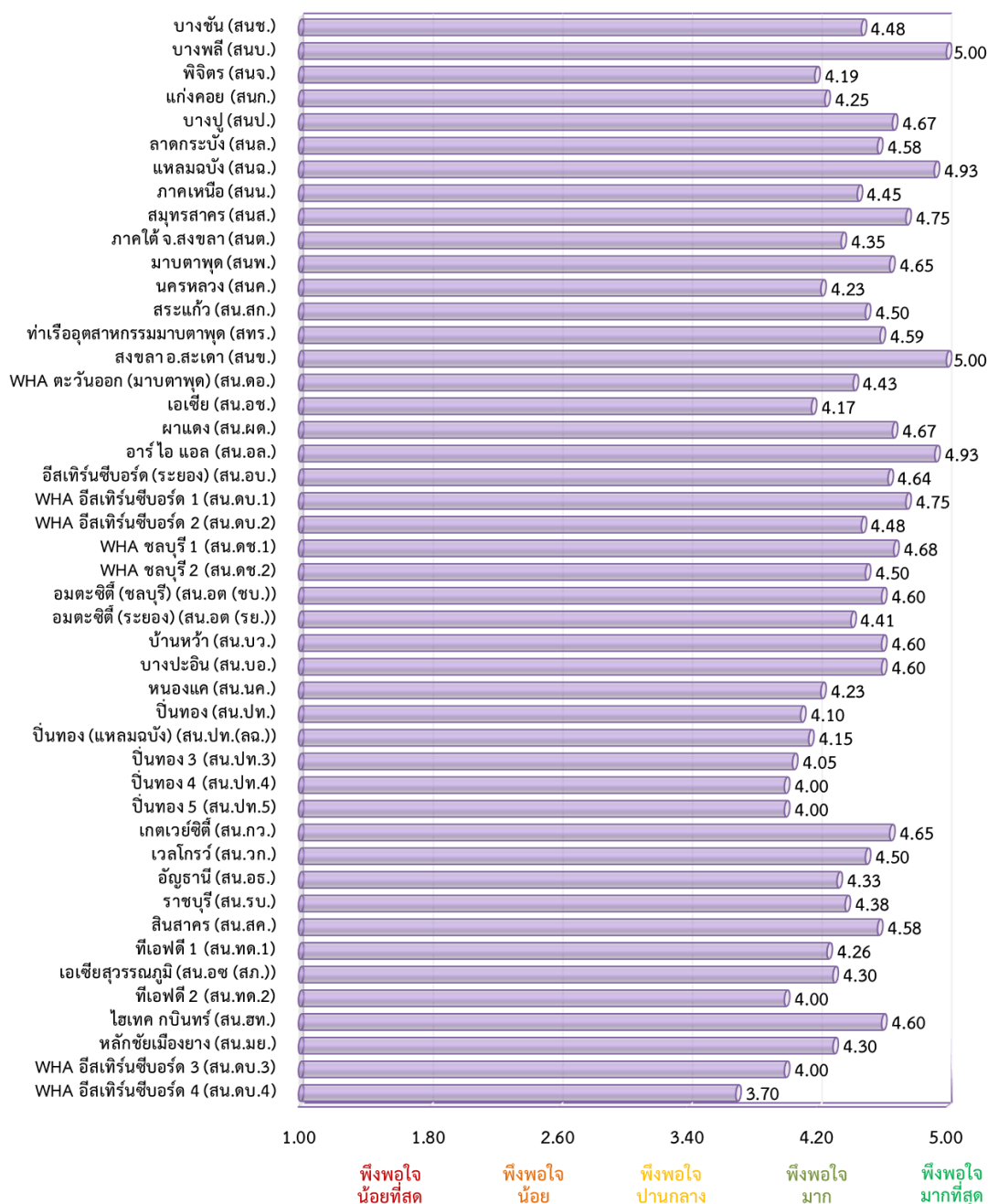


เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน เป็นรายด้าน จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม สรุปได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ผลผลิตและบริการ

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านผลผลิตและบริการ พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 36 แห่ง โดยมีนิคมอุตสาหกรรม 2 แห่ง ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมบางพลี และนิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา (สนข.) และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 10 แห่ง โดยนิคมอุตสาหกรรมที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 4 (สน.ดบ.4) ดังแสดงแผนภาพที่ 13

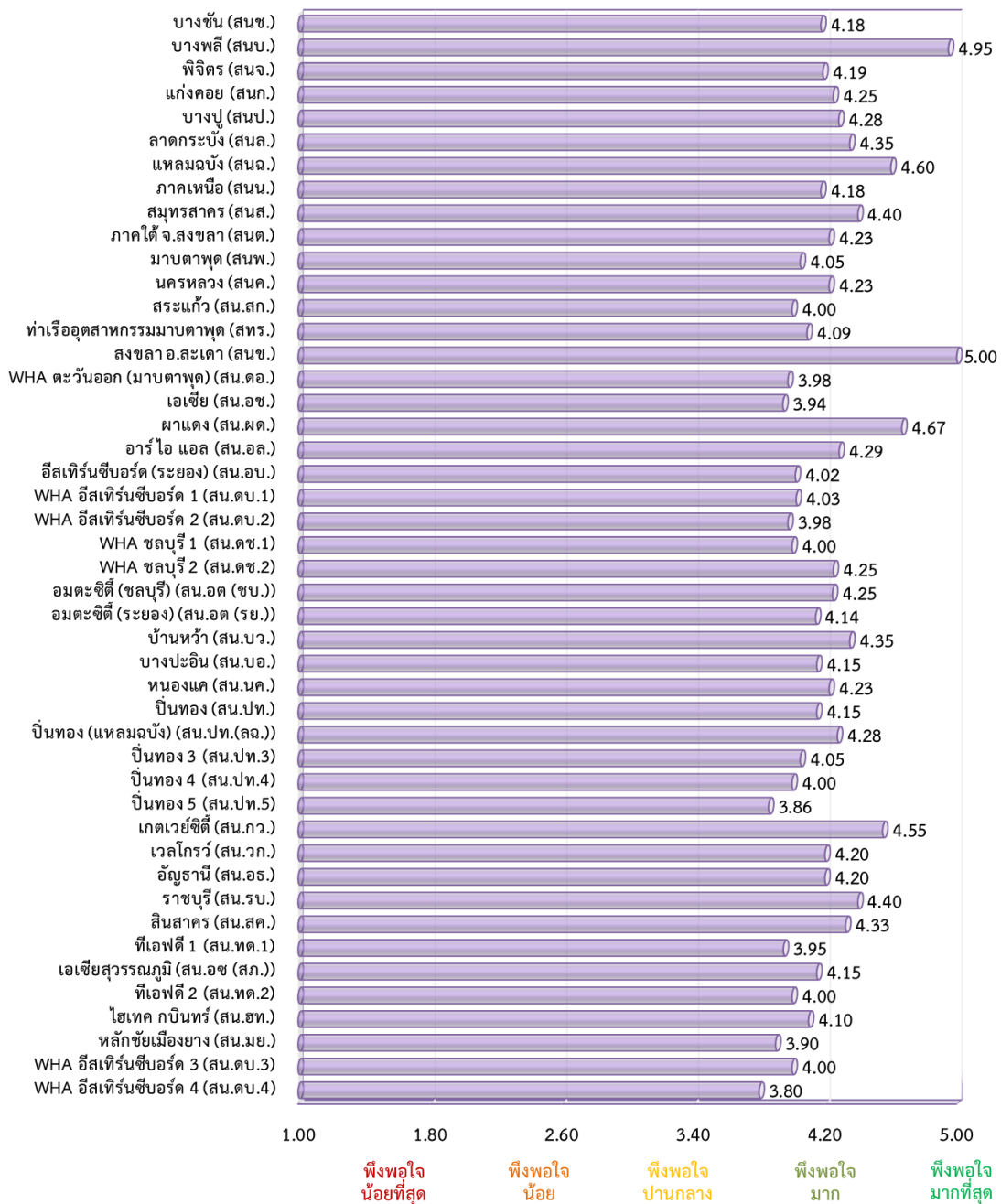
แผนภาพที่ 13 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านผลผลิตและบริการ



ด้านที่ 2 ราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 19 แห่ง โดยมีนิคมอุตสาหกรรม 1 แห่งที่มีระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา (สนข.) และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 27 แห่ง โดยนิคมอุตสาหกรรมที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 4 (สน.ดบ.4) ดังแสดงแผนภาพที่ 14

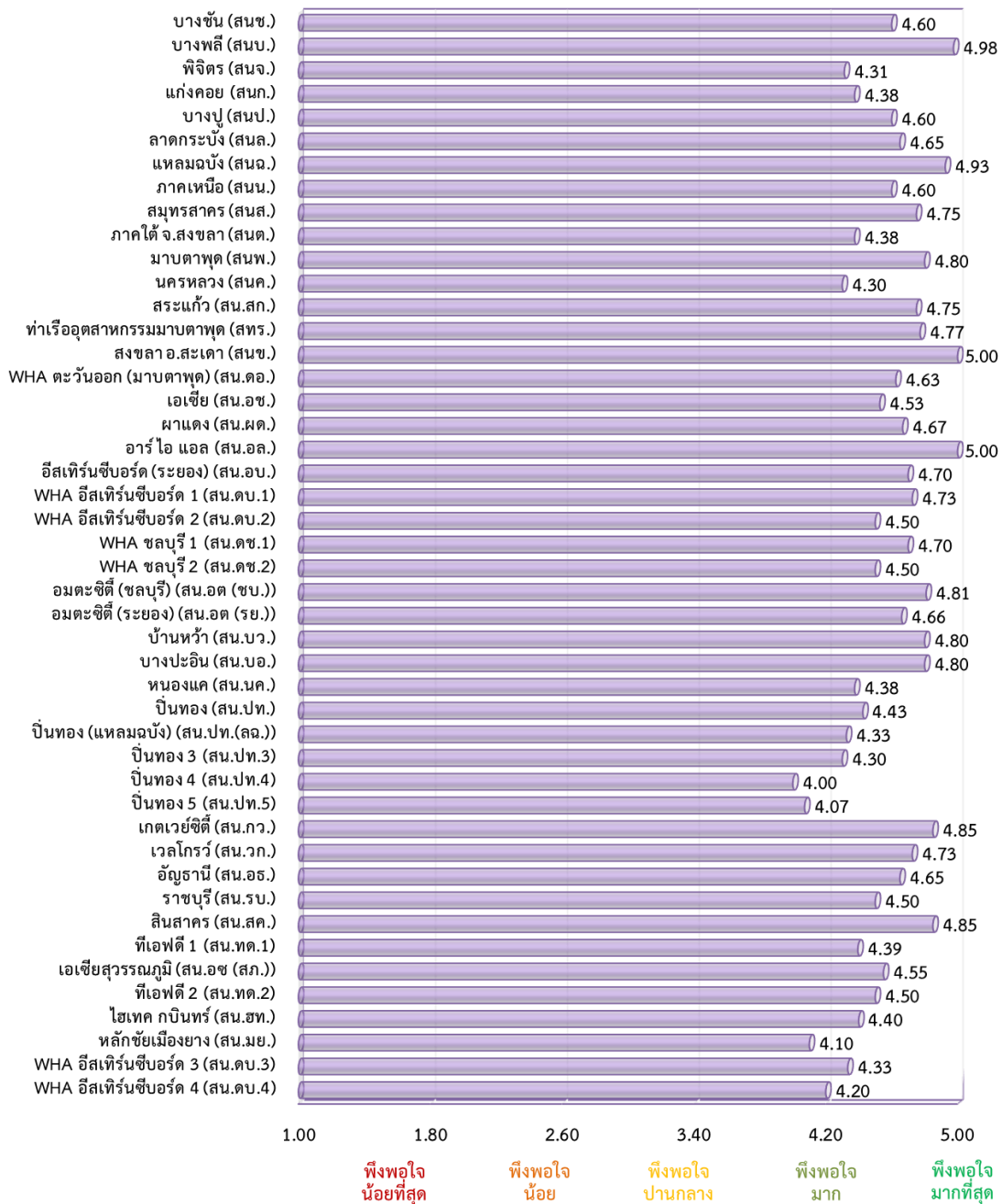
แผนภาพที่ 14 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ



ด้านที่ 3 จุดให้บริการผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 42 แห่ง โดยมีนิคมอุตสาหกรรม 2 แห่ง ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเตา (สนข.) และนิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล (สน.อล.) และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 4 แห่ง โดยนิคมอุตสาหกรรมที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 4 (สน.ปท.4) ดังแสดงแผนภาพที่ 15

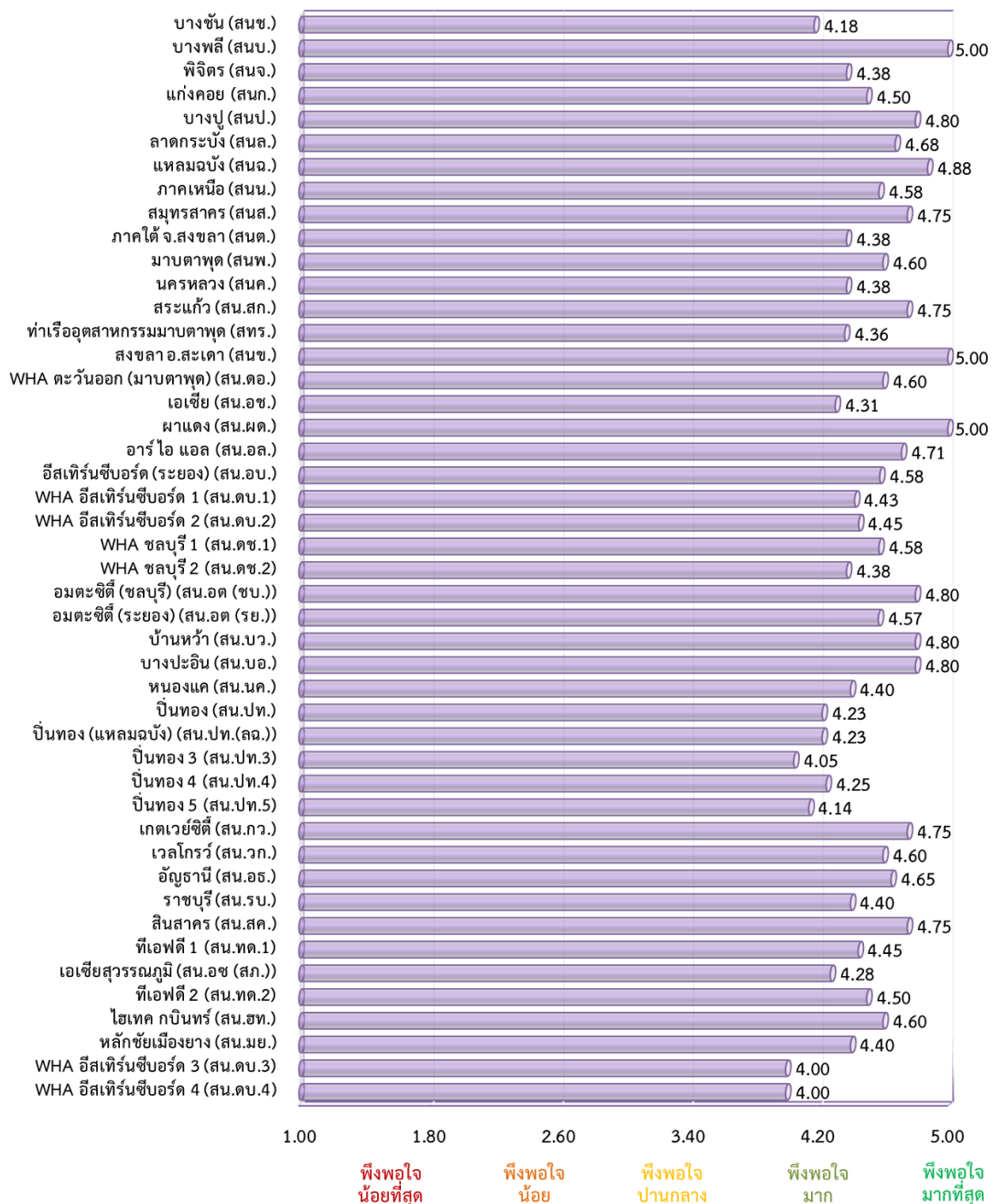
แผนภาพที่ 15 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ



ด้านที่ 4 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 44 แห่ง โดยมีนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 3 แห่ง ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมบางพลี (สนบ.) นิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา (สนข.) และนิคมอุตสาหกรรมผาแดง (สน.ผด.) และลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมาก จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 (สน.ปท.3) และนิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 4 (สน.คบ.4) ดังแสดงแผนภาพที่ 16

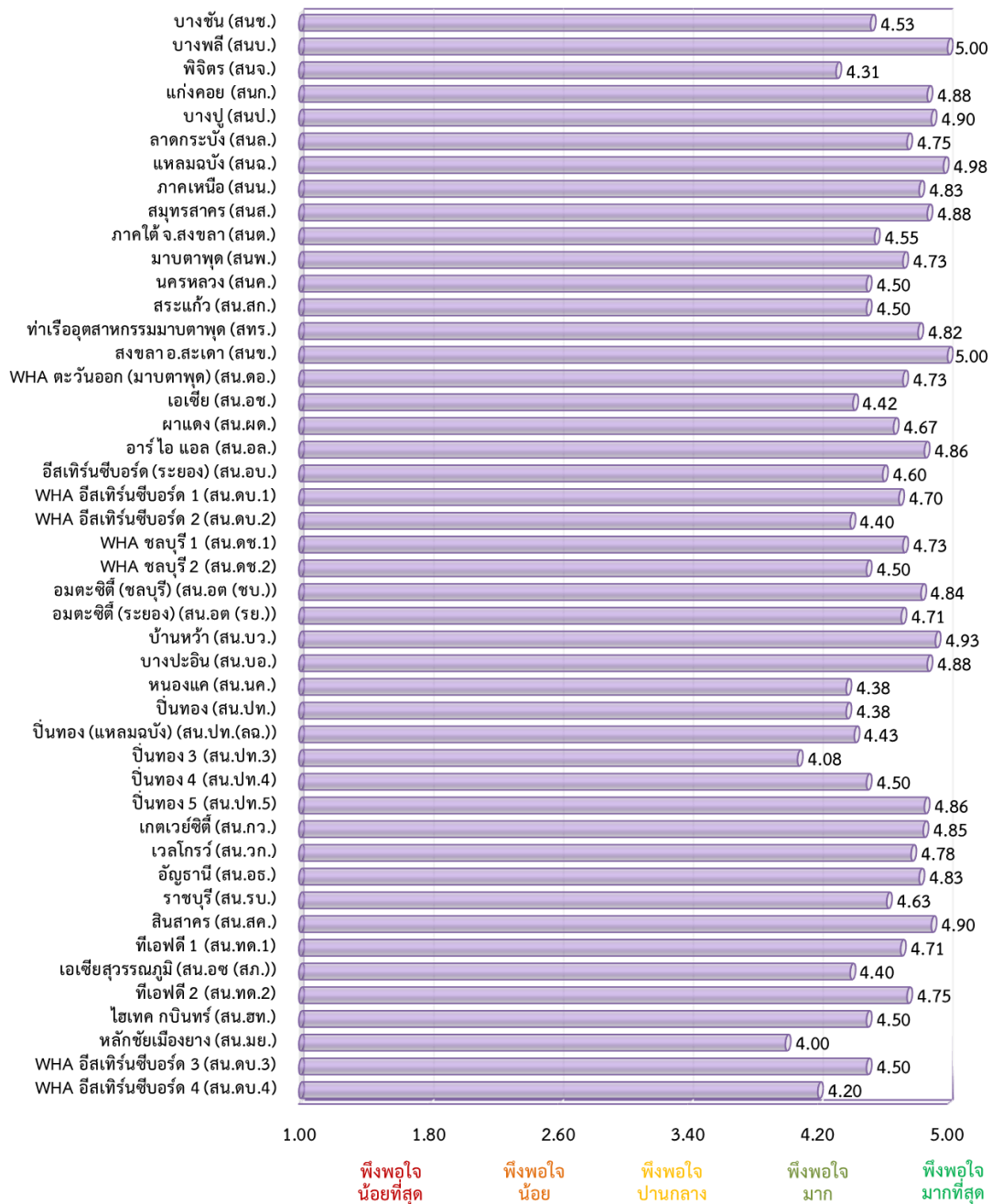
แผนภาพที่ 16 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร



ด้านที่ 5 คุณภาพของพนักงาน

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านคุณภาพของพนักงาน พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 43 แห่ง โดยมีนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 2 แห่ง ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมบางพลี และนิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา (สนข.) และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 3 แห่ง โดยนิคมอุตสาหกรรมที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมหลักชัยเมืองยาง (สน.มย.) ดังแสดงแผนภาพที่ 17

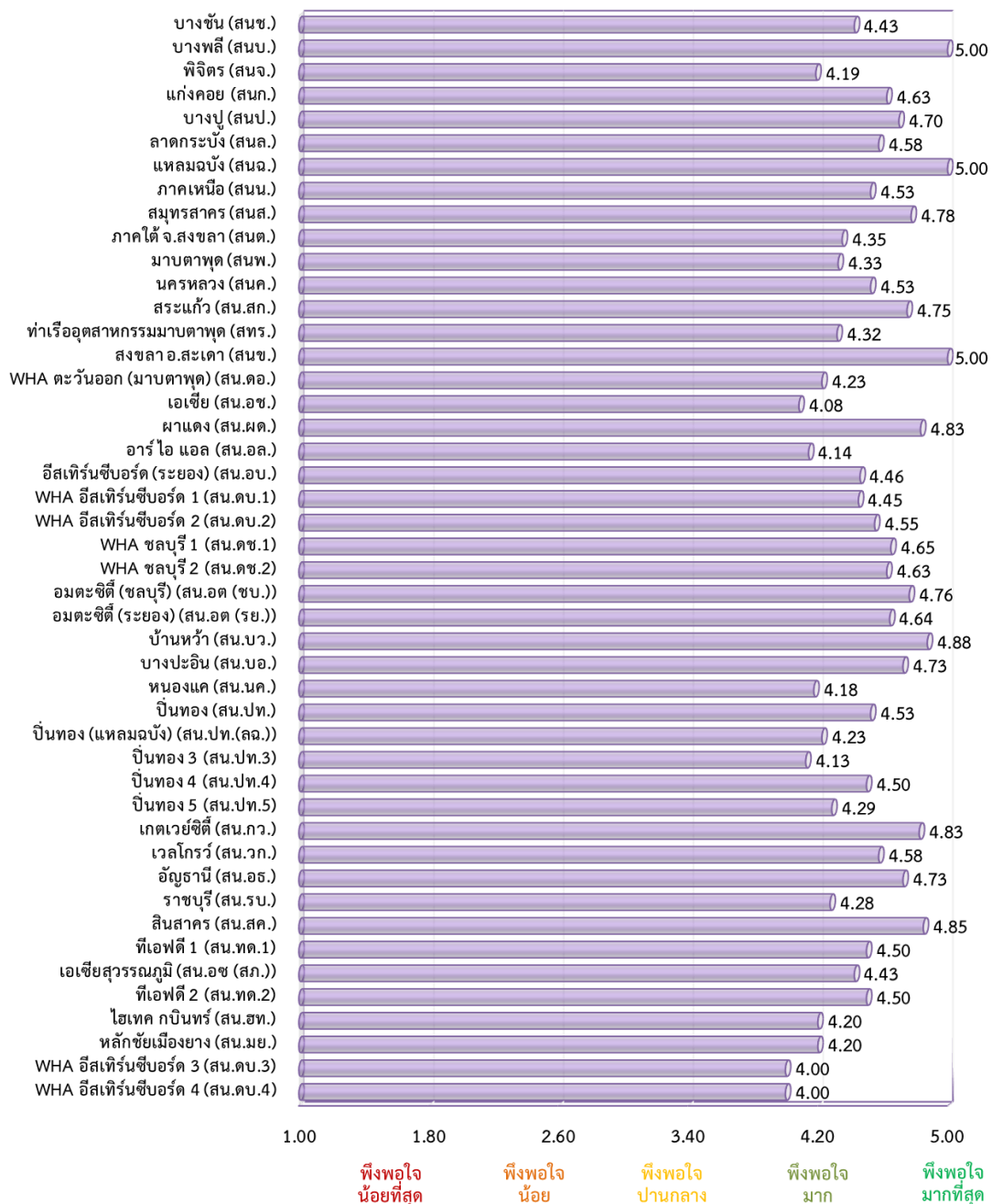
แผนภาพที่ 17 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านคุณภาพของพนักงาน



ด้านที่ 6 ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 37 แห่ง โดยมีนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 3 แห่ง ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมบางพลี (สนบ.) นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (สนฉ.) และนิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา (สนข.) และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 7 แห่ง โดยนิคมอุตสาหกรรมที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 3 (สน.ดบ.3) และนิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 4 (สน.ดบ.4) ดังแสดงแผนภาพที่ 18

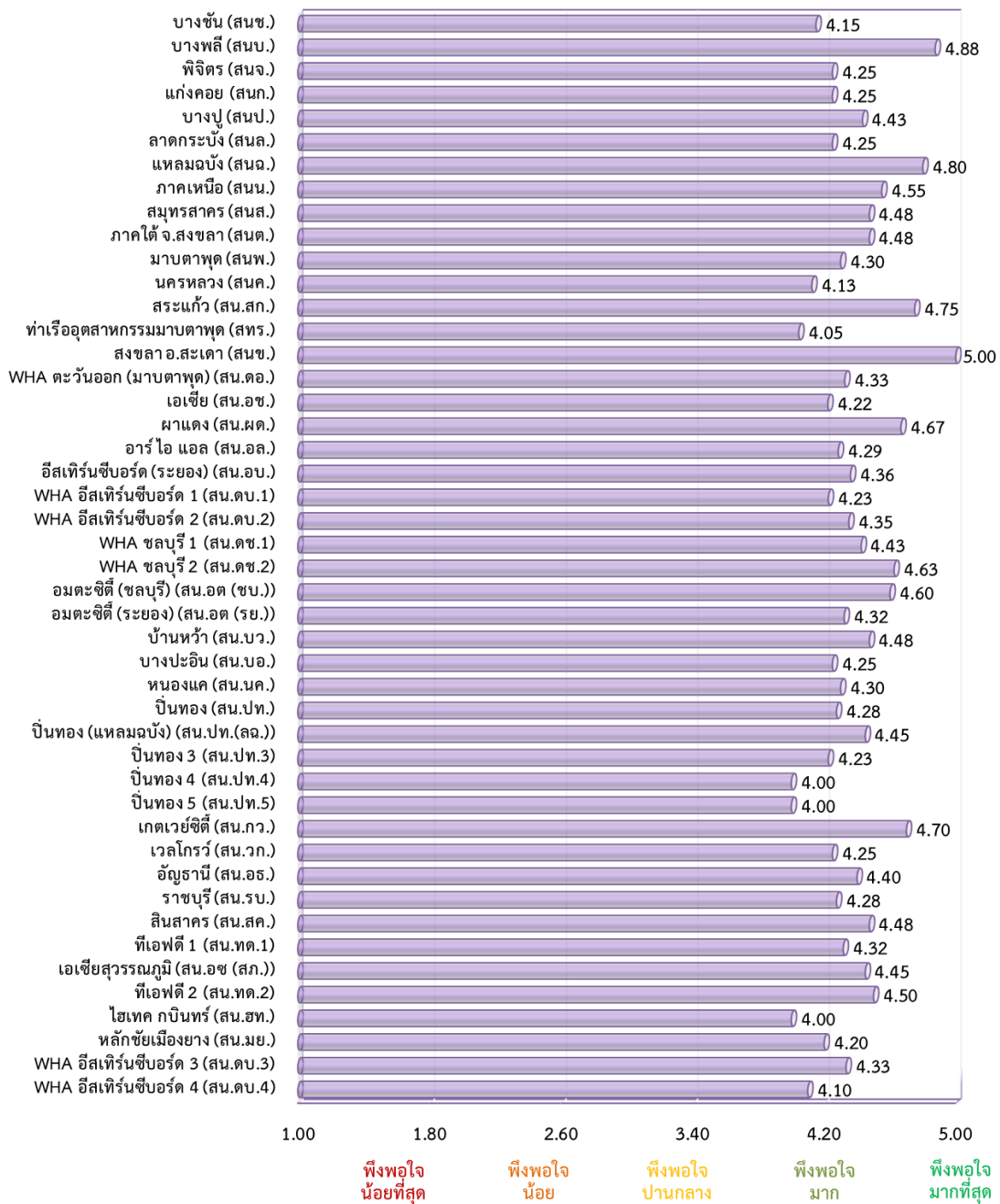
แผนภาพที่ 18 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ



ด้านที่ 7 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 38 แห่ง โดยมีนิคมอุตสาหกรรมจำนวน 1 แห่ง ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา (สนข.) และมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 8 แห่ง โดยนิคมอุตสาหกรรมที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 4 (สน.ปท.4) นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5 (สน.ปท.5) และนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค กบินทร์ (สน.ฮท.) ดังแสดงแผนภาพที่ 19

แผนภาพที่ 19 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมใน
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)

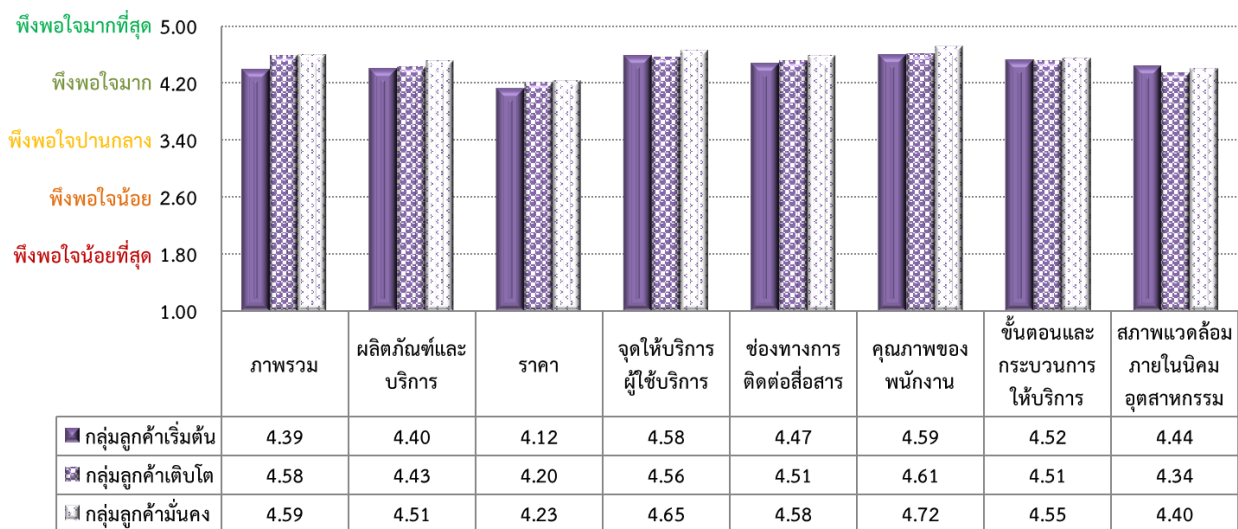


⊕ ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า สรุปได้ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน ของกลุ่มลูกค้าตามระยะเวลาการดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรม ได้แก่ กลุ่มลูกค้ามั่นคง กลุ่มลูกค้าเติบโต และกลุ่มลูกค้าเริ่มต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.59, 4.58 และ 4.39 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 20

แผนภาพที่ 20 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน
กลุ่มลูกค้าตามระยะเวลาการดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรม



เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า มีรายละเอียดดังนี้

ด้านที่ 1 ผลิตภัณฑ์และบริการ

ความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า กลุ่มลูกค้ามั่นคง กลุ่มลูกค้าเติบโต และกลุ่มลูกค้าเริ่มต้น มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51, 4.43 และ 4.40 ตามลำดับ

ด้านที่ 2 ราคา

ความพึงพอใจต่อด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ พบว่า กลุ่มลูกค้ามั่นคง มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.23 และกลุ่มลูกค้าเติบโต และกลุ่มลูกค้าเริ่มต้นมีความพึงพอใจมาก อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.20 และ 4.12 ตามลำดับ

ด้านที่ 3 จุดให้บริการผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มลูกค้ามั่นคง กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น และกลุ่มลูกค้าเติบโต มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.65, 4.58 และ 4.56 ตามลำดับ

ด้านที่ 4 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า กลุ่มลูกค้ามั่นคง กลุ่มลูกค้าเติบโต และกลุ่มลูกค้าเริ่มต้น มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.58, 4.51 และ 4.47 ตามลำดับ

ด้านที่ 5 คุณภาพพนักงาน

ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพของพนักงาน พบว่า กลุ่มลูกค้ามั่นคง กลุ่มลูกค้าเติบโต และกลุ่มลูกค้าเริ่มต้น มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.72, 4.61 และ 4.59 ตามลำดับ

ด้านที่ 6 ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

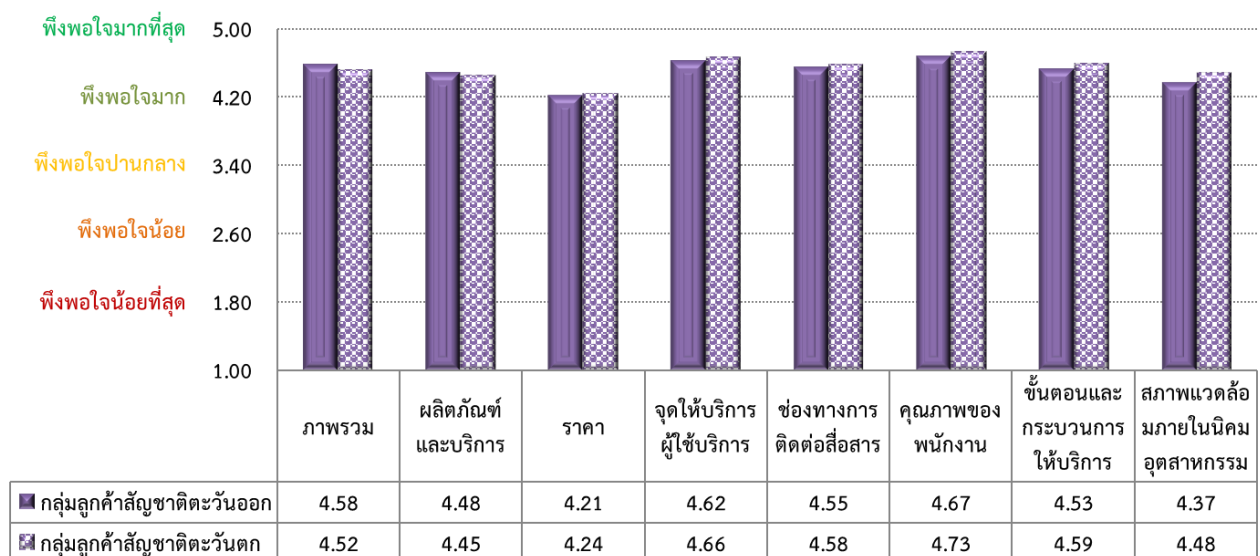
ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ พบว่า กลุ่มลูกค้ามั่นคง กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น และกลุ่มลูกค้าเติบโต มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.55, 4.52 และ 4.51 ตามลำดับ

ด้านที่ 7 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)

ความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) พบว่า กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น กลุ่มลูกค้ามั่นคง และกลุ่มลูกค้าเติบโต มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.44, 4.40 และ 4.34 ตามลำดับ

- ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน ของกลุ่มลูกค้าตามสัญชาติผู้ประกอบการ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันออก และกลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันตก มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.58 และ 4.52 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 21

แผนภาพที่ 21 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน
กลุ่มลูกค้าตามสัญชาติผู้ประกอบการ



เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า มีรายละเอียดดังนี้

ด้านที่ 1 ผลผลิตและบริการ

ความพึงพอใจต่อด้านผลผลิตและบริการ พบว่า กลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันออก และกลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันตก มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 และ 4.45 ตามลำดับ

ด้านที่ 2 ราคา

ความพึงพอใจต่อด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ พบว่า กลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันตก และกลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันออก มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.24 และ 4.21 ตามลำดับ

ด้านที่ 3 จุดให้บริการผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันตก และกลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันออก มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.66 และ 4.62 ตามลำดับ

ด้านที่ 4 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า กลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันตก และกลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันออก มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.58 และ 4.55 ตามลำดับ

ด้านที่ 5 คุณภาพพนักงาน

ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพของพนักงาน พบว่า กลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันตก และกลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันออก มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.73 และ 4.67 ตามลำดับ

ด้านที่ 6 ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ พบว่า กลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันตก และกลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันออก มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.59 และ 4.53 ตามลำดับ

ด้านที่ 7 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)

ความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) พบว่า กลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันตก และกลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันออก มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 และ 4.37 ตามลำดับ

⊕ ความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม ในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ผลการสำรวจความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความคาดหวัง อยู่ที่ระดับคะแนน 4.48 และมีความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน อยู่ที่ระดับคะแนน 4.57 มีความแตกต่างเท่ากับ +0.09 กล่าวคือ ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน สูงกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อพิจารณาความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพพนักงาน ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีความแตกต่าง เท่ากับ +0.14, +0.13, +0.11, +0.07, -0.16, -0.13 และ -0.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ
นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ประเด็นการให้บริการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	GAP
ภาพรวม	4.48	4.57	0.09**
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.61	4.48	-0.13**
ราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ	4.37	4.21	-0.16**
ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ	4.49	4.62	0.13**
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.44	4.55	0.11**
ด้านคุณภาพของพนักงาน	4.54	4.68	0.14**
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.47	4.54	0.07**
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)	4.47	4.39	-0.08**

หมายเหตุ * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05/** แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

เมื่อพิจารณาความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า พบว่า กลุ่มลูกค้าตามระยะเวลาการดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าเดิมนิคมอุตสาหกรรม และกลุ่มลูกค้าใหม่ มีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง โดยมีความแตกต่างเท่ากับ +0.14 และ +0.07 ตามลำดับ และกลุ่มลูกค้าเริ่มต้น มีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง และกลุ่มลูกค้าตามสัญญาเช่าประกอบกิจการ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าสัญญาเช่าที่ดินออก มีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง โดยมีความแตกต่างเท่ากับ +0.10 และกลุ่มลูกค้าสัญญาเช่าที่ดินตก มีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง โดยมีความแตกต่างเท่ากับ -0.01

ตารางที่ 11 ความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม
ในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

ประเด็นการให้บริการ	กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น			กลุ่มลูกค้าเติบโต			กลุ่มลูกค้ามั่นคง			สัญญาดีตะวันออก			สัญญาดีตะวันตก		
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	GAP	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	GAP	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	GAP	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	GAP	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	GAP
ภาพรวม	4.38	4.39	0.00	4.44	4.58	0.14**	4.52	4.59	0.07**	4.48	4.58	0.10	4.53	4.52	-0.01
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.55	4.40	-0.16*	4.55	4.43	-0.12**	4.65	4.51	-0.14**	4.61	4.48	-0.13**	4.61	4.45	-0.17**
ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ ค่าบริการรักษา/ค่าน้ำ/ ค่าธรรมเนียมต่างๆ	4.29	4.12	-0.17*	4.31	4.20	-0.11**	4.41	4.23	-0.18**	4.36	4.21	-0.15**	4.45	4.24	-0.20**
ด้านจุดให้บริการ ผู้ใช้บริการ	4.39	4.58	0.19**	4.46	4.56	0.10**	4.51	4.65	0.14**	4.48	4.62	0.14**	4.54	4.66	0.12*
ด้านช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	4.32	4.47	0.15	4.43	4.51	0.09*	4.47	4.58	0.11**	4.44	4.55	0.11**	4.52	4.58	0.07
ด้านคุณภาพของพนักงาน	4.44	4.59	0.16*	4.48	4.61	0.14**	4.58	4.72	0.13**	4.53	4.67	0.14**	4.63	4.73	0.11*
ด้านขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ	4.32	4.52	0.20**	4.42	4.51	0.08*	4.50	4.55	0.05*	4.46	4.53	0.07**	4.52	4.59	0.07
ด้านสภาพแวดล้อมทาง กายภาพ	4.38	4.44	0.06	4.41	4.34	-0.07	4.50	4.40	-0.10**	4.47	4.37	-0.09**	4.48	4.48	0.01

หมายเหตุ * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05/** แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

⊕ การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน ย้อนหลัง 5 ปี จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม

ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน ย้อนหลัง 5 ปี ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างปี 2566 และปี 2565 พบว่า นิคมอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และบางส่วนส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่าเดิม โดยมีนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 4 แห่งเท่านั้น ที่ส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี (สน.รบ.) นิคมอุตสาหกรรมเอเชียสุวรรณภูมิ (สน.อช (สภ.)) นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5 (สน.ปท.5) และนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (สน.ปท.) อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย -0.05, -0.05, -0.02 และ -0.01 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ย้อนหลัง 5 ปี ระดับความพึงพอใจของนิคมอุตสาหกรรมมีการเปลี่ยนแปลงทุกปีทั้งเพิ่มขึ้น ลดลง และไม่เปลี่ยนแปลง เมื่อพิจารณาส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างปี 2566 และปี 2565 จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม พบว่า นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จำนวน 16 แห่ง ลดลง จำนวน 19 แห่ง และไม่เปลี่ยนแปลง จำนวน 11 แห่ง

พบว่า นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จำนวน 17 แห่ง ลดลง จำนวน 22 แห่ง และไม่เปลี่ยนแปลง จำนวน 7 แห่ง

1.2 ความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

⊕ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ผลการสำรวจลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม พบว่า ไม่มีลูกค้าที่มีประสบการณ์ไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

⊕ การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน ย้อนหลัง 5 ปี จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม

ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน ย้อนหลัง 5 ปี ระดับความไม่พึงพอใจลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 ไม่มีลูกค้าที่มีประสบการณ์ไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

เมื่อพิจารณาความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม ย้อนหลัง 3 ปี ในช่วงปี 2564-2566 พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของพนักงาน ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ไม่มีระดับความไม่พึงพอใจเลย ในปี 2566

1.3 ความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ปัจจัยความต้องการ พิจารณาจากปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐาน (Must be) และความคาดหวัง พิจารณาจากปัจจัยที่สร้างความประทับใจ (Attractive) และปัจจัยที่ลูกค้าคาดหวัง (One Dimension) ของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม ดังแสดงในแผนภาพที่ 22

แผนภาพที่ 22 ปัจจัยของความต้อการและความคาดหวังที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ATTRACTIVE ไม่มีปัจจัยที่สร้างความประทับใจ 4 ประเด็น

จุดให้บริการ ผู้ให้บริการ	1. ความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม
คุณภาพของพนักงาน	1. จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ
ขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ	1. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (0.0579)
สภาพแวดล้อม ทางกายภาพ	1. การดูแลสภาพแวดล้อมทัศนียภาพที่ดี/สวยงามภายในนิคมอุตสาหกรรม

INDIFFERENT ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ 13 ประเด็น

ผลิตภัณฑ์และบริการ	1. พื้นที่สีเขียวภายในนิคมที่สวยงาม เพียงพอ 2. มีร้านสะดวกซื้อภายในนิคมอุตสาหกรรม
ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	1. ข้อมูลข่าวสาร/หนังสือแจ้งเวียนเป็นภาษาอังกฤษ
คุณภาพของพนักงาน	1. มีพนักงานให้บริการในวันหยุด
สภาพแวดล้อม ทางกายภาพ	1. การจัดการสัตว์ไม่พึงประสงค์ภายในนิคมอุตสาหกรรม
การสร้างความสัมพันธ์ กับผู้ให้บริการ (ลูกค้า/ ผู้ประกอบการ)	1. การรับฟัง และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) (Visit/การเยี่ยมเยียน ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) (CRM) 2. การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ 3. การแนะนำข่าวสาร/จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบกิจการ 4. เจ้าหน้าที่ดูแลผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) (Account Executive) ในการสนับสนุน การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาต่างๆ 5. การบริการอบรมหลักสูตร ความรู้ พัฒนาศักยภาพ ในประเด็นที่ทันสมัย 6. การทำกิจกรรม CSR ร่วมกันระหว่างนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมและผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ)
การสนับสนุน ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ ผู้ประกอบการ)	1. การเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้โรงงานที่ผ่านการประเมินอุตสาหกรรมสีเขียว 2. การให้น้ำขังไม่มีชาวต่างชาติเข้ามาทำงาน

ONE-DIMENSION ปัจจัยที่ลูกค้าคาดหวัง 30 ประเด็น

ผลิตภัณฑ์และบริการ	1. ระบบไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ มีความเสถียร (ไม่ตก หรือดับ) 2. ระบบดับเพลิงและระบบป้องกันอัคคีภัยที่มีประสิทธิภาพ 3. ระบบประปาที่มีคุณภาพ และมาตรฐาน (ไม่มีสี กลิ่น และสารปนเปื้อน) 4. ระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ 5. ระบบระบายน้ำฝนและระบบป้องกันน้ำท่วมที่มีประสิทธิภาพ 6. ระบบบำบัดน้ำเสียมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน 7. ระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ 8. ระบบติดตามตรวจสอบมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ 9. ระบบการจัดการกากอุตสาหกรรม มูลฝอย และสิ่งปฏิกูลมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน
ราคา	1. การลดค่าบำรุงรักษาส่งกลาง ค่าประปาและน้ำดื่ม ค่าบำบัดน้ำเสีย และค่าเช่าที่ดิน
ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	1. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ 2. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน 3. ชื่อเรื่องเรียนได้รับการแก้ไขได้ตามระยะเวลาที่กำหนด 4. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม 5. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ 6. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร 7. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางข้อร้องเรียน
คุณภาพของพนักงาน	1. การให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด 2. ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการของพนักงาน 3. ความซื่อสัตย์ และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ 4. การให้บริการด้วยความเมตตาและไม่เลือกปฏิบัติ 5. ความพร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ 6. ความเป็นมิตรและสุภาพ 7. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว
ขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ	1. ระบบ e-PP มีความรวดเร็ว ใช้งานง่าย และไม่ซับซ้อน 2. ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 3. การอนุมัติอนุญาตแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (One Stop Service)
สภาพแวดล้อม ทางกายภาพ	1. การจัดระเบียบการจราจรภายในนิคมอุตสาหกรรม 2. ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรม 3. การจัดการภายในนิคมอุตสาหกรรม

MUST BE ปัจจัยที่เป็นความต้องการพื้นฐาน

--	--

จากแผนภาพที่ 22 แสดงถึงปัจจัยของความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- ❖ ปัจจัยที่เป็นความต้องการพื้นฐาน
 - ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมไม่มีปัจจัยที่เป็นความต้องการพื้นฐาน
- ❖ ปัจจัยที่ลูกค้าคาดหวัง
 - ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ คือ ระบบไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ มีความเสถียร (ไม่ตก หรือดับ) ระบบดับเพลิง และระบบป้องกันอุบัติภัยที่มีประสิทธิภาพ ระบบประปามีคุณภาพ และมาตรฐาน (ไม่มีสี กลิ่น และสารปนเปื้อน) ระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ ระบบระบายน้ำฝนและระบบป้องกันน้ำท่วมที่มีประสิทธิภาพ ระบบบำบัดน้ำเสียมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ ระบบติดตามตรวจสอบมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ ระบบการจัดการกากอุตสาหกรรมมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน
 - ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ คือ การลดค่าบำรุงรักษาส่วนกลาง ค่าประปาและน้ำดิบ ค่าบำบัดน้ำเสีย และค่าเช่าที่ดิน
 - ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ คือ ความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม
 - ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร และความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางข้อร้องเรียน ตามลำดับ
 - ด้านคุณภาพของพนักงาน คือ การให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการของพนักงาน ความซื่อสัตย์ และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ความพร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ ความเป็นมิตร และสุภาพ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว และจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ
 - ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ คือ ระบบ e-PP มีความรวดเร็ว ใช้งานง่าย และไม่ซับซ้อน ขั้นตอน และกระบวนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด การอนุมัติอนุญาตแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (One Stop Service) และการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
 - ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ การจัดระเบียบการจราจรภายในนิคมอุตสาหกรรม ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรม การจอดรถภายในนิคมอุตสาหกรรม และการดูแลสภาพแวดล้อมทัศนียภาพที่ดี/สวยงามภายในนิคมอุตสาหกรรม

1.4 ความภักดีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม

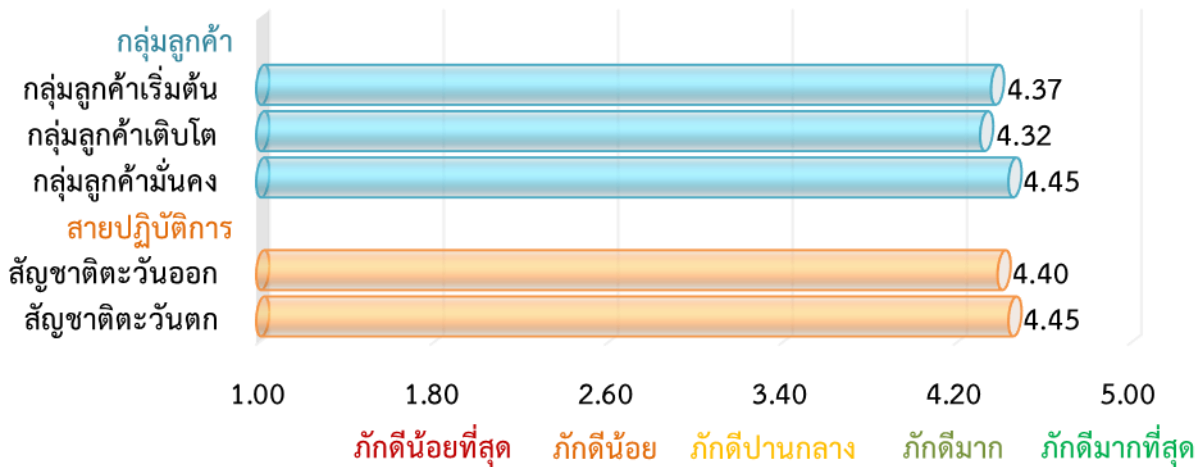
ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อความภักดีที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.41 หรือภักดีในระดับมากที่สุด โดยความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ยกเว้น ไม่มีนิคมอุตสาหกรรมใดทดแทนได้ ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.09 เมื่อพิจารณาร้อยละของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมที่ตอบระดับมากและมากที่สุด พบว่า กนอ. มีลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมากกว่าร้อยละ 80 มีความภักดีในระดับหลงใหล (Passion) โดยมีความคิดเห็นว่า นิคมอุตสาหกรรมเป็นพื้นที่ตั้งโรงงานที่สมบูรณ์แบบ

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นต่อความภักดีที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม

ระดับความภักดี	ประเด็นความภักดี	ร้อยละของลูกค้าที่มี ความภักดีมาก/มากที่สุด	ระดับ คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	ความคิดเห็นต่อความภักดี	94.14	4.41	ความภักดี ในระดับมากที่สุด
ความพึงพอใจ จากเหตุผล	ท่านยินดีที่จะลงทุนในนิคมอุตสาหกรรมต่อไป ในอนาคต	98.08	4.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ท่านยินดีที่จะแนะนำนิคมอุตสาหกรรมให้ เพื่อน/คนรู้จัก	97.58	4.47	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความมั่นใจ	ท่านรู้สึกมั่นใจต่อการดำเนินงานของนิคม อุตสาหกรรม	97.76	4.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	นิคมอุตสาหกรรมดูแลเอาใจใส่และบริการ ลูกค้าเป็นอย่างดี	96.30	4.48	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความซื่อสัตย์	ท่านรู้สึกว่าคุณนิคมอุตสาหกรรมไม่เอาเปรียบ ลูกค้าและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความยุติธรรม	96.17	4.44	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความภูมิใจ	ท่านมีความภูมิใจที่ได้ลงทุนในนิคม อุตสาหกรรม	94.45	4.41	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความหลงใหล	นิคมอุตสาหกรรมเป็นพื้นที่ตั้งโรงงานที่สมบูรณ์แบบ	91.59	4.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ท่านคิดว่า ไม่มีนิคมอุตสาหกรรมใด ทดแทนได้	78.91	4.09	เห็นด้วย

ความภักดีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกตามกลุ่มลูกค้า พบว่า กลุ่มลูกค้าตามระยะเวลาการดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรม ได้แก่ กลุ่มลูกค้ามั่นคง กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น และกลุ่มลูกค้าเติบโต มีความภักดีในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45, 4.37 และ 4.32 ตามลำดับ และกลุ่มลูกค้าตามสัญชาติผู้ประกอบการ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันตก และกลุ่มลูกค้าสัญชาติตะวันออก มีความภักดีในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45 และ 4.40 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 23

แผนภาพที่ 23 ความคิดเห็นต่อความภาคภูมิใจที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกตามกลุ่มลูกค้า



1.5 ความกังวลที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม

ผลการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความกังวลของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม โดยใช้ MATERIALITY MATRIX พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุดที่ต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี คือ ระบบสาธารณูปโภคภายในนิคมอุตสาหกรรม เพียง 1 ประเด็น สำหรับประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี คือ ประเด็นที่เหลือทั้งหมด จำนวน 10 ประเด็น

ตารางที่ 13 ระดับความสำคัญของประเด็นความกังวลของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

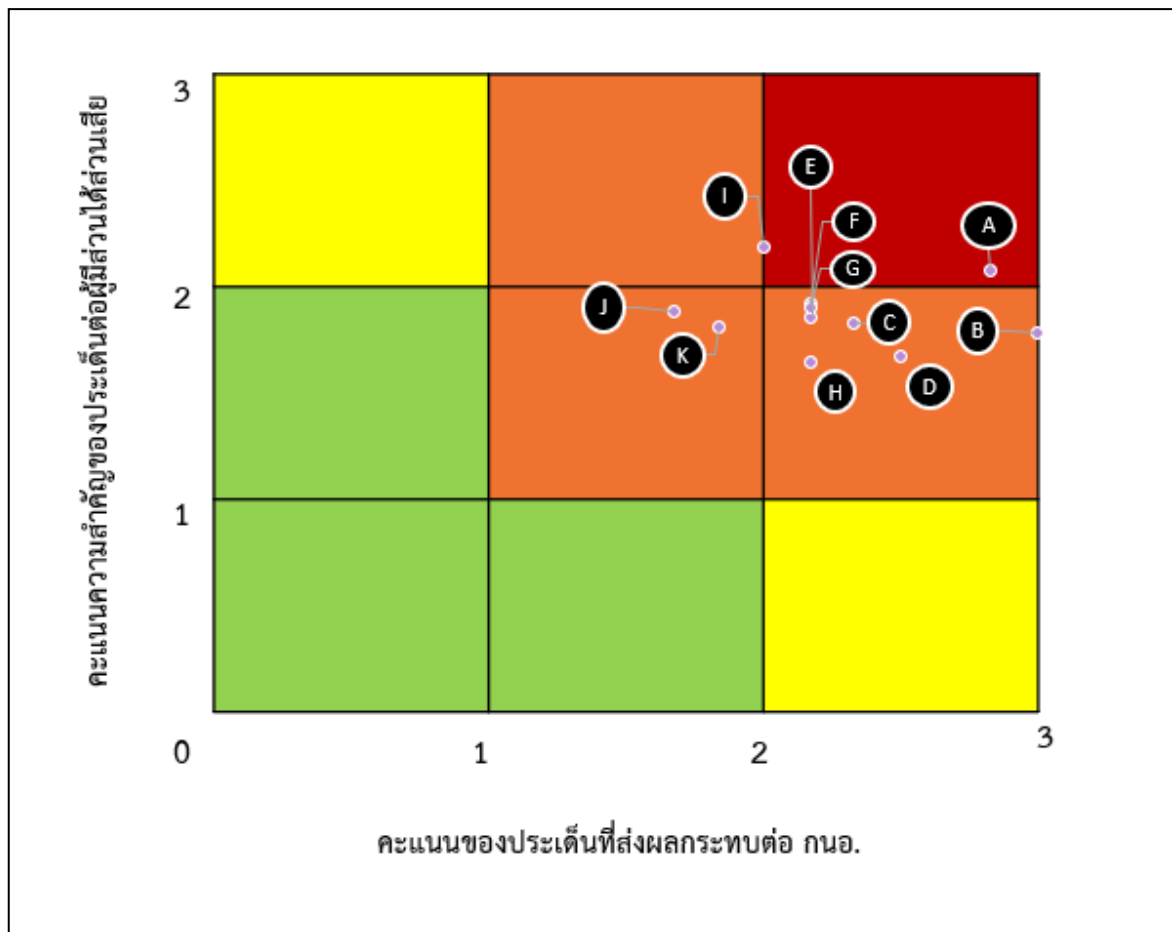
ประเด็น	คะแนนความสำคัญ ของประเด็น ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แกน Y)	คะแนนผลกระทบ ของประเด็น ต่อองค์กร (แกน X)
	ระดับความต้องการ ความกังวล ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ระดับความสำคัญ ต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ย)
A ระบบสาธารณูปโภคภายในนิคมอุตสาหกรรม	2.08	2.83
B การควบคุมกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อม	1.78	3.00
C การจัดการอุบัติเหตุ/อุบัติภัย ในนิคมอุตสาหกรรม	1.83	2.33
D ระบบความปลอดภัยภายในนิคมอุตสาหกรรม	1.67	2.50
E การบริหารจัดการการจราจร	1.86	2.17
F อัตราค่าเช่า ค่าธรรมเนียม	1.92	2.17
G สภาพแวดล้อมภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	1.90	2.17
H การให้บริการ/เจ้าหน้าที่	1.64	2.17
I กฎหมายและกฎระเบียบ	2.19	2.00
J การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูล	1.88	1.67
K อื่นๆ	1.81	1.83

หมายเหตุ: หลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาที่ (1) : โอกาสเกิด ของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวัง

หลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาที่ (2) : ผลกระทบเชิงบวก ด้านการเงิน หากเกิดประเด็นที่ต้องการ/คาดหวัง

หลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาที่ (3) : ผลกระทบเชิงบวก ด้านที่ไม่ใช่การเงินหากเกิดประเด็นที่ต้องการ/คาดหวัง

แผนภาพที่ 24 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความกังวลของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมที่มีต่อ
การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม



ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด

ประเด็นที่มีความสำคัญมาก

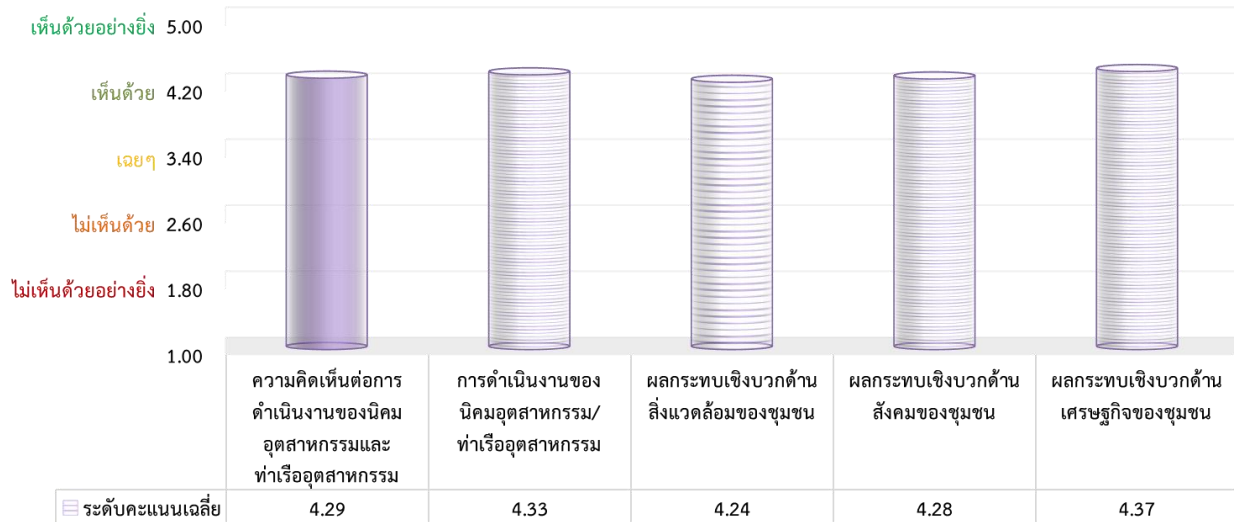
ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง

ประเด็นที่มีความสำคัญน้อย

1.6 การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.29 หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกประเด็น โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมเห็นด้วยมากที่สุดต่อประเด็นผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจของชุมชน อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมของชุมชน และผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.33, 4.28 และ 4.24 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 25

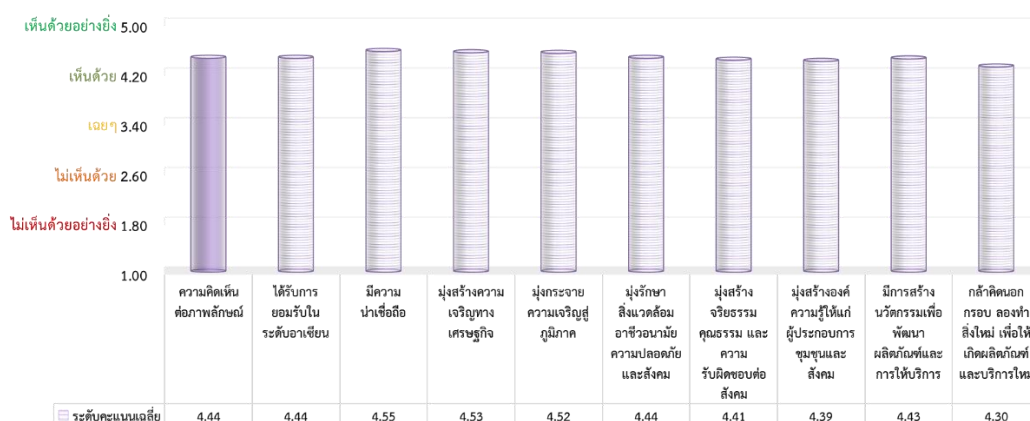
แผนภาพที่ 25 การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกตามกลุ่มลูกค้า



1.7 ภาพลักษณ์ของ กนอ.

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.44 หรือภาพลักษณ์ในระดับดีมาก โดยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกประเด็น คือ กนอ. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจ เป็นองค์กรที่มุ่งกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับในระดับอาเซียน เป็นองค์กรที่มุ่งรักษาสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยความปลอดภัย และสังคม เป็นองค์กรที่มีการสร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างจริยธรรม คุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ ชุมชนและสังคม และเป็นองค์กรที่กล้าคิดนอกกรอบ ลองทำสิ่งใหม่ เพื่อให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่สอดคล้องกับ CUSTOMER TRENDS อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.55, 4.53, 4.52, 4.44, 4.44, 4.43, 4.41, 4.39 และ 4.30 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 26

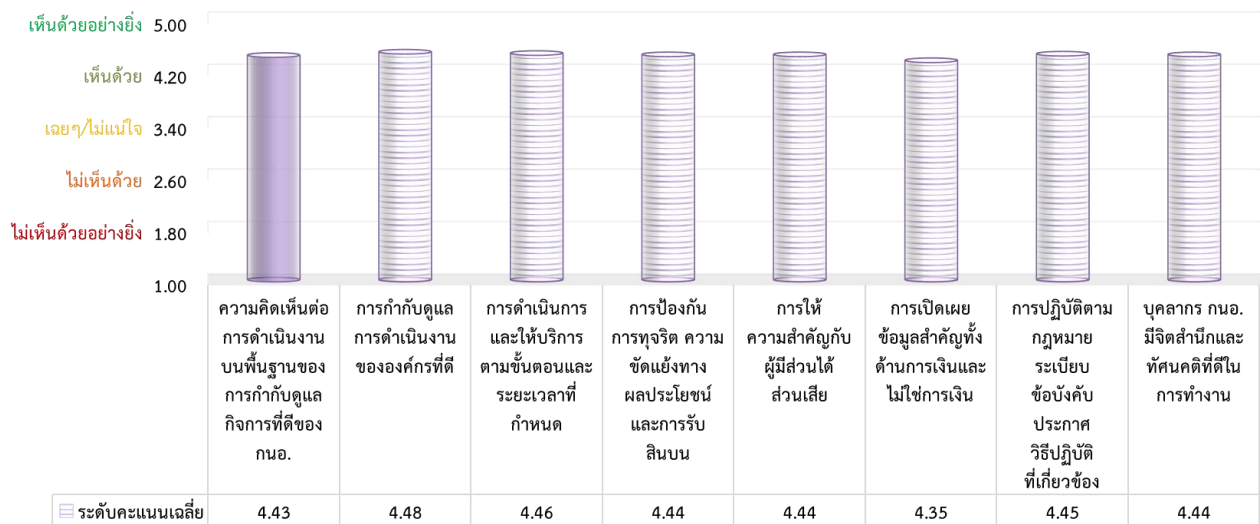
แผนภาพที่ 26 ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของ กนอ.



1.8 การดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ก.น.อ.

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ก.น.อ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.43 หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเห็นด้วยมากที่สุดในทุกประเด็น คือ ก.น.อ. มีการกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์/มาตรฐานในระดับประเทศและระดับสากล มีการดำเนินการและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด อย่างโปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ วิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของ ก.น.อ. อย่างเคร่งครัด ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของ ก.น.อ. บุคลากร ก.น.อ. มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่และผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตลอดจนปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ก.น.อ. มีการป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน ตลอดจนการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินที่สาธารณชนควรทราบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48, 4.46, 4.45, 4.44, 4.44, 4.44 และ 4.35 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 27

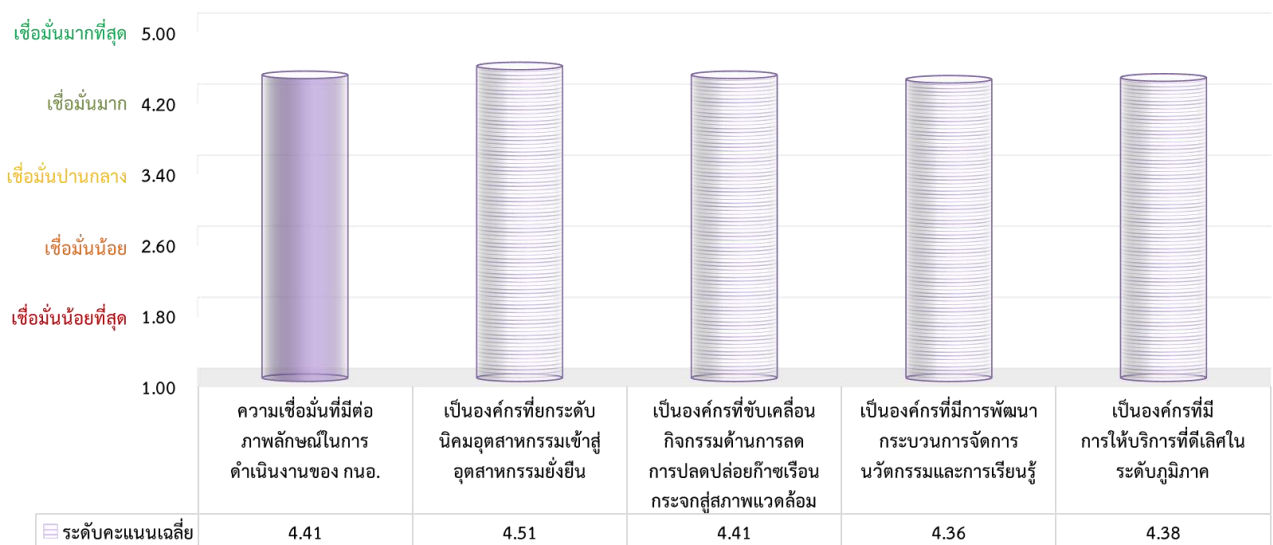
แผนภาพที่ 27 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ก.น.อ.



1.9 ความเชื่อมั่นที่มีต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความเชื่อมั่นที่มีต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.41 หรือเชื่อมั่นมากที่สุด และมีความเชื่อมั่นมากที่สุดในทุกประเด็น โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความเชื่อมั่นต่อประเด็นการเป็นองค์กรที่ยกระดับนิคมอุตสาหกรรมเข้าสู่อุตสาหกรรมยั่งยืน (ECO INDUSTRIAL ESTATE) อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือ เป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนกิจกรรมด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่สภาพแวดล้อม เป็นองค์กรที่มีการให้บริการที่ดีเลิศในระดับภูมิภาค และเป็นองค์กรที่มีการพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรมและการเรียนรู้ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.41, 4.38 และ 4.36 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 28

แผนภาพที่ 28 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ.



นอกเหนือจากประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น ยังประเด็นอื่นที่ทำให้ผู้ประกอบการความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ. มากที่สุด 5 อันดับแรก คือ 1) กนอ. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี และมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ 2) กนอ. เป็นองค์กรที่สร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนทั้งในประเทศ และต่างประเทศ 3) กนอ. มีนโยบายส่งเสริมการลงทุนที่ดึงดูดนักลงทุนทั้งในประเทศ และต่างประเทศให้เข้ามาลงทุนในนิคมอุตสาหกรรม และทำเรืออุตสาหกรรม 4) กนอ. เป็นองค์กรที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการ และมุ่งมั่นในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม 5) กนอ. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และเอาใจใส่ผู้ประกอบการเป็นอย่างดี

1.10 การรับรู้และการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. (Eco Industrial Estates)

1) การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 1,442 ราย รู้จัก/เคยได้ยินเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. จำนวน 1,240 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 85.99 โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มนี้ ทราบว่านิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมที่ประกอบกิจการอยู่เป็นนิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ จำนวน 1,101 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 88.79 ทั้งนี้ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทั้ง 1,101 ราย เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. เช่น อุตสาหกรรมสีเขียว ธงขาวดาวเขียว และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ระบบ ISO14001 เป็นต้น จำนวน 768 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 69.75 และสนใจเข้าร่วมโครงการสนับสนุนส่งเสริมการเป็นโรงงานอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (Eco Factory) เช่น อุตสาหกรรมสีเขียว Carbon Footprint และการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น จำนวน 766 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.57 และความพร้อมในการเข้าสู่การเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. คือ การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การลดการใช้พลังงาน การจัดการคุณภาพน้ำและกากของเสีย เป็นต้น การมีนโยบาย เป้าหมาย และตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ และการดำเนินการตามมาตรฐานสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ISO9001, ISO14001, ISO45001, Green Industry, CSR-DIW เป็นต้น และควรได้รับการสนับสนุนหรือมาตรการจูงใจด้านสิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น การได้รับส่วนลด และยกเว้นค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าส่วนกลาง ค่าบำรุงรักษา ค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น การจัดอบรมให้ความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อม หรือเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ และการได้รับคำแนะนำ หรือคำที่ปรึกษาเกี่ยวกับเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ รวมถึงแนวทางการดำเนินงาน

ตารางที่ 14 การรับรู้ การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.

Eco Industrial Estates

ไม่รู้จัก/ไม่เคยได้ยิน

202

รู้จัก/เคยได้ยิน

1,240

➔

นิคมอุตสาหกรรมเป็น Eco Industrial Estates

ไม่ทราบ

139

ทราบ

1,101

➔

เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ Eco Industrial Estates

ไม่เคยเข้าร่วม

333

เคยเข้าร่วม

768

เข้าร่วมโครงการสนับสนุนส่งเสริม ECO Factory

ไม่สนใจ

335

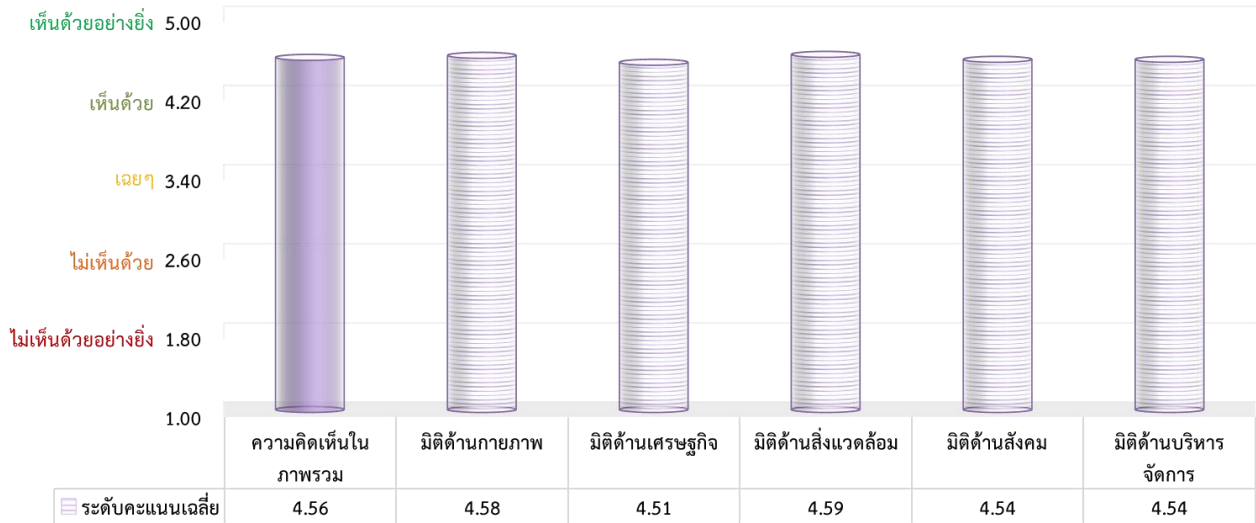
สนใจ

766

2) ความคิดเห็นต่อการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.56 หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายมิติ พบว่า ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกมิติ โดยมิติที่คะแนนสูงสุดคือ มิติด้านสิ่งแวดล้อม ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.59 รองลงมาคือ มิติด้านกายภาพ มิติด้านสังคม มิติด้านบริหารจัดการ และมิติด้านเศรษฐกิจ โดยระดับคะแนน 4.58, 4.54, 4.54 และ 4.51 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 29

แผนภาพที่ 29 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.



1.11 ความต้องการ ความคาดหวัง และการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (ธงขาวดาวเขียว) ของ กนอ.

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำนวน 1,490 ราย รู้จักโครงการธงขาวดาวเขียว จำนวน 769 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.61 โดยลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มนี้ ประกอบด้วย 1) ผู้ที่เคยเข้าร่วมโครงการธงขาวดาวเขียว จำนวน 544 ราย เป็นผู้ที่ต้องการเข้าร่วมโครงการธงขาวดาวเขียวอย่างต่อเนื่อง จำนวน 480 ราย และผู้ที่ไม่ต้องการเข้าร่วมโครงการธงขาวดาวเขียวอย่างต่อเนื่อง จำนวน 64 ราย 2) ผู้ที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการธงขาวดาวเขียว จำนวน 225 ราย เป็นผู้ที่ต้องการเข้าร่วมโครงการธงขาวดาวเขียว จำนวน 136 ราย และผู้ที่ไม่ต้องการเข้าร่วมโครงการธงขาวดาวเขียว จำนวน 89 ราย

ตารางที่ 15 การรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (ธงขาวดาวเขียว) ของ กนอ.

ธงขาว ดาวเขียว	รู้จัก	769	➡	เข้าร่วม โครงการ	เคยเข้าร่วม	544	➡	ต้องการเข้าร่วม โครงการอย่างต่อเนื่อง	ต้องการ	480
	ไม่รู้จัก	721			ไม่เคยเข้าร่วม	225			ไม่ต้องการ	64
							➡	ต้องการเข้าร่วม โครงการ	ต้องการ	136
									ไม่ต้องการ	89

ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมที่รู้จักโครงการฯ ร้อยละ 97.53 มีความคิดเห็นว่า โครงการธงขาวดาวเขียวทำให้บริษัทได้ใกล้ชิดกับชุมชนมากขึ้น ผู้ประกอบการร้อยละ 96.62 มีความคิดเห็นว่า โครงการธงขาวดาวเขียวมีประโยชน์ โดยประโยชน์ของโครงการธงขาวดาวเขียว 3 อันดับแรก คือ 1) สร้างความรู้ความเข้าใจ และลดความขัดแย้งระหว่างชุมชน และผู้ประกอบการ 2) ผู้ประกอบการสามารถบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3) ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรในด้านสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ส่วนความคาดหวังที่มีต่อโครงการธงขาวดาวเขียว 3 อันดับแรก คือ 1) การใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร หรือสร้างความรู้ความเข้าใจระหว่างผู้ประกอบการ และชุมชน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน 2) โครงการมีการดำเนินการและติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี 3) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ โดยมีข้อเสนอแนะที่มีต่อโครงการธงขาวดาวเขียว 3 อันดับแรก คือ 1) การประชาสัมพันธ์โครงการธงขาวดาวเขียวให้ผู้ประกอบการรับทราบอย่างทั่วถึงมากขึ้น เช่น ประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับเมื่อเข้าร่วมโครงการ ความรู้ที่จะได้รับจากโครงการดาวเขียว งบประมาณที่ผู้ประกอบการต้องใช้ในการดำเนินโครงการธงขาวดาวเขียว เป็นต้น 2) การจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ 3) การให้สิทธิประโยชน์ต่างๆ แก่ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการธงขาวดาวเขียว เช่น การได้รับส่วนลด และยกเว้นค่าธรรมเนียม และค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าส่วนกลาง ค่าบำรุงรักษา ค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น

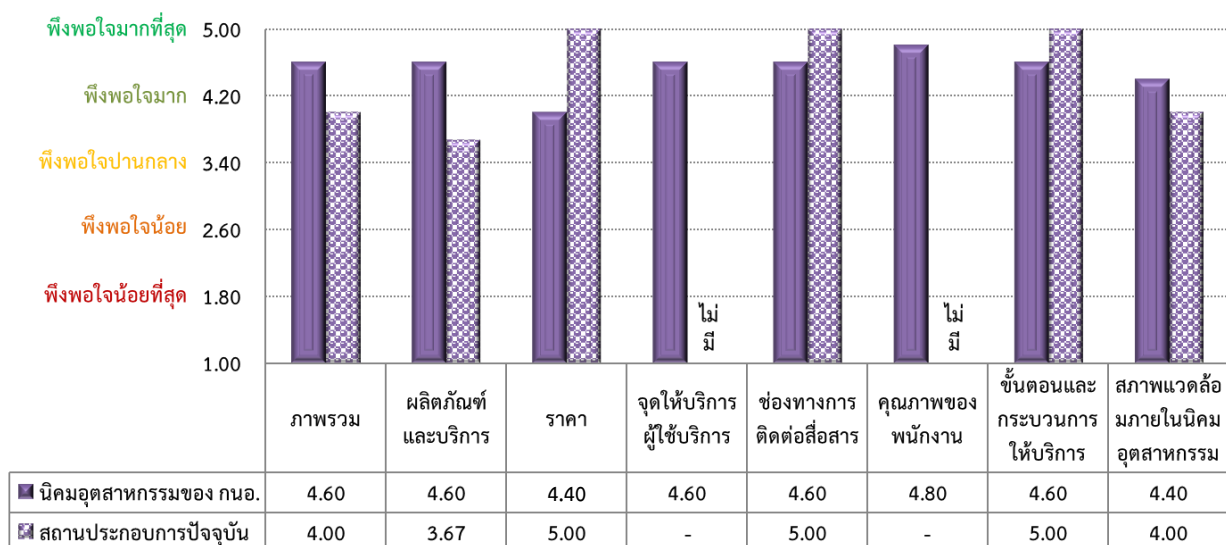
1.12 อดีตผู้ให้บริการ

อดีตผู้ให้บริการที่สำรวจครั้งนี้จำนวน 5 ราย ได้แก่ อดีตผู้ให้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จำนวน 1 ราย นิคมอุตสาหกรรมบางปู จำนวน 2 ราย นิคมอุตสาหกรรมบางชัน จำนวน 1 ราย และนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวน 1 ราย โดยเหตุผลที่ออกจากนิคมอุตสาหกรรม คือ เลิกกิจการ และปัจจุบันไม่ได้ประกอบกิจการแล้ว จำนวน 3 ราย และบริษัทซื้อที่ดินเพื่อลงทุนเปิดโรงงานเอง ปัจจุบัน บริษัทประกอบกิจการนอกนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรม จำนวน 2 ราย

• ภาพรวมความพึงพอใจของอดีตผู้ให้บริการต่อนิคมอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ภาพรวมความพึงพอใจของอดีตผู้ให้บริการต่อนิคมอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน เทียบกับ สถานที่ประกอบการในปัจจุบัน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. มากกว่าสถานที่ประกอบการในปัจจุบัน โดยลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดต่อนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนน 4.60 และลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดต่อสถานที่ประกอบการในปัจจุบัน (สถานที่ประกอบการของตัวเอง) อยู่ที่ระดับคะแนน 4.00 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน พบว่า ลูกค้าความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. มากกว่าสถานที่ประกอบการในปัจจุบัน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านจุดให้บริการผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของพนักงาน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) และลูกค้าความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. น้อยกว่า สถานที่ประกอบการในปัจจุบัน จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ดังแสดงในแผนภาพที่ 30

แผนภาพที่ 30 ภาพรวมความพึงพอใจของอดีตผู้ให้บริการต่อนิคมอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน



• ความไม่พึงพอใจของอดีตผู้ให้บริการต่อนิคมอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ผลการสำรวจอดีตผู้ให้บริการ พบว่า ไม่มีอดีตผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

- ความต้องการและความคาดหวังของอดีตผู้ให้บริการต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ปัจจัยความต้องการ

- ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ การจัดระเบียบการจราจรภายในนิคมอุตสาหกรรม และการจอดรถภายในนิคมอุตสาหกรรม
- ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) คือ การแนะนำข่าวสาร/จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบกิจการ
- ด้านการสนับสนุนผู้ให้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) คือ การเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้โรงงานที่ผ่านการประเมินอุตสาหกรรมสีเขียว

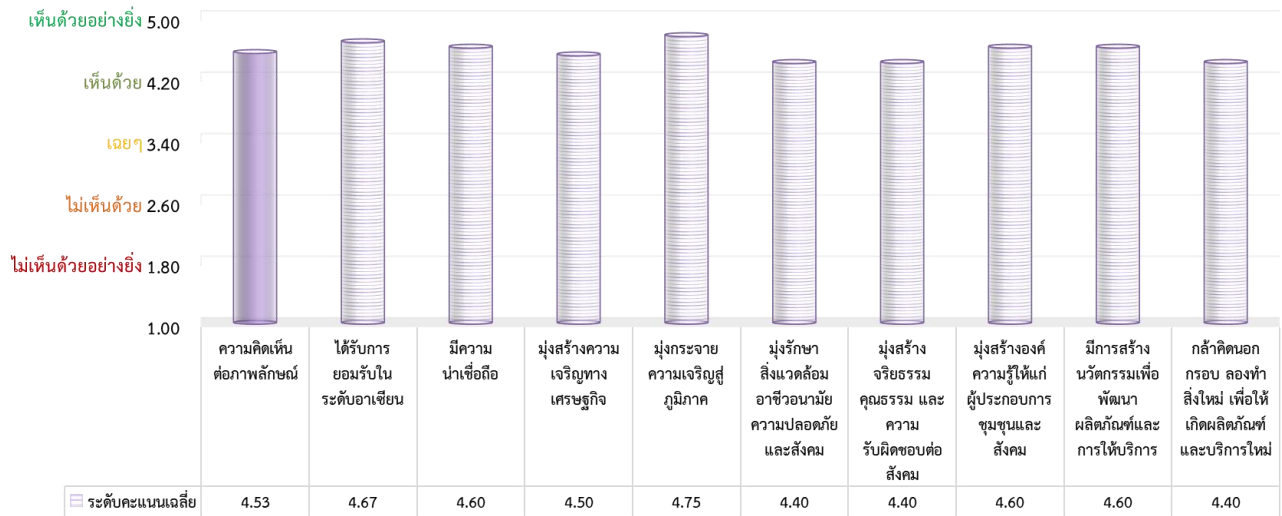
ปัจจัยความคาดหวัง

- ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ คือ ระบบระบายน้ำฝนและระบบป้องกันน้ำท่วมที่มีประสิทธิภาพ ระบบประปามีคุณภาพ และมาตรฐาน (ไม่มีสี กลิ่น และสารปนเปื้อน) ระบบไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ มีความเสถียร (ไม่ตก หรือดับ) ระบบดับเพลิงและระบบป้องกันอัคคีภัยที่มีประสิทธิภาพ ระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ และมีร้านสะดวกซื้อภายในนิคมอุตสาหกรรม การจัดสรรพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมมีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาดของนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่สีเขียวภายในนิคมที่สวยงาม เพียงพอ ทำเลที่ตั้งนิคมอุตสาหกรรม มีความสะดวก ระบบบำบัดน้ำเสียมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ ระบบการจัดการกากอุตสาหกรรม มูลฝอย และสิ่งปฏิกูลมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และระบบติดตามตรวจสอบมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ
- ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ คือ การลดค่าบำรุงรักษาส่วนกลาง ค่าประปาและน้ำดิบ ค่าบำบัดน้ำเสีย และค่าเช่าที่ดิน
- ด้านคุณภาพของพนักงาน คือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการของพนักงาน การให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด และการให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ความเป็นมิตรและสุภาพ จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ความพร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และมีพนักงานให้บริการในวันหยุดตามลำดับ

- ภาพลักษณ์ของ กนอ.

อดีตผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.53 หรือภาพลักษณ์ในระดับดีมาก โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทุกประเด็น ได้แก่ กนอ. เป็นองค์กรที่มุ่งกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับในระดับอาเซียน เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ ชุมชนและสังคม เป็นองค์กรที่มีการสร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการ เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจ เป็นองค์กรที่มุ่งรักษาสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยความปลอดภัย และสังคม เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างจริยธรรม คุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม และเป็นองค์กรที่กล้าคิดนอกกรอบ ลองทำสิ่งใหม่ เพื่อให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่สอดคล้องกับ Customer Trends อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.75, 4.67, 4.60, 4.60, 4.60, 4.50, 4.40, 4.40 และ 4.40 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 31

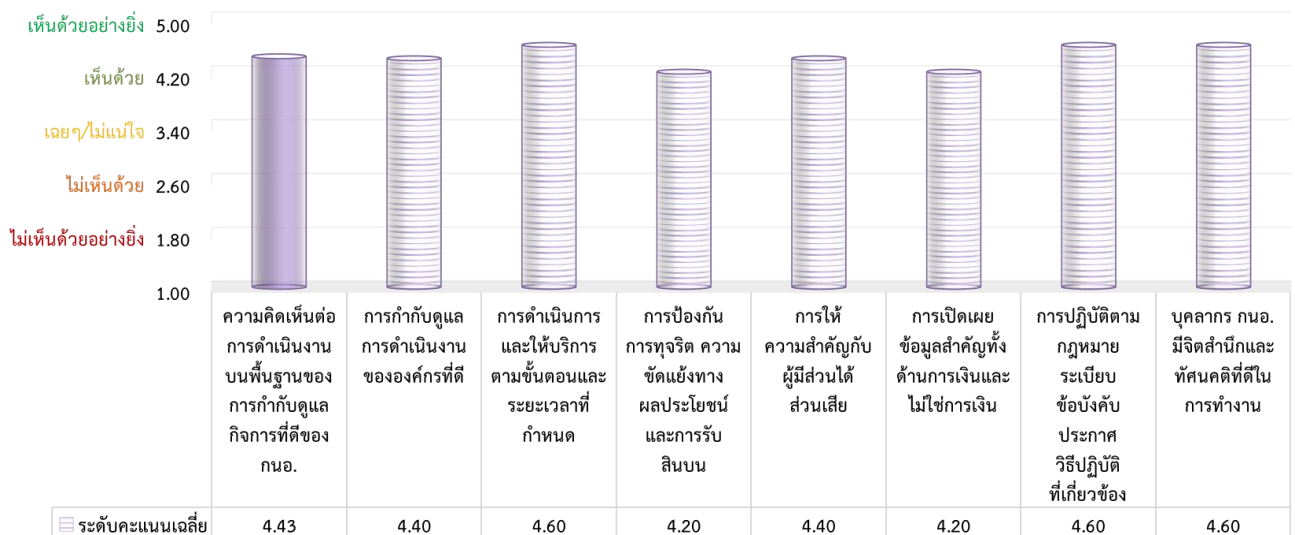
แผนภาพที่ 31 ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของ กนอ.



• การดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ.

อดีตผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.43 หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 5 ประเด็น คือ กนอ. มีการดำเนินการและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด อย่างโปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ วิธีปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของ กนอ. อย่างเคร่งครัด บุคลากร กนอ. มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่และผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตลอดจนปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ กนอ. มีการกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์/มาตรฐานในระดับประเทศและระดับสากล และให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.60, 4.60, 4.60, 4.40 และ 4.40 ตามลำดับ และเห็นด้วย จำนวน 2 ประเด็น คือ กนอ. มีการป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน ตลอดจนการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินที่สาธารณชนควรทราบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.20 เท่ากัน ดังแสดงในแผนภาพที่ 32

แผนภาพที่ 32 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ.



• ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

อดีตผู้ให้บริการต้องการให้ ก.น.อ. ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการลงทุน/ประกอบกิจการ คือ การจัดการปัญหาการจราจรติดขัดภายในนิคมอุตสาหกรรม การขยายถนนในเขตประกอบการเสรีที่ช่องทางการจราจรค่อนข้างแคบ และการปรับแก้ไขของรั้วในพื้นที่ที่เป็นทางสามแพร่ง

1.13 ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม

ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรมที่สำรวจครั้งนี้จำนวน 5 ราย ประกอบด้วย บริษัทที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ (S-Curve) และกลุ่มอุตสาหกรรมอนาคต (New S-Curve) จำนวน 1 ราย ได้แก่ บริษัท คาร์บอน อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด และบริษัทที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐาน จำนวน 4 ราย ได้แก่ 1) บริษัท ปิยาภา บอนมาร์เช่ ออนไลน์ จำกัด 2) บริษัท คาทุน นาที เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด 3) บริษัท ปาริชา จำกัด 4) ขอไม่ระบุ โดยผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 1 ราย ประกอบกิจการอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู เป็นระยะเวลา 3 ปี ส่วนที่เหลือจำนวน 4 ราย ไม่ได้ประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม/เขตอุตสาหกรรม/สวนอุตสาหกรรม โดยมีระยะเวลาประกอบกิจการ 12 ปี 20 ปี 25 ปี และขอไม่ระบุ

• ความต้องการ/ความคาดหวังของผลิตภัณฑ์และบริการ

- นิคมอุตสาหกรรม/เขตอุตสาหกรรม/สวนอุตสาหกรรม/อื่นๆ ที่มีความสนใจอยากลงทุน

ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรมมีความสนใจอยากลงทุนในนิคมอุตสาหกรรม Rubber City ที่มีการให้สิทธิประโยชน์ที่ดี และมีการอำนวยความสะดวกในการขออนุญาตต่างๆ นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ที่มีการให้สิทธิประโยชน์ที่ดี และทำเลมีความเหมาะสมกับการประกอบกิจการ และนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ที่มีการให้สิทธิประโยชน์ที่ดี

- ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนขององค์กร

ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรมมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนขององค์กร ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- กลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ (S-Curve) และกลุ่มอุตสาหกรรมอนาคต (New S-Curve) ได้แก่ สิทธิประโยชน์ด้านการลงทุนเกี่ยวกับการยกเว้นอากรวัตถุดิบเพื่อวิจัยพัฒนา และการส่งออก

- กลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐาน

1. โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ทำเลที่เอื้อต่อการประกอบกิจการ และการให้บริการในด้านต่างๆ ของนิคมอุตสาหกรรม
2. นโยบายของภาครัฐ ได้แก่ นโยบายส่งเสริมการลงทุนของธุรกิจ
3. กฎระเบียบ/ข้อบังคับ ได้แก่ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เอื้อต่อการประกอบกิจการ และการขออนุญาตต่างๆ ที่ดำเนินการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนจนเกินไป
4. สิทธิประโยชน์ด้านการลงทุน ได้แก่ การปรับลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ในช่วงของการเริ่มต้นประกอบกิจการ และการปรับลดภาษีเงินได้นิติบุคคลในช่วงปีแรกๆ ของการประกอบกิจการ

- ความต้องการ/ความคาดหวังต่อการให้บริการ

ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรมมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรม/เขตอุตสาหกรรม/สวนอุตสาหกรรม/อื่นๆ ที่สนใจอยากลงทุนมากที่สุด 3 อันดับแรก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- กลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ (S-Curve) และกลุ่มอุตสาหกรรมอนาคต (New S-Curve)

1. ปัจจัยการผลิต ได้แก่ ราคาขาย/ค่าเช่าพื้นที่ที่มีความเหมาะสม
2. การเมืองและสภาพเศรษฐกิจ ได้แก่ รัฐบาลใหม่มีนโยบายส่งเสริมการลงทุน เพื่อกกระตุ้นเศรษฐกิจ
3. สิทธิประโยชน์ด้านการลงทุน ได้แก่ ข้อเสนอด้านสิทธิประโยชน์ที่ดึงดูดให้ตัดสินใจลงทุนได้ง่ายขึ้น

- กลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐาน
 1. การเมืองและสภาพเศรษฐกิจ ได้แก่ การเมืองที่มีเสถียรภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจในการลงทุน
 2. ปัจจัยการผลิต ได้แก่ ราคาขาย/ค่าเช่าพื้นที่ที่มีความเหมาะสม
 3. โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ท่าเรือที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมกับการลงทุน

- ปัจจัยความต้องการและความคาดหวังของผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ปัจจัยความต้องการ

- ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางข้อร้องเรียน การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ และข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
- ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ การจัดระเบียบการจราจรภายในนิคมอุตสาหกรรม และการจอดรถภายในนิคมอุตสาหกรรม

ปัจจัยความคาดหวัง

- ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ คือ มีร้านสะดวกซื้อภายในนิคมอุตสาหกรรม ระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ ระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ ระบบระบายน้ำฝนและระบบป้องกันน้ำท่วมที่มีประสิทธิภาพ ระบบไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ มีความเสถียร (ไม่ตก หรือดับ) ระบบประปามีคุณภาพและมาตรฐาน (ไม่มีสี กลิ่น และสารปนเปื้อน) ระบบบำบัดน้ำเสียมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ระบบติดตามตรวจสอบมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ ระบบดับเพลิงและระบบป้องกันอุบัติภัยที่มีประสิทธิภาพ ระบบการจัดการกากอุตสาหกรรม มูลฝอย และสิ่งปฏิกูลมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน พื้นที่สีเขียวภายในนิคมที่สวยงาม เพียงพอ ท่าเรือที่ตั้งนิคมอุตสาหกรรม มีความสะดวก การจัดสรรพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมมีความเหมาะสมกับลักษณะและขนาดของนิคมอุตสาหกรรม
- ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ คือ อัตราค่าบำรุงรักษา ค่าน้ำ และค่าธรรมเนียมการให้บริการ มีความเหมาะสม เป็นธรรม และตรวจสอบได้ และการลดค่าบำรุงรักษาส่วนกลาง ค่าประปาและน้ำดิบ ค่าบำบัดน้ำเสีย และค่าเช่าที่ดิน
- ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ คือ ความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม
- ด้านพนักงาน คือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการของพนักงาน การให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด และมีพนักงานให้บริการในวันหยุด การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ความพร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ และความเป็นมิตรและสุภาพ ความซื่อสัตย์ และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ

- ความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.

- ความสนใจที่จะลงทุนในนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ.

ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรมมีความสนใจจะลงทุนกับนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ.

จำนวน 2 ราย ได้แก่ บริษัทที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ (S-Curve) และกลุ่มอุตสาหกรรมอนาคต (New S-Curve) จำนวน 1 ราย และบริษัทที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐาน จำนวน 1 ราย ส่วนผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 3 ราย อยู่ระหว่างการตัดสินใจลงทุน จำนวน 2 ราย โดยให้เหตุผลว่า ต้องการรอรัฐบาลชุดใหม่

และสภาพเศรษฐกิจหลังจัดตั้งรัฐบาลเรียบร้อยแล้ว และยังไม่สนใจลงทุน จำนวน 1 ราย โดยให้เหตุผลว่า ได้สถานที่ลงทุนเรียบร้อยแล้วที่ประเทศกัมพูชา

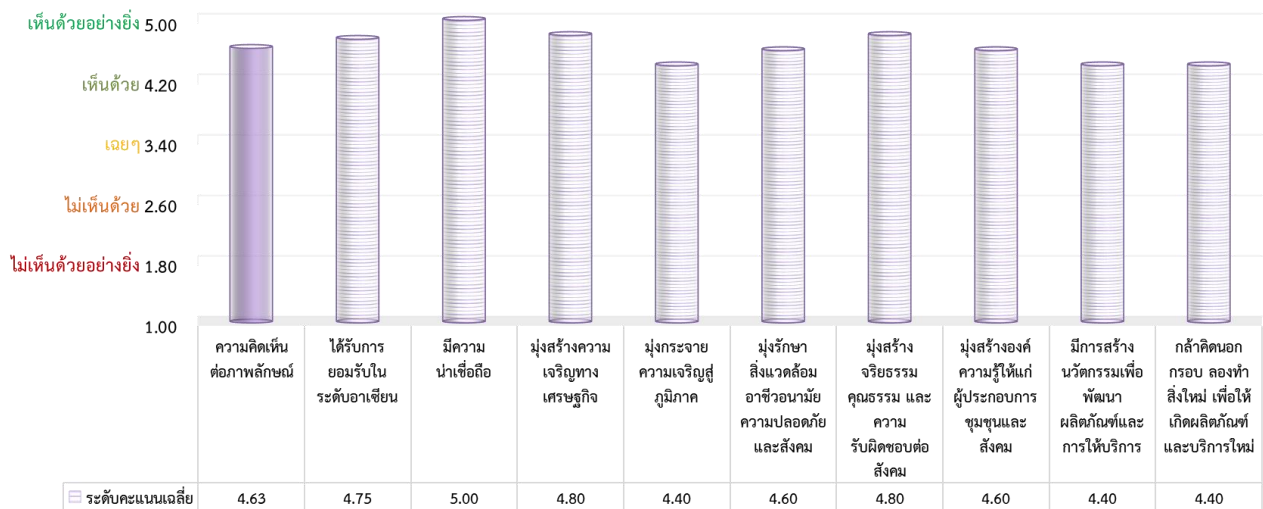
- ความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์และบริการของกนอ.

ภาพรวมความคิดเห็นของผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรมที่ต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.25 หรือเหนือกว่าที่คาดหวัง โดยให้เหตุผลว่า กนอ. มีพื้นที่ที่มีความน่าสนใจ และเหมาะสมกับการลงทุน รวมถึงการจะได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ เมื่อตัดสินใจลงทุน

• **ภาพลักษณ์ของ กนอ.**

ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.63 หรือภาพลักษณ์ในระดับดีมาก โดยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกประเด็น ได้แก่ กนอ. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจ เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างจริยธรรม คุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับในระดับอาเซียน เป็นองค์กรที่มุ่งรักษาสีสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสังคม เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ ชุมชนและสังคม เป็นองค์กรที่มุ่งกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค เป็นองค์กรที่มีการสร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการ และเป็นองค์กรที่กล้าคิดนอกกรอบลองทำสิ่งใหม่ เพื่อให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่สอดคล้องกับ Customer Trends อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00, 4.80, 4.80, 4.75, 4.60, 4.60, 4.40, 4.40 และ 4.40 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 33

แผนภาพที่ 33 ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของ กนอ.



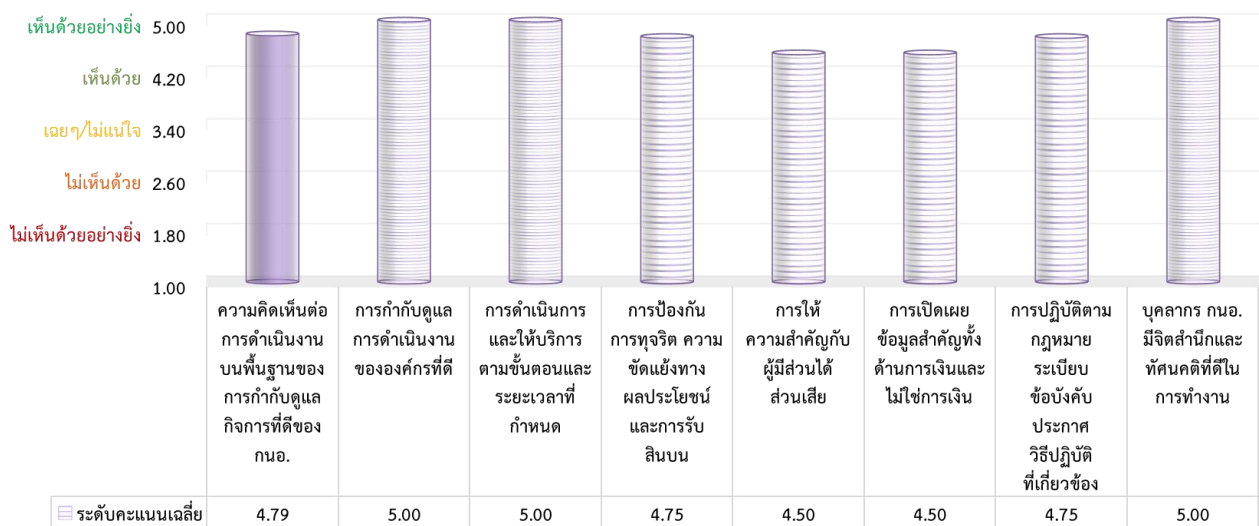
• **ความกังวลที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม**

ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรมมีความกังวลต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม 3 อันดับแรกคือ 1) การไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ และการสนับสนุนการดำเนินงานในด้านต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม 2) ปัญหาน้ำท่วมภายในนิคมอุตสาหกรรม 3) การจัดการระบบสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า หรือถนน เป็นต้น ที่ไม่มีคุณภาพมาตรฐาน

- การดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ.

ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.79 หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกประเด็นคือ กนอ. มีการกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์/มาตรฐานในระดับประเทศและระดับสากล มีการดำเนินการและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด อย่างโปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ บุคลากร กนอ. มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่และผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตลอดจนปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ กนอ. มีการป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน ตลอดจนการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ วิธีปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของ กนอ. อย่างเคร่งครัด ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ. และมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00, 5.00, 5.00, 4.75, 4.75, 4.50 และ 4.50 ตามลำดับดังแสดงในแผนภาพที่ 34

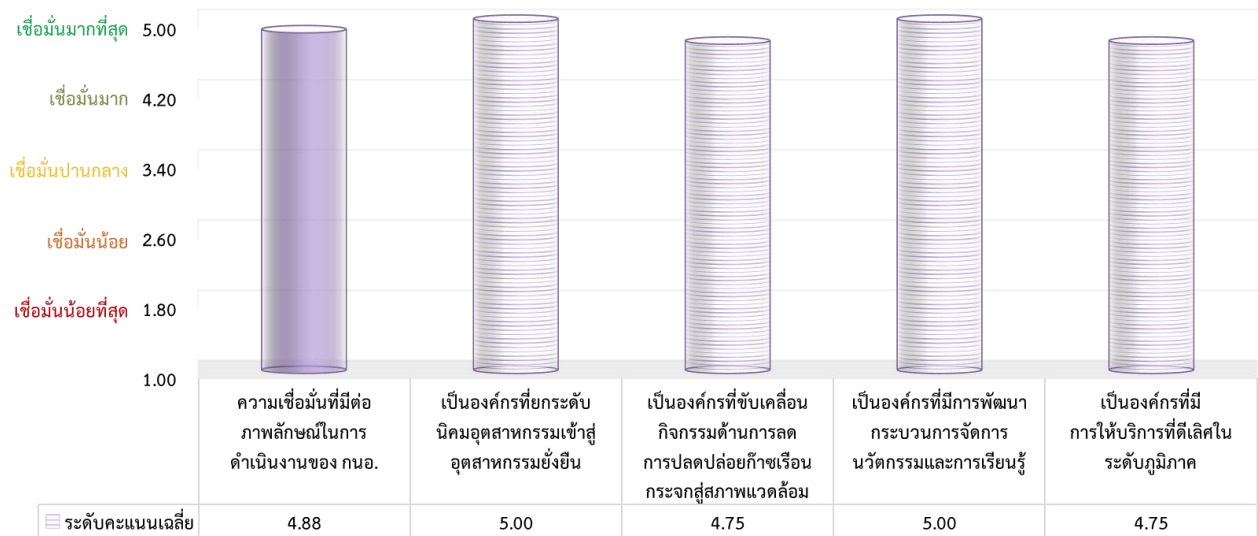
แผนภาพที่ 34 การดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ.



- ความเชื่อมั่นที่มีต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรมมีความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.88 หรือเชื่อมั่นมากที่สุด โดยความเชื่อมั่นมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ กนอ. เป็นองค์กรที่ยกระดับนิคมอุตสาหกรรมเข้าสู่อุตสาหกรรมยั่งยืน (ECO INDUSTRIAL ESTATE) เป็นองค์กรที่มีการพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรมและการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนกิจกรรมด้านการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่สภาพแวดล้อม และเป็นองค์กรที่มีการให้บริการที่ดีเลิศในระดับภูมิภาค อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00, 5.00, 4.75 และ 4.75 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 35

แผนภาพที่ 35 ความเชื่อมั่นที่มีต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.



นอกจากนี้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. คือ กนอ. เป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ มีความมั่นคง มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก และมีผลงานเป็นที่ยอมรับ

• การรับรู้ที่มีต่อการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. จำนวน 5 ราย รู้จัก กนอ. โดยรับรู้ว่าเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือนักลงทุนในด้านการลงทุน และประกอบกิจการ รวมถึงให้สิทธิประโยชน์ต่างๆ ทางกฎหมาย นอกจากนี้ กนอ. มีการจัดการพื้นที่ และระบบสาธารณูปโภคที่ดี บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และสามารถช่วยเหลือนักลงทุนได้ช่องทางที่ทำให้รู้จัก กนอ. คือ LINE OFFICIAL : @IEAT-PRIVILEGE โทรศัพท์ของสำนักงานใหญ่ กนอ. ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่/ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร (Total Solution Center : TSC) และ Wechat กนอ. : IEAT工业区管理机 โดยสิ่งที่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. สนับสนุนการติดต่อสื่อสาร/การให้ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ/การทำธุรกรรม/ข้อร้องเรียน คือ Line Official : @IEAT-Privilege ได้แก่ การใช้เป็นช่องทางติดต่อสื่อสาร และให้ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอ โทรศัพท์ของสำนักงานใหญ่ กนอ. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ทุกครั้งด้วยความรวดเร็ว และสามารถตอบคำถามได้ดี ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่/ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร (Total Solution Center : TSC) เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ และให้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และ Wechat กนอ. : IEAT工业区管理机 จะมีการให้ข้อมูลทั้งภาษาอังกฤษ และภาษาจีน

• ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจลงทุนในนิคมอุตสาหกรรม/เขตสวนอุตสาหกรรม/เขตอุตสาหกรรม/อื่นๆ
 1. สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับการประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ.
 2. การสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่จะได้รับจาก กนอ.
 3. ทำเลที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมที่มีความเหมาะสมกับการประกอบกิจการ
- ข้อเสนอแนะอื่นๆ

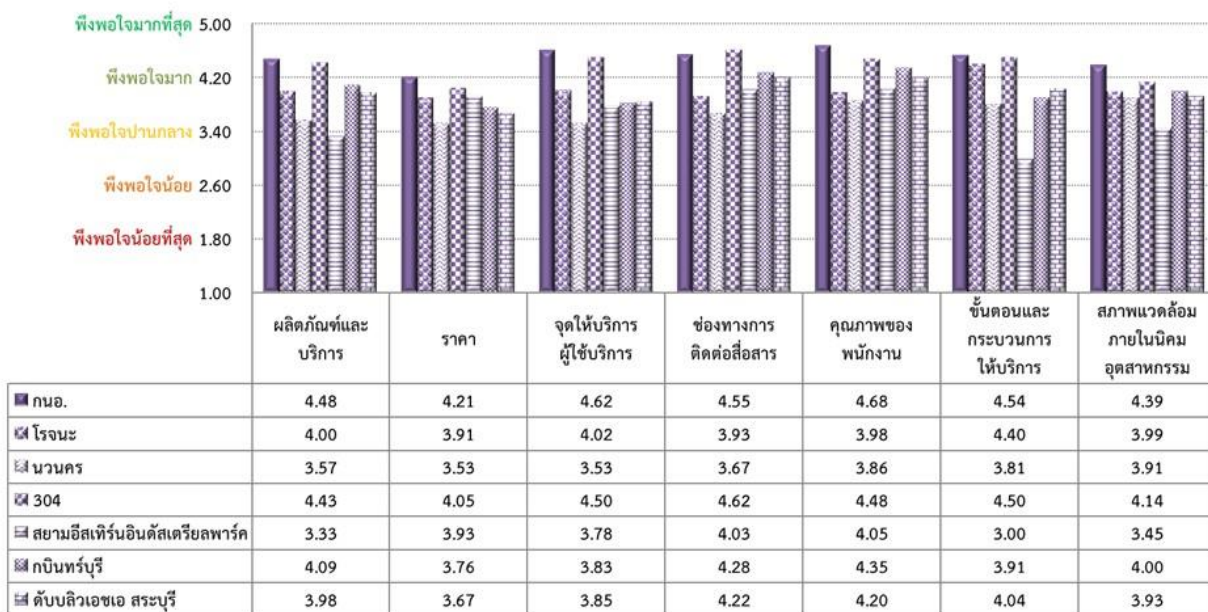
การเพิ่มพื้นที่สำหรับการประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังให้มากขึ้น

2. ผลการสำรวจคู่แข่ง

2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจ และอื่นๆ ของ กนอ. และคู่แข่งในประเทศ

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านต่างๆ 7 ด้านของ กนอ. และคู่แข่งในประเทศ พบว่า กนอ. เป็นอันดับ 1 เกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ดังแสดงในแผนภาพที่ 36

แผนภาพที่ 36 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน



ก) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 หรือพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่งในประเทศ โดยเขตประกอบการ/สวนอุตสาหกรรมที่ระดับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์และบริการมากที่สุด คือ เขตอุตสาหกรรม 304 รองลงมาคือ เขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี สวนอุตสาหกรรมโรจนะ เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร และเขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเทรียลพาร์ค อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.43, 4.09, 4.00, 3.98, 3.57 และ 3.33 ตามลำดับ

ข) ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ

ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ ของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 หรือพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่งในประเทศ โดยเขตประกอบการ/สวนอุตสาหกรรมที่ระดับความพึงพอใจในด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ มากที่สุด คือ เขตอุตสาหกรรม 304 รองลงมาคือ เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเทรียลพาร์ค สวนอุตสาหกรรมโรจนะ เขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี และเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.05, 3.93, 3.91, 3.76, 3.67 และ 3.53 ตามลำดับ

ค) ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ

ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ ของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.62 หรือพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่งในประเทศ โดยเขตประกอบการ/สวนอุตสาหกรรมที่ระดับความพึงพอใจในด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ เขตอุตสาหกรรม 304 รองลงมาคือ สวนอุตสาหกรรมโรจนะ เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี เขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเทรียลพาร์ค และเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50, 4.02, 3.85, 3.83, 3.78 และ 3.53 ตามลำดับ

ง) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 2 เมื่อเทียบกับคู่แข่งในประเทศ โดยเขตประกอบการ/สวนอุตสาหกรรมที่ระดับความพึงพอใจในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมากที่สุด คือ เขตอุตสาหกรรม 304 รองลงมาคือ เขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเทรียลพาร์ค สวนอุตสาหกรรมโรจนะ และเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.62, 4.28, 4.22, 4.03, 3.93 และ 3.67 ตามลำดับ

จ) ด้านคุณภาพของพนักงาน

ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของพนักงาน ของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.68 หรือพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่งในประเทศ โดยเขตประกอบการ/สวนอุตสาหกรรมที่ระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพของพนักงานมากที่สุด คือ เขตอุตสาหกรรม 304 รองลงมาคือ เขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเทรียลพาร์ค สวนอุตสาหกรรมโรจนะ และเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48, 4.35, 4.20, 4.05, 3.98 และ 3.86 ตามลำดับ

ฉ) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

ลูกค้าความพึงพอใจในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.54 หรือพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่งในประเทศ โดยเขตประกอบการ/สวนอุตสาหกรรมที่ระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการมากที่สุด คือ เขตอุตสาหกรรม 304 รองลงมาคือ สวนอุตสาหกรรมโรจนะ เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี เขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร และเขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเทรียลพาร์ค อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50, 4.40, 4.04, 3.91, 3.81 และ 3.00 ตามลำดับ

ช) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)

ลูกค้าความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) ของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.39 หรือพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับคู่แข่งในประเทศ โดยเขตประกอบการ/สวนอุตสาหกรรมที่ระดับความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) มากที่สุด คือ เขตอุตสาหกรรม 304 รองลงมาคือ เขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี สวนอุตสาหกรรมโรจนะ เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร และเขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเทรียลพาร์ค อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.14, 4.00, 3.99, 3.93, 3.91 และ 3.45 ตามลำดับ

2.2 การเปรียบเทียบความภักดีระหว่าง กนอ. และคู่แข่งในประเทศ

ลูกค้าของ กนอ. มีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด หรือระดับคะแนนเฉลี่ย 4.41 เป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับ คู่แข่งในประเทศ โดยเขตประกอบการ/สวนอุตสาหกรรมที่มีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 แห่ง คือ เขตอุตสาหกรรม 304 ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.39 และความภักดีอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 แห่ง คือ เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเทรียลพาร์ค สวนอุตสาหกรรมโรจนะ เขตประกอบการอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี และเขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.93, 3.88, 3.85, 3.76 และ 3.75 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาร้อยละของลูกค้าที่ตอบระดับมากและมากที่สุด พบว่า ลูกค้าของ กนอ. มีความภักดีในระดับ PASSION โดยลูกค้ามากกว่าร้อยละ 80 มีความภักดีในระดับที่ความคิดเห็นว่า นิคมอุตสาหกรรมเป็นพื้นที่ตั้งโรงงานที่สมบูรณ์แบบ ส่วน คู่แข่งในประเทศพบว่า เขตอุตสาหกรรม 304 มีความภักดีในระดับ Passion เช่นเดียวกัน โดยลูกค้ามากกว่าร้อยละ 80 ความภักดีในระดับที่ความคิดเห็นว่า ไม่มีนิคมอุตสาหกรรมใดทดแทนได้

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความภักดีของ กนอ. และคู่แข่งในประเทศ

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	4.41	84.97	3.85	33.92	3.93	47.76	4.39	90.71	3.88	56.50	3.75	60.22	3.76	60.56
ท่านยินดีที่จะลงทุนในนิคมอุตสาหกรรมต่อไปในอนาคต	4.51	85.70	4.08	46.08	3.95	43.10	4.69	100.00	3.88	67.50	3.82	67.39	3.88	70.37
ท่านยินดีที่จะแนะนำนิคมอุตสาหกรรมให้เพื่อน/คนรู้จัก	4.47	86.51	3.89	33.33	3.59	13.79	4.38	97.62	3.84	62.50	3.57	50.00	3.60	53.70
ท่านรู้สึกมั่นใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม	4.51	93.62	3.96	36.27	4.21	85.34	4.52	100.00	3.95	62.50	3.91	69.57	3.96	75.93
นิคมอุตสาหกรรมดูแลเอาใจใส่และบริการลูกค้าเป็นอย่างดี	4.48	92.68	3.76	32.35	3.91	71.55	4.43	100.00	3.95	65.00	3.82	67.39	3.79	68.52
ท่านรู้สึกว่า นิคมอุตสาหกรรมไม่เอาเปรียบลูกค้าและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความยุติธรรม	4.44	90.94	3.90	37.25	3.90	62.93	4.69	100.00	3.68	40.00	3.84	69.57	3.87	66.67
ท่านความภูมิใจที่ได้ลงทุนในนิคมอุตสาหกรรม	4.41	83.36	3.82	30.39	4.06	13.79	3.90	66.67	3.83	45.00	3.57	47.83	3.50	44.44
นิคมอุตสาหกรรมเป็นพื้นที่ตั้งโรงงานที่สมบูรณ์แบบ	4.33	82.55	3.76	31.37	4.56	93.97	4.29	85.71	4.27	65.00	4.23	82.61	4.27	83.33
ท่านคิดว่า ไม่นิคมอุตสาหกรรมใดทดแทนได้	4.09	60.00	3.60	24.51	3.10	16.38	4.43	90.48	3.90	72.50	3.32	30.43	3.33	31.48

2.3 ผู้ใช้บริการในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ

ผู้ให้บริการในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศที่สำรวจครั้งนี้มาจากประเทศญี่ปุ่น จำนวน 6 ราย ประเทศสิงคโปร์ จำนวน 1 ราย ประเทศเวียดนาม จำนวน 1 ราย ประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 1 ราย และมีระยะเวลาการดำเนินงานในสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ มากกว่า 10 ปี มากที่สุดร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ ระยะเวลา 3-10 ปี ร้อยละ 20.00 ทั้งหมดอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐาน ได้แก่ เหล็ก โลหะ การขึ้นรูปโลหะ ร้อยละ 60.00 เครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 20.00 ยานยนต์ และเครื่องจักร ร้อยละ 10.00 และ Food and Snack, food products ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

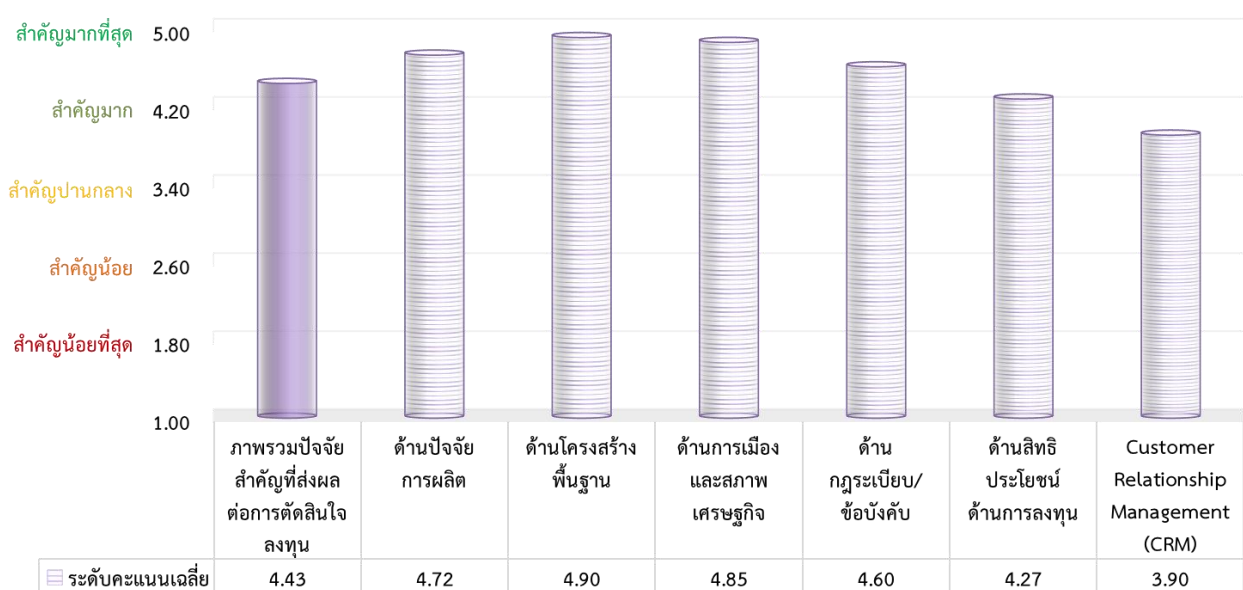
• การลงทุนในนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรม

ประเทศที่สถานประกอบการตั้งอยู่มากที่สุด คือ ประเทศเวียดนาม รองลงมาคือ ประเทศมาเลเซีย และประเทศอินโดนีเซีย โดยนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรมที่มีประกอบการมากที่สุด คือ Hiep Phuoc Industrial Park สิ่งที่ทำให้รู้จักนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรม คือ การอ่านข่าว สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์จากนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรม การสืบค้นข้อมูลผ่าน Internet และ Website ของนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรมที่สนใจ ข่าวสารส่วนใหญ่ที่ติดตามเพื่อดำเนินธุรกิจ/การลงทุนทางธุรกิจ คือ การเมือง ธุรกิจ เทคโนโลยี และอสังหาริมทรัพย์ โดยสืบค้นจาก Website เช่น Vietnam Plus, Vietnamnet, malaymail, vnexpress เป็นต้น และอ่านจากหนังสือพิมพ์ เช่น Saigon Economic Times, Vietnam Investment Review, New Straits Times, Bisnis Indonesia เป็นต้น ส่วนบุคคลที่ทำหน้าที่ตัดสินใจลงทุน ได้แก่ คณะกรรมการของบริษัทเจ้าของธุรกิจ และ CEO โดยเหตุผลส่วนใหญ่ที่ทำให้ตัดสินใจลงทุน คือ ต้นทุนการลงทุน และผลประโยชน์ทางภาษี รวมถึงความสะดวกในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก

• ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุน

ภาพรวมของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุน อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.43 หรือสำคัญมากที่สุด โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนมากที่สุด คือ โครงสร้างพื้นฐาน ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.90 รองลงมาคือ การเมืองและสภาพเศรษฐกิจ ปัจจัยการผลิต กฎระเบียบ/ข้อบังคับ และสิทธิประโยชน์ด้านการลงทุน ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.85, 4.72, 4.60 และ 4.27 ตามลำดับ และปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนมาก คือ Customer Relationship Management (CRM) ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.90 ดังแสดงในแผนภาพที่ 37

แผนภาพที่ 37 ภาพรวมของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุน



เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนของผู้ใช้บริการในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยการผลิต

ภาพรวมของปัจจัยการผลิตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนของผู้ใช้บริการในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.72 หรือสำคัญมากที่สุด โดยมีประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ มูลค่าการลงทุน วัตถุดิบ/ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต ต้นทุนการผลิต ความเพียงพอของจำนวนแรงงาน และประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญของแรงงาน อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.90, 4.80, 4.80, 4.60 และ 4.50 ตามลำดับ

โครงสร้างพื้นฐาน

ภาพรวมของโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนของผู้ใช้บริการในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.90 หรือสำคัญมากที่สุด โดยมีประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ การให้บริการระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดการด้านโลจิสติกส์ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 5.00 และ 4.80 ตามลำดับ โดยการให้บริการระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มุ่งใจให้ลงทุนในนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรมมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ถนนภายในนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่เพียงพอที่จะรองรับการสัญจรของยานพาหนะต่างๆ น้ำประปาที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน และการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ส่วนการจัดการด้านโลจิสติกส์ที่มุ่งใจให้ลงทุนในนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรมมากที่สุด 3 อันดับคือ การเข้าถึงนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรมได้ง่าย ความสะดวกในการนำเข้าและส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ การจราจรภายในนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรม และพื้นที่โดยรอบมีความคล่องตัวแม้ในช่วงเวลาเร่งด่วน พื้นที่อยู่ใกล้แหล่งสำคัญ เช่น COMMERCIAL AREA ในรัศมีขับรถไม่เกิน 15 นาที ทำเรื่อน้ำลึก สนามบิน ระบบขนส่งสินค้าประเภทราง และลูกค้า เป็นต้น

การเมืองและสภาพเศรษฐกิจ

ภาพรวมของการเมืองและสภาพเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนของผู้ใช้บริการในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.85 หรือสำคัญมากที่สุด โดยมีประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ นโยบายด้านการลงทุนของภาครัฐ/กฎระเบียบ ข้อบังคับของภาครัฐที่สนับสนุน/ขัดขวางการลงทุน และความต้องการของตลาด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.90 และ 4.80 ตามลำดับ โดยนโยบายด้านการลงทุนของภาครัฐ/กฎระเบียบ ข้อบังคับของภาครัฐที่สนับสนุน/ขัดขวางการลงทุน ได้แก่ ปัจจัยที่สนับสนุนการลงทุน เช่น การส่งเสริมสิทธิประโยชน์ด้านภาษี ความสะดวกในการขออนุมัติ-อนุญาตต่างๆ การส่งเสริมการลงทุนขึ้นพื้นฐาน เป็นต้น และปัจจัยที่ขัดขวางการลงทุน เช่น การตรวจสอบของรัฐบาล และกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม ความชัดเจนของกฎระเบียบ และค่าธรรมเนียมต่างๆ กฎหมายแรงงาน การยื่นขออนุญาตต่างๆที่มีความล่าช้า เป็นต้น

กฎระเบียบ/ข้อบังคับ

ภาพรวมของกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนของผู้ใช้บริการในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือสำคัญมากที่สุด โดยมีประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่ การบริการอนุมัติและอนุญาตด้านการประกอบกิจการ ระบบภาษี และกฎหมายแรงงาน อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.70, 4.70 และ 4.40 ตามลำดับ

สิทธิประโยชน์ด้านการลงทุน

ภาพรวมของสิทธิประโยชน์ด้านการลงทุนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนของผู้ใช้บริการในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.27 หรือสำคัญมากที่สุด โดยมีประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด จำนวน 1 ประเด็น ได้แก่ สิทธิประโยชน์ด้านภาษี อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.43 และประเด็นที่มีความสำคัญมาก จำนวน 1 ประเด็น ได้แก่ สิทธิประโยชน์ที่ไม่เกี่ยวกับภาษี อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.03 ตามลำดับ โดยสิทธิประโยชน์ด้านภาษี มีประเด็นย่อยมีความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สิทธิในการส่งออกสินค้าโดยไม่เสียข้อจำกัดและเพิ่มความสะดวกในการนำสินค้า อุปกรณ์ ส่วนประกอบ และวัตถุดิบเข้าสู่เขตปลอดอากร การลดหย่อนภาษีสำหรับสินค้าที่นำออกจากเขตปลอดอากรเพื่อใช้ในบ้านหรือบริโภค การยกเว้นอากรขาเข้า ภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) และภาษีสรรพสามิตเครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบและวัสดุที่ใช้ในการผลิต ส่วนสิทธิประโยชน์ที่ไม่เกี่ยวกับภาษี มีประเด็นย่อยที่มีความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สามารถนำส่งเงินตราต่างประเทศออกนอกราชอาณาจักรได้ สิทธิในการถือกรรมสิทธิ์ที่ดินในนิคมอุตสาหกรรม ได้รับอนุญาตนำเข้าผู้เชี่ยวชาญ ช่างฝีมือต่างชาติเข้ามาทำงานในประเทศพร้อมการให้บริการขอวีซ่าและ Work Permit

Customer Relationship Management (CRM)

ภาพรวมของ Customer Relationship Management (CRM) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนของผู้ใช้บริการในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.90 หรือสำคัญมาก โดยมีประเด็นที่มีความสำคัญมากจำนวน 1 ประเด็น ได้แก่ สิทธิพิเศษที่สอดคล้องกับความชอบและไลฟ์สไตล์ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.90 โดยสิทธิพิเศษที่กระตุ้นให้ลงทุนในนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรมมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า (Account Executive) ในการสนับสนุนการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาต่างๆ

- การรับรู้เกี่ยวกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.)

ผู้ให้บริการในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศรู้จักการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) จำนวน 3 ราย จากทั้งหมด 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.00 ผ่านช่องทางหนังสือพิมพ์ และ Business Partner โดยสิ่งที่รับรู้เกี่ยวกับ กนอ. คือ กนอ. เป็นองค์กรที่จัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทย เป็นนิคมอุตสาหกรรมของประเทศไทยที่มีนิคมหลายแห่งภายใต้การกำกับดูแลของ กนอ. และเป็นหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบในการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย ส่วนช่องทางที่ส่วนใหญ่สะดวกใช้ติดต่อสื่อสารกับ กนอ. คือ Email รองลงมาคือ Website ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่/ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร และจดหมายข่าว ตามลำดับ

- ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้ให้บริการในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า คือ การมีสวนสาธารณะที่สะอาด การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น มินิพลาซ่า เป็นต้น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจมาลงทุนในนิคมอุตสาหกรรม คือ การบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน

3. ผลการศึกษาโดยไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery Shopper)

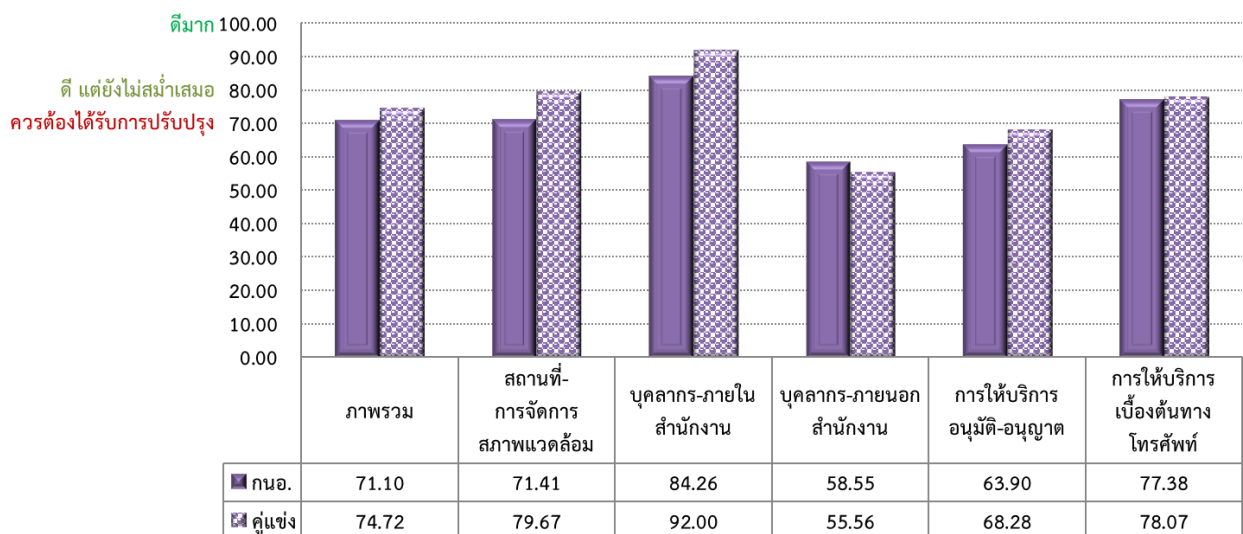
ผลการศึกษาโดยไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery Shopper) ประกอบไปด้วย การประเมินทางกายภาพ (Physical Touchpoint) และการประเมินทางดิจิทัล (Digital Touchpoint) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ก. การประเมินทางกายภาพ (Physical Touchpoint)

3.1 ภาพรวมของผลการประเมิน

ผลการศึกษาประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery Shopper) 5 ด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ-ภายในสำนักงาน มีคะแนนสูงสุด อยู่ที่ร้อยละ 84.26 หรืออยู่ในเกณฑ์ดีมาก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ-การให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ อยู่ที่ร้อยละ 77.38 และด้านสถานที่-การจัดการสภาพแวดล้อม อยู่ที่ร้อยละ 71.41 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีแต่ยังไม่สม่ำเสมอ และมี 2 ด้านที่อยู่ในเกณฑ์ที่ควรปรับปรุง คือ ด้านกระบวนการให้บริการ-การให้บริการขออนุมัติ อนุญาตเพื่อประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม อยู่ที่ร้อยละ 63.90 และ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก-ภายนอกสำนักงาน อยู่ที่ร้อยละ 58.55 หากเปรียบเทียบผลการประเมินกับ พื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่ง พบว่า กนอ. มีประเด็นคุณภาพการให้บริการที่เทียบเท่ากับพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งทุกประเด็น ดังแสดงในแผนภาพที่ 38

แผนภาพที่ 38 คะแนนประเมินภาพรวม Mystery Shopper



3.2 ผลการประเมินรายด้าน

⊕ ด้านสถานที่ การจัดการสภาพแวดล้อม

ผลการประเมินด้านสถานที่ การจัดการสภาพแวดล้อม ซึ่งมีประเด็นย่อยในการพิจารณา จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ พื้นที่ต้อนรับและสิ่งอำนวยความสะดวก เคาน์เตอร์บริการ ข้อมูลเอกสารและสื่อประชาสัมพันธ์ และสาธารณูปโภค พบว่า คะแนนในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 71.74 หรือมีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ดี โดย กนอ. และคู่แข่งยังไม่มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น กนอ. ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ การจัดการสภาพแวดล้อมให้ผลการดำเนินงานเหนือกว่าคู่แข่งได้ ซึ่งประเด็นที่ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง 5 อันดับแรก คือ 1) ควรมีการแจ้งให้ผู้มาติดต่อสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งที่เข้ามาติดต่อ เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อของโรคระบาด 2) ควรจัดสถานที่นั่งพักรอ

เว้นระยะห่าง 1-2 เมตร เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อของโรคระบาด 3) ควรมีการทำความสะอาดทุก 1 ชั่วโมง ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อของโรคระบาด 4) ควรมีป้ายประกาศการให้บริการฟรี Internet/Wifi เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ 5) ควรกำหนดรอบระยะเวลาในการตรวจสอบความเร็วของบริการอินเทอร์เน็ตอย่างสม่ำเสมอ

⊕ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ-ภายในสำนักงาน

ผลการสำรวจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ-ภายในสำนักงาน ซึ่งมีประเด็นย่อยในการพิจารณา จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์และมารยาทในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแต่งกาย ความรู้ความเชี่ยวชาญและทักษะการสื่อสาร และการมีจิตบริการ พบว่า คะแนนในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 84.26 หรือมีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดย กนอ. ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ-ภายในสำนักงานให้มีผลการดำเนินงานทัดเทียมหรือเหนือกว่าคู่แข่งได้ ซึ่งประเด็นที่ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง คือ 1) ควรให้พนักงานสวมเครื่องแบบที่สังเกตได้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของ กนอ. อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้าสังเกตได้ง่ายต่อการมาใช้บริการหรือติดต่อประสานงาน 2) ควรให้พนักงานติดบัตรพนักงานในตำแหน่งที่มองเห็นชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบถึงการสอบถามและติดต่อประสานงาน 3) กำหนดแนวปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ด้านการแต่งกาย และเครื่องแบบของเจ้าหน้าที่ เพื่อเสริมภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ 4) เจ้าหน้าที่ควรสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของ Covid-19

⊕ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก-ภายนอกสำนักงาน

ผลการศึกษาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ-ภายนอกสำนักงาน ซึ่งมีประเด็นย่อยในการพิจารณา จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ความพร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการ และการรักษาความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน พบว่า คะแนนในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 58.55 หรือมีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ควรปรับปรุง โดย กนอ. และคู่แข่ง ยังไม่มีคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญมากนัก ดังนั้น กนอ. ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ-ภายนอกสำนักงานให้มีผลการดำเนินงานเหนือกว่าคู่แข่งได้ ซึ่งประเด็นที่ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง คือ ควรเพิ่มระบบการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดมากขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้าและผู้มาติดต่อ เนื่องจากสำนักงานส่วนใหญ่ไม่มีการให้แลกบัตรก่อนเข้ามาภายในพื้นที่สำนักงาน และบางแห่งไม่มีเจ้าหน้าที่ րก. ปฏิบัติงาน ซึ่งเสี่ยงต่อการเข้า-ออกสถานที่ของผู้ประสงค์ร้าย และมีจลาจล

⊕ ด้านกระบวนการให้บริการ-การให้บริการขออนุมัติอนุญาตเพื่อประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม

ผลการศึกษาด้านกระบวนการให้บริการ-การให้บริการขออนุมัติอนุญาตเพื่อประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม ซึ่งมีประเด็นย่อยในการพิจารณา จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานการให้บริการ การจัดการคุณภาพการให้บริการ ความพร้อมด้านเอกสารและการบริการข้อมูล และความพร้อมด้านกระบวนการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า กนอ. คะแนนในภาพรวม อยู่ที่ร้อยละ 63.90 หรือมีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง โดย กนอ. และคู่แข่ง มีคุณภาพการบริการที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น กนอ. ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ-การให้บริการขออนุมัติอนุญาตเพื่อประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรมให้มีผลการดำเนินงานเหนือกว่าคู่แข่งได้ ซึ่งประเด็นที่ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง 5 อันดับแรก คือ 1) ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับบริการ ขณะช่วงเวลาพักเที่ยง และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เพื่อลดความหนาแน่นของผู้เข้ารับบริการในเวลาทำการ และเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาเข้ารับบริการด้วย 2) ควรมีการบันทึกข้อมูลลูกค้าที่เข้ามาสอบถามทุกราย เพื่อเป็นการเก็บฐานข้อมูลลูกค้า และสะดวกต่อการดำเนินเรื่องที่ลูกค้าต้องการ 3) ควรมีระบบกวดขัน และระยะเวลาในการรอคอยต้องน้อยกว่า 15 นาที เพื่อสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อ 4) ควรมีการให้บริการจองคิวเข้ารับบริการล่วงหน้า หรือมีระบบการแจกบัตรคิวแบบไร้การสัมผัสผ่านระบบอัตโนมัติ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ และลดความแออัดในพื้นที่ให้บริการด้วย 5) ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ในการกวดขันเพื่อให้ลดการสัมผัสและป้องกันการแพร่เชื้อของโรคระบาด

⊕ ด้านกระบวนการให้บริการ-การให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์

ผลการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ-การให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งมีประเด็นย่อยในการพิจารณา จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ มารยาทในการให้บริการทางโทรศัพท์ และประสิทธิภาพในการให้บริการพบว่า กนอ. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 77.38 หรือมีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ดี โดย กนอ. และคู่แข่ง ยังไม่มีคุณภาพการบริการที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น กนอ. ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ-การให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ให้มีผลการดำเนินงานเหนือกว่าคู่แข่งได้ ซึ่งประเด็นที่ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง คือ 1) ควรมีระบบตอบรับอัตโนมัติ แนะนำบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ 2) ควรมีการรับสายภายใน 3 ครั้งเพื่อไม่ปล่อยให้ผู้ติดต่อรอสายเป็นเวลานาน 3) ควรมีเสียงเพลงขณะรอสาย – ชัดเจน และ เป็นเสียงเฉพาะ หรือสามารถสื่อถึงความเป็น กนอ.ได้ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของ กนอ. 4) เจ้าหน้าที่โอเปอเรเตอร์ ควรบันทึก และส่งเรื่องต่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ผู้ติดต่อจะได้ไม่ต้องแจ้งข้อมูล/ปัญหา ใหม่ทุกครั้ง หลังโอนสาย 5) หลังจากได้รับสายโดยตรงตามจุดที่ผู้ติดต่อต้องการบริการและ ควรมีการตอบคำถามได้ทันที ไม่ปล่อยให้ผู้ติดต่อรอสายเป็นเวลานาน

ข. การประเมินทางดิจิทัล (Digital Touchpoint)

3.3 ด้าน Digital Touch Point

ผลการศึกษาด้าน Digital Touch Point จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ Website, Line Official, Facebook, Twitter, YouTube และ Application พบว่า Exceptional (E) คือ มีความชัดเจน ยอดเยี่ยม มีคะแนนอยู่ที่ 55.53 Average (A) คือ อยู่ในมาตรฐานอุตสาหกรรมทั่วไป มีคะแนนอยู่ที่ 6.05 และ Needs Improvement (N) คือ จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง มีคะแนนอยู่ที่ 38.42 โดย กนอ. และคู่แข่ง ยังไม่มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น กนอ. ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้าน Digital Touch Point ให้มีผลการดำเนินงานเหนือกว่าคู่แข่งได้ ซึ่งประเด็นที่ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง มีดังนี้

- Website คือ ควรมีการตรวจเช็คระบบ Chat Box อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางติดต่อให้กับผู้ที่ต้องการเข้ารับบริการ
- Line Official คือ 1) ควรมีการจัดทำระบบ Rich Menu เพื่อการติดต่ออย่างสะดวกและใช้งานได้ง่าย 2) ควรมีระบบ Link หรือ QR Code เพื่อนำไปยังแหล่งข้อมูลปลายทาง หรือช่องทางบริการที่จำเป็น โดยไม่ต้องกรอกข้อมูล หรือ คีย์ใหม่ 3) ควรมี Link หรือมีการนำเสนอเนื้อหาที่เป็น VDO ของกิจการ เพื่อเป็นการแนะนำขั้นตอนการติดต่อหรือขอเข้ารับบริการให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น 4) ควรมีการจัดทำ Infographic ในการสื่อสาร ชัดเจน สวยงาม ทันสมัย เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายและสบายตาแก่ผู้พบเห็น
- Facebook คือ 1) ควรมีการปักหมุด ข้อความที่สำคัญไว้แสดงเบื้องต้น เพื่อให้ผู้ติดต่อได้รับรู้เรื่องสำคัญได้อย่างชัดเจน 2) ควรมีระบบ Chat Box ให้ข้อมูล/รับเรื่อง ผ่านระบบอัตโนมัติ และควรมีการตอบสนองระบบ Chat ภายใน 15 นาที เพื่อให้ผู้ติดต่อไม่ต้องรอคำตอบนาน 3) ควรมีการตอบสนองการขอข้อมูลภายใน 24 ชม. ในกรณีได้รับการติดต่อ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในสิ่งที่ผู้ติดต่อร้องขอได้โดยที่ไม่ใช้เวลาจนเกินไป 4) ควรมีการบริหารจัดการการตอบคอมเมนต์ที่เหมาะสม เพื่อรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดูดี และทำให้ผู้ติดต่อเกิดความประทับใจ
- Twitter คือ 1) ควรมีการปักหมุด ข้อความที่สำคัญไว้แสดงเบื้องต้น เพื่อให้ผู้ติดต่อได้รับรู้เรื่องสำคัญได้อย่างชัดเจน 2) ควรมีระบบ Chat Box ให้ข้อมูล/รับเรื่องผ่านระบบอัตโนมัติ และควรมีการตอบสนองระบบ Chat ภายใน 15 นาที เพื่อให้ผู้ติดต่อไม่ต้องรอคำตอบนาน 3) ควรมีการตอบสนองการขอข้อมูลภายใน 24 ชม. ในกรณีได้รับการติดต่อ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในสิ่งที่ผู้ติดต่อร้องขอได้โดยที่ไม่ใช้เวลาจนเกินไป 4) ควรมีการบริหารจัดการการตอบคอมเมนต์ที่เหมาะสม เพื่อรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดูดี และทำให้ผู้ติดต่อเกิดความประทับใจ
- YouTube คือ 1) ควรมีระบบ Chat Box ให้ข้อมูล/รับเรื่อง ผ่านระบบอัตโนมัติ และควรมีการตอบสนองระบบ Chat ภายใน 15 นาที เพื่อให้ผู้ติดต่อไม่ต้องรอคำตอบนานจนเกินไป 2) ควรมีการบริหารจัดการการตอบคอมเมนต์ที่เหมาะสม เพื่อรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดูดี และทำให้ผู้ติดต่อเกิดความประทับใจ

- Email คือ ควรมีระบบนำส่งข้อความอัตโนมัติแจ้งให้แก่ลูกค้าทราบว่า กนอ. ได้รับข้อมูลจากลูกค้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดูดี และทำให้ผู้ติดต่อเกิดความประทับใจ

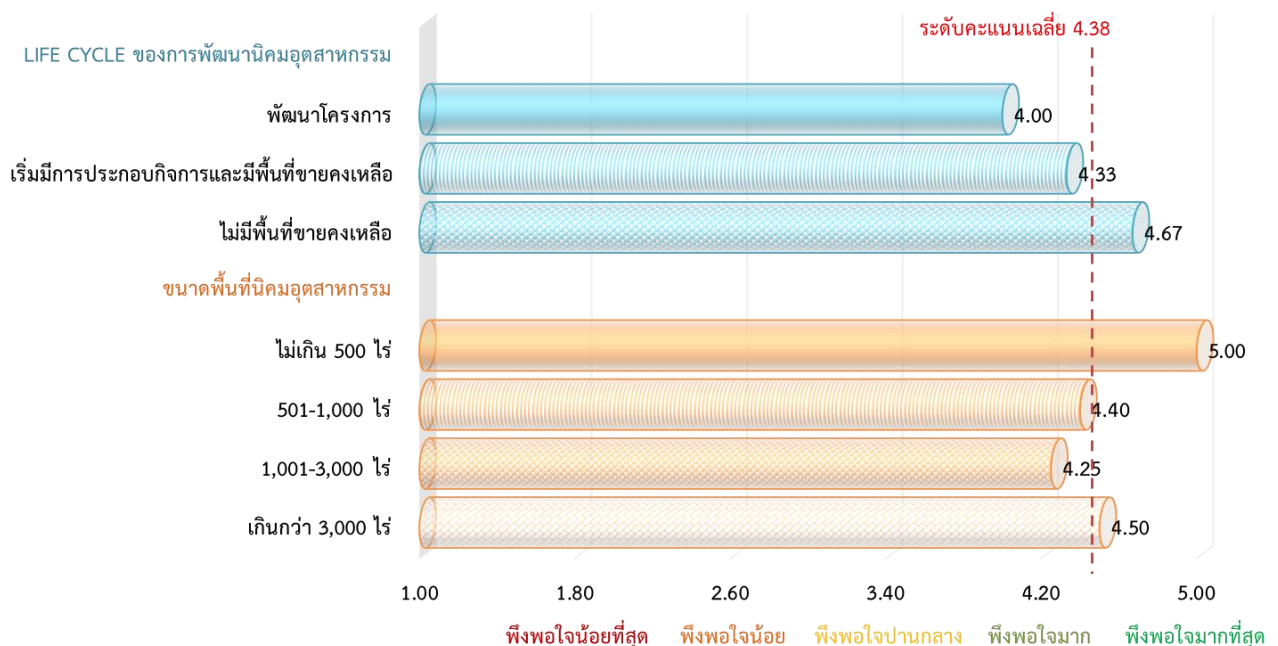
4. ผลการสำรวจของลูกค้า (ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม/ผู้ร่วมดำเนินงาน)

4.1 ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.

⊕ ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.

ผลการสำรวจผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม จำนวน 26 ราย พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อการร่วมดำเนินงานกับ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.38 หรือพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการร่วมดำเนินงานกับ กนอ. จำแนกตาม LIFE CYCLE ของการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม พบว่า ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมที่ไม่มีพื้นที่ขายคงเหลือ และเริ่มมีการประกอบกิจการและมีพื้นที่ขายคงเหลือ มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.67 และ 4.33 ตามลำดับ และพัฒนาโครงการ มีความพึงพอใจมาก อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.00 และความพึงพอใจต่อการร่วมดำเนินงานกับ กนอ. จำแนกตามขนาดพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม พบว่า ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมที่มีขนาดพื้นที่ ไม่เกิน 500 ไร่ มีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ 5.00 รองลงมา คือ ขนาดพื้นที่ เกินกว่า 3,000 ไร่, 501-1,000 ไร่ และขนาดพื้นที่ 1,001-3,000 ไร่ มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50, 4.40 และ 4.25 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 39

แผนภาพที่ 39 ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.



หาก กนอ. ต้องการระดับคะแนนเฉลี่ยที่เพิ่มสูงขึ้น สิ่งที่ต้องการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน 3 อันดับแรก เพื่อยกระดับความพึงพอใจ คือ 1) การบูรณาการและส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน กนอ. และจัดตั้ง One Stop Service for developers ที่สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ เป็นพี่เลี้ยงและดำเนินการแทน/ร่วมดำเนินการกับผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมในทุกขั้นตอน และลดขั้นตอนและระยะเวลาให้สั้นกระชับ ทันกาลต่อการดำเนินธุรกิจของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม และจัดทำ/ปรับปรุงคู่มือสำหรับผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมที่เป็นปัจจุบัน 2) บุคลากรของ กนอ. ควรมีทักษะด้านภาษาที่ 3 นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น และควรให้คำปรึกษา แนะนำ และสื่อสารที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ 3) กฎหมาย ข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดตั้งและพัฒนา/ขยายนิคมอุตสาหกรรม ควรปรับปรุงให้ กนอ.

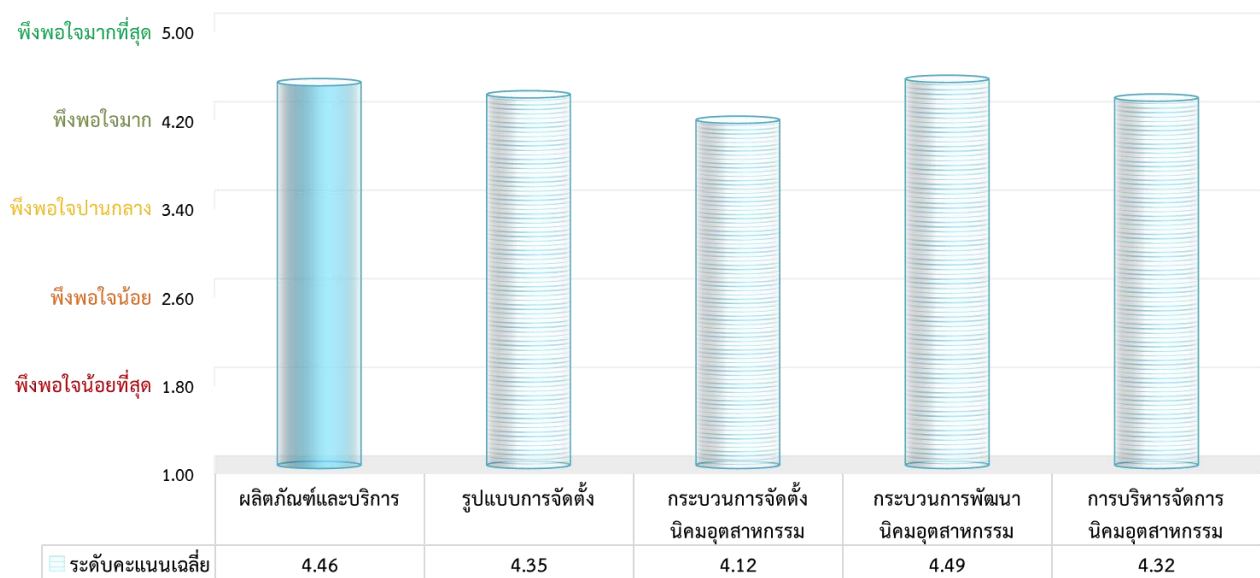
สามารถดำเนินการแทนหน่วยงานราชการต่างๆ ได้ และควรมีความชัดเจนว่า กฎหมาย ข้อกำหนดต่างๆ ฉบับใดที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งและพัฒนา/ขยายนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. เนื่องจาก กฎหมาย ข้อกำหนดต่างๆ มีความหลากหลาย และมีทั้งฉบับใหม่และฉบับเก่า ที่เกี่ยวข้อง

⊕ ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. จำแนกตามด้าน

• ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ความพึงพอใจต่อ กนอ. ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.46 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่ ความชัดเจนของขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาของกระบวนการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม รูปแบบการจัดตั้งและการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน มีความเหมาะสม และการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.49, 4.35 และ 4.32 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 1 ประเด็น คือ ความชัดเจนของขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาของกระบวนการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม อยู่ในระดับคะแนน 4.12 ดังแผนภาพที่ 40

แผนภาพที่ 40 ความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามประเด็น



เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละประเด็นหลัก สามารถสรุปรายละเอียดดังนี้

รูปแบบการจัดตั้ง และการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงานมีความเหมาะสม (การให้บริการระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก)

ความพึงพอใจต่อรูปแบบการจัดตั้ง และการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงานมีความเหมาะสม (การให้บริการระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก) อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.46 หรือพึงพอใจมากที่สุด

กระบวนการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม

ความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.12 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อการจัดทำสัญญา/บันทึกข้อตกลงในการจัดตั้ง/ขยายนิคมอุตสาหกรรมมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.47 รองลงมา คือ การยื่นขอจัดตั้งหรือขยายนิคมอุตสาหกรรม การสนับสนุนเพื่อขอความเห็นชอบรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมโครงการ (EIA) และการส่งเสริมการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมตามแนวทางเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.44, 4.22 และ 4.21 ตามลำดับ ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ในขณะที่การขอประกาศเขตนิคมอุตสาหกรรม อยู่ในระดับคะแนน 4.15 หรือระดับพึงพอใจมาก และการแลกเปลี่ยนที่ดินสำหรับการดำเนินการ และการเปลี่ยนแปลงสภาพสาธารณสมบัติของแผ่นดินอยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.27 และ 3.15 ตามลำดับ หรือระดับพึงพอใจปานกลาง

กระบวนการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม

ความพึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.49 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อการขออนุมัติแบบก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.53 รองลงมาคือ การขออนุมัติผังแม่บทโครงการ และการขออนุญาตทำการจัดสรรที่ดินนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50 และ 4.41 ตามลำดับ

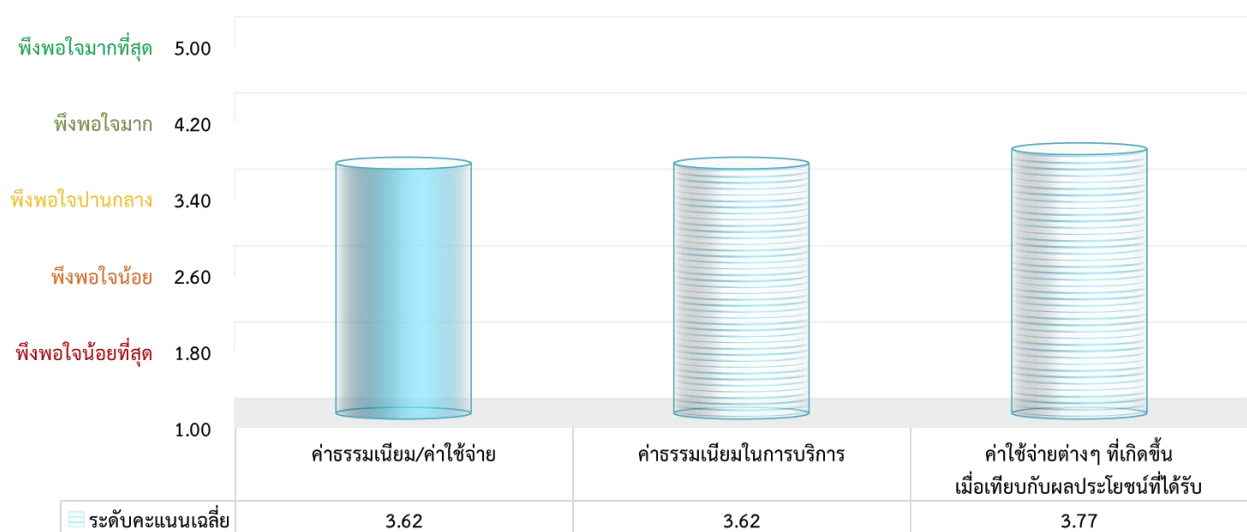
การบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.32 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อการฝึกซ้อมแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินประจำปีมากที่สุด อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.44 รองลงมา คือ การจัดการและตอบสนองเมื่อเกิดอุบัติเหตุ/อุบัติภัยในนิคมอุตสาหกรรม การดำเนินงานด้าน CSR ของ กนอ. การจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน การดำเนินงานตามนโยบายของรัฐ การดำเนินงานศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) การกำกับกำกับการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมตามมาตรการ EIA และการดำเนินงานทั่วไปของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.40, 4.35, 4.33, 4.33, 4.32, 4.30 และ 4.29 ตามลำดับ ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในขณะที่ การกำกับกำกับการให้บริการระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกในนิคมอุตสาหกรรม และการพิจารณาเห็นชอบราคาและอัตราค่าบริการต่างๆ ในนิคมอุตสาหกรรมตามสัญญาร่วมดำเนินงาน อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.18 และ 3.96 ตามลำดับ ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจมาก

• ด้านค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย

ความพึงพอใจต่อ กนอ. ในด้านค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.62 หรือพึงพอใจมาก โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมพึงพอใจมากในทุกประเด็น ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับ และความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการบริการ อยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.77 และ 3.62 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 41

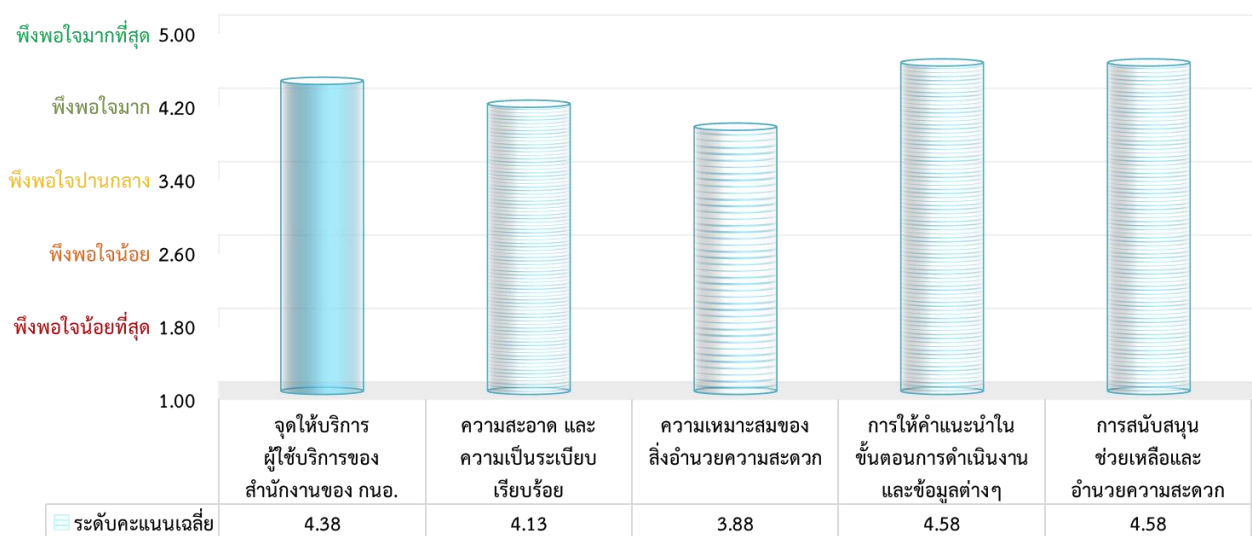
แผนภาพที่ 41 ความพึงพอใจต่อด้านค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย จำแนกตามประเด็น



- ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ.

ความพึงพอใจต่อ กนอ. ในด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.38 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ การสนับสนุนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกของผู้บริหารและพนักงานในสำนักงานใหญ่ การให้คำแนะนำของสำนักงานใหญ่ในขั้นตอนการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับกระบวนการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมและการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.58 เท่ากัน และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงานใหญ่ของ กนอ. และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.13 และ 3.88 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 42

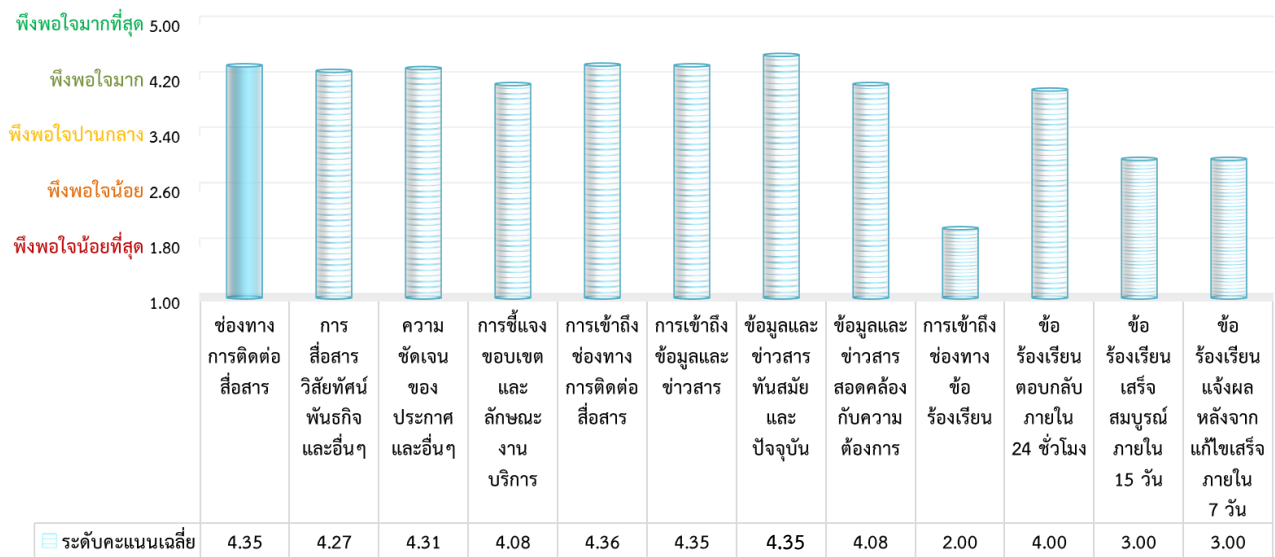
แผนภาพที่ 42 ความพึงพอใจต่อด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ. จำแนกตามประเด็น



- ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจต่อ กนอ. ในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.35 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความสะดวก และรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ., ความสะดวก และรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ, ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน, ความชัดเจนของประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบ และการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ นโยบาย และยุทธศาสตร์ ของ กนอ. ให้ครบถ้วน อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.36, 4.35, 4.35, 4.31 และ 4.27 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่ การสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ และข้อร้องเรียนได้รับการตอบรับภายใน 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.08, 4.08 และ 4.00 ตามลำดับ ในขณะที่ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขเสร็จสมบูรณ์ภายใน 15 วัน และข้อร้องเรียนได้รับการแจ้งผลการดำเนินการหลังจากแก้ไขเสร็จสมบูรณ์ภายใน 7 วัน มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.00 หรือระดับพึงพอใจปานกลาง ส่วนความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางข้อร้องเรียน มีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.00 หรือระดับพึงพอใจน้อย ดังแสดงในแผนภาพที่ 43

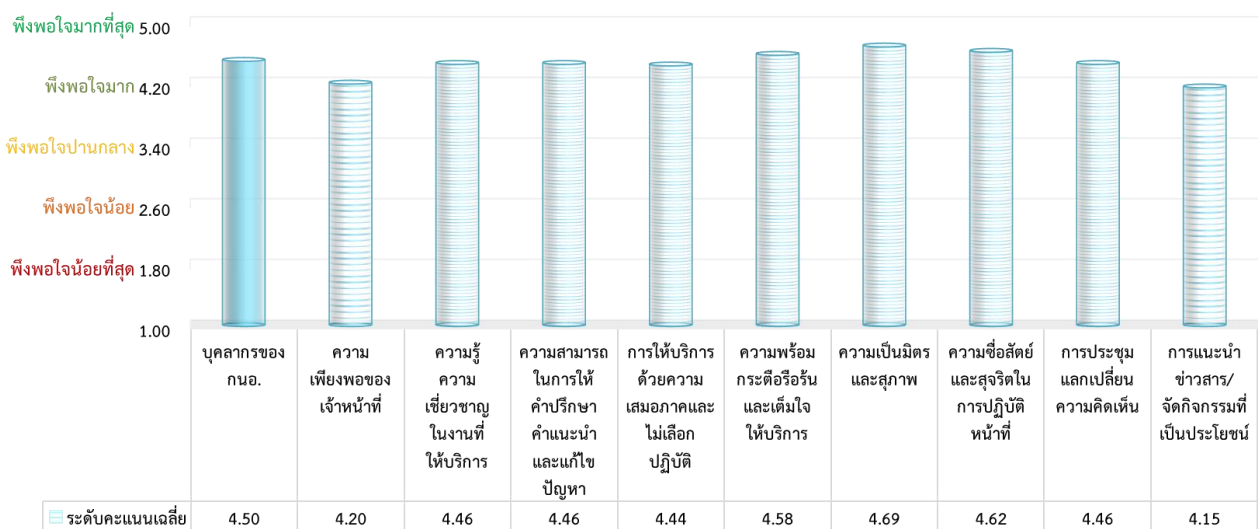
แผนภาพที่ 43 ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประเด็น



• ด้านบุคลากรของ กนอ.

ความพึงพอใจต่อ กนอ. ในด้านบุคลากรของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 7 ประเด็น ได้แก่ ความเป็นมิตรและสุภาพ, ความซื่อสัตย์ และสุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่, ความพร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา ได้ถูกต้องตามที่ต้องการ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ และการให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.69, 4.62, 4.58, 4.46, 4.46, 4.46 และ 4.44 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และการแนะนำข่าวสาร/จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.20 และ 4.15 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 44

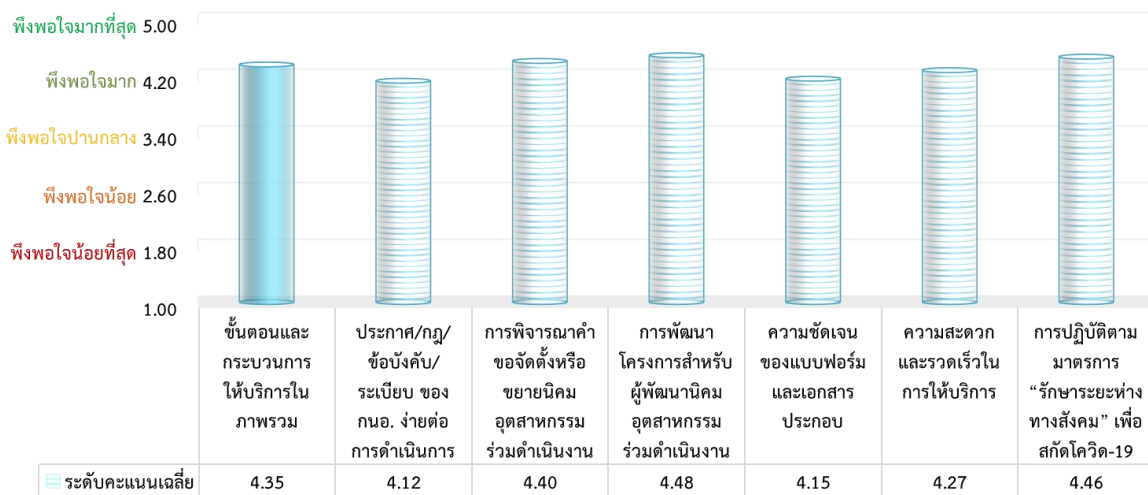
แผนภาพที่ 44 ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรของ กนอ. จำแนกตามประเด็น



• ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อ กนอ. ในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.35 หรือพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกือบทุกประเด็น ได้แก่ ความชัดเจนของขั้นตอน และระยะเวลาในการพัฒนาโครงการสำหรับผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน การปฏิบัติตามมาตรการ “รักษาระยะห่างทางสังคม” เพื่อสกัดโควิด-19 ความชัดเจนของขั้นตอนและระยะเวลาการพิจารณาคำขอจัดตั้งหรือขยายนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน และ ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48, 4.46, 4.40 และ 4.27 ตามลำดับ ในขณะที่ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. ย่อยต่อการดำเนินการ และความชัดเจนของแบบฟอร์มและเอกสารประกอบ มีความพึงพอใจมาก อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.15 และ 4.12 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 45

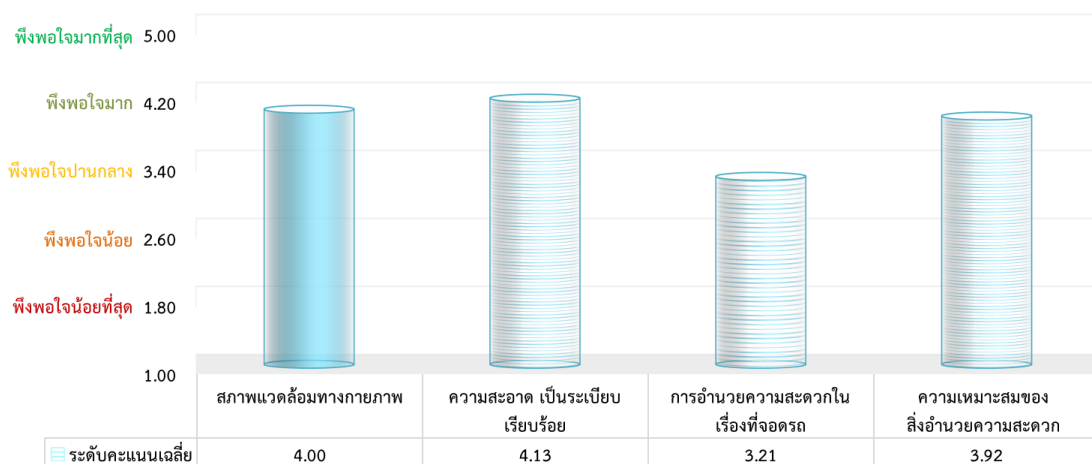
แผนภาพที่ 45 ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการในภาพรวม จำแนกตามประเด็น



• ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของ กนอ.

ความพึงพอใจต่อ กนอ. ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่ กนอ. สำนักงานใหญ่) อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.00 หรือพึงพอใจมาก โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมาก จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.13 และ 3.92 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 1 ประเด็น ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในเรื่องที่จอดรถ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.21 ดังแสดงในแผนภาพที่ 46

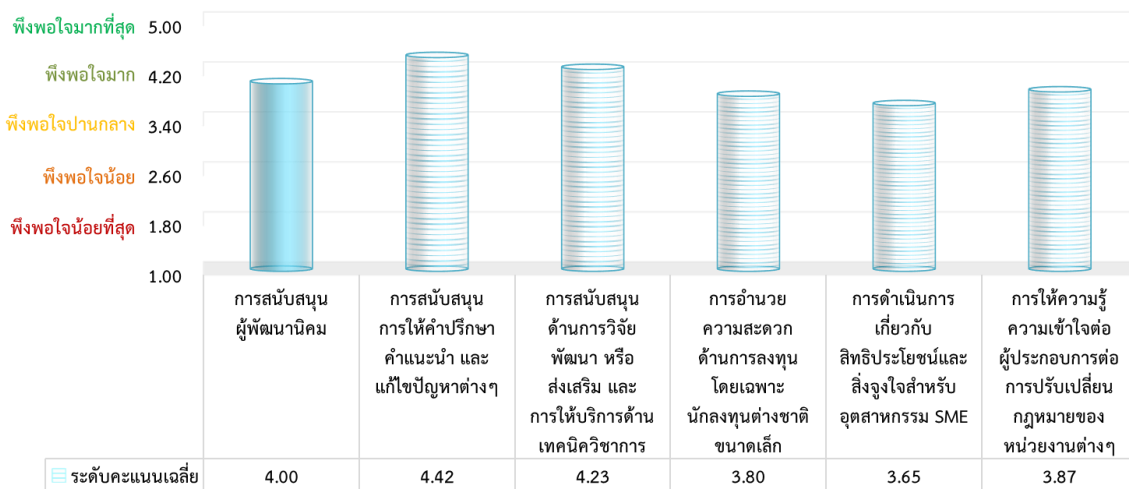
แผนภาพที่ 46 ความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของ กนอ. จำแนกตามประเด็น



• การสนับสนุนผู้ร่วมดำเนินงาน

ความพึงพอใจต่อ กนอ. ในด้านการสนับสนุนผู้พัฒนานิคม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.00 หรือพึงพอใจมาก โดยผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ การสนับสนุน การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ของนิคมอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการสนับสนุนด้านการวิจัย พัฒนา หรือส่งเสริม และการให้บริการด้านเทคนิควิชาการ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.42 และ 4.23 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่ การให้ความรู้ความเข้าใจต่อผู้ประกอบการต่อการปรับเปลี่ยนกฎหมายของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการลงทุน โดยเฉพาะนักลงทุนต่างชาติขนาดเล็ก และการดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และสิ่งจูงใจสำหรับอุตสาหกรรม SME อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.87, 3.80 และ 3.65 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 47

แผนภาพที่ 47 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนผู้ร่วมดำเนินงาน จำแนกตามประเด็น



4.2 ความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.

ผลการสำรวจมีผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.23 และมีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07 หรือไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมเคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจในเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร เรียงตามลำดับคะแนน คือ ไม่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50 ไม่พึงพอใจปานกลาง ได้แก่ บุคลากรของ กนอ. และค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.00 และ 2.75 ตามลำดับ และไม่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ จุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ. และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00 เท่ากัน

ตารางที่ 17 ความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. จำแนกตามด้าน

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ความไม่พึงพอใจในภาพรวม	5	19.23	3.07	ไม่พึงพอใจปานกลาง
ผลิตภัณฑ์และบริการ	-	-	-	-
ค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	4	15.39	2.75	ไม่พึงพอใจปานกลาง
จุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ.	1	3.85	1.00	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	-	-	-	-
บุคลากรของ กนอ.	1	3.85	3.00	ไม่พึงพอใจปานกลาง
ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	2	7.69	4.50	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	2	7.69	1.00	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 18 รายละเอียดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. จำแนกตามด้าน

ความไม่พึงพอใจ	เหตุการณ์ความไม่พึงพอใจ	แนวทาง/ข้อเสนอแนะ
ผลิตภัณฑ์และบริการ	- ไม่มี	-
ด้านค่าธรรมเนียม/ ค่าใช้จ่าย	- ค่าใช้จ่ายสูงและได้รับประโยชน์น้อย - จัดเก็บค่าประชาสัมพันธ์และตลาด แต่ กนอ. ไม่แนะนำลูกค้า/นักลงทุน	- ลดราคาค่าธรรมเนียมต่างๆ ลง หรือทำให้เห็นความ คุ้มค่าและประโยชน์มากขึ้น - พาลูกค้า/นักลงทุนเข้ามาเยี่ยมชมนิคมอุตสาหกรรม ของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม หรือเข้าร่วม/จัด roadshow
การให้บริการของ สำนักงานใหญ่ของ กนอ.	- จุดพักรับรอง/จุดที่พักรอประชุมมีน้อย	- อยากให้เพิ่มเก้าอี้ให้มากขึ้น
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร	- ไม่มี	-
คุณภาพของบุคลากรของ กนอ.	- มีการแจ้งให้ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม ดำเนินการค่อนข้างกระชั้นชิด	- ควรมีการแจ้งล่วงหน้า เพื่อให้ผู้พัฒนานิคม อุตสาหกรรมเตรียมดำเนินการได้
ขั้นตอนและกระบวนการ ให้บริการ	- ปีที่ผ่านมา มีการต่อขยายนิคมฯ และ แผนการต่อขยายนิคมฯ ล่าช้ากว่าแผนไป 2 เดือน เนื่องจาก มีปัญหา 3 ประเด็น คือ 1) กฎหมาย ข้อกำหนด มีความ หลากหลาย และฉบับเก่าและใหม่สำหรับ ธุรกิจปิโตรเคมี แต่ กนอ. ไม่สามารถหาข้อ สรุปว่าจะต้องใช้ กฎหมาย ข้อกำหนด ฉบับใด 2) จะติดต่อหลายหน่วยงาน ภายใน กนอ. แต่ข้อมูลต่างๆ สำหรับการ ต่อขยายนิคมฯ ไม่ได้บูรณาการกัน ระหว่างหน่วยงาน หรือไม่ได้มีการส่งต่อ ข้อมูลไปยังหน่วยงานอื่นๆ และ 3) ขั้นตอนเยอะ และใช้เวลานาน ในการ ต่อขยายนิคมฯ เช่น งานพัสดุ - ขั้นตอนแก้ไขและขออนุมัติ Master Plan ต่างๆ ควรให้เร็วขึ้น	- จัดประชุมร่วมกันกับผู้บริหาร กนอ. เพื่อหาข้อสรุป ในการแก้ไขปัญหาโดยเร็วที่สุด - ไม่มีข้อเสนอแนะ
สภาพแวดล้อมทาง กายภาพ (ภายในพื้นที่ สำนักงานใหญ่ กนอ.)	- ที่จอดรถไม่เพียงพอ - ที่จอดรถไม่เพียงพอ และการจราจร ภายใน กนอ. คับแคบ และเลี้ยวรถออก จาก กนอ. ยาก	- ย้ายสำนักงานแห่งใหม่ น่าจะมีที่จอดรถเพียงพอ - ให้ รบภ. ช่วยอำนวยความสะดวก

4.3 ความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.

ปัจจัยความต้องการต่อการดำเนินงานของ กนอ. จะพิจารณาจากปัจจัยของกลุ่มความต้องการพื้นฐาน (Must be) และความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ กนอ. จะพิจารณาจากปัจจัยกลุ่มของเหนือความคาดหวัง (Attractive) และความคาดหวัง (One-dimension) ของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมพร้อมทั้งมีการระบุลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวัง ดังแสดงในแผนภาพที่ 48

แผนภาพที่ 48 ปัจจัยของความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.

ATTRACTIVE ปัจจัยที่สร้างความประทับใจ 10 ประเด็น

จุดให้บริการ ผู้ใช้บริการของ สำนักงานของ กนอ.	1. การดูแลนักลงทุนรายใหม่ (Focal Point Service) โดยให้บริการสำนักชั่วคราว บริการห้องประชุม การให้คำปรึกษา และคำปรึกษาด้านการลงทุน
ขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ	1. การให้บริการ One Stop Services for Developers
สภาพแวดล้อม ทางกายภาพ	1. ความทันสมัยของสำนักงานใหญ่ (Smart building) 2. ความเพียงพอของที่จอดรถภายใน กนอ.
การสร้างความสัมพันธ์ กับผู้ร่วมดำเนินงาน	1. การบริการรอบมทหลักสูตร ความรู้ พัฒนาทักษะ

ONE-DIMENSION ปัจจัยที่ถูกค่าคาดหวัง 8 ประเด็น

กระบวนการพัฒนา โครงการในนิคม อุตสาหกรรม	1. การขออนุมัติผังแม่บทโครงการมีความชัดเจนและเหมาะสม 2. การขออนุมัติแบบก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความชัดเจนและเหมาะสม
การบริหารจัดการนิคม อุตสาหกรรม	1. การจัดให้มีการฝึกซ้อมแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินประจำปี
บุคลากรของ กนอ.	1. การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ 2. ความพร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ 3. ความเป็นมิตรและสุภาพ 4. ความซื่อสัตย์ และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
ขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ	1. การดำเนินการตามประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบ ของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินงาน 2. ความชัดเจนของขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในงานต่างๆ 3. ขั้นตอนการให้บริการที่มีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

INDIFFERENT ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ 2 ประเด็น

กระบวนการจัดตั้งนิคม อุตสาหกรรม	1. การให้บริการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมแบบครบวงจร
จุดให้บริการ ผู้ใช้บริการของ สำนักงานของ กนอ.	1. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานของ กนอ.
ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	1. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน
บุคลากรของ กนอ.	1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ 2. การแนะนำข่าวสาร/จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์
การสร้างความสัมพันธ์ กับผู้ร่วมดำเนินงาน	1. เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน) (Account Executive for Developers) ในการสนับสนุน การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาต่างๆ 2. ทรัพยากรมนุษย์ในการให้บริการสัมมนา

MUST BE ปัจจัยที่เป็นความต้องการพื้นฐาน 14 ประเด็น

กระบวนการจัดตั้งนิคม อุตสาหกรรม	1. การขอจัดตั้งหรือขอย้ายนิคมอุตสาหกรรมมีความชัดเจนและเหมาะสม 2. การขอประกาศเขตนิคมอุตสาหกรรมมีความชัดเจนและเหมาะสม 3. การขอความเห็นชอบรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมโครงการ (EIA) มีความชัดเจนและเหมาะสม
กระบวนการพัฒนา โครงการในนิคม อุตสาหกรรม	1. การขออนุญาตทำการจัดสรรที่ดินนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงานมีความชัดเจนและเหมาะสม
การบริหารจัดการนิคม อุตสาหกรรม	1. การพิจารณาเห็นชอบราคาและอัตราค่าบริการต่างๆ ในนิคมอุตสาหกรรมตามสัญญาาร่วม ดำเนินงานมีความเหมาะสมและรวดเร็ว 2. การกำกับการทำงานของนิคมอุตสาหกรรมตามมาตรการ EIA มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน 3. การจัดการและตอบสนองเมื่อเกิดอุบัติเหตุ/อุบัติภัยในนิคมอุตสาหกรรมอย่างทันท่วงที
ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	1. ชื่อเรื่องเรียนได้รับการแก้ไขได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
บุคลากรของ กนอ.	1. ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการของพนักงาน 2. การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และช่วยเหลือปัญหา

จากแผนภาพที่ 48 แสดงถึงปัจจัยของความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ ก.น.อ. โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

❖ ปัจจัยที่เป็นความต้องการพื้นฐาน

- ด้านกระบวนการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม คือ การขอประกาศเขตนิคมอุตสาหกรรมมีความชัดเจนและเหมาะสม การขอจัดตั้งหรือขยายนิคมอุตสาหกรรมมีความชัดเจนและเหมาะสม และการขอความเห็นชอบรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมโครงการ (EIA) มีความชัดเจนและเหมาะสม
- ด้านกระบวนการพัฒนาโครงการในนิคมอุตสาหกรรม คือ การขออนุญาตทำการจัดสรรที่ดินนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงานมีความชัดเจนและเหมาะสม
- ด้านการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม คือ การพิจารณาเห็นชอบราคาและอัตราค่าบริการต่างๆ ในนิคมอุตสาหกรรมตามสัญญาร่วมดำเนินงานมีความเหมาะสมและรวดเร็ว การจัดการและตอบสนองเมื่อเกิดอุบัติเหตุ/อุบัติภัยในนิคมอุตสาหกรรมอย่างทันท่วงที การกำกับดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมตามมาตรการ EIA มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน
- ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร คือ ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
- ด้านบุคลากรของ ก.น.อ. คือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการของพนักงาน และการให้คำปรึกษาคำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหา

❖ ปัจจัยที่เป็นความคาดหวัง

- ด้านกระบวนการพัฒนาโครงการในนิคมอุตสาหกรรม คือ การขออนุมัติผังแม่บทโครงการมีความชัดเจนและเหมาะสม และการขออนุมัติแบบก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความชัดเจนและเหมาะสม
- ด้านการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม คือ การจัดทำมีการฝึกซ้อมแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินประจำปี
- ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ ก.น.อ. คือ การดูแลนักลงทุนรายใหม่ (Focal Point Service) โดยให้บริการสำนักชั่วคราว บริการห้องประชุม การให้คำปรึกษา และคำปรึกษาด้านการลงทุน
- ด้านบุคลากรของ ก.น.อ. คือ ความพร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ความซื่อสัตย์ และสุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ และความเป็นมิตรและสุภาพ
- ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนการให้บริการที่มีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความชัดเจนของขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในงานต่างๆ การให้บริการ One Stop Services for Developers และการดำเนินการตามประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบ ของ ก.น.อ. ง่ายต่อการดำเนินงาน
- ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่ ก.น.อ.) คือ ความทันสมัยของสำนักงานใหญ่ (Smart building) และความเพียงพอของที่จอดรถภายใน ก.น.อ.
- ด้านการสนับสนุนหรือการดำเนินงานด้านอื่นๆ คือ การบริการอบรมหลักสูตร ความรู้ พัฒนาทักษะ เช่น กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานต่างๆ ที่ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมควรรู้ เป็นต้น โดยหัวข้อหลักสูตรอบรมที่สนใจ ได้แก่ การอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานนิคมอุตสาหกรรม (เช่น การบริหารนิคมอุตสาหกรรม สิทธิประโยชน์ การกรอกข้อมูลระบบ e-PP การจัดเตรียมเอกสาร ฯลฯ) การพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม (เช่น BCG Carbon Footprint อาคารสีเขียว กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและเป็นปัจจุบัน ฯลฯ) เทคโนโลยีการบำบัดน้ำเสีย การบริหารจัดการน้ำและภัยแล้ง หลักเกณฑ์ ISO ที่เกี่ยวข้องกับผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม CSR CRM เป็นต้น

4.4 ความภักดี

ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อความภักดีที่มีต่อ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 หรือภักดีในระดับมากที่สุด โดยความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาร้อยละของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมที่ตอบระดับมากหรือมากที่สุด พบว่า กนอ. มีผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมากกว่า ร้อยละ 80 มีความภักดีในระดับหลงใหล (PASSION) โดยมีความคิดเห็นว่า มีความภูมิใจที่ได้ร่วมดำเนินงานกับ กนอ.

ตารางที่ 19 ความคิดเห็นที่มีต่อความภักดีที่มีต่อ กนอ.

ระดับความภักดี	ประเด็นความภักดี	ร้อยละของลูกค้าที่มีความภักดีมาก/มากที่สุด	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	ความคิดเห็นต่อความภักดี	95.76	4.48	มีความภักดีมากที่สุด
ความพึงพอใจจากเหตุผล	ท่านยินดีที่ร่วมดำเนินงานกับ กนอ. ต่อไปในอนาคต	100.00	4.68	มีความภักดีมากที่สุด
	ท่านยินดีที่จะแนะนำ กนอ. ให้เพื่อน/คนรู้จัก	100.00	4.50	มีความภักดีมากที่สุด
ความมั่นใจ	ท่านรู้สึกมั่นใจต่อการดำเนินงานของ กนอ.	100.00	4.69	มีความภักดีมากที่สุด
	กนอ. ดูแลเอาใจใส่และบริการลูกค้าเป็นอย่างดี	100.00	4.44	มีความภักดีมากที่สุด
ความซื่อสัตย์	ท่านรู้สึกว่าคุณ. ไม่เอาเปรียบผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) ด้วยความยุติธรรม	92.00	4.36	มีความภักดีมากที่สุด
ความภูมิใจ	ท่านมีความภูมิใจที่ได้ร่วมดำเนินงานกับ กนอ.	100.00	4.68	มีความภักดีมากที่สุด
ความหลงใหล	กนอ. เป็นผู้ร่วมดำเนินงานที่สมบูรณ์แบบ	95.83	4.25	มีความภักดีมากที่สุด
	ท่านคิดว่า ไม่มีองค์กรไหนแทนที่ได้	77.78	4.11	มีความภักดีมาก

4.5 ความกังวลที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ.

ความกังวลของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. โดยใช้ MATERIALITY MATRIX พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ ด้านการจัดตั้ง พัฒนา และบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมและด้านสิทธิประโยชน์และการตลาด สำหรับประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี คือ ด้านบุคลากร กนอ. และด้านอื่น ๆ เช่นการยกเลิกการร่วมดำเนินงานกับ กนอ. การเมืองแทรกแซงการดำเนินงานภายในของ กนอ. เป็นต้น

ตารางที่ 20 ระดับความสำคัญของประเด็นความกังวลของคู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน) ที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ.

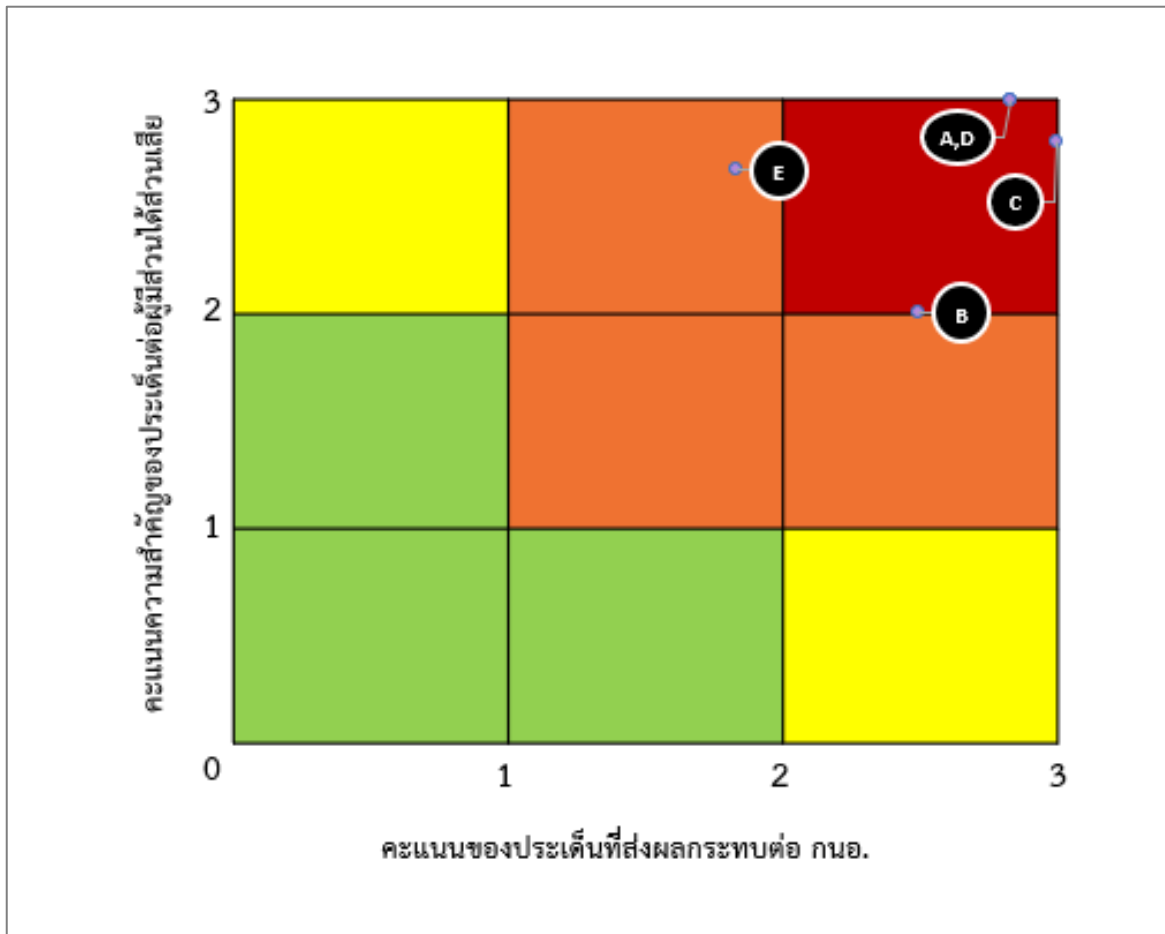
ประเด็น	คะแนนความสำคัญของ ประเด็น ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แกน Y)	คะแนนผลกระทบ ของประเด็น ต่อองค์กร (แกน X)
	ระดับความต้องการ ความกังวล ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ระดับความสำคัญ ต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ย)
A ด้านขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	3.00	2.83
B ด้านบุคลากร กนอ.	2.00	2.50
C ด้านการจัดตั้ง พัฒนา และบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม	2.80	3.00
D ด้านสิทธิประโยชน์และการตลาด	3.00	2.83
E ด้านอื่น ๆ	2.67	1.83

หมายเหตุ: หลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาที่ (1) : โอกาสเกิด ของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวัง

หลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาที่ (2) : ผลกระทบเชิงบวก ด้านการเงิน หากเกิดประเด็นที่ต้องการ/คาดหวัง

หลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาที่ (3) : ผลกระทบเชิงบวก ด้านที่ไม่ใช่การเงินหากเกิดประเด็นที่ต้องการ/คาดหวัง

แผนภาพที่ 49 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความกังวลของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม ที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ.



ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด

ประเด็นที่มีความสำคัญมาก

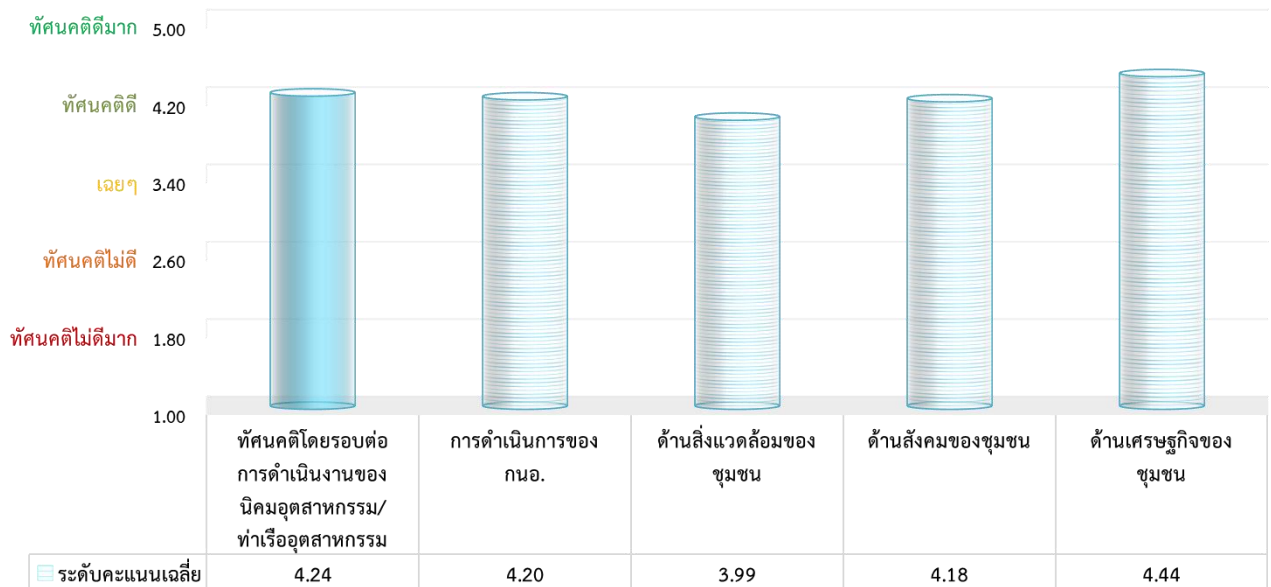
ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง

ประเด็นที่มีความสำคัญน้อย

4.6 ทัศนคติของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมต่อการดำเนินงานของ กนอ.

ภาพรวมทัศนคติของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมต่อการดำเนินงานของ กนอ. พบว่า ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีทัศนคติดีมากต่อการดำเนินงานของ กนอ. หรืออยู่ที่ระดับคะแนน 4.24 เมื่อพิจารณาทัศนคติของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมต่อการดำเนินงานของ กนอ. จำแนกตามด้าน พบว่า ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนน 4.20 โดยมีทัศนคติที่ดีมาก/เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของ กนอ. เกือบทุกประเด็น ยกเว้นการให้บริการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมแบบครบวงจรแบบเบ็ดเสร็จในการขออนุญาต และเป็นตัวแทนดำเนินงานด้านต่างๆ ระหว่างภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และการกำหนดราคาและอัตราค่าบริการในนิคมอุตสาหกรรมมีความเหมาะสม ส่วนด้านผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ มีทัศนคติที่ดีมาก อยู่ในระดับคะแนน 4.22 โดยผลกระทบที่ชุมชนมีทัศนคติดีมาก คือ ผลกระทบด้านเศรษฐกิจของชุมชน อยู่ในระดับคะแนน 4.44 ในขณะที่ผลกระทบด้านสังคมของชุมชนและด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน มีทัศนคติที่ดี อยู่ในระดับคะแนน 4.18 และ 3.99 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 50

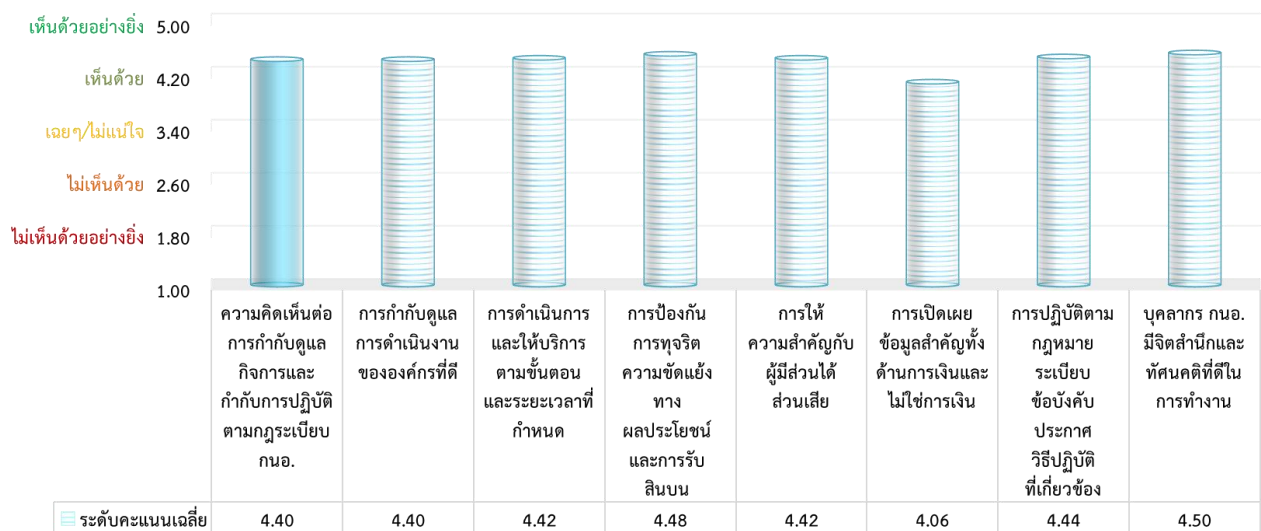
แผนภาพที่ 50 การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกตามกลุ่มลูกค้า



4.7 การกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.

ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเห็นด้วยอย่างยิ่งในเกือบทุกประเด็น (ยกเว้นประเด็นกนอ. มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มีความเห็นด้วย อยู่ในระดับคะแนน 4.06) โดยบุคลากร กนอ. มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่และผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตลอดจนปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้, มีการป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน ตลอดจนการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน, มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ วิธีปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กนอ. อย่างเคร่งครัด, การดำเนินการและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดอย่างโปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ, ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ. และมีการกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์/มาตรฐานในระดับประเทศและระดับสากล อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50, 4.48, 4.44, 4.42, 4.42 และ 4.40 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 51

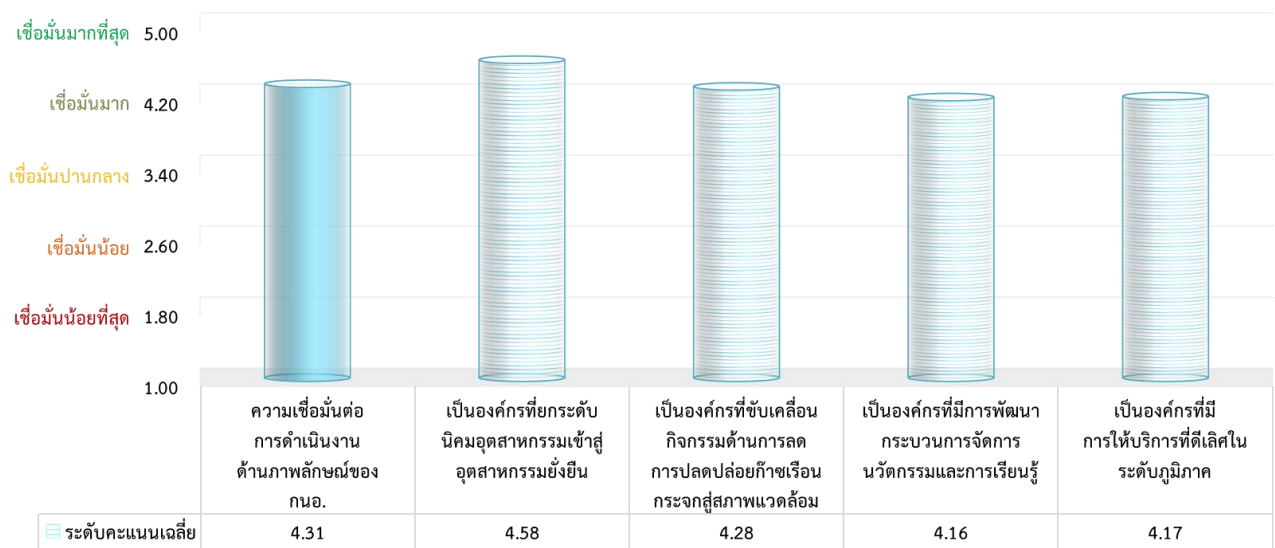
แผนภาพที่ 51 การกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.



4.8 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ.

ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.31 หรือเชื่อมั่นมากที่สุด โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุด จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ กนอ. เป็นองค์กรที่ยกระดับนิคมอุตสาหกรรมเข้าสู่อุตสาหกรรมยั่งยืน (ECO INDUSTRIAL ESTATE) และเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนกิจกรรมด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่สภาพแวดล้อม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.58 และ 4.28 ตามลำดับ และมีความเชื่อมั่นมาก จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ กนอ. เป็นองค์กรที่มีการให้บริการที่ดีเลิศในระดับภูมิภาค และเป็นองค์กรที่มีการพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรมและการเรียนรู้ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.17 และ 4.16 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 52

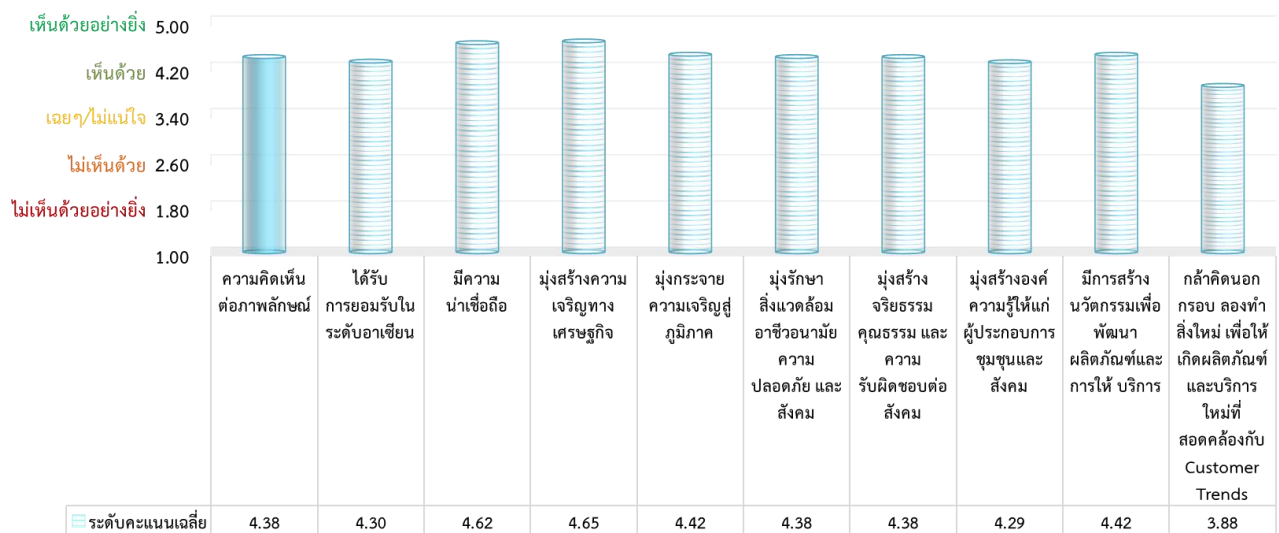
แผนภาพที่ 52 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ.



4.9 ภาพลักษณ์ของ กนอ.

ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.38 หรือภาพลักษณ์ในระดับดีมาก โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 8 ประเด็น ได้แก่ กนอ. เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจ เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นองค์กรที่มุ่งกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค เป็นองค์กรที่มีการสร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการ เป็นองค์กรที่มุ่งรักษาสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสังคม เป็นองค์กรที่มุ่งสร้างจริยธรรม คุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับในระดับอาเซียน กนอ. และเป็นองค์กรที่มุ่งสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ ชุมชนและสังคม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.65, 4.62, 4.42, 4.42, 4.38, 4.38 4.30 และ 4.29 ตามลำดับ และระดับเห็นด้วย จำนวน 1 ประเด็น ได้แก่ กนอ. เป็นองค์กรที่กล้าคิดนอกกรอบ ลองทำสิ่งใหม่ เพื่อให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่สอดคล้องกับ CUSTOMER TRENDS อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.88 ดังแสดงในแผนภาพที่ 53

แผนภาพที่ 53 ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของ กนอ.



4.10 การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. (ECO INDUSTRIAL ESTATES)

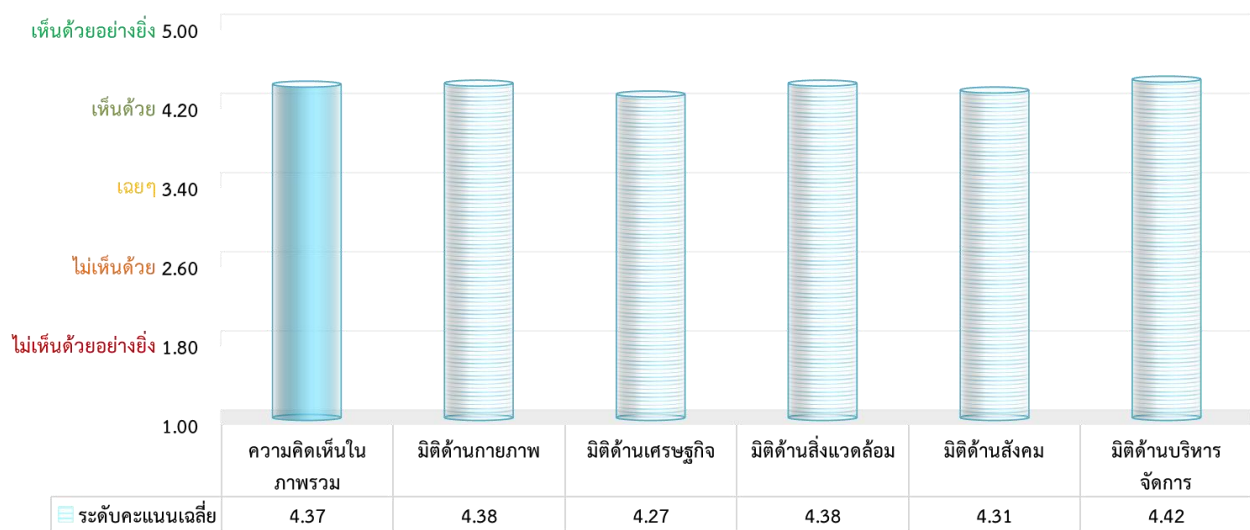
1) การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.

ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.63 หรือสำคัญมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. ในการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.31 หรือพึงพอใจมากที่สุด

2) ความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.

ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.37 หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายมิติ พบว่า ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในทุกมิติ ได้แก่ มิติด้านบริหารจัดการ มิติด้านกายภาพ มิติด้านสิ่งแวดล้อม มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ และอยู่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.42, 4.38, 4.38, 4.31 และ 4.27 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 54

แผนภาพที่ 54 ความคิดเห็นต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.



5. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

5.1 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม

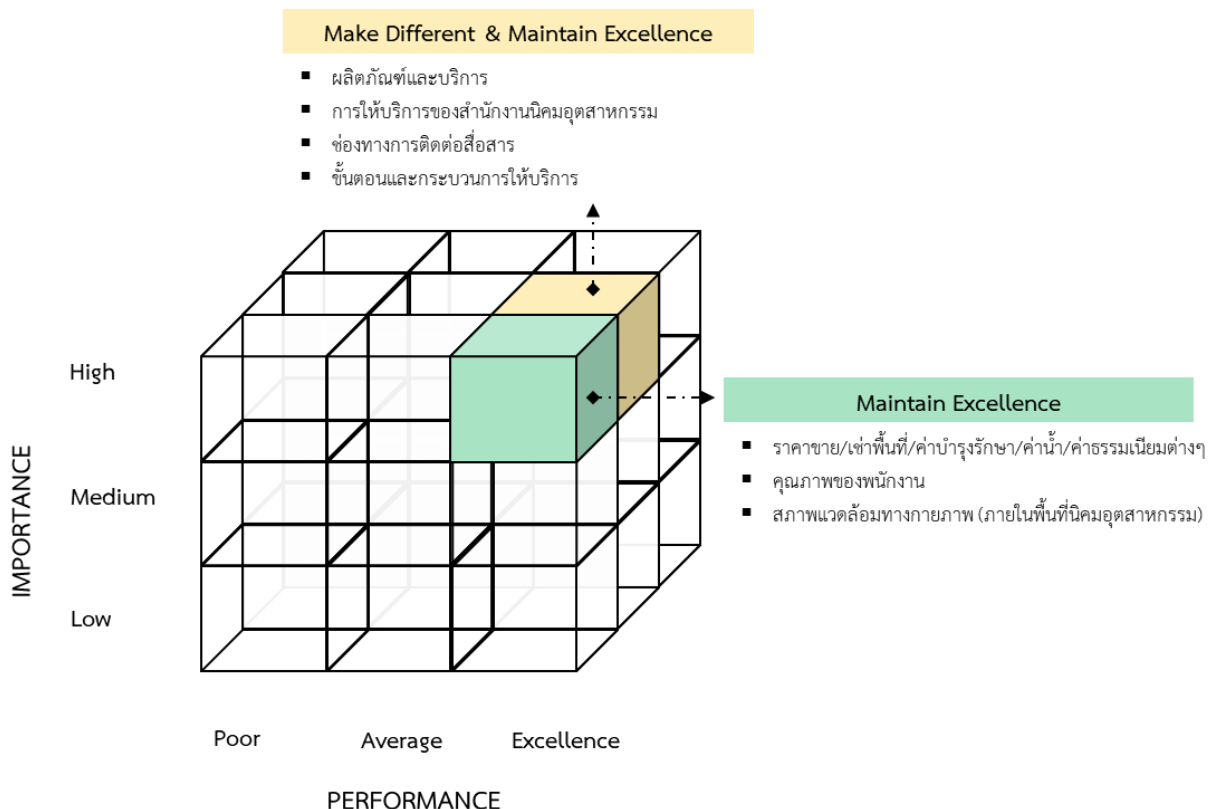
เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและผู้ใช้บริการในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ มาวิเคราะห์ด้วย 3D Mapping Analysis ที่พิจารณาความพึงพอใจ (CSI : Customer Satisfaction Index) และความสำคัญ/ความคาดหวัง (II : Importance Index) และการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Benchmarking) ดังแผนภาพที่ 55 สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ประเด็นที่ต้องสร้างความแตกต่างและต้องยกระดับสู่ความเป็นเลิศ (Make Different & Maintain Excellence) เป็นประเด็นที่ลูกค้าให้ความสำคัญ/คาดหวังสูง ความพึงพอใจสูง และเทียบเท่าคู่แข่ง มี 4 ประเด็น คือ ผลิตภัณฑ์และบริการ จุดให้บริการผู้ใช้บริการ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร และขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

กลุ่มที่ 2 ประเด็นที่ต้องยกระดับสู่ความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) เป็นประเด็นที่ลูกค้าให้ความสำคัญ/คาดหวังสูง ความพึงพอใจสูง และสูงกว่าคู่แข่ง มี 3 ประเด็น คือ ราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ คุณภาพของพนักงาน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)

แผนภาพที่ 55 การวิเคราะห์ 3D Mapping

เพื่อหาประเด็นสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม



จากผลการสำรวจลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมสามารถนำเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
➤ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.57: พึงพอใจมากที่สุด ➤ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของนิคมอุตสาหกรรม ไม่พบว่าผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจ	ยกระดับความพึงพอใจให้มากขึ้น โดย • ผลิตภัณฑ์และบริการ - การปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนภายในนิคมอุตสาหกรรมให้มีสภาพพร้อมใช้งานและมีมาตรฐาน - การเพิ่มไฟส่องสว่างให้ครอบคลุมพื้นที่ โดยเฉพาะจุดเสี่ยงต่างๆ - การแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน - การปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ให้มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน เช่น น้ำประปา น้ำดิบ ไฟฟ้า เป็นต้น - การเพิ่มป้ายจราจร ลูกกระนวด และป้ายแจ้งเตือนการซ่อมแซมถนน รวมถึงตีเส้นจราจรชัดเจน • ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ - การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ครบถ้วน ชัดเจนทั่วถึง และสม่ำเสมอ - ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว และมีความชัดเจน เช่น การต่ออายุค่าเช่าที่ดิน การอนุมัติค่าขอต่างๆ การต่อใบอนุญาตต่างๆ เป็นต้น • สภาพแวดล้อมทางกายภาพ - การปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในนิคมอุตสาหกรรม เช่น การตัดหญ้า และตัดแต่งต้นไม้ การแก้ไขปัญหาสุนัขจรจัด และสัตว์ไม่พึงประสงค์ต่างๆ ที่เข้ามาภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม และทำเรื่ออุตสาหกรรม เป็นต้น • อัตราค่าสิ่ง - การมีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม
➤ ความภักดีของลูกค้า • ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมีความภักดีมาก/มากที่สุด ร้อยละ 94.14 ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.41: มีความภักดีมากที่สุด	รักษาระดับความภักดีของลูกค้าให้อยู่ในระดับสูงต่อไป โดย • การจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการ กนอ. และชุมชน เช่น กิจกรรม CSR กิจกรรมกีฬา กิจกรรมงานประเพณีต่างๆ เป็นต้น • ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของนิคมอุตสาหกรรมควรเข้าพบปะ พูดคุย หรือเยี่ยมชมโรงงานอย่างสม่ำเสมอ • การจัดอบรม ประชุมสัมมนา หรือดูงาน เพื่อถ่ายทอดความรู้ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างนิคมอุตสาหกรรม และผู้ประกอบการ • การรับฟัง และเข้าใจปัญหาของผู้ประกอบการ • การช่วยเหลือ และแก้ไขข้อร้องเรียนต่างๆ อย่างรวดเร็ว และทันการณ์

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
➤ การวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ โดยใช้ 3D Mapping Analysis • ประเด็นที่ต้องสร้างความแตกต่างและต้องยกระดับสู่ความเป็นเลิศ (MAKE DIFFERENT & MAINTAIN EXCELLENCE) ○ ผลิตภัณฑ์และบริการ ○ จุดให้บริการผู้ใช้บริการ ○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ○ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	สร้างความแตกต่างและต้องยกระดับสู่ความเป็นเลิศ ในด้าน : • ผลิตภัณฑ์และบริการ โดย - การซ่อมแซม หรือปรับปรุงถนนภายในนิคมอุตสาหกรรม และทำเรื่ออุตสาหกรรมให้อยู่ในสภาพดี มีมาตรฐาน เช่น การขยายถนนให้กว้างขึ้น ดีเส้นถนนให้ชัดเจน การปรับเนินชะลอความเร็วทั้งความกว้าง ความสูงให้มีความปลอดภัยต่อการสัญจรทั้งรถขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ เป็นต้น เพื่อความปลอดภัยของผู้ที่สัญจรไปมา - มาตรการป้องกัน และแก้ไขปัญหาน้ำท่วม รวมถึงการปรับปรุงการระบายน้ำให้มีความคล่องตัว โดยเฉพาะช่วงหน้าฝน เช่น การขุดลอกการระบายน้ำที่มีต้นหญ้า และขยะออกอยู่เสมอ การปรับพื้นที่บริเวณที่มีจุดน้ำท่วมขัง เป็นต้น - การปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาให้ได้มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ไม่มีมีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอนเจือปน - การเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างให้ครอบคลุมพื้นที่ภายในนิคมอุตสาหกรรมและทำเรื่ออุตสาหกรรม โดยเฉพาะพื้นที่เสี่ยง - การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกภายในนิคมอุตสาหกรรม และทำเรื่ออุตสาหกรรม เช่น ร้านอาหาร ธนาคาร ร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น • ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ - การเพิ่มช่องทางการให้บริการงานด้านต่างๆ ที่หลากหลาย โดยให้บริการในระบบออนไลน์ให้มากขึ้น - การพัฒนาและปรับปรุงระบบ e-PP ให้มีความเสถียร และใช้งานง่ายกว่าเดิม - การจัดทำคู่มือ หรือสื่อการเรียนการสอนเรื่องการใช้ระบบ e-PP ที่เข้าใจได้ง่าย สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง - การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) ที่ครบวงจร และครบทุกงานบริการที่สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม • ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร - การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการให้ทราบอย่างต่อเนื่อง ทั้งถึง และสม่ำเสมอ เช่น กฎหมายข้อบังคับต่างๆ สิทธิประโยชน์ของผู้ประกอบการ เป็นต้น - การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ไลน์กลุ่ม อีเมล และเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อการสื่อสารที่รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย - การจัดทำสมุดโทรศัพท์ของหน่วยงานภายใน กนอ. และนิคมอุตสาหกรรม โดยระบุชื่อผู้ติดต่อหรือผู้รับผิดชอบงานแต่ละด้าน พร้อมเบอร์โทรศัพท์ให้ชัดเจน และเผยแพร่ให้ผู้ประกอบการทราบ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร หรือประสานงานด้านต่างๆ
	- นิคมอุตสาหกรรมและทำเรื่ออุตสาหกรรมจัดตั้งไลน์กลุ่มผู้ประกอบการของตนเอง และเชิญผู้ประกอบการหรือตัวแทนของทุกบริษัทเข้าร่วม เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ในติดต่อสื่อสาร และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	- การเพิ่มช่องทางการสื่อสารใดๆ ที่เข้าถึงได้ง่าย และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมสามารถตอบกลับผู้ประกอบการได้อย่างรวดเร็ว • ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ - การปรับลดขั้นตอนและกระบวนการให้บริการให้มีความกระชับ ไม่ซ้ำซ้อน - การพิจารณาอนุมัติ-อนุญาตด้วยความรวดเร็ว - การอนุมัติ-อนุญาตผ่านระบบ e-PP ที่เป็น Paper Less เต็มรูปแบบ - การพัฒนาและปรับปรุงระบบ e-PP ให้สามารถเชื่อมข้อมูลต่างๆ ของผู้ประกอบการให้อยู่ในฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อนำไปใช้ได้ในทุกงานบริการ - การให้บริการเชิงรุก โดยการพิจารณางานบริการ และขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่สามารถรองรับความต้องการของผู้ประกอบการได้อย่างครบถ้วน
• ประเด็นที่ต้องรักษามาตรฐานการให้บริการ (MAINTAIN EXCELLENCE) ○ ราคาขาย/เช่าพื้นที่ /ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ ○ คุณภาพของพนักงาน ○ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)	รักษามาตรฐานการให้บริการ ในด้าน : • ราคาขาย/เช่าพื้นที่ /ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ โดย - การปรับลดค่าเช่า ค่าบำรุงรักษา และค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ - การเพิ่มสิทธิประโยชน์ในการเข้าร่วมแต่ละกิจกรรมมากขึ้น เพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการสนใจเข้าร่วมกิจกรรม/ลงทุนกับ กนอ. มากยิ่งขึ้น - การแจ้งสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้ผู้ประกอบการได้รับทราบอย่างทั่วถึง - การพิจารณาให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีกับผู้ประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรม • คุณภาพของพนักงาน โดย - การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรเฉพาะทางให้พอเพียงต่อการให้บริการผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม และทำเรืออุตสาหกรรม - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และมี service Mind - เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย - เจ้าหน้าที่ของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้อย่างรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ของ กนอ. ควรได้รับการอบรมเพิ่มความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ และสามารถให้บริการแก่ผู้ประกอบการทุกรายด้วยมาตรฐานเดียวกัน

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	• สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) โดย - การจัดระเบียบการจราจรที่ติดขัด โดยเฉพาะช่วงเช้า-เย็น ให้มีความคล่องตัว เช่น การเพิ่มสัญญาณไฟจราจรตามแยกต่างๆ ที่มีปริมาณรถหนาแน่น การมีเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะด้านการจราจรคอยอำนวยความสะดวกในช่วงเช้า-เย็น เป็นต้น - การจัดการสุนัขจรจัดและสัตว์ที่ไม่พึงประสงค์ที่เข้ามาภายในนิคมอุตสาหกรรม และทำเรื่ออุตสาหกรรม เนื่องจากบางครั้งสุนัขจรจัดและสัตว์ที่ไม่พึงประสงค์ก็เข้ามาบริเวณภายในสถานประกอบการของผู้ประกอบการ - การปรับปรุงทัศนียภาพโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม และทำเรื่ออุตสาหกรรมให้มีความสวยงาม เช่น การตัดแต่งต้นไม้ การจัดเก็บสายไฟต่างๆ เป็นต้น - การเพิ่มพื้นที่จอดรถส่วนกลางให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการ - การเพิ่มพื้นที่ส่วนกลางสำหรับสันทนาการภายในนิคมอุตสาหกรรมและทำเรื่ออุตสาหกรรม เพื่อใช้เป็นสถานที่พักผ่อนสำหรับผู้ประกอบการ เช่น สนามกีฬา สวนสาธารณะ เป็นต้น
➢ ประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล • ประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุด ดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี • ประเด็นที่ให้ความสำคัญมาก ดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี	การดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ ในด้าน: • ระบบสาธารณูปโภคภายในนิคมอุตสาหกรรม โดย - การปรับปรุงระบบไฟฟ้า เช่น ระบบไฟฟ้าที่ไม่เสถียร/ไฟตก-ไฟดับ, สายไฟฟ้าบางจุดไม่เป็นระเบียบ - การปรับปรุงระบบน้ำประปา/น้ำดิบ เช่น คุณภาพน้ำไม่ได้มาตรฐาน ระบบการจ่ายน้ำไม่เสถียร ความเพียงพอของน้ำภายในนิคมอุตสาหกรรมช่วงฤดูแล้ง - การปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร - การปรับปรุงระบบ/สัญญาณการสื่อสารที่ไม่เสถียร - การบริหารจัดการขยะและกากอุตสาหกรรมที่มีประสิทธิภาพ - มาตรการป้องกันและรับมือปัญหาน้ำท่วมขัง จากเหตุการณ์ฝนตกหนัก - เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มากขึ้น เช่น โรงอาหาร ร้านสะดวกซื้อ เอทีเอ็ม เป็นต้น การดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ ในด้าน: • การควบคุมกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อม - การกำกับและดูแลด้านมลภาวะที่ส่งผลกระทบต่อคนในนิคมฯ เช่น การรั่วไหลของสารเคมี กลิ่นไม่พึงประสงค์จากภายนอก/โรงงานข้างเคียง เป็นต้น - การกำกับและดูแลผลกระทบจากมลภาวะทางเสียงและอากาศจากการดำเนินงานของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม - การบริหารจัดการและป้องกันผลกระทบต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมและชุมชน

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	การจัดการอุบัติเหตุ/อุบัติภัย ในนิคมอุตสาหกรรม - การเตรียมความพร้อม แผนการรับมือฉุกเฉิน เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม เช่น อุบัติเหตุ ในนิคมอุตสาหกรรม อุบัติเหตุท่อแก๊สระเบิด แผ่นดินไหว อาชญากรรม เป็นต้น - การเตรียมความพร้อมแผนการป้องกันภัยแล้ง - การเตรียมความพร้อมแผนการป้องกันอัคคีภัย ระบบความปลอดภัยในนิคมอุตสาหกรรม - แผนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยภายในนิคมอุตสาหกรรม เช่น การเพิ่มกล้อง CCTV เพิ่มไฟส่องสว่างให้มากขึ้น เป็นต้น - แผนการป้องกันบุคคลภายนอกเข้ามาสร้างความวุ่นวายในพื้นที่ เช่น การโจรกรรม การทะเลาะวิวาท และการดื่มสุรา เป็นต้น - แผนการป้องกันและควบคุมการประท้วงของพนักงานภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม การบริหารจัดการการจราจร - การจัดการปัญหาการจราจรภายในนิคมฯ เช่น การจราจรติดขัด ชั่วโมงเร่งด่วน ไม่มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก เศษดินตกหล่นบนถนน การจอดรถตามไหล่ทางกีดขวางการจราจร เป็นต้น - ความเข้มงวดในการปฏิบัติตามกฎจราจรสำหรับผู้ไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร เช่น ขับรถเร็วเกินกำหนด ขับรถย้อนศร ไม่สวมหมวกกันน็อค เป็นต้น - การวางแผนการซ่อมบำรุงถนนที่ชำรุด ท่อทรุดให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ - การบริหารจัดการจราจรในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม เช่น เพิ่มเส้นทางเข้าออกนิคมให้มากขึ้น เพิ่มพื้นที่จอดรถภายในนิคมอุตสาหกรรม การตีเส้นถนนและทางม้าลายให้เห็นชัดเจน การเพิ่มลูกธนูภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น อัตราค่าเช่า ค่าธรรมเนียม - การพิจารณาปรับอัตราค่าบริการ (ค่าเช่า ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมต่างๆ) ให้เหมาะสม พร้อมชี้แจงรายละเอียดของหลักเกณฑ์ของอัตราค่าบริการให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ สภาพแวดล้อมภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม - การปรับปรุงทัศนียภาพและเพิ่มพื้นที่สีเขียวภายในนิคมอุตสาหกรรม เช่น การดูแลต้นไม้และพื้นที่สีเขียว การดูแลความสะอาดภายในนิคมอุตสาหกรรม การนำสายสัญญาณต่างๆ (สายไฟ สายโทรศัพท์) ลงใต้ดิน - การจัดระเบียบความเรียบร้อยภายในนิคมอุตสาหกรรม เช่น ปัญหาสัตว์ไม่พึงประสงค์ (สุนัข แมวจรจัด)

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	• การให้บริการ/เจ้าหน้าที่ - การจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ/เหมาะสมกับปริมาณงาน เช่น ขั้นตอนอนุมัติ-อนุญาต การจัดส่งข้อมูลและประสานกับผู้ประกอบการ เป็นต้น - มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรัชญา แก้ไขปัญหา ของขั้นตอนการให้บริการต่างๆ เช่น เอกสารประกอบในขั้นตอนการขออนุมัติ-อนุญาต เป็นต้น • กฎหมายและกฎระเบียบ - การอบรมและเผยแพร่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ เช่น เงื่อนไขการจัดตั้งโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม มาตรฐานการดำเนินงานของโรงงาน ระเบียบการจัดเก็บวัตถุดิบทรายของโรงงานภายในนิคมอุตสาหกรรม ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น • การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูล - เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มผู้เกี่ยวข้องให้รวดเร็วและทั่วถึงมากขึ้น • เรื่องอื่นๆ - แผนการบริหารจัดการของนิคมอุตสาหกรรม เช่น กรณีที่มีโรคระบาดที่อุบัติใหม่ (โควิด-19) - การวางแผนการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต เช่น การสรรหาพื้นที่/บริเวณใกล้เคียงเพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ - กำหนดนโยบายการลงทุน/สิทธิประโยชน์ เพื่อป้องกันการย้ายฐานการลงทุนไปต่างประเทศ และจูงใจให้ลงทุนในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมต่อไป
➤ การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ • การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรม (ร้อยละ 85.99) • การรับรู้ในการเป็นนิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (ร้อยละ 88.79) • การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. (ร้อยละ 69.75) • ความสนใจเข้าร่วมโครงการสนับสนุนส่งเสริมการเป็นโรงงานอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (ร้อยละ 69.57)	ยกระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรม ผ่านการสื่อสารมากขึ้นในช่องทาง : • การติดต่อสื่อสาร และการส่งข้อมูลข่าวสารโดยใช้ LINE และ E-MAIL เป็นช่องทางหลัก • การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ควรมีเนื้อหาที่ชัดเจน รวดเร็ว และทั่วถึง สนับสนุนผู้ประกอบการให้มีส่วนร่วมให้มากขึ้นในการยกระดับการเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรม โดย • การได้รับส่วนลด และยกเว้นค่าธรรมเนียม และค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าส่วนกลาง ค่าบำรุงรักษา ค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น • การจัดอบรมให้ความรู้ทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติในเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อม หรือเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ • การได้รับคำแนะนำ หรือคำที่ปรึกษาเกี่ยวกับเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ รวมถึงแนวทางการดำเนินงาน

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ - การซ่อมแซม หรือปรับปรุงถนนภายในนิคมอุตสาหกรรม ให้มีคุณภาพมาตรฐาน หรืออยู่ในสภาพดี - การมีมาตรการป้องกัน และแก้ไขปัญหาน้ำท่วม รวมถึง การปรับปรุงการระบายน้ำให้มีความรวดเร็วในช่วงหน้าฝน - การปรับปรุงน้ำประปาให้มีคุณภาพมาตรฐาน ไม่มีมีสี ไม่มีกลิ่น และไม่มีตะกอนเจือปน - การเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม โดยเฉพาะพื้นที่เสี่ยง - การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกภายในนิคมอุตสาหกรรม เช่น ร้านอาหาร ธนาคาร ร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น ด้านราคาหรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ - การปรับลดค่าเช่า ค่าบำรุงรักษา ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียม ต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ - การเพิ่มสิทธิประโยชน์ในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ กับ กนอ. ให้มากขึ้น เพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการสนใจเข้าร่วมกิจกรรม หรือลงทุนกับ กนอ. - การแจ้งสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้ผู้ประกอบการรับทราบ อย่างทั่วถึง ด้านช่องทางการให้บริการ - การเพิ่มช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลาย โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ - การพัฒนาระบบ e-PP ให้มีความเสถียร และใช้งานได้ง่าย - จัดทำคู่มือ หรือสื่อการเรียนการสอนเรื่องการใช้ระบบ e-PP ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร - การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้ประกอบการให้รับทราบอย่างทั่วถึง สม่าเสมอ และรวดเร็ว เช่น กฎหมาย และข้อบังคับต่างๆ รวมถึงสิทธิประโยชน์ของ ผู้ประกอบการ เป็นต้น - การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Line ผู้ประกอบการ Line Official อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้เข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว - การจัดทำรายชื่อผู้รับผิดชอบ และช่องทางการติดต่อ ของแต่ละงานภายในนิคมอุตสาหกรรมให้ชัดเจน - การจัดตั้ง Line กลุ่มของนิคมอุตสาหกรรม และเชิญ ผู้ประกอบการเข้าร่วม เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ - การมีช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่าย และสามารถตอบกลับ ได้อย่างรวดเร็ว

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	• ด้านพนักงานที่ให้บริการ - การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรเฉพาะทางให้พอเพียงต่อการให้บริการผู้ประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรม - เจ้าหน้าที่มี service Mind เป็นมิตร และสุภาพ - เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถ สามารถให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย • ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ - การลดขั้นตอนการดำเนินงานให้กระชับ ไม่ซ้ำซ้อน - การเพิ่มความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติ-อนุญาตต่างๆ - กระบวนการอนุมัติ-อนุญาตที่รองรับระบบ Paper Less แบบเต็มรูปแบบ • ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) - การจัดการปัญหาการจราจรที่ติดขัด โดยเฉพาะช่วงเช้าและช่วงเย็น - การจัดการปัญหาสุนัขจรจัด และสัตว์ที่ไม่พึงประสงค์ที่เข้ามาภายในนิคมอุตสาหกรรม - การปรับภูมิทัศน์โดยรอบนิคมอุตสาหกรรมให้ดูสวยงาม

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า (ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม/ผู้ร่วมดำเนินงาน)

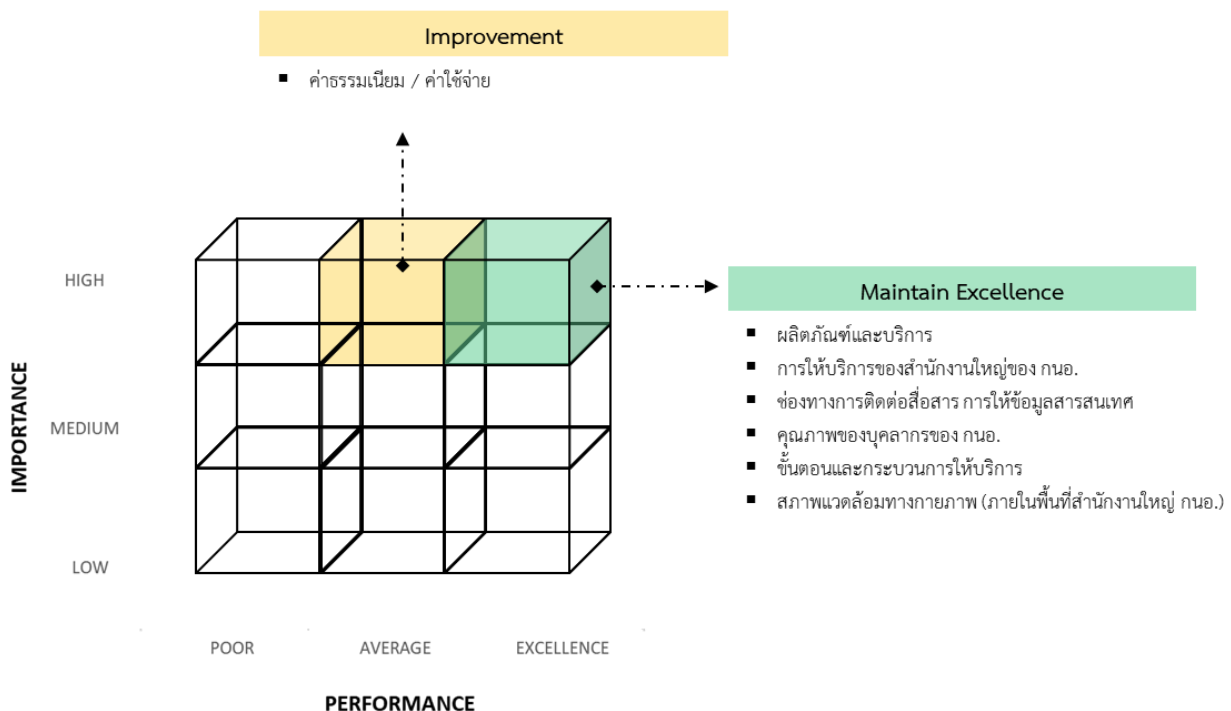
เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมาวิเคราะห์ด้วย Mapping Analysis ที่พิจารณาจากความพึงพอใจ (CSI: Customer Satisfaction Index) และความสำคัญ/ความคาดหวัง (II: Importance Index) ดังแผนภาพที่ 56 สามารถแบ่งกลุ่มประเด็นที่ต้องพัฒนาและปรับปรุงได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ประเด็นที่ต้องยกระดับสู่ความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) เป็นประเด็นที่ลูกค้าให้ความสำคัญ/คาดหวังสูง และความพึงพอใจสูง มีทั้งหมด 4 ประเด็น คือ ผลิตภัณฑ์และบริการ การให้บริการของสำนักงานใหญ่ กนอ. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศ คุณภาพของพนักงาน ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่สำนักงานใหญ่ กนอ.)

กลุ่มที่ 2 ประเด็นที่ต้องปรับปรุง (Improvement) เป็นประเด็นที่ลูกค้าให้ความสำคัญ/คาดหวังปานกลาง และความพึงพอใจปานกลาง มีทั้งหมด 3 ประเด็น คือ ค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย

แผนภาพที่ 56 การวิเคราะห์ 3D Mapping

เพื่อหาประเด็นสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม



จากผลการสำรวจผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมสามารถนำเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
➤ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการร่วมดำเนินงานกับ กนอ. ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.38: พึงพอใจมากที่สุด ➤ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 19.23 ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.07: ไม่พึงพอใจปานกลาง ➤ ความไม่พึงพอใจรายด้าน • ค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 15.39 ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.75: ไม่พึงพอใจปานกลาง • จุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ. ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 3.85 ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00: ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด • บุคลากรของ กนอ. ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 3.85 ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.00: ไม่พึงพอใจปานกลาง • ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 7.69 ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50: ไม่พึงพอใจมากที่สุด • สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 7.69 ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00: ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด	ยกระดับความพึงพอใจให้มากขึ้น โดย • ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย - การลดราคาค่าธรรมเนียมต่างๆ ลง หรือทำให้เห็นความคุ้มค่าและประโยชน์มากขึ้น - การพาลูกค้า/นักลงทุนเข้ามาเยี่ยมชมนิคมอุตสาหกรรมของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม หรือเข้าร่วม/จัด roadshow • จุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ. - การเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอ หรือนั่งพักให้มากขึ้น • บุคลากรของ กนอ. - การแจ้งล่วงหน้า เพื่อให้ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมเตรียมดำเนินการได้ • ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ - การจัดประชุมร่วมกันกับผู้บริหาร กนอ. เพื่อหาข้อสรุปในการแก้ไขปัญหาโดยเร็วที่สุด • สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่สำนักงานใหญ่ กนอ.) - สำนักงานแห่งใหม่ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ - การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยอำนวยความสะดวกเมื่อเข้ารับบริการที่สำนักงานใหญ่ กนอ.
➤ ความภักดีของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีความภักดีมากที่สุด ร้อยละ 96.78 ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50: มีความภักดีมากที่สุด	รักษาระดับความภักดีของลูกค้าให้อยู่ในระดับสูงต่อไป โดย • ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมได้เข้าร่วมกิจกรรมเปิดตัว ROAD SHOW หรือการทำ BUSINESS MATCHING ทั้งในและต่างประเทศ • การเชิญผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม เข้าร่วมงานของ กนอ. เช่น งานเกษียณอายุของ กนอ. การจัดกิจกรรมแรลลี่/กีฬา ร่วมกับ กนอ. ฯลฯ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน
➤ การวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ โดยใช้ 3D Mapping Analysis • ประเด็นที่ต้องปรับปรุง (Improvement) ○ ค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย • ประเด็นที่ต้องรักษามาตรฐานความเป็นเลิศ (MAINTAIN EXCELLENCE) ○ ผลิตภัณฑ์และบริการ ○ การให้บริการของสำนักงานใหญ่ของ กนอ. ○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร ○ คุณภาพของบุคลากรของ กนอ. ○ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	พัฒนาการดำเนินงานร่วมกับผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมให้ดีขึ้นในด้าน : • ค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย โดย - การปรับลดค่าค่าธรรมเนียม หรือการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมที่มีความเหมาะสมกับประโยชน์ที่ได้รับจาก กนอ. รักษามาตรฐานการร่วมดำเนินงานกับผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม ในด้าน : • ผลิตภัณฑ์และบริการ โดย - ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินงาน และเอกสารประกอบในการดำเนินงานด้านต่างๆ เช่น การจัดยื่นขอจัดตั้งหรือขยายนิคมอุตสาหกรรม การขอประกาศเขตนิคมอุตสาหกรรม การขออนุมัติแบบก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
○ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่สำนักงานใหญ่ กนอ.)	ความสะดวก เป็นต้น ควรมีความกระชับ ชัดเจน และสามารถดำเนินการได้อย่างง่ายและรวดเร็ว - การสนับสนุนการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม เช่น การขอความเห็นชอบรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมโครงการ (EIA) การจัดให้มีผู้อำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ประจำทุกนิคมอุตสาหกรรม เพื่อความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับผู้ประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น ● การให้บริการของสำนักงานใหญ่ของ กนอ. โดย - จัดให้บริการควรเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะอาด - การจัดให้มีห้องประชุม จุดพักรับรอง และที่นั่งพัก อย่างเพียงพอ - การปรับปรุงอาคารสำนักงานของ กนอ. ให้ทันสมัย และเป็นระเบียบเรียบร้อย ● ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร - ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่าง กนอ. และผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม เช่น โทรศัพท์ E-MAIL หรือจดหมาย เป็นต้น ควรเข้าถึงได้ง่าย และมีความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร - ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่เผยแพร่ ควรมีประโยชน์ และสอดคล้องกับความต้องการใช้งานของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม เช่น กฎหมายปัจจุบันที่เกี่ยวข้อง ผังเมือง EEC นโยบายการดำเนินงานในแต่ละปีของ กนอ. เป็นต้น ● คุณภาพของบุคลากรของ กนอ. โดย - เจ้าหน้าที่ กนอ. ควรมีการแนะนำข่าวสาร หรือจัดกิจกรรม เช่น การอบรมให้ความรู้ข้อกฎหมายใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น - การจัดสรรอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ประกอบการในแต่ละนิคมอุตสาหกรรม หรือเจ้าหน้าที่ กนอ. มีจำนวนเพียงพอต่อปริมาณงานของแต่ละนิคมอุตสาหกรรม ● ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ โดย - กฎหมาย ข้อบังคับ ที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อนในการปฏิบัติงาน ควรมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และทันสมัยโดย กนอ. ควรจัดทำเป็นฉบับย่อ และสรุปสาระสำคัญที่จำเป็นต้องรู้ หรือต้องปฏิบัติตาม ที่เข้าใจได้ง่าย พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง - ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการมีความกระชับ สะดวก และรวดเร็ว รวมถึงสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือเร็วกว่ากำหนด - การพิจารณาปรับลดเอกสาร หรือขั้นตอนที่เป็น MANUAL ให้เป็นระบบ ONLINE ● สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่สำนักงานใหญ่ กนอ.) โดย - การจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ สะดวก กว้างขวางไม่แออัด และมีไฟฟ้าส่องสว่างทั่วพื้นที่

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	- สำนักงานใหญ่ กนอ. ควรมีพื้นที่กว้างขวาง สภาพแวดล้อมที่ดี และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เช่น การเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้สวยงาม ร่มรื่น การจัดให้มีที่นั่งพัก หรือนั่งรอตามจุดต่างๆ สำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ การจัดให้มีถังขยะตามจุดต่างๆ ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย เป็นต้น
➤ ประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล ● ประเด็นที่สำคัญมากที่สุด ดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี	การดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ ในด้าน: ● ระบบสาธารณูปโภคภายในนิคมอุตสาหกรรม - ลดระยะเวลาการดำเนินการขั้นตอนต่างๆ เช่น ขั้นตอนการขอติดตั้ง Solar Cell, ขั้นตอนการขออนุญาตต่างๆ - การให้บริการรูปแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) - การบูรณาการทำงานและส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายใน กนอ. เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการจัดตั้งและพัฒนา นิคมอุตสาหกรรม - แจกหัวข้อและรายละเอียดการประชุมล่วงหน้า เพื่อให้ทางผู้ร่วมพัฒนาเตรียมข้อมูลและตารางการทำงาน ● การจัดตั้ง พัฒนา และบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม - การจัดตั้งหรือขยายนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. ควรมีการประชุมหารือร่วมกันกับคู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน) เพื่อขอความคิดเห็นประกอบการพิจารณาในการจัดตั้งหรือขยาย นิคมอุตสาหกรรม - เป็นหน่วยงานหลักในการจัดหา/ดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน น้ำ ไฟ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อบริหารจัดการความสะดวกในการดำเนินงาน - การให้คำปรึกษาที่ชัดเจนเกี่ยวกับกฎหมาย/กฎระเบียบ/ข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งและพัฒนานิคมฯ เช่น นิคมอุตสาหกรรมสำหรับอุตสาหกรรมหนัก หรือปิโตรเคมี เป็นต้น - กนอ. เพิ่มความเข้มงวดในการกำกับดูแลการดำเนินงานของ นิคมอุตสาหกรรม - กนอ. ควรมีบทบาทในการช่วยผลักดันเรื่องต่างๆ ให้เป็นรูปธรรม เช่น การนำน้ำทะเลมาทำน้ำจืดช่วงภัยแล้ง ● สิทธิประโยชน์และการตลาด - การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดร่วมกับคู่ค้า (ผู้ดำเนินงาน) เช่น กิจกรรม Roadshow การเชิญนักลงทุนมาเยี่ยมชมพื้นที่ นิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อประชาสัมพันธ์นิคมอุตสาหกรรมให้นักลงทุนรู้จักและเข้ามาลงทุน - การปรับปรุงสิทธิประโยชน์ให้เทียบเท่าหรือมากกว่าต่างประเทศ เพื่อดึงดูดนักลงทุนให้เข้ามาลงทุนในนิคมอุตสาหกรรม การดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ ในด้าน: ● บุคลากร กนอ. - บุคลากร กนอ. ควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย - การจัดอบรมพนักงาน/บุคลากร กนอ. ที่ได้รับการโยกย้าย ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเทียบเท่ากับเจ้าหน้าที่คนก่อน
● ประเด็นที่สำคัญมาก ดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี	

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
➤ การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ • การให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรม ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.63: สำคัญมากที่สุด • ความพึงพอใจต่อดำเนินงานของ กนอ. ในการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรม ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.31: พึงพอใจมากที่สุด	- บุคลากร กนอ. สามารถให้คำแนะนำ/ปรึกษาที่ละเอียดและชัดเจน โดยมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ - การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร กนอ. ให้มีคุณภาพเป็นมืออาชีพ และเป็นสากล สร้างความตระหนักแก่ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมในการเห็นความสำคัญต่อการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรมให้มากขึ้น โดย • การสื่อสารข้อมูลสารสนเทศที่แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม สนับสนุนผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมให้มีส่วนร่วมในการยกระดับการเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรม โดย • มาตรการจูงใจด้านการเงิน - การลดค่ากำกับค่าบริการ ค่าร่วมดำเนินงานในแต่ละปี ค่าธรรมเนียมต่างๆ ตามระดับของนิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ - การเพิ่มสิทธิประโยชน์ เช่น ด้านสาธารณูปโภค ฯลฯ - การให้งบประมาณหรือสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนในการดำเนินการนิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ - ประชาสัมพันธ์ด้านสิทธิประโยชน์จากการดำเนินการนิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ • มาตรการจูงใจที่ไม่ใช่การเงิน - การสนับสนุนในการวิจัย/พัฒนา/สร้างนวัตกรรมด้านการลดการใช้พลังงานให้แก่ผู้ประกอบการ เพื่อปรับปรุงกระบวนการลดต้นทุนการดำเนินงานของผู้ประกอบการ แนะนำการใช้พลังงานที่ปลอดภัยและสะอาด เช่น แนะนำใช้ไฮโดรเจนที่เป็นพลังงานสะอาดและปลอดภัย แทน LPG เป็นต้น • การบูรณาการร่วมกันและแลกเปลี่ยนแนวคิดในการพัฒนาต่อยอดจากระดับ Eco World Class
	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม • ด้านการร่วมดำเนินงานกับ กนอ. ในการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม - กนอ. เข้ามามีส่วนร่วมในเจรจากับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น การพิจารณาภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น - การส่งเสริมการขายพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม - การปรับปรุงกฎหมาย ประกาศ กฎ และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน - การให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบคำถามของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมที่ชัดเจน

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	ด้านกระบวนการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม - การจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมแนวตั้ง สำหรับนักลงทุนที่ไม่ต้องการพื้นที่ขนาดใหญ่ และบางรายไม่ต้องการตั้งโรงงานผลิต ต้องการแค่เป็น Showroom - ก.น.อ.ควรมีส่วนร่วมกับหน่วยงานราชการในการเปลี่ยนแปลงสีของพื้นที่/ผังสี/ผังเมือง สำหรับผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม เช่น ช่วยผลักดันกรมผังเมืองในการประกาศเขตอุตสาหกรรมเป็นเขตสีม่วง เป็นต้น - การสนับสนุนในการขยายพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมที่ไม่ติดกับพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมเดิม แต่สามารถรวมกับนิคมอุตสาหกรรมเดิมได้ และได้สิทธิประโยชน์เช่นเดียวกับนิคมอุตสาหกรรมเดิม - ควรมีการประชุมหารือร่วมกันระหว่าง ก.น.อ. และผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม (โดยไม่มีที่ปรึกษาอื่นหรือมิใช่บุคลากร ก.น.อ. เข้าร่วม) เพื่อก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการ ก.น.อ. ด้านกระบวนการพัฒนาโครงการนิคมอุตสาหกรรม - การให้ความสำคัญกับประเด็นการแลกเปลี่ยนพื้นที่สาธารณะกับพื้นที่โครงการ และจัดให้มีกฎหมายเฉพาะด้านนี้เพื่อให้ดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น - เพิ่มความถี่ในการตรวจสอบการก่อสร้างตามแบบระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก - ลดขั้นตอนกระบวนการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศให้กระชับมากขึ้น เนื่องจากจะต้องขอ CERTIFICATE ทุกปี ด้านการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม - ทักษะด้านภาษาของบุคลากร ก.น.อ. ให้สอดคล้องกับภาษาที่ใช้ของนักลงทุนต่างชาติ เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น - การกรอกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทั้ง ก.น.อ. และ/หรือ BOI ควรกรอกได้ที่ ก.น.อ. เพียงที่เดียว - การจัดอบรมในเรื่องของการกำกับดูแลบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมให้แก่ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม - การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้มีความรวดเร็ว เช่น การอนุมัติ-อนุญาต เป็นต้น ด้านสิทธิประโยชน์ - การเพิ่มสิทธิประโยชน์ในการดำเนินการเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศในแต่ละระดับมากขึ้น พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ของการได้รับสิทธิประโยชน์จากการเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ - การให้สิทธิประโยชน์เพิ่มขึ้น เพื่อจูงใจแก่นักลงทุนในนิคมอุตสาหกรรมมากกว่าในปัจจุบัน เช่น การลดค่าธรรมเนียม การลดภาษีให้แตกต่างจากโรงงานนอกนิคมอุตสาหกรรม - สิทธิประโยชน์ที่มากกว่า BOI เป็นต้น - สิทธิประโยชน์ในแต่ละพื้นที่ไม่ควรแตกต่างกันมากเกินไป เช่น พื้นที่เขต EEC และนอกพื้นที่เขต EEC เป็นต้น

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	• การดำเนินงานด้านอื่นๆ ของ กนอ. - การจัดทำแผน CSR ร่วมกันระหว่าง กนอ. และผู้พัฒนา นิคมอุตสาหกรรม - การดำเนินกิจกรรม CSR ของ กนอ. ควรลงพื้นที่ชุมชนให้มากขึ้น - สำนักงานใหญ่ของ กนอ. ควรมีจำนวนห้องประชุมมากขึ้น และอำนวยความสะดวกที่จอดรถให้เพียงพอ