



รายงานฉบับย่อสำหรับผู้บริหาร (Executive Report)

การสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญต่อ กนอ.

โครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประจำปี 2567



TRIS
CORP

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

1. บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 กรอบแนวคิดในการสำรวจ	2
1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน	4
1.5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	5
1.6 การแปลผลสำรวจ	7
2. สรุปผลการสำรวจ	8
2.1 ผลการสำรวจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ	8
2.1.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	8
2.1.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	9
2.1.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ	10
2.1.4 ทิศนคติของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ.	11
2.1.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.	11
2.1.6 การรับรู้ว่าการนิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)	12
2.1.7 ความเชื่อมั่นความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.	12
2.1.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี	13
2.2 ผลการสำรวจของผู้ส่งมอบ	16
2.2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	16
2.2.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	17
2.2.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับการ นิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	18
2.2.4 ทิศนคติของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	19
2.2.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.	19
2.2.6 การรับรู้ว่าการนิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)	20
2.2.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.	20
2.2.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี	22
2.3 ผลการสำรวจของสื่อมวลชน	25
2.3.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	25
2.3.2 ความไม่พึงพอใจการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	27
2.3.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มสื่อมวลชนที่มีต่อการดำเนินงาน ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	27
2.3.4 ทิศนคติของกลุ่มสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	29
2.3.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.	30
2.3.6 การรับรู้ว่าการนิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)	31
2.3.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.	31
2.3.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจย้อนหลัง 5 ปี	32

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

2.4 ผลการสำรวจของคู่ความร่วมมือ	35
2.4.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	35
2.4.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	37
2.4.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มประชาสังคมที่มีต่อการดำเนินงาน ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	37
2.4.4 ทศนคติของกลุ่มประชาสังคมต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	39
2.4.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.	40
2.4.6 การรับรู้ว่ามีนิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)	42
2.4.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.	42
2.4.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี	43
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงาน	46
3.1 หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ	46
3.2 ผู้ส่งมอบ	52
3.3 สื่อมวลชน	57
3.4 คู่ความร่วมมือ	60

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 1	กรอบการประเมินสำหรับระบบประเมินผลฯ ใหม่ (SE-AM) ในประเด็นเกณฑ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder & Customer Management : SCM)	3
แผนภาพที่ 2	ภาพรวมและความพึงพอใจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน.....	8
แผนภาพที่ 3	การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ.....	10
แผนภาพที่ 4	ทัศนคติของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้าน	11
แผนภาพที่ 5	ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ.....	12
แผนภาพที่ 6	ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ.....	13
แผนภาพที่ 7	ภาพรวมและความพึงพอใจของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายการ และ รายการ.....	16
แผนภาพที่ 8	การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทักษะ ทักษะ ทักษะของผู้ส่งมอบ.....	18
แผนภาพที่ 9	ทัศนคติของผู้ส่งมอบที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมแยกรายด้าน	19
แผนภาพที่ 10	ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ. ของผู้ส่งมอบ.....	20
แผนภาพที่ 11	ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของผู้ส่งมอบ	21
แผนภาพที่ 12	ภาพรวมและความพึงพอใจของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน	25
แผนภาพที่ 13	การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทักษะ ทักษะ ทักษะของสื่อมวลชน	28
แผนภาพที่ 14	ทัศนคติของสื่อมวลชนที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมแยกรายด้าน	29
แผนภาพที่ 15	ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.ของสื่อมวลชน	30
แผนภาพที่ 16	ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของสื่อมวลชน.....	31
แผนภาพที่ 17	ภาพรวมและความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายการ.....	35
แผนภาพที่ 18	การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทักษะ ทักษะ ทักษะของคู่ความร่วมมือ	38
แผนภาพที่ 19	ทัศนคติของคู่ความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน	40
แผนภาพที่ 20	ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.ของคู่ความร่วมมือ	41
แผนภาพที่ 21	ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของคู่ความร่วมมือ	42

ตารางที่ 1	ขอบเขตงานของการสำรวจทัศนคติ ความต้องการ ความคาดหวังและความกังวล ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญของ กนอ. รวมทั้งวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทาง ในการปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ.....	4
ตารางที่ 2	กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญของ กนอ.	6
ตารางที่ 3	ความพึงพอใจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ. รายละเอียด	9
ตารางที่ 4	เหตุผลความไม่พึงพอใจและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อการดำเนินงานของ กนอ. ของ หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ.....	9
ตารางที่ 5	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐ ปี 2562-2566 แยกรายละเอียด.....	14
ตารางที่ 6	การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐ ปี 2562-2566 แยกรายละเอียด.....	15
ตารางที่ 7	ความพึงพอใจของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายละเอียด.....	17
ตารางที่ 8	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ส่งมอบ ปี 2562-2566 แยกรายละเอียด.....	22
ตารางที่ 9	การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้ส่งมอบ ปี 2562-2566 แยกรายละเอียด.....	24
ตารางที่ 10	ความพึงพอใจของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายละเอียด.....	26
ตารางที่ 11	ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม 3 อันดับแรก.....	29
ตารางที่ 12	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสื่อมวลชน ปี 2562-2566 แยกรายละเอียด.....	32
ตารางที่ 13	การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของสื่อมวลชน ปี 2562-2566 แยกรายละเอียด.....	34
ตารางที่ 14	ความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายละเอียด.....	36
ตารางที่ 15	ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม 3 อันดับแรก.....	39
ตารางที่ 16	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือ ปี 2562-2566 แยกรายละเอียด.....	43
ตารางที่ 17	การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของคู่ความร่วมมือ ปี 2562-2566 แยกรายละเอียด.....	45

1. บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มีบทบาทและหน้าที่หลัก ได้แก่ การจัดตั้งและบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม เพื่อรองรับการลงทุนและการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรม รวมทั้งหน้าที่สนับสนุนอื่นๆ ได้แก่ การอนุมัติอนุญาตและกำกับกำกับการประกอบกิจการ การให้สิทธิประโยชน์ การจัดหาอำนวยการความสะดวกด้านบริการต่างๆ แก่นักลงทุนอุตสาหกรรม ทั้งนี้เพื่อสนองนโยบายรัฐบาล ในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมให้เติบโตควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยมีผลิตภัณฑ์หลักขององค์กร ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรม ซึ่งกระจายตัวอยู่ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศประกอบด้วยนิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง นิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงานระหว่าง กนอ. กับภาคเอกชน และท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยมีบริการหลัก คือ สร้าง บริหารและกำกับดูแลนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กนอ. กำหนด และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตของภาคอุตสาหกรรมของประเทศ โดยมีกลไกที่ใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) ซึ่งเป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด คือ การให้บริการโดยสำนักงานใหญ่ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม และสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด และตามแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ กนอ. ปีงบประมาณ 2566-2570 (ทบทวนปีงบประมาณ 2567) กนอ. ให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อผู้ใช้บริการ คู่ค้า ชุมชน โดยการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ครบวงจร และดำเนินกิจกรรมด้าน CSR กับชุมชนอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ให้เหนือกว่าความคาดหวังเกิดความภักดี (Loyalty) ต่อ กนอ. ทั้งนี้ นอกจากการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแล้ว กนอ. ยังมุ่งให้เป็นองค์กรที่มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยเน้นภาคอุตสาหกรรมและบริการสู่อนาคตที่ยั่งยืน

การบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. ภายใต้แนวคิดนิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ กนอ. ได้มุ่งสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ซึ่งได้แก่ ชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีการกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของชุมชน อีกทั้งตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญในการรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การดำเนินงานใดๆ ภายใต้ภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของนิคมอุตสาหกรรมจะต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และทัศนคติที่ดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้ กนอ. ดำเนินงานได้สัมฤทธิ์ผลตามยุทธศาสตร์ กนอ. ในการสร้างสมดุลของการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันของภาคอุตสาหกรรม สังคมชุมชน และสิ่งแวดล้อม (Green Strategy) และยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์กรสู่ความเป็นเลิศด้วยนวัตกรรม (Great Strategy) กนอ. จึงได้กำหนดให้มีโครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กนอ. ประจำปี 2567 เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง แม่นยำ สามารถนำมาใช้วิเคราะห์และเทียบเคียงกับคู่แข่ง เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงกลยุทธ์ รูปแบบ และแนวทางการดำเนินงานของ กนอ. ให้ตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน) และชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญกับ กนอ. ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กนอ. ประจำปี 2567 มีดังนี้
- เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ทัศนคติ ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญต่อ กนอ. และการสำรวจการรับรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ.

1.3 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (SE-AM)

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

- 1) องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากบริบทการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งองค์กร/หน่วยงานชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดซึ่งมีโอกาสได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานในอนาคตตามบริบททิศทางการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ
- 2) องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ดำเนินงานและส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ต่อรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งองค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอนาคต ซึ่งมีโอกาสดำเนินงานและส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อรัฐวิสาหกิจ

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

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

Module 1: การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1 ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3 การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร

3. กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 การวางแผนปฏิบัติการ (Planning)

3.1.1 การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1.2 การกำหนดระดับ และรูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1.3 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 การสร้างความพร้อม (Preparing)

3.2.1 การยกระดับความสามารถในการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2.2 การระบุและเตรียมความพร้อม การจัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.3 การติดตามและรายงานผล (Monitoring and Reporting)

3.3.1 การติดตามและประเมินผลตาม แผนปฏิบัติการ

3.3.2 การรายงานผล

3.3.3 การเรียนรู้และปรับปรุง

Module 2: การมุ่งเน้นลูกค้า

1. ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด

1.1 ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด

2. การจำหน่ายลูกค้า

2.1 การจำหน่ายลูกค้า

3. การรับฟังลูกค้า

3.1 การรับฟังลูกค้า

3.2 การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

4. การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ

4.1 การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ

5. การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

5.1 การสนับสนุนลูกค้า

5.2 การสร้างความผูกพัน

5.3 การจัดการข้อร้องเรียน

1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญประจำปี 2567 มีดังนี้

ตารางที่ 1 ขอบเขตงานของการสำรวจทัศนคติ ความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญของ กนอ. รวมทั้งวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ.

เป้าหมายการศึกษา	ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ	วิธีการรวบรวมข้อมูล	จำนวนตัวอย่าง	ผลลัพธ์
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญตามแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ กนอ. ปีงบประมาณ 2566-2570 (ทบทวนปีงบประมาณ 2567)				
- หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ - ผู้ส่งมอบ - สื่อมวลชน - คู่ความร่วมมือ	- ความต้องการ - ความคาดหวัง - ความพึงพอใจ - ความไม่พึงพอใจ - ทัศนคติ - ความกังวล - ความเชื่อมั่นต่ออาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. - การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ. และการรับรู้เกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)	Structured Interview หรือวิธีการอื่นๆ ที่ กนอ. เห็นชอบ	จำนวนตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร	- เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5) - เชิงคุณภาพ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานด้าน Corporate CSR ของ กนอ.				
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแผนเสริมสร้างภาพลักษณ์ของ กนอ. (Corporate CSR Image)	การสำรวจการรับรู้และประสิทธิผลจากการดำเนินงานด้าน Corporate CSR ของ กนอ.	Structured Interview หรือวิธีการอื่นๆ ที่ กนอ. เห็นชอบ	จำนวนตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญเป็นไปตามหลักสถิติ (อย่างน้อย 6 พื้นที่ตามที่ กนอ. กำหนด)	- เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5) - เชิงคุณภาพ

เป้าหมายการศึกษา	ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ	วิธีการรวบรวมข้อมูล	จำนวนตัวอย่าง	ผลลัพธ์
	โดยสำรวจความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการแสดงความคิดเห็นต่อการรับผิดชอบต่อสังคมของ กนอ. ที่สะท้อนความต้องการของชุมชน สังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • สำรวจการยอมรับและความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ กนอ. • ความต้องการและความคาดหวังต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ กนอ.			

1.5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

- 1) หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ จำนวนตัวอย่าง 5 ราย
- 2) ผู้ส่งมอบ จำนวนตัวอย่าง 142 ราย
- 3) สื่อมวลชน จำนวนตัวอย่าง 5 ราย
- 4) คู่ความร่วมมือ จำนวน 51 ราย

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญของ กนอ.

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

ลำดับที่	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
	นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1 (สน.ดช.1)	3
	นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2 (สน.ดช.2)	3
	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี) (สน.อต (ขบ.))	3
	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง) (สน.อต (รย.))	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (สน.ปท.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง) (สน.ปท.(ลฉ.))	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 (สน.ปท.3)	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 4 (สน.ปท.4)	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5 (สน.ปท.5)	3
	นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด) (สน.ตอ.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมผาแดง (สน.ผด.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สน.อช.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล (สน.อล.)	3
3	สื่อมวลชน	5
4	คู่ความร่วมมือ	51
	หน่วยงานระดับจังหวัดในพื้นที่ที่นิคมฯ ตั้งอยู่ หน่วยงานราชการที่ทำหน้าที่บริหารราชการ ส่วนท้องถิ่น หน่วยงานราชการที่ทำหน้าที่บริหารราชการส่วนภูมิภาค	46
	หน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานภาครัฐ เพื่อส่งเสริมการลงทุนและการเติบโตของภาคเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรม และ บริษัทผู้ตรวจประเมินที่ขึ้นทะเบียนกับ กนอ. เพื่อสนับสนุนงานตรวจประเมินด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม รวมถึงหน่วยงานที่ได้มีการลงนามบันทึกความเข้าใจ (MOU) และบันทึกข้อตกลง (MOA)	5

หมายเหตุ: กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญ อาจมีการปรับเปลี่ยนได้เพื่อความเหมาะสม

1.6 การแปลผลการสำรวจ

การแปลผลคะแนนของความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเด็นสามารถนำมาแปลผลได้ตามเกณฑ์การแปลความหมายตามช่วงคะแนนของเบสท์ (Best, 1977)¹ ดังนี้

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

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

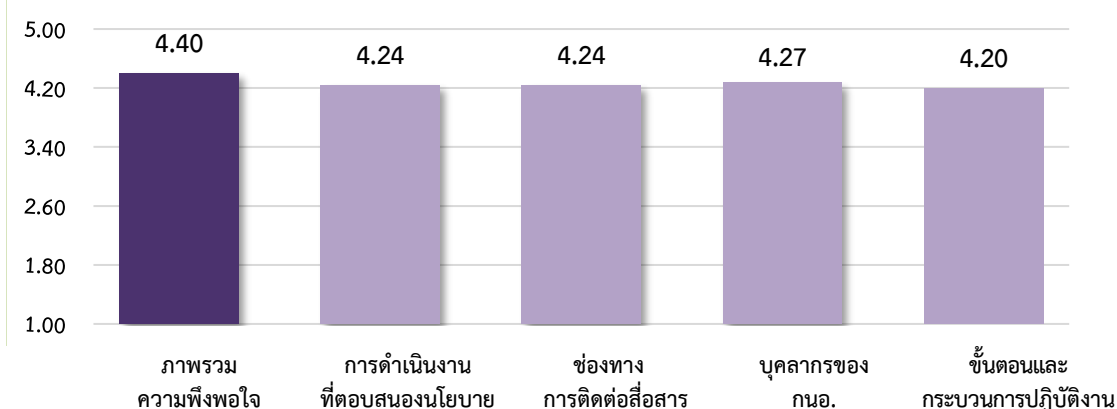
2. สรุปผลการสำรวจ

2.1 ผลการสำรวจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

2.1.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. มีความพึงพอใจมาก อยู่ในระดับคะแนน 4.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน พบว่า หน่วยงานภาครัฐกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อบุคลากรของ กนอ. อยู่ในระดับคะแนน 4.27 รองลงมา คือ การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย และช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับคะแนน 4.24 เท่ากัน ดังแผนภาพที่ 2

แผนภาพที่ 2 ภาพรวมและความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. รายด้าน



- **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นการรับรู้ถึงความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงานมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ 4.80 รองลงมา คือ ประเด็นความสม่ำเสมอของการรายงานผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับคะแนน 4.60 และประเด็นการดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบายและเป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงาน และความครบถ้วนของการดำเนินงาน อยู่ในระดับคะแนน 4.00 เท่ากัน ในขณะที่ประเด็นความรวดเร็วและทันเวลาของการดำเนินงาน มีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ที่ 3.80 หรือพึงพอใจมาก
- **ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสาร และประเด็นความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสาร และประเด็นความเพียงพอของช่องทางการสื่อสารที่ให้ข้อมูลสารสนเทศมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนน 4.40 เท่ากัน รองลงมา คือ ประเด็นความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับคะแนน 4.20 ในขณะที่ประเด็นข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ที่ 3.80 หรือพึงพอใจมาก
- **ความพึงพอใจต่อบุคลากรของ กนอ. :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตามที่ต้องการ และประเด็นความร่วมมือ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนน 4.40 รองลงมา คือ ประเด็นความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับคะแนน 4.00
- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับคะแนน 4.20 รองลงมา คือ ประเด็นความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน และประเด็นความชัดเจนของระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละงาน อยู่ในระดับคะแนน 4.00 เท่ากัน

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ. รายประเด็น

ด้าน	ประเด็นความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย
1. การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย	การรับรู้ถึงความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงาน	4.80
	การดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบายและเป็นไปตาม	4.00
	ความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงาน	
	ความครบถ้วนของการดำเนินงาน	4.00
	ความรวดเร็ว และทันเวลาของการดำเนินงาน	3.80
	ความสม่ำเสมอของการรายงานผลการดำเนินงาน	4.60
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.40
	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.40
	ความเพียงพอของช่องทางการสื่อสารที่ให้ข้อมูลสารสนเทศ	4.40
	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ	4.20
	ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	3.80
3. บุคลากรของ กนอ.	ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบดำเนินการ	4.00
	สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	
	การแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตามที่ต้องการ	4.40
4. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	ความพร้อม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.40
	ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	4.00
	ความชัดเจนของระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละงาน	4.00
	ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.20

2.1.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

เมื่อพิจารณาถึงผลสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. พบว่า มีจำนวนผู้ที่ไม่พึงพอใจทั้งสิ้น 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 โดยมีระดับความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 4.00 หรือ ไม่พึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า มีความไม่พึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ที่ระดับคะแนน 4.00 โดยมีรายละเอียดของเหตุผลความไม่พึงพอใจ และแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้

ตารางที่ 4 เหตุผลความไม่พึงพอใจและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อการดำเนินงานของ กนอ.
ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

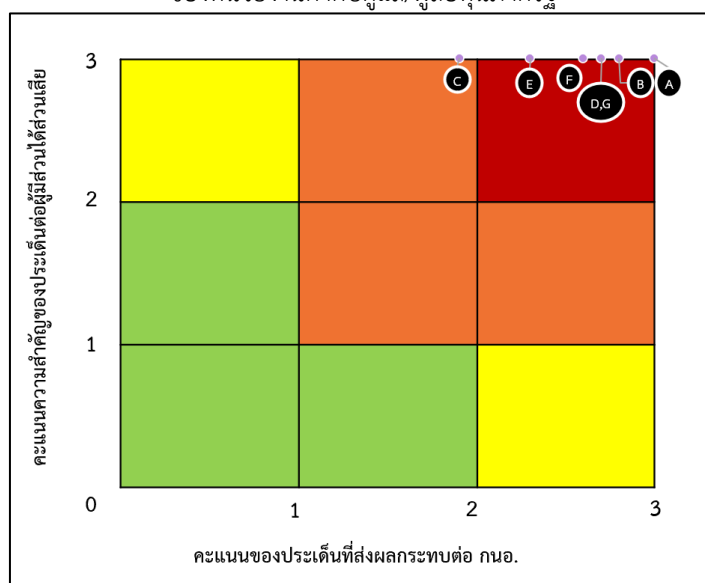
เหตุผลความไม่พึงพอใจ	แนวทางการแก้ไขปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน			
แนวทางการทำงานของ กนอ. ยังไม่สะท้อน ในการคำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชน เช่น ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน, ชุมชนมีความสุขใน การที่มีนิคมฯ ตั้งอยู่ภายในชุมชน ซึ่งแนวทาง การทำงานของ กนอ. ไม่ก่อให้เกิดดุลยภาพ	กนอ. ควรมีการเตรียมความพร้อมเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งเป็นหน้าที่ของบริหารจัดการนิคมฯ โดยมีใช้ความ รับผิดชอบของผู้ประกอบการที่ก่อเหตุรุนแรง แต่เพียงผู้ เดียว	1	100.00
รวม		1	100.00

2.1.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

1) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวล ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

จากการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ โดยใช้ Materiality Matrix พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี คือ การจัดการความเสี่ยงของโรงงานภายในและนอกนิคมอุตสาหกรรม การส่งเสริมการลงทุนและพัฒนา นิคมอุตสาหกรรม ความร่วมมือกับกรมโรงงานอุตสาหกรรมด้านความปลอดภัย การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม การลงทุนนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรือฯ เป็นไปตามแผนพัฒนารัฐวิสาหกิจ/แผนงบลงทุน และการสร้างและปลูกฝังองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมให้กับบุคลากร กนอ. ทุกระดับ นอกจากนี้ มีประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี คือ การบริหารจัดการด้านการตลาด ดังแผนภาพที่ 3

แผนภาพที่ 3 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวล
ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ



ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด

ประเด็นที่มีความสำคัญมาก

ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง

ประเด็นที่มีความสำคัญน้อย

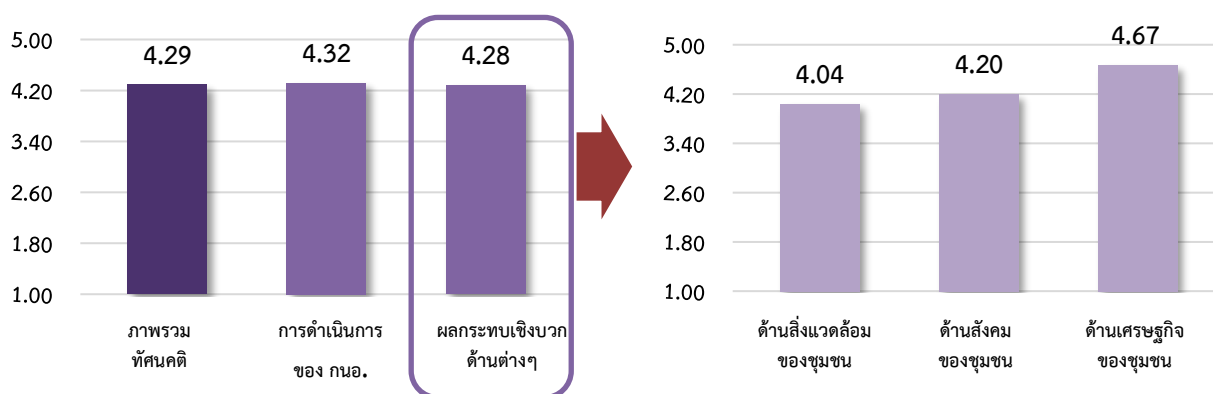
A	การจัดการความเสี่ยงของโรงงานภายในและนอกนิคมอุตสาหกรรม - ประเมินความเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกนิคมฯ อย่างรอบด้านและครบถ้วน - แบ่งโซน (Zone) ของโรงงาน ตามผลประเมินความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อชุมชน โดยแบ่งเป็น High Risk และ Low Risk - มีมาตรการความปลอดภัย (Safety) อย่างเคร่งครัด และมีแผนฉุกเฉิน (BCP) ที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งตรวจสอบอุปกรณ์ต่างๆ ของโรงงานที่ประกอบการมากกว่า 10 ปี - ช่องทางสื่อสารให้กับบุคคล/หน่วยงานภายนอกที่ฉับไว โดยเฉพาะชุมชนโดยรอบนิคมฯ รัศมี 5 กม. เป็นช่องทางที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มที่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร
B	การส่งเสริมการลงทุนและพัฒนานิคมอุตสาหกรรม - ผลักดันให้โรงงานที่ตั้งอยู่นอกนิคมฯ ให้ตั้งภายในพื้นที่นิคมฯ เพื่อกำกับดูแลโรงงานได้ง่ายและมีประสิทธิภาพ ซึ่งลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและก่อให้เกิดความปลอดภัยมากขึ้น อีกทั้งใช้ระบบสาธารณูปโภคร่วมกัน เป็นประหยัดทรัพยากร (ลดการสูญเสีย) และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ - จัดการ/พัฒนานิคมอุตสาหกรรมในรูปแบบ Cluster สำหรับ SMEs ไทย เพื่อบริหารจัดการพื้นที่นิคมฯ และสาธารณูปโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งอบรมให้ความรู้ให้แก่กลุ่มทุน SMEs ไทย ด้วย
D	ความร่วมมือกับกรมโรงงานอุตสาหกรรมด้านความปลอดภัย ต้องการให้เจ้าหน้าที่ กนอ. และทุกโรงงาน รับรู้กฎหมายใหม่ และแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อย่างเท่าเทียมกันและเป็นไปแนวทางเดียวกัน/พัฒนาไปพร้อมๆ กัน โดยการแบ่งปันข้อมูล (Sharing) , การอบรม, การเรียนรู้ร่วมกัน

E	การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม กำกับดูแลโรงงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งปัน (Share) ประสบการณ์ และอบรมความรู้ในการกำกับดูแล และบูรณาการกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้การกำกับดูแลมีประสิทธิภาพ
F	การลงทุนนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรือฯ เป็นไปตามแผนพัฒนารัฐวิสาหกิจ/แผนงบลงทุน การลงทุนนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมตามแผนพัฒนารัฐวิสาหกิจ/งบลงทุน จะต้องเป็นไปตามเป้าหมาย และติดตามผลการดำเนินงาน/การเบิกจ่ายงบลงทุนอย่างใกล้ชิด
G	การสร้างและปลูกฝังองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมให้กับบุคลากร กนอ. ทุกระดับ สร้างองค์ความรู้ด้านนวัตกรรม และปลูกฝังความรู้ด้านนวัตกรรมให้กับบุคลากร กนอ. ในทุกระดับ เพื่อก่อให้เกิดนวัตกรรมในแต่ละกระบวนการขององค์กร
C	การบริหารจัดการด้านการตลาด

2.1.4 ทัศนคติของผู้แทนหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ.

หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐมีทัศนคติต่อภาพรวมการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ในระดับดีมาก อยู่ที่ระดับคะแนน 4.29 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีทัศนคติดีมากต่อการดำเนินงานของ กนอ. และผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ อยู่ในระดับคะแนน 4.32 และ 4.28 ตามลำดับ โดยหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐมีทัศนคติดีมากต่อผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจของชุมชน ที่อยู่ที่ระดับคะแนน 4.67 ในขณะที่ผลกระทบด้านสังคมของชุมชน และด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐมีทัศนคติที่ดี อยู่ที่ระดับคะแนน 4.20 และ 4.04 ตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 4

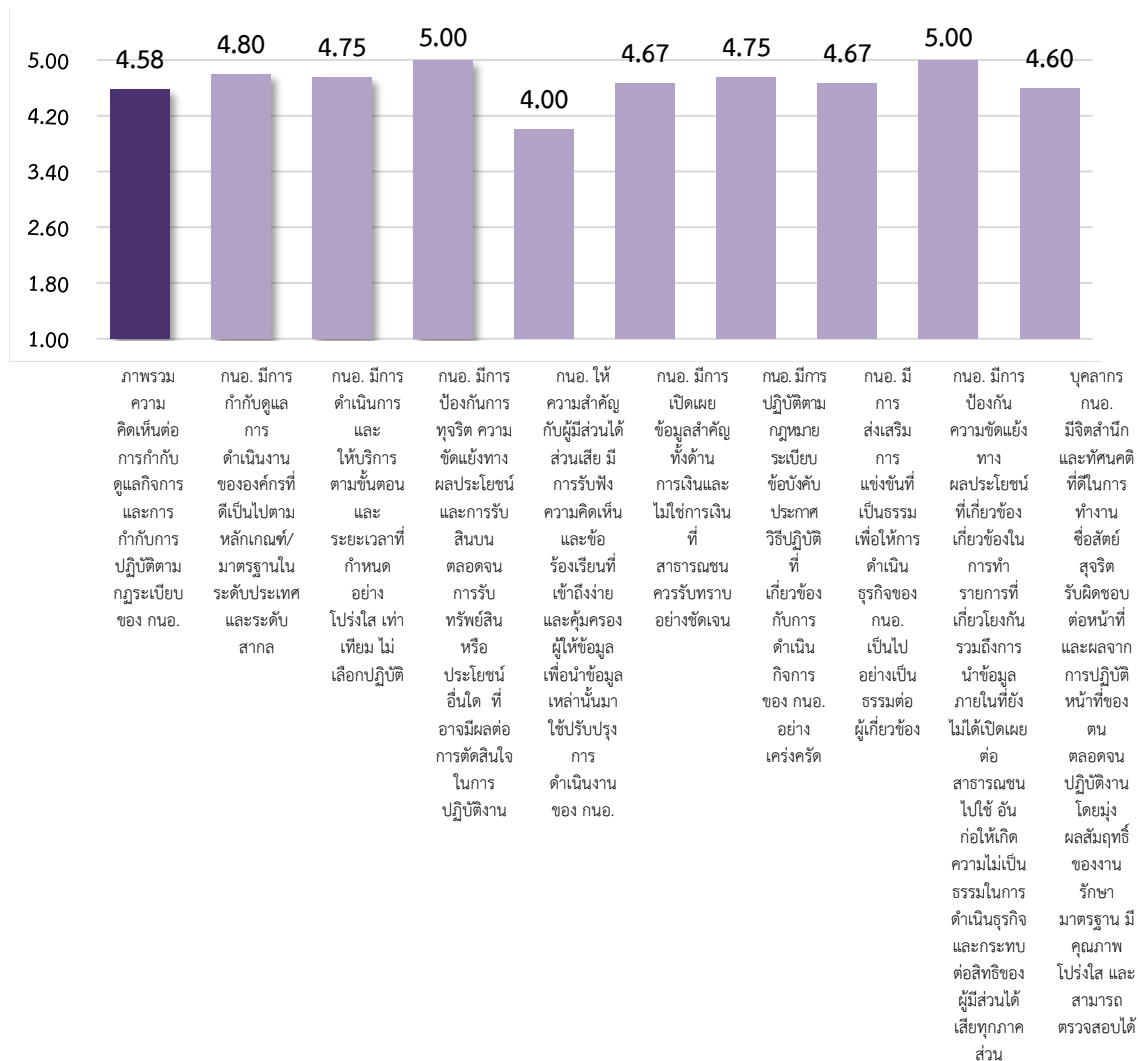
แผนภาพที่ 4 ทัศนคติของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน



2.1.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.

หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐมีความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ. อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อยู่ที่ระดับคะแนน 4.52 โดยประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ กนอ. ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนน 5.00 ในขณะที่ ประเด็นที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ กนอ. มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงินที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจนอยู่ที่ระดับคะแนน 4.00 ดังแผนภาพที่ 5

แผนภาพที่ 5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.
ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ



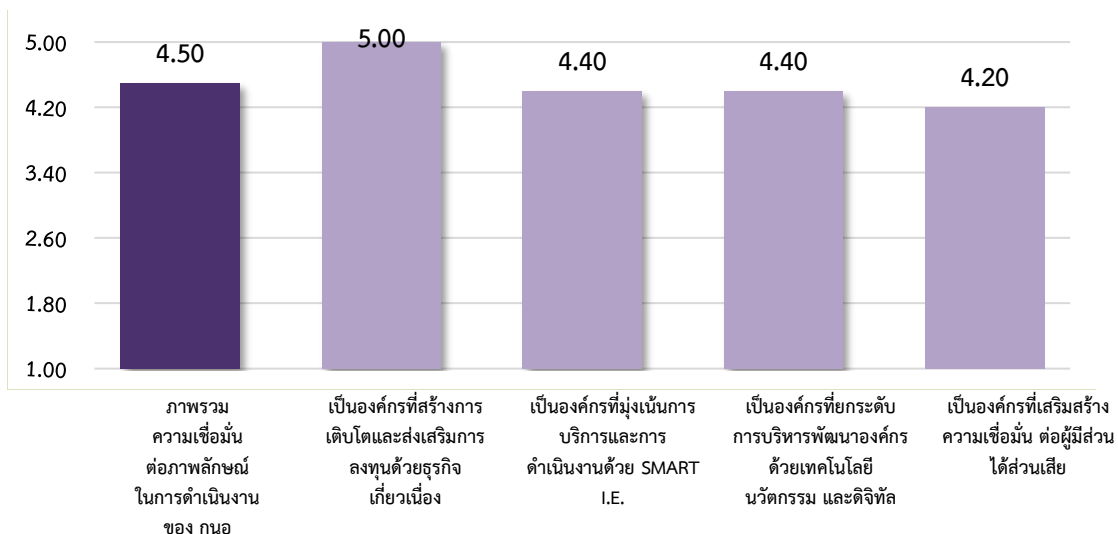
2.1.6 การรับรู้ด้านคุณสมบัติขององค์กรที่มีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)

จากผลการสำรวจต่อการรับรู้ด้านคุณสมบัติขององค์กรที่มีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM) ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ พบว่า หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐที่รับรู้การดำเนินงาน BCM มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00

2.1.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ มีภาพรวมความเชื่อมั่นมากที่สุดต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนน 4.50 โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ กนอ. เป็นองค์กรที่สร้างการเติบโตและส่งเสริมการลงทุนด้วยธุรกิจเกี่ยวเนื่อง อยู่ในระดับคะแนน 5.00 รองลงมา คือ เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการบริการและการดำเนินงานด้วย SMART I.E และ เป็นองค์กรที่ยกระดับการบริหารพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และดิจิทัล อยู่ในระดับคะแนน 4.40 เท่ากัน ดังแผนภาพที่ 6

แผนภาพที่ 6 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ



2.1.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

จากการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ และนำผลการสำรวจมาเปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ ปี 2567 เพิ่มขึ้นจาก ปี 2566 โดยมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เท่ากับ 0.20 และเมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2566 เท่ากับ 0.02
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2566 เท่ากับ 0.05
3. บุคลากร กนอ. มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจาก ปี 2566 เท่ากับ 0.60
4. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2566 เท่ากับ 0.20

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ ปี 2562-2566 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2563	2564	2565	2566	2567	63-64	64-65	65-66	66-67
ภาพรวม	4.25	4.50	4.60	4.20	4.40	0.25	0.10	-0.40	0.20
การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย	4.20	4.29	4.60	4.26	4.24	0.09	0.31	-0.34	-0.02
1. การรับรู้ถึงความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงาน	4.25	4.33	4.80	4.40	4.80	0.08	0.47	-0.40	0.40
2. การดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบาย และเป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงาน	4.25	4.30	4.60	4.20	4.00	0.05	0.30	-0.40	-0.20
3. ความครบถ้วนของการดำเนินงาน	4.25	4.33	4.40	4.00	4.00	0.08	0.07	-0.40	0.00
4. ความรวดเร็ว และทันเวลาของการดำเนินงาน	4.25	4.20	4.60	4.40	3.80	-0.05	0.40	-0.20	-0.60
5. ความสม่ำเสมอของการรายงานผลการดำเนินงาน	4.00	4.29	4.60	4.25	4.60	0.29	0.31	-0.35	0.35
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.10	4.23	4.08	4.29	4.24	0.13	-0.15	0.21	-0.05
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.00	4.22	4.20	4.20	4.40	0.22	-0.02	0.00	0.20
7. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.25	4.20	4.20	4.60	4.40	-0.05	0.00	0.40	-0.20
8. ความเพียงพอของช่องทางการสื่อสารที่ให้ข้อมูลสารสนเทศ	4.25	4.30	3.80	4.20	4.40	0.05	-0.50	0.40	0.20
9. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ	4.00	4.30	4.20	4.50	4.20	0.30	-0.10	0.30	-0.30
10. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	4.00	4.11	4.00	4.00	3.80	0.11	-0.11	0.00	-0.20
บุคลากร กนอ.	4.67	4.48	4.53	4.87	4.27	-0.19	0.05	0.33	-0.60
11. ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบดำเนินการ สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	4.75	4.50	4.60	4.80	4.00	-0.25	0.10	0.20	-0.80
12. การแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตามที่ต้องการ	4.50	4.44	4.20	4.80	4.40	-0.06	-0.24	0.60	-0.40
13. ความพร้อม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.75	4.50	4.80	5.00	4.40	-0.25	0.30	0.20	-0.60
ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	4.67	4.13	4.67	4.40	4.20	-0.54	0.54	-0.27	-0.20
14. ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	5.00	4.13	4.75	4.40	4.00	-0.87	0.62	-0.35	-0.40
15. ความชัดเจนของระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละงาน	4.67	4.25	4.60	4.40	4.00	-0.42	0.35	-0.20	-0.40
16. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.00	4.00	4.60	4.40	4.20	0.00	0.60	-0.20	-0.20



2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. พบว่า ในปี 2567 มีจำนวนผู้ที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. จำนวน 1 ราย โดยภาพรวมความไม่พึงพอใจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐปี 2567 เท่ากับปี 2566 โดยไม่มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ ปี 2562-2566 แยกรายประเด็น

ความไม่พึงพอใจ ต่อการดำเนินงานของ กนอ.	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2563	2564	2565	2566	2567	63-64	64-65	65-66	66-67
1. การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย	-	-	-	4.00	-	-	-	4.00	-4.00
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	-	2.50	-	-	-	2.50	-2.50	-	-
3. บุคลากร กนอ.	-	-	2.00	-	-	-	2.00	-2.00	-
4. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	-	1.00	-	-	4.00	1.00	-1.00	-	4.00
5. อื่นๆ	-	-	1.00	-	-	-	1.00	-1.00	-
รวม	-	1.75	1.50	4.00	4.00	1.75	-0.25	2.50	-

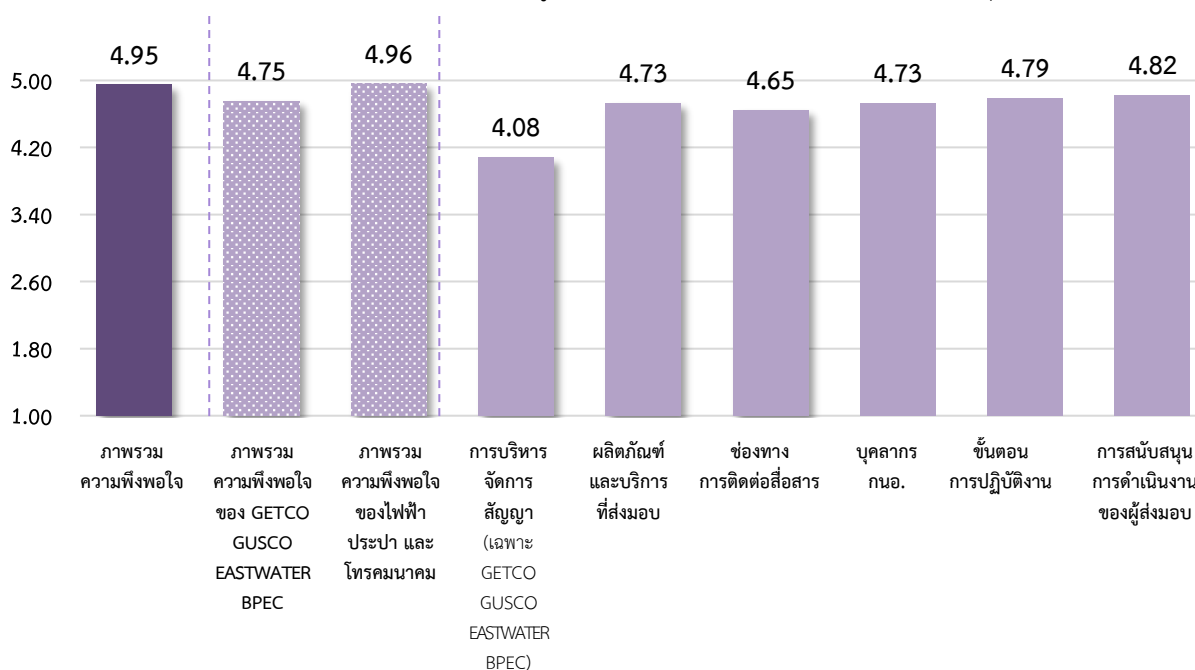
2.2 ผลการสำรวจของผู้ส่งมอบ

2.2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.95 โดยหน่วยงานกลุ่มไฟฟ้า ประปา และโทรคมนาคม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.95 ส่วนกลุ่มหน่วยงาน GETCO, GUSTO, EASTWATER และ BPEC มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เช่นกัน ที่ระดับคะแนน 4.75 ทั้งนี้ หาก กนอ. ต้องการยกระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานไปสู่ระดับคะแนนสูงสุด (ระดับ 5) สำหรับกลุ่มผู้ส่งมอบ ให้ความเห็นว่า กนอ. ควรมีการซ่อมพื้นผิวถนนไม่ให้เป็นหลุม และดูแลต้นไม้ไม่ให้กีดขวางการทำงาน และประสานงานกับผู้ส่งมอบอย่างต่อเนื่องให้มีความเข้าใจตรงกัน จะส่งผลให้ทำงานไม่คลาดเคลื่อน และจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอในการทำงานร่วมกัน และความต่อเนื่องของบุคลากร อีกทั้งลดขั้นตอนและระยะเวลาในการอนุมัติการเข้าพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจด้านการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.82 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ และด้านบุคลากร กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนน 4.79 4.73 และ 4.73 ตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 7

แผนภาพที่ 7 ภาพรวมและความพึงพอใจของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายกลุ่ม และ รายด้าน



- ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC) : เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจระดับมาก โดยประเด็นความชัดเจนของข้อกำหนดในสัญญาของ กนอ. มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนที่ 4.25 รองลงมา คือ ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ และการดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด ขอบเขตการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ มีระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.00
- ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ : เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่ กนอ. ต้องการให้ผู้ส่งมอบมีความชัดเจน อยู่ที่ระดับคะแนน 4.73

- **ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนนที่ 4.72 รองลงมา คือความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ. และความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีระดับคะแนนที่ 4.68 และ 4.61 ตามลำดับ
- **ความพึงพอใจต่อบุคลากร กนอ. :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ ประเด็นที่บุคลากร กนอ. เต็มใจช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา และ ประเด็นบุคลากรสื่อสารความต้องการ/ปัญหาที่ง่ายต่อความเข้าใจ มีระดับคะแนนที่ 4.74 และ 4.71 ตามลำดับ
- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการปฏิบัติงาน :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.85 รองลงมา คือ การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาอย่างสม่ำเสมอ และประเด็นประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินงาน มีระดับคะแนนที่ 4.77 และ 4.73 ตามลำดับ
- **ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการสนับสนุนให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา อยู่ที่ระดับคะแนน 4.82

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายประเด็น

ด้าน	ประเด็นความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย
1. การบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC)	ความชัดเจนของข้อกำหนดในสัญญาของ กนอ.	4.25
	ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.00
	การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด ขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.00
2. ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ	ผลิตภัณฑ์และบริการที่ กนอ. ต้องการให้ส่งมอบมีความชัดเจน	4.73
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ.	4.68
	ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	4.61
	ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	4.59
	ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	4.72
4. บุคลากร กนอ.	บุคลากร กนอ. สื่อสารความต้องการ/ปัญหา ที่ง่ายต่อความเข้าใจ	4.71
	บุคลากร กนอ. เต็มใจช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา	4.74
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินงาน	4.73
	ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.85
	การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาอย่างสม่ำเสมอ	4.77
6. การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ	การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา	4.82

2.2.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

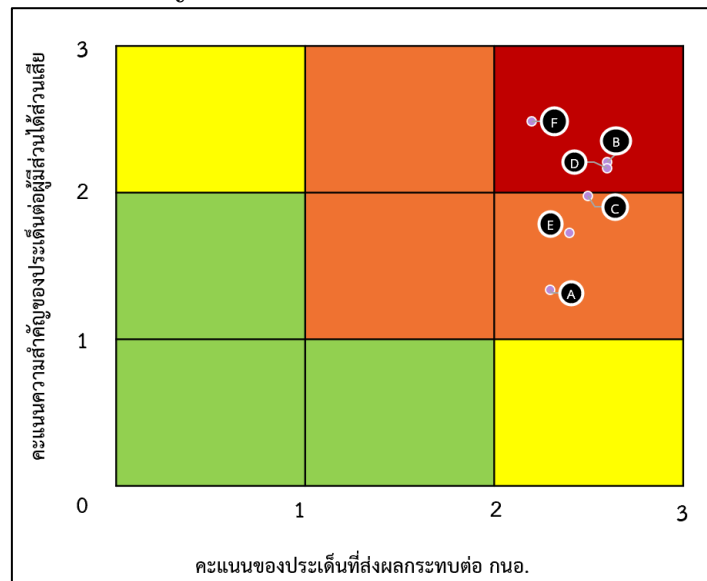
ผลจากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ส่งมอบ จำนวน 142 ราย ไม่มีรายใดที่มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.

2.2.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

1) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของผู้ส่งมอบ

จากการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของผู้ส่งมอบ โดยใช้ Materiality Matrix พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ ด้านบุคลากร กนอ. และการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ สำหรับประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี คือ ด้านการบริหารจัดการสัญญา ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังแผนภาพที่ 8

แผนภาพที่ 8 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของผู้ส่งมอบ

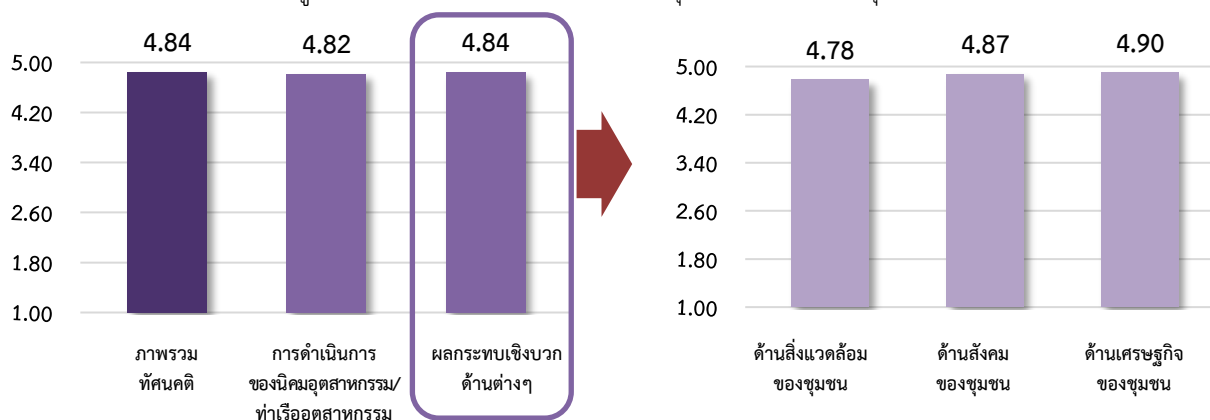


ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด	ประเด็นที่มีความสำคัญมาก	ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง	ประเด็นที่มีความสำคัญน้อย
B ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ - ดูแล/ตัดต้นไม้ไม่ให้ระคายไฟหรือสายโทรศัพท์ - ปรับปรุงถนน/แก้ไขพื้นผิวถนนภายในนิคมฯ และจัดระเบียบการจราจร - ดูแลสภาพแวดล้อมภายในนิคมฯ ให้สะอาด เป็นระเบียบ และสวยงาม เช่น เพิ่มป้ายข้อห้ามต่างๆ จัดการขยะ เพิ่มพื้นที่สีเขียว รางหญ้า ฯลฯ - ปรับปรุงระบบระบายน้ำ/ทำความสะอาดท่อระบายน้ำ ไม่ให้เกิดน้ำท่วมขัง - อื่นๆ เช่น ใช้บริการหน่วยงานสาธารณูปโภคอื่นๆ ให้หลากหลาย ฯลฯ	D บุคลากร กนอ. - ระบุเจ้าหน้าที่ กนอ. ที่รับผิดชอบงานที่ชัดเจน และมีเบอร์ติดต่อของเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ/ให้คำแนะนำ และอธิบายปัญหา/ความต้องการได้อย่างชัดเจน - เจ้าหน้าที่มีความพร้อม/กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา - มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการทำงานร่วมกัน - ความต่อเนื่องของการทำงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร หรือโยกย้ายตำแหน่ง - อื่นๆ เช่น พุดจาสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ ฯลฯ	F การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ - การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เช่น จราจร การแจ้งพื้นที่ในการปฏิบัติงาน มีอุปกรณ์กันเวลาปฏิบัติงาน ฯลฯ - การสนับสนุนและความร่วมมือจาก กนอ. อย่างสม่ำเสมอ และเมื่อมีการร้องขอ - อื่นๆ เช่น รักษามาตรฐานการทำงาน สื่อสารตลอดไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ฯลฯ	A การบริหารจัดการสัญญา C ช่องทางการติดต่อสื่อสาร E ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.2.4 ทัศนคติของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ผู้ส่งมอบมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมอยู่ในระดับดีมากอยู่ที่ระดับคะแนน 4.84 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ส่งมอบมีทัศนคติที่ดีมากต่อการดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และผลกระทบด้านต่างๆ อยู่ในระดับคะแนนที่ 4.82 และ 4.84 ตามลำดับ โดยผลกระทบที่ผู้ส่งมอบมีทัศนคติดีมากที่สุด คือ ผลกระทบด้านเศรษฐกิจของชุมชน อยู่ในระดับคะแนน 4.90 ดังแผนภาพที่ 9

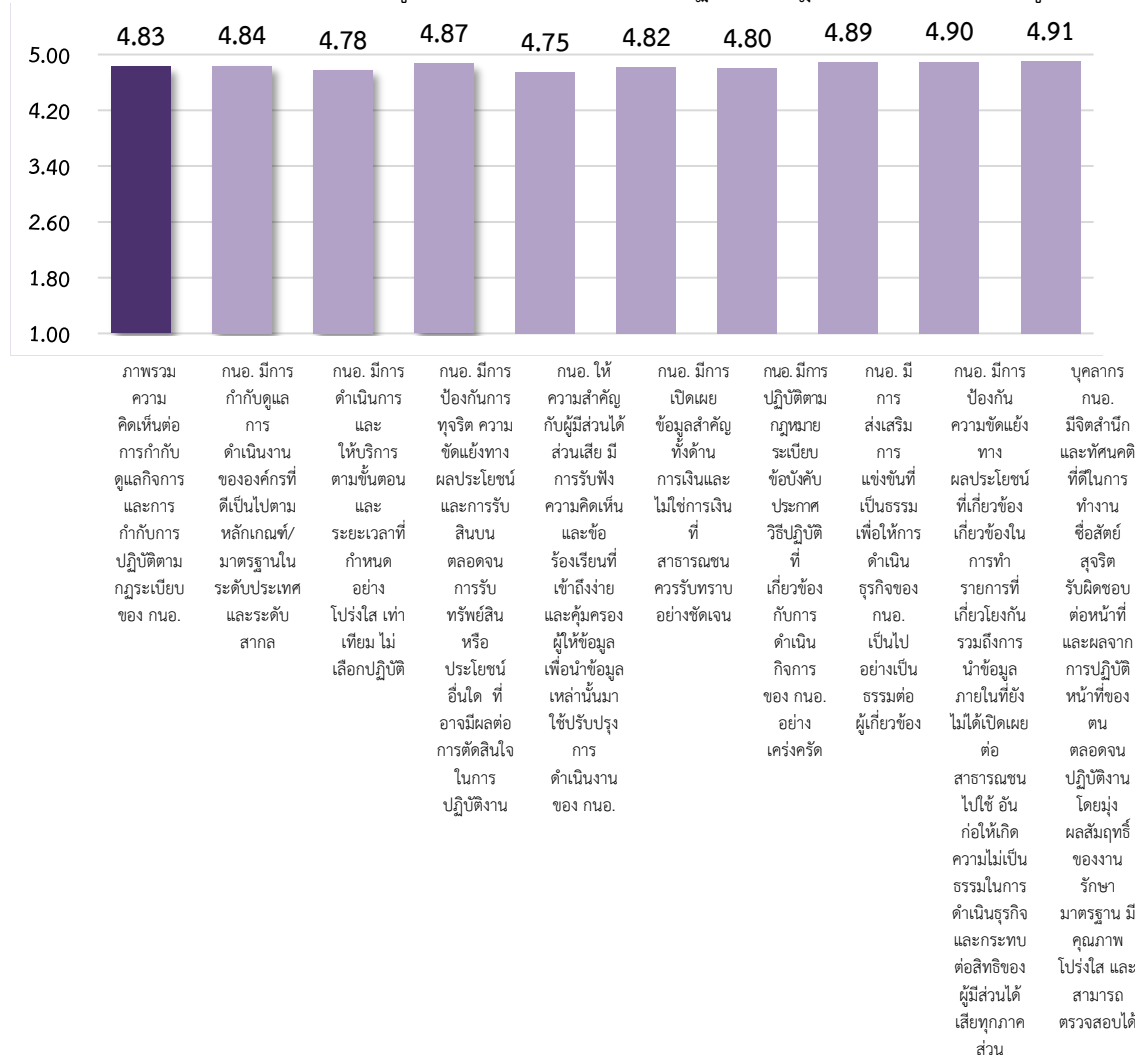
แผนภาพที่ 9 ทัศนคติของผู้ส่งมอบที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้าน



2.2.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.

ผู้ส่งมอบมีความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ. อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อยู่ในระดับคะแนน 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความเห็นอย่างยิ่ง และประเด็นที่มีความเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ บุคลากร กนอ. มีจริยธรรม จิตสำนึก และทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบหน้าที่และผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตลอดจนปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับคะแนน 4.91 รองลงมา คือ กนอ. มีการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวข้องในการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน รวมถึงการนำข้อมูลภายในที่ยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณชนไปใช้ อันก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจและกระทบต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน อยู่ในระดับคะแนน 4.90 และ กนอ. มีการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของ กนอ. เป็นไปอย่างเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับคะแนน 4.89 ดังแผนภาพที่ 10

แผนภาพที่ 10 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.ของผู้ส่งมอบ



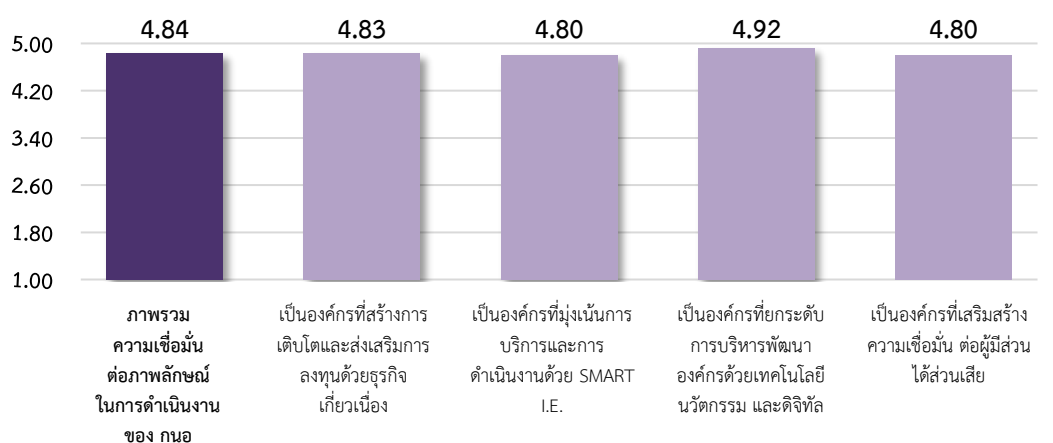
2.2.6 การรับรู้ว่าคุณสมบัติการมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)

จากผลการสำรวจต่อการรับรู้ว่าคุณสมบัติการมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM) ของผู้ส่งมอบ พบว่า ผู้ส่งมอบที่รับรู้การดำเนินงาน BCM มีจำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.56

2.2.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

ผู้ส่งมอบมีภาพรวมความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ในระดับมากที่สุดอยู่ที่ระดับคะแนน 4.84 โดยมีความเชื่อมั่นต่อประเด็นเป็นองค์กรที่ยกระดับการบริหารพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และดิจิทัลอยู่ที่ระดับคะแนน 4.92 รองลงมาคือ เป็นองค์กรที่สร้างการเติบโตและส่งเสริมการลงทุนด้วยธุรกิจเกี่ยวเนื่อง อยู่ที่ระดับคะแนน 4.83 และ เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการบริการและการดำเนินงานด้วย SMART I.E. เป็นองค์กรที่เสริมสร้างความเชื่อมั่น ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ที่ระดับคะแนน 4.80 เท่ากัน ดังแผนภาพที่ 11

แผนภาพที่ 11 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของผู้ส่งมอบ



2.2.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ส่งมอบ และนำผลการสำรวจมาเปรียบเทียบกับย้อนหลัง 5 ปี พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ส่งมอบปี 2567 เท่ากับ ปี 2566 โดยไม่มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และเมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. การบริหารจัดการสัญญา มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลง จากปี 2566 อยู่ที่ 0.92
2. ผลិតภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลง จากปี 2566 อยู่ที่ 0.05
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2566 อยู่ที่ 0.15
4. บุคลากร กนอ. มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2566 อยู่ที่ 0.01
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2566 อยู่ที่ 0.09
6. การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2566 อยู่ที่ 0.01

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ส่งมอบ ปี 2563-2567 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2563	2564	2565	2566	2567	63-64	64-65	65-66	66-67
ภาพรวม	4.75	4.93	4.98	4.95	4.95	0.18	0.05	-0.03	0.00
การบริหารจัดการสัญญา	4.50	3.92	5.00	5.00	4.08	-0.58	1.08	0.00	-0.92
1. ความชัดเจนของข้อกำหนดในสัญญาของ กนอ.	4.75	3.75	5.00	5.00	4.25	-1.00	1.25	0.00	-0.75
2. ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.25	4.00	5.00	5.00	4.00	-0.25	1.00	0.00	-1.00
3. การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด ขอบเขตการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.50	4.00	5.00	5.00	4.00	-0.50	1.00	0.00	-1.00
ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ	-	4.89	4.99	4.79	4.73	-	0.10	-0.20	-0.05
4. ผลิตภัณฑ์และบริการที่ กนอ. ต้องการให้ส่งมอบมีความชัดเจน	-	4.89	4.99	4.79	4.73	-	0.10	-0.20	-0.05
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.46	4.74	4.89	4.80	4.65	0.28	0.15	-0.08	-0.15
5. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ.	4.50	-	4.89	-	-	-	-	-	-



ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2563	2564	2565	2566	2567	63-64	64-65	65-66	66-67
8. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ.	4.75	4.76	4.89	4.80	4.68	0.01	0.13	-0.08	-0.13
9. กนอ. มีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ นโยบาย และยุทธศาสตร์	4.25	-	-	-	-	-	-	-	-
10.ความหลากหลายของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11.ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	4.50	4.72	-	4.80	4.61	0.22	-	-	-
12.ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	4.25	4.69	4.89	4.80	4.59	0.44	0.20	-0.08	-0.21
13.ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	4.50	4.78	4.89	4.80	4.72	0.28	0.11	-0.08	-0.08
บุคลากร กนอ.	-	4.86	4.74	4.71	4.73	-	-0.12	-0.03	0.01
14.บุคลากร กนอ. สื่อสารความต้องการ/ปัญหา ที่ง่ายต่อความเข้าใจ	-	4.84	4.74	4.71	4.71	-	-0.10	-0.03	0.00
15.บุคลากร กนอ. เต็มใจช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา	-	4.88	4.74	4.71	4.74	-	-0.14	-0.03	0.03
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.44	4.69	4.83	4.70	4.79	0.25	0.14	-0.13	0.09
16.ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินงาน	4.25	4.55	4.83	4.70	4.73	0.30	0.28	-0.13	0.04
17.ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.50	4.73	4.83	4.70	4.85	0.23	0.10	-0.13	0.15
18.ประสิทธิภาพของการจัดทำแผนงานร่วมกัน	4.50	-	-	-	-	-	-	-	-
19.การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	4.50	4.80	4.83	4.70	4.77	0.30	0.03	-0.13	0.08
การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ	4.13	4.78	4.83	4.83	4.82	0.65	0.05	0.00	-0.01
20. การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา	4.00	4.78	4.83	4.83	4.82	0.78	0.05	0.00	-0.01

2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. พบว่า ในรอบ 5 ปี (ปี 2563 – 2567) มีเพียงปี 2564 ที่มีผู้ที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้ส่งมอบ ปี 2563-2567 แยกรายประเด็น

ความไม่พึงพอใจ ต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2563	2564	2565	2566	2567	63-64	64-65	65-66	66-67
การบริหารจัดการสัญญา	-	3.00	-	-	-	-	-	-	-
ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	-	2.00	-	-	-	-	-	-	-
พนักงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	-	2.00	-	-	-	-	-	-	-
การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ	-	2.00	-	-	-	-	-	-	-
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	-	2.25	-	-	-	-	-	-	-

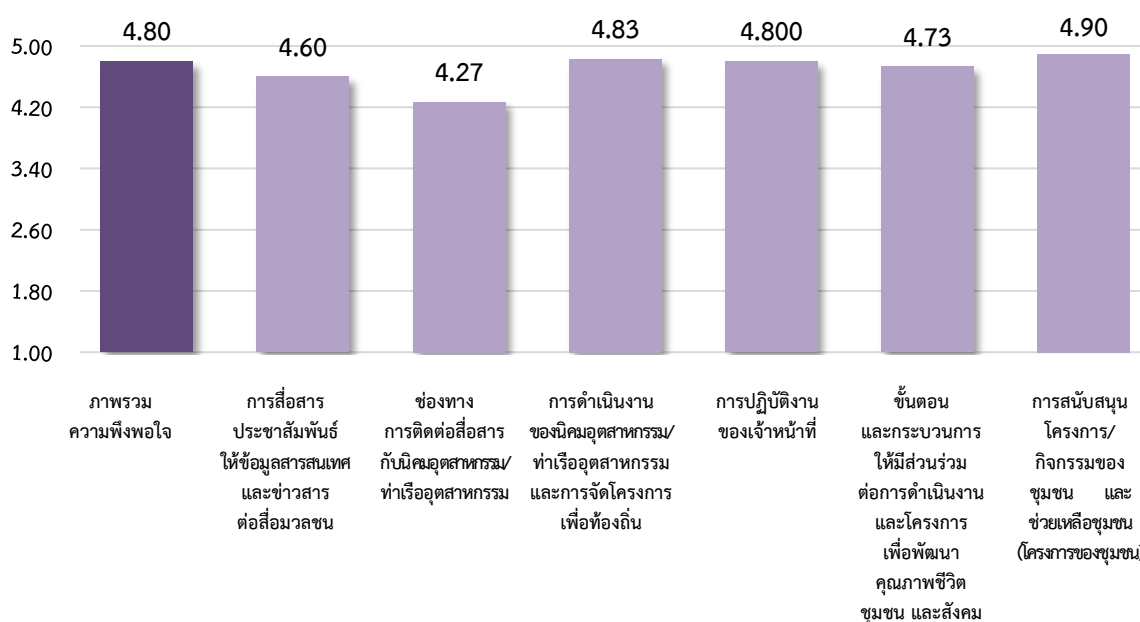
2.3 ผลการสำรวจของสื่อมวลชน

2.3.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.80 ทั้งนี้ หาก กนอ. ต้องการยกระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานไปสู่ระดับคะแนน 5 กลุ่มสื่อมวลชนมีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ขององค์กรให้มีความทันสมัย และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มขององค์กร

เมื่อพิจารณาแยกรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน) ที่ระดับคะแนน 4.90 รองลงมา คือ การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.83 และ 4.80 ตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 12

แผนภาพที่ 12 ภาพรวมและความพึงพอใจของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน



- ความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน : เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ ต่อ สื่อมวลชน มีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.80 เท่ากันรองลงมา คือ ความพึงพอใจของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ต่อ สื่อมวลชน ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ต่อสื่อมวลชน และความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศต่อสื่อมวลชน อยู่ที่ระดับคะแนน 4.60 เท่ากัน
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม : เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นความพึงพอใจของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน มีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ระดับคะแนน 4.40 รองลงมา คือ ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน และความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.20 ตามลำดับ

- **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นความเหมาะสมของรูปแบบโครงการเพื่อท้องถิ่น และความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อท้องถิ่น มีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนน 5.00 เท่ากัน รองลงมา คือ การมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ประโยชน์ที่ท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของ กนอ. และความเพียงพอของงบประมาณ มีระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.80 และการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของท้องถิ่น มีระดับคะแนนอยู่ที่ 4.60 ตามลำดับ
- **ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือสื่อมวลชน และความสม่ำเสมอของการพบปะ กับสื่อมวลชนมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนน 4.80 เท่ากัน
- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน และสังคม :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นการเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น มีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนน 5.00 รองลงมาคือ การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น และการเปิดโอกาสให้ชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมโครงการเพื่อท้องถิ่น อยู่ในระดับคะแนน 4.60 เท่ากัน
- **ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน) :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมโครงการที่ชุมชนจัดขึ้น มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนน 5.00 รองลงมาคือ ความต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการของชุมชนที่จัดขึ้น มีระดับคะแนนเท่ากันอยู่ที่ 4.80

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมรายประเด็น

ด้าน	ประเด็นความพึงพอใจมากที่สุด ในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย
1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร ต่อสื่อมวลชน	ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและ ข่าวสารต่าง ๆ ต่อ สื่อมวลชน	4.60
	ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและ ข่าวสารต่าง ๆ ต่อ สื่อมวลชน	4.60
	ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับ ความต้องการ ต่อ สื่อมวลชน	4.80
	ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศ ต่อ สื่อมวลชน	4.60
	ความชัดเจนของเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศที่ให้กับ สื่อมวลชน	4.40
	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	4.40
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ นิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรือ อุตสาหกรรม	ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	4.20
	ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ต่าง ๆ	4.20
	การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของ ท้องถิ่น	4.60

ด้าน	ประเด็นความพึงพอใจมากที่สุด ในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย
อุตสาหกรรม และการจัดโครงการ เพื่อท้องถิ่น	การมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น	4.80
	การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อม	4.80
	ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการเพื่อท้องถิ่น	5.00
	ประโยชน์ที่ท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของ กนอ.	4.80
	ความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อท้องถิ่น	5.00
	ความเพียงพอของงบประมาณ	4.80
	4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.80
	ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือคนในชุมชน	4.80
5. ขั้นตอนและกระบวนการให้มี ส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและ โครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ชุมชน และสังคม	ความสม่ำเสมอของการพบปะ กับสื่อมวลชน	4.80
	การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วน ร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	4.60
	การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วน ร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการ ดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมใน ท้องถิ่น	5.00
	การเปิดโอกาสให้ชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วม โครงการเพื่อท้องถิ่น	4.60
6. การสนับสนุนโครงการ/ กิจกรรมของชุมชนและ ช่วยเหลือชุมชน (โครงการของ ชุมชน)	ความต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการของชุมชนที่จัดขึ้น	4.80
	ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมโครงการที่ชุมชนจัดขึ้น	5.00

2.3.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

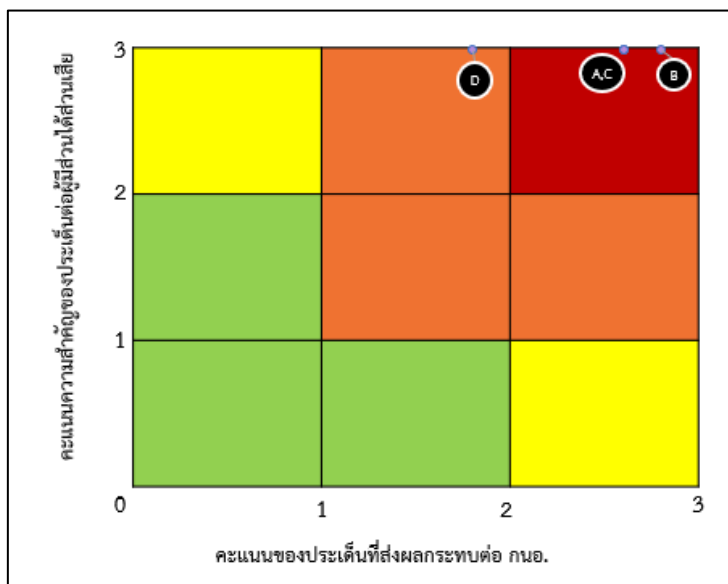
เมื่อพิจารณาถึงผลสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม พบว่า ปี 2567 กลุ่มตัวอย่างสื่อมวลชน จำนวน 5 ราย ไม่มีรายใดที่มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม

2.3.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มสื่อมวลชนที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

1) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของกลุ่มสื่อมวลชน

จากการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลของสื่อมวลชน โดยใช้ Materiality Matrix พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านกิจกรรมด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านการดูแลป้องกันน้ำท่วมภายในนิคมอุตสาหกรรม มีเพียงประเด็นเดียวที่มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี คือ ด้านกิจกรรมด้านการตลาด ดังแผนภาพที่ 13

แผนภาพที่ 13 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของสื่อมวลชน



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

A	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร - การสื่อสารข่าวใหม่ๆ อย่างชัดเจน ตรงประเด็น - การเผยแพร่ข้อมูลสื่อประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทางมากขึ้น
B	กิจกรรมด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม - การดูแลรักษา พื้นที่สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง - การทำกิจกรรมให้กับชุมชน เช่น การเยี่ยมเยียน, การตรวจสุขภาพ ฯลฯ - การพัฒนาและกระจายรายได้สู่ชุมชน ศักยภาพแบบวิถีชีวิตทรัพยากรธรรมชาติ นำไปสู่การสร้างรายได้ที่ยั่งยืน
C	การดูแลป้องกันน้ำท่วมภายในนิคมอุตสาหกรรม การดูแลระบบป้องกันน้ำท่วม หรือระบบระบายน้ำฝน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดน้ำท่วม
D	กิจกรรมด้านการตลาด

2) ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

- ช่องทางที่ต้องการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ : สื่อมวลชนต้องการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมมากที่สุด ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา คือ เว็บไซต์ และอีเมล เท่ากันที่ร้อยละ 80.00 และหนังสือพิมพ์ และเอกสารข่าว เท่ากันที่ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ
- ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม : สื่อมวลชนสะดวกติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมผ่านทางอีเมล และโทรศัพท์ เท่ากันที่ร้อยละ 60.00 และ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น ร้อยละ 40.00 ตามลำดับ
- ประเภทของข่าวสาร/ความรู้ต่างๆ ที่ต้องการจากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม : สื่อมวลชนให้ความสำคัญกับข่าวสาร/ความรู้ด้านการลงทุนด้านการสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะมากที่สุด ร้อยละ 80.00 ของประเภทข่าวทั้งหมด รองลงมา คือ ข่าวสาร/ความรู้ด้านการลงทุนด้านสังคม และด้านอื่นๆ (ด้านสิ่งแวดล้อม, ด้านการดำเนินงานของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม) เท่ากันร้อยละ 60.00 และ ข่าวสาร/ความรู้ด้านการพัฒนาและการเข้าถึงเทคโนโลยี และด้านสุขภาพ เท่ากันร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

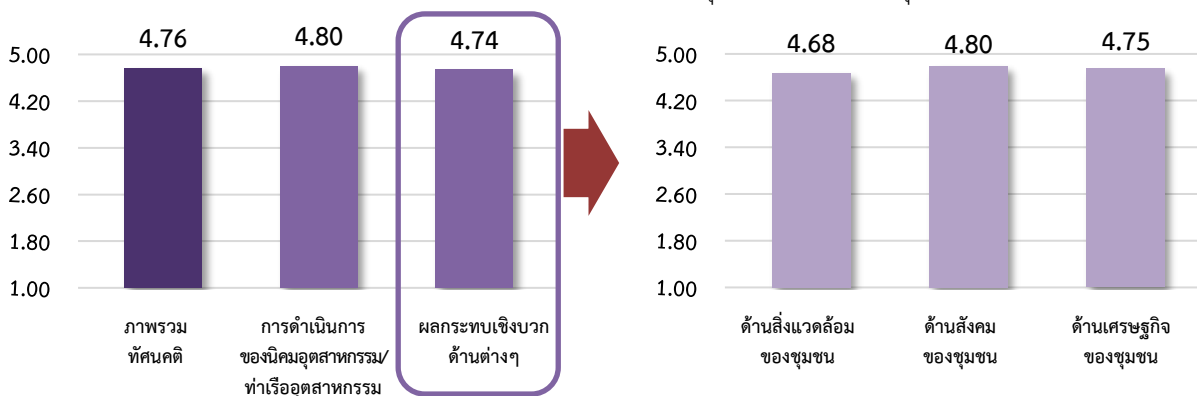
ตารางที่ 11 ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม 3 อันดับแรก

ช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ จากนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม	ช่องทางการสื่อสาร/สะดวกติดต่อ กับนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม	ประเภทของข่าวสาร/ความรู้ต่างๆ ที่ต้องการจากนิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม
1. สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น และหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 100.00)	1. ผ่านเจ้าหน้าที่ กนอ. / เจ้าหน้าที่ นิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ร้อยละ 80.00)	1. ด้านการสร้างการจ้างงานและ การพัฒนาทักษะ (ร้อยละ 80.00)
2. ผ่านเว็บไซต์และอีเมล (ร้อยละ 80.00 เท่ากัน)	2. ผ่านอีเมล และโทรศัพท์ (ร้อยละ 60.00)	2. ด้านการลงทุนด้านสังคมและด้าน อื่นๆ (ด้านการดำเนินงานของโรงงานใน นิคมอุตสาหกรรม, ด้านสิ่งแวดล้อม) (ร้อยละ 60.00 เท่ากัน)
3. ผ่านหนังสือพิมพ์และช่องทางอื่นๆ (ร้อยละ 20.00 เท่ากัน)	3. สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น (ร้อยละ 40.00)	3. ด้านการพัฒนาและการเข้าถึง เทคโนโลยีและด้านสุขภาพ (ร้อยละ 40.00 เท่ากัน)

2.3.4 ทัศนคติของกลุ่มสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

กลุ่มสื่อมวลชนมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมอยู่ในระดับดีมาก อยู่ในระดับคะแนน 4.76 เมื่อพิจารณาทัศนคติของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้าน พบว่า สื่อมวลชนมีทัศนคติที่ดีมากต่อการดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม อยู่ในระดับคะแนน 4.80 และผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ อยู่ในระดับคะแนน 4.74 โดยสื่อมวลชนมีทัศนคติต่อผลกระทบด้านสังคม รองลงมาคือ ด้านเศรษฐกิจ และด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ 4.80 4.75 และ 4.68 ตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 14

แผนภาพที่ 14 ทัศนคติของสื่อมวลชนที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้าน



2.3.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.

สื่อมวลชนมีภาพรวมความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ. อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อยู่ที่ระดับคะแนน 4.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าเกือบทุกประเด็นกลุ่มสื่อมวลชน มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยประเด็นที่มีเห็นด้วยมากที่สุดคือ บุคลากร กนอ. มีจริยธรรม จิตสำนึก และทัศนคติที่ดีในการทำงาน ชื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบหน้าที่และผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตลอดจนปฏิบัติงานโดยมุ่งผลลัพธ์ของงาน รักษามาตรฐานมีคุณภาพ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ และ กนอ. มีการกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์/มาตรฐานในระดับประเทศและระดับสากล อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.80 รองลงมาคือ กนอ. มีการป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนไม่มีการมีการนำทรัพย์สิน/ชื่อ ของ กนอ. ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน กนอ. ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ. กนอ. มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน และ กนอ. มีการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของ กนอ. เป็นไปอย่างเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้อง อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.60 และ กนอ. มีการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวข้องในการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน รวมถึงการนำข้อมูลภายในที่ยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณชนไปใช้ อันก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจและกระทบต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน อยู่ที่ระดับคะแนน 4.40 มีเพียงประเด็นเดียวคือ กนอ. มีการดำเนินการและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด อย่างโปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ที่ระดับคะแนน 4.20 ดังแผนภาพที่ 15

แผนภาพที่ 15 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ. ของสื่อมวลชน



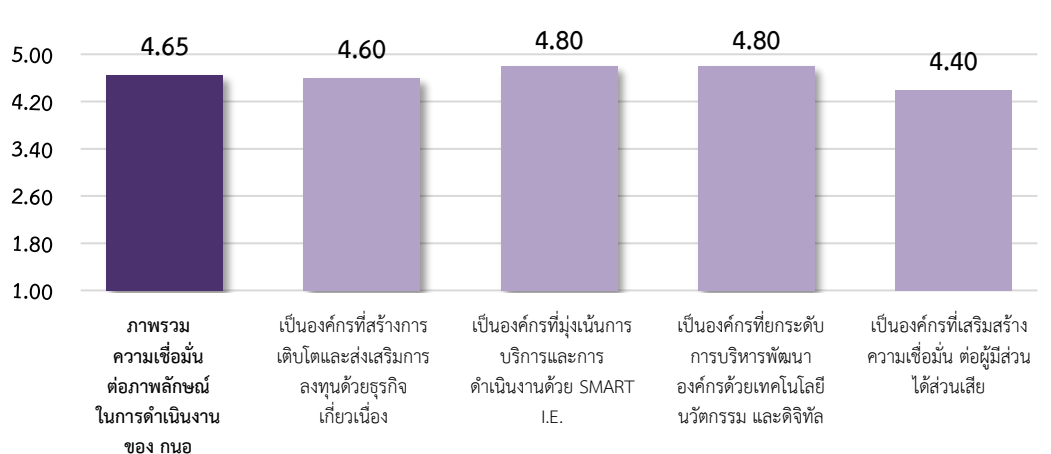
2.3.6 การรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)

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

2.3.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

จากผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. พบว่า ในภาพรวมสื่อมวลชนมีความเชื่อมั่นมากที่สุดต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนน 4.65 โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุดคือ เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการบริการและการดำเนินงานด้วย Smart I.E. และเป็นองค์กรที่ยกระดับการบริหารพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และดิจิทัล อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.80 รองลงมาคือ เป็นองค์กรที่สร้างการเติบโตและส่งเสริมการลงทุนด้วยธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และ เป็นองค์กรที่เสริมสร้างความเชื่อมั่น ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ที่ระดับคะแนน 4.60 และ 4.40 ตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 16

แผนภาพที่ 16 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของสื่อมวลชน



2.3.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

จากการสำรวจความพึงพอใจของสื่อมวลชน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของสื่อมวลชนปี 2567 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.80 โดยลดลงจากปี 2566 โดยมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลง 0.20 และเมื่อพิจารณารายด้านมีรายละเอียด ดังนี้

1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2566 อยู่ที่ 0.28
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2566 อยู่ที่ 0.66
3. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2566 อยู่ที่ 0.08
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2566 อยู่ที่ 0.10
5. ขั้นตอนและกระบวนการการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2566 อยู่ที่ 0.27
6. การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน) มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2566 อยู่ที่ 0.10

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสื่อมวลชน ปี 2563-2567 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2563	2564	2565	2566	2567	63-64	64-65	65-66	66-67
ภาพรวม	-	-	-	5.00	4.80	-	-	-	-0.20
การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน	-	-	-	4.88	4.60	-	-	-	-0.28
1. ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ต่อ สื่อมวลชน	-	-	-	4.80	4.60	-	-	-	-0.20
2. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ของ สื่อมวลชน	-	-	-	5.00	4.60	-	-	-	-0.40
3. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ ของ สื่อมวลชน	-	-	-	4.80	4.80	-	-	-	0.00
4. ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศ ต่อ สื่อมวลชน	-	-	-	4.80	4.60	-	-	-	-0.20
5. ความชัดเจนของเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศที่ให้กับ สื่อมวลชน	-	-	-	5.00	4.40	-	-	-	-0.60
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	-	-	-	4.93	4.27	-	-	-	-0.66
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	-	-	4.80	4.40	-	-	-	-0.40
7. ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	-	-	5.00	4.20	-	-	-	-0.80
8. ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ	-	-	-	5.00	4.20	-	-	-	-0.80



ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2563	2564	2565	2566	2567	63-64	64-65	65-66	66-67
การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น	-	-	-	4.91	4.83	-	-	-	-0.08
9. การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของท้องถิ่น	-	-	-	5.00	4.60	-	-	-	-0.40
10. การมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น	-	-	-	4.80	4.80	-	-	-	0.00
11. การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	-	-	-	5.00	4.80	-	-	-	-0.20
12. ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการเพื่อท้องถิ่น	-	-	-	4.80	5.00	-	-	-	0.20
13. ประโยชน์ที่ท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของ กนอ.	-	-	-	4.80	4.80	-	-	-	0.00
14. ความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อท้องถิ่น	-	-	-	5.00	5.00	-	-	-	0.00
15. ความเพียงพอของงบประมาณ	-	-	-	5.00	4.80	-	-	-	-0.20
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	-	-	-	4.70	4.80	-	-	-	0.10
16. ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือสื่อมวลชน	-	-	-	4.60	4.80	-	-	-	0.20
17. ความสม่ำเสมอของการพบปะ กับสื่อมวลชน	-	-	-	4.80	4.80	-	-	-	0.00
ขั้นตอนและกระบวนการการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ	-	-	-	5.00	4.73	-	-	-	-0.27
18. การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	-	-	-	5.00	4.60	-	-	-	-0.40
19. การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	-	-	-	5.00	5.00	-	-	-	0.00
20. การเปิดโอกาสให้ชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมโครงการเพื่อท้องถิ่น	-	-	-	5.00	4.60	-	-	-	-0.40
การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของ ชุมชน)	-	-	-	5.00	4.90	-	-	-	-0.10
21. ความต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการของชุมชนที่จัดขึ้น	-	-	-	5.00	4.80	-	-	-	-0.20
22. ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมโครงการที่ชุมชนจัดขึ้น	-	-	-	5.00	5.00	-	-	-	0.00

หมายเหตุ : กลุ่มสื่อมวลชนเริ่มดำเนินการสำรวจปี 2566

2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) พบว่า ในปี 2567 กลุ่มตัวอย่างสื่อมวลชน จำนวน 5 ราย ไม่มีรายใดที่มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของสื่อมวลชน ปี 2563-2567 แยกรายประเด็น

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

หมายเหตุ : กลุ่มสื่อมวลชนเริ่มดำเนินการสำรวจปี 2566

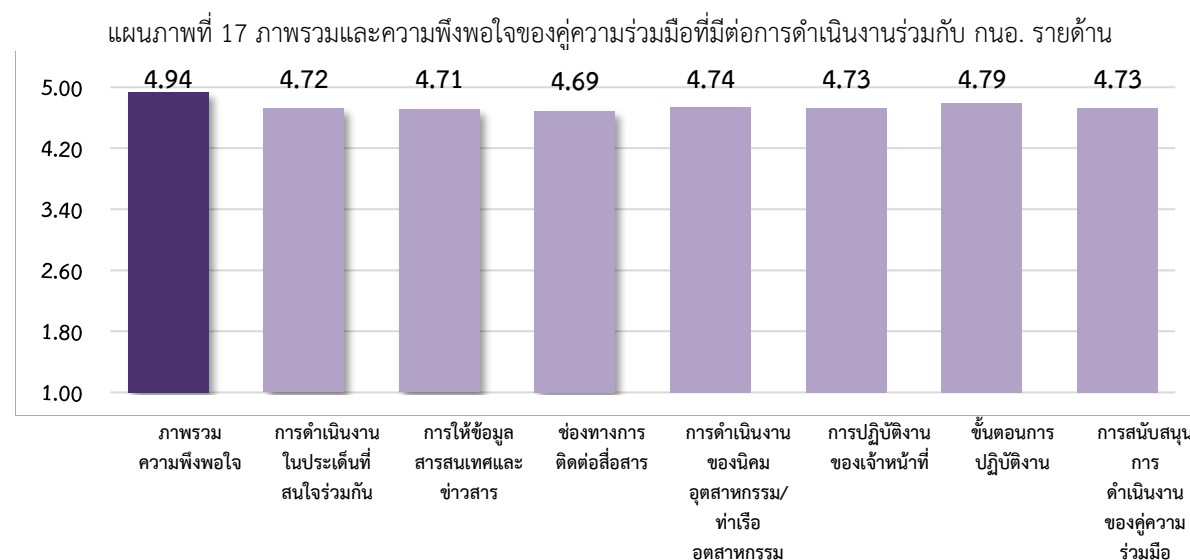
2.4 ผลการสำรวจของคู่ความร่วมมือ

2.4.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับก.นอ. อยู่ในระดับคะแนน 4.94 หรือ มีความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ หาก ก.นอ. ต้องการยกระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานไปสู่ระดับคะแนน 5 คู่ความร่วมมือมีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน ดังนี้

- ความสม่ำเสมอในการลงพื้นที่เพื่อพูดคุยกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- การเฝ้าระวังตรวจสอบ ดูแล ควบคุมและแก้ไขปัญหาด้านมลพิษและสารเคมี
- การเป็นหน่วยงานกลางช่วยประสานขอความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ผู้ให้บริการภายในนิคมอุตสาหกรรม เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินโครงการต่างๆ ของหน่วยงาน
- ลดขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องเอกสารลง เช่น การยื่นเสนอแผนหรือโครงการต่างๆ กับทางนิคมอุตสาหกรรม เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินงาน
- การสนับสนุนกิจกรรมของหน่วยงานในรูปแบบต่างๆ เช่น การสนับสนุนงบประมาณ การเข้าร่วมกิจกรรม การประสานงานโครงการ ฯลฯ
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องจากทางนิคมอุตสาหกรรม อย่างสม่ำเสมอและชัดเจน
- การมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน ก่อนเข้ามาประชุมร่วมกัน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการร่วมงานกับก.นอ. แยกรายด้าน พบว่า คู่ความร่วมมือ พึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่ระดับคะแนน 4.79 รองลงมา คือ การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ที่ระดับคะแนน 4.74 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.73 ตามลำดับ



- **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน :** เมื่อพิจารณา ในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือ มีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนของข้อกำหนดในการดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน อยู่ในระดับคะแนน 4.78 รองลงมา คือ การดำเนินงานร่วมกัน เป็นไปตามข้อกำหนด และความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับคะแนน 4.73 และ 4.65 ตามลำดับ

- **ความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ อยู่ในระดับคะแนน 4.75 รองลงมาคือ ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน และความสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับคะแนน 4.71 และ 4.69 ตามลำดับ
- **ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร:** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ และความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน อยู่ในระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.71 รองลงมาคือ ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ และความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากัน 4.69 และความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน อยู่ในระดับคะแนน 4.67
- **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม:** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประโยชน์ที่ชุมชนในท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.78 รองลงมาคือ ความต่อเนื่องของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมและคู่ความร่วมมือ อยู่ในระดับคะแนน 4.76 และการมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม และความเพียงพอของงบประมาณ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.75
- **ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่:** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชน อยู่ในระดับคะแนน 4.75 รองลงมาคือ ความเต็มใจช่วยเหลือคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชนเมื่อเกิดภาวะวิกฤต และความสม่ำเสมอของการพบปะ กับคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชน อยู่ในระดับคะแนน 4.73 และ 4.71 ตามลำดับ
- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการปฏิบัติงาน :** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน อยู่ในระดับคะแนน 4.82 รองลงมาคือ การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาอย่างสม่ำเสมอ การเปิดโอกาสให้คู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของโครงการร่วมกัน และการเปิดโอกาสให้คู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกัน อยู่ในระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.78 และ การจัดทำแผนงานร่วมกัน อยู่ในระดับคะแนน 4.76 ตามลำดับ
- **ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ:** เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจมากในทุกประเด็น โดยประเด็นการสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา และการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.73

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายประเด็น

ด้าน	ประเด็นความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย
1. การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน	ความชัดเจนของข้อกำหนดในการดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน	4.78
	ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่	4.65
	ความรับผิดชอบ	
	การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด	4.73
2. การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	4.75
	ความสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศ	4.69
	ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน	4.71

ด้าน	ประเด็นความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	4.69
	ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	4.71
	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	4.71
	ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	4.67
	ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ	4.69
4. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของท้องถิ่น	4.71
	การมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น	4.71
	การมีส่วนร่วมของท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	4.75
	ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการเพื่อชุมชนในท้องถิ่น	4.73
	ประโยชน์ที่ชุมชนในท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	4.78
	ความต่อเนื่องของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมและคู่ความร่วมมือ	4.76
	ความเพียงพอของงบประมาณ	4.75
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชน	4.75
	ความสม่ำเสมอของการพบปะ กับคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชน	4.71
	ความเต็มใจช่วยเหลือคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชนเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ	4.73
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.82
	การจัดทำแผนงานร่วมกัน	4.76
	การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	4.78
	การเปิดโอกาสให้คู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของโครงการร่วมกัน	4.78
	การเปิดโอกาสให้คู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกัน	4.78
7. การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา	4.73
	การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	4.73

2.4.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

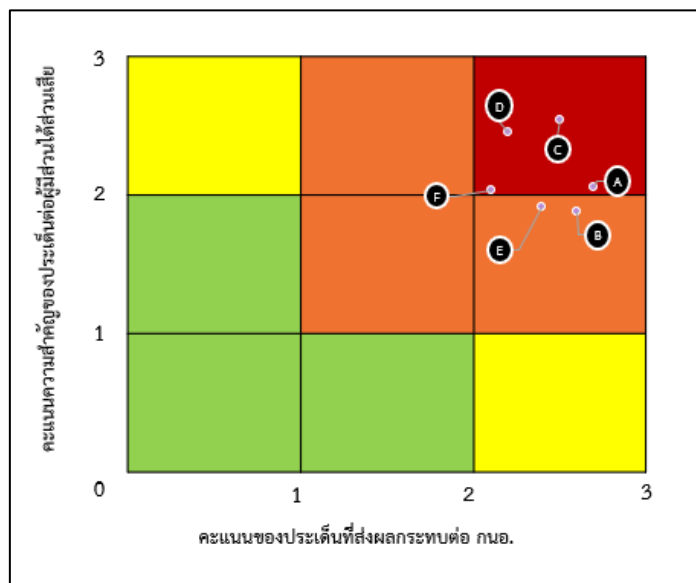
เมื่อพิจารณาถึงผลสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม พบว่า ปี 2567 กลุ่มตัวอย่างคู่ความร่วมมือ จำนวน 51 ราย ไม่มีรายใดที่มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม

2.4.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย

1) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของคู่ความร่วมมือ จากการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลของคู่ความร่วมมือ โดยใช้ Materiality Matrix พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี คือ ด้านการจัดการมลภาวะและสิ่งแวดล้อม ด้าน

การพัฒนาทักษะและส่งเสริมความมั่งคั่ง/รายได้ ด้านการพัฒนาการศึกษาและการเรียนรู้ และด้านการสนับสนุนและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ นอกนั้นเป็นประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี คือ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนและสังคม และด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ดังแผนภาพที่ 18

แผนภาพที่ 18 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของคู่ความร่วมมือ



ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด

ประเด็นที่มีความสำคัญมาก

ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง

ประเด็นที่มีความสำคัญน้อย

C	การพัฒนาทักษะและส่งเสริมความมั่งคั่ง/รายได้ ▪ การสร้างอาชีพให้กับคนในชุมชน ▪ การสนับสนุนการสอนภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ ฯลฯ ▪ การอบรมทักษะอาชีพเพื่อการต่อยอดอาชีพ ▪ การสนับสนุนด้านเศรษฐกิจ/พัฒนาด้านเศรษฐกิจ ▪ การสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน/สนับสนุนสินค้าชุมชน ▪ การสนับสนุนเงินทุนให้แก่วิสาหกิจชุมชน / กลุ่มอาชีพต่างๆ ▪ การต่อยอดอาชีพให้กับเกษตรกร เช่น กลุ่มเกษตรกรยางพารา ฯลฯ
D	การพัฒนาการศึกษาและการเรียนรู้ ▪ การสนับสนุน ส่งเสริม การพัฒนาและกิจกรรมโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง ▪ การสนับสนุนสื่อการเรียนการสอน ▪ การศึกษาดูงานนอกสถานที่ ▪ การสร้างหอประชุมโรงเรียน ▪ การส่งเสริมโครงการเกี่ยวกับเยาวชน ▪ การสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับนักเรียน ▪ การจัดหลักสูตร/ให้คำปรึกษาร่วมกัน ให้กับผู้ที่สนใจ ▪ การจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการเรียนรู้
A	การจัดการมลภาวะและสิ่งแวดล้อม ▪ การจัดโครงการรณรงค์/ลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ▪ การเฝ้าระวังตรวจสอบ ดูแล ควบคุมและแก้ไขปัญหาด้านมลพิษและสารเคมี ▪ การพัฒนา ปรับปรุง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในชุมชน เช่น พื้นฟูแหล่งน้ำ ปรับภูมิทัศน์ในชุมชน ฯลฯ ▪ การบริหารจัดการขยะ ▪ การเพิ่มพื้นที่สีเขียวภายในชุมชน เช่น การสร้างสวนสาธารณะ ฯลฯ ▪ การดูแลปัญหาน้ำเสียของชุมชน ▪ ความเข้มงวดในการตรวจสอบโรงงานภายในนิคมฯ

F	การสนับสนุนและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ - นิคมอุตสาหกรรมมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ - เจ้าหน้าที่ กนอ. ดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานต่างๆ - เจ้าหน้าที่ กนอ. ช่วยประสานงาน เมื่อหน่วยงานต้องการติดต่อผู้ประกอบการในพื้นที่นิคมฯ - การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท/โรงงาน ภายในนิคมอุตสาหกรรมที่ปิดกิจการให้ทราบ - การลดขั้นตอนการทำงานหนังสือ/บันทึก เพื่อให้การทำงานรวดเร็วและยืดหยุ่นขึ้น - การให้ความรู้ผู้ประกอบการด้าน ภาษี และสิทธิประโยชน์ - การวิจัยพัฒนาธุรกิจร่วมกัน - การเปิดโอกาสการทำงานร่วมกัน/ให้การทำงานมีความยืดหยุ่นมากขึ้น
B	การส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนและสังคม
E	การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

2) ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

- **ช่องทางที่ต้องการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ :** ให้ความสำคัญต่อการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมมากที่สุด ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 80.39 รองลงมา คือ ผ่านเจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม / ท่าเรืออุตสาหกรรม ร้อยละ 74.51 และแผ่นพับ / ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 35.29 ตามลำดับ
- **ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม :** ให้ความสำคัญสะดวกติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมผ่านโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 74.51 รองลงมาคือ ผ่านเจ้าหน้าที่ กนอ. / เจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม / ท่าเรืออุตสาหกรรมคิดเป็นร้อยละ 56.86 และ การเข้าพบ/ประชุม ร้อยละ 54.90 ตามลำดับ
- **ประเภทของข่าวสาร/ความรู้ต่างๆ ที่ต้องการจากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม :** ให้ความสำคัญกับข่าวสาร/ความรู้ด้านการสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ มากที่สุด ร้อยละ 64.71 ของประเภทข่าวทั้งหมด รองลงมา คือ ข่าวสาร/ความรู้ด้านการสร้างความมั่นคงและรายได้ ร้อยละ 58.82 และ ข่าวสาร/ความรู้ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ร้อยละ 56.86 ตามลำดับ

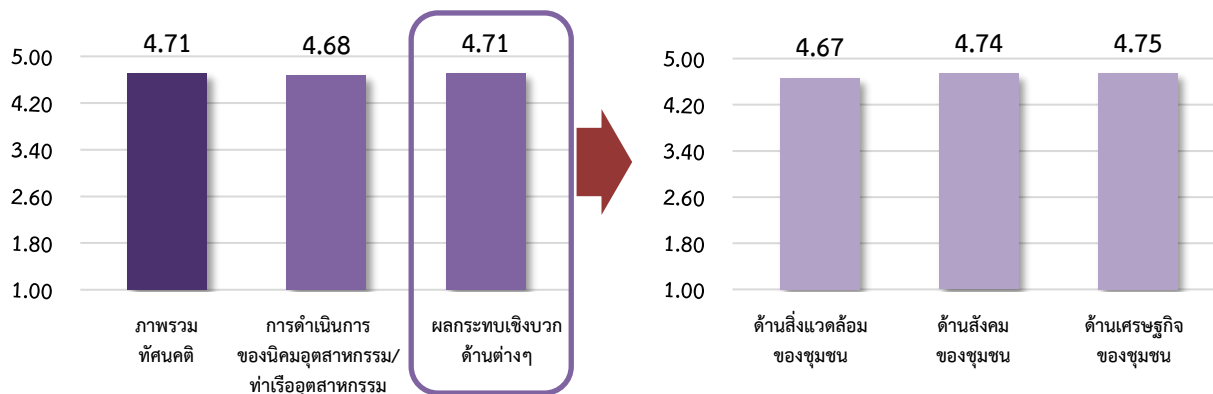
ตารางที่ 15 ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม 3 อันดับแรก

ช่องทางที่ต้องการรับสื่อประชาสัมพันธ์จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	ประเภทของข่าวสาร/ความรู้ต่างๆ ที่ต้องการจากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม
1. สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น (ร้อยละ 80.39)	1. โทรศัพท์ (ร้อยละ 74.51)	1. ด้านการสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ (ร้อยละ 64.71)
2. ผ่านเจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม / ท่าเรืออุตสาหกรรม (ร้อยละ 74.51)	2. ผ่านเจ้าหน้าที่ กนอ. / เจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม / ท่าเรืออุตสาหกรรม (ร้อยละ 56.86)	2. ด้านสุขภาพ (ร้อยละ 58.82)
3. ผ่านแผ่นพับ / ประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 35.29)	3. การเข้าพบ/ประชุม (ร้อยละ 54.90)	3. ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม (ร้อยละ 56.86)

2.4.4 ทัศนคติของกลุ่มความร่วมมือต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

กลุ่มความร่วมมือมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ในระดับดีมาก อยู่ที่ระดับคะแนน 4.71 เมื่อพิจารณาทัศนคติของกลุ่มความร่วมมือต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน พบว่า กลุ่มความร่วมมือมีทัศนคติที่ดีมากต่อการดำเนินการของ กนอ. และผลกระทบด้านต่างๆ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.68 และ 4.71 ตามลำดับ โดยผลกระทบที่กลุ่มความร่วมมือมีทัศนคติดีมากที่สุด คือ ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ อยู่ที่ระดับคะแนน 4.75 ดังแผนภาพที่ 19

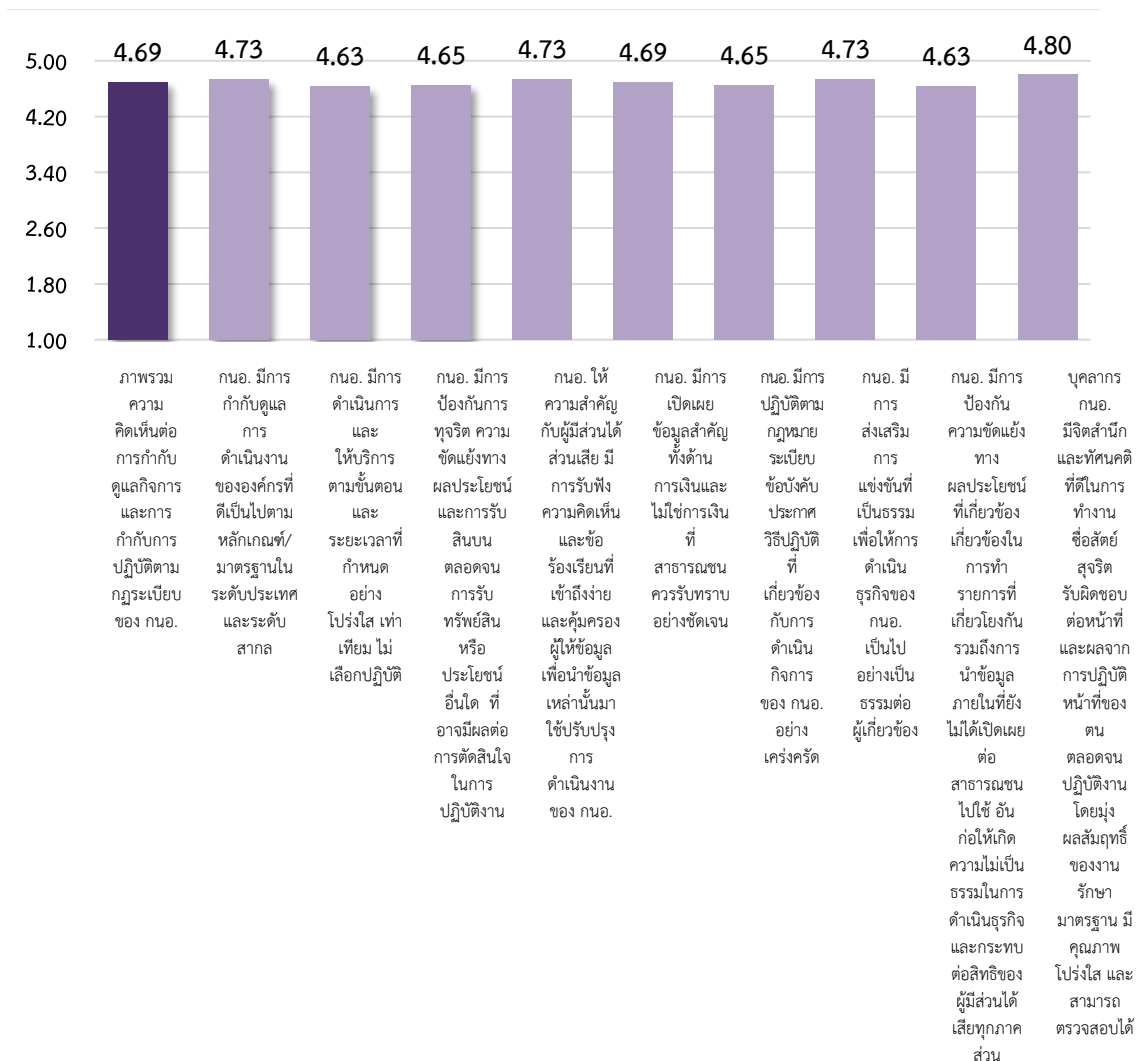
แผนภาพที่ 19 ทัศนคติของคู่ความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน



2.4.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.

คู่ความร่วมมือมีความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ. อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อยู่ที่ระดับคะแนน 4.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีความเห็นด้วยมากที่สุด คือ บุคลากร กนอ. มีจริยธรรม จิตสำนึก และทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่และผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตลอดจนปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับคะแนน 4.80 รองลงมา คือ กนอ. มีการกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์/มาตรฐานในระดับประเทศและระดับสากล กนอ. ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ. และ กนอ. มีการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของ กนอ. เป็นไปอย่างเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.73 และ กนอ. มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับคะแนน 4.69 ตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 20

แผนภาพที่ 20 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ ก.นอ. ของคู่ความร่วมมือ



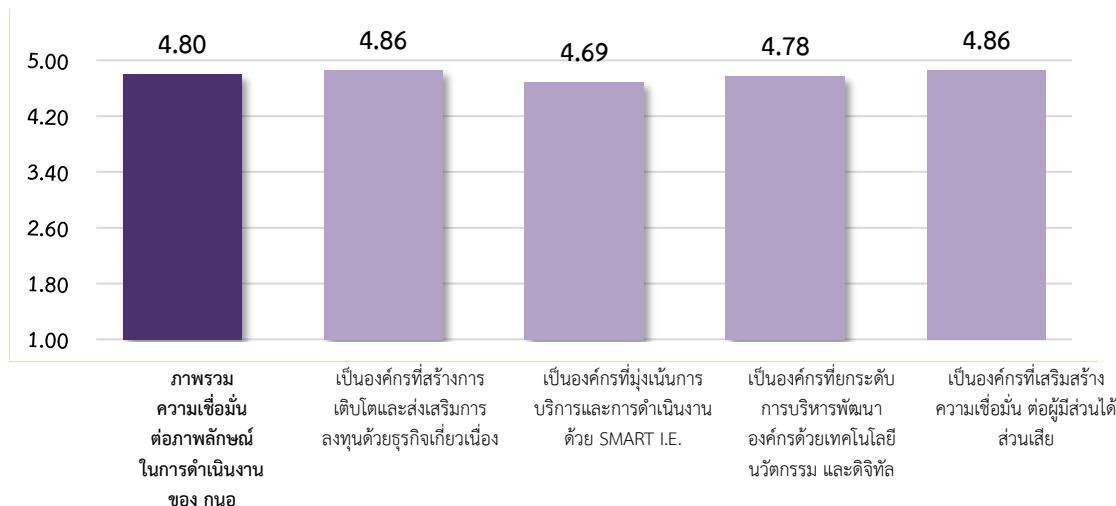
2.4.6 การรับรู้ว่าคุณสมบัติขององค์กรมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)

จากผลการสำรวจต่อการรับรู้ว่าคุณสมบัติขององค์กรมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) ของคู่ความร่วมมือ พบว่า คู่ความร่วมมือที่รับรู้การดำเนินงาน BCM มีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.24

2.4.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

คู่ความร่วมมือมีความเชื่อมั่นมากที่สุดต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนน 4.80 โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ เป็นองค์กรที่สร้างการเติบโตและส่งเสริมการลงทุนด้วยธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และเป็นองค์กรที่เสริมสร้างความเชื่อมั่น ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ที่ระดับคะแนน เท่ากันที่ 4.86 รองลงมาเป็นองค์กรที่ยกระดับการบริหารพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และดิจิทัล อยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.78 และ เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการบริการและการดำเนินงานด้วย Smart I.E. อยู่ที่ระดับคะแนน 4.69 ดังแผนภาพที่ 21

แผนภาพที่ 21 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของคู่ความร่วมมือ



2.4.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

จากการสำรวจความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือ พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของสื่อมวลชนปี 2567 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.94 โดยเพิ่มขึ้นจากปี 2566 โดยมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.04 และเมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2566 อยู่ที่ 0.19
2. การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2566 อยู่ที่ 0.18
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2566 อยู่ที่ 0.21
4. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2566 อยู่ที่ 0.15
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2566 อยู่ที่ 0.16
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2566 อยู่ที่ 0.08
7. การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปี 2566 อยู่ที่ 0.15

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือ ปี 2563-2567 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2563	2564	2565	2566	2567	62-63	63-64	64-65	65-66
ภาพรวม	-	-	-	4.90	4.94	-	-	-	0.04
การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน	-	-	-	4.91	4.72	-	-	-	-0.19
1. ความชัดเจนของข้อกำหนดในการดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน	-	-	-	4.93	4.78	-	-	-	-0.15
2. ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	-	-	-	4.89	4.65	-	-	-	-0.24
3. การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด	-	-	-	4.92	4.73	-	-	-	-0.19
การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	-	-	-	4.89	4.71	-	-	-	-0.18
4. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	-	-	-	4.87	4.75	-	-	-	-0.12
5. ความสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศ	-	-	-	4.92	4.69	-	-	-	-0.23
6. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน	-	-	-	4.89	4.71	-	-	-	-0.18
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	-	-	-	4.90	4.69	-	-	-	-0.21
7. ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ	-	-	-	4.93	4.69	-	-	-	-0.24
8. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ	-	-	-	4.89	4.71	-	-	-	-0.18



ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2563	2564	2565	2566	2567	62-63	63-64	64-65	65-66
9. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	-	-	4.90	4.71	-	-	-	-0.19
10. ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	-	-	4.88	4.67	-	-	-	-0.21
11. ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ	-	-	-	4.90	4.69	-	-	-	-0.21
การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	-	-	-	4.89	4.74	-	-	-	-0.15
12. การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของท้องถิ่น	-	-	-	4.86	4.71	-	-	-	-0.15
13. การมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น	-	-	-	4.86	4.71	-	-	-	-0.15
14. การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	-	-	-	4.88	4.75	-	-	-	-0.13
15. ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการเพื่อชุมชนในท้องถิ่น	-	-	-	4.90	4.73	-	-	-	-0.17
16. ประโยชน์ที่ชุมชนในท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของกลุ่มความร่วมมือ	-	-	-	4.91	4.78	-	-	-	-0.13
17. ความต่อเนื่องของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมและกลุ่มความร่วมมือ	-	-	-	4.91	4.76	-	-	-	-0.15
18. ความเพียงพอของงบประมาณ	-	-	-	4.88	4.75	-	-	-	-0.13
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	-	-	-	4.89	4.73	-	-	-	-0.16
19. ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือกลุ่มความร่วมมือ/คนในชุมชน	-	-	-	4.90	4.75	-	-	-	-0.15
20. ความสม่ำเสมอของการพบปะ กับกลุ่มความร่วมมือ/คนในชุมชน	-	-	-	4.88	4.71	-	-	-	-0.17
21. ความเต็มใจช่วยเหลือกลุ่มความร่วมมือ/คนในชุมชนเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ	-	-	-	4.88	4.73	-	-	-	-0.15
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	-	-	-	4.87	4.79	-	-	-	-0.08
22. ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	-	-	-	4.86	4.82	-	-	-	-0.04
23. การจัดทำแผนงานร่วมกัน	-	-	-	4.87	4.76	-	-	-	-0.11
24. การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาหารือกันอย่างสม่ำเสมอ	-	-	-	4.86	4.78	-	-	-	-0.08
25. การเปิดโอกาสให้กลุ่มความร่วมมือมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของโครงการร่วมกัน	-	-	-	4.88	4.78	-	-	-	-0.10
26. การเปิดโอกาสให้กลุ่มความร่วมมือมีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกัน	-	-	-	4.88	4.78	-	-	-	-0.10
การสนับสนุนการดำเนินงานของกลุ่มความร่วมมือ	-	-	-	4.88	4.73	-	-	-	-0.15
27. การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา	-	-	-	4.87	4.73	-	-	-	-0.14
28. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของกลุ่มความร่วมมือ	-	-	-	4.88	4.73	-	-	-	-0.15

หมายเหตุ : กลุ่มกลุ่มความร่วมมือเริ่มดำเนินการสำรวจปี 2566

2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) พบว่า ในปี 2567 ไม่มีผู้ที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของกลุ่มความร่วมมือ ปี 2563-2567 แยกรายประเด็น

ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงาน ร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2563	2564	2565	2566	2567	63-64	64-65	65-66	66-67
1. การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน	-	-	-	3.00	-	-	-	-	-3.00
2. การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	-	-	-	3.00	-	-	-	-	-3.00
4. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	-	-	-	3.00	-	-	-	-	-3.00
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. การสนับสนุนการดำเนินงานของกลุ่มความร่วมมือ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	3.00	-	-	-	-	-3.00

หมายเหตุ : กลุ่มความร่วมมือเริ่มดำเนินการสำรวจปี 2566

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

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

3.1 หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
➤ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. (ระดับคะแนน 4.40 : พึงพอใจมากที่สุด) ➤ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ร้อยละ 20.00, ระดับคะแนน 4.00 : ไม่พึงพอใจมาก) ➤ ความไม่พึงพอใจรายด้าน • ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 20.00, ระดับคะแนน 4.00 : ไม่พึงพอใจมาก)	❖ ยกระดับความพึงพอใจให้มากขึ้น โดย • ควรพัฒนานิคมอุตสาหกรรมมุ่งไปสู่อุตสาหกรรมดีเด่น และพัฒนานิคมอุตสาหกรรมแบบครบวงจร (นอกเหนือจากพัฒนาและบริหารจัดการนิคมฯ) โดยให้มีการบริหารจัดการด้านการตลาดด้วย เช่น จัด Business Matching, การเชิญชวนให้ต่างชาติเข้ามาเยี่ยมชมพื้นที่นิคมฯ เป็นต้น • การดำเนินงานของ กนอ. ที่ได้รับมอบภารกิจในการบริหารจัดการนิคมฯ ในไทยนั้น มีการบริหารจัดการที่ดี จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อประเทศไทย แต่จากเหตุการณ์รุนแรงที่มาบตาพุดนั้น การบริหารจัดการของ กนอ. ในการแก้ไขปัญหา/สถานการณ์ที่ยังไม่ดี ส่งผลไม่ดีต่อภาพลักษณ์ของไทย • ควรมีมาตรการเตรียมความพร้อมเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารจัดการนิคมฯ โดยมีใช้ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการที่ก่อเหตุรุนแรง แต่เพียงผู้เดียว • ควรมีมาตรการและแผนจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเฉพาะอุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยงสูง เช่น ปิโตรเคมี ฯลฯ อีกทั้งควรมีฐานข้อมูลชุมชนโดยรอบนิคมฯ ภายในรัศมี 5 กม. เช่น จำนวนชุมชน จำนวนผู้สูงอายุ ฯลฯ เพื่อนำมาบริหารจัดการต่อไป และควรมีทีมงานสำหรับจัดการเหตุการณ์ฉุกเฉินโดยเฉพาะ • ข้อมูลต้องโปร่งใส ชัดเจน และตอบสนองความต้องการข้อมูลของชุมชน โดยสอบถามจากชุมชนว่า ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ เช่น ข่าวอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นภายในชุมชน ฯลฯ ซึ่งควรมีจ้างคนในชุมชนมาร่วมเป็นทีมงาน กนอ. ในการเชื่อมโยง หรือเป็นช่องทาง/กระบอกเสียงให้กับชุมชน • ควรสร้างเครือข่าย (Network) กับหน่วยงานอื่น เช่น กลุ่มเกษตรกร หน่วยงานเกี่ยวกับถนน โดย กนอ. มีการจัดอบรมร่วมกัน เพื่อให้เกิด Strong Network แล้ว จะให้การแก้ไขปัญหาง่ายขึ้นและรวดเร็วขึ้น



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
➤ การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล จาก Materiality Matrix ● ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด ○ การจัดการความเสี่ยงของโรงงานภายในและนอกนิคมอุตสาหกรรม ○ การส่งเสริมการลงทุนและพัฒนานิคมอุตสาหกรรม ○ ความร่วมมือกับกรมโรงงานอุตสาหกรรมด้านความปลอดภัย ○ การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม ○ การลงทุนนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรือฯ เป็นไปตามแผนพัฒนารัฐวิสาหกิจ/แผนงบประมาณ ○ การสร้างและปลูกฝังองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมให้กับบุคลากร กนอ. ทุกระดับ ● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ○ การบริหารจัดการด้านการตลาด	● การดำเนินงานของ กนอ. ควรปรับให้ทันต่อโลกปัจจุบันและทันสมัยสถานการณ์ และมีการตอบสนองนโยบายจากภาครัฐอย่างชัดเจน ในด้าน CO₂ และ Climate Change ● ควรส่งเสริมและสนับสนุนประเด็น Climate Change โดยให้ผู้ประกอบการในนิคมฯ ให้เข้าถึงหรือได้ใช้ Solar Cell เพื่อลดปัญหา Climate Change ที่เกิดขึ้น ● ควรสนับสนุนมาตรการลดคาร์บอน เช่น สร้าง Solar Farm , มีจุดชาร์จไฟ, ใช้รถ EV ให้มากขึ้น โดยอาจให้เริ่มดำเนินการภายใน กนอ. ก่อน เช่น รถของเจ้าหน้าที่ กนอ. ใช้รถ EV ฯลฯ ❖ พัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ/แก้ปัญหาความกังวลของ หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐตามการจัดลำดับความสำคัญจาก Materiality Matrix ดังนี้ : ● ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี ○ การจัดการความเสี่ยงของโรงงานภายในและนอกนิคมอุตสาหกรรม - ประเมินความเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกนิคมฯ อย่างรอบด้านและครบถ้วน - แบ่งโซน (Zone) ของโรงงาน ตามผลประเมินความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อชุมชน โดยแบ่งเป็น High Risk และ Low Risk - มีมาตรการความปลอดภัย (Safety) อย่างเคร่งครัด และมีแผนฉุกเฉิน (BCP) ที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งตรวจสอบอุปกรณ์ต่างๆ ของโรงงานที่ประกอบการมากกว่า 10 ปี - ช่องทางการสื่อสารให้กับบุคคล/หน่วยงานภายนอกที่ฉับไว โดยเฉพาะชุมชนโดยรอบนิคมฯ รัศมี 5 กม. เป็นช่องทางที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มที่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร ○ การส่งเสริมการลงทุนและพัฒนานิคมอุตสาหกรรม - ผลักดันให้โรงงานที่ตั้งอยู่นอกนิคมฯ ให้ตั้งภายในพื้นที่นิคมฯ เพื่อกำกับดูแลโรงงานได้ง่ายและมีประสิทธิภาพ ซึ่งลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและก่อให้เกิดความปลอดภัยมากขึ้น อีกทั้งใช้ระบบสาธารณูปโภคร่วมกัน เป็นประหยัดทรัพยากร (ลดการสูญเสีย) และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ - จัดการ/พัฒนานิคมอุตสาหกรรมในรูปแบบ Cluster สำหรับ SMEs ไทย เพื่อบริหารจัดการพื้นที่นิคมฯ และสาธารณูปโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งอบรมให้ความรู้ให้แก่กลุ่มทุน SMEs ไทย ด้วย

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	○ ความร่วมมือกับกรมโรงงานอุตสาหกรรมด้านความปลอดภัย - ต้องการให้เจ้าหน้าที่ กนอ. และทุกโรงงาน รับรู้กฎหมายใหม่ และแนวปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย อย่างเท่าเทียมกันและเป็นไปแนวทางเดียวกัน/พัฒนาไปพร้อมๆ กัน โดยการแบ่งปันข้อมูล (SHARING) , การอบรม, การเรียนรู้ร่วมกัน ○ การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม - กำกับดูแลโรงงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งปัน (Share) ประสบการณ์ และอบรมความรู้ในการกำกับดูแล และบูรณาการกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้การกำกับดูแลมีประสิทธิภาพ ○ การลงทุนนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรือฯ เป็นไปตามแผนพัฒนารัฐวิสาหกิจ/ แผนงบลงทุน - การลงทุนนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมตามแผนพัฒนารัฐวิสาหกิจ/งบลงทุน จะต้องเป็นไปตามเป้าหมาย และติดตามผลการดำเนินงาน/การเบิกจ่ายงบลงทุนอย่างใกล้ชิด ○ การสร้างและปลูกฝังองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมให้กับบุคลากร กนอ. ทุกระดับ - สร้างองค์ความรู้ด้านนวัตกรรม และปลูกฝังความรู้ด้านนวัตกรรมให้กับบุคลากร กนอ. ในทุกระดับ เพื่อก่อให้เกิดนวัตกรรมในแต่ละกระบวนการขององค์กร ● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี ○ การบริหารจัดการด้านการตลาด - จัด Business Matching โดยอาจจัดให้มีตลาด/จุดให้บริการสินค้า (Outlet) ภายในนิคมฯ ที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าที่ต้องการได้อย่างครบครัน เป็นการลดระยะเวลาและขั้นตอนในการค้นหา (Searching) และเลือกซื้อสินค้าในหลายแหล่ง
➤ การวิเคราะห์ Mapping Analysis จากความพึงพอใจ และความสำคัญ/ความคาดหวัง ● ประเด็นที่ต้องรักษามาตรฐานความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) ลำดับที่ 1 ○ การดำเนินงานที่ตอบสนองต่อนโยบาย ○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ○ บุคลากรของ กนอ.	❖ ยกระดับสู่ความเป็นเลิศโดยตอบสนองความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐในประเด็นดังต่อไปนี้ ● การดำเนินงานที่ตอบสนองต่อนโยบาย - การดำเนินงานตามแผนพัฒนารัฐวิสาหกิจ (แผนงบลงทุน) ให้สอดคล้องกับนโยบายของประเทศ โดยนโยบายของกระทรวงคลัง ให้ กนอ. สนับสนุนภาคอุตสาหกรรม และมุ่งเป้าหมายไปสู่ BCG Model

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
○ ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	และพลังงานสะอาด รวมทั้งชักจูงนักลงทุนไทยและต่างชาติให้มาลงทุนในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม เพื่อสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจ - ตอบนโยบายของกระทรวง โดยมุ่งเน้นในการกำกับดูแลโรงงานให้เกิดความปลอดภัยอย่างเข้มงวด (ปัจจุบันมีการกำกับดูแลน้อยไป) และเรื่อง Sustainability - CO₂ - การกำกับดูแลโรงงานให้มีประสิทธิภาพ ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะ ด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม - นิคมอุตสาหกรรมทั่วประเทศ สามารถทำงานเชื่อมโยงประสานงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม หรือ กนอ. สนับสนุนงบประมาณให้กับกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม หรือบูรณาการทำงาน ร่วมกัน (เป็น Partner) เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ของชุมชนภายในรัศมี 5 กม. ของนิคมฯ ให้ดีขึ้น ● ช่องทางการติดต่อสื่อสาร - จัดตั้งศูนย์บริการให้ข้อมูลข่าวสารสำหรับชุมชน ในแต่ละนิคมฯ โดยจัดตั้งศูนย์ฯ ภายในหรือภายนอกนิคมฯ ที่ชุมชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก (เสมือนกับ OSS ของผู้ประกอบการ) จะทำให้ไม่ จำเป็นต้องพึ่งพิงผู้นำชุมชน - ติดต่อ/ประสานงาน และนำส่งข้อมูลข้อมูลโรงงานที่มีความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว และโรงงาน ส่งรายงานการประเมินความเสี่ยง ทุก 5 ปี ภายหลังจากประกอบกิจการ ตามกฎหมายใหม่ที่เพิ่งมีผล บังคับใช้ - การเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการลงทุนในแต่ละพื้นที่ ให้แก่นักลงทุนและบุคคลทั่วไป ผ่าน website - 1) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ได้รับงบประมาณจาก สสส. ในการทำโครงการ Happy workplace ให้กับโรงงาน โดยให้ กนอ. ช่วยเป็นช่องทางให้กับโครงการนี้ ในการเชื่อมโยงกับกรมฯ และหน่วยงานอื่นๆ เช่น จัดเวที เสวนา ประชาสัมพันธ์โครงการ เป็นต้น หรือ 2) เป็นช่องทางหรือเวทีในการเชื่อมโยงกับ Startup , Social Enterprise, บุคคลต่างๆ เข้าร่วม เช่น กนอ. จัดวัน กนอ. Day เป็นต้น ● บุคลากรของ กนอ. - บุคลากร กนอ. จะต้องมีความรู้ด้านนวัตกรรม เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ ด้วยนวัตกรรม โดยจะปรับปรุง/แก้ไขปัญหาที่เป็น Pain Point ขององค์กร นอกจากนี้ ผู้บริหาร

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	จะต้องให้ความสำคัญกับนวัตกรรม และสร้าง Mindset ด้านนวัตกรรมให้กับบุคลากร กนอ. ในทุกระดับ เพื่อก่อให้เกิดนวัตกรรมในแต่ละกระบวนการขององค์กร - ทักษะและความรู้ความสามารถสอดคล้องกับภารกิจของ กนอ. ทั้งในด้านการกำกับดูแล (Regulator) และการพัฒนา/ขายพื้นที่นิคมฯ อีกทั้งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการกำกับดูแลโรงงาน ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงงาน รวมทั้งความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และพลังงาน - ทักษะบุคลากร กนอ. ควรเพิ่มเติมให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น ESG, Climate change, CSR เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ/โรงงานในประเด็นดังกล่าวให้มากขึ้น ● ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน - กระบวนการและระบบงาน ของ กนอ. ควรเป็นไปตามมาตรฐาน และสอดคล้องกับเกณฑ์ของกระทรวงการคลัง (SE-AM) เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างยั่งยืน (Sustainability) - จากเหตุการณ์รุนแรงที่มามาตาฟุต นั้น กนอ. ควรจัดทำมาตรการจัดการความเสี่ยงที่ชัดเจน และประเมินความเสี่ยงภายในและภายนอกนิคมฯ อย่างรอบด้าน (เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์) และจะต้องมีการซ่อมแผนฉุกเฉินกับชุมชนโดยรอบนิคมฯ และจัดเตรียมทีมงานฉุกเฉินในการช่วยเหลือชุมชนอย่างจริงจัง ซึ่งปัจจุบัน กนอ. ขาดบุคลากรดังกล่าว ในการเชื่อมโยง/จัดการ/แก้ไขปัญหาให้กับชุมชนโดยรอบนิคมฯ ได้อย่างทันกาล และฉับไว ซึ่ง กนอ. ควรมีทีมงาน อาจจ้างคนในชุมชน เป็น Part time และทีมงานนี้จะเป็นแหล่งข้อมูล/ช่องทางสื่อสารระหว่าง กนอ.และชุมชน
➢ ภาพรวมทัศนคติของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ. (ระดับคะแนน 4.29 : ทัศนคติดีมาก) ➢ ทัศนคติต่อการดำเนินงานของ กนอ. รายด้าน ● การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.32 : ทัศนคติดีมาก) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ (ระดับคะแนน 4.28 : ทัศนคติดีมาก)	❖ ยกระดับทัศนคติของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. ให้ดียิ่งขึ้น โดย - กนอ. สนับสนุนและส่งเสริม โครงการ CSR อุตสาหกรรมรวมใจ ให้เกิดในทุกๆ พื้นที่นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กนอ. - ควรส่งเสริมและผลักดันผู้ประกอบการในนิคมฯ ต่างๆ ติดตั้ง Solar Cell และ EV Charging - การบริหารจัดการของเสีย ขยะมูลฝอย และขยะอุตสาหกรรมที่มีประสิทธิภาพ - ควรจัดทำฐานข้อมูลชุมชน (Profile) ด้านสุขภาพของชุมชน ว่า จำนวนของผู้สูงอายุ เด็กน้อย ฯลฯ และดำเนินงานด้านสุขภาพของชุมชนเป็นประจำและสม่ำเสมอ เช่น ตรวจสุขภาพฟรี (ประจำปี)



สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
● ผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.04 : ทัศนคติดี) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.20 : ทัศนคติดี) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจของชุมชน (ระดับคะแนน 4.67 : ทัศนคติดีมาก)	

3.2 ผู้ส่งมอบ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
➤ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. (ระดับคะแนน 4.95 : พึงพอใจมากที่สุด) ➤ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. (ไม่มี) ➤ ความไม่พึงพอใจรายด้าน (ไม่มี)	❖ เพิ่มระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป โดย ● การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญาที่กำหนดไว้ ● ขั้นตอนการขออนุมัติ/อำนาจการมอบหมายในการดำเนินการปรับปรุงให้รวดเร็วขึ้น ● การติดต่อสื่อสารให้รัดกุมมากขึ้น และประสานงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ● การปรับปรุงพื้นผิวถนนให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และดูแล/ตัดต้นไม้ไม่ให้กีดขวางการทำงานและไม่ให้ระสายไฟหรือสายโทรศัพท์ ● ความเพียงพอของบุคลากร กนอ. ต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน และความต่อเนื่องของการทำงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายบุคลากร ● การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน
➤ การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล จาก Materiality Matrix ● ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด ○ ผลกระทบและบริการที่ส่งมอบ ○ บุคลากร กนอ. ○ การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ ● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ○ การบริหารจัดการสัญญา ○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ○ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	❖ พัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ/แก้ปัญหาความกังวล ของผู้ส่งมอบตามการจัดลำดับความสำคัญจาก Materiality Matrix ดังนี้ : ● ประเด็นที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี ○ ผลกระทบและบริการที่ส่งมอบ - ดูแล/ตัดต้นไม้ไม่ให้ระสายไฟหรือสายโทรศัพท์ - ปรับปรุงถนน/แก้ไขพื้นผิวถนนภายในนิคมฯ และจัดระเบียบการจราจร - ดูแลสภาพแวดล้อมภายในนิคมฯ ให้สะอาด เป็นระเบียบ และสวยงาม เช่น เพิ่มป้ายข้อห้ามต่างๆ จัดการขยะ เพิ่มพื้นที่สีเขียว ถางหญ้า ฯลฯ - ปรับปรุงระบบระบายน้ำ/ทำความสะอาดท่อระบายน้ำ ไม่ให้เกิดน้ำท่วมขัง - อื่นๆ เช่น ใช้บริการหน่วยงานสาธารณูปโภคอื่นๆ ให้หลากหลาย ฯลฯ ○ บุคลากร กนอ. - ระบุเจ้าหน้าที่ กนอ. ที่รับผิดชอบงานที่ชัดเจน และมีเบอร์ติดต่อของเจ้าหน้าที่

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ/ให้คำแนะนำ และอธิบายปัญหา/ความต้องการได้อย่างชัดเจน - เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม/กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา - มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการทำงานร่วมกัน - ความต่อเนื่องของการทำงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร หรือโยกย้ายตำแหน่ง - อื่นๆ เช่น พุดจาสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ ฯลฯ ○ การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ - การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เช่น จราจร การแจ้งพื้นที่ในการปฏิบัติงาน มีอุปกรณ์กันทางเวลาปฏิบัติงาน ฯลฯ - การสนับสนุนและความร่วมมือจาก กนอ. อย่างสม่ำเสมอ และเมื่อมีการร้องขอ - อื่นๆ เช่น รักษามาตรฐานการทำงาน สื่อสารตลอดไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ฯลฯ ● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี ○ การบริหารจัดการสัญญา - การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญา - ติดต่ออย่างรวดเร็ว ○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร - ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยให้มากขึ้น เช่น Open Chat, Line ฯลฯ และติดต่อกับเจ้าหน้าที่ กนอ. ได้ง่ายและติดต่อได้ทุกครั้ง/ตลอดเวลา - เพิ่มช่องทาง/สื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีความชัดเจน เป็นปัจจุบัน และทันกาล ให้รับทราบ เช่น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ สารสนเทศที่ต้องการทราบ ฯลฯ - อื่นๆ เช่น ส่ง/ตอบอีเมลและหนังสือล่าช้า เจ้าหน้าที่สื่อสารผิดทำให้การทำงานล่าช้า ฯลฯ ○ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	- การวางแผนทำงานร่วมกัน และความชัดเจนของรายละเอียดของขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน - การทำงาน/แก้ไขปัญหาาร่วมกัน และการให้ความช่วยเหลือ - เพิ่มช่องทางการติดต่อและการประสานงานที่รวดเร็ว - การแจ้งข่าวสารและการติดตามอย่างสม่ำเสมอ - อื่นๆ เช่น ปรับเปลี่ยนกฎระเบียบให้ง่ายและเข้าใจมากขึ้น/ลดขั้นตอนปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น ฯลฯ
➤ การวิเคราะห์ Mapping Analysis จากความพึงพอใจ และความสำคัญ/ความคาดหวัง ● ประเด็นที่ต้องรักษาความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) ลำดับที่ 1 ○ การบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC) ○ ผลลัพธ์และบริการที่ส่งมอบ ○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ○ บุคลากร กนอ. ○ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ○ การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ	❖ รักษามาตรฐานความเป็นเลิศโดยตอบสนองความคาดหวังของผู้ส่งมอบในประเด็นดังต่อไปนี้ ● การบริหารจัดการสัญญา (เฉพาะ GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC) - ความชัดเจนของข้อกำหนด ขอบเขตการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในสัญญา - สัญญาเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และตรวจสอบได้ อีกทั้งให้ความสำคัญกับสัญญาที่ลงนามร่วมกัน - มุ่งเน้นความเท่าเทียมของผลประโยชน์ที่ได้รับร่วมกันระหว่าง กนอ. กับผู้ส่งมอบ ● ผลลัพธ์และบริการที่ส่งมอบ - ผลลัพธ์ที่ส่งมอบต้องมีรายละเอียดชัดเจน มาตรฐานและคุณภาพ ครบถ้วนตามเงื่อนไขสัญญา และมีการส่งมอบตรงเวลาที่กำหนด - บูรณาการทำงานร่วมกันระหว่าง กนอ. และผู้ส่งมอบ เพื่อการส่งมอบงานและการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว - การปรับปรุงระบบจราจร เช่น เพิ่มป้ายบอกทาง ปรับปรุงผิวถนน ปรับปรุงทางแยก/ทางเข้าออกนิคมฯ (ป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ) จัดระเบียบที่จอดรถ มีเจ้าหน้าที่ดูแลจราจร ฯลฯ - การปรับปรุงพื้นที่และสภาพแวดล้อมให้สะอาดและเป็นระเบียบ เช่น จัดการสายไฟให้เป็นระเบียบ ดูแลตัดต้นไม้ไม่ให้ระคายไฟ/สายโทรศัพท์ ฯลฯ - การบริหารจัดการขยะและมลภาวะภายในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	ช่องทางการติดต่อสื่อสาร - ประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้ส่งมอบที่เป็นประโยชน์ รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และชัดเจน/ครบถ้วนอย่างทั่วถึง เช่น การดำเนินงานของ กนอ. เป็นต้น - เพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารที่สะดวก ทันสมัย และมีการตอบกลับอย่างรวดเร็ว เช่น ไลน์ ฯลฯ - การติดต่อสื่อสาร/ให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ - ความพร้อมและอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดี เช่น ระบุหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน การนัดหมายที่ชัดเจน/แม่นยำ ฯลฯ บุคลากรของ กนอ. - บุคลากรมีความพร้อมในการทำงาน และสามารถติดต่อได้ตลอดหรือ 24 ชั่วโมง เพื่อรองรับเหตุฉุกเฉิน และสามารถปฏิบัติงานร่วมกันกับผู้ส่งมอบ - เจ้าหน้าที่ กนอ. มีความรู้ความสามารถ เข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย การให้ข้อมูลและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน และใช้ช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม (กับผู้รับข้อมูลข่าวสาร) - เพิ่มจำนวนบุคลากรของ กนอ. ให้เพียงพอต่อการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ - การระบุเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานอย่างชัดเจน และสำรองบุคลากรในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ - ความต่อเนื่องของการทำงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายบุคลากร ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน - ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวก และรวดเร็วต่อผู้ส่งมอบ รวมทั้งแจ้งขั้นตอนการดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรมให้ผู้ส่งมอบรับทราบ - ลดระยะเวลาและขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และรวบรัด ยืดหยุ่น เช่น ไม่ต้องออกหนังสือทุกครั้ง ฯลฯ - การวางแผนและปฏิบัติงาน ติดตามและแก้ไขปัญหาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง - การประชาสัมพันธ์/แจ้งเตือนผู้ประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรมให้ทราบล่วงหน้า เมื่อมีการลงพื้นที่ปฏิบัติงาน - การปฏิบัติงานของ กนอ. ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	- การประสานงาน การวางแผน และบูรณาการทำงานร่วมกันระหว่าง กนอ. และผู้ส่งมอบ เพื่อให้การปฏิบัติรวดเร็วมากขึ้น และป้องกันการเกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน - กำหนดผู้ประสานงานของนิคมอุตสาหกรรม และแจ้งให้ผู้ส่งมอบบรรเทา หากมีการเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม ● การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ - การเตรียมพื้นที่ในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนอุปกรณ์กันพื้นที่ในเวลาปฏิบัติงาน หรือ อุปกรณ์ในกรณีจำเป็นและเร่งด่วน - การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้ผู้ส่งมอบ พร้อมช่วยเหลือ/แก้ไข ปัญหากรณีเกิดปัญหาระหว่างการดำเนินการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ
➤ ภาพรวมทัศนคติของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.84 : ทัศนคติดีมาก) ➤ ทัศนคติต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน ● การดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.82 : ทัศนคติดีมาก) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ (ระดับคะแนน 4.84 : ทัศนคติดีมาก) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.78 : ทัศนคติดีมาก) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.87 : ทัศนคติดีมาก) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจของชุมชน (ระดับคะแนน 4.90 : ทัศนคติดีมาก)	❖ ยกระดับทัศนคติของผู้ส่งมอบที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมให้ดียิ่งขึ้น โดย ● การสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่ในช่องทางต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และการเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ● การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มศักยภาพในการสื่อสาร การตลาด และการประชาสัมพันธ์ โดยเน้นรูปแบบ 2 ทาง (Two Way Communication) ที่หลากหลาย มีความรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่ายเหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเช่น LINE, FACEBOOK, E-MAIL, WEBSITE เป็นต้น

3.3 สื่อมวลชน

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
➤ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.80 : พึงพอใจมากที่สุด)	❖ เพิ่มระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป โดย ● การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรให้มีความทันสมัยขึ้น ● การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มขององค์กร
➤ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ไม่มี) ➤ ความไม่พึงพอใจรายด้าน (ไม่มี)	
➤ การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล จาก Materiality Matrix ● ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด ○ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ○ ด้านกิจกรรมด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ○ ด้านการดูแลป้องกันน้ำท่วมภายในนิคมอุตสาหกรรม ● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ○ ด้านกิจกรรมด้านการตลาด	❖ พัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ/แก้ปัญหาความกังวล ของสื่อมวลชนตามการจัดลำดับความสำคัญจาก Materiality Matrix ดังนี้ : ● ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งควรดำเนินการภายในระยะเวลา 1 ปี ○ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร - ข่าวสารที่แจ้งสื่อมวลชน มีเนื้อหาเข้าใจง่าย ชัดเจน - เพิ่มความหลากหลายในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น ○ ด้านกิจกรรมด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม - การบริหารจัดการ พื้นที่ สิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง - การจัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เช่น การเยี่ยมเยียน, การตรวจสอบสุขภาพ ฯลฯ ○ ด้านการดูแลป้องกันน้ำท่วมภายในนิคมอุตสาหกรรม - การบริหารจัดการ ดูแลระบบป้องกันน้ำท่วม หรือระบบระบายน้ำฝน เพื่อป้องกันน้ำท่วมภายในนิคมฯ ● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ควรดำเนินการภายในระยะเวลา 2-3 ปี ○ ด้านกิจกรรมด้านการตลาด - การจัดกิจกรรมทางการตลาดทั้งในและต่างประเทศ เช่น Roadshow, ทัศนศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อประชาสัมพันธ์นิคมอุตสาหกรรมให้นักลงทุนรู้จักและเข้ามาลงทุน

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
➤ การวิเคราะห์ Mapping Analysis จากความพึงพอใจ และความสำคัญ/ความคาดหวัง - ประเด็นที่ต้องยกระดับสู่ความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) ลำดับที่ 1 - การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน - ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารการดำเนินงานของนิคมฯ/ท่าเรืออุตสาหกรรม - การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น - การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ - ขั้นตอนและกระบวนการการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ - การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน)	❖ รักษามาตรฐานความเป็นเลิศโดยตอบสนองความคาดหวังของกลุ่มสื่อมวลชนในประเด็นดังต่อไปนี้ - การสื่อสารประชาสัมพันธ์ - ข่าวสารที่แจ้งสื่อมวลชน มีเนื้อหาเข้าใจง่าย ชัดเจน - ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ทันกาล - ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม - แจ้งข่าวสารผ่านช่องทางที่สื่อมวลชนสะดวก เช่น ไลน์, อีเมล, เจ้าหน้าที่นิคมฯ เป็นต้น - การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น - ส่งเสริมโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนอย่างต่อเนื่อง - ส่งเสริมการการสร้างอาชีพให้ชุมชน - ส่งเสริมโครงการ/กิจกรรม ที่ช่วยลดสิ่งแวดล้อม - การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ - สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมของนิคมอุตสาหกรรมอย่างสม่ำเสมอ - เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนซักถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม - เจ้าหน้าที่ กนอ. สามารถติดต่อได้สะดวกและรวดเร็ว - ขั้นตอนและกระบวนการการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ - เชิญชวนกลุ่มสื่อมวลชนเข้าร่วมกิจกรรมของนิคมอุตสาหกรรม - การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน) - สนับสนุนกิจกรรมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง
➤ ภาพรวมทัศนคติของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.76 : ทัศนคติดีมาก) ➤ ทัศนคติต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน การดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	❖ ยกย่องทัศนคติของสื่อมวลชนที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมให้ดียิ่งขึ้น โดย การดำเนินงานต่างๆ ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ต้องมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มศักยภาพในการสื่อสาร การตลาด และการประชาสัมพันธ์ โดยเน้น

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
(ระดับคะแนน 4.80 : ทัศนคติดีมาก) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ (ระดับคะแนน 4.74: ทัศนคติดีมาก) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.68: ทัศนคติดีมาก) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.80: ทัศนคติดีมาก) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจของชุมชน (ระดับคะแนน 4.75: ทัศนคติดีมาก)	รูปแบบ 2 ทาง (Two Way Communication) ที่หลากหลาย มีความรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเช่น Line, Facebook, E-mail, Website เป็นต้น ● สื่อสารให้กลุ่มสื่อมวลชนเห็นถึงผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจของชุมชนจากการดำเนินงานของ กนอ. เช่น - มีการบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมโดยรอบนิคมฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ฯลฯ - ทำให้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนดีขึ้น - ทำให้สุขภาพของคนในชุมชนดีขึ้น - ทำให้เกิดการกระจายรายได้เพิ่มขึ้น - มีการบริหารจัดการองค์กร นิคมและท่าเรืออุตสาหกรรม ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดการนวัตกรรม

3.4 คู่ความร่วมมือ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
➤ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.94 : พึงพอใจมากที่สุด) ➤ ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ไม่มี) ความไม่พึงพอใจรายด้าน (ไม่มี)	❖ ยกระดับความพึงพอใจให้มากขึ้น โดย ● การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง ● การประสานงานในการทำงานร่วมกันระหว่าง กนอ. และ หน่วยงานการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ● การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนิคมฯ ให้ชัดเจน ● ดูแลพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน เช่น การแก้ปัญหามลพิษ ฝุ่น ควัน พื้นฟูสิ่งแวดล้อม ● ลดการทำเอกสารต่างๆในรูปแบบกระดาษ เช่น ขั้นตอนการยื่นเสนอแผนหรือโครงการต่างๆ กับทางนิคมฯ เป็นต้น โดยเปลี่ยนเป็นการส่งอีเมลล์ทดแทน เพื่อความรวดเร็วในการทำงานเวลากนอ. เข้ามาติดต่อขอความร่วมมือกับหน่วยงาน อยากให้มีแผนการทำงานที่ชัดเจนก่อนเข้ามาพูดคุย
➤ การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล จาก Materiality Matrix ● ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด ○ การจัดการมลภาวะและสิ่งแวดล้อม ○ การพัฒนาทักษะและส่งเสริมความมั่งคั่ง/รายได้ ○ การพัฒนาการศึกษาและการเรียนรู้ ○ การสนับสนุนและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ○ การส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนและสังคม ○ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	❖ พัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ/แก้ปัญหาความกังวลของคู่ความร่วมมือตามการจัดลำดับความสำคัญจาก Materiality Matrix ดังนี้ : ● ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งต้องดำเนินการเร่งด่วนภายใน 1 ปี ○ การจัดการมลภาวะและสิ่งแวดล้อม - การจัดโครงการ/กิจกรรม รณรงค์ ลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม - การเฝ้าระวังตรวจสอบ ดูแล ควบคุมและแก้ไขปัญหาด้านมลพิษและสารเคมี - การพัฒนา ปรับปรุง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในชุมชน เช่น พื้นฟูแหล่งน้ำ ปรับภูมิทัศน์ในชุมชน ฯลฯ - การบริหารจัดการขยะ - การเพิ่มพื้นที่สีเขียวภายในชุมชน เช่น การสร้างสวนสาธารณะ ฯลฯ - การดูแลปัญหาน้ำเสียของชุมชน - เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบโรงงานภายในนิคมฯ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	○ การส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนและสังคม - การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน และหน่วยงานท้องถิ่นในพื้นที่ เช่น การสนับสนุนงบประมาณ ฯลฯ - การดูแล ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพของคนในชุมชน - การสำรวจปัญหา ดูแล ติดตาม ปัญหาของชุมชน - การพัฒนาคุณภาพชีวิตคนในชุมชน - การดูแลด้านความปลอดภัยเหตุวิกฤต / อุบัติเหตุ / อุบัติภัย ของชุมชน - การจัดกิจกรรมให้กับชุมชน เช่น การแจกถุงยังชีพ การจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุ ○ การพัฒนาทักษะและส่งเสริมความมั่งคั่ง/รายได้ - การสร้างอาชีพให้คนในชุมชน - การสนับสนุนการสอนภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ ฯลฯ - การอบรมทักษะอาชีพเพื่อการต่อยอดอาชีพ - การสนับสนุน พัฒนา ด้านเศรษฐกิจของชุมชน - การสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน/สนับสนุนสินค้าชุมชน เช่น การสนับสนุนเงินทุน ฯลฯ ○ การพัฒนาการศึกษาและการเรียนรู้ - การสนับสนุน ส่งเสริม การพัฒนาและกิจกรรมโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างหอประชุมโรงเรียน การสนับสนุนทุนการศึกษา การศึกษาดูงานนอกสถานที่ ฯลฯ - การส่งเสริมโครงการ/กิจกรรม เกี่ยวกับเยาวชนในชุมชน - การจัดหลักสูตร/ให้คำปรึกษาร่วมกัน ให้กับผู้ที่สนใจ - การจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ ○ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน - การดูแลด้านความปลอดภัยบนท้องถนนและชุมชน เช่น การจัดระเบียบจราจร การซ่อมแซมถนนให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ฯลฯ - การกำหนดมาตรการควบคุมยานพาหนะเข้า-ออก พื้นที่นิคมอุตสาหกรรม

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	- การปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้มีความเสถียร ไม่ตก ไม่ดับ ภายในนิคมอุตสาหกรรม - การสนับสนุนการใช้พลังงานแสงอาทิตย์ ○ การสนับสนุนและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ - นิคมอุตสาหกรรมมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ - เจ้าหน้าที่ กนอ. ดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานต่างๆ - เจ้าหน้าที่ กนอ. ช่วยประสานงาน เมื่อหน่วยงานต้องการติดต่อผู้ประกอบการในพื้นที่นิคมฯ - การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท/โรงงาน ภายในนิคมอุตสาหกรรมที่ปิดกิจการให้รับทราบ - การลดขั้นตอนการทำหนังสือ/บันทึก เพื่อให้การทำงานรวดเร็วและยืดหยุ่นขึ้น - การให้ความรู้ผู้ประกอบการด้าน ภาษี และสิทธิประโยชน์ - การวิจัยพัฒนาธุรกิจร่วมกัน - การเปิดโอกาสการทำงานร่วมกัน/ให้การทำงานมีความยืดหยุ่นมากขึ้น
➤ การวิเคราะห์ Mapping Analysis จากความพึงพอใจ และความสำคัญ/ความคาดหวัง ● ประเด็นที่ต้องรักษามาตรฐานความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) ลำดับที่ 1 ○ การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน ○ การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร ○ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ○ การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ○ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ○ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ○ การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	❖ รักษามาตรฐานความเป็นเลิศให้ตอบสนองความคาดหวังของคู่ความร่วมมือเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ โดย ● การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน - การดูแลชุมชนร่วมกันในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการศึกษาและกีฬา (เช่น มอบทุนการศึกษา การจัดกิจกรรมของโรงเรียน ฯลฯ) ด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน (เช่น การบริหารจัดการขยะในชุมชน การปลูกต้นไม้ การกำจัดของเสีย ฯลฯ) ด้านการส่งเสริมอาชีพและการจ้างงาน (เช่น การอบรมทักษะอาชีพให้คนในชุมชน ฯลฯ) กิจกรรมเพื่อสังคม/การพัฒนาคุณภาพชุมชน (เช่น ดูแลความสะอาดชุมชน การเฝ้าระวังยาเสพติดภายในชุมชน) - การสนับสนุนการใช้ Smart Energy ภายในนิคมอุตสาหกรรม - การอำนวยความสะดวกของทางนิคมฯ ในการติดต่อผู้ประกอบการภายในนิคมฯ ● การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร และช่องทางการติดต่อสื่อสาร - การให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กนอ. - ความรวดเร็วและสม่ำเสมอในการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้รับทราบ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	● ช่องทางการติดต่อสื่อสาร - เพิ่มความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่ตรงตามความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ช่องทางออนไลน์ (Line, Facebook), เว็บไซต์ที่ กนอ., ฯลฯ ● การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ในรูปแบบของโครงการเพื่อท้องถิ่น - จัดสรรงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เช่น ทุนการศึกษา สาธารณูปโภค ฯลฯ - ด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน เช่น การขุดลอกคูคลองในชุมชน การบำบัดน้ำเสีย ฯลฯ - ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต และอาชีพ เช่น การส่งเสริม/พัฒนาทักษะอาชีพ การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน ฯลฯ - การสนับสนุนกิจกรรมชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การมอบสิ่งของให้ผู้ป่วยติดเตียง การแจกถุงยังชีพ การสนับสนุนประเพณีชุมชน ฯลฯ ● การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ - เพิ่มการพบปะ/ประชุมหารือ/พูดคุยให้มากขึ้น - เพิ่มความเอาใจใส่ ช่วยเหลือ คนในชุมชนมากขึ้น - เข้าพบและแจ้งหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ● ขั้นตอนการปฏิบัติงาน - มีส่วนร่วมในขั้นตอนการกำหนดกิจกรรม แนวทางการทำงาน ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม - ประสานงานในการทำงานร่วมกันและปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันระหว่าง กนอ. และหน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น - มีการติดตาม ประเมินผล โครงการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ - ลดขั้นตอนการทำเอกสารในรูปแบบกระดาษลง เปลี่ยนมาใช้อีเมลทดแทน

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
	● การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ - เพิ่มการสนับสนุนงบประมาณของชุมชน ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ต่างๆ ของชุมชน - การบริหารจัดการมลภาวะในชุมชน - การปรับปรุงถนนในชุมชน ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน - การสนับสนุนกิจกรรมของหน่วยงานท้องถิ่น เช่น ข้อมูลการดำเนินงาน การประสานกับผู้ประกอบการภายในนิคมฯ
➤ ภาพรวมทัศนคติของคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานของ กนอ. (ระดับคะแนน 4.71 : ทัศนคติดีมาก) ➤ ทัศนคติต่อการดำเนินงานของ กนอ. รายด้าน ● การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.68 : ทัศนคติดีมาก) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ (ระดับคะแนน 4.71 : ทัศนคติดีมาก) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.67 : ทัศนคติดีมาก) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมของชุมชน (ระดับคะแนน 4.74 : ทัศนคติดีมาก) ● ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจของชุมชน (ระดับคะแนน 4.75 : ทัศนคติดีมาก)	❖ ยกระดับทัศนคติของคู่ความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ.ให้ดียิ่งขึ้น โดย ● การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มศักยภาพในการสื่อสาร การตลาด และการประชาสัมพันธ์ โดยเน้นรูปแบบ 2 ทาง (Two Way Communication) ที่หลากหลาย มีความรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่ายเหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเช่น Line, Facebook, E-mail, Website เป็นต้น ● การสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงการดำเนินงานของ กนอ. ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น อากาศ น้ำ เสียง และขยะ เป็นต้น อย่างมีประสิทธิภาพ



การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
Industrial Estate Authority of Thailand