กนอ.
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย





รายงานฉบับย่อสำหรับผู้บริหาร (EXECUTIVE REPORT)

(ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆที่สำคัญต่อ กนอ.

(ภาพรวมทุกนิคมฯ/ท่าเรือฯ))

Tiger Advising Group TAG

บริษัท ไทเกอร์ แอดไวซิ่ง กรุ๊ป จำกัด

สารบัญ

หน้า

1. บทนำ 1
1.1 หลักการและเหตุผล 1
1.2 วัตถุประสงค์ 1
1.3 กรอบแนวคิดในการสำรวจ 2
1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน 3
1.5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 5
1.6 การแปลผลการสำรวจ 7
2. สรุปผลการสำรวจ 8
2.1 ผลการสำรวจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ 8
2.2 ผลการสำรวจของผู้ส่งมอบ 16
2.3 ผลการสำรวจของสื่อมวลชน 29
2.4 ผลการสำรวจของคู่ความร่วมมือ 38
3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน 47

1. บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 โดยมีบทบาทสำคัญในการจัดตั้งและบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมทั่วประเทศ เพื่อรองรับการลงทุนและส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมให้เติบโตอย่างสมดุลกับสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) และแนวคิด “Green and Great Strategy” ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หลักขององค์กรในการยกระดับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและความยั่งยืนในระยะยาว ในปีงบประมาณ 2568 กนอ. ยังคงดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว (พ.ศ. 2567–2571) โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความภักดีของผู้ใช้บริการ คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ หน่วยงานกำกับดูแล สื่อมวลชน และชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม รวมถึงการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและการยอมรับในบทบาทของ กนอ. ในฐานะองค์กรภาครัฐที่มุ่งพัฒนาอุตสาหกรรมควบคู่กับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม กนอ. ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนา “นิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ” (Eco Industrial Estate) และ “ท่าเรืออุตสาหกรรมเชิงนิเวศ” โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานที่โปร่งใส มีธรรมาภิบาล และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้กรอบแนวคิด ESG (Environment, Social and Governance) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างคุณค่าให้แก่ประเทศ ในปี 2568 กนอ. ได้ดำเนิน “โครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กนอ.” เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สะท้อนระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานในแต่ละด้าน ข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำไปใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการวางแผนปรับปรุง และพัฒนากลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กนอ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นฐานข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหารในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมในอนาคต นอกจากนี้ กนอ. ยังมุ่งส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (Digital Transformation) เช่น ระบบข้อมูลแบบเรียลไทม์ การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ และการสื่อสารออนไลน์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบททางเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างทันการณ์ อีกทั้งยังคงยึดมั่นในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างความไว้วางใจระหว่างองค์กรกับสังคม

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของ กนอ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน และสร้างความสมดุลระหว่างภาคอุตสาหกรรมกับสังคมและสิ่งแวดล้อม กนอ. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2568 ขึ้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการและสังคมอย่างต่อเนื่อง

1.2 วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของโครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรมประจำปี 2568 มีดังนี้

เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ทัศนคติ ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญต่อ กนอ. และการสำรวจการรับรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ.

1.3 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

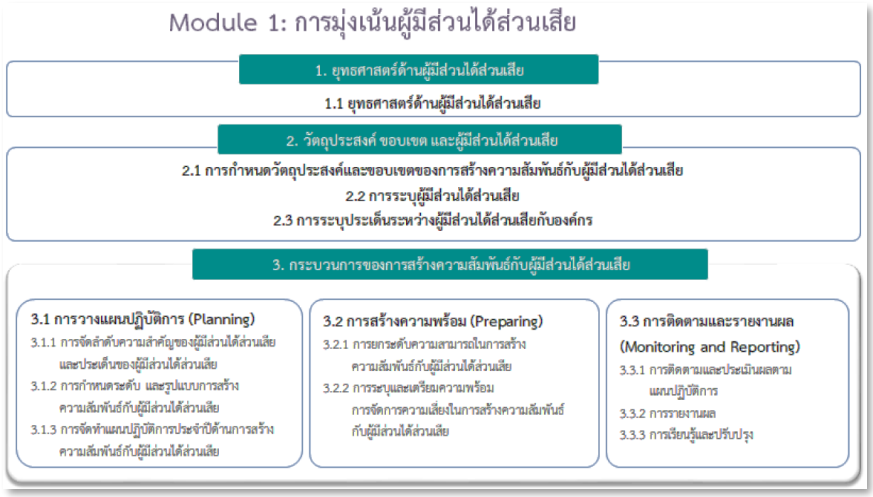
หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (SE-AM)

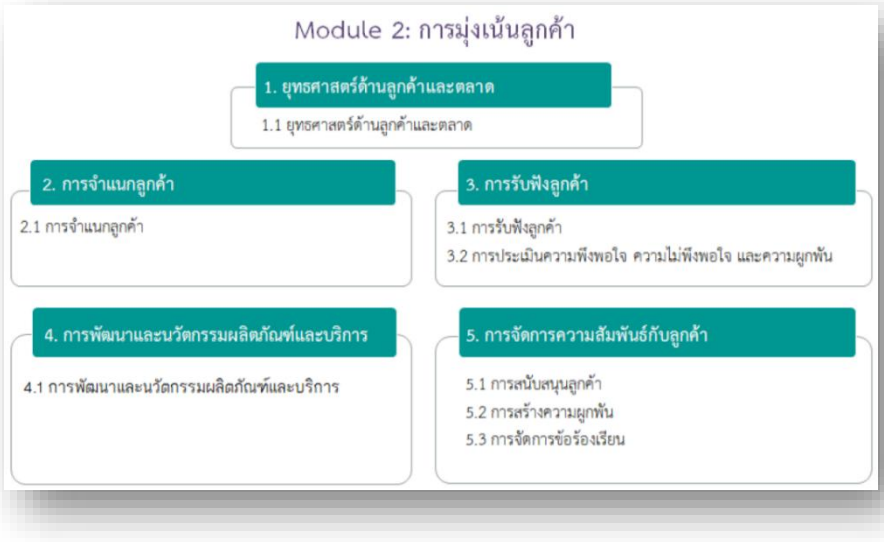
การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้ามีเป้าหมายให้รัฐวิสาหกิจมีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ ให้รัฐวิสาหกิจรับทราบ เรียนรู้ คาดการณ์ ถึงความต้องการ ความคาดหวัง ข้อกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า และใช้สารสนเทศเหล่านี้เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทางหรือกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสมรวมถึงสามารถติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาพลักษณ์ ตลอดจนความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ เพื่อบรรลุผลลัพธ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี และพัฒนาสู่ความยั่งยืนของรัฐวิสาหกิจ 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)

1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญประจำปี 2568 มีดังนี้

ตารางที่ 1 ขอบเขตงานของการสำรวจทัศนคติ ความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญของ กนอ. รวมทั้งวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ.

เป้าหมายการศึกษา	ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ	วิธีการรวบรวมข้อมูล	จำนวนตัวอย่าง	ผลลัพธ์
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญตามแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ กนอ. ปีงบประมาณ 2566-2570 (ทบทวนปีงบประมาณ 2568)				
• **หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ** • **ผู้ส่งมอบ** • **สื่อมวลชน** • **คู่ความร่วมมือ**	• ความต้องการ • ความคาดหวัง • ความพึงพอใจ • ความไม่พึงพอใจ • ทัศนคติ • ความกังวล • ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. • การรับรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	• จำนวนตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร	• เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5) • เชิงคุณภาพ

เป้าหมายการศึกษา	ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ	วิธีการรวบรวมข้อมูล	จำนวนตัวอย่าง	ผลลัพธ์
	กนอ. และการรับรู้เกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)			
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานด้าน Corporate CSR ของ กนอ.				
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแผนเสริมสร้างภาพลักษณ์ของ กนอ. (Corporate CSR Image)	• การสำรวจการรับรู้และประสิทธิผลจากการดำเนินงานด้าน Corporate CSR ของกนอ. โดยสำรวจความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ กนอ. ที่สะท้อนความต้องการของชุมชน สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • สำรวจการยอมรับและความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ กนอ. • ความต้องการและความคาดหวังต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ กนอ.	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	• จำนวนตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญ เป็นไปตามหลักสถิติ (อย่างน้อย 6 พื้นที่ ตามที่ กนอ. กำหนด)	• เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5) • เชิงคุณภาพ

1.5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1) หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ จำนวนตัวอย่าง 5 ราย
2) ผู้ส่งมอบ จำนวนตัวอย่าง 143 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**	**143**
	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.อซ (สภ.))	3

ลำดับที่	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
	นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 1 (สน.ทด.1)	3
	นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2 (สน.ทด.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
	นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1 (สน.ดช.1)	3
	นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2 (สน.ดช.2)	3
	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี) (สน.อต (ชบ.))	3
	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง) (สน.อต (รย.))	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (สน.ปท.)	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง) (สน.ปท.(ลฉ.))	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 (สน.ปท.3)	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 4 (สน.ปท.4)	3
	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5 (สน.ปท.5)	3
	นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด) (สน.ดอ.)	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

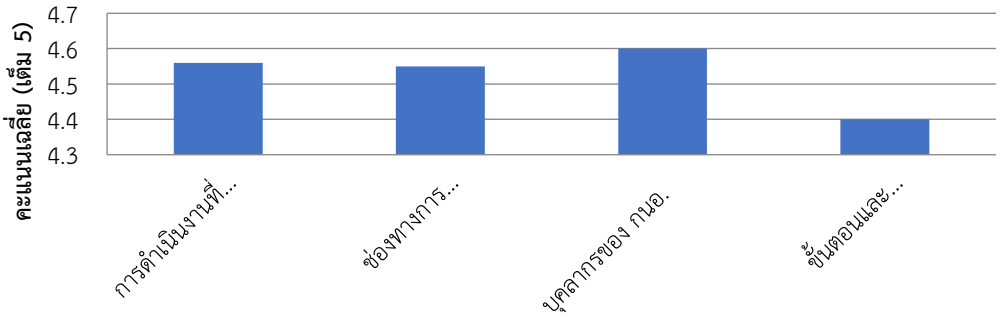
[1] Best, J. W. (1977). Research in Education. 3rd ed. Englewood Cliff, NJ: Prentice Hall, Inc.

2. สรุปผลการสำรวจ

2.1 ผลการสำรวจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

2.1.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

แผนภาพที่ 1: ภาพรวมและความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. รายด้าน (ปี 2568)



จากผลการสำรวจในปี 2568 พบว่า หน่วยงานกำกับดูแลและผู้ถือหุ้นภาครัฐมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.54 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปี 2567 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 คะแนน สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาเชิงระบบของ กนอ. ทั้งในด้านการบริหารจัดการเชิงนโยบาย การสื่อสารข้อมูล การบริหารบุคลากร และการปรับปรุงกระบวนการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการดำเนินงานตามแนวทาง BCG Economy และการยกระดับนิคมอุตสาหกรรมสู่ Smart Industrial Estate ที่ตอบสนองต่อมาตรฐานสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจหมุนเวียนอย่างเป็นรูปธรรมซึ่งสามารถดูได้จากตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุดต่อ “การกำกับดูแลกิจการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ” อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.68 รองลงมาคือ “ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจ” และ “บุคลากรของ กนอ.” ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.60 ขณะที่ด้าน “ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน” อยู่ที่ระดับคะแนน 4.40 ซึ่งแม้อยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่ยังเป็นประเด็นที่ควรพัฒนาต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความรวดเร็วและความคล่องตัวในการดำเนินงาน

ในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านการดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.56 โดยประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ “การดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบายของรัฐและความคาดหวังของหน่วยงานต้นสังกัด” ซึ่งอยู่ที่ 4.80 คะแนน สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของ กนอ. ในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิผล ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม

2. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 โดยหน่วยงานส่วนใหญ่เห็นว่า กนอ. มีระบบสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์ Smart I.E. Portal, ช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน และระบบข้อมูลแบบเรียลไทม์ ช่วยให้การติดต่อประสานงานกับภาครัฐและผู้ประกอบการมีความรวดเร็วและโปร่งใส

3. ด้านบุคลากรของ กนอ. มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 โดยเฉพาะในประเด็นความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และความกระตือรือร้นในการให้บริการ แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะภาครัฐ (Public Sector Competency Framework) ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกระทรวงอุตสาหกรรม

4. ด้านขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงคือ “ความชัดเจนของขั้นตอนการดำเนินงาน” และ “การบริหารระยะเวลาในกระบวนการทำงาน” ซึ่งได้รับการปรับปรุงให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นผ่านระบบดิจิทัล เช่น e-Service และระบบติดตามงานอัตโนมัติ (Workflow Tracking System)

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ.	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย	**5**	4.56	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
1. การรับรู้ถึงความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงานท่าน	5	4.80	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
2. การดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบาย และเป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงานท่าน	5	4.50	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3. ความครบถ้วนของการดำเนินงาน	5	4.40	0.52	พึงพอใจมาก
4. ความรวดเร็ว และทันเวลาของการดำเนินงาน	5	4.30	0.55	พึงพอใจมาก
5. ความสม่ำเสมอของการรายงานผลการดำเนินงาน	5	4.70	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	**5**	4.55	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5	4.60	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
7. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5	4.50	0.49	พึงพอใจมาก
8. ความเพียงพอของช่องทางการสื่อสารที่ให้ข้อมูลสารสนเทศ	5	4.60	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
9. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ	5	4.40	0.46	พึงพอใจมาก
10. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการ	5	4.30	0.60	พึงพอใจมาก
บุคลากรของ กนอ.	**5**	4.60	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
11. ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบดำเนินการสามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	5	4.50	0.51	พึงพอใจมาก
12. การแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็ว ตามที่ต้องการ	5	4.70	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
13. ความพร้อม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	5	4.70	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	**5**	4.40	0.52	พึงพอใจมาก
14. ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	4	4.30	0.53	พึงพอใจมาก
15. ความชัดเจนของระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการ	4	4.30	0.52	พึงพอใจมาก
16. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5	4.50	0.50	พึงพอใจมาก
รวม	**5**	**4.54**	**0.46**	**พึงพอใจมากที่สุด**

2.1.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ ประจำปี 2568 พบว่าไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามรายใดแสดงความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. สะท้อนให้เห็นถึงระดับความเชื่อมั่นที่สูงขึ้นในด้านการดำเนินงาน การประสานงาน และการให้บริการของ กนอ. โดยภาพรวมหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐมีความคิดเห็นว่า กนอ. มีพัฒนาการในเชิงบวก สามารถดำเนินงานได้ตามนโยบายของภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในระดับที่ดีมาก ทั้งนี้ ในปี 2568 ไม่มีข้อร้องเรียนหรือประเด็นความไม่พึงพอใจใดๆ แสดงได้จากตารางที่ 3 แสดงความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ.

2.1.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ นโยบายสำคัญของหน่วยงานที่ต้องการ/คาดหวังให้ กนอ. ดำเนินการ

ผลการสำรวจในปี 2568 พบว่าความคาดหวังที่มีต่อ กนอ. อยู่ในระดับ “คาดหวังมาก” ในทุกด้าน ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยรวม 3 คะแนนโดยมีประเด็นหลักที่หน่วยงานกำกับดูแลให้ความสำคัญ ได้แก่ การพัฒนาอุตสาหกรรมสีเขียวและปลอดคาร์บอน (Green & Carbon Neutral Estate) การส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาดและโครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะ (Smart Infrastructure) การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐและเอกชนเพื่อขับเคลื่อน ESG Industry และการยกระดับบุคลากรของ กนอ. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดการความยั่งยืน เมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจในปี 2567 ซึ่งหน่วยงานต่างๆ มีความคาดหวังต่อการจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัยในนิคมอุตสาหกรรมเป็นหลัก พบว่าในปี 2568 ความคาดหวังได้ขยายไปสู่การพัฒนาเชิงนโยบายที่ตอบโจทย์การเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจสีเขียวและดิจิทัลมากขึ้น โดยเฉพาะการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพและการสร้างมูลค่าเพิ่มจากเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานของ กนอ. ที่มุ่งยกระดับสู่การเป็น Smart Industrial Hub ในเชิงนโยบาย หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐมีความคาดหวังให้ กนอ. ดำเนินการเชิงรุกใน 3 มิติสำคัญ ได้แก่

1. การยกระดับระบบการกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมและสุขภาพชุมชน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการตรวจวัดและรายงานผลแบบเรียลไทม์
2. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ กนอ. ให้มีทักษะด้าน ESG และ Digital Management
3. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและประชาชนในกระบวนการบริหารจัดการนิคมฯ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญตามตารางที่ 4 แสดงนโยบายสำคัญของหน่วยงานที่ต้องการ/คาดหวังให้ กนอ. ดำเนินการ

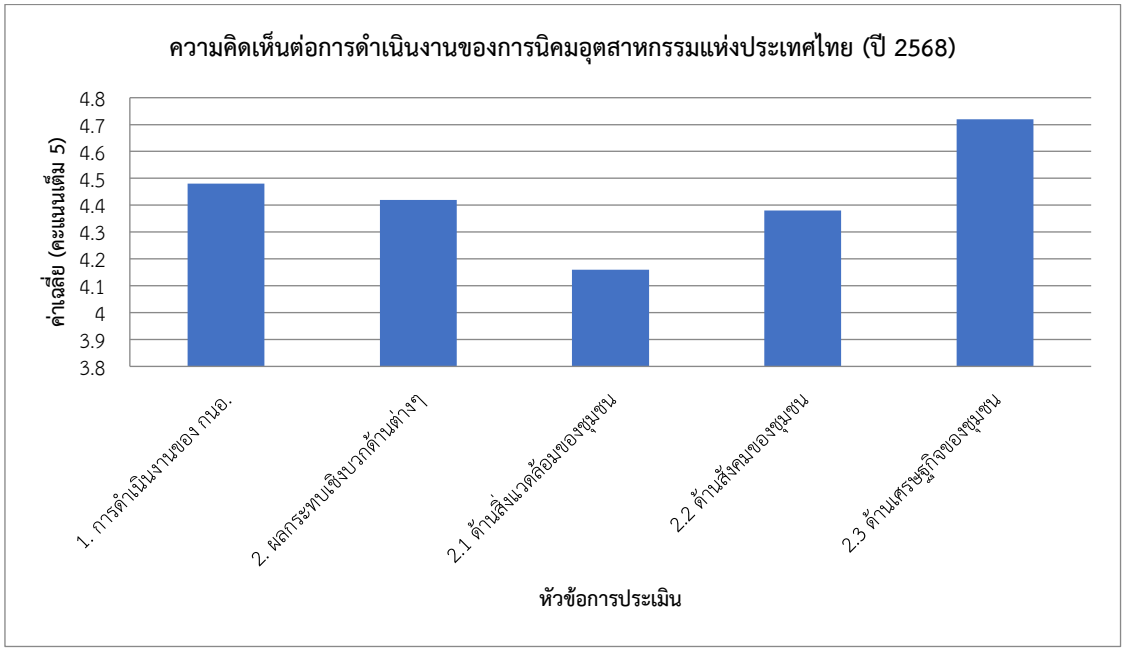
ตารางที่ 4 แสดงนโยบายสำคัญของหน่วยงานที่ต้องการ/คาดหวังให้ กนอ. ดำเนินการ

นโยบายสำคัญของหน่วยงานที่ต้องการ/คาดหวังให้ กนอ. ดำเนินการ	ระดับความกังวล/ความต้องการ/ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง
A การจัดการความเสี่ยงของโรงงานภายในและนอกนิคมอุตสาหกรรม	**คาดหวังมาก**	**3**
- เพิ่มระบบตรวจวัดสิ่งแวดล้อมแบบเรียลไทม์ (IoT Monitoring) และฐานข้อมูลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของโรงงาน	คาดหวังมาก	3
- ประเมินความเสี่ยงด้านพลังงานสะอาดและมลพิษเชิงพื้นที่	คาดหวังมาก	3
- แบ่งโซน High/Low Risk ตามผลประเมินสิ่งแวดล้อม	คาดหวังมาก	3
B การส่งเสริมการลงทุนและพัฒนานิคมอุตสาหกรรม	**คาดหวังมาก**	**3**
- ส่งเสริม Green Investment และ Smart Industrial Hub	คาดหวังมาก	3
- ดึงดูดนักลงทุน ESG ผ่านมาตรการสิทธิประโยชน์สีเขียว (Green Incentive)	คาดหวังมาก	3
- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน Smart Utility ภายในนิคม	คาดหวังมาก	3

นโยบายสำคัญของหน่วยงานที่ต้องการ/คาดหวังให้ กนอ. ดำเนินการ	ระดับความกังวล/ความต้องการ/ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง
C การบริหารจัดการด้านการตลาด	**คาดหวังมาก**	**3**
- จัด Business Matching โดยอาจจัดให้มีตลาด/จุดให้บริการสินค้า (Outlet) ภายในนิคมฯ ที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าที่ต้องการได้อย่างครบครัน เป็นการลดระยะเวลาและขั้นตอนในการค้นหา (Searching) และเลือกซื้อสินค้าในหลายแหล่ง	คาดหวังมาก	3
- พัฒนาแพลตฟอร์มตลาดออนไลน์สำหรับผู้ประกอบการในนิคม	คาดหวังมาก	3
- ใช้ Big Data วิเคราะห์แนวโน้มความต้องการของนักลงทุน	คาดหวังมาก	3
D ความร่วมมือกับกรมโรงงานอุตสาหกรรมด้านความปลอดภัย	**คาดหวังมาก**	3
- พัฒนามาตรฐานความปลอดภัยเชิงดิจิทัลร่วมกับกรอ.	คาดหวังมาก	3
- ใช้ระบบแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉินอัจฉริยะ (Smart Safety Alert)	คาดหวังมาก	3
- จัดอบรมความปลอดภัยเชิงบูรณาการระหว่างหน่วยงาน	คาดหวังมาก	3
E การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม	**คาดหวังมาก**	3
- ขับเคลื่อนนโยบาย Green Industry และ BCG Economy	คาดหวังมาก	3
- สอดคล้องกับนโยบายกระทรวงฯ ในการลดการปล่อยคาร์บอน	คาดหวังมาก	3
- บูรณาการแผนงานรัฐ–เอกชนเพื่อสร้างความยั่งยืนเชิงระบบ	คาดหวังมาก	3
F การลงทุนนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรือฯ เป็นไปตามแผนพัฒนารัฐวิสาหกิจ/แผนงบลงทุน	**คาดหวังมาก**	3
- ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสะอาด เช่น ระบบจัดการน้ำหมุนเวียนและพลังงานหมุนเวียน	คาดหวังมาก	3
- ติดตามประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณสีเขียว	คาดหวังมาก	3
- บูรณาการโครงการกับเป้าหมาย SDG และ ESG ของประเทศ	คาดหวังมาก	3
G การสร้างและปลูกฝังองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมให้กับบุคลากร กนอ. ทุกระดับ	**คาดหวังมาก**	**3**
- พัฒนาหลักสูตร Digital Transformation และ Green Skills	คาดหวังมาก	3
- จัดตั้งศูนย์นวัตกรรมด้าน Circular Economy ภายใน กนอ.	คาดหวังมาก	3
- ส่งเสริมการวิจัยร่วมกับมหาวิทยาลัยและภาคเอกชน	คาดหวังมาก	3

2.1.4 ทัศนคติของผู้แทนหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ.

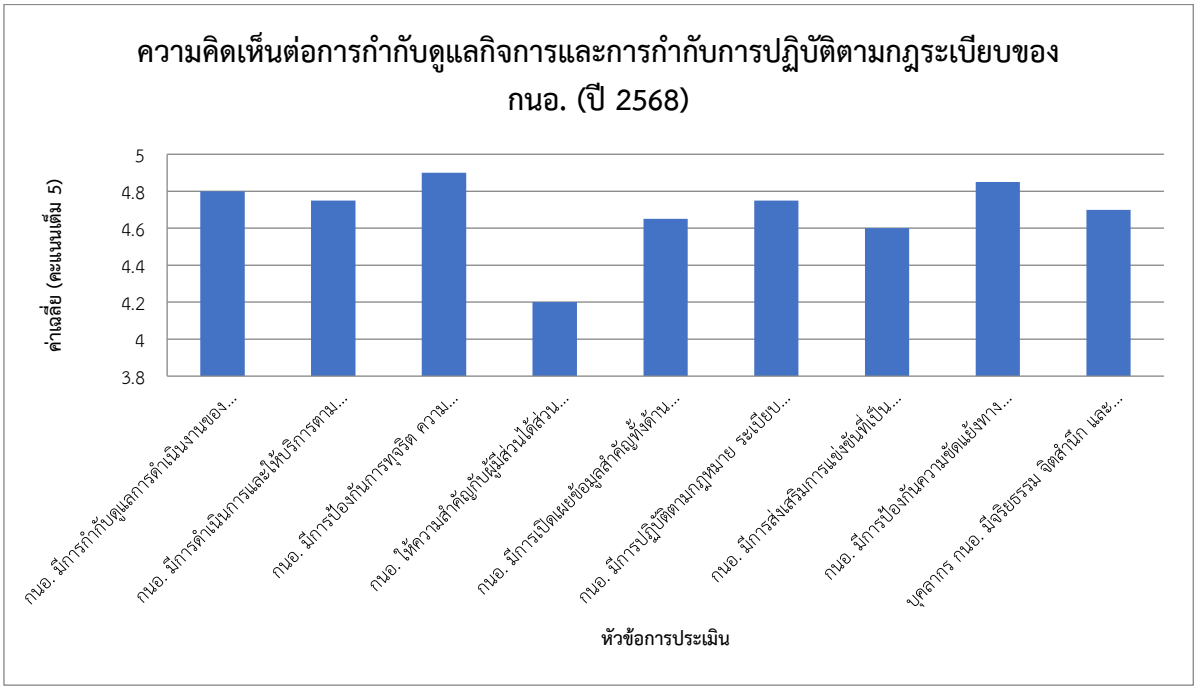
จากผลการสำรวจปี 2568 พบว่า หน่วยงานกำกับดูแลและผู้ถือหุ้นภาครัฐมีทัศนคติ “ดีมาก” ต่อการดำเนินงานของ กนอ. โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.45 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และมีค่า SD เท่ากับ 0.42 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มเชิงบวกต่อบทบาทของ กนอ. ในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมสู่ความยั่งยืนและการตอบสนองต่อนโยบาย BCG Economy และ ESG Industry ดังแผนภาพที่ 2 แสดงภาพรวมทัศนคติของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ.



แผนภาพที่ 2 แสดงภาพรวมทัศนคติของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ.

2.1.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.

จากการวิเคราะห์เชิงลึก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานกำกับดูแลและผู้ถือหุ้นภาครัฐเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในทุกมิติ โดยเฉพาะในประเด็น “การป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน” ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.90 คะแนน (SD 0.32) สะท้อนให้เห็นถึงความมั่นใจของภาคส่วนกำกับต่อระบบควบคุมภายในและจรรยาบรรณขององค์กร นอกจากนี้ ประเด็น “การกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ระดับประเทศและสากล” และ “การดำเนินงานตามขั้นตอนที่โปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ” ได้รับคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.80 และ 4.75 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งเช่นกัน ส่วนประเด็น “การรับฟังข้อร้องเรียนและคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล” อยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.20 คะแนน (SD 0.63) หรือระดับเห็นด้วย สะท้อนว่าผู้ตอบต้องการให้ กนอ. เพิ่มกลไกเชิงรุกในการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้นในด้าน “การเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน” และ “การส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม” ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.65 (SD 0.45) และ 4.60 (SD 0.50) ตามลำดับ ในขณะที่ “การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบอย่างเคร่งครัด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.75 (SD 0.45) และ “บุคลากรมีจริยธรรมและจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน” ได้คะแนน 4.70 (SD 0.49) ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง



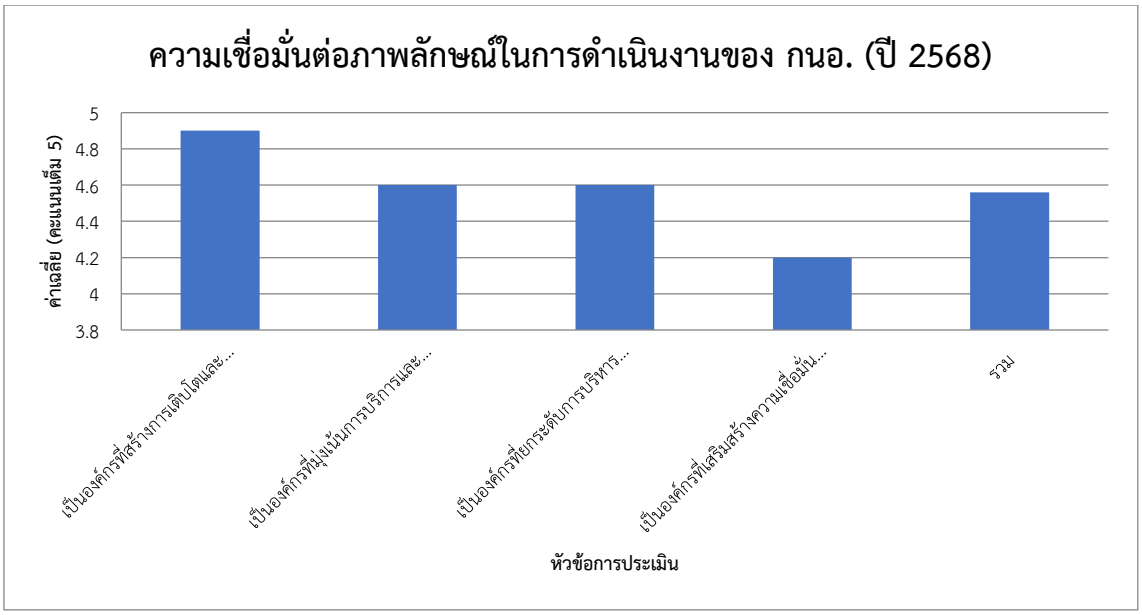
2.1.6 การรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)

ผลของปี 2568 แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานกำกับดูแลและผู้ถือหุ้นภาครัฐส่วนใหญ่มีการรับรู้ถึงการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ในระดับที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อน โดยมีหน่วยงานที่รับรู้ถึงกระบวนการ BCM จำนวน 3 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ขณะที่อีก 2 หน่วยงาน (ร้อยละ 40.00) ยังไม่รับรู้รายละเอียดหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งแนวโน้มนี้สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาเชิงบวกของ กนอ. ในด้านการสื่อสาร การจัดการความเสี่ยง และการส่งเสริมความเข้าใจในระบบ BCM ภายในองค์กรและเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะการซ้อมแผนตอบโต้เหตุฉุกเฉิน การวางระบบสำรองข้อมูล การทบทวนกระบวนการผลิต และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัยให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล (เช่น ISO 22301: Business Continuity Management Systems) ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมสามารถดำเนินต่อได้อย่างต่อเนื่องแม้ในภาวะวิกฤต ในเชิงการบริหารจัดการ ผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า กนอ. มีความก้าวหน้าในการสร้างความตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระบบ BCM ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญขององค์กรรัฐวิสาหกิจที่ต้องเผชิญกับความท้าทายด้านความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน การรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM) ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

2.1.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของหน่วยงานกำกับดูแลและผู้ถือหุ้นภาครัฐในปี 2568 พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับ 4.56 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากนอ. สามารถรักษามาตรฐานและพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์และนโยบายภาครัฐ ทั้งนี้ ประเด็นที่ได้รับคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุด ได้แก่ การที่กนอ. เป็นองค์กรที่สร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจและส่งเสริมการลงทุนด้วยธุรกิจเกี่ยวเนื่อง โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.90 หรือ “เชื่อมั่นมากที่สุด” รองลงมาคือ การเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการบริการและการดำเนินงานด้วย Smart I.E. และการยกระดับการบริหารพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และดิจิทัล ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.60 เท่ากัน ขณะที่ประเด็นที่ได้รับคะแนนเชื่อมั่นต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับสูง คือ การเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.20 แสดงถึงการรับรู้

ในเชิงบวกและศรัทธาต่อบทบาทของกนอ. ในการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและยั่งยืนซึ่งแสดงผลสรุปได้จาก ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.



2.1.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1.1) จากผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานกำกับดูแลและผู้ถือหุ้นภาครัฐระหว่างปี พ.ศ. 2564–2568

พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ในปี 2568 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.54 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปี 2567 ซึ่งอยู่ที่ 4.40 คะแนน แสดงถึงแนวโน้มการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านการบริหารจัดการเชิงนโยบาย การสื่อสารองค์กร และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของภาครัฐและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกระดับ เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน พบว่าแนวโน้มคะแนนความพึงพอใจมีการปรับตัวดีขึ้นในทุกมิติ โดยเฉพาะ 4 ด้านหลัก ดังนี้:

1. การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย มีค่าเฉลี่ย 4.56 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปี 2567 เท่ากับ +0.32 คะแนน สะท้อนถึงความสามารถของ กนอ. ในการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐให้เกิดผลเชิงรูปธรรม เช่น การดำเนินงานตามแนวทาง BCG Economy การพัฒนา Smart Industrial Estate และการบูรณาการเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เข้ากับยุทธศาสตร์องค์กร

2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.55 คะแนน เพิ่มขึ้น +0.31 คะแนนจากปี 2567 แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาในเชิงระบบการสื่อสารที่ครอบคลุมและโปร่งใสมากขึ้น เช่น การใช้ Smart I.E. Portal ระบบข้อมูลแบบเรียลไทม์ และช่องทางดิจิทัลที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการประสานงาน

3. บุคลากรของ กนอ. มีค่าเฉลี่ย 4.60 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปี 2567 เท่ากับ +0.33 คะแนน ซึ่งเป็นด้านที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดในปีนี้ สะท้อนถึงการพัฒนาอย่างเป็นระบบของบุคลากร ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และการให้บริการด้วยจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบ

4. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.40 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปี 2567 เท่ากับ +0.20 คะแนน ซึ่งแม้อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” แต่ยังเป็นประเด็นที่ควรพัฒนาต่อเนื่อง โดยเฉพาะการเพิ่มความคล่องตัวและลดขั้นตอนซ้ำซ้อนผ่านระบบ e-Service และ Workflow Tracking System

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2564	2565	2566	2567	2568	64-65	65-66	66-67	67-68
ภาพรวม	**4.50**	**4.60**	**4.20**	**4.40**	**4.54**	**0.10**	**-0.40**	**0.20**	**0.14**
การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย	**4.29**	**4.60**	**4.26**	**4.24**	4.56	**0.31**	**-0.34**	**-0.02**	0.32
1. การรับรู้ถึงความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงาน	4.33	4.80	4.40	4.80	4.80	0.47	-0.40	0.40	0
2. การดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบาย และเป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงาน	4.30	4.60	4.20	4.00	4.50	0.30	-0.40	-0.20	0.5
3. ความครบถ้วนของการดำเนินงาน	4.33	4.40	4.00	4.00	4.40	0.07	-0.40	0.00	0.4
4. ความรวดเร็ว และทันเวลาของการดำเนินงาน	4.20	4.60	4.40	3.80	4.30	0.40	-0.20	-0.60	0.5
5. ความสม่ำเสมอของการรายงานผลการดำเนินงาน	4.29	4.60	4.25	4.60	4.70	0.31	-0.35	0.35	0.1
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	**4.23**	**4.08**	**4.29**	**4.24**	4.55	**-0.15**	**0.21**	**-0.05**	0.31
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.22	4.20	4.20	4.40	4.60	-0.02	0.00	0.20	0.2
7. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.20	4.20	4.60	4.40	4.50	0.00	0.40	-0.20	0.1
8. ความเพียงพอของช่องทางการสื่อสารที่ให้ข้อมูลสารสนเทศ	4.30	3.80	4.20	4.40	4.60	-0.50	0.40	0.20	0.2
9. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ	4.30	4.20	4.50	4.20	4.40	-0.10	0.30	-0.30	0.2
10. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการ	4.11	4.00	4.00	3.80	4.30	-0.11	0.00	-0.20	0.5
บุคลากร กนอ.	**4.48**	**4.53**	**4.87**	**4.27**	4.60	**0.05**	**0.33**	**-0.60**	0.33
11. ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบดำเนินการ สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	4.50	4.60	4.80	4.00	4.50	0.10	0.20	-0.80	0.5
12. การแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็ว ตามที่ต้องการ	4.44	4.20	4.80	4.40	4.70	-0.24	0.60	-0.40	0.3
13. ความพร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.50	4.80	5.00	4.40	4.70	0.30	0.20	-0.60	0.3
ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	**4.13**	**4.67**	**4.40**	**4.20**	4.40	**0.54**	**-0.27**	**-0.20**	0.2
14. ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	4.13	4.75	4.40	**4.00**	4.30	0.62	-0.35	-0.40	0.3
15. ความชัดเจนของระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการ	4.25	4.60	4.40	**4.00**	4.30	0.35	-0.20	-0.40	0.3
16. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.00	4.60	4.40	**4.20**	4.50	0.60	-0.20	-0.20	0.3

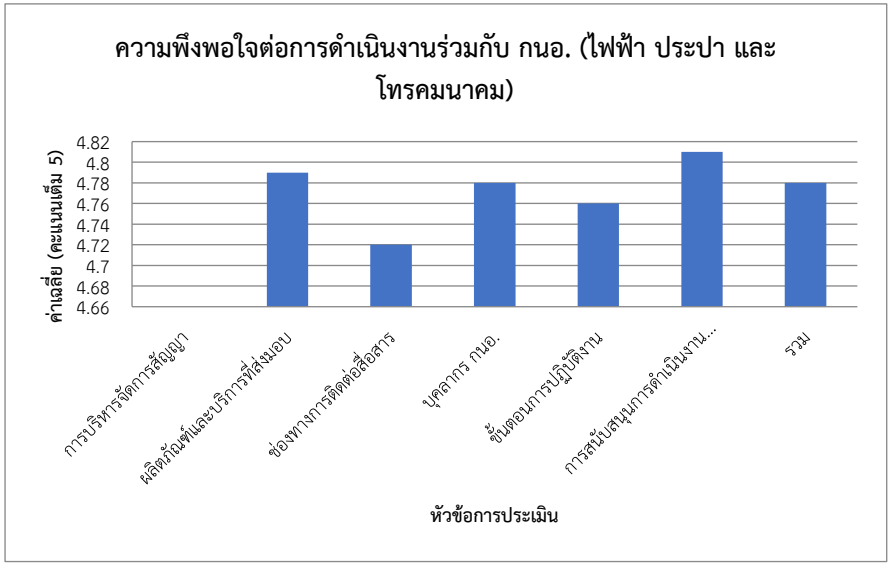
2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

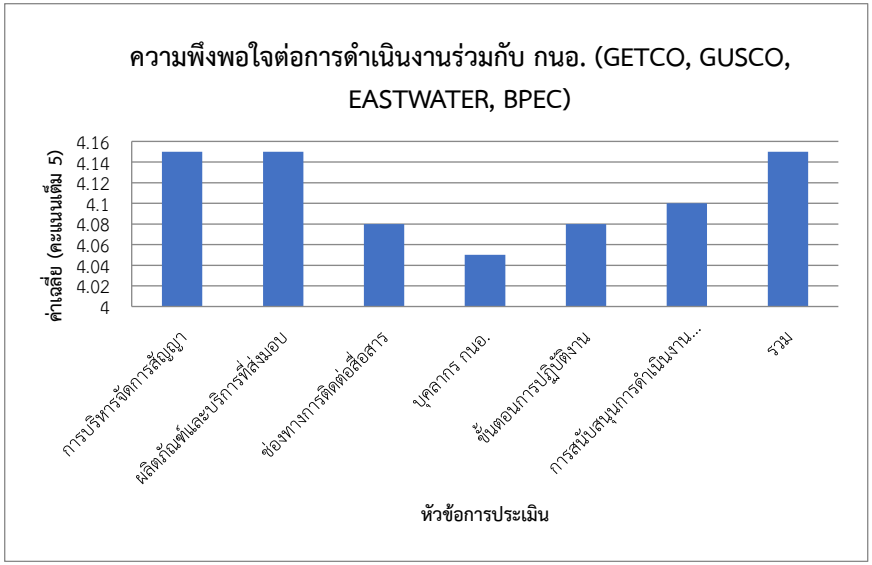
ความไม่พึงพอใจ ต่อการดำเนินงานของ กนอ.	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2564	2565	2566	2567	2568	64-65	65-66	66-67	67-68
1. การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย	-	-	4.00	-	-	-	4.00	-4.00	-
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	2.50	-	-	-	-	-2.50	-	-	-
3. บุคลากร กนอ.	-	2.00	-	-	-	2.00	-2.00	-	-
4. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	1.00	-	-	4.00	-	-1.00	-	4.00	-
5. อื่นๆ	-	1.00	-	-	-	1.00	-1.00	-	-
รวม	**1.75**	**1.50**	**4.00**	**4.00**	**-**	**-0.25**	**2.50**	**-**	**-**

2.2 ผลการสำรวจของผู้ส่งมอบ

2.2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ส่งมอบในปี 2568 จำนวน 143 ราย พบว่า โดยภาพรวมผู้ส่งมอบมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.95 คะแนน ซึ่งสะท้อนถึงการดำเนินงานที่ตอบสนองความคาดหวัง ของผู้ส่งมอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทิศทางที่ดีขึ้นจากปีที่ผ่านมา เมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มหน่วยงาน พบว่า กลุ่ม GETCO, GUSCO, EASTWATER และ BPEC มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คะแนน อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยผู้ตอบส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า กนอ. มีการกำกับดูแลคุณภาพน้ำ ระบบโครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารสัญญาได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ขณะที่กลุ่มไฟฟ้า ประปา และโทรคมนาคม (138 ราย) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.96 คะแนน อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” เช่นกัน แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของระบบการบริการ การติดต่อประสานงานที่รวดเร็ว และการตอบสนองต่อปัญหาของผู้ใช้อย่างมีระบบ โดยภาพรวม การดำเนินงานของ กนอ. ในปี 2568 สามารถสร้างความเชื่อมั่นในระดับสูงสุดให้กับผู้ส่งมอบ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรในการยกระดับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลและความยั่งยืน ทั้งนี้ กลุ่มผู้ส่งมอบยังได้เสนอแนะแนวทางเพิ่มเติมเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้ถึงระดับสูงสุด (ระดับคะแนน 5) ได้แก่ การบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น พื้นผิวถนน ระบบระบายน้ำ และการตัดแต่งต้นไม้บริเวณเสาไฟฟ้า การพัฒนาและเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ กนอ. ให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และการดำเนินงานตามสัญญาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของบริการ





ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.	GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC				ไฟฟ้า ประปา และ โทรคมนาคม				รวม			
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
การบริหารจัดการสัญญา	5	4.15	0.78	พึงพอใจมาก	-	-	-	-	5	4.15	0.78	พึงพอใจมาก
- ความชัดเจนของข้อกำหนดในสัญญาของ กนอ.	5	4.28	0.84	พึงพอใจมากที่สุด	-	-	-	-	5	4.28	0.84	พึงพอใจมากที่สุด
- ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ	5	4.10	0.80	พึงพอใจมาก	-	-	-	-	5	4.10	0.80	พึงพอใจมาก
- การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด ขอบเขตการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ	5	4.12	0.76	พึงพอใจมาก	-	-	-	-	5	4.12	0.76	พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.	GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC				ไฟฟ้า ประปา และ โทรคมนาคม				รวม			
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ	5	4.15	0.78	พึงพอใจมาก	138	4.77	0.46	พึงพอใจมากที่สุด	143	4.76	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
- ผลิตภัณฑ์และบริการที่ กนอ. ต้องการให้ส่งมอบมีความชัดเจน	5	4.15	0.78	พึงพอใจมาก	138	4.77	0.46	พึงพอใจมากที่สุด	143	4.76	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5	4.08	0.68	พึงพอใจมาก	138	4.71	0.48	พึงพอใจมากที่สุด	143	4.70	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
- ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ.	5	4.10	0.70	พึงพอใจมาก	138	4.71	0.50	พึงพอใจมากที่สุด	143	4.66	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
- ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	5	4.08	0.69	พึงพอใจมาก	138	4.66	0.52	พึงพอใจมากที่สุด	143	4.62	0.56	พึงพอใจมากที่สุด
- ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	5	4.05	0.65	พึงพอใจมาก	138	4.70	0.49	พึงพอใจมากที่สุด	143	4.67	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
- ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	5	4.10	0.66	พึงพอใจมาก	138	4.80	0.43	พึงพอใจมากที่สุด	143	4.72	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
บุคลากร กนอ.	5	4.05	0.68	พึงพอใจมาก	138	4.73	0.43	พึงพอใจมากที่สุด	143	4.71	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
- บุคลากร กนอ. สื่อสารความต้องการ/ปัญหาที่ง่ายต่อความเข้าใจ	5	4.08	0.69	พึงพอใจมาก	138	4.74	0.45	พึงพอใจมากที่สุด	143	4.67	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
- บุคลากร กนอ. เต็มใจช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา	5	4.10	0.65	พึงพอใจมาก	138	4.82	0.41	พึงพอใจมากที่สุด	143	4.73	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5	4.08	0.67	พึงพอใจมาก	138	4.74	0.42	พึงพอใจมากที่สุด	143	4.73	0.47	พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.	GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC				ไฟฟ้า ประปา และ โทรคมนาคม				รวม			
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
- ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินงาน	5	4.10	0.70	พึงพอใจมาก	138	4.72	0.44	พึงพอใจมากที่สุด	143	4.67	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
- ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	5	4.12	0.66	พึงพอใจมาก	138	4.86	0.36	พึงพอใจมากที่สุด	143	4.78	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
- การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	5	4.10	0.68	พึงพอใจมาก	138	4.80	0.40	พึงพอใจมากที่สุด	143	4.72	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ	5	4.10	0.66	พึงพอใจมาก	138	4.74	0.40	พึงพอใจมากที่สุด	143	4.73	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
- การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำและแก้ไขปัญหา	5	4.10	0.66	พึงพอใจมาก	138	4.74	0.40	พึงพอใจมากที่สุด	143	4.73	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**5**	**4.15**	**0.68**	**พึงพอใจมาก**	**138**	**4.96**	**0.19**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**143**	**4.95**	**0.21**	**พึงพอใจมากที่สุด**

2.2.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ผลจากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ส่งมอบ จำนวน 142 ราย ไม่มีรายใดที่มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.

2.2.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

1) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของผู้ส่งมอบ

1. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ผู้ส่งมอบให้ความสำคัญมากที่สุดต่อการพัฒนาช่องทางการสื่อสารระหว่าง กนอ. และหน่วยงานคู่สัญญา โดยต้องการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัยมากขึ้น เช่น การใช้ระบบสื่อสารออนไลน์ Open Chat หรือ Line OA เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานและรับข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง จากผลการสำรวจพบว่ามีผู้ตอบเห็นด้วยเป็นอันดับแรกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.43 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด.

2. ด้านบุคลากร กนอ. ผู้ส่งมอบคาดหวังให้ กนอ. มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานอย่างชัดเจน มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างมืออาชีพ รวมถึงมีช่องทางการติดต่อที่เข้าถึงง่าย ผลการสำรวจสะท้อนว่าผู้ส่งมอบให้ความสำคัญในประเด็นนี้เป็นลำดับที่สอง คิดเป็นร้อยละ 52.45.

3. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้ส่งมอบต้องการให้ กนอ. จัดวางขั้นตอนการดำเนินงานให้เป็นระบบ มีความชัดเจนทั้งในระยะเวลาและวิธีการดำเนินงาน รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและลดอุปสรรคในการทำงานร่วมกัน มีสัดส่วนความต้องการในลำดับที่สาม คิดเป็นร้อยละ 42.66.

4. ด้านการบริหารจัดการสัญญา ผู้ส่งมอบให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามสัญญาอย่างครบถ้วนและโปร่งใส ต้องการให้ กนอ. ปรับปรุงระบบติดตามและการต่ออายุสัญญาให้ชัดเจน พร้อมช่องทางตรวจสอบออนไลน์ ผลสำรวจพบว่ามีความต้องการในด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 33.57.

5. ด้านการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ ผู้ส่งมอบคาดหวังให้ กนอ. อำนวยความสะดวกในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น การจัดการจราจรภายในนิคมฯ การขออนุญาตเข้าพื้นที่ และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดหาอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย สัดส่วนผู้ตอบที่ให้ความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 32.87.

6. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ ผู้ส่งมอบเห็นว่าควรมีการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ รวมถึงระบบสาธารณูปโภคในนิคมฯ เช่น การดูแลถนน ระบบน้ำเสีย ขยะ และพื้นที่สีเขียวให้มีมาตรฐานและปลอดภัยยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 37.06.

รายละเอียดสิ่งที่ต้องการ/ความคาดหวังให้ กนอ. ดำเนินการในด้านต่าง ๆ	จำนวน	ร้อยละ
A การบริหารจัดการสัญญา		
- ปรับปรุงกระบวนการจัดทำสัญญาให้ชัดเจน เป็นธรรม และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน พร้อมช่องทางสอบถาม/แจ้งปัญหาได้สะดวก	28	58.33
- พัฒนาระบบติดตามสถานะสัญญาแบบออนไลน์ และแจ้งเตือนระยะเวลาต่ออายุสัญญา	13	27.08
- เพิ่มความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง และกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานให้ชัดเจน	7	14.59
รวม	48	100.00
B ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ		
- ยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการ เช่น การตรวจสอบคุณภาพก่อนส่งมอบ	19	35.85
- ดูแลสภาพแวดล้อมและระบบสาธารณูปโภคในนิคมฯ เช่น ถนน น้ำเสีย ขยะ พื้นที่สีเขียว	17	32.08
- ปรับปรุงระบบบริการหลังการส่งมอบ เพิ่มช่องทางติดต่อแจ้งซ่อม/ร้องเรียน	11	20.75
- อื่น ๆ เช่น การสื่อสารผลการตรวจสอบหรือการรับรองคุณภาพให้ชัดเจน	6	11.32

รายละเอียดสิ่งที่ต้องการ/ความคาดหวังให้ กนอ. ดำเนินการในด้านต่าง ๆ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	53	100.00
C ช่องทางการติดต่อสื่อสาร		
- เพิ่มช่องทางการติดต่อที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย เช่น Line OA, Application แจ้งเหตุออนไลน์	57	60.00
- พัฒนาเว็บไซต์/ศูนย์ข้อมูลกลางสำหรับเผยแพร่ข่าวสาร ประกาศ และแบบฟอร์มสำคัญ	23	24.21
- จัดระบบตอบกลับอัตโนมัติและสายด่วนผู้ส่งมอบ เพื่อแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	15	15.79
รวม	95	100.00
D บุคลากร กนอ.		
- ระบุเจ้าหน้าที่ประสานงานหลักและสำรองอย่างชัดเจน พร้อมช่องทางติดต่อโดยตรง	28	37.33
- ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการสื่อสาร บริการ และเทคนิคแก่บุคลากร	23	30.67
- มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง	15	20.00
- อื่น ๆ เช่น บุคลากรมีความกระตือรือร้นและให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา	9	12.00
รวม	75	100.00
E ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
- ปรับลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน และจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกัน	23	37.70
- นำระบบดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว เช่น ระบบอนุมัติออนไลน์	21	34.43
- ติดตามและรายงานผลความคืบหน้าโครงการร่วมกับผู้ส่งมอบเป็นระยะ	17	27.87
รวม	61	100.00
F การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ		
- อำนวยความสะดวกในการเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน เช่น การจราจร ระบบความปลอดภัย และพื้นที่จอดรถ	21	44.68
- สนับสนุนการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขออนุญาตใช้งานพื้นที่	16	34.04
- จัดระบบแจ้งเหตุ/อุปกรณ์ป้องกันอันตรายระหว่างการปฏิบัติงาน	10	21.28
รวม	47	100.00

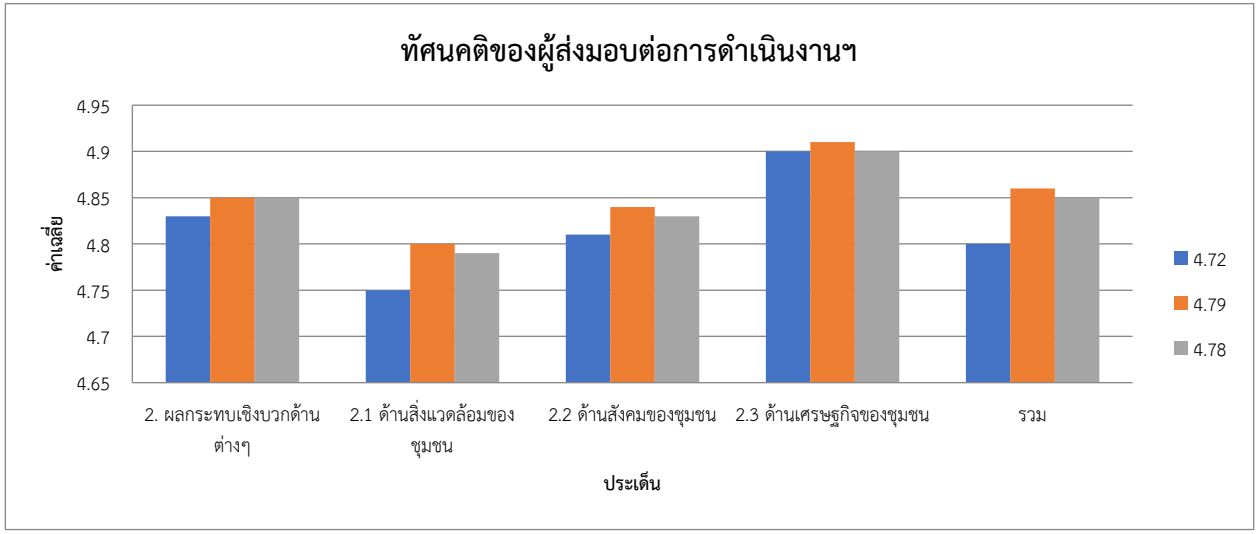
2.2.4 ทัศนคติของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ส่งมอบในปี 2568 จำนวน 143 คน พบว่า กลุ่ม GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC ยังคงมีทัศนคติอยู่ในระดับ “ดีมาก” ด้วยค่าเฉลี่ย 4.78 คะแนน (SD = 0.45) ขณะที่กลุ่มไฟฟ้า ประปา และคมนาคม จำนวน 138 คน มีค่าเฉลี่ย 4.97 คะแนน (SD = 0.14) ภาพรวมทั้งสองกลุ่มรวมกันมีค่าเฉลี่ย 4.95 คะแนน (SD = 0.18) ซึ่งอยู่ในระดับ “ทัศนคติดีมาก” แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการดำเนินงานของ กนอ. ที่โปร่งใส มีมาตรฐาน และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ส่งมอบได้อย่างยั่งยืน.

ตารางที่ 5 แสดงภาพรวมทัศนคติของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการ ของ นิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม	GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC				ไฟฟ้า ประปา และ โทรคมนาคม				รวม			
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. การปฏิบัติตามหลักปฏิบัติที่ดีจนเกิดภาพลักษณ์ที่ดีด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และการเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศที่ยั่งยืน	5	4.80	0.45	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	138	4.90	0.31	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	143	4.89	0.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มศักยภาพในการสื่อสาร การตลาด และการประชาสัมพันธ์ โดยเน้นรูปแบบ 2 ทาง (Two Way Communication) ที่หลากหลาย มีความรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่ายเหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเช่น Line, Facebook, E-mail, Website เป็นต้น	5	4.72	0.52	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	138	4.87	0.35	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	143	4.86	0.36	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. การบริหารและปฏิบัติตามสัญญาตามหลักธรรมาภิบาล อย่างโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล	5	4.78	0.44	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	138	4.86	0.38	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	143	4.86	0.39	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. การลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก (Green house gas reduction)	5	4.70	0.47	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	138	4.82	0.40	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	143	4.81	0.41	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. การเสริมสร้างเครือข่ายพันธมิตรและบูรณาการความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เกิดนวัตกรรมและความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจ เพื่อยกระดับผลลัพธ์ตามภารกิจ และ	5	4.75	0.49	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	138	4.83	0.39	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	143	4.82	0.40	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการ ของ นิคมอุตสาหกรรม/ ท่าเรืออุตสาหกรรม	GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC				ไฟฟ้า ประปา และ โทรคมนาคม				รวม			
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
มาตรฐานของผลิตภัณฑ์ บริการ และการปฏิบัติงาน												
รวม	5	4.75	0.47	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	138	4.86	0.37	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	143	4.85	0.38	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

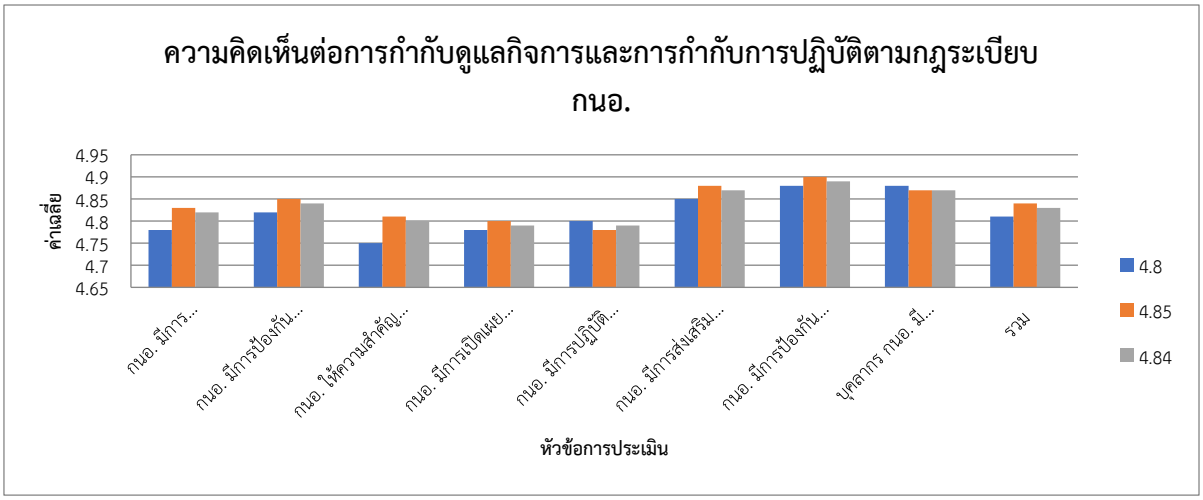


แผนภาพที่ 3 ทัศนคติของผู้ส่งมอบที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้าน

2.2.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ส่งมอบต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ประจำปี 2568 พบว่า ภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.85 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปี 2567 ซึ่งอยู่ที่ 4.83 คะแนน สะท้อนถึงความเชื่อมั่นของผู้ส่งมอบต่อมาตรฐานและธรรมาภิบาลของ กนอ. ที่ดำเนินงานอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ.

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้ส่งมอบมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกด้าน โดยเฉพาะประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ “การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ” (ค่าเฉลี่ย 4.91) ซึ่งสะท้อนถึงความโปร่งใสและความรับผิดชอบขององค์กร รองลงมาคือ “การส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม” (ค่าเฉลี่ย 4.88) และ “บุคลากรของ กนอ. มีจริยธรรม จิตสำนึก และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน” (ค่าเฉลี่ย 4.87) ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของธรรมาภิบาลองค์กร นอกจากนี้ ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และการเปิดเผยข้อมูลทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน ก็ได้รับการประเมินอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.81) แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่เข้มแข็ง และการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่โปร่งใส.



2.2.6 การรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ส่งมอบ ปี 2568 พบว่ามีผู้ส่งมอบที่ “รับรู้” ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.73 ของผู้ตอบทั้งหมด ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2567 ที่มีร้อยละ 61.22 สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลด้านการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของ กนอ. ที่มีประสิทธิภาพและการเข้าถึงมากขึ้น.
เมื่อพิจารณารายกลุ่ม พบว่า กลุ่ม GETCO, GUSCO, EASTWATER และ BPEC มีสัดส่วนผู้ที่รับรู้สูงสุดร้อยละ 80.00 สะท้อนถึงการมีระบบบริหารจัดการภายในที่เข้มแข็งและการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง ส่วนกลุ่มไฟฟ้า ประปา และโทรคมนาคม มีผู้ที่รับรู้ร้อยละ 65.22 ซึ่งอยู่ในระดับที่ดีและมีแนวโน้มพัฒนาในทิศทางที่ดีขึ้น ตามตารางที่ 6.26.

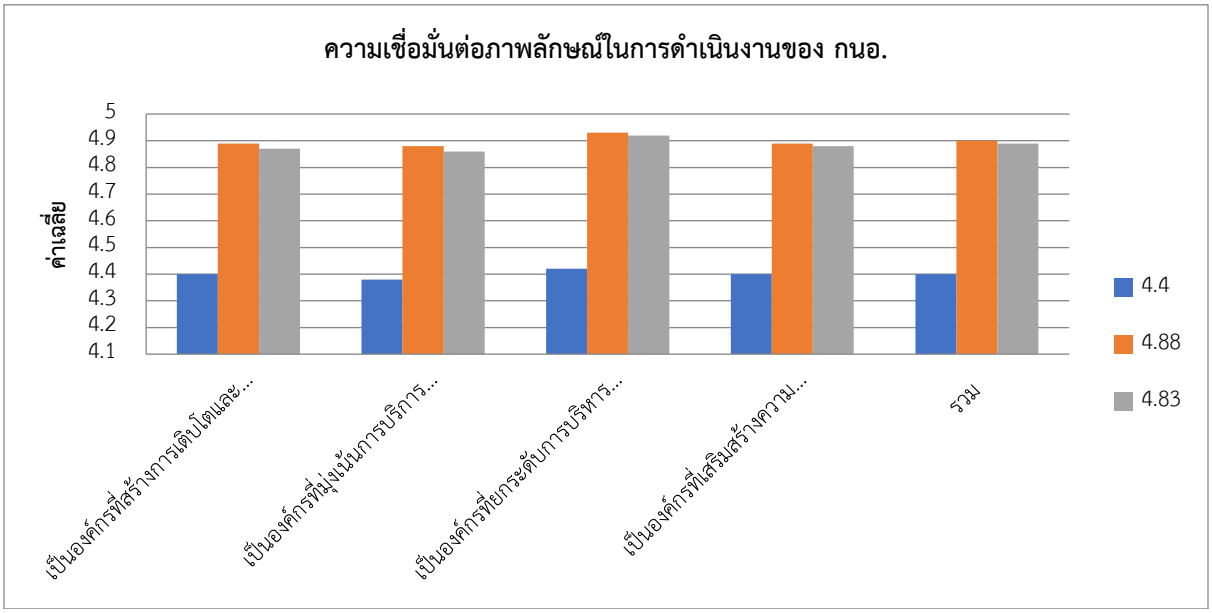
2.2.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

จากผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ประจำปี 2568 พบว่าผู้ส่งมอบมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมากที่สุด” ในทุกประเด็น โดยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากปี 2567 ซึ่งสะท้อนถึงการดำเนินงานของ กนอ. ที่มีความโปร่งใส ทันสมัย และมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม (Smart I.E.) อย่างเป็นรูปธรรม.

เมื่อพิจารณารายกลุ่ม พบว่า กลุ่ม GETCO, GUSCO, EASTWATER และ BPEC มีความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของ กนอ. อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.40 จากผู้ตอบจำนวน 5 ราย ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2567 ที่อยู่ระดับ 4.25 ขณะที่กลุ่มไฟฟ้า ประปา และโทรคมนาคม มีความเชื่อมั่นในระดับสูงสุดโดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.90 สูงกว่าปีที่ผ่านมา (4.87) แสดงให้เห็นถึงการเสริมสร้างความเชื่อมั่นผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริหารจัดการพลังงานที่มีประสิทธิภาพ และการให้บริการที่โปร่งใสต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.

โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยรวมของความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของ กนอ. อยู่ที่ระดับ 4.89 ซึ่งจัดอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมากที่สุด” สะท้อนถึงการดำเนินงานที่มีมาตรฐานระดับสากล การมุ่งเน้นการบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการยกระดับภาพลักษณ์องค์กรให้เป็นที่ยอมรับ ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ ทั้งนี้ ผลลัพธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) โดยเฉพาะเป้าหมายที่ 9: อุตสาหกรรม นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐาน (Industry, Innovation and Infrastructure).

ตารางที่ 6.27 แสดงความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.



2.2.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ส่งมอบในช่วงระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2564–2568) พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ส่งมอบในปี 2568 อยู่ในระดับสูงคงที่ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.95 คะแนน ซึ่งไม่แตกต่างจากปี 2567 ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน แสดงให้เห็นถึงความต่อเนื่องของการดำเนินงาน และการรักษามาตรฐานการบริหารจัดการของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ในระดับที่น่าพึงพอใจอย่างยั่งยืนเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบแนวโน้มสำคัญดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการสัญญา มีการปรับตัวดีขึ้นจากปี 2567 เล็กน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 4.08 เป็น 4.15 คะแนน ส่วนต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ +0.07 คะแนน สะท้อนถึงความชัดเจนของข้อกำหนดในสัญญา การดำเนินงานร่วมกันตามขอบเขต และความรับผิดชอบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น.

2. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ มีค่าเฉลี่ยเพิ่มจาก 4.73 เป็น 4.76 คะแนน หรือมีส่วนต่าง +0.03 คะแนน แสดงถึงการพัฒนาในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และความสอดคล้องกับความต้องการของ กนอ. ที่ดีขึ้น.

3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเพิ่มจาก 4.65 เป็น 4.70 คะแนน หรือมีส่วนต่าง +0.05 คะแนน สะท้อนถึงการปรับปรุงระบบสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและเข้าถึงได้มากขึ้น โดยเฉพาะด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการให้ข้อมูลข่าวสาร

4. ด้านบุคลากร กนอ. คงค่าความพึงพอใจใกล้เคียงกับปีก่อน โดยมีค่าเฉลี่ยลดลงเล็กน้อยจาก 4.73 เป็น 4.71 คะแนน หรือมีส่วนต่าง –0.02 คะแนน แสดงถึงความคงเส้นคงวาของการให้บริการด้วยจิตสำนึกและความรับผิดชอบของบุคลากร.

5. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยลดลงเล็กน้อยจาก 4.79 เป็น 4.73 คะแนน หรือส่วนต่าง –0.06 คะแนน แต่ยังอยู่ในระดับที่ดีมาก สะท้อนถึงความต่อเนื่องของการพัฒนาและความชัดเจนของกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน.

6. ด้านการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ พบว่าความพึงพอใจลดลงจาก 4.82 เป็น 4.73 คะแนน หรือส่วนต่าง –0.09 คะแนน อย่างไรก็ตามยังอยู่ในระดับสูง สะท้อนถึงการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง.

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ส่งมอบ ปี 2564-2568 แยกรายประเด็น

ระเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2564	2565	2566	2567	2568	64-65	65-66	66-67	67-68
ภาพรวม	**4.93**	**4.98**	**4.95**	**4.95**	**4.95**	**0.05**	**-0.03**	**0.00**	**0.00**
การบริหารจัดการสัญญา	**3.92**	**5.00**	**5.00**	**4.08**	4.15	**1.08**	**0.00**	**-0.92**	-0.07
1. ความชัดเจนของข้อกำหนดในสัญญาของ กนอ.	3.75	5.00	5.00	4.25	4.28	1.25	0.00	-0.75	-0.03
2. ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.00	5.00	5.00	4.00	4.10	1.00	0.00	-1.00	-0.1
3. การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด ขอบเขตการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.00	5.00	5.00	4.00	4.12	1.00	0.00	-1.00	-0.12
ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ	**4.89**	**4.99**	**4.79**	**4.73**	4.76	**0.10**	**-0.20**	**-0.05**	-0.03
4. ผลิตภัณฑ์และบริการที กนอ. ต้องการให้ส่งมอบมีความชัดเจน	4.89	4.99	4.79	4.73	4.76	0.10	-0.20	-0.05	-0.03
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	**4.74**	**4.89**	**4.80**	**4.65**	4.70	**0.15**	**-0.08**	**-0.15**	-0.05
5. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ.	-	4.89	-	-	-	-	-	-	-
8. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ.	4.76	4.89	4.80	4.68	4.66	0.13	-0.08	-0.13	0.02
9. กนอ. มีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ นโยบาย และยุทธศาสตร์	-	-	-	-		-	-	-	-
10.ความหลากหลายของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ	-	-	-	-		-	-	-	-
11.ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	4.72	-	4.80	4.61	4.62	-	-	-	-
12.ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	4.69	4.89	4.80	4.59	4.67	0.20	-0.08	-0.21	-0.01
13.ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	4.78	4.89	4.80	4.72	4.72	0.11	-0.08	-0.08	-0.08
บุคลากร กนอ.	**4.86**	**4.74**	**4.71**	**4.73**	4.71	**-0.12**	**-0.03**	**0.01**	0
14.บุคลากร กนอ. สื่อสารความต้องการ/ปัญหา ที่ง่ายต่อความเข้าใจ	4.84	4.74	4.71	4.71	4.67	-0.10	-0.03	0.00	0.02
15.บุคลากร กนอ. เต็มใจช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา	4.88	4.74	4.71	4.74	4.73	-0.14	-0.03	0.03	0.04
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	**4.69**	**4.83**	**4.70**	**4.79**	4.73	**0.14**	**-0.13**	**0.09**	0.01
16.ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินงาน	4.55	4.83	4.70	4.73	4.67	0.28	-0.13	0.04	0.06
17.ความชัดเจนของขันตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.73	4.83	4.70	4.85	4.78	0.10	-0.13	0.15	0.06
18.ประสิทธิภาพของการจัดทำแผนงานร่วมกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	--

ระเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2564	2565	2566	2567	2568	64-65	65-66	66-67	67-68
19.การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	4.80	4.83	4.70	4.77	4.72	0.03	-0.13	0.08	0.05
การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ	**4.78**	**4.83**	**4.83**	**4.82**	4.73	**0.05**	**0.00**	**-0.01**	0.09
20. การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา	4.78	4.83	4.83	4.82	4.73	0.05	0.00	-0.01	0.09

2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้ส่งมอบ ปี 2564-2568 แยกรายประเด็น

ความไม่พึงพอใจ ต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.			ประจำปี				ส่วนต่าง		
	2564	2565	2566	2567	2568	64-65	65-66	66-67	67-68
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

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ประจำปี 2568 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 ราย มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 ซึ่งบ่งชี้ถึงความสม่ำเสมอของความคิดเห็นที่อยู่ในทิศทางเชิงบวก ผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า กนอ. ได้รับการยอมรับในฐานะองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่โปร่งใสและเป็นมิตรกับสังคม



แผนภาพที่ 4 ภาพรวมและความพึงพอใจของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มสื่อมวลชน จำนวน 5 ราย พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 แสดงให้เห็นถึงความสม่ำเสมอของความคิดเห็นในทิศทางบวกต่อการดำเนินงานของ กนอ. โดยเฉพาะด้านการสื่อสาร การมีส่วนร่วม และการสนับสนุนกิจกรรมชุมชน ซึ่งสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 8 แสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายประเด็น

1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงในทุกมิติ โดยเฉลี่ย 4.72 คะแนน ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุดคือข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการของสื่อมวลชน (4.85 คะแนน) รองลงมาคือความเพียงพอของช่องทางข้อมูลสารสนเทศและความต่อเนื่องของการให้ข้อมูล (4.70 คะแนนเท่ากัน) สะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารของ กนอ. มีประสิทธิภาพ ตรงประเด็น และตอบสนองต่อความต้องการของสื่อมวลชนได้ดี

2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ย 4.45 ซึ่งอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยกลุ่มสื่อมวลชนเห็นว่าความเพียงพอของช่องทางการติดต่อ หรือร้องเรียนเป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (4.50 คะแนน) ขณะที่ความรวดเร็วในการตอบสนองและการแก้ไขปัญหาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.30–4.35 แสดงให้เห็นถึงความพร้อมของ กนอ. ในการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แม้ยังมีพื้นที่ให้ปรับปรุงในด้านความรวดเร็ว

3. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมและการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น เป็นด้านที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดรองจากการสนับสนุนโครงการชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.88 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยเฉพาะความ

เหมาะสมของรูปแบบโครงการและความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการที่ได้รับคะแนนเต็ม 5.00 แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้อง กับความต้องการของท้องถิ่นและความมุ่งมั่นของ กนอ. ในการพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.85 สะท้อนถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมและสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชน

4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย 4.83 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยกลุ่มสื่อมวลชนให้ความสำคัญกับการเอาใจใส่ ดูแล และช่วยเหลือสื่อมวลชน (4.85 คะแนน) และความสม่ำเสมอในการพบปะแลกเปลี่ยนข้อมูล (4.80 คะแนน) สะท้อนถึงความเป็นมิตรและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ รวมถึงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง กนอ. และสื่อมวลชน

5. ขั้นตอนและกระบวนการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการต่างๆ ด้านขั้นตอนและกระบวนการมีส่วนร่วมมีค่าเฉลี่ย 4.77 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้รับคะแนนเต็ม 5.00 แสดงถึงการบริหารจัดการที่เปิดกว้างและให้ความสำคัญกับเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในระดับวางแผนและการดำเนินงาน สะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความโปร่งใสและความร่วมมือ

6. การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและการช่วยเหลือชุมชน เป็นด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุดของปี 2568 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยเฉพาะประเด็นความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมโครงการของชุมชนที่ได้รับคะแนนเต็ม 5.00 แสดงให้เห็นถึงความต่อเนื่องและความจริงจัง ของ กนอ. ในการสนับสนุนกิจกรรมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง และการส่งเสริมให้ชุมชนเข้มแข็งตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายประเด็น

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน	5	4.72	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
1. ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ต่อสื่อมวลชน	5	4.70	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
2. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ต่อสื่อมวลชน	5	4.70	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
3. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการต่อสื่อมวลชน	5	4.85	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
4. ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศต่อสื่อมวลชน	5	4.70	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
5. ความชัดเจนของเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศที่ให้กับสื่อมวลชน	5	4.60	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	5	4.45	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	5	4.50	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
7. ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	5	4.35	0.43	พึงพอใจมาก
8. ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ	5	4.30	0.42	พึงพอใจมาก
การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น	5	4.88	0.25	พึงพอใจมากที่สุด
9. การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของท้องถิ่น	5	4.70	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
10. การมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น	5	4.85	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
11. การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	5	4.85	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
12. ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการเพื่อท้องถิ่น	5	5.00	0.00	พึงพอใจมากที่สุด
13. ประโยชน์ที่ท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของ กนอ.	5	4.85	0.35	พึงพอใจมากที่สุด
14. ความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อท้องถิ่น	5	5.00	0.00	พึงพอใจมากที่สุด
15. ความเพียงพอของงบประมาณ	5	4.85	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	5	4.83	0.25	พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
16. ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือสื่อมวลชน	5	4.85	0.35	พึงพอใจมากที่สุด
17. ความสม่ำเสมอของการพบปะกับสื่อมวลชน	5	4.80	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
ขั้นตอนและกระบวนการการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ	5	4.77	0.33	พึงพอใจมากที่สุด
18. การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	5	4.70	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
19. การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	5	5.00	0.00	พึงพอใจมากที่สุด
20. การเปิดโอกาสให้ชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมโครงการเพื่อท้องถิ่น	5	4.60	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน)	5	4.93	0.20	พึงพอใจมากที่สุด
21. ความต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการของชุมชนที่จัดขึ้น	5	4.85	0.35	พึงพอใจมากที่สุด
22. ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมโครงการที่ชุมชนจัดขึ้น	5	5.00	0.00	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	5	4.81	0.34	พึงพอใจมากที่สุด

2.3.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

เมื่อพิจารณาถึงผลสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม พบว่า ปี 2568 กลุ่มตัวอย่างสื่อมวลชน จำนวน 5 ราย ไม่มีรายใดที่มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม

2.3.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มสื่อมวลชนที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

1) ความคาดหวังของกลุ่มสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ปี 2568

พบว่าผลการสำรวจในปี 2568 สะท้อนให้เห็นถึงมุมมองที่ลึกซึ้งและเปลี่ยนแปลงของกลุ่มสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของ กนอ. ซึ่งสอดคล้องกับบริบททางเศรษฐกิจและสังคมที่เน้นการสื่อสารเชิงข้อมูล การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม และความโปร่งใสขององค์กร โดยกลุ่มสื่อมวลชนมีความคาดหวังในระดับ “มาก” ทุกด้าน ทั้งในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรม CSR ที่มีผลลัพธ์ชัดเจน การจัดการน้ำท่วมอย่างยั่งยืน และการสื่อสารเชิงรุกในระดับประเทศ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 9 แสดงความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่ต้องการให้ดำเนินการของกลุ่มสื่อมวลชน

ตารางที่ 9 แสดงความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่ต้องการให้ดำเนินการของกลุ่มสื่อมวลชน

ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวัง ต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	ระดับความกังวล/ความต้องการ/ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง
A การสื่อสารและประชาสัมพันธ์เชิงรุกของ กนอ.	**คาดหวังมาก**	**3**
การสื่อสารเชิงวิกฤตและข่าวสารสิ่งแวดล้อมที่โปร่งใสและรวดเร็ว	คาดหวังมาก	3
การนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อดิจิทัลและโซเชียลมีเดียที่เข้าถึงประชาชนได้จริง	คาดหวังมาก	3
การจัดทำรายงาน ESG และข้อมูลผลกระทบเชิงบวกที่สื่อสามารถเผยแพร่ได้	คาดหวังมาก	3
B กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR & ESG)	**คาดหวังมาก**	**3**
การสร้างกิจกรรมที่ชุมชนมีส่วนร่วม เช่น โครงการปลูกป่าและลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์	คาดหวังมาก	3

ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวัง ต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	ระดับความกังวล/ ความต้องการ/ ความคาดหวัง	ระดับ ความคาดหวัง
การส่งเสริมการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมในโรงเรียนรอบนิคมอุตสาหกรรม	คาดหวังมาก	3
การเผยแพร่ข้อมูลโครงการ CSR ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง	คาดหวังมาก	3
C การบริหารจัดการน้ำและระบบป้องกันภัยในพื้นที่นิคม	**คาดหวังมาก**	**3**
การพัฒนาระบบตรวจจับและเตือนภัยน้ำท่วมด้วยเทคโนโลยี IoT	คาดหวังมาก	3
การบูรณาการข้อมูลน้ำร่วมกับหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อบริหารความเสี่ยง	คาดหวังมาก	3
D กิจกรรมด้านการตลาดและสร้างภาพลักษณ์องค์กรเชิงยั่งยืน	**คาดหวังมาก**	**3**
การจัดงานนิทรรศการนิคมอุตสาหกรรมสีเขียว (Green Industry Expo)	คาดหวังมาก	3
การสร้างความร่วมมือกับสื่อท้องถิ่นและสถาบันการศึกษาเพื่อสื่อสารผลงาน กนอ.	คาดหวังมาก	3

2) ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มสื่อมวลชนในปี 2568 พบว่า ช่องทางที่ได้รับความนิยมและสะดวกในการติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปตามพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสื่อสารดิจิทัล โดยกลุ่มสื่อมวลชนส่วนใหญ่เลือกใช้ช่องทางที่สามารถสื่อสารได้รวดเร็วและเป็นทางการ โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์และการติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ กนอ. ซึ่งยังคงเป็นช่องทางหลักในการประสานงานและรับข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 10 ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อ	อันดับ 1 (คน)	ร้อยละ	อันดับ 2 (คน)	ร้อยละ	อันดับ 3 (คน)	ร้อยละ	รวม (คน)
โทรศัพท์	1	20.00	-	-	2	40.00	3
การเข้าพบ/ประชุม	1	20.00	-	-	1	20.00	2
สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, TikTok	2	40.00	1	20.00	1	20.00	4
ผ่านเว็บไซต์	1	20.00	1	20.00	1	20.00	3
ผ่านอีเมล	2	40.00	1	20.00	-	-	3
ผ่านเจ้าหน้าที่ กนอ./นิคม/ท่าเรือ	3	60.00	2	40.00	-	-	5
ช่องทางอื่นๆ (แถลงข่าว/สัมภาษณ์)	-	-	-	-	1	20.00	1

จากตารางที่ 10 พบว่า สื่อมวลชนในปี 2568 ยังคงนิยมติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่ กนอ. และนิคมอุตสาหกรรมมากที่สุด รองลงมาคือการใช้อีเมลและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line และ Facebook ซึ่งสะท้อนถึงแนวโน้มการสื่อสารแบบดิจิทัลที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2.3.4 ทัศนคติของกลุ่มสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

1) จากผลการสำรวจภาพรวมทัศนคติของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ปี 2568

พบว่า สื่อมวลชนมีทัศนคติที่ดีมาก โดยอยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.84 เพิ่มขึ้นจากปี 2567 เล็กน้อย สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมั่นต่อบทบาทของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ในการบริหารจัดการภารกิจเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและโปร่งใส

ตารางที่ 11 ภาพรวมทัศนคติของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ทัศนคติต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
ภาพรวมทัศนคติของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	5	4.84	0.21	ทัศนคติดีมาก

เมื่อพิจารณาทัศนคติของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมแยกรายด้าน พบว่า สื่อมวลชนมีทัศนคติที่ดีมากในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.85 รองลงมาคือ ด้านเศรษฐกิจ 4.82 และด้านสิ่งแวดล้อม 4.80 ซึ่งสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของ กนอ. ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งในมิติการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและการอยู่ร่วมกับชุมชนอย่างสมดุล

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นของสื่อมวลชนที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

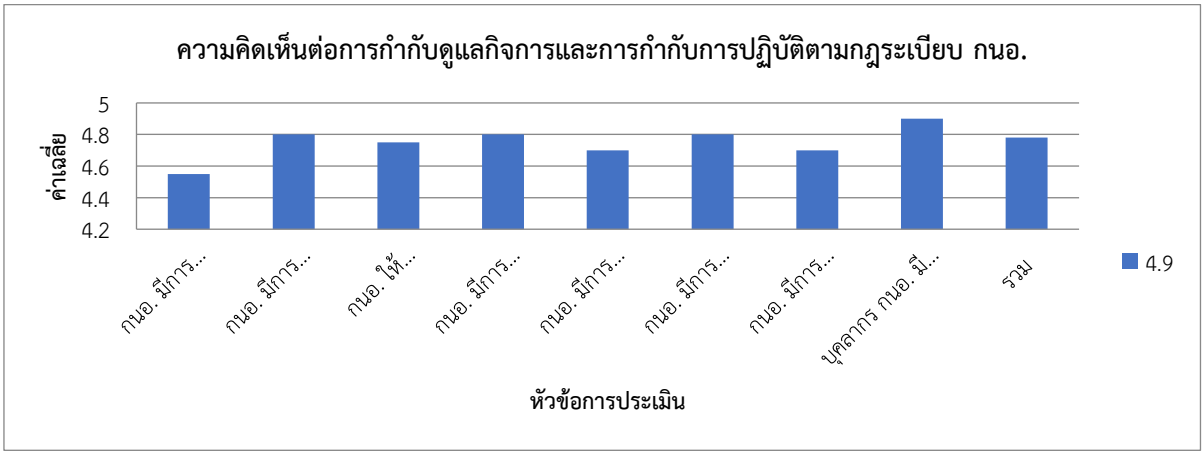
การดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มศักยภาพในการสื่อสารการตลาด และการประชาสัมพันธ์ โดยเน้นรูปแบบ 2 ทาง (Two Way Communication) ที่หลากหลาย มีความรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย รวมถึงเหมาะสมกับบริบทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Line, Facebook, E-mail, Website เป็นต้น	5	4.86	0.23	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. มีการเสริมสร้างระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ความขัดแย้ง การแก้ไขปัญหา และการเยียวยาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบเชิงลบจากผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานของ กนอ.	5	4.85	0.22	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. มีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่างๆ ที่ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่นได้อย่างเป็นอิสระ	5	4.83	0.25	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. มีการสร้างทีมผู้นำที่มีศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีและข้อมูลจัดการองค์กร/พื้นที่/สังคม/สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรอย่างยั่งยืน	5	4.86	0.24	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	5	4.85	0.21	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผลการสำรวจทัศนคติของสื่อมวลชนปี 2568 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มสื่อมวลชนมีทัศนคติที่ดีมากและเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม โดยเฉพาะในด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการสร้างระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ สะท้อนถึงภาพลักษณ์ของ กนอ. ในฐานะองค์กรที่มีความ

พร้อมทางด้านเทคโนโลยี การบริหารจัดการที่มีธรรมาภิบาล และมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นของสื่อมวลชนและสังคมโดยรวม

2.3.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสื่อมวลชนต่อการกำกับดูแลกิจการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ. ในปี 2568 พบว่า สื่อมวลชนมีความคิดเห็นในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.78 เพิ่มขึ้นจากปี 2567 (ค่าเฉลี่ย 4.56) แสดงถึงความเชื่อมั่นที่สูงขึ้นในบทบาทของ กนอ. ในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส และมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืน เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นที่สื่อมวลชนเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ “บุคลากร กนอ. มีจริยธรรม จิตสำนึก และทัศนคติที่ดีในการทำงาน” และ “กนอ. มีการกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรตามมาตรฐานสากล”ทั้งสองประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.90 สะท้อนถึงความเชื่อมั่นในศักยภาพบุคลากรและโครงสร้างการกำกับดูแลที่มีคุณธรรม รองลงมาคือประเด็น “การป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน” รวมถึง “การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม” อยู่ในระดับ 4.80 และประเด็น “การรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล” ได้ค่าเฉลี่ย 4.75 ส่วนประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” คือ “การดำเนินการและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดอย่างโปร่งใส เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55



แผนภาพที่ 5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.ของสื่อมวลชน

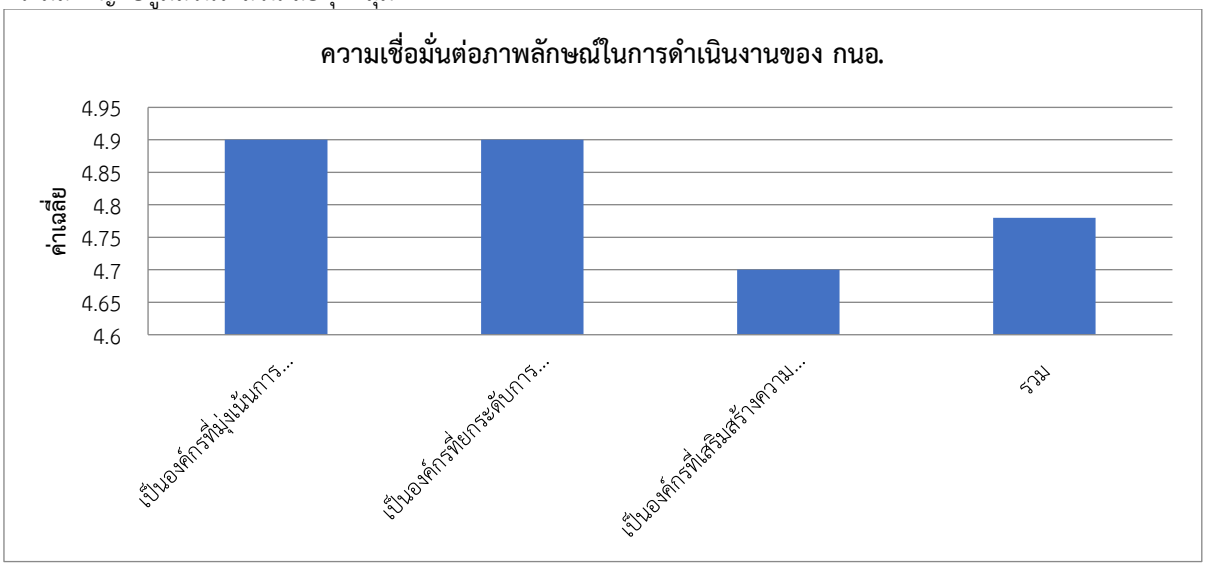
2.3.6 การรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)

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

2.3.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

จากผลการสำรวจในปี 2568 พบว่า สื่อมวลชนมีความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของ กนอ. อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.78 เพิ่มขึ้นจากปี 2567 (ค่าเฉลี่ย 4.65) สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาเชิงบวกด้านภาพลักษณ์องค์กรของ กนอ. ที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สังคมและสื่อมวลชนในหลายมิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า “เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการบริการและการดำเนินงานด้วย Smart I.E.” และ “เป็นองค์กรที่ยกระดับการบริหารพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และดิจิทัล” ได้รับคะแนนสูงสุดเท่ากันที่ 4.90 แสดงถึงการเป็นองค์กรสมัยใหม่ที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและดิจิทัลทรานส์ฟอร์เมชัน รองลงมาคือ “เป็นองค์กรที่สร้างการเติบโตและส่งเสริมการลงทุนด้วยธุรกิจเกี่ยวเนื่อง”

ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 และ “เป็นองค์กรที่เสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 ผลการสำรวจดังกล่าวสะท้อนถึงความสำเร็จของ กนอ. ในการสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่โปร่งใส เป็นมิตรกับผู้ประกอบการ และให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม



แผนภาพที่ 6 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของสื่อมวลชน

2.3.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.85 เพิ่มขึ้นจากปี 2567 ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือเพิ่มขึ้น 0.05 คะแนน แสดงให้เห็นถึงการฟื้นตัวของความเชื่อมั่นของสื่อมวลชนที่มีต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารและความร่วมมือกับสื่อมวลชนอย่างต่อเนื่องและโปร่งใสมากขึ้น เมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน พบว่าความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2567 โดยมีส่วนต่างค่าเฉลี่ย +0.10 สะท้อนถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารเชิงรุก การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการจัดกิจกรรมพบปะกับสื่อมวลชนอย่างต่อเนื่อง

2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น +0.12 จากปีที่ผ่านมา อันเป็นผลจากการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางสื่อสารหลายรูปแบบ เช่น ระบบออนไลน์ การตอบกลับข้อเสนอแนะที่รวดเร็ว และการสร้างช่องทางติดต่อโดยตรงระหว่างสื่อมวลชนกับผู้บริหารนิคมฯ

3. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น +0.05 สะท้อนถึงความต่อเนื่องของโครงการพัฒนาท้องถิ่นที่สื่อมวลชนรับรู้และเห็นผลเป็นรูปธรรมมากขึ้น

4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น +0.10 จากปี 2567 ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะการสื่อสาร และการให้บริการเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ กนอ. ทำให้สื่อมวลชนมีความเชื่อมั่นและรู้สึกถึงความเป็นมืออาชีพมากขึ้น

5. ขั้นตอนและกระบวนการการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น +0.07 จากปีที่ผ่านมา แสดงให้เห็นถึงการเปิดกว้างให้สื่อมวลชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและสะท้อนความคิดเห็นต่อโครงการต่างๆ ของ กนอ. มากขึ้นอย่างเป็นระบบ

6. การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน) มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น +0.08 จากปีที่ผ่านมา ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความต่อเนื่องของ กนอ. ในการสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน การให้

สื่อมวลชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และการสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นมิตรและมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสื่อมวลชน ปี 2563-2567 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2564	2565	2566	2567	2568	64-65	65-66	66-67	67-68
ภาพรวม	**-**	**-**	5.00	4.80	4.85	**-**	**-**	-0.20	0.05
การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน	**-**	**-**	4.88	4.60	4.70	**-**	**-**	-0.28	0.10
1. ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ต่อสื่อมวลชน	-	-	4.80	4.60	4.70	-	-	-0.20	0.10
2. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ต่อสื่อมวลชน	-	-	5.00	4.60	4.70	-	-	-0.40	0.10
3. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการต่อสื่อมวลชน	-	-	4.80	4.80	4.90	-	-	0.00	0.10
4. ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศต่อสื่อมวลชน	-	-	4.80	4.60	4.70	-	-	-0.20	0.10
5. ความชัดเจนของเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศที่ให้กับสื่อมวลชน	-	-	5.00	4.40	4.60	-	-	-0.60	0.20
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	**-**	**-**	4.93	4.27	4.39	**-**	**-**	-0.66	0.12
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	-	4.80	4.40	4.50	-	-	-0.40	0.10
7. ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	-	5.00	4.20	4.35	-	-	-0.80	0.15
8. ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ	-	-	5.00	4.20	4.35	-	-	-0.80	0.15
การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น	**-**	**-**	4.91	4.83	4.88	**-**	**-**	-0.08	0.05
9. การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของท้องถิ่น	-	-	5.00	4.60	4.70	-	-	-0.40	0.10
10. การมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น	-	-	4.80	4.80	4.85	-	-	0.00	0.05
11. การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	-	-	5.00	4.80	4.90	-	-	-0.20	0.10
12. ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการเพื่อท้องถิ่น	-	-	4.80	5.00	5.00	-	-	0.20	0.00
13. ประโยชน์ที่ท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของ กนอ.	-	-	4.80	4.80	4.90	-	-	0.00	0.10
14. ความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อท้องถิ่น	-	-	5.00	5.00	5.00	-	-	0.00	0.00
15. ความเพียงพอของงบประมาณ	-	-	5.00	4.80	4.85	-	-	0.20	0.05
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	**-**	**-**	4.70	4.80	4.90	**-**	**-**	0.10	0.10
16. ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือสื่อมวลชน	-	-	4.60	4.80	4.90	-	-	0.20	0.10

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2564	2565	2566	2567	2568	64-65	65-66	66-67	67-68
17. ความสม่ำเสมอของการพบปะ กับสื่อมวลชน	-	-	4.80	4.80	4.85	-	-	0.00	0.05
ขั้นตอนและกระบวนการการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ	**-**	**-**	5.00	4.73	4.80	**-**	**-**	0.27	0.07
18. การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	-	-	5.00	4.60	4.70	-	-	0.40	0.10
19. การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของนิคมตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	-	-	5.00	5.00	5.00	-	-	0.00	0.00
20. การเปิดโอกาสให้ชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมโครงการเพื่อท้องถิ่น	-	-	5.00	4.60	4.70	-	-	-0.40	0.10
การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของ ชุมชน)	**-**	**-**	5.00	4.90	4.98	**-**	**-**	-0.10	0.08
21. ความต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการของชุมชนที่จัดขึ้น	-	-	5.00	4.80	4.90	-	-	0.20	0.10
22. ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมโครงการที่ชุมชนจัดขึ้น	-	-	5.00	5.00	5.00	-	-	0.00	0.00

2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ของกลุ่มสื่อมวลชน พบว่า ไม่มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานในปี 2567 และ 2568

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของสื่อมวลชน ปี 2563-2567 แยกรายประเด็น

ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2564	2565	2566	2567	2568	64-65	65-66	66-67	67-68
1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. ขั้นตอนและกระบวนการการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

2.4 ผลการสำรวจของคู่ความร่วมมือ

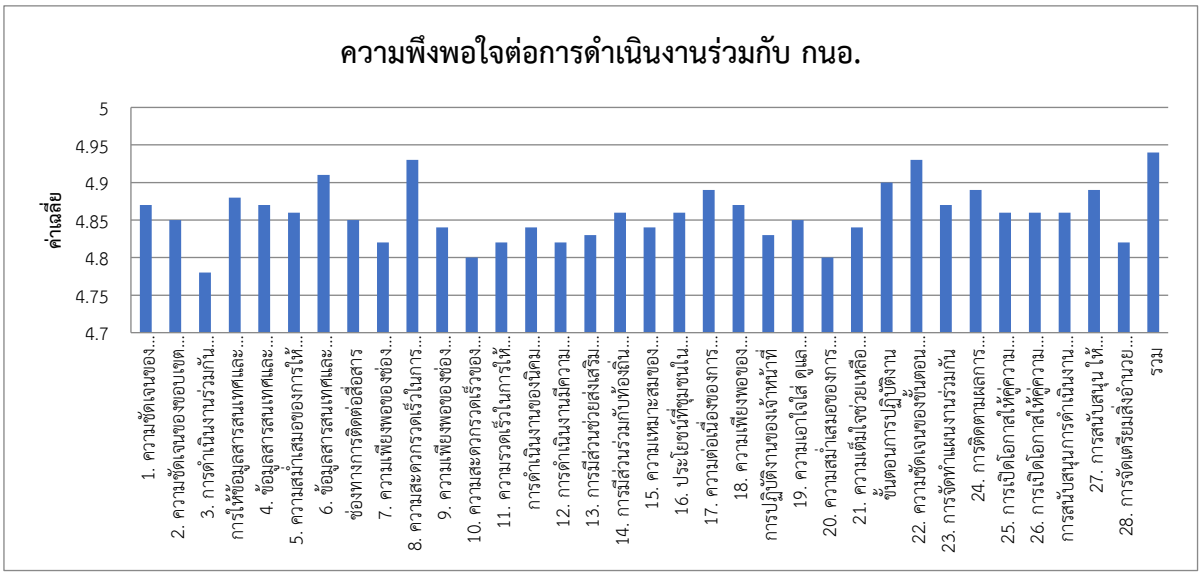
2.4.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มคู่ความร่วมมือที่เข้าร่วมการดำเนินงานกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ประจำปี 2568 พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. ในภาพรวมอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์สูง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มคู่ความร่วมมือมีความเชื่อมั่น ในประสิทธิภาพของ กนอ. ในการประสานงาน การสนับสนุนกิจกรรมร่วม และการสื่อสารที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะในประเด็นการดำเนินโครงการที่ต่อเนื่องและชัดเจนของกระบวนการทำงาน ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถของ กนอ. ในการสร้างความร่วมมือที่ยั่งยืนกับหน่วยงานพันธมิตรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษาอย่างมีประสิทธิผล

ตารางที่ 15 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.	51	4.83	0.25	พึงพอใจมาก

กลุ่มคู่ความร่วมมือ มีความเชื่อมั่นในบทบาทของ กนอ. ในฐานะองค์กรภาครัฐที่ส่งเสริมความร่วมมือด้านข้อมูล เทคโนโลยี และนวัตกรรม



แผนภาพที่ 7 ภาพรวมและความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายด้าน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มคู่ความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ประจำปี 2568 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 51 คน สะท้อนให้เห็นแนวโน้มการพัฒนาที่ต่อเนื่องและมีความมั่นคงมากขึ้นจากปี 2567 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจอยู่ที่ 4.83 ซึ่งจัดอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารจัดการของ กนอ. ที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีระบบการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยเฉพาะในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การสื่อสารเชิงรุก และการสนับสนุนด้านเทคนิคที่ตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานพันธมิตรได้อย่างเหมาะสมและเป็นรูปธรรม

เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน พบว่า

- ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.86) แสดงถึงความชัดเจนของกระบวนการทำงาน การวางแผนและการติดตามผลที่มีระบบ และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นผลจากการนำหลักการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (TQM) และแนวทางการจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) มาประยุกต์ใช้

- ด้านการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยเฉพาะในประเด็นความทันสมัย ความถูกต้อง และความสอดคล้องของข้อมูลที่ช่วยให้การดำเนินงานระหว่าง กนอ. และคู่ความร่วมมือมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สะท้อนถึงความสำเร็จของการพัฒนาระบบสื่อสารดิจิทัลและฐานข้อมูลกลางขององค์กร

- ด้านการสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ย 4.84 ซึ่งอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยเฉพาะการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที ทำให้คู่ความร่วมมือมีความมั่นใจในบทบาทของ กนอ. ในฐานะผู้นำภาครัฐที่พร้อมสนับสนุนการดำเนินงานเชิงพัฒนา

- ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.83 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยประเด็นที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดคือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งสะท้อนถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและช่องทางดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญ ในการบริหารความสัมพันธ์กับคู่ความร่วมมือ

- ด้านการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.82 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยเฉพาะด้านความต่อเนื่องของการดำเนินงานและความเพียงพอของงบประมาณ ซึ่งเป็นผลจากการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ขณะที่ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นมีแนวโน้มดีขึ้นต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development)

- ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.81 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยคู่ความร่วมมือให้ความเห็นเชิงบวกเกี่ยวกับ ความเอาใจใส่ การให้บริการด้วยความเต็มใจ และความสม่ำเสมอในการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ที่ดีของ กนอ. ในฐานะองค์กรภาครัฐที่มีจิตบริการ (Service Mind)

- ด้านการดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยรวม 4.83 ซึ่งอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยเฉพาะในประเด็นความชัดเจนของข้อกำหนดและขอบเขตการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.85–4.87) ที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของภารกิจและสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

2.4.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

เมื่อพิจารณาถึงผลสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม พบว่า ปี 2568 กลุ่มตัวอย่างคู่ความร่วมมือ จำนวน 51 ราย ไม่มีรายใดที่มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม

2.4.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

1) ผลการสำรวจข้อมูลประจำปี 2568 จากกลุ่มคู่ความร่วมมือจำนวน 51 หน่วยงาน พบว่าคู่ความร่วมมือมีการมีส่วนร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) อย่างต่อเนื่อง และมีการสะท้อนความต้องการและความคาดหวังที่ครอบคลุมทั้งในมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจชุมชน โดยมีความแตกต่างของประเด็นความสำคัญตามลักษณะภารกิจของแต่ละหน่วยงาน ผลการสำรวจโดยรวมอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.83 สะท้อนถึงความเชื่อมั่นของคู่ความร่วมมือต่อบทบาทของ กนอ. ในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนในทุกมิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคาดหวังของคู่ความร่วมมือมุ่งเน้นไปที่ 6 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. การจัดการมลภาวะและสิ่งแวดล้อม คู่ความร่วมมือมีความต้องการให้ กนอ. ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยเฉพาะการติดตั้งระบบตรวจวัดน้ำเสียออนไลน์ (IoT Monitoring) การพัฒนาแนวกันชนสีเขียวรอบนิคม (Green Buffer Zone) และโครงการฟื้นฟูคลองในพื้นที่ชุมชน ผลการสำรวจได้ค่าเฉลี่ย 4.84 ซึ่งอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” สะท้อนถึงความตระหนักของคู่ความร่วมมือในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม และยืนยันถึงบทบาทของ กนอ. ในฐานะองค์กรที่มุ่งขับเคลื่อนการพัฒนาอุตสาหกรรมอย่างสมดุลกับสิ่งแวดล้อม

2. การส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนและสังคม คู่ความร่วมมือคาดหวังให้ กนอ. มีบทบาทมากขึ้นในการสนับสนุนกิจกรรมและโครงการเพื่อชุมชน เช่น โครงการเพื่อความปลอดภัย การอาสาพัฒนา และการช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติ (เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้) โดยได้รับค่าเฉลี่ย 4.83 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” แสดงถึงการยอมรับในบทบาทของ กนอ. ในฐานะองค์กรภาครัฐที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) และมีความเชื่อถือจากชุมชนโดยรอบ

3. การพัฒนาทักษะและส่งเสริมความมั่งคั่ง/รายได้ คู่ความร่วมมือคาดหวังให้ กนอ. สนับสนุนการพัฒนาอาชีพของประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการจัดอบรมทักษะดิจิทัล (Digital Upskill Program) การสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน และการส่งเสริมอาชีพสีเขียวเพื่อสร้างรายได้ที่มั่นคง ผลสำรวจได้ค่าเฉลี่ย 4.82 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในบทบาทของ กนอ. ในการยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่ชุมชน

4. การพัฒนาการศึกษาและการเรียนรู้ ผลการสำรวจพบว่าคู่ความร่วมมือเห็นความสำคัญของการพัฒนาเยาวชนและสถานศึกษาในพื้นที่ ผ่านโครงการ IEAT–School Partnership และ Green School Network ซึ่งได้รับค่าเฉลี่ย 4.81 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” สะท้อนถึงความคาดหวังให้ กนอ. ทำหน้าที่เป็นกลไกเชื่อมโยงระหว่างภาคอุตสาหกรรมและภาคการศึกษา เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนในอนาคต

5. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน คู่ความร่วมมือให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม โดยเฉพาะด้านการพัฒนาถนน ระบบจราจร และการส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด เช่น การติดตั้งระบบพลังงานแสงอาทิตย์ในพื้นที่อุตสาหกรรม ซึ่งได้รับค่าเฉลี่ย 4.83 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” แสดงถึงความคาดหวังให้ กนอ. ดำเนินโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายพลังงานสีเขียว และการพัฒนาเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low-Carbon Economy)

6. การสนับสนุนและประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ คู่ความร่วมมือมีความคาดหวังให้ กนอ. ทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชิงยุทธศาสตร์ ในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและท้องถิ่น เพื่อร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะการพัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลกลาง การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) และการแลกเปลี่ยนข้อมูลเชิงพื้นที่เพื่อการตัดสินใจ ซึ่งได้รับค่าเฉลี่ย 4.82 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” สะท้อนถึงความเชื่อมั่นของคู่ความร่วมมือในศักยภาพของ กนอ. ในการเป็นศูนย์กลางการพัฒนาแบบบูรณาการร่วมกับทุกภาคส่วนยั่งยืน ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 4.87 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สะท้อนถึงบทบาทของ กนอ. ในฐานะองค์กรสนับสนุนการพัฒนาแบบบูรณาการร่วมกับทุกภาคส่วน

2) ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ช่องทางที่ต้องการรับสื่อประชาสัมพันธ์	อันดับ 1 (คน)	ร้อยละ	อันดับ 2 (คน)	ร้อยละ	อันดับ 3 (คน)	ร้อยละ	อันดับรวม 1-3 (คน)	ร้อยละ
วิทยุชุมชน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
เสียงตามสาย / รถกระจายเสียง	0	0.00	0	0.00	10	19.61	10	19.61
ผ่านนายก อบต. / ประธานชุมชน	0	0.00	10	19.61	0	0.00	10	19.61
ผ่านเจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม / ท่าเรืออุตสาหกรรม	37	72.55	14	27.45	0	0.00	51	100.00

ช่องทางที่ต้องการรับสื่อประชาสัมพันธ์	อันดับ 1 (คน)	ร้อยละ	อันดับ 2 (คน)	ร้อยละ	อันดับ 3 (คน)	ร้อยละ	อันดับรวม 1-3 (คน)	ร้อยละ
แผ่นพับ / ประชาสัมพันธ์	0	0.00	0	0.00	14	27.45	14	27.45
หนังสือพิมพ์	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
วารสารของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น	14	27.45	14	27.45	13	25.49	41	80.39
ผ่านเว็บไซต์	0	0.00	14	27.45	0	0.00	14	27.45
ผ่านอีเมล	0	0.00	0	0.00	14	27.45	14	27.45

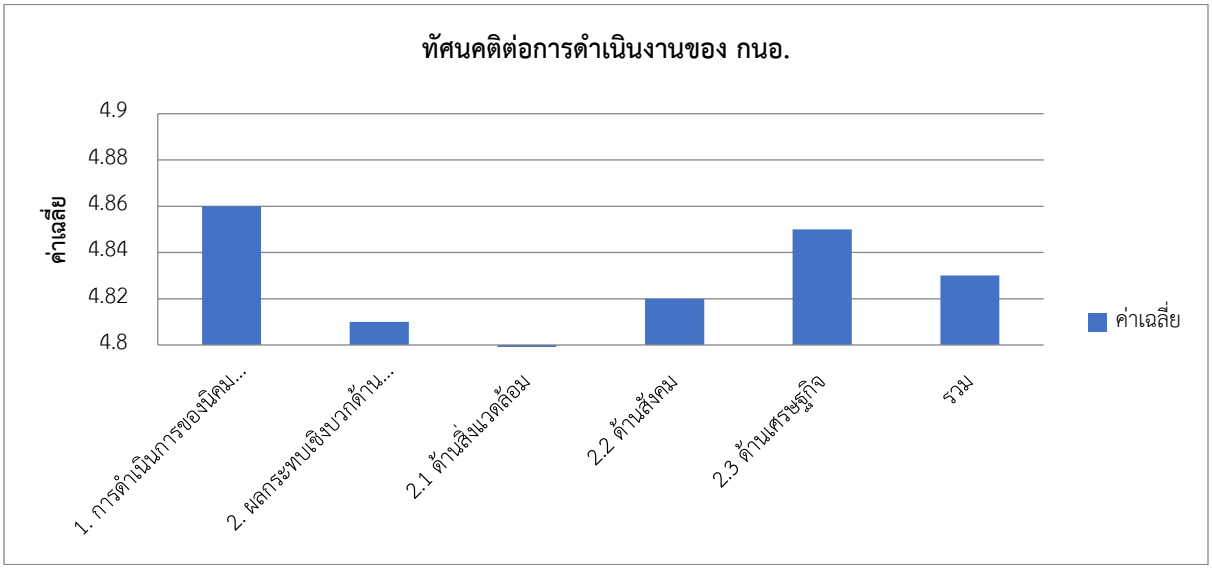
2.4.4 ทัศนคติของกลุ่มคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

1) ภาพรวมทัศนคติของคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานของ กนอ.

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของคู่ความร่วมมือในปี 2568 พบว่าภาพรวมของทัศนคติที่มีต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) อยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 แสดงให้เห็นว่าคู่ความร่วมมือส่วนใหญ่มีมุมมองเชิงบวกต่อบทบาทของ กนอ. ทั้งในด้านการดำเนินงาน การบริหารจัดการ และผลกระทบเชิงบวกต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม

ตารางที่ 16 ภาพรวมทัศนคติของคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานของ กนอ.

ทัศนคติต่อการดำเนินงานของ กนอ.	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
ภาพรวมทัศนคติของคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานของ กนอ.	51	4.83	0.26	ทัศนคติดีมาก



แผนภาพที่ 8 ทัศนคติของคู่ความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน

2.4.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.

ผลการสำรวจความคิดเห็นของคู่ความร่วมมือที่มีต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ในปี 2568 พบว่า คู่ความร่วมมือมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.83 (SD = 0.27) แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของภาคีคู่ความร่วมมือที่มีต่อระบบธรรมาภิบาล และมาตรฐานการบริหารจัดการของ กนอ. ที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามหลักสากล

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า คู่ความร่วมมือให้คะแนนสูงสุดในประเด็น “บุคลากร กนอ. มีจริยธรรม จิตสำนึก และทัศนคติที่ดีในการทำงาน” (เฉลี่ย 4.86) ซึ่งสะท้อนถึงภาพลักษณ์เชิงบวกของบุคลากรในด้านคุณธรรม จรรยาบรรณ และความรับผิดชอบต่อภารกิจองค์กร. รองลงมาคือ “การดำเนินการและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด อย่างโปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ” (เฉลี่ย 4.84) และ “การส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม” (เฉลี่ย 4.84) ซึ่งสะท้อนถึงระบบการบริหารจัดการที่ยึดหลักความเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

นอกจากนี้ ประเด็น “การป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน” (เฉลี่ย 4.81) และ “การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน” (เฉลี่ย 4.80) แสดงถึงความพยายามของ กนอ. ในการรักษามาตรฐานจริยธรรมและลดความเสี่ยงเชิงธรรมาภิบาลให้เหลือน้อยที่สุด.

ตารางที่ 17 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.

.ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
กนอ. มีการกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์/มาตรฐานในระดับประเทศและระดับสากล	51	4.82	0.28	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. มีการดำเนินการและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด อย่างโปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	51	4.84	0.27	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. มีการป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนไม่มีการมีการนำทรัพย์สิน/ชื่อ ของ กนอ. ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน	51	4.81	0.29	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

.ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
กนอ. ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ที่เข้าถึงง่าย และคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ.	51	4.85	0.26	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงินที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน	51	4.82	0.27	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ วิธีปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของ กนอ. อย่างเคร่งครัด	51	4.83	0.27	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. มีการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของ กนอ. เป็นไปอย่างเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้อง	51	4.84	0.25	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. มีการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวข้องในการทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน รวมถึงการนำข้อมูลภายในที่ยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณชนไปใช้อันก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจและกระทบต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน	51	4.80	0.30	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
บุคลากร กนอ. มีจริยธรรม จิตสำนึก และทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่และผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตลอดจนปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	51	4.86	0.24	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	51	4.83	0.27	**เห็นด้วยอย่างยิ่ง**

โดยสรุป ผลการประเมินสะท้อนถึงความเชื่อมั่นที่เพิ่มขึ้นของคู่ความร่วมมือที่มีต่อระบบธรรมาภิบาลของ กนอ. ซึ่งมุ่งเน้นความโปร่งใส ความเป็นธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม ตามมาตรฐานระดับสากล

2.4.6 การรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)

ผลการสำรวจความคิดเห็นของคู่ความร่วมมือเกี่ยวกับการรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) ในปี 2568 พบว่า คู่ความร่วมมือทั้งหมดจำนวน 51 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.00) รับรู้และเข้าใจการดำเนินงานตามกระบวนการ BCM ของนิคมอุตสาหกรรมที่ตนมีส่วนร่วม ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงระดับการรับรู้ที่ครอบคลุมและต่อเนื่องมากกว่าปีที่ผ่านมา โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้รวมเท่ากับ 4.83 แสดงถึงความตระหนักรู้ในเชิงบวกต่อระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เป็นระบบและได้มาตรฐาน.

การรับรู้ในระดับสูงดังกล่าวเกิดจากการที่นิคมอุตสาหกรรมได้ดำเนินการจัดทำและทบทวนแผน BCM อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในประเด็นการฝึกอบรมและจำลองสถานการณ์ฉุกเฉิน (Disaster Simulation Training) การจัดตั้งศูนย์สำรองข้อมูลและระบบสื่อสารภายในกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤต (Data Backup & Crisis Communication System) รวมถึงการจัดทำแผนฟื้นฟูการดำเนินงาน (Business Recovery Plan) ที่ครอบคลุมทั้งในระดับองค์กรและระดับนิคมอุตสาหกรรม

ผลการสำรวจยังชี้ให้เห็นว่าความเข้าใจในกระบวนการ BCM ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการและภาคีเครือข่าย ต่อความสามารถของนิคมอุตสาหกรรมในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น ภัยธรรมชาติ เหตุเพลิงไหม้ หรือเหตุขัดข้องทางเทคนิคในระบบการผลิตและโลจิสติกส์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ที่มุ่งพัฒนานิคมให้เป็น “องค์กรอุตสาหกรรมที่มีความพร้อมต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน (Resilient Industrial Organization)” ตามมาตรฐานสากล ISO 22301:2019.

2.4.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

ผลการสำรวจความคิดเห็นของคู่ความร่วมมือเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ประจำปี 2568 พบว่า คู่ความร่วมมือมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.83 (SD = 0.25) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของ กนอ. ในฐานะองค์กรภาครัฐที่มีความโปร่งใส ยึดมั่นในธรรมาภิบาล และมุ่งเน้นการพัฒนาอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืน

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า คู่ความร่วมมือมีความเชื่อมั่นสูงสุดในด้าน “เป็นองค์กรที่เสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (เฉลี่ย 4.86) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของ กนอ. ในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคีที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ เอกชน และชุมชน โดยเน้นการสื่อสารอย่างโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบาย. รองลงมาคือประเด็น “เป็นองค์กรที่สร้างการเติบโตและส่งเสริมการลงทุนด้วยธุรกิจเกี่ยวเนื่อง” (เฉลี่ย 4.85) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของ กนอ. ในการผลักดันเศรษฐกิจอุตสาหกรรมผ่านการพัฒนาเขตเศรษฐกิจใหม่ และการเชื่อมโยงโครงสร้างพื้นฐานกับอุตสาหกรรมเป้าหมาย (S-Curve Industries)

ส่วนประเด็น “เป็นองค์กรที่ยกระดับการบริหารพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และดิจิทัล” (เฉลี่ย 4.82) และ “เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการบริการและการดำเนินงานด้วย Smart I.E.” (เฉลี่ย 4.79) ได้รับคะแนนอยู่ในระดับสูงเช่นกัน แม้ว่าจะต่ำกว่าประเด็นอื่นเล็กน้อย แต่ยังคงอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมากที่สุด” ซึ่งสะท้อนถึงความคาดหวังของคู่ความร่วมมือที่ต้องการให้ กนอ. เร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะ (Smart Infrastructure) และระบบบริหารจัดการแบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไทยในอนาคต.

2.4.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือประจำปี 2568 พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.83 ลดลงจากปี 2567 ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นส่วนต่าง -0.13 คะแนน แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจโดยรวมของคู่ความร่วมมือ มีแนวโน้มลดลงเล็กน้อยในปี 2568 ซึ่งอาจเกิดจากการปรับเปลี่ยนนโยบายและแนวทางการดำเนินงานที่มุ่งสู่ระบบ Smart Industrial Ecosystem ซึ่งอยู่ในระยะเปลี่ยนผ่านระหว่างการดำเนินการและการปรับตัวของคู่ความร่วมมือในพื้นที่ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในบางประเด็นปรับตัวลดลงเล็กน้อย โดยเฉพาะด้าน “การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน” และ “การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร” ที่ลดลง -0.24 และ -0.20 ตามลำดับ สะท้อนถึงความต้องการการสื่อสารเชิงรุกและการอัปเดตข้อมูลอย่างต่อเนื่องจาก กนอ. ในขณะที่ด้าน “ขั้นตอนการปฏิบัติงาน” ยังคงอยู่ในระดับที่มั่นคง (เฉลี่ย 4.86) แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาในกระบวนการทำงานที่มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้มากขึ้นประเด็นที่มีการเพิ่มขึ้นของคะแนน เช่น “ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน” (+0.04) และ “ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชน” (0.00) แสดงให้เห็นถึงความต่อเนื่องของการให้บริการที่ตอบโจทย์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเฉพาะในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมที่มีการดำเนินงานตามหลักการมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรม

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือ ปี 2564-2568 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2564	2565	2566	2567	2568	64-65	65-66	66-67	67-68
ภาพรวม	-	-	**4.90**	**4.94**	4.83	-	-	**0.04**	-0.13
การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน	-	-	**4.91**	**4.72**	4.83	-	-	**-0.19**	-0.24
1. ความชัดเจนของข้อกำหนดในการดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน	-	-	4.93	4.78	4.76	-	-	-0.15	-0.1
2. ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	-	-	4.89	4.65	4.89	-	-	-0.24	0.01
3. การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด	-	-	4.92	4.73	4.85	-	-	-0.19	-0.09

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2564	2565	2566	2567	2568	64-65	65-66	66-67	67-68
การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	-	-	**4.89**	**4.71**	4.84	-	-	**-0.18**	-0.2
4. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	-	-	4.87	4.75	4.76	-	-	-0.12	-0.11
5. ความสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศ	-	-	4.92	4.69	4.82	-	-	-0.23	-0.1
6. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัย และปัจจุบัน	-	-	4.89	4.71	4.95	-	-	-0.18	-0.11
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	-	-	**4.90**	**4.69**	4.79	-	-	**-0.21**	-0.1
7. ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ	-	-	4.93	4.69	4.68	-	-	-0.24	-0.2
8. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ	-	-	4.89	4.71	4.80	-	-	-0.18	-0.03
9. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	-	4.90	4.71	4.91	-	-	-0.19	-0.06
10. ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	-	4.88	4.67	4.78	-	-	-0.21	-0.01
11. ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ	-	-	4.90	4.69	4.79	-	-	-0.21	-0.19
การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	-	-	**4.89**	**4.74**	4.85	-	-	**-0.15**	-0.2
12. การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของท้องถิ่น	-	-	4.86	4.71	4.81	-	-	-0.15	-0.12
13. การมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น	-	-	4.86	4.71	4.91	-	-	-0.15	-0.12
14. การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	-	-	4.88	4.75	4.78	-	-	-0.13	-0.12
15. ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการเพื่อชุมชนในท้องถิ่น	-	-	4.90	4.73	4.79	-	-	-0.17	-0.12
16. ประโยชน์ที่ชุมชนในท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	-	-	4.91	4.78	4.79	-	-	-0.13	-0.07
17. ความต่อเนื่องของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมและคู่ความร่วมมือ	-	-	4.91	4.76	4.95	-	-	-0.15	-0.13
18. ความเพียงพอของงบประมาณ	-	-	4.88	4.75	4.95	-	-	-0.13	-0.04
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	-	-	**4.89**	**4.73**	4.85	-	-	**-0.16**	-0.15
19. ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชน	-	-	4.90	4.75	4.87	-	-	-0.15	0
20. ความสม่ำเสมอของการพบปะ กับคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชน	-	-	4.88	4.71	4.83	-	-	-0.17	-0.04
21. ความเต็มใจช่วยเหลือคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชนเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ	-	-	4.88	4.73	4.85	-	-	-0.15	-0.06
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	-	-	**4.87**	**4.79**	4.86	-	-	**-0.08**	-0.16
22. ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	-	-	4.86	4.82	4.95	-	-	-0.04	0.04

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2564	2565	2566	2567	2568	64-65	65-66	66-67	67-68
23. การจัดทำแผนงานร่วมกัน	-	-	4.87	4.76	4.80	-	-	-0.11	-0.13
24. การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	-	-	4.86	4.78	4.93	-	-	-0.08	-0.24
25. การเปิดโอกาสให้คู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของโครงการร่วมกัน	-	-	4.88	4.78	4.78	-	-	-0.10	-0.1
26. การเปิดโอกาสให้คู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกัน	-	-	4.88	4.78	4.82	-	-	-0.10	0.01
การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	-	-	**4.88**	**4.73**	4.79	-	-	**-0.15**	-0.09
27. การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา	-	-	4.87	4.73	4.89	-	-	-0.14	-0.2
28. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	-	-	4.88	4.73	4.69	-	-	-0.15	-0.11

2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) พบว่า ในปี 2568 ไม่มีผู้ที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของคู่ความร่วมมือ ปี 2564-2568 แยกรายประเด็น

ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2564	2565	2566	2567	2568	64-65	65-66	66-67	67-68
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. การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	**-**	**-**	**3.00**	**-**	**-**	**-**	**-3.00**	**-**	**-**

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

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

3.1 หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. ค่าเฉลี่ย 4.54 คะแนน (SD 0.82, n=5) จัดอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” และสูงขึ้นจากปี 2567 (4.40) สะท้อนศักยภาพการบริหารจัดการเชิงระบบของ กนอ. ทั้งด้านธรรมาภิบาล การกำกับดูแลเชิงรุก และการเชื่อมเป้าหมายนโยบายสาธารณะ กับมิติ ESG/BCG อย่างเป็นรูปธรรม. ปัจจัยสนับสนุนหลัก ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม (2) ความพร้อมด้านความปลอดภัยและแผนฉุกเฉินเชิงพื้นที่ (3) การสื่อสารข้อมูลเชิงรุกกับชุมชน/หน่วยงาน และ (4) การตอบสนองต่อทิศทางนโยบายของกระทรวงอุตสาหกรรม.	**ยกระดับความพึงพอใจ** • จัดทำ Executive Dashboard (KPI/ESG/SDG) สื่อสารรายไตรมาสต่อหน่วยงานกำกับดูแลและสาธารณะ • จัด Investor Visit Program + Business Matching เชิงรุกทุกไตรมาส เพื่อเสริมดีมานด์พื้นที่อุตสาหกรรม • ซ้อมแผนฉุกเฉินร่วมชุมชน ให้มากกว่าหรือเท่ากับ 2 ครั้ง/ปี ครอบคลุมโรงงานในและนอกนิคมอุตสาหกรรม • ตั้งคณะทำงานภาพลักษณ์เชิงนโยบาย (Reputation & Policy Taskforce) เพื่อติดตามประเด็นอ่อนไหว
ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคม/ท่าเรือ	**คงระดับ “ศูนย์ข้อร้องเรียน” (Zero-Complaint)** • ตั้ง SLA การตอบข้อร้องเรียน/แจ้งเหตุ ให้หน้อยกว่าหรือเท่ากับ 48 ชม. พร้อมรายงานสถานะผ่าน Dashboard สาธารณะ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
จากผลปี 2568 ไม่พบผู้ตอบที่ให้ความเห็น “ไม่พึงพอใจ” (0%) สะท้อนเสถียรภาพเชิงระบบและคุณภาพกระบวนการที่ปรับตัวดีขึ้น อย่างไรก็ดี ควรรักษาระดับการเฝ้าระวังเหตุการณ์และความเสี่ยงเชิงนโยบายอย่างต่อเนื่อง เพื่อคงระดับศูนย์ข้อร้องเรียน.	• จัดทำ Root Cause Analysis รายครึ่งปี (แม้ไม่มีเคส) เพื่อปิดช่องว่างเชิงระบบเชิงรุก • กำหนดช่องทางแจ้งเหตุแบบสองทาง (Hotline/Line OA/Portal) ครอบคลุมชุมชนรัศมี 5 กม.
ความไม่พึงพอใจรายด้าน : ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน แม้ภาพรวมไม่พบความไม่พึงพอใจ แต่จากข้อสังเกตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเวทีที่ผ่านมาชี้ว่าความคล่องตัวของบางกระบวนงาน (อนุญาต/อนุมัติ/เชื่อมโยงข้อมูล) ยังต้องเร่งบูรณาการและลดขั้นตอน เพื่อรองรับการบริการภาครัฐดิจิทัล (Digital Public Service) และความต้องการตัดสินใจเชิงนโยบายแบบทันเวลา.	**ปรับปรุงกระบวนการ (Process Acceleration)** • Business Process Re-engineering (BPR) ครอบคลุมอนุญาต/อนุมัติหลัก พร้อมคู่มือขั้นตอนเดียวกันทุกนิคม • Data Integration Platform เชื่อมโยงฐานข้อมูลนิคมทั่วประเทศ ลดระยะเวลาอนุมัติอย่างมีนัยสำคัญ • อบรมเจ้าหน้าที่เรื่องกฎหมายใหม่/แนวปฏิบัติเดียวกัน (One Standard) ร่วมกับกรมโรงงานอุตสาหกรรม
การจัดลำดับความสำคัญ (Materiality Matrix) Most Material (เร่งด่วน 12 เดือน): การจัดการความเสี่ยงโรงงานใน–นอกนิคม, การส่งเสริมการลงทุนและพัฒนานิคม, ความร่วมมือกับกรมโรงงานอุตสาหกรรมด้านความปลอดภัย/กฎหมายใหม่, การดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงอุตสาหกรรม, การลงทุนตามแผนรัฐวิสาหกิจ/งบลงทุน, และการสร้าง/ปลูกฝังองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมแก่บุคลากรทุกระดับ. High Material (ระยะ 24–36 เดือน): การบริหารจัดการด้านการตลาดเชิงรุก (Business Matching/Outlet/One-Stop Service).	**แผนตอบสนองตามลำดับความสำคัญ** • T+12 เดือน: เสริมระบบประเมินความเสี่ยง (HIRA) ครอบคลุมโรงงานนอกนิคมร่วมกับซ้อม BCP/ICS กับชุมชนรัศมี 5 กม. • T+24–36 เดือน: จัดตั้ง Cluster SMEs ร่วมกับ Outlet/One-Stop Market ในพื้นที่นิคม ลดต้นทุนการค้นหาและเพิ่มดีมานด์ • ทำข้อตกลงบูรณาการข้อมูลกับกรมโรงงานฯ เพื่อมาตรฐานข้อกำหนดเดียวกันทุกพื้นที่

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
การวิเคราะห์ Mapping Analysis : ประเด็นที่ต้องรักษามาตรฐานความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) รายการสำคัญ ได้แก่ (1) การดำเนินงานที่ตอบสนองต่อนโยบายรัฐและแผนงบลงทุน (2) ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงได้และทันการณ์ (3) บุคลากร กนอ. ที่มีความเชี่ยวชาญกฎหมาย/สิ่งแวดล้อม/พลังงาน และบทบาท Regulator–Developer (4) ขั้นตอน/กระบวนการที่สอดคล้องเกณฑ์ SE-AM.	**ยกระดับสู่ความเป็นเลิศ (Excellence)** • เชื่อม KPI โครงการลงทุนกับเป้าหมาย ESG/BCG และรายงานความคืบหน้าแบบ Dashboard ต่อ สคร./กระทรวง • ตั้ง Community Information & Safety Center ทุกนิคม (เสมือน OSS ของชุมชน) พร้อมระบบแจ้งเตือนแบบสองทาง • สร้าง ESG & Climate Governance Competency Framework และแผน Reskill/Upskill รายปีสำหรับบุคลากร
ภาพรวมทัศนคติของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ ค่าเฉลี่ยภาพรวม 4.45 (SD 0.42, n=5) ระดับ “ทัศนคติดีมาก”. รายด้าน: การดำเนินงานของนิคม/ท่าเรือ 4.48, ผลกระทบเชิงบวก 4.42, สิ่งแวดล้อม 4.16, สังคม 4.38, เศรษฐกิจ 4.72. ตัวชี้วัดสิ่งแวดล้อมย่อยสะท้อนโอกาสยกระดับ ได้แก่ น้ำ 4.45, อากาศ/กลิ่น 4.20, เสียง 4.10, ของเสีย 3.70, ก๊าซเรือนกระจก 3.50.	**สร้างภาพลักษณ์เชิงบวกและผลสัมฤทธิ์ที่วัดผลได้** • เผยแพร่ผลลัพธ์เชิงเศรษฐกิจ–สังคม–สิ่งแวดล้อมในรูปแบบ Impact Brief รายไตรมาส • เร่งโครงการ WM 4.0 (แยก/ติดตาม/รีไซเคิล) ร่วมกับระบบ MRV เพื่อติดตาม GHG แบบดิจิทัล • KPI เป้าหมาย 12 เดือน: ของเสียเฉลี่ย ให้มากว่าหรือเท่ากับ 4.00 และ GHG ให้มากว่าหรือเท่ากับ 3.90; รักษาคะแนนเศรษฐกิจ ให้มากว่าหรือเท่ากับ 4.70

3.2 ผู้ส่งมอบ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจจากผู้ส่งมอบ 143 ราย พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.95 คะแนน (SD 0.21) ซึ่งสูงกว่าปี 2567 และถือเป็นระดับคงที่ของความเชื่อมั่นเชิงระบบ สะท้อนถึงความเข้มแข็งของการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับคู่ค้า (Supplier Relationship Management) และการกำกับดูแลสัญญาเชิงโปร่งใสของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ผลคะแนนที่สูงขึ้นนี้บ่งชี้ว่าผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ความเป็นธรรมในการบริหารจัดการสัญญา และความต่อเนื่องของการประสานงานเชิงรุกระหว่างหน่วยงานและผู้ส่งมอบ. ด้านรายตัวชี้วัดพบว่า ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบได้รับคะแนนสูงสุด 4.76 คะแนน ตามด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4.73 คะแนน และการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ 4.73 คะแนน ช่องทางการสื่อสาร 4.70 คะแนน และบุคลากร กนอ. ได้รับการยอมรับถึงความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพ. ไม่พบผู้ตอบรายใดให้ค่าความเห็น “ไม่พึงพอใจ” (0%) ซึ่งสะท้อนเสถียรภาพและคุณภาพการบริหารจัดการของ กนอ. อย่างต่อเนื่อง. เมื่อพิจารณาแนวโน้ม 5 ปี (2564–2568) ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ระหว่าง 4.93–4.98 คะแนน โดยส่วนต่างเฉลี่ยไม่เกิน ±0.1 แสดงให้เห็นถึงความมั่นคงของความพึงพอใจเชิงระบบในระยะยาว. ในส่วนของ Materiality Matrix พบว่าผู้ส่งมอบให้ความสำคัญกับช่องทางการสื่อสาร บุคลากร และขั้นตอนการปฏิบัติงานในระดับสูงสุด ขณะที่การบริหารจัดการสัญญา และการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบอยู่ในกลุ่ม “ประเด็นสำคัญมาก” ที่ควรพัฒนาในระยะ 2–3 ปีข้างหน้า. นอกจากนี้ การยกระดับผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบเป็นอีกหนึ่ง	1. เสริมระบบบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ (Supplier Relationship Management System): พัฒนาฐานข้อมูลกลางของผู้ส่งมอบ จัดลำดับศักยภาพ และประเมินผลการดำเนินงานแบบ Real-time เพื่อยกระดับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์. 2. พัฒนาระบบติดตามสัญญาและการชำระเงิน (Digital Contract Tracking): เชื่อมโยงข้อมูลสัญญา งบประมาณ และการเบิกจ่ายแบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและลดข้อร้องเรียน. 3. ยกระดับศูนย์ติดต่อผู้ส่งมอบ (Supplier Service Center): จัดทำ Dashboard และช่องทางสื่อสารแบบ Two-way ผ่าน Line OA หรือ Web Portal รองรับข้อเสนอแนะและติดตามผลภายใน 48 ชั่วโมง. 4. ขับเคลื่อนนโยบาย Green Procurement และ BCG Value Chain: ส่งเสริมให้ผู้ส่งมอบใช้กระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ใช้พลังงานสะอาด และใช้วัสดุรีไซเคิล เพื่อให้สอดคล้องกับ SDG 12 และ SDG 13. 5. พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือเชิงนวัตกรรม (Innovation Cluster): จัด Business Matching ระหว่าง กนอ. และผู้ส่งมอบรายสำคัญ เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน.

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
ประเด็นสำคัญ เนื่องจากมีผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและคุณภาพโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรม.	6. ตั้งเป้าหมายเชิงประสิทธิผล (Key Outcomes): ความพึงพอใจเฉลี่ย ให้มากว่าหรือเท่ากับ 4.95, ระยะเวลาอนุมัติ/ตอบสนอง ≤ 3 วันทำการ, ผู้ส่งมอบ Green Supplierให้มากว่าหรือเท่ากับ 60% ภายใน 3 ปี. โดยสรุป กลุ่มผู้ส่งมอบถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเชื่อมั่นสูงสุดต่อ กนอ. ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญต่อความร่วมมือระยะยาว. ดังนั้น การต่อยอดสู่ระบบบริหารจัดการแบบยั่งยืน (Integrated Sustainable Supply Management) จะเป็นกลไกสำคัญในการเสริมภาพลักษณ์ของ กนอ. ให้เป็นรัฐวิสาหกิจต้นแบบด้านอุตสาหกรรมยั่งยืนของประเทศ.

3.3 สื่อมวลชน

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มสื่อมวลชน ปี 2568 พบว่าภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 คะแนน (SD 0.26) สูงกว่าค่าเฉลี่ยปี 2567 ที่อยู่ในระดับ 4.75 คะแนน แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นที่เพิ่มขึ้นของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) โดยเฉพาะด้านการสื่อสารเชิงรุก ความโปร่งใสของข้อมูล และการตอบสนองต่อประเด็นสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ. เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า “การสื่อสารและประชาสัมพันธ์เชิงรุก” ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด 4.85 คะแนน รองลงมาคือ “ความโปร่งใสของข้อมูลข่าวสาร” 4.80 คะแนน และ “ความรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูล” 4.78 คะแนน ซึ่งสะท้อนว่ากนอ. มีศักยภาพในการบริหารการสื่อสารองค์กร (Corporate Communication Management) ได้อย่างเป็นระบบและสร้างความเชื่อมั่นให้กับสาธารณชนได้อย่างมีนัยสำคัญ. ผลการสำรวจไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามรายใดที่ให้ระดับ “ไม่พึงพอใจ” (0%) แสดงให้เห็นถึงการรับรู้เชิงบวกของสื่อมวลชนที่มีต่อบทบาทของกนอ. ทั้งในฐานะหน่วยงานรัฐวิสาหกิจหลักด้านการอุตสาหกรรม และในฐานะองค์กรสาธารณะที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม. จากการวิเคราะห์แนวโน้มข้อมูลย้อนหลัง 5 ปี (2564–2568) พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มสื่อมวลชนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จาก 4.70 ในปี 2564 เป็น 4.82 ในปี 2568 แสดงถึงการพัฒนาอย่างมีเสถียรภาพและการตอบสนองที่ดีขึ้นในมิติการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของประชาชน.	1. เสริมกลยุทธ์การสื่อสารองค์กร (Strategic Communication Framework): พัฒนาแผนแม่บทการสื่อสารระยะยาวที่เชื่อมโยงกับนโยบายภาครัฐและเป้าหมาย SDG 9 และ SDG 12 โดยเน้นการสื่อสารเชิงรุก การบริหารข้อมูลแบบเรียลไทม์ และการมีส่วนร่วมของสื่อมวลชนในทุกระดับ. 2. จัดตั้งศูนย์สื่อสารกลางของ กนอ. (IEAT Communication Hub): พัฒนาแพลตฟอร์มกลางสำหรับเผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูลวิชาการ และข้อมูลเชิงนโยบาย เพื่อให้สื่อมวลชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเท่าเทียมกัน เพิ่มความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในระดับสาธารณะ. 3. พัฒนาเครือข่ายพันธมิตรสื่อมวลชน (Media Partnership Network): จัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือระหว่าง กนอ. และองค์กรสื่อทั้งส่วนกลางและท้องถิ่น เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและแนวปฏิบัติที่ดี รวมถึงการร่วมจัดเวทีเสวนาเชิงนโยบายด้านอุตสาหกรรมและสิ่งแวดล้อม. 4. ยกระดับการบริหารเหตุการณ์วิกฤติ (Crisis Communication Management): พัฒนาแผนปฏิบัติการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินด้านข่าวสาร โดยจัดตั้งทีม Crisis Team และอบรมผู้บริหารให้สามารถสื่อสารในเชิงนโยบายได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที.

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
ในส่วนของ Materiality Matrix กลุ่มสื่อมวลชนจัดให้ประเด็น “การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเชิงรุก”, “การสร้างภาพลักษณ์องค์กร” และ “การบริหารเหตุการณ์วิกฤติ (Crisis Communication)” อยู่ในกลุ่มประเด็นที่มีความสำคัญสูงสุด (High Materiality) ซึ่งควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายใน 1 ปี ส่วนประเด็นรอง เช่น การสร้างช่องทางสื่อสารดิจิทัลและการฝึกอบรมผู้บริหารให้เป็น “Spokesperson เชิงนโยบาย” อยู่ในกลุ่มประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมาก (Moderate Materiality) ที่ควรดำเนินการภายใน 2–3 ปี. ผลการวิเคราะห์ Mapping Analysis พบว่าประเด็น “การสื่อสารเชิงรุก” และ “ความโปร่งใสของข้อมูล” อยู่ในหมวด “Maintain Excellence” ซึ่งหมายถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงอยู่แล้วและควรรักษามาตรฐานในระดับสากลอย่างต่อเนื่อง ขณะที่ “การสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม” อยู่ในกลุ่ม “Improve Performance” ที่ควรได้รับการสนับสนุนเพิ่มเติมในด้านเนื้อหาและการใช้สื่อใหม่ (New Media) เพื่อขยายฐานผู้รับสารและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง.	5. ส่งเสริมการสื่อสารเพื่อความยั่งยืน (Sustainability Communication): ผลักดันเนื้อหาการสื่อสารเกี่ยวกับ ESG, BCG Economy และการลดคาร์บอนให้เป็นประเด็นสาธารณะ เพื่อสร้างความเข้าใจและภาพลักษณ์เชิงบวกของ กนอ. ในระดับประเทศและนานาชาติ. 6. ตั้งเป้าหมายเชิงผลลัพธ์ (Expected Outcomes): รักษาค่าความพึงพอใจ ให้มากว่าหรือเท่ากับ 4.85 ภายในปี 2569, เพิ่มการรับรู้ข่าวสารของสื่อท้องถิ่น ให้มากว่าหรือเท่ากับ 90%, และเพิ่มจำนวนบทความเชิงบวกเกี่ยวกับ กนอ. ในสื่อหลัก ให้มากว่าหรือเท่ากับ 20% ต่อปี. โดยสรุป กลุ่มสื่อมวลชนถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชิงยุทธศาสตร์ที่ส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์องค์กรและการยอมรับในระดับประเทศ ดังนั้น กนอ. ควรใช้แนวทางการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ที่บูรณาการเทคโนโลยี นโยบาย และการสร้างเครือข่าย เพื่อยกระดับการรับรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นของสาธารณชนในระยะยาว.

3.4 คู่ความร่วมมือ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่ม “คู่ความร่วมมือ” ประจำปี 2568 พบว่ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.83 คะแนน (S.D. = 0.27) ซึ่งจัดอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” และสูงกว่าค่าเฉลี่ยของปี 2567 เล็กน้อย สะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบูรณาการระหว่างการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) และหน่วยงานพันธมิตรภาครัฐ เอกชน และภาคประชาสังคม ที่สามารถประสานความร่วมมืออย่างมีประสิทธิผลตามแนวคิด Collaborative Governance และสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDG 17: Partnerships for the Goals). การวิเคราะห์รายด้านพบว่า ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ 1) ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการร่วมกัน (4.95), 2) ความเพียงพอของงบประมาณ (4.95), 3) ความต่อเนื่องของการดำเนินงานร่วมกัน (4.95), 4) การติดตามผลและการแก้ไขปัญหาร่วมกัน (4.93), และ 5) การเอาใจใส่และการช่วยเหลือในภาวะวิกฤติ (4.85). ประเด็นเหล่านี้บ่งชี้ว่ากลไกการบริหารจัดการคู่ความร่วมมือของ กนอ. มีลักษณะของ Governance Network ที่ชัดเจน มีระบบกำกับติดตาม (Monitoring and Evaluation: M&E) ที่เข้มแข็ง และมีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้แก่พันธมิตร. ในด้านประเด็นที่ควรพัฒนา พบว่าความพึงพอใจในมิติของการเปิดโอกาสให้คู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจ อยู่ในระดับ 4.78 คะแนน และการสนับสนุนคำปรึกษาทางวิชาการอยู่ในระดับ 4.79–4.89 คะแนน แม้จะอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” แต่ยังมีช่องว่างในการยกระดับสู่ความเป็นเลิศ โดยเฉพาะการออกแบบกระบวนการมี	1. กลยุทธ์ระยะสั้น (Short-term Strategy): จัดตั้งศูนย์บริหารความร่วมมือ (Partnership Management Office: PMO) ภายใต้แนวคิด Collaborative Governance เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการกำหนดทิศทางความร่วมมือ การติดตามโครงการ และการรายงานผลแบบ Real-time Dashboard โดยเน้นการสื่อสารเชิงรุกและความโปร่งใส (Transparency and Accountability). 2. กลยุทธ์ระยะกลาง (Medium-term Strategy): พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการร่วมวางแผน (Co-Creation Platform) ระหว่าง กนอ. และคู่ความร่วมมือ โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ (Evidence-based Collaboration) และหลักการ Collective Impact เพื่อยกระดับประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อนของโครงการภายใน 2 ปี (2569–2570). 3. กลยุทธ์ระยะยาว (Long-term Strategy): สร้างระบบความร่วมมือเชิงนวัตกรรม (Innovative Partnership Ecosystem) ที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและองค์ความรู้ โดยบูรณาการแนวคิด Smart Partnership เข้ากับการบริหารจัดการภาครัฐแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance) พร้อมกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงสังคม (Social Return on Investment: SROI) และผลลัพธ์เชิงสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Index). 4. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (Capacity Building): จัดหลักสูตรพัฒนาทักษะด้านการเจรจา การคิดเชิงระบบ และการสื่อสารเพื่อความร่วมมือ (Collaborative

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
ส่วนร่วมเชิงลึก (Deep Participation) และการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้แบบสองทาง (Two-way Knowledge Sharing). ผลการวิเคราะห์ Materiality Matrix ระบุว่า ประเด็นที่มีความสำคัญเร่งด่วนในลำดับต้น ได้แก่ การจัดการมลภาวะและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาทักษะและรายได้ การพัฒนาการศึกษาและการเรียนรู้ และการสนับสนุนการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ขณะที่ประเด็นระยะกลางถึงยาว ได้แก่ การส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการสร้างระบบความร่วมมือเชิงนวัตกรรม (Innovative Partnership Ecosystem). การวิเคราะห์ Mapping Analysis แสดงให้เห็นว่าประเด็น “การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน” และ “การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและทันเวลา” เป็นประเด็นที่ต้องรักษาความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) เพื่อคงไว้ซึ่งความเชื่อมั่นและความร่วมมืออย่างยั่งยืนในระยะยาว.	Communication) โดยตั้งเป้าให้บุคลากรของ กนอ. และคู่ความร่วมมือผ่านการอบรมอย่างน้อย 80% ภายในปีงบประมาณ 2569. 5. การเสริมสร้างกลไกตรวจสอบและประเมินผล (Governance & Evaluation): พัฒนาเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพของความร่วมมือ (Partnership Performance Index: PPI) โดยพิจารณาในมิติผลลัพธ์ (Outcome), ผลกระทบ (Impact), และความยั่งยืน (Sustainability). รวมถึงจัดทำรายงานความร่วมมือประจำปี (Annual Partnership Report) เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงนโยบายขององค์กรในระยะยาว.