กนอ.
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย





รายงานฉบับย่อสำหรับผู้บริหาร (EXECUTIVE REPORT)

(ผู้ใช้บริการ (ภาพรวมทุกนิคมฯ/ท่าเรือฯ))

Tiger Advising Group TAG

บริษัท ไทเกอร์ แอดไวซิ่ง กรุ๊ป จำกัด

สารบัญ

หน้า

บทนำ **1**
1. หลักการและเหตุผล 1
2. วัตถุประสงค์การศึกษา (กลุ่มผู้ใช้บริการ ปี 2568) 2
3. ขอบเขตการดำเนินงาน 2
4. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 5
5. การแปลผลการสำรวจ 9

สรุปผลการสำรวจ **10**
1. ผลการสำรวจของผู้ใช้บริการปัจจุบัน (ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม) 10
   1.1 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน 10
   1.2 ความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน 39
   1.3 ความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน 41
   1.4 ความภักดีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม 43
   1.5 ความกังวลของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม 46
   1.6 การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม 47
   1.7 การดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ. 48
   1.8 ความเชื่อมั่นที่มีต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. 50
   1.9 การรับรู้และการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. (Eco Industrial Estates) การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. 51
   1.10 ความต้องการ ความคาดหวัง และการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (ธงขาวดาวเขียว) ของ กนอ. 52
   1.11 ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ปี 2568” 53
   1.12 อดีตผู้ใช้บริการ 53
   1.13 ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม 55
2. ผลการสำรวจคู่แข่ง 59
   2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ความภักดี และคุณภาพบริการของ กนอ. กับนิคมคู่แข่งขัน 59
   2.2 ผู้ใช้บริการในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ 61
3. ผลการศึกษาโดยแบบไม่เปิดเผยตัว (Mystery Shopper) 63
   ก. การประเมินทางกายภาพ (Physical Touchpoint) 63
      1.1 ภาพรวมของผลการประเมิน 63
      1.2 ผลการประเมินรายด้าน 64
   ข. การประเมินทางดิจิทัล (Digital Touchpoint) 66

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4. ผลการสำรวจของคู่ค้า (ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม/ผู้ร่วมดำเนินงาน) 67
4.1 ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. 67
4.2 ความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. 75
4.3 ความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. 77
4.4 ความภักดี 79
4.5 ความกังวลที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. 80
4.6 ทัศนคติของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมต่อการดำเนินงานของ กนอ. 83
4.7 การกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ. 84
4.8 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ. 85
4.9 การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. (ECO INDUSTRIAL ESTATES) 86
4.10 ความผูกพัน 88
5. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ 89

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน 10
แผนภาพที่ 2 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน 11
แผนภาพที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกรายประเด็น 12
แผนภาพที่ 4 ความพึงพอใจต่อด้านราคา จำแนกรายประเด็น 12
แผนภาพที่ 5 ความพึงพอใจต่อจุดให้บริการผู้ใช้บริการ จำแนกรายประเด็น 13
แผนภาพที่ 6 ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร จำแนกรายประเด็นแผนภาพที่ 7 ความพึงพอใจต่อคุณภาพพนักงาน จำแนกรายประเด็น 14
แผนภาพที่ 7 ความพึงพอใจต่อคุณภาพพนักงาน จำแนกรายประเด็น 15
แผนภาพที่ 8 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ จำแนกรายประเด็น 15
แผนภาพที่ 9 ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกรายประเด็น 16
แผนภาพที่ 10 ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม 17
แผนภาพที่ 11 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 19
แผนภาพที่ 12 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม ในด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ 21
แผนภาพที่ 13 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ 23
แผนภาพที่ 14 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร 25
แผนภาพที่ 15 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านคุณภาพของพนักงาน 27
แผนภาพที่ 16 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ 29
แผนภาพที่ 17 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม) 31
แผนภาพที่ 18 ผลประเมินทางกายภาพ (Physical Touchpoint) 63
แผนภาพที่ 19 ผลประเมินทางดิจิทัล (Digital Touchpoint) 66
แผนภาพที่ 20 ความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามประเด็น 69
แผนภาพที่ 21 ความพึงพอใจต่อด้านค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย จำแนกตามประเด็น 70
แผนภาพที่ 22 ความพึงพอใจต่อด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ. จำแนกตามประเด็น 71
แผนภาพที่ 23 ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประเด็น 72
แผนภาพที่ 24 ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรของ กนอ. จำแนกตามประเด็น 73
แผนภาพที่ 25 ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการในภาพรวม จำแนกตามประเด็น 73
แผนภาพที่ 26 ความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของ กนอ. จำแนกตามประเด็น 74
แผนภาพที่ 27 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนผู้ร่วมดำเนินงาน จำแนกตามประเด็น 75
แผนภาพที่ 28 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ. 85
แผนภาพที่ 29 ความคิดเห็นต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. 87
แผนภาพที่ 30 ความคิดเห็นต่อความผูกพันของผู้ร่วมค้าที่มีต่อ กนอ. 88

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ขอบเขตงานของกลุ่มผู้ใช้บริการ (ลูกค้า)..... 2
ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ปัจจุบัน..... 5
ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม..... 6
ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ..... 7
ตารางที่ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) คู่แข่งต่างประเทศ..... 7
ตารางที่ 6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างสำนักงานใหญ่ กนอ. นิคมอุตสาหกรรม และพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ..... 7
ตารางที่ 7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างคู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน)..... 8
ตารางที่ 8 จำนวนกลุ่มตัวอย่างอดีตผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ)..... 9
ตารางที่ 9 การแปลความหมายตามช่วงคะแนน..... 9
ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน กลุ่มลูกค้า ตามระยะเวลาการดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรม..... 35
ตารางที่ 11 ความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน..... 36
ตารางที่ 12 ความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า..... 37
ตารางที่ 13 สรุปภาพรวมแนวโน้ม 5 ปีของความไม่พึงพอใจ..... 41
ตารางที่ 14 ความคิดเห็นต่อความภักดีที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม..... 44
ตารางที่ 15 ความคิดเห็นต่อความภักดีที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกตามประเภทนิคมอุตสาหกรรม กลุ่มลูกค้า และสายปฏิบัติการ..... 45
ตารางที่ 16 ระดับความสำคัญของประเด็นความกังวลของผู้ใช้บริการปัจจุบันที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม..... 46
ตารางที่ 17 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ..... 49
ตารางที่ 18 ความเชื่อมั่นที่มีต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ..... 50
ตารางที่ 19 ความคิดเห็นที่มีต่อความภักดีที่มีต่อ กนอ..... 79
ตารางที่ 20 ระดับความสำคัญของประเด็นความกังวลของคู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน) ที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ..... 80

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนภาคอุตสาหกรรมของประเทศ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงอุตสาหกรรม องค์กรมีภารกิจหลักในการจัดตั้งและบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมทั่วประเทศ เพื่อสร้างพื้นที่ที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งไม่เพียงแต่มุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงความยั่งยืนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ กนอ. ยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมาตรฐานสากลในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ในปีงบประมาณ 2568 สภาพแวดล้อมในการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมของประเทศไทยเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและท้าทายในหลายมิติ ประการแรก การแข่งขันระหว่างประเทศที่รุนแรงขึ้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ กนอ. ต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากหลายประเทศในภูมิภาคต่างพัฒนานิคมอุตสาหกรรมของตนเพื่อดึงดูดนักลงทุนต่างชาติ ประการที่สอง การเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจดิจิทัลได้กลายเป็นกระแสหลักที่ผู้ประกอบการต้องการระบบบริการที่รวดเร็ว สะดวก และเข้าถึงได้ผ่านช่องทางออนไลน์ ประการสุดท้าย แรงกดดันด้านสิ่งแวดล้อมจากชุมชนโลกที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับมาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่เข้มงวดมากขึ้น

เพื่อรับมือกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าว กนอ. จึงต้องยกระดับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแนวคิดและมาตรฐานสมัยใหม่หลายประการ แนวคิด Smart Industrial Estate (Smart I.E.) เน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบอัตโนมัติในการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ แนวคิด Eco Industrial Town มุ่งพัฒนานิคมฯ ให้เป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศที่สมดุลระหว่างพื้นที่ผลิตและพื้นที่สีเขียว นอกจากนี้ กนอ. ยังนำหลักการ ESG และ SDGs มาประยุกต์ใช้เพื่อให้การดำเนินงานคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมทั้งยึดมาตรฐาน AA1000SES ที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหลักเกณฑ์ SE-AM ที่ประเมินทั้งประสิทธิภาพกระบวนการและคุณภาพผลลัพธ์

ในบริบทดังกล่าว การสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง และทัศนคติของผู้ใช้บริการในปี 2568 จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะการสำรวจนี้ทำหน้าที่เป็นกระจกสะท้อนคุณภาพการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมในมิติต่างๆ ทั้งยังเป็นฐานข้อมูลสำคัญที่ กนอ. จะใช้ในการยกระดับขีดความสามารถของนิคมอุตสาหกรรมใน 7 ด้านหลัก ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และบริการที่นำเสนอ ความเหมาะสมของราคาและค่าธรรมเนียม ทำเลและความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ ช่องทางการสื่อสารและการให้ข้อมูล คุณภาพและความเป็นมืออาชีพของพนักงาน ความรวดเร็วและชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพรวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ

สิ่งที่น่าสนใจอย่างยิ่งจากผลการสำรวจในปี 2568 คือการค้นพบว่าผู้ประกอบการมีความคาดหวังที่สูงขึ้นในทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่สะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย ผู้ประกอบการต้องการระบบบริการแบบดิจิทัลที่ครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการออนไลน์ และระบบติดตามสถานะงานผ่านช่องทางดิจิทัล พวกเขาคาดหวังระบบสาธารณูปโภคที่มีเสถียรภาพสูง โดยเฉพาะไฟฟ้า น้ำประปา และอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นปัจจัยพื้นฐานที่กระทบต่อการผลิตโดยตรง นอกจากนี้ ยังมีความต้องการให้มีการบริหารจัดการพื้นที่สีเขียวอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีทั้งต่อการทำงานและคุณภาพชีวิต รวมถึงความปลอดภัยในนิคมอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมทั้งด้านทรัพย์สินและชีวิต ความคาดหวังเหล่านี้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนา Smart I.E. ที่ กนอ. กำลังดำเนินการอยู่

การประเมินความคิดเห็นและทัศนคติของผู้ใช้บริการจึงมีบทบาทสำคัญในการชี้ให้เห็นจุดแข็งที่ กนอ. ควรรักษาและต่อยอด จุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน และโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมหรือบริการใหม่ๆ เชิงกลยุทธ์ ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้ กนอ. สามารถวางแผนและจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อคงไว้ซึ่งศักยภาพการแข่งขันของนิคมอุตสาหกรรมไทยในระยะยาว ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นในภูมิภาค

ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวา การจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้ใช้บริการประจำปี 2568 จึงจำเป็นต่อการดำเนินงานของ กนอ. ในหลายมิติ รายงานฉบับนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดนโยบายระดับองค์กร ซึ่งผู้บริหารระดับสูงสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ นอกจากนี้ ยังเป็นฐานข้อมูลสำคัญในการวางแผนพัฒนาทั้งระยะกลางและระยะยาว เพื่อให้การดำเนินงานของ กนอ. ก้าวไปในทิศทางที่ถูกต้องและตอบโจทย์ความต้องการที่

แท้จริงของผู้ใช้บริการ ในระดับปฏิบัติการ ข้อมูลจากการสำรวจจะช่วยในการบริหารจัดการเชิงพื้นที่ โดยแต่ละนิคมอุตสาหกรรมสามารถนำไปปรับใช้ตามบริบทและความต้องการเฉพาะของพื้นที่ และที่สำคัญที่สุด รายงานนี้จะเป็นแนวทางในการยกระดับบริการให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและความต้องการของผู้ประกอบการ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้นิคมอุตสาหกรรมไทยคงความน่าดึงดูดสำหรับนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศอย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์การศึกษา (กลุ่มผู้ใช้บริการ ปี 2568)

2.1 เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อผลิตภัณฑ์และบริการของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ

2.2 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติต่างๆ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา จุดให้บริการ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร คุณภาพของพนักงาน ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2.3 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นและความภักดีของผู้ประกอบการที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ.

2.4 เพื่อจำแนกความคิดเห็นตามกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ ลูกค้าเริ่มต้น ลูกค้าเติบโต และลูกค้ามั่นคง เพื่อให้เห็นภาพพฤติกรรมและความคาดหวังที่แตกต่างกัน

2.5 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนากลยุทธ์การให้บริการ การบริหารจัดการพื้นที่ และแนวทางยกระดับ Smart I.E. ในปี 2568

2.6 เพื่อจัดทำข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับใช้ในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ กนอ. และฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders & VOS/VOC Database)

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตงานของกลุ่มผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) มีดังนี้

ตารางที่ 1 ขอบเขตงานของกลุ่มผู้ใช้บริการ (ลูกค้า)

เป้าหมายการศึกษา	ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ	วิธีการรวบรวมข้อมูล	จำนวนตัวอย่าง	ผลลัพธ์
กลุ่มผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้บริการปัจจุบันในนิคมอุตสาหกรรม-ท่าเรืออุตสาหกรรม/ ผู้ที่มีศักยภาพที่จะเป็นผู้ใช้บริการในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม/ ผู้ใช้บริการในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งภายในประเทศและต่างประเทศ / คู่ค้า)				
☐ ผู้ใช้บริการ ได้แก่ ลูกค้าหรือผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม-ท่าเรืออุตสาหกรรมปัจจุบัน (ตามผลการจำแนกลูกค้าของ กนอ.)	☐ ความพึงพอใจ ☐ ความไม่พึงพอใจ ☐ ความต้องการ ☐ ความคาดหวัง ☐ ทัศนคติ ☐ ความกังวล ☐ ความเชื่อมั่นและความภักดีที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ การสนับสนุนและอื่น ๆ ของนิคมอุตสาหกรรม ☐ ความผูกพัน ☐ การสำรวจการรับรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ☐ การสำรวจการรับรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานบนพื้นฐานของ	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	☐ จำนวนตัวอย่างของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร	☐ เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5) ☐ เชิงคุณภาพ

เป้าหมายการศึกษา	ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ	วิธีการรวบรวมข้อมูล	จำนวนตัวอย่าง	ผลลัพธ์
	การกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ. (Corporate Governance: CG) และการรับรู้เกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ☐ การสำรวจความต้องการความคาดหวัง และการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้าน ธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (ธงขาวดาวเขียว) ของ กนอ.			
☐ ผู้ที่มีศักยภาพที่จะเป็นผู้ใช้บริการในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม	☐ ความต้องการ ☐ ความคาดหวัง ☐ ความคิดเห็นที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. ☐ ทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ของ กนอ.	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	☐ จำนวนตัวอย่างของผู้ที่มีศักยภาพที่จะเป็นผู้ใช้บริการในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรมอย่างน้อย 5 ราย (บริษัท)	☐ เชิงคุณภาพ
☐ อดีตผู้ใช้บริการ	☐ ความพึงพอใจ ☐ ความไม่พึงพอใจ ☐ ความต้องการ ☐ ความคาดหวัง ☐ ทัศนคติ ☐ ความกังวล ☐ ความเชื่อมั่นที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	☐ จำนวนตัวอย่างของอดีตผู้ใช้บริการอย่างน้อย 5 ราย (บริษัท)	☐ เชิงคุณภาพ
☐ ผู้ใช้บริการในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ	☐ ความพึงพอใจ ☐ ความไม่พึงพอใจ ☐ ความต้องการ ☐ ความคาดหวัง ☐ ความภักดี ☐ การรับรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ. (Corporate Governance: CG)	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	☐ จำนวนตัวอย่างของผู้ใช้บริการในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่ง เป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร (จำนวนทั้งหมด 200 รายจากทั้งหมด 6 พื้นที่ ได้แก่ ; สวนอุตสาหกรรมโรจนะ, เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร, เขตอุตสาหกรรม 304, เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเตรียลพาร์ค, เขตประกอบการอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี, และเขตประกอบการ	☐ เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1 ถึง +5) หรือ (-1 ถึง -5) ☐ เชิงคุณภาพ

เป้าหมายการศึกษา	ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ	วิธีการรวบรวมข้อมูล	จำนวนตัวอย่าง	ผลลัพธ์
			อุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี)	
☐ ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) ในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ	☐ ปัจจัยที่ตัดสินใจเลือกลงทุนในนิคมฯ/เขต/สวนอุตสาหกรร มต่างประเทศ	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	☐ จำนวนตัวอย่างของผู้ใช้บริการในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศอย่างน้อย 10 ราย (บริษัท) จาก 3 ประเทศ ได้แก่ ; เวียดนาม, มาเลเซีย, และอินโดนีเซีย)	☐ เชิงคุณภาพ
☐ สำนักงานใหญ่กนอ. ☐ นิคมอุตสาหกรรม ☐ พื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ	☐ การปฏิบัติได้ตามมาตรฐานการให้บริการ	การศึกษาโดยไม่เปิดเผยตัว (Mystery Shopper) ทั้งแบบ Physical Touchpoints และ Digital Touchpoints	☐ Physical Touchpoints อย่างน้อย 5 ครั้ง/แห่ง โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่; สำนักงานใหญ่ กนอ., นิคมอุตสาหกรรมของ กนอ., และพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ ☐ Digital Touchpoints โดยมีกลุ่มเป้าหมายได้แก่ ; สำนักงานใหญ่ กนอ. จำนวนอย่างน้อย 10 ครั้ง และพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ จำนวน 6 แห่งๆ ละ 2 ครั้ง	☐ เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1 ถึง +5) หรือ (-1 ถึง -5) ☐ เชิงคุณภาพ
☐ คู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน หรือผู้พัฒนานิคม อุตสาหกรรม)	☐ ความพึงพอใจ ☐ ความไม่พึงพอใจ ☐ ความต้องการ ☐ ความคาดหวัง ☐ ทัศนคติ ☐ ความกังวล ☐ ความเชื่อมั่นและความภักดีที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ☐ ความผูกพัน ☐ การรับรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. ☐ การรับรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ. (Corporate Governance: CG) และการรับรู้เกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องทาง	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	☐ ทุกราย(รายละเอียดตามตารางด้านล่าง)	☐ เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5) ☐ เชิงคุณภาพ

เป้าหมายการศึกษา	ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ	วิธีการรวบรวมข้อมูล	จำนวนตัวอย่าง	ผลลัพธ์
	ธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)			

4. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ผลการคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Statistics : An Introductory Analysis, 1973) จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ปัจจุบัน

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ปัจจุบัน

ลำดับที่	นิคมอุตสาหกรรม	จำนวนโรงงาน (แห่ง)	จำนวนตัวอย่าง (แห่ง)
นิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง			
1	นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย (สนก.)	4	4
2	นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง (สนล.)	189	20
3	นิคมอุตสาหกรรมบางชัน (สนช.)	74	20
4	นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง (สนค.)	32	20
5	นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร (สนส.)	104	20
6	นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (สนน.)	67	20
7	นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร (สนจ.)	13	8
8	นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จ.สงขลา (สนต.)	25	20
9	นิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา (สนข.)	1	1
10	นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว (สน.สก.)	4	4
11	นิคมอุตสาหกรรมบางปู (สนป.)	445	30
12	นิคมอุตสาหกรรมบางพลี (สนบ.)	107	20
13	นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (สนฉ.)	152	20
14	นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (สนพ.)	70	20
15	ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด (สทร.)	16	11
รวม (นิคมฯ ที่ กนอ. ดำเนินการเอง)		**1,303**	**238**
นิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน			
16	นิคมอุตสาหกรรมหนองแค (สน.นค.)	41	20
17	นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี (สน.อธ.)	149	20
18	นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน (สน.บอ.)	90	20
19	นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (สน.บว.)	138	20
20	นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร (สน.สค.)	90	20
21	นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี (สน.รบ.)	24	20
22	นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ (สน.วก.)	146	20
23	นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ (สน.กว.)	88	20
24	นิคมอุตสาหกรรมเอเชียสุวรรณภูมิ (สน.อช (สภ.))	41	20
25	นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 1 (สน.ทด.1)	24	19
26	นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 2 (สน.ทด.2)	3	2
27	นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค กบินทร์ (สน.ฮท.)	5	5

ลำดับที่	นิคมอุตสาหกรรม	จำนวนโรงงาน (แห่ง)	จำนวนตัวอย่าง (แห่ง)
28	นิคมอุตสาหกรรมหลักชัยเมืองยาง (สน.มย.)	7	5
29	นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) (สน.อบ.)	304	25
30	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 (สน.ดบ.1)	130	20
31	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2 (สน.ดบ.2)	41	20
32	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 3 (สน.ดบ.3)	4	4
33	นิคมอุตสาหกรรม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 4 (สน.ดบ.4)	11	11
34	นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 1 (สน.ดช.1)	100	20
35	นิคมอุตสาหกรรม WHA ชลบุรี 2 (สน.ดช.2)	15	10
36	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี) (สน.อต (ชบ.))	590	55
37	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง) (สน.อต (รย.))	320	30
38	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (สน.ปท.)	106	20
39	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง) (สน.ปท.(ลฉ.))	58	20
40	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 (สน.ปท.3)	49	20
41	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 4 (สน.ปท.4)	2	2
42	นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 5 (สน.ปท.5)	10	10
43	นิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด) (สน.ดอ.)	55	20
44	นิคมอุตสาหกรรมผาแดง (สน.ผด.)	3	3
45	นิคมอุตสาหกรรมเอเซีย (สน.อช.)	17	17
46	นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล (สน.อล.)	7	7
รวม (นิคมฯ ร่วมดำเนินงาน)		**2,668**	**525**
รวมทั้งหมด		**3,971**	**763**

หมายเหตุ: จำนวนผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมแต่ละแห่ง อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้เพื่อความเหมาะสม

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการปัจจุบัน (ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม) จะครอบคลุมตามระยะเวลาดำเนินงานในนิคมฯ และท่าเรือฯ (0-3 ปี, 3-10 ปี, และ 10 ปีขึ้นไป) และตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ (สัญชาติตะวันออก และสัญชาติตะวันตก)

2. ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม

ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม

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

หมายเหตุ: รายชื่อต้องผ่านความเห็นชอบจาก กนอ.

3. ผู้ใช้บริการในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ

ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ

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

หมายเหตุ: พื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งต้องผ่านความเห็นชอบจาก กนอ. ดังนั้น อาจมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนได้เพื่อความเหมาะสม และจำนวนผู้ประกอบการอ้างอิงจากจำนวนผู้ประกอบการของการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กนอ. ในปี 2567

โดยหลักเกณฑ์ในการเลือกพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่ง มีรายละเอียดดังนี้

1. พื้นที่ที่มีการก่อตั้งเขต/สวนอุตสาหกรรม และเขตประกอบการอุตสาหกรรมหนาแน่น
   - กรุงเทพฯ และปริมณฑล เช่น นนทบุรี สมุทรปราการ อยุธยา ปทุมธานี เป็นต้น
   - ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก เช่น ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง เป็นต้น
   - จังหวัดอื่น เช่น ปราจีนบุรี นครราชสีมา สระบุรี เป็นต้น
2. ขนาดพื้นที่ และจำนวนผู้ประกอบการภายในเขต/สวนอุตสาหกรรม และเขตประกอบการอุตสาหกรรมใกล้เคียงกับนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ.

4. ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) คู่แข่งต่างประเทศ

ตารางที่ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) คู่แข่งต่างประเทศ

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

หมายเหตุ: รายชื่อต้องผ่านความเห็นชอบจาก กนอ.

โดยหลักเกณฑ์ในการเลือกพื้นที่คู่แข่งในต่างประเทศ คือ ผู้ประกอบการที่อยู่ภายในพื้นที่สวนอุตสาหกรรม เขตประกอบการอุตสาหกรรม หรือเขตสวนอุตสาหกรรมของแต่ละประเทศ และประเทศที่นำมาคัดเลือกในการสำรวจ เป็นประเทศที่นักลงทุนต่างชาติตัดสินใจลงทุนประกอบกิจการในประเทศดังกล่าว โดยเปรียบเทียบกับ กนอ. ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา

5. สำนักงานใหญ่ กนอ. นิคมอุตสาหกรรม และพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ

ตารางที่ 6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างสำนักงานใหญ่ กนอ. นิคมอุตสาหกรรม และพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในประเทศ

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

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

6. คู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน)

ตารางที่ 7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างคู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน)

ลำดับที่	ผู้ร่วมดำเนินงาน	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
1	บริษัท ดับบลิวเอชเอ อินดัสเตรียล ดีเวลลอปเมนท์ จำกัด (มหาชน)	1
2	บริษัท ไทยอินดัสตรียล เอสเตท จำกัด	1
3	บริษัท อมตะคอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน)	1
4	บริษัท ที่ดินบางปะอิน จำกัด	1
5	บริษัท เอ็ม ดี เอ็กซ์ จำกัด (มหาชน)	1
6	บริษัท เอสซีจี เซรามิคส์ จำกัด (มหาชน)	1
7	บริษัท ปิ่นทองอินดัสเตรียล ปาร์ค จำกัด (มหาชน)	1
8	บริษัท ซี. เอ. เอส. แอสเซท จำกัด	1
9	บริษัท ไทร เบคก้า เอ็นเตอร์ไพร์ส จำกัด	1
10	บริษัท เจซีเค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)	1
11	บริษัท นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย จำกัด	1
12	บริษัท วีเอ็นเอส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด	1
13	บริษัท เมืองอุตสาหกรรมอุดรธานี จำกัด	1
14	บริษัท บ่อทอง อินดัสทรี เทคโนโลยี จำกัด	1
15	บริษัท ซีจี คอร์เปอเรชั่น จำกัด	1
16	บริษัท อเมริกัน บิวเดอร์ จำกัด	1
17	บริษัท เวลโกรว์ อินดัสทรีส์ จำกัด	1
18	บริษัท เอเชีย คลีน อินดัสเตรียล พร็อพเพอร์ตี้	1
19	บริษัท ไฮเทค กบินทร์ โลจิสติกส์ จำกัด	1
20	บริษัท สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำกัด (มหาชน)	1
21	บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน)	1
22	บริษัท ดับเบิ้ลพี แลนด์ จำกัด	1
23	บริษัท พัฒนาอสังหาริมทรัพย์เพื่อการอุตสาหกรรมระยอง ไทย-จีน จำกัด	1
24	บริษัท อีสเทิร์นซีบอร์ด อินดัสเตรียล เอสเตท (ระยอง) จำกัด	1
25	บริษัท อาร์ไอแอล 1996 จำกัด	1
26	บริษัท มหาชัยพัฒนาที่ดิน จำกัด	1
27	บริษัท มหาราชนคร จำกัด	1
28	บริษัท ไอ. จี. เอส. จำกัด (มหาชน)	1
29	บริษัท เวิลด์ อินดัสเทรียล เอสเตท จำกัด	1
30	บริษัท ไทย บอนเนต เทรดดิ้ง โซน จำกัด	1
31	บริษัท เอส อินดัสเตรียล เอสเตท จำกัด	1
32	บริษัท เอเพ็กซ์ ปาร์ค จำกัด	1
33	บริษัท อุบลราชธานี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด	1
34	บริษัท แอลพีพี อินดัสเตรียล เอสเตท จำกัด	1
35	บริษัท เฮอร์มีส โคออพเปอเรชั่น จำกัด	1

7. อดีตผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ)

ตารางที่ 8 จำนวนกลุ่มตัวอย่างอดีตผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ)

ลำดับที่	เป้าหมายการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
1	ลูกค้าที่ได้เลิกดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. ในปี 2563-2567	5

หมายเหตุ: รายชื่อต้องผ่านความเห็นชอบจาก กนอ.

5. การแปลผลการสำรวจ

การแปลผลคะแนนของความคิดเห็น/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเด็น สามารถนำมาแปลผลได้ตามเกณฑ์การแปลความหมายตามช่วงคะแนนดังนี้

ตารางที่ 9 การแปลความหมายตามช่วงคะแนน

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

ระดับ	ปฏิบัติ/ไม่ปฏิบัติ
1	ร้อยละของจำนวนครั้งที่ปฏิบัติงาน
0	ร้อยละของจำนวนครั้งที่ไม่ปฏิบัติงาน

สรุปผลการสำรวจ

1. ผลการสำรวจของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ปัจจุบัน

1.1 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

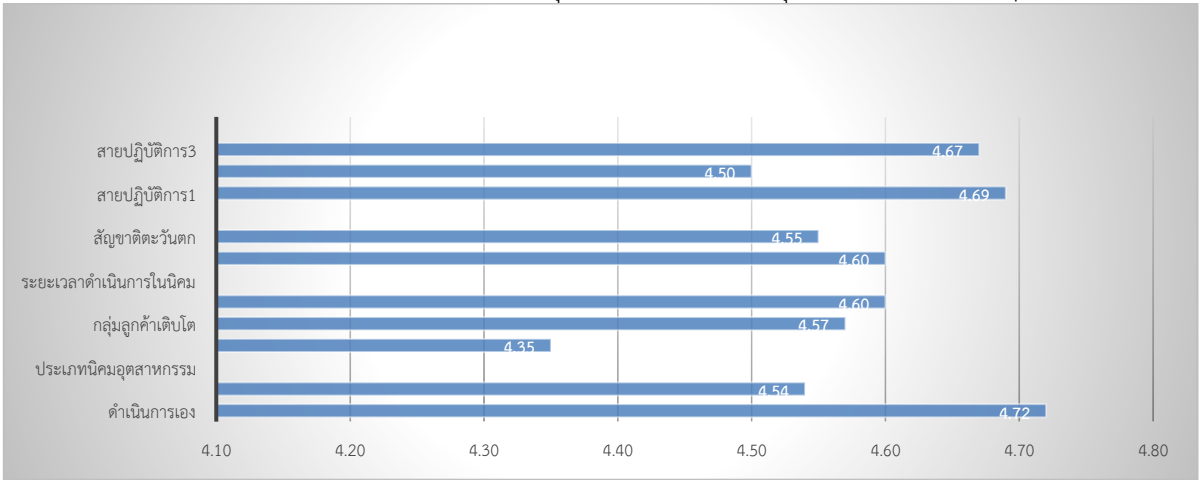
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมใน 7 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการบริหารจัดการและความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อการดำเนินงานของ กนอ. อย่างต่อเนื่อง โดยคะแนนรวมของแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 4.35 – 4.72 คะแนน ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับ “เห็นด้วยมาก–เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ด้านที่ได้รับคะแนนสูงที่สุด คือ ด้านการดำเนินการโดยรวม (4.72 คะแนน) แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอย่างโดดเด่น รองลงมาคือ สายนิเทศการบริหารและการปฏิบัติการ (4.69 – 4.67 คะแนน) ซึ่งสะท้อนความเชื่อมั่นในมาตรฐานการกำกับดูแลและการอำนวยความสะดวกในพื้นที่นิคมฯ

ด้านสัญญาเช่าระยะยาวและช่วงเวลาในการดำเนินงานมีคะแนนในระดับสูง (4.55 – 4.60 คะแนน) สะท้อนความโปร่งใส ความสอดคล้องของกระบวนการ และความเชื่อถือได้ของการบริหารสัญญา ส่วนด้านการให้บริการกลุ่มลูกค้าภายในและประเด็นอุตสาหกรรมเฉพาะเรื่อง อยู่ที่ 4.57 และ 4.35 คะแนนตามลำดับ แม้ต่ำกว่าด้านอื่นเล็กน้อย แต่ยังอยู่ในระดับสูงมากและไม่พบประเด็นที่สะท้อนปัญหาสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการ

โดยสรุป ภาพรวมจากแผนภาพนี้ชี้ให้เห็นว่า กนอ. มีการดำเนินงานที่ได้รับความพึงพอใจสูงในทุกมิติ ไว้ใจได้ทั้งด้านการกำกับดูแล การให้บริการ และประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่ ซึ่งเป็นแรงสนับสนุนสำคัญต่อการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมสู่มาตรฐาน Smart I.E. และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของพื้นที่อุตสาหกรรมไทยในอนาคต

แผนภาพที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน



ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมใน 7 ด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.48 – 4.77 คะแนน แสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของการให้บริการและการบริหารจัดการของ กนอ. ที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่ผู้ประกอบการคาดหวัง

ด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของพนักงาน (4.77 คะแนน) สะท้อนความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการต่อความรู้ ความสามารถ ความสุภาพ และการให้บริการอย่างมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ กนอ. ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจอย่างยั่งยืน

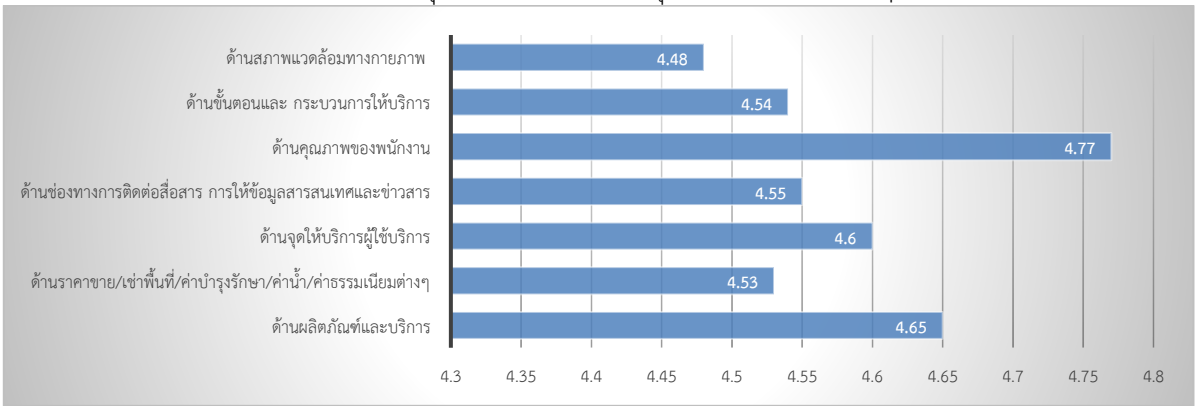
ในลำดับรองลงมา ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (4.65 คะแนน) และ ด้านการบริการทั่วไป (4.60 คะแนน) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน การบริการสนับสนุน และศักยภาพของนิคมฯ ที่ตอบสนองความต้องการ

ของผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน ด้านงานเผยแพร่ข้อมูล การให้ข้อมูลสารสนเทศ และช่องทางติดต่อสื่อสาร (4.55 คะแนน) มีคะแนนอยู่ในระดับสูง สะท้อนความโปร่งใส การเข้าถึงข้อมูล และความสอดคล้องของการสื่อสารในระดับที่น่าพึงพอใจ

สำหรับด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (4.54 คะแนน) และ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (4.48 คะแนน) แม้จะอยู่ในระดับสูงมาก แต่ยังเป็นด้านที่มีคะแนนต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น แสดงถึงโอกาสในการปรับปรุง เช่น การลดเวลาในการดำเนินงาน หรือการพัฒนาโครงสร้างพื้นที่ให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับมาตรฐาน Smart I.E. มากยิ่งขึ้น

โดยสรุป แผนภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่า กนอ. มีภาพรวมความพึงพอใจที่อยู่ในระดับสูงมากในทุกมิติ โดยเฉพาะด้านคุณภาพบุคลากรและคุณภาพบริการ ซึ่งเป็นจุดแข็งขององค์กร ในขณะเดียวกันยังสะท้อนประเด็นที่สามารถพัฒนาต่อยอดได้ เพื่อยกระดับคุณภาพนิคมอุตสาหกรรมสู่ระดับสากล รองรับการเป็น “นิคมอุตสาหกรรมอัจฉริยะ” ในระยะต่อไป

แผนภาพที่ 2 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามด้าน



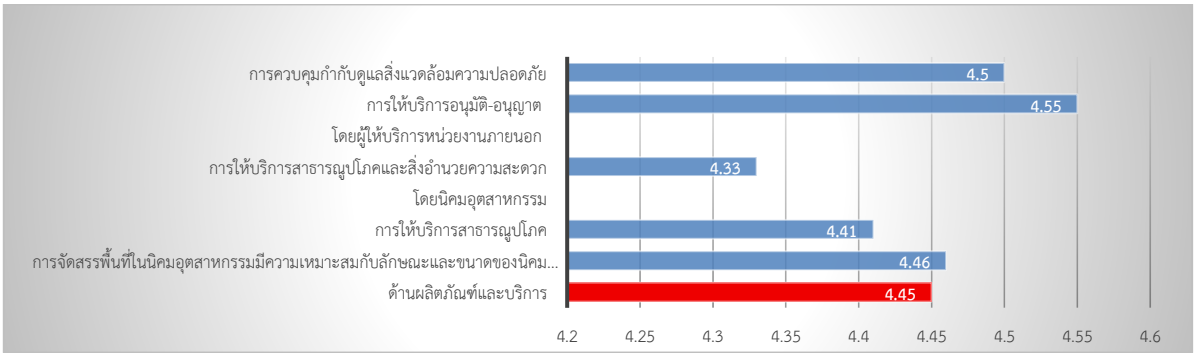
- **ด้านที่ 1 ผลิตภัณฑ์และบริการ**

แผนภาพที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการพบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าคะแนนระหว่าง 4.33 – 4.55 คะแนน สะท้อนถึงมาตรฐานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างดี ประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดคือ การให้บริการอนุมัติ–อนุญาต (4.55 คะแนน) และ การควบคุมกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (4.50 คะแนน) ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการต่อระบบกำกับดูแลและขั้นตอนการอนุญาตที่ชัดเจน รวดเร็ว และโปร่งใส

ด้านที่มีคะแนนต่ำที่สุดคือ การจัดสรรพื้นที่อุตสาหกรรมความเหมาะสมกับลักษณะการประกอบกิจการ (4.33 คะแนน) แม้ยังอยู่ในระดับสูง แต่สะท้อนโอกาสในการพัฒนาด้านการวางผัง การบริหารพื้นที่ และการตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น

โดยรวม แผนภาพที่ 3 แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของ กนอ. มีความพึงพอใจสูงในทุกมิติ และยังมีจุดที่สามารถปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริการในอนาคต

แผนภาพที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกรายประเด็น



- **ด้านที่ 2 ราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ**

แผนภาพที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านราคา พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับสูง ด้วยคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.18 – 4.32 คะแนน สะท้อนว่าผู้ใช้บริการมีมุมมองเชิงบวกต่อโครงสร้างราคาและค่าบริการของนิคมอุตสาหกรรม

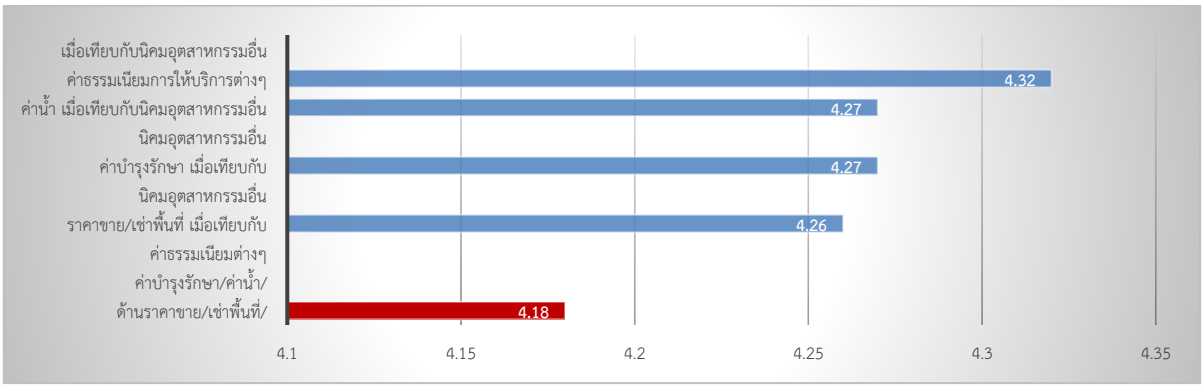
ประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดคือ ความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอื่น (4.32 คะแนน) แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการมองว่าระดับราคาของ กนอ. มีความสามารถในการแข่งขันและให้ความคุ้มค่าตามมาตรฐานอุตสาหกรรม

คะแนนรองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมบริการต่างๆ (4.27 คะแนน) และ ค่าเช่าเมื่อเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอื่น (4.27 คะแนน) สะท้อนถึงความพึงพอใจต่อความโปร่งใส เหมาะสม และความเป็นธรรมด้านราคา

ด้านที่มีคะแนนต่ำที่สุดคือ ราคาเช่าขาย/เช่าที่ดิน (4.18 คะแนน) แม้อยู่ในระดับสูง แต่เป็นประเด็นที่ควรพิจารณาพัฒนาเพิ่มเติม เช่น การทบทวนโครงสร้างราคาหรือสร้างแพ็กเกจส่งเสริมการลงทุนที่ตอบโจทย์ผู้ประกอบการมากขึ้น

โดยสรุป ความพึงพอใจด้านราคาของ กนอ. อยู่ในระดับดีมาก ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าราคามีความสมเหตุสมผล โปร่งใส และแข่งขันได้ แม้ยังมีจุดที่สามารถพัฒนาในด้านราคาเช่าที่ดินเพื่อเพิ่มความดึงดูดใจของพื้นที่นิคมฯ ในอนาคต

แผนภาพที่ 4 ความพึงพอใจต่อด้านราคา จำแนกรายประเด็น



- **ด้านที่ 3 จุดให้บริการผู้ใช้บริการ**

แผนภาพที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อจุดให้บริการผู้ใช้บริการพบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.56 – 4.65 คะแนน สะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการที่มีมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

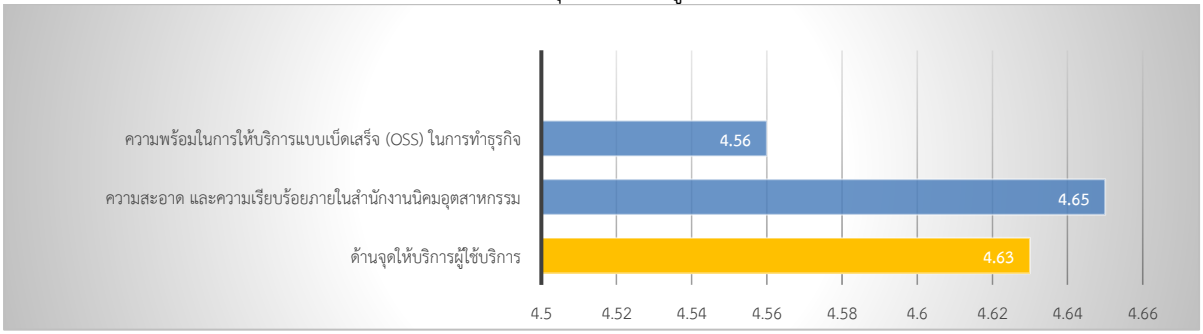
ประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดคือ ความสะอาดและความเรียบร้อยภายในสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม (4.65 คะแนน) ซึ่งสะท้อนถึงการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการ และสร้างความน่าเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ

รองลงมาคือ ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการโดยรวม (4.63 คะแนน) แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจต่อระบบบริการหน้าเคาน์เตอร์ การอำนวยความสะดวก และการดูแลผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม

สำหรับความพร้อมในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (OSS) (4.56 คะแนน) แม้ยังอยู่ในระดับสูงมาก แต่เป็นด้านที่มีคะแนนต่ำสุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่น สะท้อนว่าอาจยังมีโอกาสในการพัฒนาระบบ OSS ให้มีความรวดเร็ว กระชับ และรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

โดยสรุป แผนภาพนี้ชี้ให้เห็นถึงคุณภาพของจุดให้บริการที่อยู่ในระดับดีเยี่ยม การจัดการพื้นที่และบริการมีความเป็นมืออาชีพ และยังมีจุดที่สามารถต่อยอดเพื่อยกระดับมาตรฐานบริการแบบเบ็ดเสร็จในอนาคต

แผนภาพที่ 5 ความพึงพอใจต่อจุดให้บริการผู้ใช้บริการ จำแนกรายประเด็น



- **ด้านที่ 4 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร**

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสารของนิคมอุตสาหกรรมอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.16 – 4.63 คะแนน สะท้อนถึงความพร้อม ความเป็นมืออาชีพ และการตอบสนองที่มีประสิทธิภาพของช่องทางสื่อสารต่างๆ

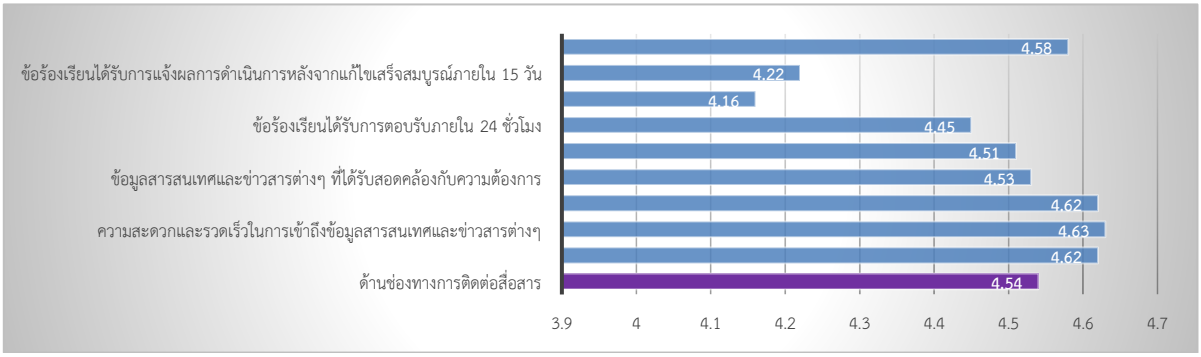
ประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดคือ ความสะดวกและเหมาะสมในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (4.63 คะแนน) และความสะดวกของการรับฟังคำชี้แจงผ่านช่องทางต่างๆ (4.62 คะแนน) แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล ความโปร่งใส และการสื่อสารที่เป็นมิตรและเชื่อถือได้

ด้านที่มีผลการประเมินดีรองลงมา ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการและตอบกลับข้อร้องเรียน (4.58 คะแนน) และ ข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารมีความทันสมัยและน่าเชื่อถือ (4.53 คะแนน) สะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมด้านระบบสารสนเทศและความรวดเร็วในการสนับสนุนผู้ประกอบการ

อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่มีคะแนนต่ำที่สุดคือ การรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งผลภายในกำหนดเวลา 15 วัน (4.16–4.22 คะแนน) แม้ยังอยู่ในระดับดี แต่สะท้อนถึงความท้าทายด้านระยะเวลาดำเนินการและความคาดหวังเรื่องความรวดเร็ว ซึ่งเป็นพื้นที่ที่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้

โดยสรุป แผนภาพที่ 6 แสดงให้เห็นว่า กนอ. มีระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เข้าถึงง่าย และตอบสนองได้ดี แต่ยังมีโอกาสปรับปรุงเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับคุณภาพบริการในอนาคต

แผนภาพที่ 6 ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร จำแนกรายประเด็น



- **ด้านที่ 5 คุณภาพของพนักงาน**

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพพนักงานของนิคมอุตสาหกรรมพบว่า อยู่ในระดับสูงมากทุกประเด็น ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.29 – 4.88 คะแนน สะท้อนถึงมาตรฐานการให้บริการและศักยภาพบุคลากรที่เข้มแข็งของ กนอ.

ประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดคือ ด้านคุณภาพการทำงานของพนักงานโดยรวม (4.88 คะแนน) รวมถึง ความรู้ ความสามารถ และการให้คำปรึกษาที่ถูกต้องชัดเจน (4.88 คะแนน) แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความเชื่อมั่นสูงต่อทักษะ ความเชี่ยวชาญ และความเป็นมืออาชีพของบุคลากร

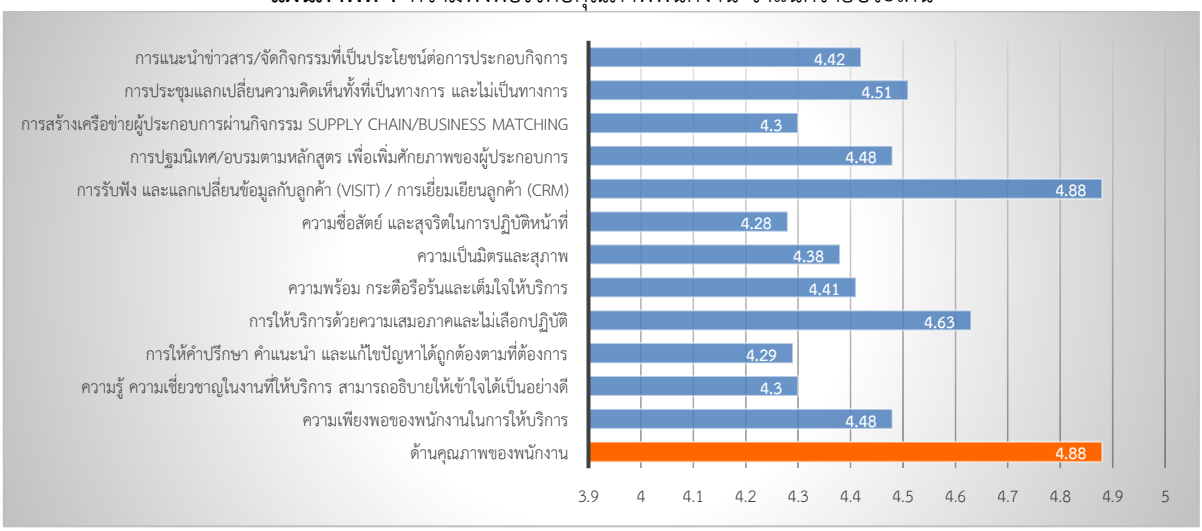
รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความสุภาพและไม่เลือกปฏิบัติ (4.63 คะแนน) ซึ่งสะท้อนภาพลักษณ์ด้านการบริการที่เป็นมิตร โปร่งใส และยึดหลักธรรมาภิบาล

ด้านอื่นๆ เช่น ความตั้งใจให้บริการ, การติดตามงาน, ความเร็วในการประสานงาน, และการให้ข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้ประกอบการ ล้วนอยู่ในระดับสูง (4.29–4.48 คะแนน) บ่งชี้ถึงการทำงานที่มีระบบและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านที่มีคะแนนต่ำที่สุด คือ การประชุม/แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในพื้นที่ (4.29 คะแนน) แม้ยังอยู่ในระดับดี แต่สะท้อนถึงโอกาสพัฒนาในการสร้างพื้นที่สื่อสารร่วมกันระหว่างพนักงานกับผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

โดยสรุป แผนภาพที่ 7 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของ กนอ. มีศักยภาพสูง มีความเชี่ยวชาญทั้งด้านวิชาการและการบริการ และเป็นฐานสำคัญที่ช่วยเสริมความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง

แผนภาพที่ 7 ความพึงพอใจต่อคุณภาพพนักงาน จำแนกรายประเด็น



- **ด้านที่ 6 ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ**

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.42 – 4.54 คะแนน สะท้อนถึงความมีประสิทธิภาพของระบบบริการและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กนอ.

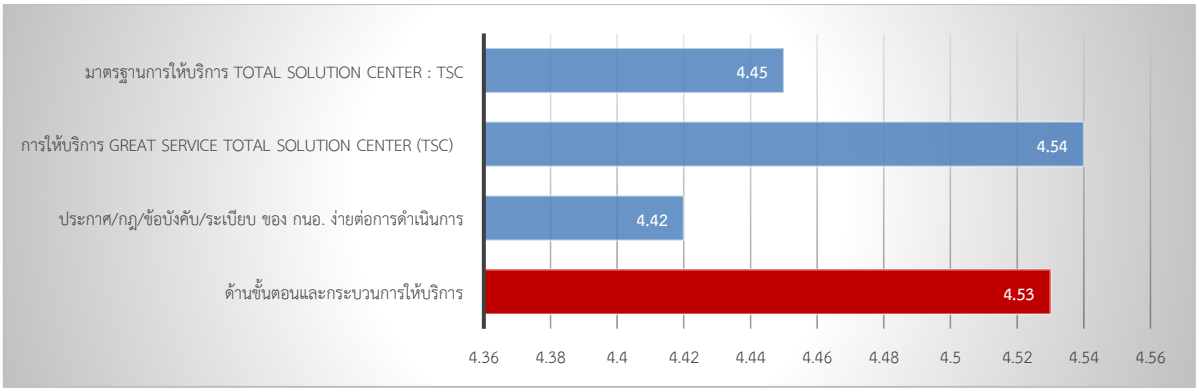
ประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดคือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการโดยรวม (4.53 คะแนน) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความชัดเจน ความเป็นระบบ ความรวดเร็ว และความสะดวกในการดำเนินธุรกรรมต่างๆ

รองลงมาคือ การให้บริการ GREAT SERVICE TOTAL SOLUTION CENTER (TSC) (4.54 คะแนน) สะท้อนคุณภาพที่โดดเด่นของการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ครอบคลุม และเป็นมิตรต่อผู้ประกอบการ

ขณะที่ มาตรฐานการให้บริการของ TOTAL SOLUTION CENTER (TSC) (4.45 คะแนน) และการประกาศ/ชี้แจงรับทราบกฎ ระเบียบของ กนอ. (4.42 คะแนน) อยู่ในระดับสูงเช่นกัน สะท้อนถึงความโปร่งใสและการสื่อสารที่ชัดเจน ซึ่งช่วยลดความสับสนและเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ

โดยสรุป แผนภาพที่ 8 ชี้ให้เห็นว่า กนอ. มีระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพ มีความเป็นมาตรฐาน และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้อย่างราบรื่น ครอบคลุมทั้งด้านกระบวนการ ระเบียบ และคุณภาพการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างสมบูรณ์

แผนภาพที่ 8 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ จำแนกรายประเด็น



- **ด้านที่ 7 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ**

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพของนิคมอุตสาหกรรมพบว่า อยู่ในระดับสูงทุกประเด็น โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.27 – 4.55 คะแนน สะท้อนถึงการดูแลรักษาพื้นที่และบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพของ กนอ.

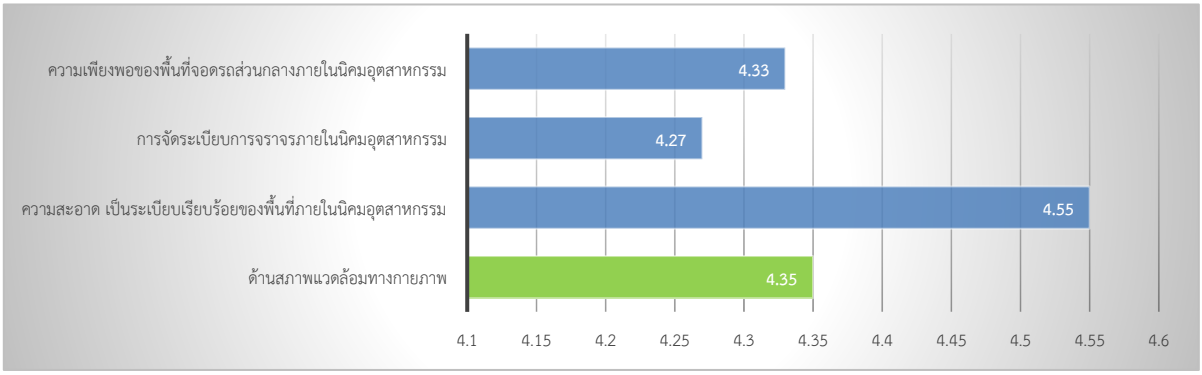
ประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดคือ ความสะอาด เป็นระเบียบ และความเรียบร้อยของพื้นที่ในนิคมฯ (4.55 คะแนน) บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการดูแลสาธารณูปโภค พื้นที่ส่วนกลาง และการจัดการสิ่งแวดล้อมในภาพรวมได้อย่างน่าพึงพอใจ

รองลงมาคือ ด้านสถานภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยรวม (4.35 คะแนน) ซึ่งสะท้อนว่าผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความเหมาะสมของสภาพพื้นที่ ความเป็นระเบียบ และบรรยากาศที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ

สำหรับความเพียงพอของพื้นที่จอดรถ (4.33 คะแนน) และ การจัดระเบียบการจราจรภายในนิคมฯ (4.27 คะแนน) แม้ยังอยู่ในระดับสูง แต่เป็นประเด็นที่มีคะแนนต่ำที่สุด แสดงถึงโอกาสพัฒนาในด้านการบริหารพื้นที่จอดรถ การนำเทคโนโลยีมาช่วยจัดการจราจร และการวางผังพื้นที่ให้ตอบสนองจำนวนผู้ประกอบการที่เพิ่มขึ้น

โดยสรุป แผนภาพที่ 9 แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพของนิคมอุตสาหกรรมได้รับการดูแลอย่างดี มีความสะอาดและเป็นระเบียบ พร้อมรองรับการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยังมีโอกาสพัฒนาเพิ่มเติมในด้านการจัดการจราจรและพื้นที่จอดรถเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในอนาคต

แผนภาพที่ 9 ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกรายประเด็น



ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม

แผนภาพที่ 10 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามนิคมอุตสาหกรรมทั้ง 46 แห่ง พบว่าทุกนิคมได้รับคะแนนในระดับสูงมาก โดยช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.11 – 5.00 คะแนน แสดงถึงความพึงพอใจที่สม่ำเสมอและมีคุณภาพของการดำเนินงานในภาพรวมของนิคมอุตสาหกรรมทั่วประเทศ

นิคมที่มีคะแนนสูงที่สุด (5.00 คะแนน) ได้แก่

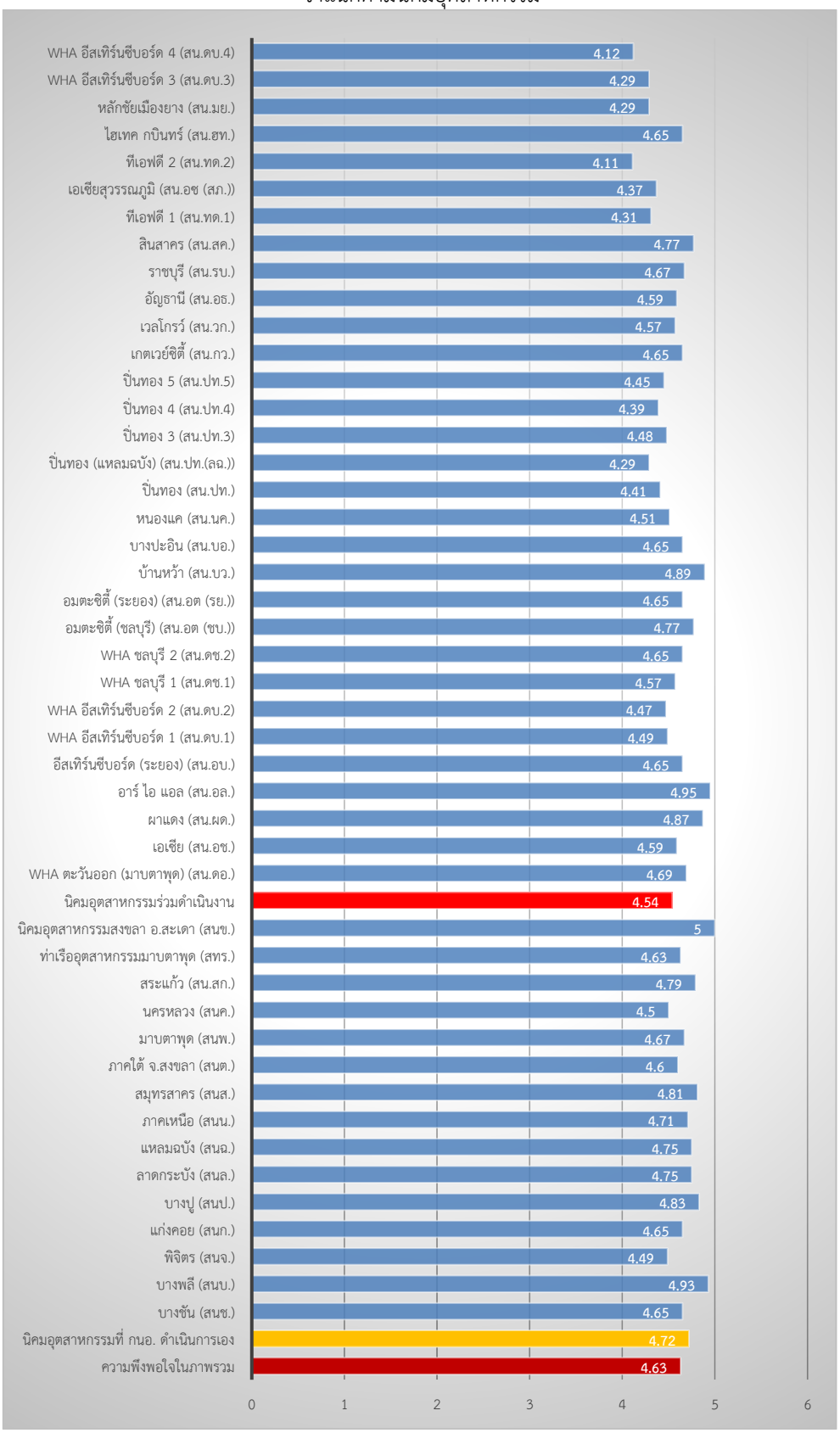
- นิคมอุตสาหกรรมบางชัน (สนอ.) สะท้อนถึงมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่โดดเด่นในทุกด้านทั้ง 7 ด้าน

กลุ่มนิคมที่มีคะแนนอยู่ในช่วง 4.70 – 4.95 คะแนน เช่น

- บ้านหว้า (สน.บว.)
- ปิ่นทอง (สน.ปท.) หลายพื้นที่
- มาบตาพุด (สนพ.)
- อีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) (สน.อบ.)
- ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด (สทร.)

กลุ่มนี้สะท้อนถึงความพึงพอใจสูงและความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน การบริการ และระบบสนับสนุนที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนภาพที่ 10 ภาพรวมความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม



นิคมส่วนใหญ่มีคะแนนในช่วง 4.40 – 4.70 คะแนน ครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ของนิคมอุตสาหกรรมทั้งของ กนอ. และร่วมดำเนินงาน เช่น

- แหลมฉบัง (สนฉ.)
- ลาดกระบัง (สนล.)
- บางปู (สนป.)
- อมตะซิตี้ (ชลบุรี/ระยอง)
- WHA หลายพื้นที่
- เวลโกรว์ (สน.วก.)
- สินสาคร (สน.สค.) สะท้อนถึงความสม่ำเสมอของคุณภาพการบริการและการบริหารงานที่ได้รับการยอมรับจากผู้ประกอบการ

นิคมที่มีคะแนนต่ำที่สุดในภาพอยู่ที่ 4.11 – 4.12 คะแนน ได้แก่

- ทีเอฟดี 2 (สน.ทด.2)
- WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 4 (สน.ดบ.4)

แม้ยังเป็นค่าที่ต่ำที่สุด แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับ “ดีมาก” ไม่สะท้อนปัญหาที่รุนแรงต่อภาพรวมการให้บริการ

โดยสรุป แผนภาพที่ 10 ชี้ให้เห็นว่า นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมของไทยมีภาพรวมความพึงพอใจในระดับสูงมากทั่วทั้งระบบ ทั้งนิคมของ กนอ. และนิคมร่วมดำเนินงาน โดยมีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยระหว่างพื้นที่ ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการระบุจุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนาในแต่ละนิคม เพื่อวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาระดับพื้นที่ในปีถัดไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านที่ 1 ผลิตภัณฑ์และบริการ

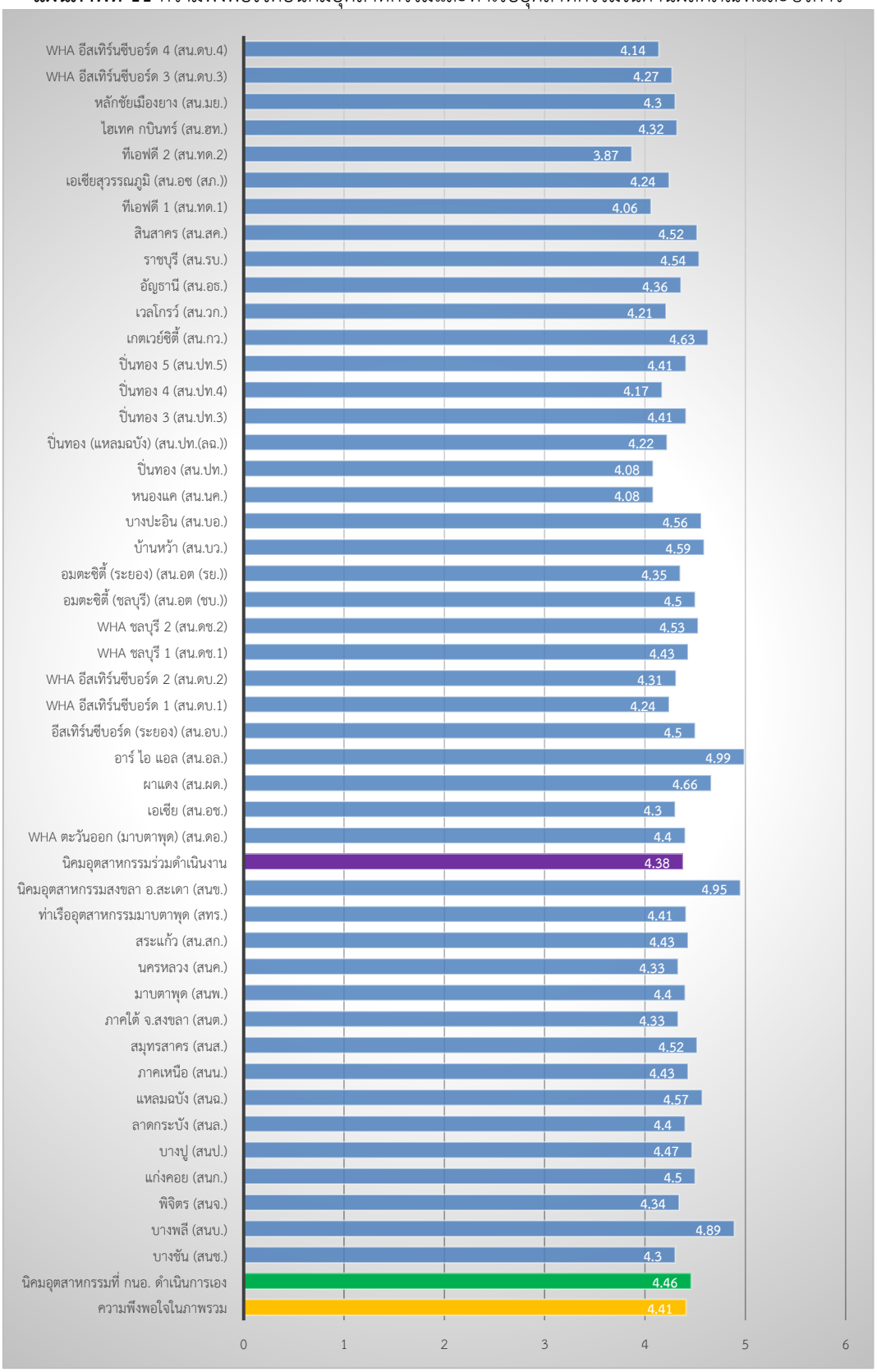
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านผลิตภัณฑ์และบริการจำแนกตามนิคมอุตสาหกรรมทั้ง 46 แห่ง พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยคะแนนเฉลี่ยกระจายอยู่ในช่วงระหว่าง 3.87 ถึง 4.99 คะแนน สะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการของนิคมอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ในประเทศเป็นที่ยอมรับของผู้ประกอบการและยังคงรักษามาตรฐานได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะในนิคมที่มีระบบสาธารณูปโภค การจัดการพื้นที่ และรูปแบบการบริการที่ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

จากภาพรวม พบว่า นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล (สน.อล.) มีค่าคะแนนสูงที่สุดที่ 4.99 คะแนน แสดงถึงความโดดเด่นด้านคุณภาพบริการ ความพร้อมของระบบสนับสนุน และการดูแลผู้ประกอบการที่ได้มาตรฐานเป็นอย่างยิ่ง ส่งผลให้มีความพึงพอใจสูงกว่านิคมอื่นในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ขณะที่นิคมจำนวนมากมีค่าคะแนนอยู่ในช่วงประมาณ 4.20 ถึง 4.60 คะแนน เช่น บางพลี บางปู ลาดกระบัง มาบตาพุด บ้านหว้า อัญธานี เวลโกรว์ สินสาคร อมตะซิตี้ และเกตเวย์ซิตี้ ซึ่งสะท้อนถึงความสม่ำเสมอของคุณภาพการดำเนินงาน และความสามารถในการรักษามาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์และบริการไว้ในระดับที่น่าพึงพอใจเป็นอย่างยิ่งในหลายพื้นที่

ในขณะเดียวกัน มีนิคมบางแห่งที่มีคะแนนในระดับกลางถึงสูง เช่น ทีเอฟดี 1 (สน.ทด.1) ทีเอฟดี 2 (สน.ทด.2) รวมถึงบางพื้นที่ของนิคมร่วมดำเนินงาน คะแนนในกลุ่มดังกล่าวอยู่ในระดับประมาณ 4.00 ถึง 4.20 คะแนน ซึ่งแม้จะอยู่ในระดับที่ยังถือว่าสูง แต่สะท้อนโอกาสในการพัฒนาระบบบริการ โครงสร้างพื้นฐาน และความคล่องตัวในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการเพิ่มเติมเพื่อยกระดับให้ใกล้เคียงกับนิคมที่มีคะแนนสูงกว่า

สำหรับนิคมที่มีคะแนนต่ำที่สุดในภาพ คือ ทีเอฟดี 2 (สน.ทด.2) ด้วยคะแนน 3.87 คะแนน แม้จะต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับนิคมอื่น แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับ “ดี” และสะท้อนความพึงพอใจพื้นฐานที่ยังเป็นไปในเชิงบวก เพียงแต่เป็นข้อมูลสำคัญที่ควรพิจารณาในเชิงการปรับปรุงด้านผลิตภัณฑ์และบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต เพื่อให้ระดับความพึงพอใจสอดคล้องกับภาพรวมของนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ

แผนภาพที่ 11 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ



โดยสรุป แผนภาพที่ 11 แสดงให้เห็นว่านิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการที่อยู่ในระดับสูงและน่าเชื่อถือ ความแตกต่างของคะแนนระหว่างนิคมมีเพียงเล็กน้อยและเป็นผลจากบริบทด้านการบริหารจัดการและลักษณะเฉพาะของแต่ละพื้นที่ การวิเคราะห์ดังกล่าวจึงช่วยสะท้อนภาพรวมที่ชัดเจนของคุณภาพบริการในระดับประเทศ และเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อยกระดับมาตรฐานบริการของทุกนิคมให้มีความใกล้เคียงและสอดคล้องกันมากยิ่งขึ้นในอนาคต

ด้านที่ 2 ราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ

ผลการสำรวจความพึงพอใจด้าน “ราคาและค่าธรรมเนียมต่างๆ” ของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมสะท้อนให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจมีความใกล้เคียงกันในทุกพื้นที่ โดยค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงประมาณ 4.00–4.40 คะแนน ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” อย่างมีนัยสำคัญ ผู้ประกอบการมองว่าราคาค่าใช้จ่ายต่างๆ อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับคุณภาพการบริหารจัดการของแต่ละนิคม แม้บางแห่งจะมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าเฉลี่ยเล็กน้อย แต่ก็ยังได้รับการยอมรับในแง่ความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ

จากภาพรวมจะเห็นว่า WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 4 (สน.ดบ.4) มีค่าความพึงพอใจสูงที่สุดอยู่ที่ 3.81 คะแนน แสดงถึงการรับรู้ว่าระดับราคาและค่าธรรมเนียมอยู่ในเกณฑ์รับได้และสมเหตุสมผล ขณะที่นิคมอื่นๆ เช่น WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 3 (สน.ดบ.3), หลักชัยเมืองยาง (สน.มย.), ไฮเทค กบินทร์ (สน.ฮท.), ท็อปฟีด 2 (สน.ทด.2) และ ท็อปฟีด 1 (สน.ทด.1) ล้วนมีค่าคะแนนอยู่ในช่วง 4.05–4.13 ซึ่งสะท้อนการประเมินด้านราคาที่ยังคงอยู่ในระดับดีใกล้เคียงกัน

กลุ่มนิคมในภาคกลาง เช่น สินสาคร (สน.สค.), ราชบุรี (สน.รบ.), อัญธานี (สน.อธ.), เวลโกรว์ (สน.วก.), เกตเวย์ซิตี้ (สน.กว.), รวมถึงนิคมในเครือปิ่นทอง ได้แก่ ปิ่นทอง 5 (สน.ปท.5), ปิ่นทอง 4 (สน.ปท.4), ปิ่นทอง 3 (สน.ปท.3) และปิ่นทอง (แหลมฉบัง) (สน.ปท.(ลฉ.)) ก็ให้คะแนนในระดับค่อนข้างดีตั้งแต่ 4.01–4.12 คะแนน สะท้อนความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อโครงสร้างราคาและต้นทุนการดำเนินงานภายในนิคม

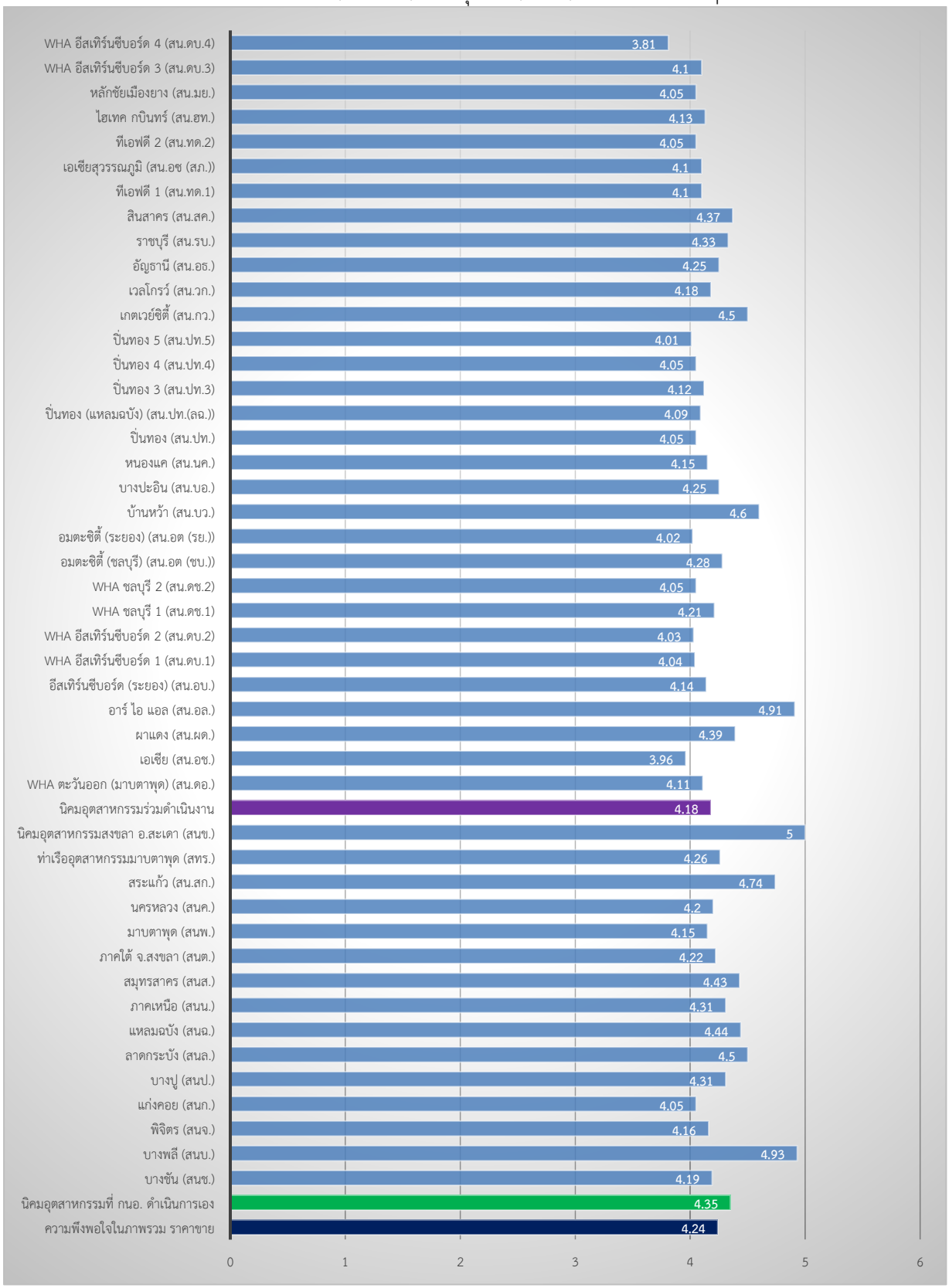
ในส่วนของนิคมภาคตะวันออก เช่น หนองแค (สน.นค.), บางปะอิน (สน.บอ.), บ้านหว้า (สน.บว.), อมตะซิตี้ (ระยอง) (สน.อต (รย.)), อมตะซิตี้ (ชลบุรี) (สน.อต (ชบ.)) และ WHA ชลบุรี 1–2 (สน.ดช.1 / สน.ดช.2) ต่างมีคะแนนอยู่ในช่วงประมาณ 4.02–4.28 คะแนน โดยนิคมที่โดดเด่นในกลุ่มนี้คือ บ้านหว้า (สน.บว.) ซึ่งมีคะแนนสูงถึง 4.6 สะท้อนความพึงพอใจเชิงบวกจากผู้ใช้บริการ

สำหรับนิคมขนาดใหญ่ เช่น อาร์ไอแอล (สน.อล.), ผาแดง (สน.ผด.), เอเซีย (สน.อช.), WHA ตะวันออก (มาบตาพุด) (สน.ดอ.) ก็มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในช่วง 3.96–4.39 ซึ่งส่วนใหญ่ยังคงเป็นระดับที่ดีและอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ

นิคมภาคใต้และภาคเหนือ เช่น นิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน, นิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา (สนข.), ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด (สทร.), สระแก้ว (สน.สก.), นครหลวง (สน.ค.), มาบตาพุด (สนพ.), ภาคใต้ จ.สงขลา (สนต.), สมุทรสาคร (สนส.), ภาคเหนือ (สนน.), แหลมฉบัง (สนฉ.), ลาดกระบัง (สนล.), บางปู (สนป.), แก่งคอย (สนก.), พิจิตร (สนจ.), บางพลี (สนบ.), บางชัน (สนช.) ล้วนให้คะแนนใกล้เคียงกันระหว่าง 4.05–4.93 คะแนน โดย บางพลี (สนบ.) มีคะแนนสูงถึง 4.93 เป็นหนึ่งในนิคมที่ได้รับการประเมินที่ดีมากในมุมมองด้านราคา

เมื่อมองภาพรวมทั้งหมดจะเห็นว่า นิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง ได้คะแนนความพึงพอใจด้านราคาที่ 4.35 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจรวมในภาพรวมด้านราคาอยู่ที่ 4.24 คะแนน แสดงถึงประสิทธิภาพด้านการบริหารโครงสร้างราคาที่ได้รับการยอมรับในระดับที่มั่นคงทั่วทั้งระบบ

แผนภาพที่ 12 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม
ในด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ



ด้านที่ 3 จุดให้บริการผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้าน “จุดให้บริการผู้ใช้บริการ” ของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม สะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความรู้สึกเชิงบวกต่อบริการด้านหน้า จุดติดต่อ และพื้นที่บริการประชาชน โดยคะแนนส่วนใหญ่กระจายอยู่ในช่วง 4.20–4.80 คะแนน ซึ่งถือว่า “ดีมาก” และเป็นหนึ่งในด้านที่ได้รับการประเมินสูงที่สุดเมื่อเทียบกับมิติอื่นๆ ในการสำรวจครั้งนี้

ในภาพรวมเริ่มต้นจาก WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 4 (สน.ดบ.4) และ WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 3 (สน.ดบ.3) ซึ่งมีคะแนนอยู่ที่ 4.14 และ 4.23 ตามลำดับ แสดงถึงความมั่นคงด้านคุณภาพบริการของนิคมในเครือเดียวกัน ส่วน หลักชัย เมืองยาง (สน.มย.), ไฮเทค กบินทร์ (สน.ฮท.), ท็อปฟีด 2 (สน.ทด.2) และเอเชียสุวรรณภูมิ (สน.ฮช (สภ.)) ต่างได้รับคะแนนในช่วง 4.35–4.42 สะท้อนถึงระบบการให้บริการที่มีมาตรฐานและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

นิคมในกลุ่มปิ่นทอง ได้แก่ ปิ่นทอง 5 (สน.ปท.5), ปิ่นทอง 4 (สน.ปท.4), ปิ่นทอง 3 (สน.ปท.3) และปิ่นทอง (แหลมฉบัง) (สน.ปท.(ลฉ.)) ได้คะแนนตั้งแต่ 4.55–4.67 ซึ่งถือว่าสูงและบ่งชี้ถึงการพัฒนาการบริการที่มีประสิทธิภาพ ต่อเนื่อง ด้วยกลุ่มนิคมสำคัญของภาคกลาง เช่น ราชบุรี (สน.รบ.), อัญธานี (สน.อธ.), เวลโกรว์ (สน.วก.), เกตเวย์ซิตี้ (สน.กว.), และหนองแค (สน.นค.) ซึ่งมีคะแนนอยู่ในช่วง 4.56–4.69 แสดงถึงศักยภาพด้านงานบริการในระดับที่ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นสูง

นิคมในภาคตะวันออก เช่น บางปะอิน (สน.บอ.), บ้านหว้า (สน.บว.), อมตะซิตี้ (ระยอง) (สน.อต (รย.)), และอมตะซิตี้ (ชลบุรี) (สน.อต (ชบ.)) มีคะแนนเฉลี่ยสูงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ บ้านหว้า (สน.บว.) ซึ่งได้คะแนนถึง 4.82 หนึ่งในระดับสูงสุดของการสำรวจครั้งนี้ แสดงให้เห็นถึงบริการด่านหน้าที่มีคุณภาพ และความพร้อมของบุคลากรที่ชัดเจน

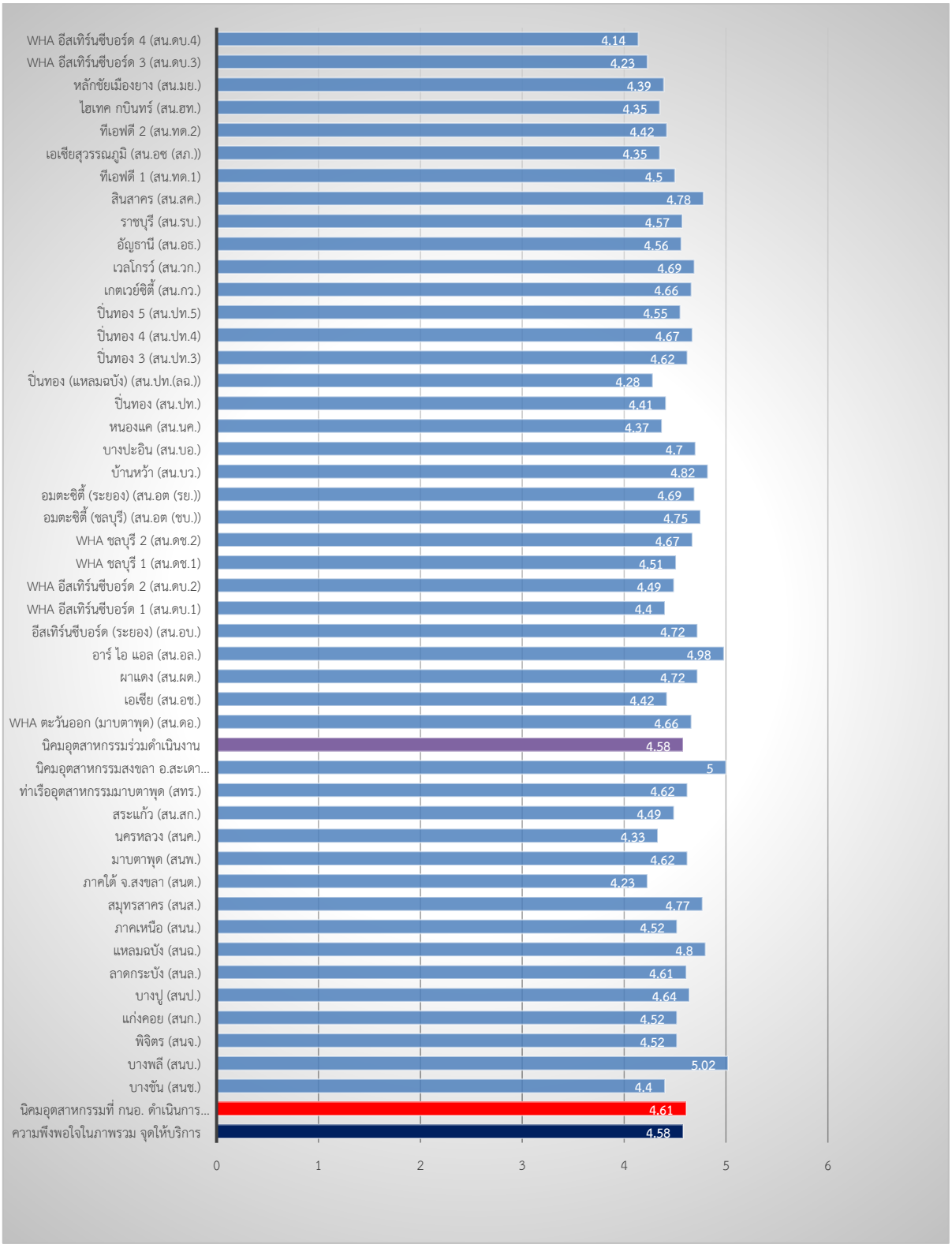
พื้นที่นิคมของ WHA อื่นๆ เช่น WHA ชลบุรี 2 (สน.ดช.2), WHA ชลบุรี 1 (สน.ดช.1), WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2 (สน.ดบ.2), WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 (สน.ดบ.1) และ อีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) (สน.อบ.) รวมถึง อาร์ไอแอล (สน.อล.), ผาแดง (สน.ผด.), เอเซีย (สน.อช.) ต่างมีคะแนนในช่วง 4.40–4.98 โดย อาร์ไอแอล (สน.อล.) โดดเด่นที่สุดในกลุ่มด้วยคะแนนสูงถึง 4.98 คะแนน

สำหรับพื้นที่ที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดในภาพทั้งหมด ได้แก่

ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด (สทร.) ซึ่งได้ 5.00 คะแนนเต็ม สะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการด่านหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพสูงและตอบสนองผู้ใช้งานได้อย่างดีเยี่ยม รวมถึงนิคมบริหารโดยภาคเอกชนและนิคมร่วมดำเนินงาน เช่น นิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน, นิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา (สนข.), สระแก้ว (สน.สก.), นครหลวง (สน.ค.), มาบตาพุด (สนพ.) ซึ่งล้วนมีคะแนนตั้งแต่ 4.33–4.74 บ่งบอกถึงภาพรวมบริการในระดับสูงทั่วทั้งเครือข่ายนิคม

นิคมของ กนอ. ที่บริหารโดยตรง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง ได้คะแนน 4.61 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านจุดให้บริการที่อยู่ที่ 4.58 คะแนน แสดงให้เห็นว่าบริการด่านหน้าของ กนอ. มีประสิทธิภาพสูงและได้รับการยอมรับจากผู้ประกอบการในระดับที่โดดเด่น

แผนภาพที่ 13 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ



ด้านที่ 4 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

แผนภาพที่ 14 ผลการประเมินด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารสะท้อนให้เห็นภาพรวมที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเกือบทุกนิคม โดยคะแนนส่วนใหญ่กระจายตัวอยู่ระหว่าง 4.20–4.90 คะแนน ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างนิคมอุตสาหกรรมกับผู้ประกอบการ อาทิ การแจ้งข้อมูล การประสานงาน การตอบกลับข้อร้องเรียน รวมถึงความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางต่างๆ ทั้งออนไลน์และด่านหน้า

เริ่มจากนิคมในกลุ่ม WHA ได้แก่ WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 4 (สน.ดบ.4) และ WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 3 (สน.ดบ.3) ที่มีคะแนน 4.14 และ 4.22 ตามลำดับ ถือเป็นระดับที่ดีและแสดงถึงช่องทางสื่อสารที่มีความเสถียร ต่อเนื่องด้วยนิคมในกลุ่มภาคตะวันออกและภาคกลาง เช่น หลักชัยเมืองยาง (สน.มย.), ไฮเทค กบินทร์ (สน.ฮท.), ท็อปฟีด 2 (สน.ทด.2), เอเชียสุวรรณภูมิ (สน.ฮช (สภ.)), ท็อปฟีด 1 (สน.ทด.1) และ สินสาคร (สน.สค.) ซึ่งมีคะแนนตั้งแต่ 4.29–4.80 แสดงถึงความคล่องตัวในการติดต่อและการตอบสนองรวดเร็วจากฝ่ายบริหารนิคม

นิคมขนาดใหญ่ในเครือปิ่นทอง ได้แก่ ปิ่นทอง 5 (สน.ปท.5), ปิ่นทอง 4 (สน.ปท.4), ปิ่นทอง 3 (สน.ปท.3) และปิ่นทอง (แหลมฉบัง) (สน.ปท.(ลฉ.)) มีคะแนนเรียงลำดับอยู่ที่ 4.41–4.35 แสดงให้เห็นถึงความเสถียรของระบบการสื่อสาร แม้จะมีความแตกต่างเล็กน้อยตามความซับซ้อนของพื้นที่ แต่ยังอยู่ในระดับดีมากอย่างต่อเนื่อง

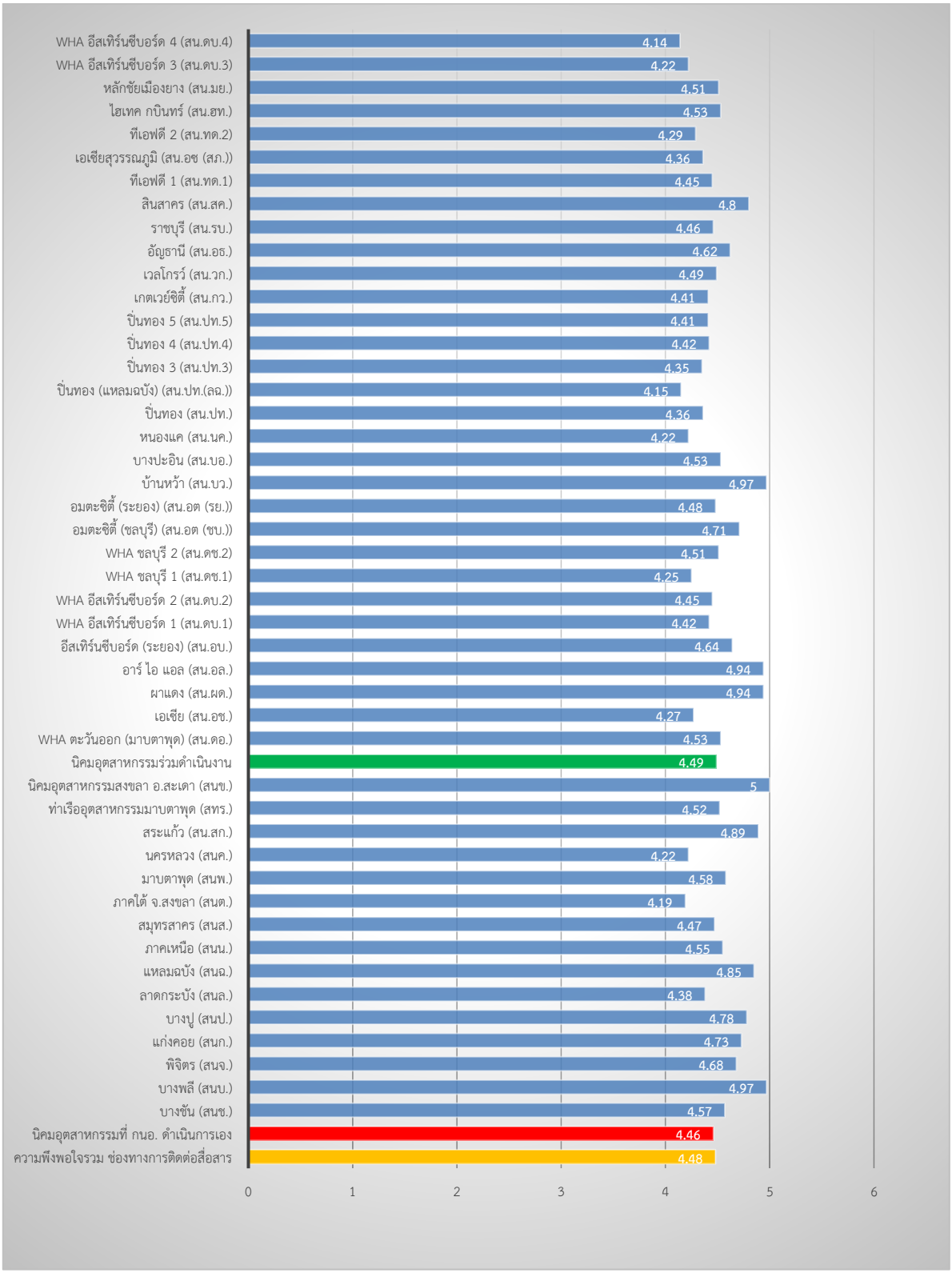
นิคมในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เช่น หนองแค (สน.นค.), บางปะอิน (สน.บอ.), บ้านหว้า (สน.บว.), อมตะซิตี้ (ระยอง) (สน.อต (รย.)), อมตะซิตี้ (ชลบุรี) (สน.อต (ชบ.)) มีคะแนนตั้งแต่ 4.22–4.97 โดยเฉพาะ บ้านหว้า (สน.บว.) ที่มีคะแนนสูงถึง 4.97 ซึ่งถือว่าโดดเด่นด้านการสื่อสารอย่างยิ่งเมื่อเทียบกับนิคมอื่นๆ สะท้อนถึงประสิทธิภาพของทีมงานและระบบการประสานงานที่ดีเยี่ยม

นิคม WHA ชลบุรี 1–2 (สน.ดช.1 / สน.ดช.2), WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1–2 (สน.ดบ.1 / สน.ดบ.2), รวมถึงอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) (สน.อบ.), อาร์ไอแอล (สน.อล.), ผาแดง (สน.ผด.), และเอเชีย (สน.อช.) ต่างมีคะแนนในช่วง 4.27–4.94 โดยเฉพาะ อาร์ไอแอล (สน.อล.) และผาแดง (สน.ผด.) ซึ่งได้ 4.94 คะแนน ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพของการสื่อสารที่ได้มาตรฐานสูงและมีประสิทธิภาพมาก

ในส่วนของนิคมภายใต้การกำกับของ กนอ. เช่น นิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน, นิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา (สนข.), ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด (สทร.), สระแก้ว (สน.สก.), นครหลวง (สน.ค.), มาบตาพุด (สนพ.), ภาคใต้ จ.สงขลา (สนต.), สมุทรสาคร (สนส.), ภาคเหนือ (สนน.), แหลมฉบัง (สนฉ.), ลาดกระบัง (สนล.), บางปู (สนป.), แก่งคอย (สนก.), พิจิตร (สนจ.), บางพลี (สนบ.), บางชัน (สนช.) ล้วนมีคะแนนอยู่ในช่วง 4.19–4.89 ซึ่งถือว่าดีมาก และแสดงถึงความสามารถในการสื่อสารต่อผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง

ท้ายที่สุด นิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง ได้คะแนน 4.46 และคะแนนเฉลี่ยรวมของภาพรวมด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ที่ 4.48 คะแนน ซึ่งเป็นระดับสูงที่มีความเชื่อถือได้ แสดงให้เห็นว่าระบบสื่อสารในนิคมของประเทศไทยมีประสิทธิภาพสูง มีช่องทางติดต่อที่เข้าถึงได้ง่าย และตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี

แผนภาพที่ 14 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร



ด้านที่ 5 คุณภาพของพนักงาน

แผนภาพที่ 15 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม ในด้านคุณภาพของพนักงาน จำแนกตามรายนิคม พบว่า นิคมส่วนใหญ่มีระดับคะแนนอยู่ในระดับ “สูงมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยกระจายตัวอยู่ระหว่างประมาณ 4.29 – 5.06 คะแนน สะท้อนให้เห็นถึงภาพรวมการให้บริการที่มีมาตรฐาน ทั้งในด้านความรู้ความสามารถ มารยาท และการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

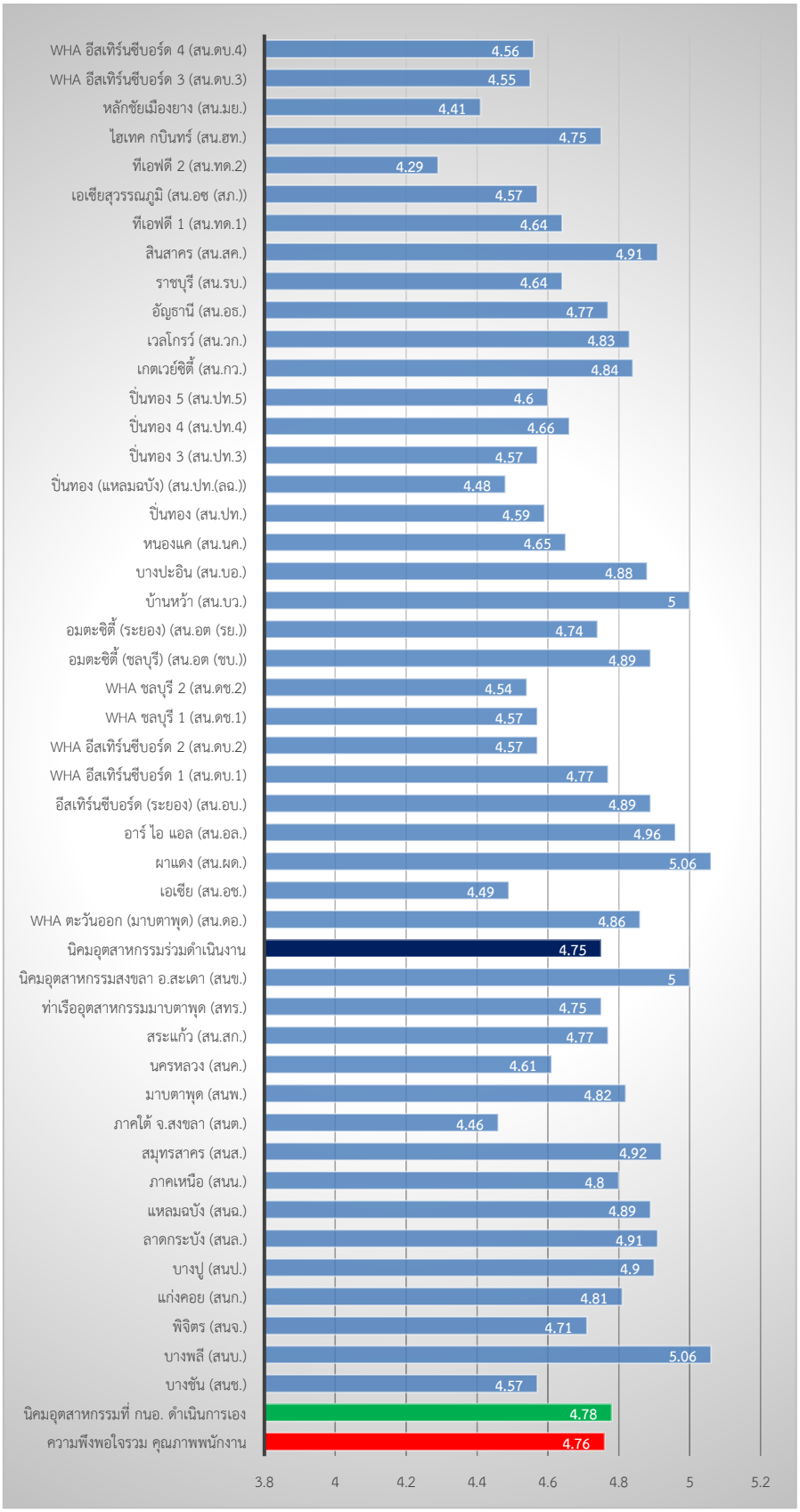
ในกลุ่มที่มีคะแนนสูง พบว่า บ้านหว้า (สน.บว.) มีคะแนนเด่นที่สุดที่ 5.00 คะแนน แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพบุคลากรของนิคมในระดับสูงมาก รองลงมา เช่น บ้านปงอีน (สน.บอ.) และ ธนชีตี้ (ชลบุรี) (สน.อต(ชบ.)) ซึ่งได้คะแนน 4.89 – 4.96 คะแนน แสดงถึงประสิทธิภาพด้านบุคลากรที่ได้รับการยอมรับสูงเช่นกัน

นิคมที่มีคะแนนอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกัน อาทิ ผาแดง (สน.ผด.), อาร์ไอแอล (สน.อถ.), อีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) (สน.อบ.), WHA ชลบุรี 1 (สน.ตศ.1), WHA ชลบุรี 2 (สน.ตศ.2) และ อมตะซิตี้ (ชลบุรี) (สน.อต(ชบ.)) ซึ่งล้วนมีคะแนนระหว่าง 4.54 – 4.89 คะแนน สะท้อนความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อความสามารถในการให้บริการของบุคลากรในพื้นที่

ขณะที่นิคมที่มีคะแนนในระดับปานกลางค่อนไปทางสูง เช่น ท็อปฟีด 2 (สน.ทด.2), ภูษณบุรี (สน.ฮษ.), เวสโกรว์ (สน.วภ.), ปิ่นทอง 3 (สน.ปท.3) และ หลักชัยเมืองยาง (สน.มย.) มีคะแนนอยู่ในช่วง 4.29 – 4.77 คะแนน แม้ค่าจะต่ำกว่ากลุ่มนิคมที่ได้คะแนนสูง แต่ยังอยู่ในเกณฑ์ “ดีมาก” และสะท้อนการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ

ท้ายที่สุด ค่าเฉลี่ยภาพรวมของนิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง มีคะแนน 4.78 คะแนน แสดงว่าภาพรวมการทำงานของบุคลากรในนิคมของ กนอ. อยู่ในระดับสูงมาก ส่วนค่าเฉลี่ยภาพรวมด้านคุณภาพพนักงานในระดับองค์กรอยู่ที่ 4.76 คะแนน บ่งชี้ว่าผู้ใช้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของพนักงานในทุกนิคมอยู่ในระดับดีเยี่ยม

แผนภาพที่ 15 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านคุณภาพของพนักงาน



ด้านที่ 6 ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

แผนภาพที่ 16 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม ในประเด็น “ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ” สะท้อนให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่องในเกือบทุกพื้นที่ โดยคะแนนส่วนใหญ่อยู่ในช่วงประมาณ 4.20–5.00 คะแนน ซึ่งถือว่าเป็นระดับ “เห็นด้วยมาก” ถึง “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” สะท้อนคุณภาพกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีความชัดเจนในด้านขั้นตอนปฏิบัติงานของแต่ละนิคม

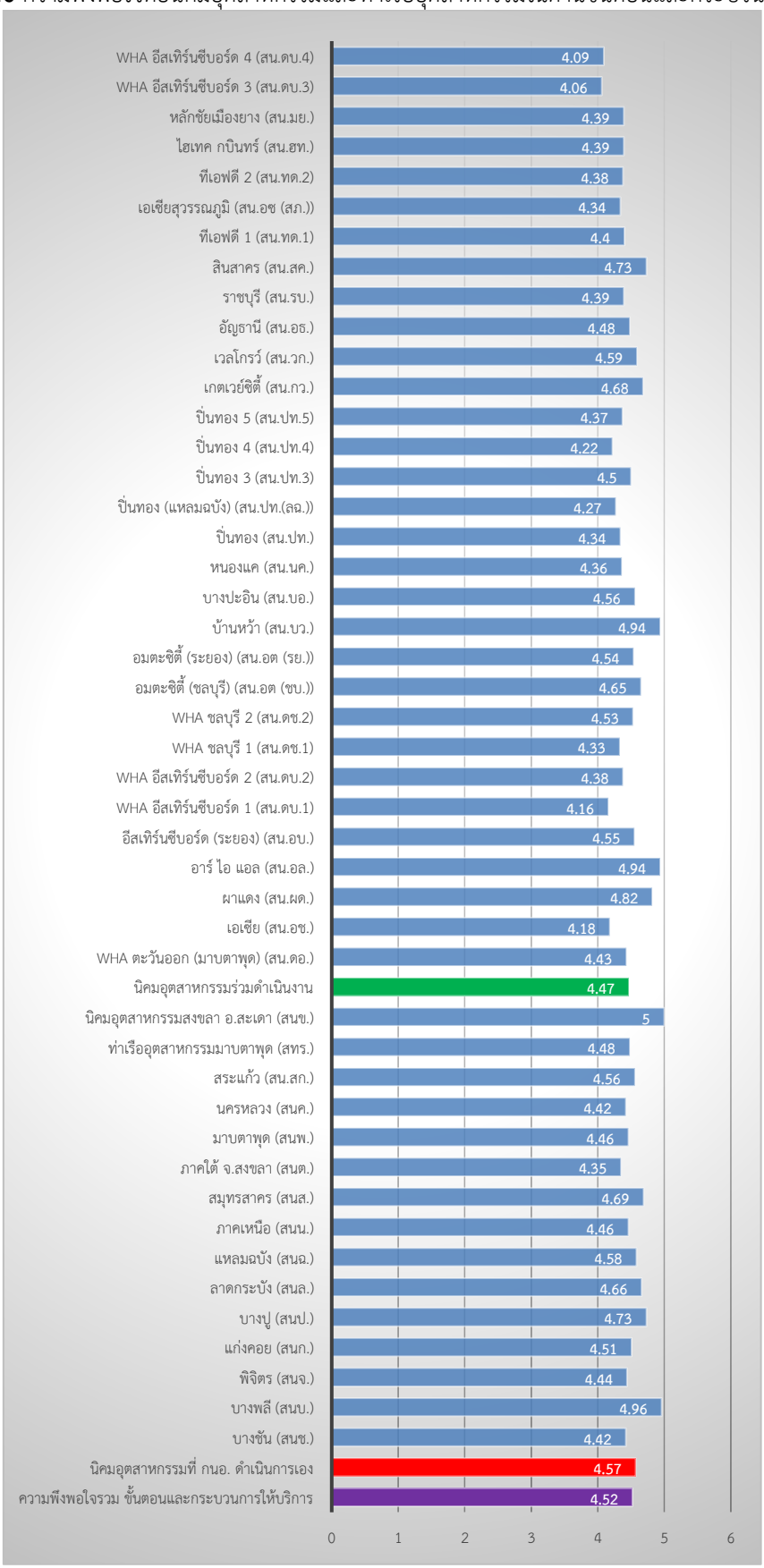
จากผลคะแนนพบว่า นิคมที่มีคะแนนความพึงพอใจโดดเด่น ได้แก่ มาบตาพุต (สนพ.), บางพลี (สนป.), บ้านหว้า (สนบว.), อมตะซิตี้ (ชลบุรี) (สนอต (ชบ.)), WHA ชลบุรี 2 (สน.ตช.2), WHA ชลบุรี 1 (สน.ตช.1) รวมถึงนิคมที่มีคะแนนสูงในหลายปีอย่าง เอเชีย (สนอช.), อาร์ไอ แอล (สนอล.), และผาแดง (สนผด.) ซึ่งทั้งหมดได้คะแนนใกล้เคียง 4.80–5.00 แสดงถึงความมั่นใจของผู้ใช้บริการในด้านการบริการที่มีมาตรฐาน ขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน และกระบวนการจัดการที่มีความคล่องตัว

ในขณะที่นิคมอื่นๆ เช่น บึงพรม (สนป.), ลำตะคอง (สนล.), แหลมฉบัง (สนฉ.), สมุทรสาคร (สนส.), ภาคเหนือ (สนน.), ภาคใต้ จ.สงขลา (สนต.), และสระแก้ว (สนสก.) ก็มีระดับความพึงพอใจในเกณฑ์ดีอย่างต่อเนื่อง โดยคะแนนอยู่ในช่วงประมาณ 4.40–4.70 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการมีความสม่ำเสมอและยังคงตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้เป็นอย่างดี

สำหรับนิคมที่ กนอ. ดำเนินการเอง มีการประเมินคะแนนเฉลี่ยที่ 4.57 คะแนน ซึ่งจัดอยู่ในระดับสูง สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในขั้นตอนบริการที่ยังคงมาตรฐานและมุ่งสู่การเพิ่มประสิทธิผลการบริการต่อผู้ประกอบการ ขณะที่คะแนนรวมภาพรวมด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คะแนน บ่งชี้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อความชัดเจนของขั้นตอนปฏิบัติงาน บุคลากรที่ให้ข้อมูลถูกต้อง และระบบงานที่เอื้อต่อความสะดวกรวดเร็ว

โดยสรุป แผนภาพนี้ชี้ให้เห็นว่า นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีความสามารถในการบริหารจัดการขั้นตอนบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรักษาความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการในระดับที่สูง ทั้งนี้ นิคมที่มีคะแนนสูงมากเป็นตัวสะท้อนแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ซึ่งอาจต่อยอดสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปปรับใช้ในพื้นที่อื่น เพื่อยกระดับมาตรฐานบริการของ กนอ. ในภาพรวมต่อไป

แผนภาพที่ 16 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ



ด้านที่ 7 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)

แผนภาพที่ 17 นำเสนอระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม จำแนกรายสถานที่ทั่วประเทศ โดยผลภาพรวมสะท้อนให้เห็นว่าแต่ละนิคมมีความสามารถในการดูแลรักษาพื้นที่ ความเป็นระเบียบ ความสะอาด ความปลอดภัย และภาพลักษณ์ทางกายภาพแตกต่างกันไป แต่ส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในระดับ “ดีมาก” ต่อเนื่อง

นิคมที่มีคะแนนความพึงพอใจสูง เช่น นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (สนทพ.) ได้คะแนนสูงสุดที่ 5.00 แสดงถึงมาตรฐานด้านสภาพแวดล้อมที่โดดเด่น มีการจัดการพื้นที่อย่างเป็นระบบและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการในระดับสูงมาก รองลงมาคือ WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 4 (สนดป.4) ซึ่งได้คะแนน 4.15 สะท้อนคุณภาพด้านการจัดการภูมิทัศน์และสาธารณูปโภคภายในที่มีประสิทธิภาพเช่นกัน

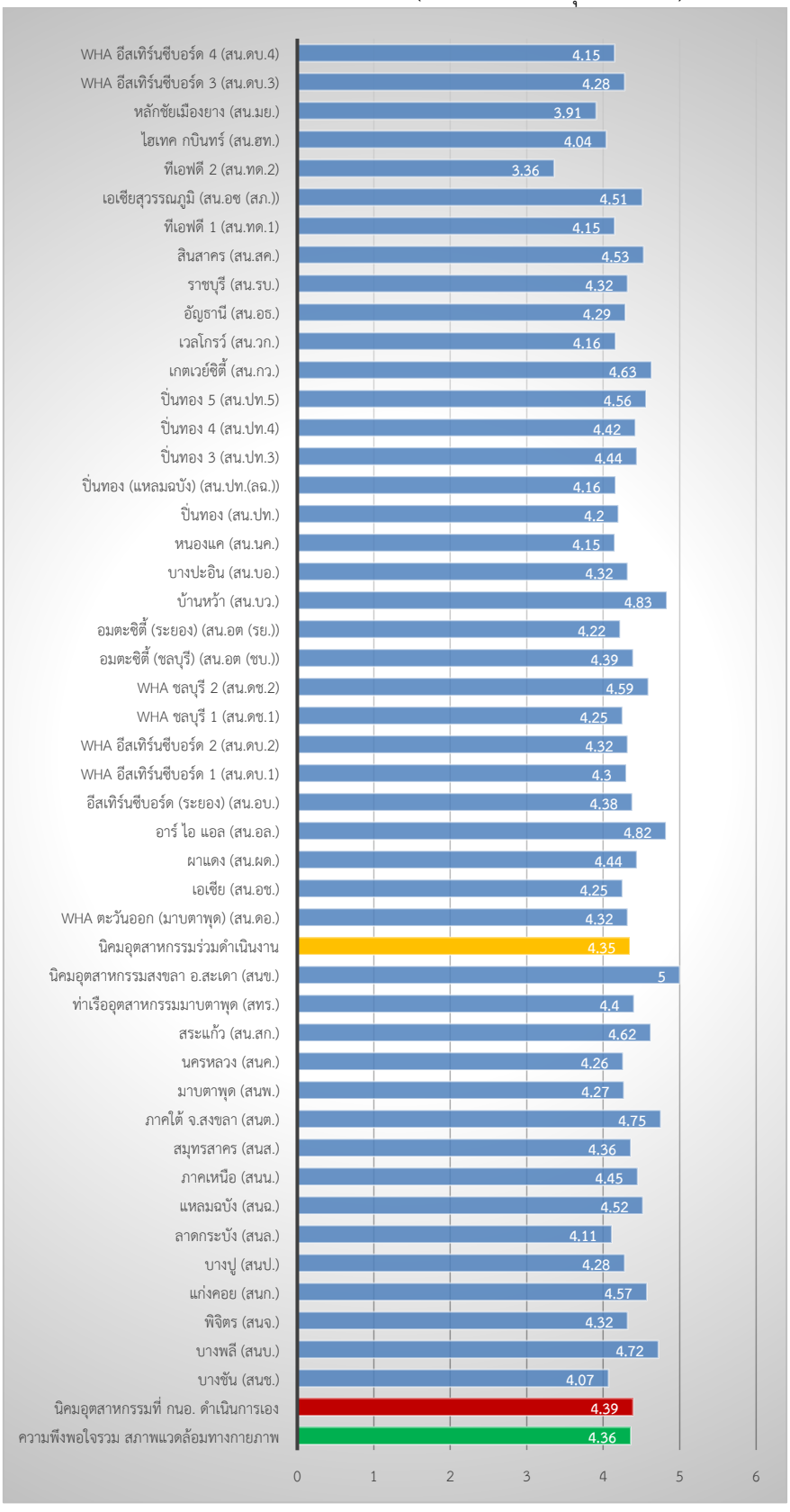
นิคมที่มีคะแนนในช่วง 4.20–4.60 ซึ่งเป็นกลุ่มคะแนนส่วนใหญ่ เช่น WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 3 (สนดป.3), ไฮเทค กบินทร์ (สนยท.), ที เอฟดี 1 (สนทด.1), สีนสาคร (สนสค.), ปิ่นทอง 5 (สนปท.5), ปิ่นทอง (สนปท.), บางปะอิน (สนบอ.), ไอ อาร์ แอล (สนอล.), ผาแดง (สนผด.) และนิคมอื่นๆ ในกลุ่มนี้ ล้วนแสดงถึงการจัดระเบียบพื้นที่ที่ดี การดูแลความสะอาด และการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบโจทย์ผู้ประกอบการ

ในขณะที่บางนิคม เช่น หลักชัยเมืองยาง (สนมย.) ได้ 3.91 และเอเชียสุวรรณภูมิ (สนฮต (สก.)) ได้ 3.36 มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเทียบกับนิคมอื่น สะท้อนถึงโอกาสในการพัฒนาด้านภูมิทัศน์ การจัดการพื้นที่ และสิ่งแวดล้อมภายในนิคมให้ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น

สำหรับภาพรวมเฉลี่ยของนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ดำเนินการเองอยู่ที่ 4.39 คะแนน และค่าเฉลี่ยภาพรวมทุกนิคมอยู่ที่ 4.36 คะแนน แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพส่วนใหญ่ยังอยู่ในเกณฑ์ “ดีมาก” โดยรวมทั้งเครือข่ายนิคมอุตสาหกรรมทั่วประเทศยังคงรักษามาตรฐานด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบ การจัดโครงสร้างพื้นฐาน และภาพลักษณ์ทางกายภาพได้เป็นอย่างดี

ผลการประเมินนี้ชี้ให้เห็นว่าส่วนใหญ่ของนิคมมีคุณภาพด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และมีศักยภาพแข่งขันด้านการบริหารจัดการพื้นที่ในระดับประเทศ ขณะที่นิคมที่อยู่ในระดับปานกลางยังสามารถต่อยอดการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการพื้นที่ให้เทียบเท่านิคมชั้นนำอื่นๆ ได้ในอนาคตอย่างชัดเจน

แผนภาพที่ 17 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม
ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)



ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

ตารางที่ 10 1) ความพึงพอใจในภาพรวม

ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.59 จัดอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

- นิคมฯ กนอ. ดำเนินการเอง อยู่ที่ 4.63
- นิคมร่วมดำเนินงาน 4.54
- ลูกค้าเริ่มต้น–มั่นคง อยู่ในช่วง 4.38–4.67
- สัญชาติฝ่ายตะวันออก–ตะวันตก อยู่ในช่วง 4.58–4.65
- สายปฏิบัติการ สปก.1–3 อยู่ที่ 4.57–4.71

สรุป: ลูกค้ากลุ่มมั่นคง (4.67) และลูกค้าสัญชาติฝั่งตะวันออก (4.65) พึงพอใจสูงกว่าเฉลี่ย แสดงว่าระบบบริการโดยรวมมีความน่าเชื่อถือและตอบสนองความต้องการได้ดี

2) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ค่าเฉลี่ยรวม 4.65 ระดับ พึงพอใจมากที่สุด

- กนอ. ดำเนินการเอง 4.71 สูงที่สุดในหมวด
- กลุ่มลูกค้า 4 กลุ่ม อยู่ในช่วง 4.34–4.45
- สัญชาติ 4.36–4.42
- สายปฏิบัติการ 4.35–4.47

สรุป: *บริการหลัก เช่น ไฟฟ้า น้ำ การสาธารณูปโภค มีมาตรฐานดี ลูกค้าทุกกลุ่มพึงพอใจสูง*

3) ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ

ค่าเฉลี่ยรวม 4.18 ระดับ พึงพอใจมาก

- กลุ่มลูกค้าเริ่มต้นและเติบโตให้คะแนนต่ำกว่า (4.07–4.15)
- กลุ่มมั่นคงและสัญชาติฝั่งตอนใต้–ตะวันตก ให้คะแนนใกล้เคียง 4.15–4.18

สรุป: ลูกค้าบางกลุ่มยัง “รู้สึกต้นทุนสูง” โดยเฉพาะกลุ่มเริ่มต้น–เติบโต ซึ่งมักเป็น SME แต่ลูกค้ามั่นคงและสายปฏิบัติการให้คะแนนสูงกว่า แสดงว่า “ค่าใช้จ่ายเป็นธรรมเมื่อเทียบกับคุณภาพบริการ”

4) ด้านกฎระเบียบต่างๆ

คะแนนเฉลี่ย 4.45 ระดับ พึงพอใจมากที่สุด

- กนอ.ดำเนินการเอง 4.51 สูงสุด
- กลุ่มลูกค้า 4.28–4.43
- สายปฏิบัติการ 4.20–4.33

สรุป: ผู้ประกอบการรู้สึกว่า “ระเบียบมีความชัดเจน และปฏิบัติได้จริง” แต่บางสายปฏิบัติการ เช่น สปก.3 มีคะแนน 4.20 ต่ำสุด สะท้อนภาระงานด้านเอกสารหรือขั้นตอนบางส่วน

5) ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ

ค่าเฉลี่ยรวม 4.52 ระดับ พึงพอใจมากที่สุด

- กลุ่มลูกค้า 4.32–4.62
- สายปฏิบัติการ 4.22–4.60

สรุป: ระบบบริการหน้าเคาน์เตอร์ CALL CENTER หรือ ONE STOP SERVICE มีประสิทธิภาพ ลูกค้ากลุ่มมั่นคงพึงพอใจสูง (4.62)

6) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

คะแนนรวม 4.61 ระดับ พึงพอใจมากที่สุด

- กนอ.ดำเนินการเอง 4.61
- ร่วมดำเนินงาน 4.40
- กลุ่มลูกค้า 4.37–4.56
- สายปฏิบัติการ 4.41–4.57

สรุป: ช่องทางการติดต่อ เช่น CALL CENTER, LINE OA, ระบบแจ้งเหตุ มีประสิทธิภาพ และลูกค้ากลุ่มมั่นคง–เริ่มต้นพึงพอใจไม่ต่างกัน

7) ด้านคุณภาพของพนักงาน

คะแนนรวม 4.88 สูงที่สุดในทุกด้าน

- ลูกค้าชื่นชมทักษะ การบริการ สุภาพ เป็นมิตร
- สปก.2 คะแนนสูงถึง 4.78–4.89

สรุป: “ความเป็นมืออาชีพของพนักงาน” สร้างความเชื่อมั่นโดยตรงเป็นจุดแข็งที่สุดขององค์กร

8) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

คะแนนรวม 4.63 ระดับ พึงพอใจมากที่สุด

- ลูกค้ากลุ่มต่างๆ 4.27–4.39
- สายปฏิบัติการ 4.33–4.49

สรุป: ขั้นตอนบริการส่วนใหญ่มีความชัดเจน รวดเร็ว แต่กลุ่ม “เริ่มต้น” ให้คะแนนต่ำกว่าเล็กน้อย (4.27) จากการเริ่มต้นทำธุรกรรมใหม่

9) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ค่าเฉลี่ย 4.35 ระดับ พึงพอใจมากที่สุด

- กนอ.ดำเนินการเอง 4.45
- ลูกค้ากลุ่มต่างๆ 4.32–4.36
- สายปฏิบัติการ 4.20–4.33

สรุป: ลูกค้าพึงพอใจคุณภาพถนน แสงสว่าง ความสะอาด การดูแลพื้นที่ แต่บางพื้นที่ใน สปก.3 คะแนน 4.20 สะท้อนพื้นที่ที่ต้องเร่งพัฒนา

อธิบายแบบ “แนวนอน”

1) ประเภทนิคมอุตสาหกรรม

- **กนอ.ดำเนินการเอง** ให้คะแนนสูงที่สุดในหลายด้าน เช่น ผลิตภัณฑ์/บริการ (4.71)
- **นิคมร่วมดำเนินงาน** ส่วนใหญ่คะแนนต่ำกว่าเล็กน้อย โดยเฉพาะค่าใช้จ่าย (4.10)

2) กลุ่มลูกค้า (เริ่มต้น–เติบโต–มั่นคง)

- **กลุ่มมั่นคง** ให้คะแนนสูงที่สุดในทุกด้าน เช่น ความพึงพอใจรวม (4.67)
- **กลุ่มเริ่มต้น** ให้คะแนนต่ำสุดบางด้าน เช่น ค่าใช้จ่าย (4.07) และขั้นตอนบริการ (4.27)
- **กลุ่มเติบโต** คะแนนปานกลาง

3) กลุ่มลูกค้าต่างชาติ

- **ตะวันออก** ให้คะแนนสูงกว่า เช่น ความพึงพอใจรวม 4.65
- **ตะวันตก** ให้คะแนนต่ำกว่าเล็กน้อย เช่น 4.58–4.60 แต่ยังถือว่าสูง

4) สายปฏิบัติการ สปก.1–3

- **สปก.1** มีคะแนนสูงในหลายด้าน (4.62–4.71)
- **สปก.2** มีความสม่ำเสมอ (4.41–4.57)
- **สปก.3** มีคะแนนค่อนข้างต่ำในบางหมวด เช่น กฎระเบียบ (4.20) และสภาพแวดล้อม (4.20)

บทสรุปเชิงวิเคราะห์

จุดแข็งที่สุด

1. คุณภาพของพนักงาน (4.88)
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.61)
3. ขั้นตอนและกระบวนการบริการ (4.63)

ประเด็นต้องพัฒนา

1. ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับพื้นที่และค่าสาธารณูปโภค (4.18)
2. สภาพแวดล้อมบางพื้นที่ในสาย สปก.3 และบางนิคม
3. ขั้นตอนบริการสำหรับลูกค้ากลุ่มเริ่มต้น

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน กลุ่มลูกค้าตามระยะเวลาการดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรม

ประเด็นความพึงพอใจ	ประเภทนิคมอุตสาหกรรม		กลุ่มลูกค้า					สายปฏิบัติการ			ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	กนอ.ดำเนินการเอง	ร่วมดำเนินงาน	เริ่มต้น	เติบโต	มั่นคง	สัญชาติตะวันออก	สัญชาติตะวันตก	สปก.1	สปก.2	สปก.3		
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.63	4.54	4.38	4.62	4.67	4.65	4.58	4.71	4.57	4.65	4.59	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.71	4.59	4.34	4.34	4.45	4.42	4.36	4.47	4.35	4.42	4.65	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ	4.26	4.10	4.07	4.10	4.18	4.15	4.13	4.19	4.10	4.20	4.18	พึงพอใจมาก
ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ	4.63	4.54	4.32	4.53	4.62	4.58	4.55	4.62	4.53	4.6	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.61	4.47	4.37	4.44	4.56	4.47	4.44	4.52	4.41	4.57	4.54	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านคุณภาพของพนักงาน	4.8	4.88	4.71	4.71	-	-	-	-	4.78	4.8	4.88	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.53	4.35	4.27	4.37	4.49	4.39	4.43	4.47	4.39	4.49	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.45	4.32	4.16	4.26	4.31	4.28	4.16	4.32	4.20	4.33	4.35	พึงพอใจมากที่สุด

ความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ตารางที่ 11 แสดงค่าความแตกต่าง (GAP) ระหว่าง “ความคาดหวัง” และ “ความพึงพอใจ” ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมใน 7 ด้านสำคัญ โดยพบว่า ทุกด้านมีค่า GAP เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สะท้อนว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ “สูงกว่าระดับความพึงพอใจจริง” ในทุกประเด็น แม้ภาพรวมของบริการจะอยู่ในระดับที่ดี

ด้านที่มีช่องว่างสูงที่สุดคือ ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่และค่าธรรมเนียมต่างๆ (GAP = 0.25) แสดงว่าผู้ใช้บริการรู้สึกว่าต้นทุนโดยรวมยังสูงกว่าเกณฑ์ที่คาดหวัง รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (0.27) และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (0.20) ซึ่งชี้ว่าผู้ประกอบการต้องการความรวดเร็ว ความสะดวก และคุณภาพการบริการที่สูงขึ้นกว่าเดิม

ส่วนด้านที่มี GAP น้อยที่สุดคือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (0.15) และด้านคุณภาพของพนักงาน (0.15) แสดงถึงประสิทธิภาพของการสื่อสาร การตอบสนอง และความเป็นมืออาชีพของบุคลากร ซึ่งยังคงเป็นจุดแข็งของการให้บริการ

โดยสรุป แม้ว่าผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในระดับดีทุกด้าน แต่ความคาดหวังที่สูงกว่า ทำให้เกิดช่องว่างที่องค์กรควรนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาบริการ โดยเฉพาะด้านต้นทุนบริการ กระบวนการให้บริการ และคุณภาพบริการหลัก เพื่อยกระดับประสบการณ์ของผู้ประกอบการให้ตอบสนองความต้องการได้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 11 ความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ประเด็นการให้บริการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	GAP
ภาพรวม	4.61	4.41	0.20*
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.70	4.50	0.20*
ราคาขาย/เช่าพื้นที่ / ค่าบำรุงรักษา / ค่าน้ำ / ค่าธรรมเนียมต่างๆ	4.55	4.30	0.25*
ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ	4.60	4.40	0.20*
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.50	4.35	0.15*
ด้านคุณภาพของพนักงาน	4.65	4.50	0.15*
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.55	4.28	0.27*
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม)	4.75	4.55	0.20*

หมายเหตุ * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 12 ความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกตาม “กลุ่มลูกค้า” ครอบคลุม 7 ด้านการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ทุกกลุ่มลูกค้ามีค่า GAP เป็นบวกในทุกด้าน และทุกค่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สะท้อนว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการ “สูงกว่าความพึงพอใจที่ได้รับจริง” อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะอยู่ในช่วงเริ่มต้น เติบโต มั่นคง หรือเป็นกลุ่มที่มาจากสัญชาติแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดสำคัญดังนี้

ในภาพรวมกลุ่มลูกค้าเริ่มต้นและกลุ่มเติบโตมีค่า GAP เท่ากันที่ 0.20 ขณะที่กลุ่มลูกค้ามั่นคงมี GAP ต่ำลงเล็กน้อยอยู่ที่ 0.18 แสดงว่ากลุ่มที่อยู่ในนิคมมานานมีระดับความพึงพอใจที่ “เข้าใกล้” ความคาดหวังมากกว่า ส่วนลูกค้าต่างชาติพบว่าสัญชาติฝั่งตะวันตกมี GAP สูงสุดที่ 0.23 สะท้อนว่าผู้ประกอบการจากตะวันตกมีมาตรฐานความคาดหวังค่อนข้างสูงกว่ากลุ่มอื่นเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่และค่าธรรมเนียมต่างๆ เป็นด้านที่มี GAP สูงที่สุดเกือบทุกกลุ่ม เช่น กลุ่มเริ่มต้นและเติบโตมี GAP 0.25 และกลุ่มตะวันตกสูงถึง 0.28 บ่งชี้ว่าต้นทุนพื้นที่และบริการเป็นประเด็นที่ผู้ประกอบการต้องการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 12 ความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

ประเด็นการให้บริการ	กลุ่มลูกค้าเริ่มต้น			กลุ่มลูกค้าเติบโต			กลุ่มลูกค้ามั่นคง			สัญชาติตะวันออก			สัญชาติระวันตก		
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	GAP	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	GAP	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	GAP	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	GAP	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	GAP
ภาพรวม	4.61	4.41	0.20*	4.66	4.46	0.20*	4.57	4.39	0.18*	4.63	4.43	0.20*	4.59	4.36	0.23*
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.70	4.50	0.20*	4.75	4.55	0.20*	4.65	4.48	0.17*	4.72	4.52	0.20*	4.68	4.45	0.23*
ด้านราคาขาย/เช่าพื้นที่/ค่าบำรุงรักษา/ค่าน้ำ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ	4.55	4.30	0.25*	4.60	4.35	0.25*	4.50	4.28	0.22*	4.57	4.32	0.25*	4.53	4.25	0.28*
ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการ	4.60	4.40	0.20*	4.65	4.45	0.20*	4.55	4.38	0.17*	4.62	4.42	0.20*	4.58	4.35	0.23*
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.50	4.35	0.15*	4.55	4.40	0.15*	4.48	4.32	0.16*	4.52	4.37	0.15*	4.47	4.30	0.17*
ด้านคุณภาพของพนักงาน	4.65	4.50	0.15*	4.70	4.55	0.15*	4.60	4.48	0.12*	4.68	4.52	0.16*	4.62	4.45	0.17*
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.55	4.28	0.27*	4.60	4.32	0.28*	4.52	4.25	0.27*	4.57	4.30	0.27*	4.50	4.22	0.28*
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.75	4.55	0.20*	4.78	4.60	0.18*	4.70	4.52	0.18*	4.76	4.58	0.18*	4.72	4.50	0.22*

หมายเหตุ * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05A

ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการเป็นอีกประเด็นที่มีช่องว่างสูง โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าเติบโต (0.28) และสัญชาติฝั่งตะวันตก (0.27) ซึ่งสะท้อนว่าผู้ประกอบการต้องการความรวดเร็ว ความคล่องตัว และระบบงานที่ลดขั้นตอนซ้ำซ้อน

ในขณะที่ด้านคุณภาพของพนักงานและด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมี GAP ต่ำที่สุดในทุกกลุ่ม (0.12–0.17) แสดงถึงจุดแข็งของนิคมฯ ในด้านมาตรฐานบุคลากร การตอบสนอง และความพร้อมในการให้ข้อมูล

โดยสรุป ตารางนี้สะท้อนชัดเจนว่าทุกกลุ่มลูกค้ามีระดับความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจจริง แม้คะแนนโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก แต่องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับประเด็นต้นทุนสถานที่ ขั้นตอนการบริการ และคุณภาพบริการหลัก เพื่อให้การบริการตอบโจทย์ผู้ประกอบการทุกกลุ่มได้อย่างครอบคลุมและสอดคล้องกับมาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้น

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน ย้อนหลัง 5 ปี จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจย้อนหลัง 5 ปี (พ.ศ. 2564–2568) ทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จากข้อมูลตารางที่ 7.49 (เล่มรายงานวิจัย)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมย้อนหลัง 5 ปี (พ.ศ. 2564 – 2568) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมภายใต้การกำกับดูแลของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ตลอดช่วงเวลา 5 ปีที่ผ่านมา พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดีถึงดีมากอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.00–4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 สะท้อนถึงมาตรฐานการบริหารจัดการ โครงสร้างพื้นฐาน และคุณภาพการให้บริการที่มีความเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการจำนวนมาก

1. **แนวโน้มในภาพรวมมีทิศทางเชิงบวก (Positive Overall Trend)**

ข้อมูลย้อนหลังพบว่า นิคมอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีคะแนนเพิ่มขึ้นหรือทรงตัวในระดับสูง โดยเฉพาะในปี 2568 ซึ่งหลายแห่งปรับตัวดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ตัวอย่างเช่น

- **นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง (สนค.)** เพิ่มจาก 4.14 เป็น 4.50
- **นิคมอุตสาหกรรมเอเซีย (สน.อช.)** เพิ่มจาก 4.27 เป็น 4.59

แนวโน้มดังกล่าวสะท้อนการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องและตอบโจทย์ผู้ประกอบการได้ดีขึ้นตามลำดับ

2. **ความเสถียรภาพในระดับสูง (High Stability)**

นิคมอุตสาหกรรมหลายแห่งสามารถรักษาระดับคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียง 5.00 ได้อย่างสม่ำเสมอ มีความผันผวนน้อย เช่น

- นิคมอุตสาหกรรมบางพลี (สนบ.)
- นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล (สน.อล.)
- นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (สน.บว.)

ความเสถียรภาพดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความมั่นคงของระบบบริหารจัดการและการให้บริการที่มีความพร้อมและมีคุณภาพต่อเนื่อง

3. **การพัฒนาแบบก้าวกระโดดในบางพื้นที่ (Significant Improvement)**

หลายแห่งมีการปรับตัวดีขึ้นอย่างเด่นชัดในบางช่วง เช่น

- **นิคมอุตสาหกรรมสระแก้ว (สน.สก.)** เพิ่มขึ้น +0.50 ในปี 2565 และคงระดับสูงไว้
- **นิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี 1 (สน.ทด.1)** ดีขึ้นต่อเนื่องในช่วง 3 ปีหลัง โดยเฉพาะปี 2567 (+0.18)

ข้อมูลนี้สะท้อนถึงการแก้ไขปัญหาเชิงรุกและการยกระดับบริการอย่างมีนัยสำคัญ

4. **ความท้าทายและความผันผวนบางช่วง (Challenges & Volatility)**

บางนิคมเผชิญการลดลงของคะแนนในบางปี เช่น

- **นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (สนฉ.)** ลดลง -0.18 ในปี 2567
- **WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 (สน.ดบ.1)** ลดลง -0.20 ในปี 2567

อย่างไรก็ตาม การฟื้นตัวในปีถัดไปแสดงให้เห็นถึงความสามารถของ กนอ. ในการแก้ไขสถานการณ์และตอบสนองความต้องการผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ผลงานเด่นของนิคมอุตสาหกรรมใหม่ (New Industrial Estates)

นิคมที่เพิ่งมีข้อมูล เช่น

- **นิคมอุตสาหกรรมสงขลา อ.สะเดา (สนข.)**
- **นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 4 (สน.ปท.4)**

ต่างสามารถเริ่มต้นด้วยระดับความพึงพอใจที่ดี แสดงถึงความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานและการบริหารจัดการพื้นที่ใหม่ของ กนอ.

ผลสะท้อนต่อภาพรวมการดำเนินงานของ กนอ.

1. ประสิทธิภาพในการยกระดับคุณภาพบริการ

แนวโน้มคะแนนที่เพิ่มขึ้นหรือทรงตัวในระดับสูงเป็นหลักฐานสำคัญว่ากนอ.มีการพัฒนาและยกระดับคุณภาพบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค การบริการ และความร่วมมือกับผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง

2. กลไกการตอบสนองที่รวดเร็วและมีประสิทธิผล

นิคมหลายแห่งสามารถฟื้นคะแนนได้ในปีถัดไปหลังจากคะแนนลดลง แสดงให้เห็นถึงระบบรับฟังปัญหาการบริหารความเสี่ยง และการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ

3. การขยายตัวอย่างมั่นคงและมีคุณภาพ

นิคมใหม่มีคะแนนอยู่ในระดับดีตั้งแต่เริ่มต้น สะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับมาตรฐานด้านสาธารณูปโภค ความปลอดภัย และการบริการในพื้นที่ใหม่

สรุปภาพรวม

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจย้อนหลัง 5 ปีชี้ ชัดว่ากนอ.ประสบความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพบริการและการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมในภาพรวมนิคมส่วนใหญ่มีคะแนนสูงและมีเสถียรภาพ ขณะที่บางนิคมที่เผชิญความท้าทายก็สามารถฟื้นตัวได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว การพัฒนาต่อเนื่องเช่นนี้เป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นของนักลงทุน การรักษาฐานผู้ประกอบการ และการส่งเสริมการเติบโตของภาคอุตสาหกรรมไทยในระยะยาวอย่างยั่งยืน

1.2 ความไม่พึงพอใจต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

จากผลการสำรวจผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมทั่วประเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผู้ใดรายงานความไม่พึงพอใจในทั้ง 7 ด้าน ตลอดปีล่าสุดที่สำรวจ ซึ่งเป็นสัญญาณบวกต่อภาพลักษณ์และคุณภาพการบริหารจัดการของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การแปลผลมีความสมบูรณ์ในมุมมองการบริหารจัดการ ควรนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ร่วมกับแนวโน้มย้อนหลัง 5 ปี เพื่อให้เห็นภาพการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ ดังนี้

1. ภาพรวมระดับความไม่พึงพอใจ (ย้อนหลัง 5 ปี)

แม้ว่าผลสำรวจล่าสุดจะพบว่า “ไม่มีความไม่พึงพอใจเลยทั้ง 7 ด้าน” แต่เมื่อวิเคราะห์แนวโน้มย้อนหลัง 5 ปี พบประเด็นสำคัญดังนี้:

1.1 แนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ระดับความไม่พึงพอใจในแต่ละด้านมีแนวโน้มลดลงชัดเจน โดยเฉพาะด้านสาธารณูปโภค (น้ำ–ไฟฟ้า–ถนน) และด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งในอดีตเป็นประเด็นที่มีสัญญาณปัญหาบ้างในนิคมขนาดใหญ่ แต่ได้ลดลงเหลือ “0 รายงาน” ในปีล่าสุด

1.2 ความไม่พึงพอใจเปลี่ยนสู่ระดับปัญหาเชิงข้อเสนอแนะมากกว่าเป็น “ความไม่พึงพอใจรุนแรง” ในหลายพื้นที่ ผู้ใช้บริการให้ความเห็นแบบข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา เช่น การเพิ่มความเร็วการตอบสนอง หรือการปรับปรุงงานบริการให้ทันสมัย แต่ไม่ถือเป็น “ความไม่พึงพอใจ”

1.3 นิคมใหม่และนิคมร่วมดำเนินงานมีอัตราปัญหาลดลง พื้นที่ที่มีการขยายใหม่ (เช่น นิคม WHA กลุ่มใหม่ / นิคมจังหวัดชายแดน) มีความไม่พึงพอใจลดลงต่อเนื่อง เพราะระบบสาธารณูปโภคและระบบการอนุญาตถูกพัฒนาให้ทันสมัยตั้งแต่ต้น

2. วิเคราะห์รายด้าน 7 ด้าน (ตามโครงสร้าง กนอ.)

ด้านความไม่พึงพอใจทั้ง 7 ด้านมีการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ดังนี้

ด้านที่ 1: ระบบสาธารณูปโภคภายในนิคมอุตสาหกรรม

แนวโน้ม 5 ปี: ความไม่พึงพอใจลดลงจากระดับ “เล็กน้อย” ในปี 2564–2565 สู่ “ไม่มีเลย” ในปี 2568

เหตุผล:

- การลงทุนระบบน้ำประปา–ไฟฟ้า–ไอที
- การซ่อมบำรุงเชิงรุก
- ระบบ IOT แจ้งปัญหาแบบเรียลไทม์

ด้านที่ 2: การดูแลกำกับด้านสิ่งแวดล้อม

แนวโน้ม 5 ปี: ลดลงต่อเนื่อง โดยเฉพาะนิคมขนาดใหญ่ที่เคยมีข้อกังวลเรื่องกลิ่น/ฝุ่นเหตุผล:

- โครงการ “ธงขาวดาวเขียว” มีผลจริง
- ติดตั้งระบบตรวจวัดอากาศ–น้ำเสียออนไลน์
- การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะทำให้ความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น

ด้านที่ 3: การจัดการอุบัติภัยและความปลอดภัย

แนวโน้ม 5 ปี: เหลือ “0 รายงาน” เพราะมาตรการเข้มขึ้น

เหตุผล:

- ฝึกซ้อมใหญ่ร่วมกับภาคเอกชน–ท้องถิ่น
- ศูนย์ตอบสนองเหตุฉุกเฉิน (ERT) ทำงานได้ดี

ด้านที่ 4: ระบบรักษาความปลอดภัย

แนวโน้ม 5 ปี: ไม่มีรายงานความไม่พึงพอใจแล้ว

เหตุผล:

- ขยายระบบ CCTV AI
- ระบบเข้า–ออกอัจฉริยะ
- การลาดตระเวนร่วมกับนิติบุคคลและท่าเรือ

ด้านที่ 5: การบริหารจัดการจราจร

แนวโน้ม 5 ปี: ดีขึ้นชัดเจนในนิคมภาคตะวันออกที่เคยมีการจราจรหนาแน่น

เหตุผล:

- แก้ปัญหาคอขวดหน้าโรงงาน
- ปรับผังจราจร–เพิ่มช่องถนนในบางจุด
- SMART TRAFFIC MANAGEMENT

ด้านที่ 6: อัตราค่าเช่า–ค่าธรรมเนียม

แนวโน้ม 5 ปี: ความไม่พึงพอใจลดลง เนื่องจากปรับระบบโครงสร้างราคาให้ชัดเจน

เหตุผล:

- ระบบคิดค่าธรรมเนียมโปร่งใส

- จัดทำคู่มือมาตรฐาน
- ช่วยเหลือเป็นรายกรณีในช่วงเศรษฐกิจชะลอตัว

ด้านที่ 7: สภาพแวดล้อมภายในพื้นที่

แนวโน้ม 5 ปี: ดีขึ้นต่อเนื่องและไม่มีความไม่พึงพอใจในปีล่าสุด

เหตุผล:

- การเพิ่มพื้นที่สีเขียว
- การควบคุมความสะอาด–จัดการน้ำเสีย–ขยะ
- การออกแบบภูมิทัศน์ตาม SMART I.E.

3. สรุปภาพรวมแนวโน้ม 5 ปี

ตารางที่ 13 สรุปภาพรวมแนวโน้ม 5 ปีของความไม่พึงพอใจ

ประเด็น	แนวโน้ม 5 ปี	สถานะปี 2568
ระบบสาธารณูปโภค	ดีขึ้นต่อเนื่อง	ไม่มีความไม่พึงพอใจ
สิ่งแวดล้อม	ดีขึ้นอย่างมาก	ไม่มีความไม่พึงพอใจ
อุบัติภัย/ความปลอดภัย	ลดลงชัดเจน	ไม่มีความไม่พึงพอใจ
รปภ.	เสถียรขึ้น	ไม่มีความไม่พึงพอใจ
จราจร	ปัญหาลดลง	ไม่มีความไม่พึงพอใจ
ค่าเช่า/ค่าธรรมเนียม	โปร่งใสขึ้น	ไม่มีความไม่พึงพอใจ
สภาพแวดล้อม	สม่ำเสมอดีขึ้น	ไม่มีความไม่พึงพอใจ

4. การวิเคราะห์เชิงนโยบาย

แม้ไม่มีความไม่พึงพอใจรายงาน แต่ควรวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อไม่ให้เกิดในอนาคต:

4.1 พัฒนา ระบบ EARLY WARNING – เสียงสะท้อนเชิงป้องกัน

4.2 ยกระดับ SMART I.E. DASHBOARD เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์

4.3 ผสานผลการประเมินเข้ากับ SE-AM มิติคุณภาพบริการและธรรมาภิบาล

4.4 ทำแผนบริหารความเสี่ยง (RISK MANAGEMENT) เชิงพื้นที่รายนิคม

5. บทสรุปสุดท้าย

ผลสำรวจปี 2568 ที่ไม่พบ “ความไม่พึงพอใจทั้ง 7 ด้าน” ถือเป็นหลักฐานสำคัญว่าการบริหารจัดการของ กนอ. มีมาตรฐานที่สูงขึ้นทุกปี สร้างความไว้วางใจแก่ผู้ประกอบการ และสะท้อนถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามแนวคิด SMART I.E. + GOOD GOVERNANCE + ECO INDUSTRIAL TOWN อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

1.3 ความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 7 ด้าน

ความต้องการและความคาดหวังต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในด้านต่างๆ (การวิเคราะห์ด้วย Kano Model)

การวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม ในประเด็นการให้บริการ 7 ด้าน โดยใช้วิธี Continuous Kano (Better–Worse method) ทำให้เห็น “โครงสร้างความ

คาดหวัง” ของลูกค้าอย่างเป็นระบบ แยกได้เป็น 4 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) ปัจจัยที่สร้างความประทับใจ (Attractive) 2) ปัจจัยเชิงสัดส่วนที่ยิ่งทำยิ่งพึงพอใจ (One-dimensional) 3) ปัจจัยพื้นฐานที่ต้องมี (Must-be) และ 4) ปัจจัยที่ไม่ทำให้ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ (Indifferent) ผลการศึกษาชี้ให้เห็นทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนว่า กนอ. ควร “รักษาให้ได้ – ปรับให้ดี – และใช้สร้างความต่าง” ในแต่ละกลุ่มปัจจัยอย่างแตกต่างกัน

(1) ภาพรวมตามมิติการให้บริการ โดยพิจารณาทั้ง 7 ด้าน พบว่า

- **ผลิตภัณฑ์และบริการ / ระบบสาธารณูปโภค / สภาพแวดล้อมภายในนิคม / ช่องทางการสื่อสาร / การสนับสนุนผู้ใช้บริการ**

ถูกจัดเป็น Attractive ในหลายมิติ หมายถึง หาก กนอ. ลงทุนพัฒนาคุณภาพโครงสร้างพื้นฐาน ระบบไฟฟ้า ประปา น้ำเสีย ความปลอดภัย พื้นที่สีเขียว สิทธิประโยชน์ และช่องทางสื่อสารที่ทันสมัย จะสามารถ “ยกระดับความพึงพอใจเกินกว่ามาตรฐาน” และสร้างความประทับใจได้อย่างชัดเจน แม้ในกรณีที่ยังไม่มีการปรับปรุง ลูกค้ายังยอมรับได้ในระดับหนึ่ง จึงเหมาะใช้เป็น “ปัจจัยเชิงรุก” สำหรับการสร้างความแตกต่างของนิคมอุตสาหกรรมไทย

- **ราคา ค่าธรรมเนียม และขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ**

ส่วนใหญ่จัดอยู่ในกลุ่ม One-dimensional แสดงว่าเป็นตัวแปรที่ความพึงพอใจ “เปลี่ยนไปตามคุณภาพโดยตรง” หากโครงสร้างราคาโปร่งใส เหมาะสม และกระบวนการให้บริการรวดเร็ว ใช้ดิจิทัล ลดเอกสารและระยะเวลา ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน แต่หากซับซ้อน ไม่โปร่งใส หรือล่าช้า ความพึงพอใจจะลดลงทันที ด้านนี้จึงเป็น “หัวใจของประสิทธิภาพการให้บริการ” ที่ต้องบริหารจัดการอย่างรอบคอบ

- **จุดให้บริการ และคุณภาพของพนักงาน**

ถูกจัดเป็น Must-be แทบทุกกลุ่มลูกค้า หมายความว่า ลูกค้าคาดหวังให้มีมาตรฐานที่ดีอยู่แล้ว ทั้งด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน ทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และความเต็มใจในการให้บริการ หากดำเนินการได้ดี จะถูกมองว่า “เป็นเรื่องปกติ” แต่หากต่ำกว่ามาตรฐานจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจทันที มิติด้านบุคลากรและจุดบริการจึงเป็น “ฐานคุณภาพ” ที่ต้องรักษาอย่างต่อเนื่อง

- **การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (กิจกรรม CRM / CSR / อบรม / กิจกรรมสัมพันธ์)**

ส่วนใหญ่ถูกจัดในกลุ่ม Indifferent สะท้อนว่า หากเป็นกิจกรรมเชิงทั่วไป จะไม่ทำให้ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน เว้นแต่จะออกแบบให้ตรงกับความต้องการจำเพาะของกลุ่มลูกค้า ดังนั้น การลงทุนในด้านนี้ควร “เลือกทำอย่างมีกลยุทธ์” เน้นกิจกรรมที่ตอบโจทย์ธุรกิจและมูลค่าเชิงเครือข่าย มากกว่าการจัดกิจกรรมเชิงพิธีกรรม

(2) มุมมองจำแนกตามช่วงอายุธุรกิจของลูกค้า

เมื่อวิเคราะห์เชิงแยกกลุ่มลูกค้า (เริ่มต้น – เติบโต – มั่นคง) พบว่า

- **ลูกค้าเริ่มต้น** ให้ความสำคัญกับ ราคา/ต้นทุน และการสนับสนุน–ช่องทางสื่อสาร เป็นพิเศษ ปัจจัยด้านราคาอยู่ในกลุ่ม One-dimensional ขณะที่ช่องทางสื่อสารและการสนับสนุนอยู่ในกลุ่ม Attractive กนอ. จึงควรเน้นการสื่อสารโครงสร้างราคาที่โปร่งใสและพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ช่วยให้ลูกค้าใหม่เข้าถึงข้อมูลและบริการได้สะดวก ลดความไม่แน่นอนในช่วงเริ่มต้นลงทุน

- **ลูกค้าเติบโต** ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วของกระบวนการและบริการเสริม ขั้นตอนการอนุญาต การใช้ระบบ e-PP และ Paperless ถูกจัดอยู่ในกลุ่ม One-dimensional ขณะที่ผลิตภัณฑ์และบริการหลายด้านเป็น Attractive สะท้อนความต้องการระบบที่ “เร็ว คล่องตัว และมีบริการต่อยอด” กนอ. ควรเร่งปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ และพัฒนาบริการเสริม เช่น ระบบจัดการพลังงาน สิ่งแวดล้อม และมาตรฐานใหม่ๆ ที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของลูกค้า

- **ลูกค้ามั่นคง** ให้ความสำคัญอย่างมากกับคุณภาพของพนักงานและจุดให้บริการ ในฐานะ Must-be พร้อมกับคาดหวังการพัฒนาสภาพแวดล้อมและระบบสื่อสารในฐานะ Attractive หมายความว่า ลูกค้ากลุ่มนี้ต้องการ “บริการพื้นฐานที่ไม่ผิดพลาด” ควบคู่กับภาพลักษณ์พื้นที่และเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย การรักษามาตรฐานบุคลากร การอบรมเพิ่มทักษะ การดูแลความสะอาดและความปลอดภัย จึงเป็นเงื่อนไขสำคัญในการรักษาฐานลูกค้ารายใหญ่ระยะยาว

(3) มุมมองจำแนกตามสัญชาติ (ตะวันออก–ตะวันตก)

การจำแนกตามภูมิภาคพบว่า

- **ลูกค้าสัญชาติตะวันตก** ให้ความสำคัญกับปัจจัยในกลุ่ม Attractive จำนวนมาก (โครงสร้างพื้นฐาน สิทธิประโยชน์ การสนับสนุน) และยอมรับมาตรฐานพื้นฐานได้ดี หาก กนอ. ลงทุนในนวัตกรรม ระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัย การสนับสนุนด้านสิทธิประโยชน์ และการสื่อสารเชิงภาพลักษณ์ จะช่วยสร้าง “ความประทับใจเหนือความคาดหวัง” ได้อย่างชัดเจน

- **ลูกค้าสัญชาติตะวันออก** มีความอ่อนไหวต่อ ราคาและคุณภาพการบริการในกลุ่ม One-dimensional และ Must-be มากเป็นพิเศษ ทั้งเรื่องต้นทุนและความมั่นคงของบริการพื้นฐาน หากมีข้อบกพร่องจะสะท้อนเป็นความไม่พึงพอใจทันที ขณะเดียวกัน สิทธิประโยชน์และการสนับสนุนก็ยังอยู่ในกลุ่ม Attractive ที่มีน้ำหนักสูงกว่า ดังนั้น กลยุทธ์สำหรับลูกค้ากลุ่มนี้ต้องเน้น “ความคุ้มค่าและความมั่นคงของบริการ” ควบคู่กับสิทธิประโยชน์ที่จับต้องได้

(4) นัยเชิงนโยบายและการเชื่อมโยงกับ SE-AM

เมื่อเชื่อมผลการวิเคราะห์กับกรอบ SE-AM สามารถสรุปข้อเสนอเชิงนโยบายได้ว่า

- ในมิติ Effectiveness และ Efficiency ควรเน้นพัฒนาราคา กระบวนการ และระบบดิจิทัลในฐานะ One-dimensional ให้โปร่งใส รวดเร็ว และคุ้มค่า
- ในมิติ Quality of Service และ Management ต้องรักษาและยกระดับปัจจัย Must-be โดยเฉพาะคุณภาพบุคลากรและจุดให้บริการให้ได้มาตรฐานสม่ำเสมอทุกนิคม
- ในมิติ Sustainability และ Image ควรใช้ปัจจัย Attractive เช่น สภาพแวดล้อม ระบบสาธารณูปโภค สิทธิประโยชน์ และช่องทางสื่อสาร เป็นเครื่องมือสร้างความแตกต่าง สร้างภาพลักษณ์นิคมอุตสาหกรรมไทยให้มีมาตรฐานระดับสากล

โดยสรุป ผลการใช้ Kano Model ในครั้งนี้ช่วยให้ กนอ. มองเห็น “ลำดับความสำคัญและบทบาทของแต่ละปัจจัย” ได้อย่างชัดเจน ว่าควร “รักษาอะไรให้ไม่ตก – ปรับอะไรให้ดีขึ้น – และลงทุนอะไรเพื่อสร้างความประทับใจและความแตกต่าง” ทั้งตามช่วงอายุธุรกิจและตามภูมิภาคของลูกค้า ซึ่งจะเป็นฐานสำคัญในการออกแบบมาตรการและบริการของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมให้ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการ และยกระดับผลการประเมินตามกรอบ SE-AM และเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระยะยาวต่อไป

1.4 ความภักดีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม

ผลการสำรวจระดับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมของ กนอ. จากตารางที่ 14 พบว่า ภาพรวมความภักดีอยู่ในระดับ “มากที่สุด” อย่างชัดเจน โดยมีสัดส่วนผู้ใช้บริการที่ให้คะแนนอยู่ในระดับความภักดีมาก/มากที่สุดเฉลี่ยถึงร้อยละ 91.14 และมีค่าเฉลี่ยคะแนนความเห็น 4.46 จากคะแนนเต็ม 5.00 สะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกอบการมิได้เพียงพึงพอใจต่อการให้บริการเท่านั้น แต่ยังมีความผูกพันและไว้วางใจในระยะยาวต่อการดำเนินงานของ กนอ. อย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่าความภักดีจากเหตุผลด้านการลงทุนมีความโดดเด่นเป็นพิเศษ ผู้ประกอบการร้อยละเกือบ 100 แสดงเจตนารมณ์ว่าจะลงทุนในนิคมอุตสาหกรรมต่อไปในอนาคต และพร้อมจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้เข้ามาลงทุน โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.48–4.51 ซึ่งเป็นระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมสามารถสร้างความมั่นใจด้านผลตอบแทนและสภาพแวดล้อมการลงทุนได้อย่างชัดเจน ด้านความมั่นใจและความเชื่อมั่น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้คะแนนเฉลี่ยประมาณ 4.49–4.50 และมีสัดส่วนผู้ที่รู้สึกมั่นใจในทิศทางการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม รวมทั้งเห็นว่านิคมอุตสาหกรรมดูแลเอาใจใส่และให้บริการผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบอยู่ในระดับสูง แสดงถึงความเชื่อถือในประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการ

นอกจากนี้ มิติด้านความซื่อสัตย์ ความภูมิใจ และความหลงใหลต่อการเป็นส่วนหนึ่งของนิคมอุตสาหกรรมก็อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นพ้องว่า กนอ. ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และยึดหลักจริยธรรมทางธุรกิจ พร้อมทั้งรู้สึกภูมิใจที่ได้ลงทุนและดำเนินกิจการภายในนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. ค่าเฉลี่ยคะแนนในมิติ

เหล่านี้อยู่ในช่วง 4.35–4.46 ซึ่งยังคงอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” สะท้อนให้เห็นถึงความผูกพันทั้งด้านเหตุผลและด้านอารมณ์ ที่ช่วยเสริมความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่าง กนอ. กับผู้ประกอบการอย่างมั่นคง โดยรวมแล้ว ข้อมูลดังกล่าวยืนยันว่าการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมของ กนอ. สามารถสร้างฐานความภักดีของผู้ใช้บริการได้อย่างแข็งแกร่ง เป็นทุนทางสังคมและเศรษฐกิจสำคัญต่อการดึงดูดและรักษาการลงทุนในระยะยาวของประเทศต่อไป

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นต่อความภักดีที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม

ระดับความภักดี	ประเด็นความภักดี	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความภักดีมาก/มากที่สุด	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	ความคิดเห็นต่อความภักดี	**91.14**	**4.46**	**ความภักดีมากที่สุด**
ความพึงพอใจจากเหตุผล	ท่านยินดีที่จะลงทุนในนิคมอุตสาหกรรมต่อไปในอนาคต	97.32	4.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ท่านยินดีที่จะแนะนำนิคมอุตสาหกรรมให้เพื่อน/คนรู้จัก	96.13	4.48	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความมั่นใจ	ท่านรู้สึกมั่นใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม	97.22	4.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	นิคมอุตสาหกรรมดูแลเอาใจใส่และบริการผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) เป็นอย่างดี	92.54	4.49	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความซื่อสัตย์	ท่านรู้สึกว่า นิคมอุตสาหกรรมไม่เอาเปรียบผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) ด้วยความยุติธรรม	93.92	4.45	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความภูมิใจ	ท่านมีความภูมิใจที่ได้ลงทุนในนิคมอุตสาหกรรม	91.34	4.46	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความหลงใหล	นิคมอุตสาหกรรมเป็นพื้นที่ตั้งโรงงานที่สมบูรณ์แบบ	91.32	4.41	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ท่านคิดว่า ไม่มีนิคมอุตสาหกรรมใดทดแทนได้	87.93	4.35	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นต่อความภักดีที่มีต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม จำแนกตามประเภทนิคมอุตสาหกรรม กลุ่มลูกค้า และสายปฏิบัติการ

ระดับความภักดี	ประเด็นความภักดี	ประเภทนิคมอุตสาหกรรม		กลุ่มลูกค้า					สายปฏิบัติการ			คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
		กนอ.ดำเนินการเอง	ร่วมดำเนินงาน	เริ่มต้น	เติบโต	มั่นคง	สัญชาติตะวันออก	สัญชาติตะวันตก	สปก.1	สปก.2	สปก.3		
	ความคิดเห็นต่อความภักดี	**4.54**	**4.38**	**4.24**	**4.29**	**4.49**	**4.39**	**4.41**	**4.55**	**4.30**	**4.56**	**4.46**	**ความภักดีมากที่สุด**
ความพึงพอใจจากเหตุผล	ท่านยินดีที่จะลงทุนในนิคมอุตสาหกรรมต่อไปในอนาคต	4.59	4.44	4.33	4.51	4.57	4.49	4.48	4.62	4.35	4.59	4.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ท่านยินดีที่จะแนะนำนิคมอุตสาหกรรมให้เพื่อน/คนรู้จัก	4.55	4.41	4.39	4.47	4.55	4.52	4.56	4.56	4.32	4.62	4.48	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความมั่นใจ	ท่านรู้สึกมั่นใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม	4.61	4.40	4.37	4.40	4.47	4.51	4.53	4.57	4.33	4.61	4.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	นิคมอุตสาหกรรมดูแลเอาใจใส่และบริการผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) เป็นอย่างดี	4.59	4.39	4.29	4.39	4.47	4.39	4.47	4.57	4.31	4.59	4.49	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความซื่อสัตย์	ท่านรู้สึกว่า นิคมอุตสาหกรรมไม่เอาเปรียบผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) ด้วยความยุติธรรม	4.59	4.39	4.23	4.39	4.48	4.43	4.49	4.56	4.33	4.59	4.45	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความภูมิใจ	ท่านมีความภูมิใจที่ได้ลงทุนในนิคมอุตสาหกรรม	4.56	4.37	4.13	4.29	4.49	4.35	4.47	4.55	4.29	4.56	4.46	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความหลงใหล	นิคมอุตสาหกรรมเป็นพื้นที่ตั้งโรงงานที่สมบูรณ์แบบ	4.47	4.35	4.12	4.19	4.39	4.27	4.36	4.50	4.25	4.52	4.41	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ท่านคิดว่า ไม่มีนิคมอุตสาหกรรมใดทดแทนได้	4.39	4.32	4.12	4.35	4.39	4.11	4.23	4.43	4.23	4.25	4.35	เห็นด้วย

1.5 ความกังวลที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม

ผลการประเมินระดับความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมสะท้อนให้เห็นว่า ประเด็นที่ผู้ใช้บริการและชุมชนรอบข้างให้ความสำคัญสูงสุดส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และการจัดการระบบสาธารณูปโภค ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานต่อความเชื่อมั่นในพื้นที่อุตสาหกรรม โดยคะแนน “ระดับความสำคัญต่อองค์กร” อยู่ในช่วง 2.17–3.00 คะแนน และ “ระดับความต้องการ/คาดหวัง” อยู่ในช่วง 1.65–2.15 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังมีความห่วงกังวลในบางประเด็นที่ต้องได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง

ในภาพรวม ประเด็นที่ได้รับการประเมินว่ามี “ความสำคัญต่อองค์กรสูงสุด” ได้แก่ การจัดการภาวะฉุกเฉินและอุบัติภัยภายในนิคมอุตสาหกรรม (ประเด็น C) ด้วยคะแนน 3.00 คะแนน สะท้อนว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังให้ กนอ. และผู้ประกอบการมีความพร้อมต่อเหตุการณ์ไม่คาดคิด ทั้งด้านระบบแจ้งเตือน การระงับอุบัติภัย และแผนความปลอดภัยร่วมของโรงงานในพื้นที่ ขณะที่ประเด็นอื่น เช่น การดูแลด้านสิ่งแวดล้อม (ประเด็น B), ระบบความปลอดภัยในนิคม (ประเด็น D), ขั้นตอนการให้บริการ (ประเด็น H) และ การให้บริการของบุคลากร (ประเด็น I) ก็ถูกจัดอยู่ในลำดับความสำคัญสูงเช่นกัน แสดงถึงความคาดหวังต่อมาตรฐานการดำเนินงานที่รัดกุม โปร่งใส และเป็นมิตรต่อชุมชนโดยรอบ

ส่วนคะแนน “ระดับความต้องการ/คาดหวัง” ที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับคะแนนความสำคัญ (ช่วงประมาณ 1.70–2.15 คะแนน) แสดงให้เห็นถึง “ช่องว่างความคาดหวัง” ที่ควรได้รับการวิเคราะห์เชิงลึก โดยเฉพาะในประเด็นสภาพแวดล้อมภายในพื้นที่นิคม (ประเด็น G) และ การดูแลด้านสาธารณูปโภค (ประเด็น A) ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ

โดยสรุป ข้อมูลจากตารางนี้สะท้อนถึง “สัญญาณสำคัญ” ที่องค์กรควรเร่งพัฒนา ได้แก่ การเสริมความปลอดภัยเชิงระบบ การสร้างความมั่นใจด้านการจัดการเหตุฉุกเฉิน การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืน และการยกระดับกระบวนการให้บริการในทุกขั้นตอน เพื่อให้การดำเนินงานของนิคมและท่าเรืออุตสาหกรรมสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกต่อองค์กรในระยะยาว

ตารางที่ 16 ระดับความสำคัญของประเด็นความกังวลของผู้ใช้บริการปัจจุบันที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ประเด็น	คะแนนความสำคัญของประเด็นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แกน Y)	คะแนนผลกระทบของประเด็นต่อองค์กร (แกน X)
	ระดับความต้องการ ความกังวล ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ระดับความสำคัญต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ย)
A ระบบสาธารณูปโภคภายในนิคมอุตสาหกรรม	2.07	2.545
B การดูแล กำกับ ด้านสิ่งแวดล้อม	1.99	2.909
C การจัดการอุบัติเหตุ / อุบัติภัย ภายในนิคมอุตสาหกรรม	1.83	2.818
D ระบบความปลอดภัยในนิคมอุตสาหกรรม	1.75	2.909
E การบริหารจัดการจราจร	1.94	2.090
F อัตราค่าเช่า ค่าธรรมเนียม	1.98	2.090
G สภาพแวดล้อมภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	1.79	2.090
H ขั้นตอนการให้บริการ	2.15	2.636
I การให้บริการของบุคลากร กนอ.	1.83	2.909
J การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	1.67	2.545
K การติดต่อสื่อสาร	1.65	2.818
L กฎหมายและกฎระเบียบ	2.45	2.181

ประเด็น	คะแนนความสำคัญของประเด็นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แกน Y)	คะแนนผลกระทบของประเด็นต่อองค์กร (แกน X)
	ระดับความต้องการ ความกังวล ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ระดับความสำคัญต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ย)
M อื่นๆ	2.39	1.545

หมายเหตุ: หลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาที่ (1) : โอกาสเกิด ของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวัง
หลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาที่ (2) : ผลกระทบเชิงบวก ด้านการเงิน หากเกิดประเด็นที่ต้องการ/คาดหวัง
หลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาที่ (3) : ผลกระทบเชิงบวก ด้านที่ไม่ใช่การเงินหากเกิดประเด็นที่ต้องการ/คาดหวัง

1.6 การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม

ผลการประเมินความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม (ตารางที่ 7.37)**

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมสะท้อนภาพรวมเชิงบวกอย่างชัดเจน โดยทุกหัวข้อมีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.30–4.50 คะแนน ซึ่งเทียบได้กับระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ทั้งหมด แสดงถึงความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของ กนอ. และผู้ร่วมดำเนินงานในทุกมิติของการพัฒนาอุตสาหกรรมสมัยใหม่

1. มิติธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ทำคะแนนสูงที่สุด

ประเด็นด้านธรรมาภิบาล การปฏิบัติตามหลักปฏิบัติที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคม–สิ่งแวดล้อม และการบริหารสัญญาอย่างโปร่งใส มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (ประมาณ 4.48–4.54) บ่งชี้ว่าผู้ประกอบการรับรู้ถึงมาตรฐานการดำเนินงานที่มีคุณภาพสูงของ กนอ. และเห็นถึงการทำงานที่ยึดหลัก *Good Governance* อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นโดยตรงในฐานะหน่วยงานพัฒนาและกำกับดูแลนิคมอุตสาหกรรมของประเทศ

2. มิติเทคโนโลยีดิจิทัลและการขับเคลื่อนสู่ Factory 4.0 มีศักยภาพสูง แต่ผลลัพธ์ต้องเร่งต่อยอด

ตัวชี้วัดด้านความพร้อมเชิงเทคโนโลยี เช่น การใช้ดิจิทัลเพื่อเพิ่มศักยภาพการสื่อสาร การประยุกต์ใช้ Big Data และการพัฒนานวัตกรรม ได้คะแนนเฉลี่ยสูง (4.43–4.51) สะท้อนความก้าวหน้าของนิคมฯ ในเส้นทางสู่ *Smart Industrial Estate* และ *Factory 4.0* อย่างไรก็ดี ผลลัพธ์ด้านนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจริงยังทำได้เพียงระดับ 4.31 แสดงถึง “ช่องว่างเชิงยุทธศาสตร์ (Capability–Outcome Gap)” ที่ควรเร่งเปลี่ยนจาก *ระบบที่พร้อม* ไปสู่ *ผลลัพธ์ด้านนวัตกรรมที่จับต้องได้* ให้มากขึ้นในระยะต่อไป

3. มิติสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับดีมาก มาตรการ EHS มีผลชัด แต่ยังสามารถยกระดับไปสู่ความโดดเด่นได้

การบริหารด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการน้ำ การจัดการของเสีย การลดมลพิษ และการลดก๊าซเรือนกระจก มีคะแนนอยู่ระหว่าง 4.31–4.39 ซึ่งถือว่าดีมาก และเป็นผลจากการดำเนินงานที่เป็นระบบของโครงการต่างๆ เช่น ธงขาวดาวเขียว ระบบติดตามแบบดิจิทัล และการฟื้นฟูทรัพยากรน้ำ อย่างไรก็ตาม ยังมีโอกาสยกระดับแนวทางสู่มาตรฐาน *Excellent Performance* เช่น การลดของเสียต้นทาง การขยายระบบตรวจวัดมลภาวะแบบเรียลไทม์ และการเข้าสู่ Net Zero ในระยะยาว

4. มิติผลลัพธ์ทางสังคมและเศรษฐกิจของนิคมฯ เป็นบวกชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่านิคมอุตสาหกรรมช่วยสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจ การสร้างงาน การสร้างรายได้ และยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30–4.47 นอกจากนี้ ยังช่วยสร้างโอกาสทางการศึกษาและการเข้าถึงเทคโนโลยี ซึ่งเป็นผลโดยตรงจากโครงสร้างพื้นฐานและกิจกรรมเพื่อสังคมที่ กนอ. ดำเนินการต่อเนื่อง

5. ความแตกต่างตามประเภทนิคมฯ กลุ่มผู้ประกอบการ และสายปฏิบัติการ

5.1 นิคมที่ กนอ. ดำเนินการเอง ได้คะแนนสูงกว่า *ร่วมดำเนินงาน* เล็กน้อย (ส่วนต่างเฉลี่ย 0.10–0.20 คะแนน) ⟶ สะท้อนความเชื่อมั่นในมาตรฐานการบริหารโดยตรงของ กนอ.

5.2 ผู้ประกอบการเริ่มต้น (Start-up/ใหม่) ให้คะแนนต่ำกว่ากลุ่มเติบโตและมั่นคง ⟶ สะท้อนความต้องการ “ความชัดเจน–รวดเร็ว–ลดต้นทุน” ในช่วงเริ่มดำเนินธุรกิจ

5.3 ความแตกต่างระหว่างสัญชาติตะวันตก–ตะวันออกต่ำมาก แสดงว่า กนอ. สามารถสร้างมาตรฐานบริการที่สม่ำเสมอสำหรับนักลงทุนต่างชาติทุกกลุ่ม

5.4 สายปฏิบัติการ (สปก.) มีความเหลื่อมล้ำเล็กน้อย โดย สปก.1 ทำคะแนนสูงกว่า สปก.3 ⟶ เป็นสัญญาณว่าบางพื้นที่อาจต้องเร่งยกระดับคุณภาพบริการให้เทียบเท่าโซนที่ทำผลงานได้ดี

ข้อเสนอเชิงนโยบายและทิศทางพัฒนา

1. ยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน–ดิจิทัล
   - ลงทุน Smart Infrastructure (น้ำ–ไฟ–สิ่งแวดล้อมแบบ Real-time)
   - พัฒนา e-PP และ One Stop Service ให้โปร่งใสและเป็นสากล
   - ใช้ Big Data & AI เพื่อลดปัญหาล่วงหน้า
2. เสริมสร้างความปลอดภัย–สิ่งแวดล้อม
   - กำหนดมาตรฐาน *Green & Safe Industrial Estate* ทั่วประเทศ
   - นำโมเดล Zero Waste และ Circular Economy ไปใช้ในนิคมฯ
   - เสริมระบบเตรียมพร้อมภัยฉุกเฉินแบบบูรณาการ
3. พัฒนาบริการที่เน้นผู้ประกอบการและชุมชน
   - กำหนด SLA ทุกบริการให้ชัดเจนและตรวจสอบได้
   - พัฒนา Mobile App/Nikom Dashboard เชื่อมข้อมูล 2 ทาง
   - ขยายโครงการ CSR เพื่อสร้างความไว้วางใจในระยะยาว
4. เร่งเปลี่ยนศักยภาพดิจิทัลสู่ผลลัพธ์นวัตกรรม
   - ส่งเสริมโรงงาน Factory 4.0 และศูนย์นวัตกรรมอุตสาหกรรม
   - จัดทำ Incentive เช่น ส่วนลดค่าธรรมเนียมสำหรับโรงงานสีเขียว
   - พัฒนา Cluster Innovation Hub ภายในนิคมพื้นที่เป้าหมาย

การเชื่อมโยงสู่การประเมินรัฐวิสาหกิจ SE-AM

ผลการประเมินตารางที่ 7.37 สามารถนำไปยกระดับคะแนน SE-AM ได้โดยตรงในทุกมิติ เช่น

- **Stakeholder Engagement:** ความเชื่อมั่นสูงจากผู้ใช้บริการ
- **Operational Excellence:** ระบบดิจิทัลและธรรมาภิบาลที่โปร่งใส
- **Sustainability:** คะแนน EHS สูงต่อเนื่อง
- **Innovation & Future Readiness:** การผลักดันสู่ Factory 4.0
- **Governance:** การบริหารสัญญาอย่างโปร่งใสและไม่เลือกปฏิบัติ

สรุปภาพรวม

ผลการประเมินสะท้อนว่า กนอ. และผู้ร่วมดำเนินงานสามารถสร้าง “มาตรฐานการดำเนินงานที่ได้รับความเชื่อมั่นสูง” ทั้งด้านธรรมาภิบาล สิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีเพียงบางมิติที่ควรเร่งยกระดับเพื่อให้โดดเด่นยิ่งขึ้น เช่น ผลลัพธ์ด้านนวัตกรรมและคุณภาพบริการในบางสายปฏิบัติการ หากดำเนินตามข้อเสนอเชิงนโยบายอย่างต่อเนื่อง จะทำให้นิคมอุตสาหกรรมของไทยมีความพร้อมต่ออนาคต เป็นศูนย์กลางการลงทุนที่มีคุณภาพของภูมิภาค และเสริมศักยภาพ กนอ. ในฐานะรัฐวิสาหกิจที่ยั่งยืนและมีธรรมาภิบาลอย่างแท้จริง

1.7 การดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ.

ตารางที่ 17 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ. ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) พบว่า ภาพรวมมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” สะท้อนให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นสูงต่อระบบธรรมาภิบาล แนวปฏิบัติด้านความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคมของ กนอ. ในฐานะรัฐวิสาหกิจที่เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมของประเทศ

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เกือบทุกข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.46–4.57 คะแนน ประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงสุด ได้แก่

- การกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานทั้งในระดับประเทศและสากล (4.56)
- การดำเนินการและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดอย่างโปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (4.57)
- การป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการไม่ใช้ทรัพย์สิน/ชื่อของ กนอ. เพื่อประโยชน์ส่วนตน (4.56)

ประเด็นดังกล่าวสะท้อนว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ชัดเจนถึงระบบควบคุมภายในและมาตรการต่อต้านการทุจริตที่เข้มแข็งของ กนอ. ตลอดจนเห็นถึงความโปร่งใสในกระบวนการให้บริการและการตัดสินใจเชิงนโยบาย นอกจากนี้ กนอ. ยังได้รับการประเมินในทางบวกด้านการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4.52) การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินและไม่ใช่การเงินที่จำเป็นต่อสาธารณะ (4.46) และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด (4.47) ซึ่งช่วยยืนยันภาพลักษณ์องค์กรที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเคารพกติกาสาธารณะ

ในมิติด้านการแข่งขันทางธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า กนอ. มีบทบาทในการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (4.48) และมีมาตรการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการใช้ข้อมูลภายในอย่างไม่เป็นธรรม (4.49) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการรักษาความเชื่อมั่นของนักลงทุนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ขณะเดียวกัน ภาพลักษณ์ด้าน “บุคลากร กนอ.” ก็ได้รับการประเมินในระดับสูง (4.47) โดยถูกมองว่าเป็นบุคลากรที่มีจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกความรับผิดชอบ และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน ควบคู่กับมาตรฐานคุณภาพและความโปร่งใส

โดยสรุป ผลการประเมินจากตารางที่ 17 ชี้ให้เห็นว่า กนอ. มีการวางรากฐานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับที่ผู้ใช้บริการ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” แทบทุกมิติ ทั้งด้านระบบ กติกา กลไกป้องกันการทุจริต การคุ้มครองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคุณธรรมของบุคลากร ซึ่งไม่เพียงเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรในระยะสั้น แต่ยังเป็นฐานสำคัญในการยกระดับมาตรฐานธรรมาภิบาลของรัฐวิสาหกิจไทย และรองรับการประเมินประสิทธิภาพองค์กรตามกรอบ SE-AM และมาตรฐานสากลในระยะยาวได้อย่างมั่นคง

ตารางที่ 17 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ.

ประเด็นการกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ.	**4.51**	**เห็นด้วยอย่างยิ่ง**
กนอ. มีการกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์/มาตรฐานในระดับประเทศและระดับสากล	4.56	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. มีการดำเนินการและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดอย่างโปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. มีการป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนไม่มีการมีการนำทรัพย์สิน/ชื่อ ของ กนอ. ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน	4.56	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ.	4.52	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงินที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน	4.46	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ วิธีปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของ กนอ. อย่างเคร่งครัด	4.47	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประเด็นการกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
กนอ. มีการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของ กนอ. เป็นไปอย่างเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้อง	4.48	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. มีการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องในการทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน รวมถึงการนำข้อมูลภายในที่ยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณชนไปใช้อันก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจและกระทบต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน	4.49	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
บุคลากร กนอ. มีจริยธรรม จิตสำนึก และทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่และผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตลอดจนปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	4.47	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1.5 ความเชื่อมั่นที่มีต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

ผลการประเมินระดับ “ความเชื่อมั่น” ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) สะท้อนภาพลักษณ์องค์กรที่เข้มแข็งและมีความน่าเชื่อถือในทุกมิติ โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.58 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมากที่สุด” แสดงให้เห็นถึงการยอมรับของผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการในฐานะองค์กรภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศ

ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมองว่า กนอ. เป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้านภารกิจหลักได้อย่างมั่นคง โปร่งใส และสอดคล้องกับความคาดหวังของภาคเอกชน โดยเฉพาะความสามารถในการส่งเสริมการลงทุน การบริหารจัดการพื้นที่อุตสาหกรรม และการผลักดันมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในระดับสากล คะแนนในแต่ละประเด็นจึงอยู่ในระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในด้านการขับเคลื่อนการลงทุน การยกระดับบริการ การพัฒนาเทคโนโลยี และการสร้างความเชื่อมั่นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนสูงเป็นพิเศษต่อประเด็นที่สะท้อนบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ของ กนอ. อาทิ การสนับสนุนการลงทุนที่มีความต่อเนื่อง การยกระดับการบริการด้วยมาตรฐาน SMART I.E. และการบริหารจัดการองค์กรด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในศักยภาพของ กนอ. ในการผลักดันอุตสาหกรรมไทยให้สามารถแข่งขันในระดับนานาชาติ

ในมิติด้านความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กนอ. ถูกมองว่าเป็นองค์กรที่ “สร้างความเชื่อมั่นได้อย่างมั่นคงและต่อเนื่อง” โดยผู้ประกอบการเชื่อว่าการดำเนินงานของ กนอ. มีความจริงใจ รับผิดชอบ และมีแนวทางพัฒนาอย่างชัดเจน ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจในระดับสูง ทั้งในปัจจุบันและในระยะยาว

โดยสรุป ผลการประเมินในตารางนี้สะท้อนว่า กนอ. มีภาพลักษณ์ที่แข็งแรงในฐานะองค์กรรัฐวิสาหกิจที่ขับเคลื่อนภาคอุตสาหกรรมไทยด้วยมาตรฐานสากล ทั้งด้านบริการ ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี และยังคงเป็นหน่วยงานที่ผู้ประกอบการไว้ใจว่าจะสามารถสร้างความมั่นคง มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ และประโยชน์ต่อสังคมได้อย่างยั่งยืนต่อไป

ตารางที่ 18 ความเชื่อมั่นที่มีต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ.	**4.58**	**เชื่อมั่นมากที่สุด**
เป็นองค์กรที่สร้างการเติบโตและส่งเสริมการลงทุนด้วยธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	4.56	เชื่อมั่นมากที่สุด
เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการบริการและการดำเนินงานด้วย Smart I.E.	4.59	เชื่อมั่นมากที่สุด
เป็นองค์กรที่ยกระดับการบริหารพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และดิจิทัล	4.58	เชื่อมั่นมากที่สุด
เป็นองค์กรที่เสริมสร้างความเชื่อมั่น ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.59	เชื่อมั่นมากที่สุด

1.9 การรับรู้และการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. (Eco Industrial Estates) การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.

ผลการสำรวจผู้ใช้บริการนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมของ กนอ. จำนวน 1,520 ราย พบว่า ภาพรวมการรับรู้และการยอมรับแนวทาง “เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (Eco Industrial Estates)” อยู่ในระดับสูงอย่างชัดเจน ทั้งในมิติการรับรู้เชิงนโยบาย การรับรู้สถานะนิคม การมีส่วนร่วมในกิจกรรม การให้คะแนนความเห็นต่อผลลัพธ์ และความพร้อมในการเดินหน้าสู่การปฏิบัติจริง

ในด้านการรับรู้เบื้องต้น ผู้ตอบส่วนใหญ่ร้อยละ 71.97 ระบุว่า “รู้จัก/เคยได้ยิน” แนวคิดเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. สะท้อนว่าการสื่อสารในภาพรวมเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่แล้ว อย่างไรก็ตาม ยังมีกลุ่มที่ไม่รู้จักร้อยละ 28.03 ซึ่งเป็น “กลุ่มตกหล่น” ที่ควรได้รับการสื่อสารเชิงรุก โดยเฉพาะผู้ประกอบการรายใหม่และหน่วยงานที่อยู่ช่วงปลายน้ำของห่วงโซ่อุปทาน เมื่อเจาะลึกถึงการรับรู้สถานะนิคมของตน พบว่าผู้ตอบร้อยละ 65.00 ทราบว่านิคมของตนเป็นนิคมเชิงนิเวศ ขณะที่ร้อยละ 35.00 ไม่ทราบ แสดงให้เห็นช่องว่างระหว่าง “การรู้แนวคิดในภาพรวม” กับ “การรู้สถานะของพื้นที่ตนเอง” ซึ่งควรได้รับการแก้ไขด้วยการแสดงสถานะนิคมเชิงนิเวศรายพื้นที่ ป้ายประชาสัมพันธ์ แดชบอร์ดออนไลน์ และรายงานความคืบหน้าที่สื่อสารง่ายและสม่ำเสมอ

ด้านประสบการณ์เข้าร่วมกิจกรรม พบว่าผู้ตอบราวครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 47.96) เคยเข้าร่วมโครงการของ กนอ. ขณะที่อีกร้อยละ 52.04 ยังไม่เคยเข้าร่วม กิจกรรมที่ได้รับความนิยมสูงสุด ได้แก่ การอบรม Eco Factory/Green Industry การดำเนินงานด้าน ISO 14001/ระบบสิ่งแวดล้อม และการอบรมพลังงาน/ลดก๊าซเรือนกระจก สะท้อนว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับ “มาตรฐานสิ่งแวดล้อม–พลังงาน–คาร์บอน” เป็นหลัก ขณะที่หัวข้อเชิงเครือข่าย เช่น Green Logistic และ CSR/Eco-Green Network ยังมีพื้นที่ให้ขยายตัวต่อไป

ในมิติ “ความสนใจในอนาคต” มีทิศทางเชิงบวกอย่างยิ่ง โดยผู้ตอบร้อยละ 80.99 ระบุว่าสนใจเข้าร่วมโครงการของ กนอ. และเพียงร้อยละ 19.01 ที่ยังไม่สนใจ โครงการที่คาดว่าจะได้รับความสนใจสูงสุดในระยะต่อไป คือ Eco Factory/Green Industry, การจัดการ Carbon Footprint (CFO/CFP), โครงการลดก๊าซเรือนกระจก (GHGs) และ Eco Industrial Town ซึ่งล้วนเป็นประเด็นหลักของการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบการผลิตสีเขียวและเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

เมื่อพิจารณาความพร้อมและมาตรการสนับสนุนที่คาดหวัง ผู้ตอบให้ภาพที่ชัดเจนว่าหลายองค์กรมี “นโยบายและเจตนารมณ์” แล้ว แต่ต้องการการสนับสนุนเชิงทรัพยากรเพื่อเดินหน้าให้เกิดผลจริง โดยปัจจัยความพร้อมสำคัญ ได้แก่ นโยบาย/การบริหาร บุคลากรและองค์ความรู้ เทคโนโลยี/การลงทุน และความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนมาตรการจูงใจที่ต้องการมากที่สุด ได้แก่ งบประมาณหรือเงินทุนสนับสนุน สิทธิประโยชน์ทางภาษี การอบรมและพัฒนาบุคลากร และการสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน/เทคโนโลยี แสดงให้เห็นความจำเป็นของ “แพ็กเกจสนับสนุนแบบผสม” ที่เชื่อมโยงการเงิน ภาษี ความรู้ และเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน

ในด้าน “ความคิดเห็นต่อผลลัพธ์ของเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ” ผลการประเมินจากตารางที่ 7.42 พบว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมอยู่ที่ 4.60 อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ครอบคลุมทั้งห้ามิติ ได้แก่ ด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ และการบริหารจัดการ โดยมิติด้านกายภาพได้รับคะแนนสูงสุด (4.65) รองลงมาคือด้านสิ่งแวดล้อม (4.62) ด้านสังคม (4.59) ด้านเศรษฐกิจ (4.58) และมิติการบริหารจัดการ (4.57) ซึ่งสะท้อนว่าผู้ประกอบการมองว่าแนวทางนิคมเชิงนิเวศของ กนอ. สามารถยกระดับมาตรฐานโครงสร้างพื้นฐาน ลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม เพิ่มคุณภาพชีวิตแรงงานและชุมชน สร้างโอกาสทางเศรษฐกิจใหม่ และเสริมกลไกการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมได้อย่างเป็นรูปธรรม

เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับการวิเคราะห์ตามนิคมในตารางที่ 7.41 และ 7.43 พบว่าทั้งนิคมที่ กนอ. ดำเนินการเองและนิคมที่ร่วมดำเนินการกับเอกชน ล้วนได้รับการประเมินในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” แทบทุกแห่ง โดยนิคมภายใต้การดำเนินงานของ กนอ. มีจุดเด่นด้านมาตรฐานโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อม ส่วนกลุ่มนิคมร่วมดำเนินงานมีความโดดเด่นในด้านศักยภาพทางเศรษฐกิจและการดึงดูดการลงทุนจากภาคเอกชนและต่างประเทศ

โดยสรุป ผลการศึกษาชุดนี้ชี้ให้เห็นว่า กนอ. มีฐานความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อแนวทาง “เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ” ในระดับสูง โครงสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีลักษณะเป็น “บันไดการมีส่วนร่วม” จากการรับรู้ในภาพรวม ⟶ การทราบสถานะนิคมของตน ⟶ การมีประสบการณ์เข้าร่วม ⟶ ความสนใจและความพร้อมในอนาคต หาก กนอ. สามารถ (1) ปิดช่องว่างการรับรู้สถานะนิคมรายพื้นที่ (2) ออกแบบเส้นทางการมีส่วนร่วมแบบขั้นบันไดเชื่อมจากการอบรมสู่

การรับรองมาตรฐาน (3) จัดแพ็กเกจสนับสนุนแบบผสม “ทุน–ภาษี–อบรม–เทคโนโลยี–เครือข่าย” และ (4) สื่อสารผลลัพธ์เชิงรูปธรรมด้านคาร์บอน พลังงาน สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง

ก็จะสามารถเร่งการเปลี่ยนผ่านนิคมอุตสาหกรรมของไทยไปสู่ “เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน” ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์ทั้งการประเมิน SE-AM และการพัฒนาประเทศตามแนวทางเศรษฐกิจสีเขียวในระยะยาว

1.10 ความต้องการ ความคาดหวัง และการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (ธงขาวดาวเขียว) ของ กนอ.

ผลการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,520 คน สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่า โครงการธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (ธงขาวดาวเขียว) ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ได้รับการยอมรับในเชิงบวกและมีศักยภาพสูงที่จะขยายผลเชิงนโยบายในระยะต่อไป ทั้งในด้านการยกระดับมาตรฐานสิ่งแวดล้อม การสร้างภาพลักษณ์องค์กร และการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม

ในด้านการรับรู้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 78.9 รู้จักหรือเคยได้ยินโครงการธงขาวดาวเขียว ขณะที่อีกร้อยละ 21.1 ยังไม่รู้จักโครงการ สะท้อนว่าการสื่อสารของ กนอ. มีประสิทธิผลในระดับหนึ่ง แต่ยังมี “ช่องว่าง” ที่ควรพัฒนา โดยเฉพาะการเข้าถึงผู้ประกอบการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มที่ยังไม่รู้จักโครงการ ซึ่งหากสามารถออกแบบรูปแบบการสื่อสารเชิงรุกให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ จะช่วยเพิ่มฐานการรับรู้และสร้างโอกาสในการขยายผู้เข้าร่วมในอนาคตได้อย่างมีนัยสำคัญ

ในมิติการมีส่วนร่วม พบว่าผู้ตอบเพียงร้อยละ 29.6 เคยเข้าร่วมโครงการ ขณะที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 70.4 ยังไม่เคยเข้าร่วม แสดงให้เห็นว่าการเข้าถึงโครงการในเชิงปฏิบัติยังไม่ครอบคลุมเท่าศักยภาพของโครงการ อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาความต้องการเข้าร่วมในอนาคตในกลุ่มที่ยังไม่เคยเข้าร่วม พบว่าถึงร้อยละ 74.8 แสดงความประสงค์จะเข้าร่วม ขณะที่มีเพียงร้อยละ 25.2 ที่ไม่ต้องการเข้าร่วม สอดคล้องกับผลในกลุ่มผู้ที่เคยเข้าร่วมแล้วซึ่งส่วนใหญ่ร้อยละ 88.9 ต้องการเข้าร่วมต่อเนื่อง มีเพียงร้อยละ 11.1 ที่ไม่ประสงค์จะเข้าร่วมต่อ สัญญาณเหล่านี้ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า เมื่อผู้ประกอบการได้รับประสบการณ์ตรงจากโครงการแล้ว จะรับรู้ถึงคุณค่าและประโยชน์ของโครงการ และมีแนวโน้มต้องการสานต่ออย่างต่อเนื่อง เป็นฐานสำคัญสำหรับการยกระดับโครงการให้เป็น “มาตรฐานประจำพื้นที่” ของนิคมอุตสาหกรรม

ด้านการรับรู้ประโยชน์ของโครงการ ผลการสำรวจระบุว่าผู้ตอบร้อยละ 92.1 เห็นว่าโครงการมีประโยชน์ต่อองค์กรและการดำเนินงาน ขณะที่มีเพียงร้อยละ 7.9 ที่มองว่าไม่มีประโยชน์ แสดงให้เห็นว่าโครงการธงขาวดาวเขียวไม่ได้เป็นเพียงโครงการเชิงสัญลักษณ์ แต่ส่งผลเชิงบวกต่อการบริหารจัดการองค์กร การควบคุมความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม และการเสริมสร้างความน่าเชื่อถือในสายตาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ ผู้ตอบร้อยละ 69.1 เห็นว่าโครงการช่วยให้ “ใกล้ชิดชุมชนมากขึ้น” แม้จะยังมีร้อยละ 30.9 ที่ไม่เห็นด้วย แต่ในเชิงสัดส่วนก็สะท้อนความสามารถของโครงการในการทำหน้าที่เป็น “กลไกเชื่อมโยง” ระหว่างภาคอุตสาหกรรมกับชุมชนอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อนำข้อมูลเชิงปริมาณมาประกอบกับผลเชิงคุณภาพจากการวิเคราะห์ข้อความปลายเปิด พบว่า เหตุผลหลักที่ผู้ประกอบการต้องการเข้าร่วมโครงการ ได้แก่ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านสิ่งแวดล้อม การได้รับการยอมรับจากชุมชน และการได้รับสิทธิประโยชน์หรือเกียรติบัตร ซึ่งสะท้อนว่าธงขาวดาวเขียวเป็นทั้ง “ตราสัญลักษณ์มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม” และ “ทุนทางสังคม” ที่ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือขององค์กร ส่วนเหตุผลที่ต้องการเข้าร่วมอย่างต่อเนื่องเน้นไปที่ประโยชน์ที่จับต้องได้ต่อองค์กร ความร่วมมือกับชุมชน และความตั้งใจรักษามาตรฐานที่ได้รับไปแล้ว แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการไม่ได้มองโครงการนี้เป็นกิจกรรมครั้งเดียวจบ แต่เป็น “กระบวนการต่อเนื่อง” ที่ควรรักษาไว้ในระยะยาว

ในด้านความคาดหวัง ผู้ตอบให้ความสำคัญกับการเพิ่มสิทธิประโยชน์และแรงจูงใจ การประชาสัมพันธ์ผลสำเร็จของโครงการให้เป็นที่ประจักษ์ในวงกว้าง และการเพิ่มกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม ขณะที่ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่สะท้อนความต้องการให้ลดขั้นตอนการสมัครและการดำเนินงานให้สะดวกขึ้น เพิ่มงบประมาณสนับสนุน และมีระบบ feedback พร้อมการมอบเกียรติบัตรหรือการยกย่องเชิดชูเกียรติอย่างต่อเนื่องในทุกปี สัญญาณเหล่านี้ชี้ว่าหาก กนอ. ปรับ “โครงสร้างสนับสนุน” ให้ตอบโจทย์แรงจูงใจของผู้ประกอบการมากขึ้น โครงการจะสามารถขยายตัวและฝังตัวเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมได้อย่างยั่งยืน

ในเชิงนโยบายและการประเมินตามเกณฑ์ SE-AM (State Enterprise Assessment Model) ผลการสำรวจชุดนี้มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการออกแบบตัวชี้วัดเชิงผลลัพธ์และกระบวนการ มิติด้านประสิทธิผลสะท้อนผ่านความต้องการเข้าร่วม

และเข้าร่วมต่อเนื่องที่อยู่ในระดับสูง มิติด้านประสิทธิภาพสะท้อนผ่านข้อเสนอแนะให้ลดขั้นตอนและเพิ่มแรงจูงใจที่เหมาะสม มิติด้านคุณภาพการให้บริการปรากฏชัดในข้อเรียกร้องเรื่องระบบ feedback และการยอมรับอย่างเป็นทางการ และมิติด้านความยั่งยืนสะท้อนผ่านการที่โครงการช่วยเสริมความสัมพันธ์กับชุมชนและยกระดับภาพลักษณ์ด้านสิ่งแวดล้อมของนิคมอุตสาหกรรม

โดยสรุป ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า โครงการธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (ธงขาวดาวเขียว) เป็นกลไกสำคัญของ กนอ. ในการขับเคลื่อนมาตรฐานสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับการสร้างความไว้วางใจจากผู้ประกอบการและชุมชน หากสามารถยกระดับการสื่อสาร ขยายการมีส่วนร่วม ออกแบบแพ็กเกจแรงจูงใจที่เหมาะสม และพัฒนาระบบติดตามผลที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ โครงการนี้จะสามารถเป็น “เสาหลักด้านธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม” ของนิคมอุตสาหกรรมไทย และสนับสนุนให้ กนอ. บรรลุทั้งเป้าหมายด้าน SE-AM และเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระยะยาวได้อย่างชัดเจน

1.11 ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ปี 2568”

ผลการสำรวจจากนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม 46 แห่ง พบว่า “ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อ กนอ.” อยู่ในระดับ สูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.53 คะแนน จากระดับคะแนนเต็ม 5 คะแนน สะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่เพียงพึงพอใจต่อการให้บริการ แต่ยังมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นระยะยาวต่อการดำเนินงานของ กนอ. กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเองมีค่าเฉลี่ยความผูกพันสูงกว่ากลุ่มร่วมดำเนินงาน (ประมาณ 4.57 เทียบกับ 4.48 คะแนน) แสดงถึงมาตรฐานการบริหารจัดการเชิงพื้นที่ ระบบสาธารณูปโภค และการดูแลผู้ใช้บริการที่มีเสถียรภาพและต่อเนื่อง โดยเฉพาะนิคมอุตสาหกรรมพิจิตร บางชัน แหลมฉบัง ภาคเหนือ และสระแก้ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ผูกพันมากที่สุด” แทบทุกข้อคำถาม

เมื่อพิจารณารายข้อคำถามทั้ง 6 ข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการให้คะแนนสูงมากในประเด็น ความโปร่งใสและความจริงใจของ กนอ. รวมถึงความเชื่อมั่นที่จะลงทุนและแนะนำผู้อื่นให้มาลงทุนในนิคมของ กนอ. (ข้อ 1 และข้อ 6) แสดงถึงความน่าเชื่อถือและศักยภาพของ กนอ. ในการเป็นคู่ค้าระยะยาวของภาคเอกชน อย่างไรก็ตาม ประเด็น การมีส่วนร่วมระหว่างภาคอุตสาหกรรมและ กนอ. (ข้อ 5) ยังมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นเล็กน้อย ประมาณ 4.32 คะแนน สะท้อนว่าผู้ประกอบการยังคาดหวังให้ กนอ. เปิดพื้นที่ให้ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมขับเคลื่อนการพัฒนานิคมมากยิ่งขึ้น

จากผลการประเมินดังกล่าว กนอ. ควรกำหนดมาตรการเชิงนโยบายเพื่อเสริมสร้างความผูกพันให้เข้มแข็งและยั่งยืนยิ่งขึ้น ได้แก่ (1) พัฒนาระบบสื่อสารข้อมูลเชิงรุกและโปร่งใสในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้การแจ้งข้อมูล การให้บริการ และการอนุญาตต่างๆ รวดเร็ว ตรวจสอบได้ และลดความไม่แน่นอน (2) จัดตั้งกลไก “คณะกรรมการความร่วมมือเชิงพื้นที่” ระหว่าง กนอ.–ผู้ประกอบการ–ชุมชน–องค์กรท้องถิ่น ตามแนวคิด Co-Growth Industrial Ecosystem เพื่อยกระดับการมีส่วนร่วมเชิงนโยบายและการแก้ไขปัญหาร่วมกัน และ (3) ขยายกิจกรรม CSR, Green Industry, Eco Factory และเวทีเชิงสัญลักษณ์ เช่น การมอบรางวัลนิคมหรือโรงงานต้นแบบ และงาน IEAT Partner Day เพื่อสร้างความภูมิใจและความผูกพันเชิงอารมณ์ของผู้ประกอบการต่อ กนอ.

ในมุมมองการประเมินรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) ผลด้านความผูกพันนี้สนับสนุนมิติสำคัญของการประเมิน ได้แก่ มิติประสิทธิผล (สะท้อนความสำเร็จในการสร้างความเชื่อมั่นและความร่วมมือกับผู้ประกอบการ) มิติประสิทธิภาพ (นิคมที่มีความผูกพันสูงมีการบริหารจัดการที่เป็นระบบและตอบสนองเร็ว) มิติคุณภาพการให้บริการ (ข้อ 1–3 สามารถใช้เป็นตัวชี้วัดเชิงพฤติกรรมด้านมาตรฐานและความโปร่งใส) และมิติความผูกพันผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ข้อ 4–6 ใช้สะท้อนความร่วมมือเชิงลึกและผลลัพธ์ต่อผู้ลงทุน) จึงเสนอให้ กนอ. บูรณาการดัชนีความผูกพันนี้เข้ากับ SE-AM Dashboard ควบคู่กับดัชนีความพึงพอใจและความเชื่อมั่น เพื่อใช้ติดตาม “ระดับความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ระหว่าง กนอ. และภาคเอกชน” อย่างต่อเนื่องในระยะยาว

1.12 อดีตผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินอดีตผู้ใช้บริการนิคมอุตสาหกรรม ประจำปี 2568 บทสรุปผู้บริหารฉบับนี้นำเสนอภาพรวมของผลการประเมินความคิดเห็นจาก “อดีตผู้ใช้บริการนิคมอุตสาหกรรม” จำนวน 6 บริษัท ซึ่งเคยประกอบกิจการอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) และได้ยุติการดำเนินธุรกิจออกจากพื้นที่แล้ว ผลการสำรวจ

สะท้อนทั้งประสบการณ์ที่ผ่านมา เหตุผลของการย้ายออก การประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนา กนอ. ในอนาคต

1. ภูมิหลังของอดีตผู้ใช้บริการ

อดีตผู้ใช้บริการทั้งหกบริษัทประกอบด้วยผู้ประกอบการสัญชาติจีน สิงคโปร์ และไทยในหลากหลายกลุ่มอุตสาหกรรม ทั้ง Medical Hub, Smart Logistics, Next-Generation Automotive และ Electrical & Electronics ส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจในนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. ระยะเวลา 6–12 ปี ก่อนย้ายฐานการผลิตหรือปิดกิจการถาวร สาเหตุหลักของการย้ายออกส่วนใหญ่เชื่อมโยงกับปัจจัยทางธุรกิจ ได้แก่ การย้ายฐานผลิตไปต่างประเทศเพื่อลดต้นทุน ความผันผวนของตลาดโลก การปรับโครงสร้างห่วงโซ่อุปทาน การควบรวมกิจการ ตลอดจนผลกระทบจากเหตุการณ์ภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วมใหญ่ในพื้นที่นิคมบางแห่ง

แม้บริษัทเหล่านี้จะยุติการดำเนินงาน แต่ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดมีประสบการณ์ตรงกับสภาพแวดล้อมของนิคม การให้บริการของ กนอ. และความสัมพันธ์กับชุมชน ซึ่งช่วยสะท้อนคุณภาพของบริการในมุมมองผู้ประกอบการที่ผ่านประสบการณ์จริงครบวงจรทั้งก่อนและหลังการลงทุน

2. ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ผลคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับ 4.01 คะแนน จากสเกล 1–5 ซึ่งจัดอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการยังคงมอง กนอ. ในเชิงบวก แม้จะย้ายออกจากพื้นที่แล้วก็ตาม ทั้งนี้คะแนนของปี 2568 ในแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 3.48–4.26 คะแนน ซึ่งครอบคลุม 7 ด้านสำคัญ ดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (4.06 คะแนน)

ผู้ตอบสะท้อนว่าระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา และระบบบำบัดน้ำเสีย มีความเสถียร การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว แม้จะเคยได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอกบางช่วงเวลา

2.2 ด้านราคาค่าใช้บริการและความคุ้มค่า (4.06 คะแนน)

อัตราค่าเช่าและค่าธรรมเนียมถูกมองว่าเหมาะสมกับคุณภาพโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะในเชิงความคุ้มค่าการลงทุนระยะยาว

2.3 ด้านการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (4.07 คะแนน)

ผู้ประกอบการพึงพอใจที่สุดในด้านนี้ โดยชื่นชมการลดภาระเอกสารและการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนและเป็นระบบ

2.4 ด้านการติดต่อสื่อสาร (3.87 คะแนน)

การสื่อสารออนไลน์ของ กนอ. ดีขึ้นจากปีก่อน ทั้งความรวดเร็วและการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

2.5 ด้านคุณภาพของบุคลากร (3.85 คะแนน)

เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ แต่ยังมีข้อเสนอให้เสริมทักษะ Service Mind และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เพื่อรองรับนักลงทุนต่างชาติในอนาคต

2.6 ด้านขั้นตอนและกระบวนการบริการ (3.87 คะแนน)

ระบบ e-PP ถูกมองว่ามีประสิทธิภาพ ลดเวลาและความคลาดเคลื่อน แต่ควรยกระดับเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกมากขึ้น

2.7 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (3.48 คะแนน)

เป็นด้านที่ได้คะแนนต่ำที่สุด โดยมีข้อสังเกตด้านภูมิทัศน์และการระบายน้ำในบางพื้นที่ โดยเฉพาะนิคมเก่าที่ต้องการการปรับปรุงเพิ่มเติม

ผลประเมินเหล่านี้แม้จะอยู่ในระดับสูง แต่ควรตีความในฐานะ “หลักฐานเชิงบ่งชี้” (Indicative Evidence) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีขนาดจำกัด อย่างไรก็ตาม ผลสะท้อนความทรงจำเชิงบวกที่ยังคงอยู่หลังยุติการดำเนินธุรกิจ ซึ่งถือเป็นจุดแข็งด้านชื่อเสียงของ กนอ.

3. ประเด็นเชิงยุทธศาสตร์และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อมูลจากอดีตผู้ประกอบการสะท้อนว่า กนอ. ไม่เพียงมีสมรรถนะในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการเชิงอุตสาหกรรมที่ได้มาตรฐาน แต่ยังมีศักยภาพในการรักษาความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการในระยะยาว แม้หลังการถอนการลงทุนแล้วก็ตาม จากผลการสำรวจ สามารถสรุปข้อเสนอเชิงนโยบายสำคัญได้ดังนี้

3.1 การสร้างระบบ Reconnection Platform

เพื่อรักษาความสัมพันธ์กับอดีตผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเปิดโอกาสให้กลับมาลงทุนใหม่ในอนาคต เสนอให้พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลติดตามเส้นทางธุรกิจของผู้ประกอบการเดิม และจัดกิจกรรม reconnect ระหว่างประเทศเป็นระยะ

3.2 การพัฒนาฐานข้อมูล Former Investor Insight Database

เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านพฤติกรรม ความต้องการ ปัจจัยเสี่ยง และเหตุผลของการตัดสินใจออกจากนิคม เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลด้านการตลาด การพัฒนาเขตอุตสาหกรรม และการลงทุนต่างประเทศในอนาคต

3.3 การสร้างแบบจำลองบริการต่อเนื่องหลังการถอนการลงทุน (After-Exit Service Model)

เช่น บริการให้คำปรึกษาการโอนสิทธิ์เช่าที่ดิน การบริหารพื้นที่รกร้าง และการคืนประโยชน์ให้ชุมชน เพื่อให้ภาพลักษณ์หลังการย้ายออกของผู้ประกอบการยังคงเป็นบวก

3.4 การฟื้นฟูและพัฒนาสภาพแวดล้อมในนิคมเดิม

โดยเฉพาะพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ เสนอให้จัดทำแผน Green Estate Renewal Program เพื่อปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้พร้อมรับการใช้งานใหม่

สรุปภาพรวม

ผลการประเมินอดีตผู้ใช้บริการในปี 2568 ยืนยันว่า กนอ. ยังคงมีมาตรฐานบริการที่ได้รับการยอมรับ แม้ผู้ประกอบการจะย้ายออกจากพื้นที่แล้วก็ตาม คะแนนความพึงพอใจระดับ “มาก” สะท้อนศักยภาพเชิงโครงสร้าง การบริการที่มีประสิทธิภาพ และความเชื่อมั่นต่อองค์กรในระยะยาว หาก กนอ. นำข้อเสนอเชิงนโยบายข้างต้นไปพัฒนาต่อ จะช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของนิคมอุตสาหกรรมไทย และยกระดับสู่การเป็น “เมืองอุตสาหกรรมยั่งยืนระดับภูมิภาค” ได้อย่างมั่นคง

1.13 ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม

ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นผู้ใช้บริการในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม ปี 2568

การสำรวจผู้มีศักยภาพที่จะเป็นผู้ใช้บริการในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรมของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ปี พ.ศ. 2568 มุ่งทำความเข้าใจ “กลุ่มนักลงทุนเป้าหมาย” ที่ยังไม่ได้เข้ามาลงทุนในพื้นที่นิคม แต่มีแนวโน้มสูงที่จะตัดสินใจลงทุนในระยะ 1–2 ปีข้างหน้า ทั้งนี้ กลุ่มดังกล่าวถือเป็น “ฐานนักลงทุนเชิงยุทธศาสตร์” ที่จะช่วยยกระดับบทบาทของนิคมอุตสาหกรรมไทยในห่วงโซ่มูลค่าอุตสาหกรรมระดับภูมิภาคและระดับโลก

จากการเก็บข้อมูลเชิงลึกพบว่า มีผู้มีศักยภาพรวม 5 ราย ส่วนใหญ่มาจากสาธารณรัฐประชาชนจีน และอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย (S-Curve / New S-Curve) และอุตสาหกรรมพื้นฐานที่สามารถต่อยอดสู่เทคโนโลยีและบริการสมัยใหม่ในอนาคต การศึกษานี้จึงไม่เพียงประเมินความต้องการด้านพื้นที่และโครงสร้างพื้นฐานเท่านั้น หากยังประเมิน “ประสบการณ์ที่คาดหวัง” ของนักลงทุน ผ่านแบบจำลอง Kano Model และเชื่อมโยงผลลัพธ์เข้ากับกรอบการประเมินรัฐวิสาหกิจ SE-AM เพื่อใช้กำหนดทิศทางเชิงนโยบายอย่างเป็นระบบ

1. ลักษณะและภาพรวมของกลุ่มผู้มีศักยภาพในปี 2568

ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นผู้ใช้บริการในอนาคตในปี 2568 จำนวน 5 ราย แบ่งได้เป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่

1.1 กลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ (S-Curve / New S-Curve) เช่น อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ (Smart Electronics) หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ (Robotics & Automation) รวมถึงกิจการด้านการแพทย์และสุขภาพสมัยใหม่ (Smart / Advanced Healthcare) กลุ่มนี้มีความเชื่อมโยงโดยตรงกับนโยบายอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศในด้าน Automation & Robotics, Next-Generation Automotive (รวมถึง EV Supply Chain) และ Bio-Medical Hub

1.2 กลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐาน (Traditional Industry) เช่น โลจิสติกส์ เทคโนโลยีคลังสินค้า การผลิตทั่วไป และธุรกิจด้านการแพทย์–การศึกษา ซึ่งแม้เป็นอุตสาหกรรมพื้นฐาน แต่มีศักยภาพที่จะยกระดับสู่กิจการที่ใช้ดิจิทัล นวัตกรรม และโซลูชันด้านสุขภาพในอนาคต

เมื่อพิจารณาเชิงพื้นที่ พบว่าผู้มีศักยภาพทั้งสองกลุ่มให้ความสนใจเป็นพิเศษต่อ

- เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เช่น นิคมอุตสาหกรรม Smart Park, นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด, นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้
- นิคมอุตสาหกรรมในภูมิภาคที่มีข้อได้เปรียบเรื่องต้นทุนและโลจิสติกส์ เช่น นิคมอุตสาหกรรมสงขลา (เชื่อมโยงการค้าชายแดนมาเลเซีย) และนิคมอุตสาหกรรมพิจิตร (ต้นทุนที่ดินและสาธารณูปโภคในระดับเหมาะสม)

ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนชัดว่า ประเทศไทย โดยเฉพาะนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. ยังถูกมองเป็น “ฐานการผลิตและศูนย์กระจายสินค้าในอาเซียน” ที่มีศักยภาพสูง หากสามารถออกแบบข้อเสนอเชิงบริการและสิทธิประโยชน์ได้ตรงกับความต้องการของนักลงทุนกลุ่มนี้

2. แนวโน้มการลงทุนและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประเมินแบบสอบถาม พบว่า ผู้มีศักยภาพทั้ง 5 รายยังไม่ได้ลงทุนในนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. ในปัจจุบัน แต่กำลังอยู่ใน “ช่วงสำรวจข้อมูล” ทั้งด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ระบบโลจิสติกส์ โครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนสิทธิประโยชน์จากภาครัฐ เพื่อประกอบการตัดสินใจในช่วง 1–2 ปีข้างหน้า โดยปัจจัยหลักที่ใช้ในการพิจารณาสามารถจำแนกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1 โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (Infrastructure Readiness) นักลงทุนให้ความสำคัญกับ

- ระบบไฟฟ้าและประปาที่มีเสถียรภาพ
- ระบบระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วม
- ระบบบำบัดน้ำเสียและการจัดการของเสียที่ได้มาตรฐาน
- โครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและระบบสื่อสารโทรคมนาคม
- การเชื่อมต่อกับท่าเรือ สนามบิน รถไฟ และโครงข่ายถนนหลัก

2.2 ต้นทุนและปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Cost & Economic Factors) ทั้งกลุ่ม S-Curve และกลุ่มพื้นฐานต่างคำนึงถึง

- ราคาที่ดิน ค่าเช่า ค่าบำรุงรักษา และค่าสาธารณูปโภค
- ความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่ในประเทศคู่แข่ง
- การเข้าถึงแรงงาน ทรัพยากร และเครือข่ายผู้ผลิต–ผู้จัดจำหน่าย

2.3 สิทธิประโยชน์และนโยบายภาครัฐ (Investment Incentives) เช่น

- มาตรการส่งเสริมการลงทุนจาก BOI
- การลดหย่อนภาษีและค่าธรรมเนียมในระยะเริ่มต้น
- ความชัดเจน รวดเร็ว และโปร่งใสของกระบวนการอนุมัติอนุญาต

สิ่งที่น่าสังเกตคือ ผู้มีศักยภาพฯ โดยเฉพาะกลุ่ม S-Curve ให้ความสำคัญกับ “ประสบการณ์รวมในการลงทุน” มากกว่าปัจจัยราคาเพียงอย่างเดียว ทั้งในมิติความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน ความเป็นมิตรของระบบบริการ และภาพลักษณ์ด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของนิคม

3. ผลการวิเคราะห์ Kano Model: จาก “ปัจจัยพื้นฐาน” สู่ “คุณค่าเพิ่ม”

การประมวลผลแบบจำลอง Kano Model สำหรับกลุ่มผู้มีศักยภาพ ปี 2568 โดยใช้ข้อมูลคะแนน “ถ้าไม่” / “ถ้ามี” และค่า Distance ตามตารางที่ 7.73 ทำให้สามารถจัดประเภทปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจได้อย่างชัดเจน ดังนี้

3.1 ปัจจัยพื้นฐาน (Must-be)

เป็นปัจจัยขั้นต่ำที่ “ต้องมี” เช่น

- ระบบไฟฟ้าและสาธารณูปโภคที่มีเสถียรภาพ
- ระบบประปาที่ได้มาตรฐาน
- ระบบบำบัดน้ำเสียและจัดการกากอุตสาหกรรม

- ระบบรักษาความปลอดภัย และมาตรฐานสิ่งแวดล้อม

หากปัจจัยเหล่านี้บกพร่องจะสร้าง “ความไม่พึงพอใจทันที” และทำให้โอกาสในการตัดสินใจลงทุนลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

3.2 ปัจจัยเชิงสมรรถนะ (One-dimensional)

เป็นปัจจัยที่เมื่อ “ทำได้ดี – ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นโดยตรง” เช่น

- ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย
- ความรวดเร็วของการให้บริการและการลดขั้นตอน
- จำนวนและความพร้อมของบุคลากร
- ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารและเข้าถึงข้อมูล

ปัจจัยกลุ่มนี้เป็น “ตัวชี้ขาดเชิงเปรียบเทียบ” ระหว่างนิคมของ กนอ. กับคู่แข่งทั้งในและต่างประเทศ

3.3 ปัจจัยสร้างความประทับใจ (Attractive)

เป็นปัจจัยที่ช่วยสร้าง “มูลค่าเพิ่ม” และภาพลักษณ์เชิงบวก เช่น

- ระบบบริการแบบดิจิทัล (Digital / Smart Service, Paperless)
- ช่องทางการสื่อสารหลายภาษาและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว
- การเยี่ยมเยียนผู้ประกอบการ, การจัด Business Matching, การอบรมและสร้างเครือข่าย
- การพัฒนาพื้นที่สีเขียว พื้นที่สันทนาการ และการจัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม

แม้หากไม่มีปัจจัยเหล่านี้อาจยังไม่เกิดความไม่พึงพอใจทันที แต่หากสามารถดำเนินการได้ดี จะช่วยสร้างการจดจำเชิงบวก ทำให้ กนอ. แตกต่างจากนิคมเอกชนทั่วไป

4.4 ปัจจัยเฉยเมย (Indifferent)

เช่น รายละเอียดบางประการของการตกแต่งสำนักงาน หรือบริการบางประเภทที่ไม่ได้เป็นตัวแปรหลักในการตัดสินใจ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจต่ำเมื่อเทียบกับกลุ่มปัจจัยข้างต้น

ภาพรวมของ Kano Model ปี 2568 จึงแสดงให้เห็น “การเลื่อนระดับ” จากการมุ่งตอบสนอง Must-be ไปสู่การออกแบบประสบการณ์แบบ Attractive และ One-dimensional ให้เด่นชัดขึ้น โดยเฉพาะในหมวดโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล คุณภาพบุคลากร และการสร้างความสัมพันธ์เชิงรุกกับผู้ลงทุน

4. การเชื่อมโยงผลการศึกษาเข้ากับกรอบ SE-AM และทิศทางเชิงยุทธศาสตร์

การนำผล Kano Model ไปเชื่อมโยงกับกรอบการประเมินรัฐวิสาหกิจ SE-AM (State Enterprise Assessment Model) ทำให้สามารถ “ยกระดับผลการสำรวจเชิงความพึงพอใจ” ไปสู่ “เครื่องมือบริหารเชิงกลยุทธ์” ได้ โดยสามารถเชื่อมโยงใน 4 มิติหลัก ได้แก่

4.1 มิติประสิทธิผล (Effectiveness)

เชื่อมโยงกับปัจจัย CRM, คุณภาพบริการ, และกระบวนการที่ตอบโจทย์นักลงทุน เช่น

- สัดส่วนผู้มีศักยภาพที่ตัดสินใจลงทุนจริง
- อัตราการลงทุนใหม่จากการแนะนำต่อ
- ผลลัพธ์ด้านการขยายฐานผู้ใช้บริการในกลุ่ม S-Curve

4.2 มิติประสิทธิภาพ (Efficiency)

สะท้อนผ่านการลดระยะเวลาการให้บริการ การใช้ระบบดิจิทัล และการออกแบบค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม เช่น

- เวลาเฉลี่ยในการอนุมัติอนุญาต
- ต้นทุนบริการต่อผู้ประกอบการหนึ่งราย
- อัตราการลดขั้นตอนและการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

4.3 มิติคุณภาพบริการและการมีส่วนร่วม (Service Quality & Stakeholder Engagement)

เชื่อมโยงกับคุณภาพบุคลากร ช่องทางสื่อสาร และ CRM เช่น

- ระดับความพึงพอใจต่อพนักงาน
- จำนวนโครงการสร้างความสัมพันธ์และการแลกเปลี่ยนข้อมูล
- ความเร็วและความครอบคลุมในการตอบสนองข้อร้องเรียน

4.4 มิติธรรมาภิบาลและความยั่งยืน (Governance & Sustainability) เชื่อมโยงกับระบบสิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อมในนิคม และการสนับสนุนอุตสาหกรรมสีเขียว เช่น

- การขับเคลื่อนนิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (Eco / Green Estate)
- การใช้พลังงานสะอาดและระบบจัดการของเสียหมุนเวียน
- การมีส่วนร่วมของชุมชนและความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล

การผนวกผลลัพธ์จาก Kano Model เข้ากับ SE-AM ช่วยให้การบริหารนิคมของ กนอ. ไม่หยุดอยู่เพียงการจัดการพื้นที่เชิงกายภาพ แต่ขยับไปสู่การบริหาร “ระบบนิเวศการลงทุน” ที่ให้ความสำคัญทั้งคุณค่าทางเศรษฐกิจ คุณภาพบริการ และความยั่งยืนเชิงสังคม–สิ่งแวดล้อม

5. ข้อเสนอเชิงนโยบายสำคัญสำหรับ กนอ.

จากการสังเคราะห์ผลการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สามารถเสนอแนวนโยบายหลักสำหรับการดึงดูดผู้มีศักยภาพให้กลายเป็นผู้ใช้บริการจริง ดังนี้

5.1 นโยบายยกระดับโครงสร้างพื้นฐานสู่ Smart & Green Infrastructure

- พัฒนาระบบน้ำ ไฟฟ้า และการจัดการของเสียแบบครบวงจรพร้อมระบบติดตามแบบเรียลไทม์
- ยกระดับมาตรฐานสาธารณูปโภคให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล (Eco Industrial Town, ISO, ESG)
- ส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียนและระบบจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับนักลงทุนที่เน้น ESG และ Net Zero

5.2 นโยบายบริการดิจิทัลและขั้นตอนการดำเนินงาน (Digital One Stop Service)

- สร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร ครอบคลุมตั้งแต่การขอข้อมูล พิจารณาพื้นที่ จนถึงกระบวนการอนุมัติ
- ลดการใช้เอกสารกระดาษ (Paperless) และใช้ระบบติดตามสถานะออนไลน์
- ออกแบบโครงสร้างค่าธรรมเนียมที่ยืดหยุ่นสำหรับกลุ่ม S-Curve และอุตสาหกรรมสีเขียว

5.3 นโยบายด้านบุคลากรและความสัมพันธ์กับลูกค้า (Human Capital & CRM)

- พัฒนาระบบ Account Executive (AE) ดูแลนักลงทุนรายสำคัญแบบรายกลุ่ม/รายราย
- ยกระดับทักษะบุคลากรด้านภาษา การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และการให้คำปรึกษาเชิงธุรกิจ
- จัดเวที Business Matching และกิจกรรมสร้างเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ

5.4 นโยบายสิทธิประโยชน์และการสนับสนุนการลงทุน (Investment Incentive)

- ออกแบบมาตรการ “IEAT Investment Plus” สำหรับกลุ่ม S-Curve และ Green Industry
- ส่งเสริมการตั้งหน่วยงานภาครัฐสำคัญในพื้นที่นิคม เช่น BOI และหน่วยงานด้านภาษี/แรงงาน
- ใช้รูปแบบความร่วมมือรัฐ–เอกชน (PPP) ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลัก

6. สรุปเชิงยุทธศาสตร์

โดยสรุป ผลการศึกษา “ผู้มีศักยภาพที่จะเป็นผู้ใช้บริการในอนาคตในนิคมอุตสาหกรรม ปี 2568” ชี้ให้เห็นว่าตลาดนักลงทุนกลุ่มใหม่ไม่ได้มองนิคมอุตสาหกรรมในฐานะ “ที่ดินและสาธารณูปโภค” เท่านั้น หากแต่มองในฐานะ “ระบบนิเวศทางธุรกิจ” ที่ต้องผสาน

- โครงสร้างพื้นฐานที่มั่นคงและอัจฉริยะ (Smart & Reliable Infrastructure)
- ระบบบริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นมิตร (Service & Process Excellence)
- บุคลากรที่มีสมรรถนะสูงและสร้างความไว้วางใจ (Trusted Human Capital)

- สิทธิประโยชน์และนโยบายรัฐที่ชัดเจนและสอดคล้องกับทิศทางโลก (Strategic Incentives & Governance)

หาก กนอ. สามารถขับเคลื่อนนโยบายทั้ง 4 มิตินี้อย่างบูรณาการ จะทำให้การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยก้าวสู่การเป็น “ผู้จัดการระบบนิเวศการลงทุน (Industrial Investment Ecosystem Manager)” อย่างแท้จริง และมีศักยภาพในการดึงดูดผู้มีศักยภาพให้กลายเป็นผู้ใช้บริการจริงได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว

2. ผลการสำรวจคู่แข่ง

2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ความภักดี และคุณภาพบริการของ กนอ. กับนิคมคู่แข่งขัน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปี 2568 สะท้อนอย่างชัดเจนว่า การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ยังคงรักษาตำแหน่ง “ผู้นำด้านคุณภาพบริการนิคมอุตสาหกรรมของประเทศ” จากการที่ได้รับคะแนนสูงกว่าคู่แข่งขันในทุกด้าน ทั้งคุณภาพโครงสร้างพื้นฐาน ระบบบริการ บุคลากร การสื่อสาร รวมถึงระดับความภักดีของผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญต่อการขยายฐานการลงทุนในอนาคต

1) ความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน: กนอ. สูงกว่าคู่แข่งทุกกลุ่ม

ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจทั้ง 7 มิติพบว่า

- กนอ. มีคะแนนเฉลี่ยรวมสูงถึง 4.75 คะแนน อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด”
- ขณะที่คู่แข่งมีคะแนนเฉลี่ยเพียง 3.72–4.20 คะแนน แม้อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” แต่ยังไม่สามารถทัดเทียมมาตรฐานของ กนอ.

ผลนี้สะท้อนความแข็งแกร่งของ กนอ. ในการบริหารจัดการพื้นฐานสำคัญ ได้แก่ สาธารณูปโภค ขั้นตอนบริการ คุณภาพพนักงาน และการดูแลสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญสูงสุดต่อการดำเนินธุรกิจภายในนิคมอุตสาหกรรม

1.1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

กนอ.ได้คะแนนสูงสุดในมิตินี้ (4.75 คะแนน) แสดงถึงความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระบบไฟฟ้า น้ำประปา การบำบัดน้ำเสีย ถนนภายใน และบริการสนับสนุนที่ครบวงจร ขณะที่คู่แข่งหลายแห่งยังมีข้อจำกัดด้านการจัดการพื้นที่ การจราจร และระบบสาธารณูปโภคที่ไม่เสถียร

1.2) ด้านราคาและค่าธรรมเนียม

กนอ.ได้รับคะแนนสูงในประเด็น “ความคุ้มค่าและความโปร่งใสด้านราคา” (4.26–4.32 คะแนน) ซึ่งผู้ประกอบการเห็นว่าเหมาะสมกับคุณภาพบริการที่ได้รับ ในทางตรงกันข้าม คู่แข่งเอกชนมีคะแนนต่ำกว่าอย่างชัดเจน สะท้อนปัญหาด้านต้นทุนและความไม่สมดุลระหว่างราคาและคุณภาพ

1.3) ด้านจุดให้บริการและ One Stop Service

กนอ.มีความโดดเด่นด้านการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (OSS) ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.46–4.48 คะแนน โดยมีระบบที่เป็นมาตรฐาน ใช้งานง่าย และลดขั้นตอนเอกสารได้จริง คู่แข่งส่วนใหญ่ยังคงมีโครงสร้างบริการที่กระจัดกระจายและตอบสนองความต้องการช้ากว่า

1.4) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

กนอ. มีคะแนนรวม 4.58 คะแนน สูงสุดในกลุ่มนิคมทั้งหมด แสดงถึงความพร้อมด้านดิจิทัล เช่น e-Service, e-PP, Application กนอ. Connect และช่องทางร้องเรียนที่ตอบสนองรวดเร็ว ขณะที่คู่แข่งบางรายยังขาดระบบข้อมูลที่ทันสมัยและฐานข้อมูลกลางที่เชื่อถือได้

1.5) ด้านคุณภาพของพนักงาน

ผู้ประกอบการประเมินพนักงาน กนอ. ว่ามีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และให้บริการด้วยความสุภาพ (คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน) ซึ่งสะท้อนผลจากนโยบายพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น Service Mind และ CRM ในส่วนของนิคมเอกชนพบความไม่สม่ำเสมอด้านทักษะบุคลากรและความพร้อมให้บริการ

1.6) ด้านขั้นตอนและกระบวนการบริการ

กนอ.ได้รับคะแนนสูง 4.40–4.54 คะแนน โดยเฉพาะด้านศูนย์ Great Service – Total Solution Center (TSC) ซึ่งช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการอนุญาตต่างๆ คู่แข่งยังมีขั้นตอนหลายลำดับและใช้เวลานานกว่ามาก

1.7) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

กนอ.ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบ และพื้นที่สีเขียว (4.24–4.55 คะแนน) สะท้อนถึงมาตรฐาน Green & Smart Industrial Estate ขณะที่คู่แข่งมีคะแนนต่ำกว่าในหลายจุด โดยเฉพาะปัญหาแออัด การจราจร และระบบระบายน้ำบางพื้นที่ยังไม่สมบูรณ์

2) ความภักดีของผู้ใช้บริการ: กนอ. ได้คะแนนสูงสุดทุกมิติ

ด้านความภักดี (Loyalty) พบว่ากนอ.มีศักยภาพเหนือกว่าคู่แข่ง โดยได้รับคะแนนรวม 4.46 คะแนน (Top 2 Box 93.47%) สูงกว่านิคมเอกชนทุกแห่ง

ลักษณะความภักดีที่โดดเด่น ได้แก่:

2.1) ความตั้งใจลงทุนต่อในอนาคต

กนอ.ได้คะแนนสูงมาก (4.51 คะแนน) สะท้อนถึงความมั่นใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความปลอดภัย และความมีเสถียรภาพของการบริหารจัดการ

2.2) ความเต็มใจแนะนำผู้อื่น (WOM)

คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน แสดงถึงความพึงพอใจจนพร้อมบอกต่อ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดสำคัญในด้านภาพลักษณ์องค์กรและความไว้วางใจ

2.3) ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานขององค์กร

กนอ.ได้คะแนนสูงสุดในกลุ่มทั้งหมด (4.50 คะแนน) โดยเฉพาะด้าน Green & Smart Industrial Estate และมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม

2.4) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

คะแนน 4.49 คะแนน ยืนยันความเข้มแข็งของระบบบริการหลังการขาย ซึ่งเป็นจุดแข็งที่คู่แข่งไม่สามารถเทียบได้

2.5) ความเป็นธรรมและโปร่งใส

คะแนน 4.45 คะแนน แสดงถึงการยึดหลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความเชื่อมั่นระยะยาว

2.6) ความผูกพันเชิงอารมณ์ต่อ กนอ.

ผู้ใช้บริการมีความภูมิใจและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของนิคม ก่อให้เกิดความจงรักภักดีในระดับสูง

3) สรุปเชิงยุทธศาสตร์: กนอ. เป็นผู้นำตลาดด้วยคุณภาพและความเชื่อมั่น

ผลการสำรวจทุกด้านสะท้อนชัดเจนว่า กนอ. เป็นองค์กรที่มีความพร้อมที่สุดในการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมของประเทศในปี 2568 ทั้งในด้านคุณภาพโครงสร้างพื้นฐาน บริการดิจิทัล ความเป็นมืออาชีพของบุคลากร และภาพลักษณ์ด้านสิ่งแวดล้อม

คะแนนที่เหนือกว่าคู่แข่งอย่างต่อเนื่องในทุกมิติแสดงถึง ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นฐานสำคัญต่อการขยายการลงทุนของทั้งนักลงทุนไทยและต่างชาติ

4) การเชื่อมโยงกับกรอบ SE-AM และข้อเสนอเชิงนโยบาย

ผลสำรวจข้างต้นสามารถเชื่อมโยงกับ State Enterprise Assessment Model (SE-AM) ในหลายมิติ ได้แก่

มิติที่ 2 – Stakeholders

- ความพึงพอใจ ความภักดี และภาพลักษณ์องค์กร
- การสร้าง Engagement กับผู้ประกอบการ

มิติที่ 3 – Efficiency

- ขั้นตอนบริการที่รวดเร็ว
- ระบบดิจิทัลอัจฉริยะ
- กระบวนการอนุญาตและ OSS ที่มีประสิทธิภาพ

มิติที่ 4 – Social & Environmental Responsibility

- ผลลัพธ์ด้าน Green Industrial Estate

- การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมเชิงรุก

ข้อเสนอเชิงนโยบาย

1. **พัฒนาแพลตฟอร์มบริการเชิงรุก (Proactive Service Platform)** เพื่อรักษาฐานลูกค้าปัจจุบัน
2. **จัดทำ Loyalty Program** สำหรับผู้ประกอบการที่อยู่ในนิคมของ กนอ. ระยะยาว
3. **ยกระดับภาพลักษณ์องค์กรในระดับนานาชาติ** ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์จากผลสำรวจ
4. **ลงทุนต่อเนื่องในระบบดิจิทัล (Smart Service Platform)** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนของผู้ประกอบการ
5. **พัฒนาเกณฑ์การบริการภายในนิคมให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ** เพื่อรักษาความได้เปรียบด้านคุณภาพบริการของ กนอ.

2.2 ผู้ใช้บริการในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมคู่แข่งต่างประเทศ

1. ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารระดับสูงส่วนใหญ่ เช่น CEO, Director, Managing Director หรือ Regional President ของบริษัทที่ไปลงทุนหรือติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรมใน มาเลเซีย เวียดนาม และอินโดนีเซีย โดยมากมีประสบการณ์ดำเนินธุรกิจในต่างประเทศ มากกว่า 10 ปี สะท้อนว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้และประสบการณ์ด้านการลงทุนระหว่างประเทศในระดับสูง

ประเภทธุรกิจหลัก ได้แก่

- กลุ่มเกษตรและชีวภาพ/อาหาร (Agriculture & Biotechnology, Food)
- กลุ่มการผลิตและอุตสาหกรรมแปรรูป
- กลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ

สะท้อนว่านิคมคู่แข่งต่างประเทศสามารถดึงดูดทั้งอุตสาหกรรมพื้นฐานและอุตสาหกรรมมูลค่าเพิ่มสูงได้พร้อมกัน

2. ช่องทางการค้นหาข้อมูลและการติดต่อ

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่

- ใช้การค้นหาข้อมูลออนไลน์ (Online search, Website, Facebook)
- อาศัยช่องทางสถานทูต หน่วยงานรัฐบาล และสมาคมการค้า/หอการค้า ในการติดต่อประสานงานกับนิคม
- มีการติดตามข่าวสารผ่านหนังสือพิมพ์ และสื่อดิจิทัลหลากหลายด้าน เช่น การเมือง เศรษฐกิจ เทคโนโลยี และสุขภาพ

ข้อมูลนี้สะท้อนว่า นิคมอุตสาหกรรมที่ต้องการดึงดูดนักลงทุนต่างชาติต้องให้ความสำคัญกับ

1. ความเข้มแข็งของเครือข่ายทูตพาณิชย์และสมาคมการค้า
2. การสื่อสารเชิงรุกผ่านช่องทางออนไลน์และสื่อดิจิทัลที่นักลงทุนสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย

3. ปัจจัยหลักในการตัดสินใจเลือกนิคมต่างประเทศ

ในภาพรวม ปัจจัยสำคัญที่ผู้ตอบให้ความสำคัญสูงสุด (ให้คะแนนระดับ 4–5 แทบทุกคน) ได้แก่

- มาตรการส่งเสริมการลงทุนและแรงจูงใจด้านภาษี (Tax incentives)
- นโยบายภาครัฐและความชัดเจนด้านกฎระเบียบ
- ต้นทุนโลจิสติกส์และโครงสร้างพื้นฐาน
- การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมและกฎระเบียบที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ
- ในบางกรณีให้ความสำคัญกับ แรงงานทักษะ (Skilled labor availability)

โดยเฉพาะกลุ่มบริษัทเกษตรและไบโอเทค ให้คะแนนเต็ม (5) แทบทุกตัวชี้วัดเกี่ยวกับนโยบายภาครัฐ โลจิสติกส์ และมาตรการสนับสนุน สะท้อนว่ารัฐบาลและนิคมในประเทศคู่แข่งสามารถออกแบบ “แพ็คเกจที่ดึงดูด” นักลงทุนรายใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของนิคมคู่แข่ง

คะแนนประเมินในมิติต่างๆ (เช่น ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงาน การบริการของนิคม ระบบสนับสนุนธุรกิจ ฯลฯ) อยู่ในช่วง 3–5 คะแนน โดยส่วนใหญ่กระจุกตัวที่ระดับ 4–5 คะแนน แสดงถึง “ความพึงพอใจสูง” ต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมต่างประเทศ

กรณีบางบริษัท เช่น กลุ่ม Yara และ siamhoney-group ให้คะแนนเต็ม (5) ทุกตัวชี้วัด แสดงให้เห็นว่า

- นิคมในมาเลเซีย เวียดนาม และอินโดนีเซียบางแห่งมี จุดแข็งด้านการบริการครบวงจร การประสานงานผ่านสถานทูต/หน่วยงานรัฐ และกิจกรรมเสริม เช่น business matching และ training
- สร้างประสบการณ์เชิงบวกแก่ผู้ลงทุนอย่างต่อเนื่อง

5. ช่องทางการสื่อสารและกิจกรรมที่ผู้ประกอบการใช้จริง

ข้อมูลในช่วงท้ายตารางสะท้อนว่า ผู้ตอบนิยมใช้

- Facebook และ Website ของนิคม/หน่วยงานรัฐ เป็นช่องทางหลักในการติดตามข่าวสาร
- ติดต่อผ่าน โทรศัพท์สำนักงานใหญ่, สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม, และช่องทางออนไลน์
- เข้าร่วมกิจกรรมที่นิคมจัด เช่น หลักสูตรอบรม, Business matching, งานพบปะเครือข่าย, กีฬา/กิจกรรมสัมพันธ์

แสดงให้เห็นว่า นอกจากโครงสร้างพื้นฐานด้านกายภาพแล้ว นิคมคู่แข่งยังลงทุนใน “โครงสร้างพื้นฐานด้านความสัมพันธ์” (Relationship Infrastructure) กับนักลงทุนอย่างจริงจัง

6. ข้อเสนอแนะที่ให้กับนิคมและภาครัฐของประเทศคู่แข่ง

ข้อเสนอแนะสำคัญที่ปรากฏในตาราง ได้แก่

- “Increase tax incentives” / เพิ่มแรงจูงใจด้านภาษี – ปรากฏซ้ำหลายครั้ง แสดงว่านักลงทุนต้องการให้รัฐแข่งขันด้านสิทธิประโยชน์มากขึ้น
- “Improve drainage system” / ปรับปรุงระบบระบายน้ำและโครงสร้างพื้นฐานพื้นฐานด้านสิ่งแวดล้อม – สะท้อนข้อจำกัดเชิงกายภาพของบางพื้นที่
- “Enhance OSS online system” / พัฒนาระบบ One Stop Service แบบออนไลน์ – นักลงทุนเห็นความจำเป็นของการลดขั้นตอนและเพิ่มความสะดวกในการติดต่อราชการ
- ในบางรายระบุ “NA” แสดงว่าไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เนื่องจากมีความพึงพอใจในระดับสูงมากอยู่แล้ว

7. ข้อสังเคราะห์เชิงยุทธศาสตร์สำหรับ กนอ.

จากข้อมูลนิคมคู่แข่งต่างประเทศ สามารถสรุปบทเรียนสำคัญสำหรับ กนอ. ได้ว่า

1. มาตรการภาษีและสิทธิประโยชน์การลงทุน ยังคงเป็นตัวแปรชี้ขาดสำคัญในการแข่งขันดึงดูดนักลงทุนระหว่างประเทศ กนอ. ควรทำงานเชิงรุกกับหน่วยงานด้านภาษีและ BOI เพื่อออกแบบแพ็กเกจที่แข่งขันได้ในระดับภูมิภาค

2. โครงสร้างพื้นฐานด้านสิ่งแวดล้อมและระบบระบายน้ำ ต้องมีมาตรฐานสูงและสื่อสารให้ผู้ลงทุนรับรู้ชัดเจน เพราะเป็นประเด็นที่นักลงทุนใช้ประเมินความเสี่ยงระยะยาว

3. การพัฒนา OSS Online และแพลตฟอร์มดิจิทัล เป็นความคาดหวังขั้นต่ำของนักลงทุนปัจจุบัน กนอ. สามารถใช้จุดแข็งเดิมด้าน e-PP, e-Service และระบบ Great Service–TSC มาต่อยอดให้เหนือกว่าประเทศคู่แข่ง

4. การสร้างเครือข่ายผ่านสถานทูต สมาคมการค้า และกิจกรรม Business Matching เป็นเครื่องมือสำคัญที่ต่างประเทศใช้แล้วได้ผล กนอ. ควรขยายบทบาท Industrial Networking Program และความร่วมมือกับสถานกงสุลพาณิชย์ในต่างประเทศให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

โดยสรุป ข้อมูลชุดนี้ชี้ให้เห็นว่า นิคมอุตสาหกรรมในต่างประเทศสามารถสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนในระดับสูง แต่ก็ยังมี “ช่องว่างด้านนโยบายและโครงสร้างพื้นฐานบางประการ” ที่ กนอ. สามารถใช้เป็นโอกาสในการออกแบบมาตรการที่ดีกว่า เพื่อรักษาความเป็นผู้นำและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของนิคมอุตสาหกรรมไทยในตลาดภูมิภาคอาเซียนในระยะยาว

3. ผลการศึกษาโดยไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery Shopper)

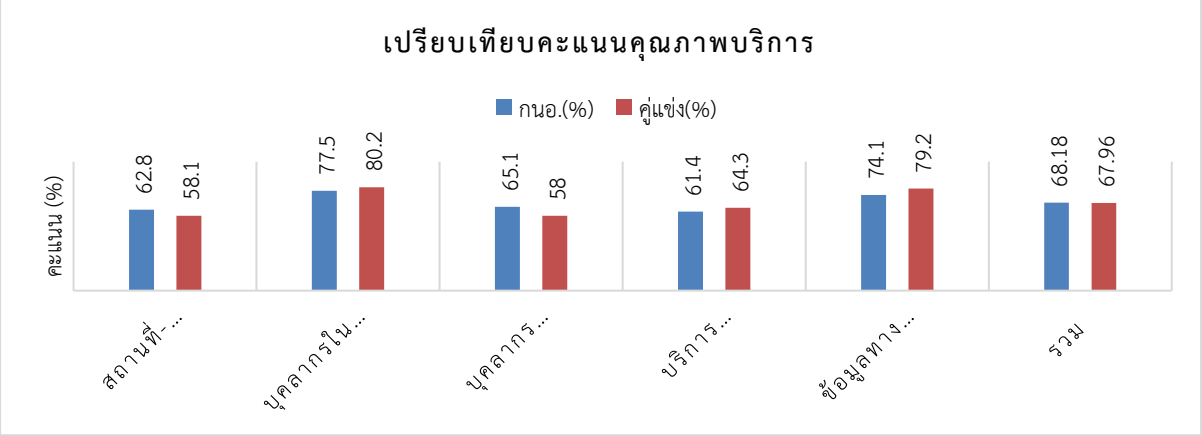
ผลการศึกษาโดยไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery Shopper) ประกอบไปด้วย การประเมินทางกายภาพ (Physical Touchpoint) และการประเมินทางดิจิทัล (Digital Touchpoint) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ก. การประเมินทางกายภาพ (Physical Touchpoint)

1.1 ภาพรวมของผลการประเมิน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery Shopper) ปี 2568 พบว่า คะแนนภาพรวมของ กนอ. อยู่ที่ร้อยละ 68.18 จัดอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง โดยเมื่อพิจารณาตาม 5 ด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการภายในสำนักงานมีคะแนนสูงสุด อยู่ที่ร้อยละ 77.50 อยู่ในเกณฑ์ดี รองลงมาคือ ด้านการให้ข้อมูลเบื้องต้นทางโทรศัพท์ อยู่ที่ร้อยละ 74.10 ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ดีเช่นกัน ขณะที่อีก 3 ด้าน ยังอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ด้านบุคลากรภายนอกสำนักงาน ได้ร้อยละ 65.10 ด้านสถานที่และการจัดการสภาพแวดล้อม ได้ร้อยละ 62.80 และด้านกระบวนการให้บริการด้านการอนุมัติ/อนุญาต ได้ร้อยละ 61.40 ซึ่งยังพบความไม่สม่ำเสมอของมาตรฐานบริการในหลายพื้นที่ เมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งซึ่งมีคะแนนรวมร้อยละ 67.96 พบว่า กนอ. มีผลคะแนนอยู่ในระดับใกล้เคียงกันในทุกประเด็น สะท้อนให้เห็นว่า ทั้ง กนอ. และคู่แข่งยังคงมีจุดอ่อนคล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะด้านสถานที่และกระบวนการให้บริการที่ต้องเร่งพัฒนา โดยสรุป แม้ กนอ. จะมีจุดเด่นด้านบุคลากรภายในสำนักงานและการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ แต่ยังจำเป็นต้องเร่งพัฒนาในประเด็นด้านสถานที่ บุคลากรภายนอก และกระบวนการให้บริการ เพื่อให้เกิดมาตรฐานเดียวกันในทุกพื้นที่และยกระดับคุณภาพบริการโดยรวมในระยะยาว

แผนภาพที่ 18 ผลประเมินทางกายภาพ (Physical Touchpoint)



ประเด็น	คะแนน กนอ. (ร้อยละ)	ระดับคุณภาพบริการ	คะแนน คู่แข่ง (ร้อยละ)	ระดับคุณภาพบริการ
1. ด้านสถานที่ - การจัดการสภาพแวดล้อม	62.80	ปรับปรุง	58.10	ปรับปรุง
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ – ภายในสำนักงาน	77.50	ดี	80.20	ดี
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก - ภายนอกสำนักงาน	65.10	ปรับปรุง	58.00	ปรับปรุง
4. ด้านกระบวนการให้บริการ – การให้บริการขออนุมัติ อนุญาตเพื่อประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม	61.40	ปรับปรุง	64.30	ปรับปรุง
5. ด้านกระบวนการให้บริการ – การให้ข้อมูลเบื้องต้น แก่ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์	74.10	ดี	79.20	ดี

ประเด็น	คะแนน กนอ. (ร้อยละ)	ระดับคุณภาพบริการ	คะแนน คู่แข่ง (ร้อยละ)	ระดับคุณภาพบริการ
รวม	68.18	ปรับปรุง	67.96	ปรับปรุง

1.2 ผลการประเมินรายด้าน

ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อม

ผลการประเมินด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ประจำปี 2568 ซึ่งครอบคลุมประเด็นย่อย 4 ด้าน ได้แก่ พื้นที่ต้อนรับและสิ่งอำนวยความสะดวก เคาน์เตอร์บริการ ข้อมูลเอกสารและสื่อประชาสัมพันธ์ และสาธารณูปโภค พบว่า คะแนนรวมอยู่ที่ร้อยละ 62.80 จัดอยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” โดยผลคะแนนของ กนอ. มีระดับใกล้เคียงกับพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งและยังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในเชิงคุณภาพการให้บริการจากผลการประเมินสะท้อนให้เห็นว่า แม้บางส่วนของพื้นที่บริการจะมีความพร้อมและมีความสะอาดอยู่ในระดับที่เหมาะสม แต่ภาพรวมยังมีประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนา ทั้งด้านการจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ให้ครบถ้วน การเข้าถึงข้อมูลบริการ และความสม่ำเสมอในการดูแลพื้นที่บริการให้มีมาตรฐานเดียวกันในทุกสำนักงานประเด็นที่ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง 5 อันดับแรก ได้แก่

1) จัดให้มีเจ้าหน้าที่กดบัตรคิวเพื่อช่วยลดการสัมผัสและอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ
2) ติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการ Free Internet/Wi-Fi ให้ผู้รับบริการสามารถสังเกตได้ชัดเจน
3) จัดวางกล่องรับความคิดเห็นลูกค้าให้อยู่ในตำแหน่งที่พบเห็นง่าย
4) กำหนดรอบตรวจสอบความเร็วอินเทอร์เน็ตอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5) จัดให้มีโทรทัศน์ จอมอนิเตอร์ หรือ LCD ให้บริการข้อมูลหรือความบันเทิงในพื้นที่รอรับบริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ-ภายในสำนักงาน

ผลการประเมินด้านบุคลากรผู้ให้บริการภายในสำนักงาน ประจำปี 2568 ซึ่งประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์และมารยาทในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแต่งกาย ความรู้ความเชี่ยวชาญและทักษะการสื่อสาร และการมีจิตบริการ พบว่า คะแนนภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 79.80 จัดอยู่ในระดับ “ดี” สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการที่มีความพร้อม ความสุภาพ และความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานของ กนอ. โดยเจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความตั้งใจในการให้บริการ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และความสามารถในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งยังมีระดับผลการดำเนินงานที่ใกล้เคียงกับพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งในทุกมิติ จากผลการประเมินยังพบประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีความสม่ำเสมอและโดดเด่นยิ่งขึ้น โดยข้อเสนอแนะสำคัญประกอบด้วย การกำชับให้เจ้าหน้าที่ติดบัตรประจำตัวในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก การให้ความสำคัญกับการสวมเครื่องแบบของ กนอ. อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างเอกลักษณ์และความน่าเชื่อถือ และการกำหนดแนวปฏิบัติด้านการแต่งกายที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องแบบ รองเท้า หรือความเรียบร้อย เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพขององค์กร

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก-ภายนอกสำนักงาน

ผลการประเมินด้านบุคลากรผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน ประจำปี 2568 ซึ่งประกอบด้วย 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการภายนอกสำนักงาน และการรักษาความปลอดภัย พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายนอกพื้นที่สำนักงาน พบว่า คะแนนภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 65.10 จัดอยู่ในระดับที่ “ควรปรับปรุง” โดยมีระดับผลการดำเนินงานใกล้เคียงกับพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่ง และยังไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมินสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรภายนอกสำนักงาน เช่น เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก มีความตั้งใจให้บริการในระดับหนึ่ง แต่ยังขาดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน บางพื้นที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ หรือไม่มีระบบแลกบัตรก่อนเข้าพื้นที่สำนักงาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความ

กังวลด้านความปลอดภัยแก่ผู้มาติดต่อ นอกจากนี้ มีบางพื้นที่ที่ยังไม่มีการทักทาย การแนะนำขั้นตอน หรือการดูแลผู้มาติดต่ออย่างเป็นระบบ ทำให้ประสบการณ์ผู้รับบริการมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนในแต่ละนิคมเพื่อยกระดับคุณภาพบริการภายนอกสำนักงานให้มีความสม่ำเสมอและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ประเด็นสำคัญที่ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง ได้แก่ การเพิ่มความเข้มงวดของระบบรักษาความปลอดภัย เช่น การจัดให้มีการแลกบัตรก่อนเข้า-ออกทุกพื้นที่ การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ รปภ. ประจำจุดบริการอย่างต่อเนื่อง และการกำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ อาทิ การกล่าวทักทาย ยกมือไหว้ การแจ้งขั้นตอนการตรวจบัตร และการรับ-ส่งบัตรด้วยความสุภาพ เพื่อสร้างความประทับใจและเพิ่มความปลอดภัยแก่ผู้มาติดต่อ

ด้านกระบวนการให้บริการ-การให้บริการขออนุมัติอนุญาตเพื่อประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม

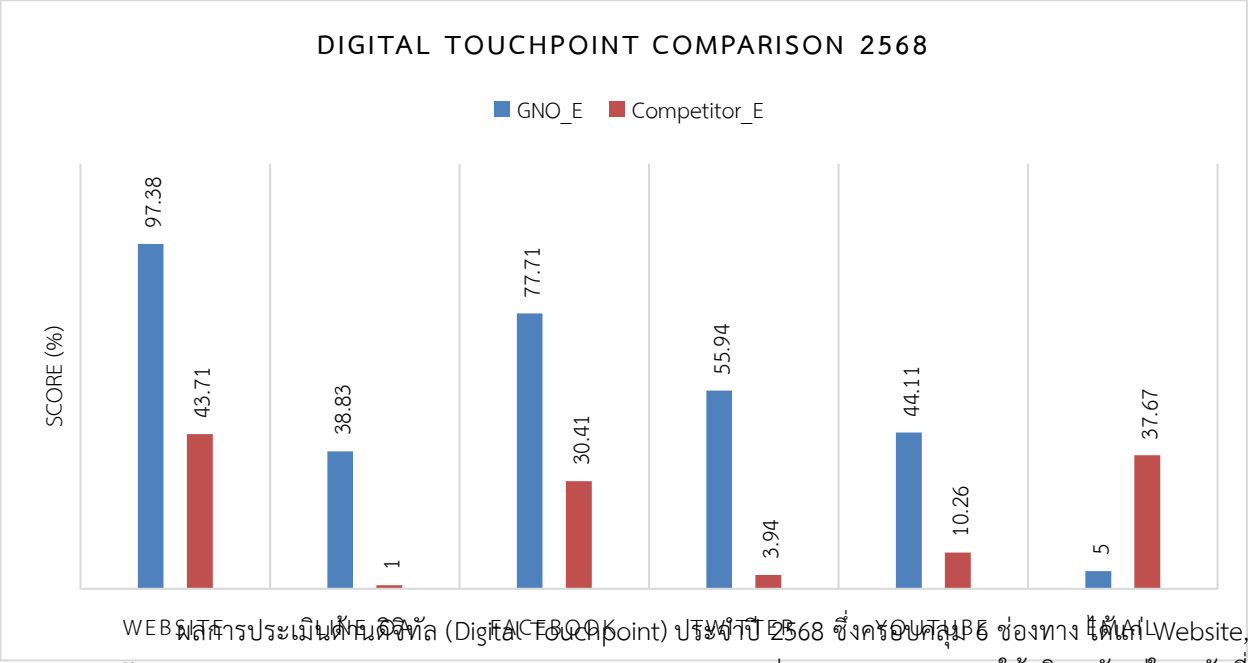
ผลการประเมินด้านกระบวนการให้บริการสำหรับการขออนุมัติและอนุญาตประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม ประจำปี 2568 ซึ่งประกอบด้วยประเด็นย่อย 4 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานการให้บริการ การจัดการคุณภาพบริการ ความพร้อมด้านเอกสารและข้อมูล และความพร้อมของกระบวนการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า คะแนนภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 61.40 จัดอยู่ในระดับที่ “ควรปรับปรุง” และยังมีระดับผลการดำเนินงานใกล้เคียงกับพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่ง โดยไม่พบความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการให้บริการของหลายพื้นที่ยังขาดความสม่ำเสมอ ทั้งในด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาการให้บริการ ความครบถ้วนของเอกสาร และความชัดเจนของข้อมูลที่สื่อสารให้แก่ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะในกรณีบริการที่ต้องอาศัยข้อมูลเชิงเทคนิค ซึ่งมีผลต่อความรวดเร็วและประสิทธิภาพของการอนุมัติ นอกจากนี้ การใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ถูกนำมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มศักยภาพ ทำให้ประสบการณ์ของผู้รับบริการแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ เพื่อยกระดับคุณภาพบริการด้านกระบวนการอนุมัติอนุญาตให้มีความเป็นมาตรฐานเดียวกันและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ในระดับที่สูงขึ้น ประเด็นที่ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง ได้แก่ การจัดให้มีระบบจองคิวล่วงหน้า ระบบกดบัตรคิว หรือระบบแจกคิวแบบไร้การสัมผัส เพื่อลดความแออัดและเพิ่มความเป็นระเบียบในการเข้ารับบริการ การเพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่าน Social Network เพื่อให้ผู้ประกอบการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และบริการต่างๆ ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำช่วงพักเที่ยงเพื่อไม่ให้เกิดช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอนาน การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่แนะนำตัวเองก่อนเริ่มบริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกในการติดตามเรื่อง และการประกาศวันและเวลาการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถวางแผนการติดต่อได้อย่างเหมาะสม

ด้านกระบวนการให้บริการ-การให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์

ผลการประเมินด้านกระบวนการให้บริการทางโทรศัพท์ ประจำปี 2568 ซึ่งประกอบด้วย 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ มารยาทในการให้บริการทางโทรศัพท์ และประสิทธิภาพในการให้บริการ พบว่า กนอ. มีคะแนนภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 74.10 จัดอยู่ในระดับ “ดี” สะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านความสุภาพ ความตั้งใจให้บริการ และความชัดเจนของข้อมูลที่ถ่ายทอดให้แก่ผู้ติดต่อ นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบกับพื้นที่อุตสาหกรรมคู่แข่งยังพบว่ามีระดับคุณภาพบริการที่ใกล้เคียงกัน โดยไม่ปรากฏความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ ผลการสำรวจยังสะท้อนให้เห็นถึงโอกาสในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการในอนาคต โดยประเด็นที่ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง ได้แก่ การจัดให้มีเสียงเพลงขณะรอสายที่มีความชัดเจนและมีลักษณะเฉพาะที่สะท้อนภาพลักษณ์ของ กนอ. เพื่อช่วยลดความรู้สึกว่าการรอสายเป็นเวลานาน การจัดระบบให้เจ้าหน้าที่โอเปอเรเตอร์สามารถบันทึกเรื่องและส่งข้อมูลต่อไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้อย่างครบถ้วน เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการต้องแจ้งข้อมูลซ้ำซ้อน การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่แนะนำตัวก่อนเริ่มสนทนา เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบชื่อและสามารถติดตามเรื่องได้สะดวก การกำชับให้เจ้าหน้าที่รับสายภายในเวลารอไม่เกิน 1 นาที เพื่อลดความไม่พึงพอใจในการรอสาย และการขออนุญาตก่อนการโอนสายพร้อมแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับช่วงสาย เพื่อให้ผู้ติดต่อทราบข้อมูลอย่างชัดเจนและลดความสับสนขณะใช้บริการ

ข. การประเมินทางดิจิทัล (Digital Touchpoint)

แผนภาพที่ 19 ผลประเมินทางดิจิทัล (Digital Touchpoint)



ผลการประเมินด้านดิจิทัล (Digital Touchpoint) ประจำปี 2568 ซึ่งครอบคลุม 6 ช่องทาง ได้แก่ Website, Line Official Account, Facebook, Twitter, YouTube และ Email พบว่าภาพรวมคุณภาพการให้บริการยังอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง โดยมีคะแนนรวมระดับ Exceptional (E) เท่ากับ 60.11 คะแนน Average (A) เท่ากับ 4.68 คะแนน และ Needs Improvement (N) เท่ากับ 35.25 คะแนน สะท้อนให้เห็นว่าช่องทางดิจิทัลของ กนอ. ยังมีองค์ประกอบหลายประการที่จำเป็นต้องพัฒนาเพื่อให้ทันต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล ทั้งนี้ เมื่อนำผลเปรียบเทียบกับคู่แข่ง พบว่าคุณภาพโดยรวมยังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทำให้การพัฒนาศักยภาพเชิงดิจิทัลเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน

- Website แม้ว่าหลายรายการจะมีคะแนนในระดับที่ดี แต่ระบบ Chat Box ซึ่งเป็นช่องทางสื่อสารสำคัญยังต้องได้รับการตรวจสอบและดูแลอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในช่วงเวลาราชการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา การอัปเดตเนื้อหาและความครบถ้วนของข้อมูล รวมถึงการจัดทำ Landing Page สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ยังเป็นองค์ประกอบที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานของเว็บไซต์ได้อีกมาก เพื่อรองรับผู้ใช้บริการทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับนิคมอุตสาหกรรมอย่างละเอียด
- Line Official Account ผลการประเมินสะท้อนว่าเป็นช่องทางที่ต้องเร่งพัฒนามากที่สุด เนื่องจากหลายรายการอยู่ในระดับ Needs Improvement โดยควรจัดทำ Rich Menu เพื่อให้ใช้งานง่ายและตอบโจทย์ผู้ใช้ เพิ่มระบบ Link หรือ QR Code ที่ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลโดยไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน รวมถึงเพิ่มเนื้อหาในรูปแบบวิดีโอเพื่อแนะนำบริการสำคัญของ กนอ. ตลอดจนการออกแบบ Infographic ให้มีความทันสมัย ชัดเจน และสื่อความหมายได้ดี ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางนี้ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างมาก
- Facebook ซึ่งเป็นช่องทางที่ประชาชนใช้เป็นหลัก คะแนนหลายรายการยังสะท้อนว่าต้องปรับปรุง โดยเฉพาะการปักหมุดข้อความสำคัญเพื่อให้ข้อมูลสำคัญปรากฏเด่นชัด การปรับปรุงระบบ Chat Box ให้สามารถตอบกลับได้ทั้งแบบอัตโนมัติและภายใน 15 นาที การจัดเจ้าหน้าที่ตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง และการบริหารจัดการคอมเมนต์อย่างเป็นระบบ ล้วนมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรมาก นอกจากนี้ ความสม่ำเสมอของการอัปเดตข้อมูลยังคงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลล่าสุดอยู่เสมอ
- Twitter แม้จะเป็นช่องทางที่เน้นการกระจายข้อมูลอย่างรวดเร็ว แต่ผลการประเมินยังพบว่าหลายรายการต้องได้รับการปรับปรุง อาทิ การปักหมุดข้อความสำคัญ การปรับปรุงระบบ Chat Box การตอบกลับภายในเวลามาตรฐาน

และการบริหารจัดการคอมเมนต์เพื่อรักษาภาพลักษณ์องค์กร โดยควรมีการจัดการเนื้อหาให้กระชับ ชัดเจน และอัปเดตต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ติดตามได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย

- YouTube ผลการประเมินพบว่าควรพัฒนาด้านการอัปโหลดวิดีโอให้สม่ำเสมอ การจัดหมวดหมู่เนื้อหาให้เข้าใจง่าย และการปรับระบบ Chat Box รวมถึงการตอบคอมเมนต์ให้เหมาะสม ทั้งนี้ การใช้สื่อวิดีโอเป็นช่องทางหลักในการสื่อสารขององค์กรสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีได้ หากมีการจัดการเนื้อหาอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่อง

- Email ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ คะแนนยังอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุงอย่างชัดเจน โดยควรมีระบบตอบรับอัตโนมัติภายใน 5 นาที เพื่อยืนยันว่าข้อความของผู้ติดต่อได้รับเข้าสู่ระบบแล้ว รวมถึงการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมงเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ควรมีการจัดทำ Signature ตามมาตรฐานเดียวกัน และให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ชัดเจน และเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น

โดยสรุป ผลการประเมินด้าน Digital Touchpoint ปี 2568 สะท้อนให้เห็นว่าช่องทางดิจิทัลทั้ง 6 ช่องทางของ กนอ. ยังต้องได้รับการพัฒนาในหลายด้านเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การยกระดับคุณภาพการสื่อสารออนไลน์และความพร้อมของระบบตอบสนอง จะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือขององค์กรและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการได้ในระยะยาวอย่างยั่งยืน

4. ผลการสำรวจของคู่ค้า (ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม/ผู้ร่วมดำเนินงาน)

4.1 ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการร่วมดำเนินงานกับ กนอ. (จากผู้พัฒนา/ผู้บริหารนิคมอุตสาหกรรม 35 ราย) ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้พัฒนาและผู้บริหารนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 35 บริษัท สะท้อนภาพรวม “ความเชื่อมั่นเชิงสถาบัน” ต่อบทบาทของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ในฐานะองค์กรกำกับ ดูแล และสนับสนุนการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมของประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยผลสำรวจจัดทำในมิติสำคัญ 2 ด้าน ได้แก่ ช่วงวงจรชีวิตของนิคมอุตสาหกรรม (LIFE-CYCLE) และ ขนาดพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม ซึ่งช่วยสะท้อนประสบการณ์จริงของผู้พัฒนาในแต่ละบริบทได้อย่างครอบคลุม

1. ความพึงพอใจตามช่วงวงจรชีวิต (LIFE-CYCLE) ของนิคมอุตสาหกรรม

ผลการประเมินในตารางที่ 11.2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีแนวโน้ม “เพิ่มสูงขึ้นตามระดับความสมบูรณ์ของโครงการ” โดยเรียงลำดับจากต่ำไปสูงดังนี้

- ระยะพัฒนาโครงการ (4.29 คะแนน – พึงพอใจมาก)

กลุ่มนี้อยู่ในช่วงต้นของการลงทุน มีความต้องการข้อมูล การอนุญาต และการประสานงานกับหน่วยงานรัฐสูง จึงมีความพึงพอใจในระดับมาก สะท้อนบทบาทของ กนอ. ที่ช่วยสนับสนุนงานวางแผนและการพัฒนาพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม

- ระยะเริ่มมีการประกอบกิจการและยังมีพื้นที่ขายคงเหลือ (4.43 คะแนน – พึงพอใจมาก)

ในช่วงนี้ กนอ. มีบทบาทด้านการตลาด การส่งเสริมการลงทุน และการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ ผู้พัฒนาจึงรับรู้ถึงความคล่องตัวมากขึ้น ความร่วมมือที่ดี และการสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ

- ระยะไม่มีพื้นที่ขายคงเหลือ (4.89 คะแนน – พึงพอใจมากที่สุด)

เป็นระดับความพึงพอใจสูงที่สุด สะท้อนว่าเมื่อโครงการพัฒนาเต็มรูปแบบแล้ว ระบบบริการ โครงสร้างพื้นฐาน และความร่วมมือกับ กนอ. มีประสิทธิภาพสูงสุด และช่วยเสริมความสำเร็จของนิคมได้อย่างชัดเจน

- ค่าเฉลี่ยรวมทุกช่วงวงจรชีวิต = 4.54 คะแนน (พึงพอใจมากที่สุด)

ผลรวมสะท้อนว่าไม่ว่าผู้พัฒนาจะอยู่ในช่วงใดของโครงการ ต่างมีมุมมองเชิงบวกต่อ บทบาทการกำกับและการส่งเสริมของ กนอ. โดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระบบบริการ และความมั่นคงในการบริหารจัดการพื้นที่อุตสาหกรรม

2. ความพึงพอใจจำแนกตามขนาดพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม

ผลการประเมินในตารางที่ 11.3 พบว่า ความพึงพอใจของนิคมแต่ละขนาดมีความแตกต่างกัน แต่ล้วนอยู่ในระดับสูง ดังนี้

- นิคมขนาด 501–1,000 ไร่ (4.83 คะแนน – สูงสุด)
  นิคมขนาดกลางได้รับคะแนนสูงที่สุด สะท้อนถึง
- ความคล่องตัวในการพัฒนา
- ความคุ้มค่าของการลงทุน
- การบริหารจัดการพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพร่วมกับ กนอ.
  มักเป็นนิคมที่มีการบริหารเชิงรุก และได้รับการสนับสนุนด้านบริการแบบใกล้ชิดมากกว่านิคมขนาดใหญ่มาก
- นิคมขนาด 1,001–3,000 ไร่ (4.40 คะแนน – พึงพอใจมาก)
  กลุ่มนี้มีความซับซ้อนของระบบสาธารณูปโภคและการจัดการสูงกว่า แต่ยังคงได้รับความพึงพอใจระดับมาก โดยเฉพาะในด้านความพร้อมของระบบสาธารณูปโภคหลัก และการส่งเสริมการตลาดของ กนอ.
- นิคมขนาดมากกว่า 3,000 ไร่ (4.38 คะแนน – พึงพอใจมาก)
  แม้เป็นนิคมขนาดใหญ่ที่ต้องการระบบบริหารจัดการเชิงซ้อน แต่ผู้พัฒนายังมีความพึงพอใจสูง โดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐานและมาตรฐานการกำกับดูแลของ กนอ.
- ค่าเฉลี่ยรวมทุกขนาดนิคม = 4.54 คะแนน (พึงพอใจมากที่สุด)

สะท้อนว่าไม่ว่าขนาดพื้นที่จะเล็ก กลาง หรือใหญ่ ผู้พัฒนาต่างให้ความเชื่อมั่นใน บทบาทของ กนอ. และพึงพอใจในมาตรฐานการบริหารจัดการในระดับ “สูงที่สุด”

3. ข้อค้นพบสำคัญเชิงยุทธศาสตร์

จากข้อมูลทั้งสองตาราง สามารถสรุปประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญได้ดังนี้

3.1 ความเชื่อมั่นเพิ่มสูงขึ้นเมื่อโครงการพัฒนาเต็มรูปแบบ
แสดงถึงความแข็งแกร่งของระบบบริหารนิคมอุตสาหกรรมภายใต้ กนอ.

3.2 นิคมขนาดกลางเป็น “Best Performing Segment”
คะแนนสูงสุดสะท้อนว่ากลยุทธ์สนับสนุนของ กนอ. เข้าถึงและตอบโจทย์นิคมกลุ่มนี้มากที่สุด

3.3 ความพึงพอใจระดับสูงสม่ำเสมอในทุกกลุ่มผู้พัฒนา
ช่วยเสริมภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของ กนอ. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลพื้นที่อุตสาหกรรมของประเทศ

4. ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อ กนอ.

4.1 ขยายรูปแบบการสนับสนุนนิคมขนาดกลางไปใช้กับนิคมขนาดใหญ่มาก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบริหารพื้นที่

4.2 พัฒนาแนวทางดูแลผู้พัฒนารายใหม่ในช่วง “พัฒนาโครงการ” ให้มีความคล่องตัวมากขึ้น เช่น Fast-track consultation

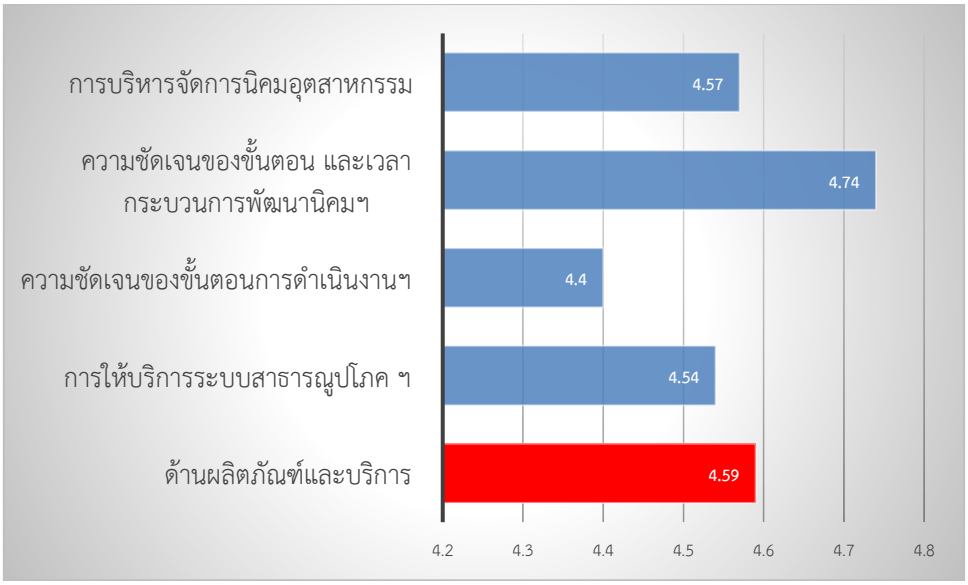
4.3 สร้างระบบบริหารความสัมพันธ์ (Developer Engagement Platform) เพื่อรองรับตลอด LIFE-CYCLE

4.4 ยกระดับระบบสาธารณูปโภคและบริการในนิคมขนาดใหญ่ เพื่อเพิ่มคะแนนความพึงพอใจในอนาคต

ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. จำแนกตามด้าน

1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

แผนภาพที่ 20 ความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามประเด็น



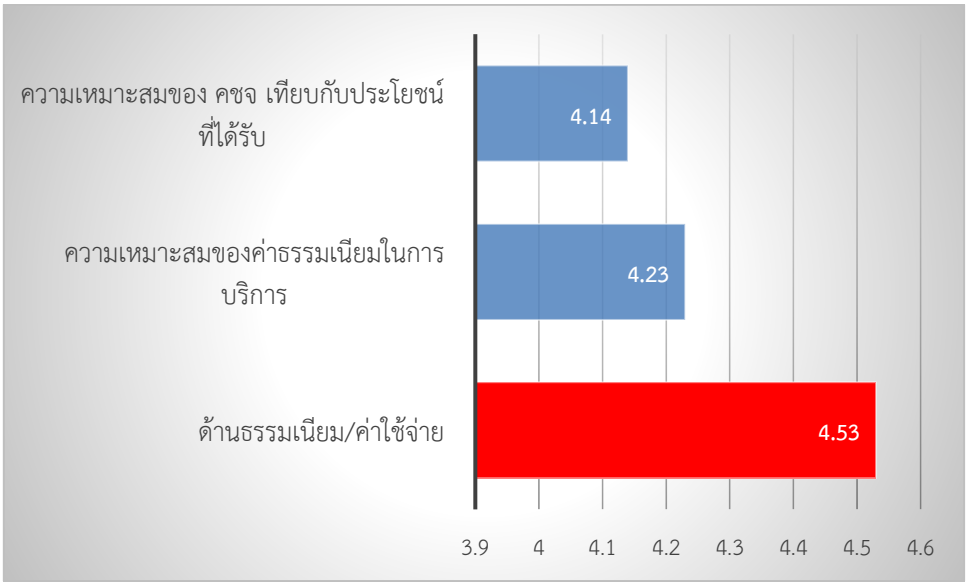
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีมุมมองเชิงบวกอยู่ในระดับ “ดีมาก” ในทุกองค์ประกอบ โดยมีคะแนนเฉลี่ยรายประเด็นอยู่ในช่วง 4.40–4.74 คะแนน ซึ่งแสดงถึงความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริหารจัดการและระบบบริการขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. **การควบคุมสิ่งแวดล้อมและอุตสาหกรรม** ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 สะท้อนว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจในระบบการควบคุมคุณภาพอุตสาหกรรมและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความชัดเจน โปร่งใส และน่าเชื่อถือ
2. **ความชัดเจนของขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ** เป็นประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดที่ 4.74 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับกระบวนการที่รวดเร็ว ชัดเจน และลดความยุ่งยาก ซึ่งเป็นจุดแข็งสำคัญของ กนอ.
3. **ความชัดเจนของขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ** ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 แม้อยู่ในระดับดีมาก แต่ยังสะท้อนถึงพื้นที่ที่สามารถพัฒนาต่อได้ โดยเฉพาะการอธิบายขั้นตอนให้เข้าใจง่ายยิ่งขึ้น และการสื่อสารที่สม่ำเสมอ
4. **การให้บริการระบบสาธารณูปโภค** ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 แสดงถึงภาพลักษณ์การบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการไว้วางใจ ทั้งด้านคุณภาพ ความพร้อมใช้งาน และเสถียรภาพของระบบ
5. **ด้านผลิตภัณฑ์และบริการรวม** ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 โดยเป็นประเด็นที่ยังสามารถพัฒนาต่อยอดได้ เช่น การสร้างนวัตกรรมบริการใหม่ การเพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ และการยกระดับมาตรฐานให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม

โดยสรุป ผลสำรวจในภาพรวมสะท้อนว่า กนอ. มีความเข้มแข็งในด้านการบริหารจัดการขั้นตอนการให้บริการ ความโปร่งใส และระบบสาธารณูปโภคที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ยังมีโอกาสในการปรับปรุงด้านความชัดเจนของกระบวนการ และการยกระดับผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผลลัพธ์ดังกล่าวสามารถนำไปใช้กำหนดทิศทางนโยบายและกลยุทธ์บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมต่อไป.

2. ด้านค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย

แผนภาพที่ 21 ความพึงพอใจต่อด้านค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย จำแนกตามประเด็น



ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายสะท้อนให้เห็นว่าภาพรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.53 คะแนน ซึ่งเป็นระดับที่สูงและแสดงถึงความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อความโปร่งใสและความคุ้มค่าของโครงสร้างค่าธรรมเนียมของ กนอ. รายละเอียดสำคัญในแต่ละประเด็นมีดังนี้

1. **ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย**

ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 ซึ่งเป็นคะแนนสูงที่สุดในหมวดนี้ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการรู้สึกว่าระดับค่าธรรมเนียมมีความยุติธรรม โปร่งใส และสะท้อนคุณภาพของบริการที่ได้รับอย่างเหมาะสม

2. **ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการบริการ**

ได้คะแนนเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับดีมาก ผู้ใช้บริการมีมุมมองเชิงบวกต่อโครงสร้างค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่างๆ และเห็นว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับมาตรฐานของนิคมอุตสาหกรรมที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

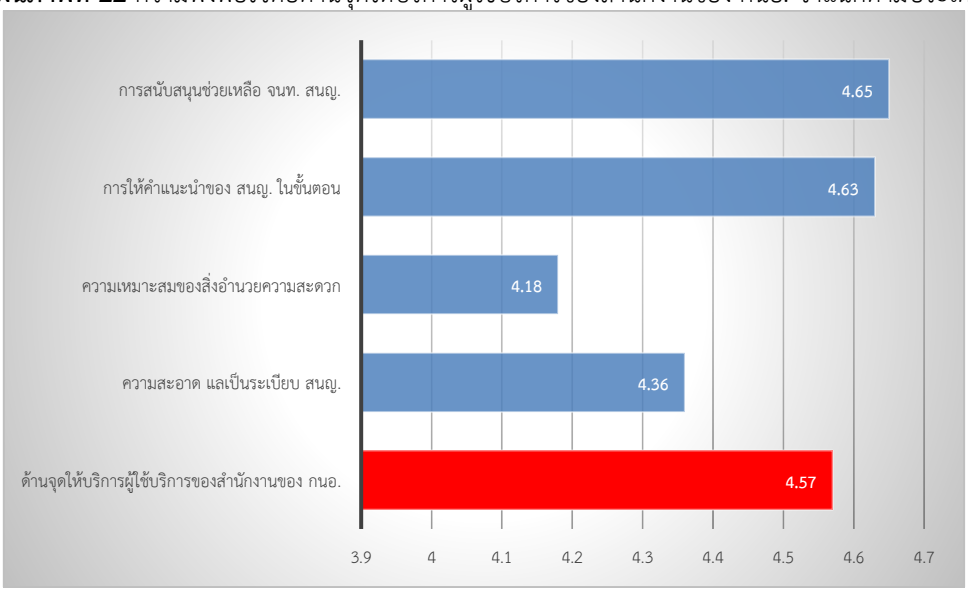
3. **ความเหมาะสมของ “ความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ”**

ได้คะแนนเฉลี่ย 4.14 แม้อยู่ในระดับดีมาก แต่ต่ำที่สุดในหมวดนี้ สะท้อนว่า ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งยังต้องการให้ กนอ. แสดงคุณค่าที่ได้รับจากการให้บริการอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การอธิบายผลประโยชน์ที่จับต้องได้ ความแตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่น หรือการเพิ่มบริการเสริมที่เพิ่มความคุ้มค่าให้กับผู้ประกอบการ

ภาพรวม ผลการประเมินด้านค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่ายของ กนอ. อยู่ในระดับดีมาก และเป็นองค์ประกอบที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ประกอบการได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในด้านความโปร่งใสและความยุติธรรมของโครงสร้างค่าใช้จ่าย อย่างไรก็ตาม ยังมีโอกาสพัฒนาในด้านการสื่อสาร “ความคุ้มค่า” เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงประโยชน์และความได้เปรียบที่ได้รับจากบริการของ กนอ. อย่างครบถ้วนมากขึ้น

3. ด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ.

แผนภาพที่ 22 ความพึงพอใจต่อด้านจุดให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานของ กนอ. จำแนกตามประเด็น



ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อจุดให้บริการในสำนักงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) สะท้อนภาพรวมที่อยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.57 คะแนน แสดงถึงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานอย่างต่อเนื่อง รายประเด็นสำคัญมีดังนี้

ผลประเมินรายประเด็น

1. การสนับสนุนช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ สนญ.

ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 ซึ่งเป็นคะแนนสูงที่สุดในหมวดนี้ สะท้อนว่าผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่ สนญ. ทั้งด้านคำแนะนำ การแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วและมืออาชีพ

2. การให้คำแนะนำจาก สนญ. ในขั้นตอนการใช้บริการ

ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และช่วยลดความยุ่งยากในกระบวนการต่างๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสบการณ์การใช้บริการที่ราบรื่น

3. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงาน

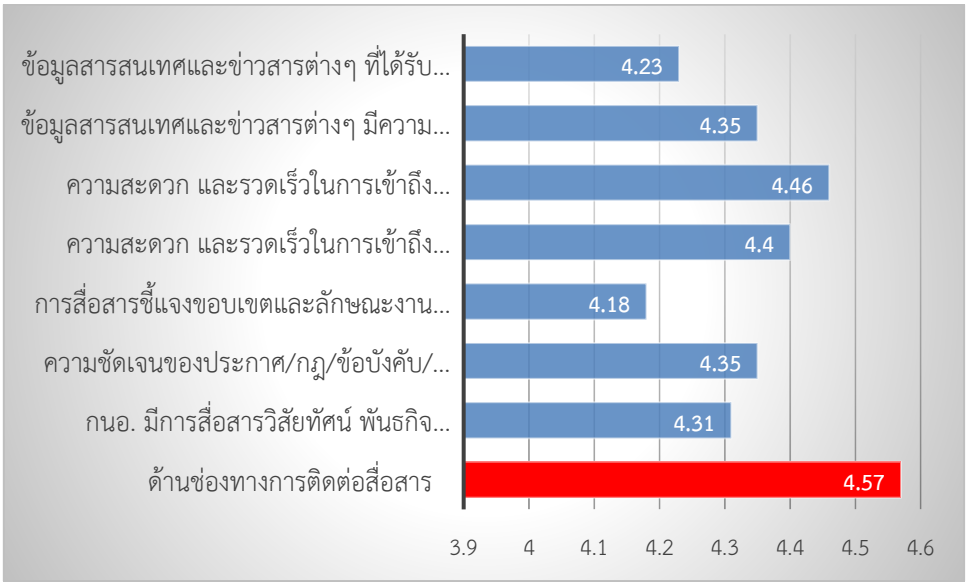
ได้คะแนนเฉลี่ย 4.18 แม้จะอยู่ในระดับดีมาก แต่เป็นคะแนนต่ำสุดในหมวดนี้ สะท้อนว่าในส่วนการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จุดนั่งรอ ห้องประชุม พื้นที่ให้บริการ หรือระบบคิวอาจยังมีโอกาสพัฒนาเพิ่มเติม

4. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน

ได้คะแนนเฉลี่ย 4.36 แสดงถึงมาตรฐานด้านความสะอาดที่ดีและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการในระดับสูง แต่ยังสามารถปรับปรุงเพื่อให้ได้ความประทับใจมากยิ่งขึ้น

4. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

แผนภาพที่ 23 ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประเด็น



ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารของผู้ใช้บริการพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน สะท้อนถึงความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อระบบการสื่อสารของ กนอ. ซึ่งมีความชัดเจน เข้าถึงง่าย และตอบสนองต่อข้อร้องเรียนหรือข้อกังวลได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลที่ได้รับคะแนนสูงสุดในหมวดนี้

ผู้ใช้บริการเห็นว่าข้อมูลและข่าวสารที่เผยแพร่โดย กนอ. มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นประโยชน์ แม้ด้านความทันเวลาของข้อมูลยังมีช่องว่างให้พัฒนาเพิ่มเติม เช่นเดียวกับการอธิบายข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับข้อบังคับ ขอบเขตงาน และบริการต่างๆ ซึ่งเป็นประเด็นที่ได้คะแนนต่ำที่สุดในหมวดนี้และควรได้รับการปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนมากขึ้น

ในภาพรวม ช่องทางการสื่อสารของ กนอ. ถูกประเมินว่ามีความน่าเชื่อถือและทันสมัย โดยเฉพาะช่องทางดิจิทัลที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล อย่างไรก็ตาม กนอ. ยังสามารถยกระดับคุณภาพการสื่อสารได้ผ่านการปรับปรุงภาษาที่ใช้ให้ง่ายต่อการเข้าใจ เพิ่มความสม่ำเสมอในการอัปเดตข้อมูล รวมถึงขยายการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายพันธมิตรและชุมชน

ผลการประเมินครั้งนี้จึงเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนากลยุทธ์ด้านการสื่อสารของ กนอ. ในปีต่อไป เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใส การเข้าถึงข้อมูล และความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการในระยะยาว

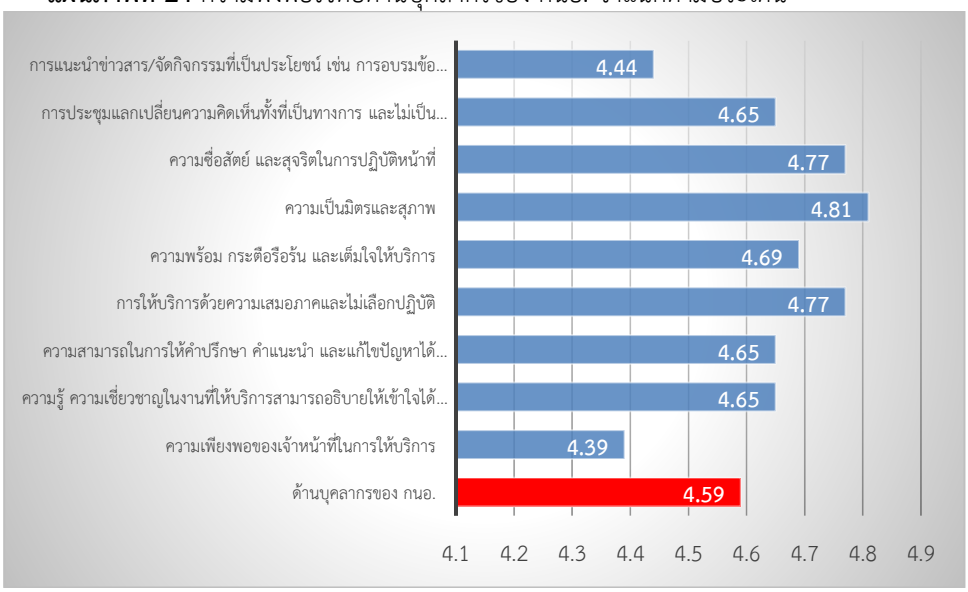
5. ด้านบุคลากรของ กนอ.

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านบุคลากรของ กนอ. อยู่ในระดับ “ดีมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ยรวม 4.59 คะแนน สะท้อนว่าผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการทำงานของบุคลากรอย่างชัดเจน ทั้งด้านความสุภาพ ความเป็นมิตร ความซื่อสัตย์ และความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน โดยเฉพาะมิติ “ความเป็นมิตรและสุภาพ” ซึ่งได้รับคะแนนสูงที่สุด (4.81) แสดงให้เห็นถึงทัศนคติและพฤติกรรมการบริการที่เป็นที่ประทับใจของผู้ประกอบการ

นอกจากนี้ บุคลากรยังได้รับการประเมินว่ามีความรู้ความเชี่ยวชาญ การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม (4.77) และมีความกระตือรือร้นตั้งใจให้บริการ (4.69) อย่างไรก็ตาม ประเด็น “ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ” ได้คะแนนต่ำที่สุดที่ 4.39 สะท้อนถึงความต้องการด้านกำลังคนในบางช่วงเวลาหรือบางประเภทงานที่อาจยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ

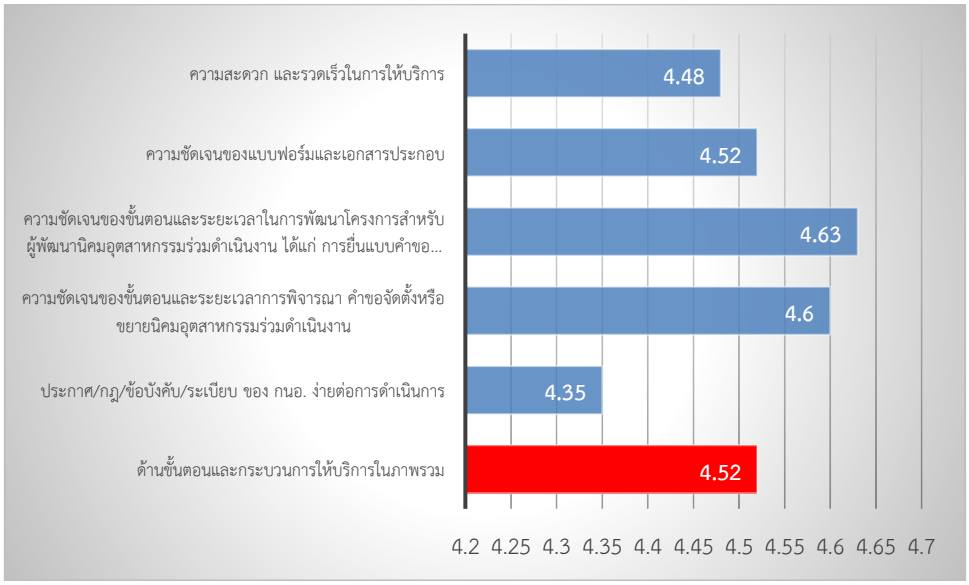
โดยสรุป บุคลากรของ กนอ. เป็นหนึ่งในจุดแข็งสำคัญขององค์กร ทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการและความเป็นมืออาชีพ แต่ยังควรพิจารณาเพิ่มความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และขยายกิจกรรมสื่อสารหรือพัฒนาองค์ความรู้เพื่อเสริมประสิทธิภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในอนาคต

แผนภาพที่ 24 ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรของ กนอ. จำแนกตามประเด็น



6. ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการในภาพรวม

แผนภาพที่ 25 ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการในภาพรวม จำแนกตามประเด็น



ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน สะท้อนว่าผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นต่อระบบการให้บริการของ กนอ. ในด้านความสะดวก ความชัดเจนของขั้นตอน และความเป็นระบบที่เอื้อต่อการดำเนินงานของผู้ประกอบการ โดยเฉพาะด้านการชี้แจงขั้นตอนและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ได้รับคะแนนสูงสุดในหมวดนี้ (4.63) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและความโปร่งใสขององค์กร

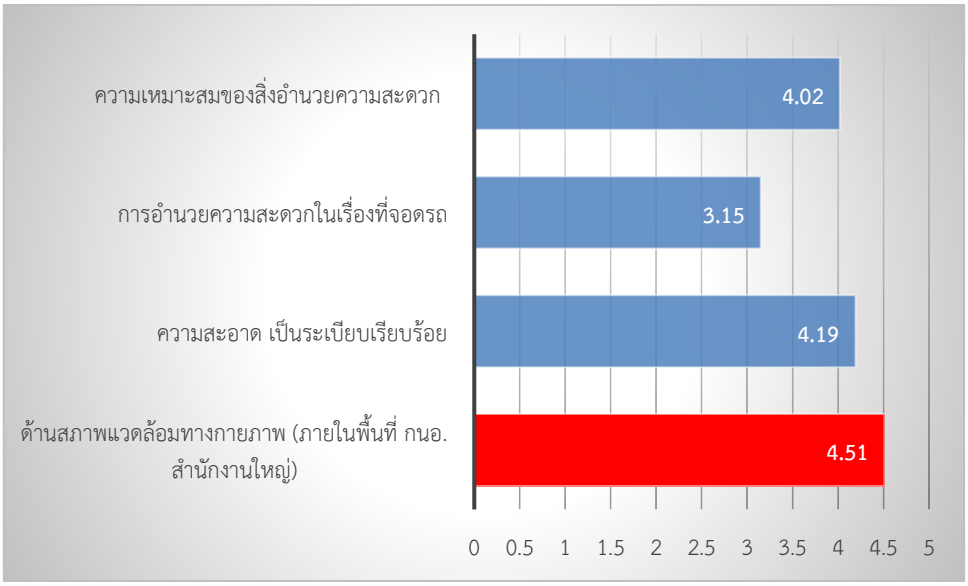
ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการได้รับคะแนน 4.48 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดีมาก และเป็นจุดแข็งที่ช่วยเสริมประสบการณ์ของผู้ใช้บริการให้ราบรื่น ด้านความชัดเจนของแบบฟอร์มและเอกสารประกอบ ได้คะแนน 4.52 สะท้อนว่ามีมาตรฐานการจัดทำเอกสารที่เข้าใจง่ายและใช้งานได้จริง

อย่างไรก็ตาม ประเด็น “ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ” ได้คะแนนต่ำที่สุดในหมวดนี้ที่ 4.35 แสดงถึงความจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการนำเสนอข้อมูลด้านข้อบังคับให้กระชับ ชัดเจน และเข้าถึงง่ายมากยิ่งขึ้น เพื่อลดความสับสนและเพิ่มความมั่นใจของผู้ใช้บริการ

โดยสรุป กระบวนการให้บริการของ กนอ. มีความเป็นระบบ ชัดเจน และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี แต่ยังมีโอกาสปรับปรุงในด้านการสื่อสารข้อมูลทางกฎหมายและข้อบังคับให้เข้าใจง่ายขึ้น ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและเสริมสร้างความโปร่งใสในกระบวนการทำงานขององค์กรในระยะยาว

7. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของ กนอ.

แผนภาพที่ 26 ความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของ กนอ. จำแนกตามประเด็น



ผลการประเมินด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของ กนอ. อยู่ในระดับ “ดีมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน สะท้อนว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของสภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในพื้นที่ของ กนอ. โดยเฉพาะด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบ และการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการให้บริการ

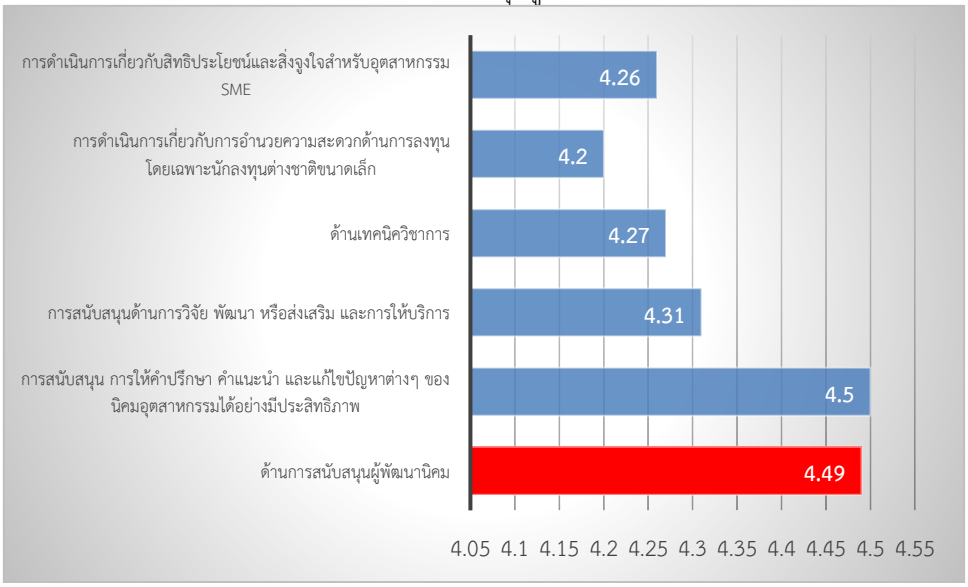
ด้านความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับคะแนน 4.02 แสดงถึงความพึงพอใจในระดับดี แต่ยังมีพื้นที่สำหรับพัฒนาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้รองรับการใช้งานที่มากขึ้น ขณะที่ด้าน “การอำนวยความสะดวกในเรื่องที่จอดรถ” ได้คะแนนต่ำที่สุดที่ 3.15 สะท้อนถึงความท้าทายสำคัญที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ และควรได้รับการแก้ไขเป็นลำดับแรก เช่น การบริหารพื้นที่จอดรถ การจัดระบบคิว หรือการเพิ่มช่องทางสื่อสารเกี่ยวกับตำแหน่งที่จอดรถว่าง

ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยได้รับคะแนน 4.19 แสดงให้เห็นว่ากระบวนการดูแลและทำความสะอาดพื้นที่ของ กนอ. มีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจได้ดี โดยเฉพาะพื้นที่สำนักงานส่วนกลางและส่วนให้บริการที่ได้รับการดูแลอย่างสม่ำเสมอ

โดยสรุป สภาพแวดล้อมทางกายภาพของ กนอ. ได้รับการยอมรับว่ามีคุณภาพและเหมาะสมต่อการให้บริการ แต่ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับการจัดการเรื่องที่จอดรถและการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นและยกระดับคุณภาพพื้นที่ให้บริการในภาพรวมให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

8. การสนับสนุนผู้ร่วมดำเนินงาน

แผนภาพที่ 27 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนผู้ร่วมดำเนินงาน จำแนกตามประเด็น



ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการสนับสนุนผู้ร่วมดำเนินการของ กนอ. อยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.49 คะแนน สะท้อนว่าผู้ร่วมดำเนินการมีความเชื่อมั่นต่อบทบาทของ กนอ. ในการให้ข้อมูล คำปรึกษา และการสนับสนุนด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านกฎหมาย การลงทุน และการบริหารจัดการพื้นที่อุตสาหกรรม

ด้านการสนับสนุนการให้คำปรึกษาและการแก้ไขปัญหาได้รับคะแนนสูงที่สุดที่ 4.50 แสดงให้เห็นถึงความพร้อมของ กนอ. ในการเป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ที่ช่วยให้ผู้ร่วมดำเนินการสามารถจัดการปัญหาและดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่การสนับสนุนงานวิจัย นวัตกรรม และบริการอื่นๆ ได้คะแนน 4.31 สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของ กนอ. ในการขับเคลื่อนการพัฒนาทางเทคโนโลยีและความร่วมมือด้านองค์ความรู้

ในประเด็นด้านข้อมูลเชิงสถิติและสิทธิประโยชน์สำหรับอุตสาหกรรม SME ได้คะแนน 4.26 แสดงถึงคุณค่าที่ผู้ร่วมดำเนินการมองเห็นจากข้อมูลที่ได้รับ แต่ยังมีโอกาสพัฒนาให้ครอบคลุมและทันสมัยยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับการชี้แจงกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการลงทุน ซึ่งได้คะแนน 4.20 และควรพัฒนาให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายกว่าเดิม

โดยสรุป การสนับสนุนผู้ร่วมดำเนินการของ กนอ. มีความเข้มแข็งทั้งด้านข้อมูล คำปรึกษา และการแก้ไขปัญหา แต่ยังควรเสริมความชัดเจนในด้านกฎหมาย และเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลเชิงลึกที่ตอบโจทย์ผู้ประกอบการมากขึ้น เพื่อยกระดับการทำงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการในระยะยาว

4.2 ความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.

ประเด็นความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. (จากผู้คู่ค้าบริการ 35 ราย) ผลการรวบรวมความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 35 ราย ในหัวข้อ “ปัญหา” และ “แนวทางแก้ไข” ของแบบสอบถาม B1-1 สะท้อนให้เห็นถึงประเด็นเชิงระบบที่ยังเป็นข้อจำกัดในการให้บริการของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) แม้ภาพรวมความพึงพอใจจะอยู่ในระดับสูง แต่ยังคงมี “Pain Points” ที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้ใช้บริการในเชิงลบ และควรได้รับการปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพบริการในระยะยาว

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพพบประเด็นความไม่พึงพอใจหลัก 4 ด้าน ได้แก่ การสื่อสาร–การประสานงาน, ขั้นตอนและกระบวนงาน, คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่, และระบบสนับสนุนบริการและเทคโนโลยี ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. **ความไม่พึงพอใจด้านการติดต่อประสานงานและการตอบกลับข้อมูล**

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สะท้อนว่าการตอบกลับของเจ้าหน้าที่ล่าช้า ขาดช่องทางสื่อสารที่สะดวกและทันสมัย และยังไม่สามารถติดตามความคืบหน้าได้แบบเรียลไทม์ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน โดยเฉพาะกรณีที่ต้องติดต่อหลายหน่วยงานพร้อมกัน

ข้อค้นพบสำคัญ:

- ไม่มีระบบกลางสำหรับสื่อสารและติดตามสถานะ
- การตอบกลับไม่เป็นมาตรฐานและมีความล่าช้าในบางช่วงเวลา

2. **ความไม่พึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน**

ผู้ใช้บริการหลายรายเห็นตรงกันว่า ขั้นตอนงานยังมีความซ้ำซ้อน ใช้เวลานาน และไม่สามารถทำผ่านระบบออนไลน์ได้ทั้งหมด แม้ กนอ. จะเริ่มใช้ระบบดิจิทัลบางส่วน แต่ผู้ใช้บริการยังพบว่าเอกสารจำนวนมากยังต้องยื่นด้วยตนเอง

ข้อค้นพบสำคัญ:

- กระบวนการอนุมัติยังไม่เป็น Digital Process เต็มรูปแบบ
- ขาดระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อสถานะงานมีความคืบหน้า

3. **ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่**

แม้ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งชื่นชมความสุภาพและการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ แต่ยังมีความคาดหวังในด้านความชัดเจน ความรู้ความเข้าใจในกระบวนงาน และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอในการให้บริการในบางช่องทาง เช่น ช่องทางออนไลน์

ข้อค้นพบสำคัญ:

- ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ไม่เท่ากันทุกหน่วยงาน
- ยังขาด Service Mind และการสื่อสารเชิงรุกในบางกรณี

4. **ความไม่พึงพอใจด้านระบบสนับสนุนบริการและเทคโนโลยี**

มีข้อเสนอให้เพิ่มระบบสำรองการติดต่อ เช่น Auto-reply, ระบบ Tracking, และฐานข้อมูลกลางสำหรับติดตามประวัติการยื่นคำขอของผู้ประกอบการ เพื่อให้บริการมีความต่อเนื่องและลดการสูญหายของข้อมูล

ข้อค้นพบสำคัญ:

- ระบบออนไลน์ยังไม่รองรับงานทั้งหมด
- ขาดฐานข้อมูลกลางและระบบติดตามที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อยกระดับบริการของ กนอ.

จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ สามารถกำหนดแนวทางพัฒนาที่สำคัญได้ 4 ด้าน ดังนี้

1. **พัฒนาช่องทางสื่อสารแบบบูรณาการ (Integrated Communication Platform)**

จัดตั้งศูนย์สื่อสารกลางที่รวมทุกช่องทาง เช่น LINE OA, Website, E-mail, Call Center และระบบติดตามสถานะ เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและความรวดเร็วในการตอบสนอง

2. **ขับเคลื่อน Digital Transformation แบบครบวงจร**

พัฒนากระบวนการบริการให้เป็นออนไลน์ทั้งหมด ตั้งแต่การยื่นคำขอ การอนุมัติ จนถึงการแจ้งผล พร้อมระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ ลดภาระเอกสารและระยะเวลาการดำเนินงาน

3. **เสริมความเชี่ยวชาญเจ้าหน้าที่และยกระดับมาตรฐานบริการ**

จัดอบรมเพิ่มทักษะ Service Mind, ความรู้ด้านกฎหมายและขั้นตอนงาน, และการสื่อสารเชิงรุก เพื่อให้บริการผู้ประกอบการอย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมทุกพื้นที่

4. จัดตั้งระบบติดตามและประเมินผลบริการ (Service KPI Monitoring System)

พัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพบริการ เช่น ระยะเวลาการตอบกลับ ความเร็วการอนุมัติ และระดับความพึงพอใจแบบเรียลไทม์ เพื่อให้หน่วยงานปรับปรุงได้ทันที

ข้อสรุปเชิงกลยุทธ์

ข้อร้องเรียนและข้อเสนอเหล่านี้แม้จะเป็นรายละเอียดรายกรณี แต่สะท้อนภาพรวมว่า กนอ. กำลังอยู่ในช่วงที่ต้อง “ยกระดับประสบการณ์ผู้ใช้บริการ” ผ่านการพัฒนาเทคโนโลยีเชิงรุก การปรับปรุงกระบวนงาน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กรชั้นนำระดับสากล

การดำเนินการตามข้อเสนอเชิงนโยบายทั้ง 4 ด้านจะช่วยให้ กนอ. สามารถ

- ลดความไม่พึงพอใจเชิงระบบ
- เพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใส
- สร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ในฐานะผู้กำกับดูแลนิคมอุตสาหกรรมอย่างมืออาชีพ

ซึ่งจะนำไปสู่การเสริมความสามารถแข่งขันของนิคมอุตสาหกรรมไทยในระยะยาว

4.3 ความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.

ความต้องการและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ กนอ. (Kano Model 2568) การสำรวจผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม ปี 2568 ด้วยแบบจำลอง Kano Model มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน “ปัจจัยความต้องการพื้นฐาน (Must-be)” “ปัจจัยด้านความคาดหวัง (One-dimension)” และ “ปัจจัยเหนือความคาดหวัง (Attractive)” ที่มีต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกรณี “มี” และ “ไม่มี” ปัจจัยนั้นแล้วคำนวณค่า distance เพื่อนำมาใช้จัดลำดับความสำคัญของการพัฒนาในอนาคต

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมสะท้อนว่า กนอ. มีพัฒนาการเชิงบวกทั้งในด้านคุณภาพบริการ ระบบสนับสนุน และการสร้างความสัมพันธ์กับคู่ค้า โดยเฉพาะปัจจัยในกลุ่ม Attractive และ One-dimension ที่มีค่า distance สูงขึ้นจากปีก่อน แสดงให้เห็นว่ามาตรการที่ดำเนินอยู่เริ่มตอบโจทย์ความต้องการของผู้พัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

1. ปัจจัยความต้องการพื้นฐาน (Must-be)

ปัจจัยกลุ่มนี้เป็น “เงื่อนไขขั้นต่ำ” ที่ผู้พัฒนาคาดหวังว่าต้องมี หากขาดหายจะกระทบความเชื่อมั่นทันที แม้เมื่อดำเนินการได้ดีจะไม่สร้างความประทับใจสูง แต่ถือเป็นฐานความน่าเชื่อถือของ กนอ.

- **กระบวนการจัดตั้งและพัฒนาโครงการนิคมฯ**

การขอความเห็นชอบรายงาน EIA (distance 0.2154) การขอจัดสรรที่ดินนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน (0.2856) รวมถึงการอนุมัติผังแม่บทและแบบก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค (0.1215 และ 0.1015) เป็นปัจจัย Must-be ที่ผู้พัฒนาให้ความสำคัญมากที่สุดในมิติกระบวนงาน สะท้อนความต้องการด้านความชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ของขั้นตอนอนุญาตต่างๆ

- **การบริหารจัดการนิคมฯ และการควบคุมสิ่งแวดล้อม**

การพิจารณาอัตราค่าบริการตามสัญญาร่วมดำเนินงาน (0.2150) การกำกับมาตรการ EIA (0.1556) และการจัดการ/ตอบสนองกรณีอุบัติภัย (0.1184) เป็นปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและต้นทุนธุรกิจ แสดงให้เห็นว่าผู้พัฒนาคาดหวังต่อระบบกำกับดูแลที่มีมาตรฐานและตัดสินใจได้ทันท่วงที

- **บุคลากรและขั้นตอนบริการ**

ความรู้และความเชี่ยวชาญของพนักงาน (0.2500) การให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหา (0.1203) และความชัดเจนของขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ (0.0620) ยืนยันว่าบุคลากรของ กนอ. เป็นตัวแปรสำคัญในฐานะ “ที่ปรึกษาและผู้อำนวยความสะดวก” ให้กับผู้พัฒนา ขณะที่ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ (0.0284) สะท้อนว่าการจัดสรรกำลังคนเริ่มตอบสนองต่อปริมาณงานได้ดีขึ้น

- **ช่องทางสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียน**

ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (0.1420) เป็น Must-be ด้านการสื่อสาร แสดงให้เห็นว่าผู้พัฒนาให้ความสำคัญกับกลไกตอบสนองที่รวดเร็วและโปร่งใสผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น LINE OA และ Call Center

2. ปัจจัยด้านความคาดหวัง (One-dimension) และปัจจัยเหนือความคาดหวัง (Attractive)

ปัจจัย One-dimension มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับความพึงพอใจ “ยิ่งทำได้ดี ยิ่งพึงพอใจสูง” ส่วนปัจจัย Attractive หากมีจะสร้างความประทับใจเกินคาดและเสริมความผูกพันระยะยาว

- **กระบวนการและจุดให้บริการ**

การให้บริการจัดตั้งนิคมฯ แบบ One Stop Services for Developers (distance 0.2780; ในหมวดขั้นตอนบริการอีก 0.165–0.1800) และสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ห้องประชุม ห้องรับรอง ร้านอาหาร และอินเทอร์เน็ต (0.2700) เป็นปัจจัยที่ช่วยลดต้นทุนเวลา เพิ่มความสะดวก และยกระดับภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพของ กนอ.

- **บุคลากรและคุณภาพการบริการ**

ความพร้อมและความกระตือรือร้นของบุคลากร (0.3185) เป็นปัจจัยเด่นที่สุดในกลุ่มบุคลากร สะท้อนบทบาทของเจ้าหน้าที่ในการสร้างประสบการณ์บริการเชิงรุก ขณะที่การให้บริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ (0.1439) และการแนะนำข่าวสาร/จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ (0.0615) เสริมความรู้สึกไว้วางใจและความเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ

- **สภาพแวดล้อมทางกายภาพ**

ความเพียงพอของที่จอดรถภายในสำนักงาน กนอ. (0.3150) เป็น One-dimension ที่มีค่า distance สูง แสดงให้เห็นว่าความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านกายภาพมีผลต่อประสบการณ์การใช้บริการอย่างชัดเจน

- **การสร้างความสัมพันธ์กับคู่ค้า (Attractive Factors)**

เป็นกลุ่มที่มีค่า distance สูงที่สุดของแบบสำรวจปี 2568 ได้แก่

- ฟรีค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการสันทนาการ (0.5400 – สูงสุดโดยรวม)
- การจัดกิจกรรมสร้าง/กระชับความสัมพันธ์ระหว่าง กนอ. กับคู่ค้า (0.4300)
- เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานหลัก (Account Executive for Developers) (0.2850)
- การอบรมหลักสูตร/พัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานนิคมฯ (0.2780)

ปัจจัยเหล่านี้สะท้อนว่าผู้พัฒนาให้คุณค่าอย่างยิ่งกับ “ความร่วมมือแบบหุ้นส่วน (Partnership)” และ “การดูแลต่อเนื่อง” มากกว่าการให้บริการเชิงธุรกรรมเพียงระยะสั้น

3. ปัจจัยสำคัญอันดับต้นๆ ตามค่า Distance

เมื่อนำค่า distance มาจัดลำดับความสำคัญ พบว่า 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่

1. ฟรีค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการสันทนาการ (0.5400)
2. การจัดกิจกรรมสร้างและกระชับความสัมพันธ์ระหว่าง กนอ. กับคู่ค้า (0.4300)
3. ความพร้อมและความกระตือรือร้นของบุคลากรในการให้บริการ (0.3185)

ผลดังกล่าวยืนยันว่า “คุณภาพของการมีส่วนร่วม” และ “ความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่าง กนอ. กับผู้พัฒนา” เป็นหัวใจสำคัญในการยกระดับความพึงพอใจและความภักดีของคู่ค้าในปี 2568

4. ข้อเสนอเชิงนโยบายและทิศทางการพัฒนา

จากผลการวิเคราะห์ Kano Model 2568 สามารถสรุปแนวทางพัฒนาที่ควรเร่งดำเนินการ ดังนี้

1. เร่งพัฒนาระบบ Digital One Stop Service แบบครบวงจร

เชื่อมโยงทุกกระบวนการอนุญาต–อนุมัติ (EIA, จัดสรรที่ดิน, ค่าบริการตามสัญญา ฯลฯ) เข้าสู่ระบบดิจิทัลที่สามารถติดตามสถานะได้แบบเรียลไทม์ ลดความไม่แน่นอนด้านระยะเวลา และเพิ่มความโปร่งใสในการตัดสินใจ

2. ยกระดับสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมสำนักงาน กนอ.

พัฒนาสำนักงานให้เป็น Smart Building และเพิ่มพื้นที่จอดรถ/พื้นที่บริการที่รองรับการทำงานรูปแบบใหม่ ควบคู่กับการดูแลสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของผู้มาติดต่อ

3. เสริมสร้างศักยภาพบุคลากรในบทบาท “ที่ปรึกษาเชิงยุทธศาสตร์”

จัดอบรมต่อเนื่องด้านกฎหมายสิ่งแวดล้อม การจัดการพลังงาน การเงิน และทักษะการสื่อสาร พร้อมวางระบบ Account Executive for Developers ให้ชัดเจนในทุกนิคมฯ

4. ออกแบบโครงการสร้างความสัมพันธ์เชิงนวัตกรรมและโปรแกรมสิทธิประโยชน์สำหรับคู่ค้า

อาทิ กิจกรรม Business Networking, Hackathon, CSR เชิงเศรษฐนิเวศ รวมถึงการให้สิทธิประโยชน์ด้านค่าธรรมเนียมและบริการสันทนาการ เพื่อเสริมความผูกพันระยะยาวและดึงดูดนักลงทุนใหม่

โดยสรุป การวิเคราะห์ Kano Model ปี 2568 ชี้ให้เห็นว่า กนอ. ไม่เพียงทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกำกับดูแล แต่กำลังก้าวสู่บทบาท “พันธมิตรการพัฒนา” ของผู้ประกอบการนิคมอุตสาหกรรมอย่างแท้จริง ผ่านการยกระดับมาตรฐานบริการ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการสร้างความสัมพันธ์เชิงรุก ซึ่งหากขยายผลอย่างต่อเนื่องจะช่วยเสริมความสามารถในการแข่งขันของนิคมอุตสาหกรรมไทยในระยะยาวได้อย่างมีนัยสำคัญ

4.4 ความภักดี

ตารางที่ 19 ความคิดเห็นที่มีต่อความภักดีที่มีต่อ กนอ.

ระดับความภักดี	ประเด็นความภักดี	ร้อยละของลูกค้าที่มีความภักดีมาก/มากที่สุด	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
	ความคิดเห็นต่อความภักดี	**93.32**	**4.63**	**มีความภักดีมากที่สุด**
ความพึงพอใจจากเหตุผล	ท่านยินดีที่ร่วมดำเนินงานกับ กนอ. ต่อไปในอนาคต	95.32	4.81	มีความภักดีมากที่สุด
	ท่านยินดีที่จะแนะนำ กนอ. ให้เพื่อน/คนรู้จัก	97.81	4.77	มีความภักดีมากที่สุด
ความมั่นใจ	ท่านรู้สึกมั่นใจต่อการดำเนินงานของ กนอ.	96.83	4.72	มีความภักดีมากที่สุด
	กนอ. ดูแลเอาใจใส่และบริการลูกค้าเป็นอย่างดี	94.29	4.68	มีความภักดีมากที่สุด
ความซื่อสัตย์	ท่านรู้สึกว่า กนอ. ไม่เอาเปรียบผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ (ลูกค้า/ผู้ประกอบการ) ด้วยความยุติธรรม	99.21	4.69	มีความภักดีมากที่สุด
ความภูมิใจ	ท่านมีความภูมิใจที่ได้ร่วมดำเนินงานกับ กนอ.	93.17	4.72	มีความภักดีมากที่สุด
ความหลงใหล	กนอ. เป็นผู้ร่วมดำเนินงานที่สมบูรณ์แบบ	90.75	4.35	มีความภักดีมากที่สุด
	ท่านคิดว่า ไม่มีองค์กรไหนแทนที่ได้	75.24	4.31	มีความภักดีมากที่สุด

บทสรุปผู้บริหาร ผลการประเมิน “ความภักดีของผู้ใช้บริการต่อ กนอ.

ผลการสำรวจความภักดีของผู้ใช้บริการต่อการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) สะท้อนให้เห็นภาวะความเชื่อมั่นและความผูกพันในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.63 คะแนน และสัดส่วนผู้ให้คะแนนในระดับ “มาก/มากที่สุด” สูงถึงร้อยละ 93.32 ซึ่งถือเป็นระดับที่โดดเด่นและสะท้อนการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลของ กนอ. ในหลากหลายมิติ ทั้งด้านความไว้วางใจ ความผูกพันเชิงอารมณ์ ความซื่อสัตย์ และความศรัทธาต่อองค์กร

1. ความพึงพอใจและความผูกพันจากเหตุผลของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการแสดงความพึงพอใจต่อการมี กนอ. เป็นพันธมิตรในการดำเนินงานและการลงทุนในระยะยาว ค่าเฉลี่ย 4.63–4.77 คะแนน สะท้อนว่า กนอ. ถูกมองว่าเป็นองค์กรที่ช่วยให้คำปรึกษา ดูแลผู้ประกอบการ และเสริมศักยภาพการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นดังกล่าวมีส่วนสร้างความมั่นใจให้กับผู้ประกอบการในการพัฒนานิคมฯ และการลงทุนในอนาคต

2. ความเชื่อถือและความไว้วางใจ (Trust & Confidence)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความเชื่อถือใน กนอ. สูงถึง 4.69 คะแนน โดยให้เหตุผลว่า กนอ. เป็นองค์กรที่มีความโปร่งใส ยึดหลักความยุติธรรม และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียม ความรู้สึกไว้วางใจนี้เป็นรากฐานสำคัญของความภักดีในระยะยาว และสะท้อนถึงธรรมาภิบาลขององค์กรในระดับสูง

3. ความผูกพันทางอารมณ์ (Emotional Attachment)

ด้านความผูกพันเชิงอารมณ์มีคะแนนเฉลี่ยสูงถึง 4.72 ผู้ใช้บริการจำนวนมากระบุว่า “รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของ กนอ.” แสดงถึงความรู้สึกผูกพันและการมีอัตลักษณ์ร่วม ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสัมพันธ์เชิงลึกระหว่างองค์กรและผู้ประกอบการ

4. ความหลงใหลและทัศนคติในเชิงบวกต่อ กนอ. (Advocacy & Affection)

ผู้ใช้บริการแสดงทัศนคติในเชิงบวกในระดับ “มีความภักดีมากที่สุด” โดยเฉพาะประเด็นที่มองว่า “กนอ. เป็นองค์กรต้นแบบที่มีระบบบริหารงานดี” และ “ไม่มีองค์กรใดทดแทนได้” ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 4.35–4.31 สะท้อนการยอมรับในคุณค่าของ กนอ. อย่างกว้างขวางทั้งในเชิงระบบและในเชิงความสัมพันธ์

สรุปภาพรวมเชิงยุทธศาสตร์

ผลการประเมินระดับความภักดีในตารางที่ 11.15 ชี้ให้เห็นว่า กนอ. มีความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในการสร้างพันธมิตรกับผู้ประกอบการในระดับที่แข็งแกร่งมาก ความภักดีเช่นนี้เกิดจาก 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่

1. **ความสามารถในการสร้างความไว้วางใจ** ผ่านระบบงานที่โปร่งใสและได้มาตรฐาน
2. **ความผูกพันเชิงอารมณ์** ผ่านการดูแล เอาใจใส่ และการสื่อสารเชิงรุก
3. **ภาพลักษณ์องค์กรที่เข้มแข็ง** จนเป็นต้นแบบและองค์กรที่ผู้ประกอบการเลือกเป็นอันดับแรก

ผลลัพธ์เหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนทิศทางเชิงนโยบายของ กนอ. ในอนาคต ทั้งในด้านการดึงดูดการลงทุน การพัฒนานิคมให้เป็น Green & Smart Industrial Estate และการยกระดับประสิทธิภาพบริการให้ตอบโจทย์ผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้นในรายปีต่อไป

4.5 ความกังวลที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ.

ตารางที่ 20 ระดับความสำคัญของประเด็นความกังวลของคู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน) ที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ.

ประเด็น	คะแนนความสำคัญของประเด็น ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แกน Y)	คะแนนผลกระทบของประเด็น ต่อองค์กร (แกน X)
	ระดับความต้องการ ความกังวล ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ระดับความสำคัญ ต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ย)
A ด้านระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับต่างๆ ของ กนอ.	2.57	2.363
B ด้านการจัดตั้ง พัฒนา และบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม	2.59	2.181
C ด้านค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	2.53	2.00
D ด้านบุคลากรของกนอ.	2.29	3.00
E ด้านสิทธิประโยชน์และการตลาด	2.69	2.363
F ด้านการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล	2.53	2.454
G ด้านอื่นๆ	2.39	2.272

หมายเหตุ: หลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาที่ (1) : โอกาสเกิด ของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวัง
หลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาที่ (2) : ผลกระทบเชิงบวก ด้านการเงิน หากเกิดประเด็นที่ต้องการ/คาดหวัง
หลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาที่ (3) : ผลกระทบเชิงบวก ด้านที่ไม่ใช่การเงินหากเกิดประเด็นที่ต้องการ/คาดหวัง

ประเด็นความกังวลของคู่ค้าและผู้ร่วมดำเนินงานที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. จากผลการสำรวจคู่ค้าและผู้ร่วมดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) พบว่า ประเด็นความกังวลที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรสามารถจัดลำดับความสำคัญได้ทั้งในมิติ ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แกน Y) และมิติผลกระทบต่อ กนอ. (แกน X) ซึ่งสะท้อนถึง “ระดับคาดหวัง” และ “ความเสี่ยงเชิงปฏิบัติการ” ที่องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง

โดยสรุปพบประเด็นสำคัญดังนี้

1. ประเด็นที่มีความสำคัญสูงทั้งต่อคู่ค้าและต่อ กนอ.

ได้แก่ประเด็นด้านการจัดตั้ง พัฒนา และบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม (ประเด็น B) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยผลสำรวจ

- แกน Y (ความสำคัญต่อคู่ค้า) = 2.59
- แกน X (ผลกระทบต่อ กนอ.) = 2.92

ค่าดังกล่าวเป็นค่าสูงที่สุดในทุกประเด็น สะท้อนว่า คู่ค้าคาดหวังให้ กนอ. บริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความปลอดภัย การบริการ และความคล่องตัวด้านการอนุญาต ต่างๆ พร้อมทั้งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของ กนอ. ในระดับสำคัญมาก หากเกิดความล่าช้าหรือข้อจำกัดในการบริหารพื้นที่

นี่จึงเป็น “ประเด็นยุทธศาสตร์หลัก” ที่ต้องได้รับการบริหารจัดการเชิงรุกและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. ประเด็นด้านกฎระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับต่างๆ (ประเด็น A)

มีค่าเฉลี่ย

- แกน Y = 2.57
- แกน X = 2.81

ประเด็นนี้สะท้อนความคาดหวังของคู่ค้าที่มีต่อ กนอ. ในด้านความโปร่งใส การปฏิบัติตามกฎหมาย และความชัดเจนของขั้นตอนทางราชการ โดยความสำคัญต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง แสดงว่าหากเกิดความผิดพลาดด้านกฎระเบียบจะกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร ความเชื่อมั่น และความต่อเนื่องของการดำเนินงานได้อย่างมีนัยสำคัญ

3. ประเด็นด้านสิทธิประโยชน์และการตลาด (ประเด็น E)

มีค่าเฉลี่ย

- แกน Y = 2.69 (สูงที่สุดของแกน Y)
- แกน X = 2.29

คู่ค้าคาดหวังอย่างชัดเจนให้ กนอ. เพิ่มความสามารถในการแข่งขันของนิคมอุตสาหกรรม ผ่านการตลาดเชิงรุก สิทธิประโยชน์ และการส่งเสริมการลงทุน แม้จะไม่ใช่ประเด็นที่สร้างผลกระทบสูงที่สุดต่อองค์กร แต่สะท้อน “ความต้องการของคู่ค้า” ที่ต้องได้รับการตอบสนองเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและดึงดูดผู้ลงทุนในอนาคต

4. ประเด็นด้านค่าธรรมเนียม / ค่าใช้จ่าย (ประเด็น C)

ค่าเฉลี่ย

- แกน Y = 2.53
- แกน X = 2.90

แม้ระดับความสำคัญต่อคู่ค้าอยู่ในระดับปานกลาง แต่ผลกระทบต่อ กนอ. สูงเป็นอันดับ 2 ของตาราง ซึ่งหมายความว่า การจัดการโครงสร้างค่าธรรมเนียมต้องมีความโปร่งใส ชัดเจน และเป็นธรรม เพราะเป็นประเด็นที่หากเกิดปัญหา จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ ความพึงพอใจ และการรักษาฐานลูกค้า

5. ประเด็นด้านบุคลากรของ กนอ. (ประเด็น D)

ค่าเฉลี่ย

- แกน Y = 2.29 (ต่ำที่สุดในตาราง)

- แกน X = 2.46

แม้เป็นประเด็นที่คู่ค้าให้ความสำคัญไม่สูง แต่ยังคงมีผลกระทบต่อองค์กรในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าบทบาทของบุคลากร กนอ. ยังคงเป็น “ปัจจัยเอื้อสำคัญ” ต่อคุณภาพการให้บริการ การประสานงาน และความเชื่อมั่นของคู่ค้า และจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ

6. ประเด็นด้านการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล (ประเด็น F)

ค่าเฉลี่ย

- แกน Y = 2.53
- แกน X = 2.29

คู่ค้าให้ความสำคัญต่อความสอดคล้องของการดำเนินงาน กนอ. กับนโยบายภาครัฐ โดยเฉพาะประเด็นด้านความยั่งยืน สิ่งแวดล้อม และทิศทางการส่งเสริมอุตสาหกรรมแห่งอนาคต ซึ่งแม้ผลกระทบต่อองค์กรไม่สูงมาก แต่เป็นประเด็นที่ต้องรักษามาตรฐานและความต่อเนื่อง

7. ความเห็นในประเด็นอื่นๆ (ประเด็น G)

ค่าเฉลี่ย

- แกน Y = 2.39
- แกน X = 2.17

เป็นประเด็นที่มีผลกระทบน้อยที่สุด แต่ยังเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญที่สะท้อนความต้องการเฉพาะด้านของคู่ค้าในแต่ละพื้นที่ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประกอบการพัฒนานิคมเชิงพื้นที่ต่อไป

สรุปภาพรวมเชิงยุทธศาสตร์

ประเด็นต้องให้ความสำคัญเร่งด่วน (High Priority Zone)

✓ การบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม (B)

✓ กฎหมายและข้อบังคับ (A)

✓ ค่าธรรมเนียมและโครงสร้างต้นทุน (C)

ประเด็นต้องพัฒนาเพื่อตอบสนองความคาดหวังของคู่ค้า (Stakeholder-driven Zone)

✓ สิทธิประโยชน์และการตลาด (E)

ประเด็นต้องรักษามาตรฐานปฏิบัติการ (Maintain Performance Zone)

✓ บุคลากร กนอ. (D)

✓ ความสอดคล้องตามนโยบายรัฐบาล (F)

ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อ กนอ.

1. **ยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการนิคม (Key Priority)**
   - มุ่งพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน บริการอำนวยความสะดวก และความคล่องตัวด้านการอนุญาต
2. **สร้างมาตรฐานด้านกฎหมายและข้อบังคับที่โปร่งใสยิ่งขึ้น**
   - ปรับปรุงคู่มือ ขั้นตอน และระบบสื่อสาร เพื่อความชัดเจนและลดความเสี่ยงต่อข้อร้องเรียน
3. **ทบทวนโครงสร้างค่าธรรมเนียมให้เหมาะสมและแข่งขันได้**
   - จัดรูปแบบค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรม โปร่งใส และสะท้อนคุณค่าของบริการ
4. **เสริมมาตรการสิทธิประโยชน์และการตลาดเชิงรุกเพื่อดึงดูดการลงทุน**
   - ใช้ข้อมูลเชิงพื้นที่และกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย (S-Curve) กำหนดกลยุทธ์เฉพาะกลุ่ม
5. **พัฒนาศักยภาพบุคลากร กนอ. ให้เป็น “Service Excellence Workforce”**
   - ส่งเสริมทักษะการสื่อสาร บริการ และการบริหารความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.6 ทัศนคติของผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมต่อการดำเนินงานของ กนอ.

ทัศนคติของคู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน) ต่อการดำเนินงานของ กนอ. ผลการประเมินทัศนคติของคู่ค้า (ผู้ร่วมดำเนินงาน) จำนวน 35 ราย ในปี 2568 สะท้อนภาพรวมการรับรู้เชิงบวกอย่างมากต่อบทบาทและการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.54 คะแนน อยู่ในระดับ “ทัศนคติดีมาก/เห็นด้วยอย่างยิ่ง” แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม การดูแลชุมชน และความสามารถในการส่งเสริมเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม

1. ทัศนคติโดยรวมต่อการดำเนินงานของ กนอ. (ตารางที่ 11.20)

ผู้เข้าร่วมดำเนินงานประเมินการทำงานของ กนอ. ในภาพรวมได้ 4.54 คะแนน (SD = 0.47) ซึ่งสะท้อนความพึงพอใจต่อบทบาทของ กนอ. ในการสนับสนุน พัฒนา และกำกับดูแลนิคมอุตสาหกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ถึงการทำงานเชิงรุก การให้บริการที่โปร่งใส และระบบสนับสนุนที่ตอบโจทย์การดำเนินงานของภาคธุรกิจ

2. ทัศนคติต่อการดำเนินงานในรายด้าน (ตารางที่ 11.21)

ผลการประเมินรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับทัศนคติดีมาก โดยเฉพาะด้านผลกระทบเชิงบวกที่เกิดขึ้นกับชุมชนในมิติต่างๆ

2.1 ด้านการดำเนินงานของ กนอ. (ค่าเฉลี่ย 4.53)

คู่ค้าสะท้อนว่ากนอ.มีประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานเป็นระบบ และมีความชัดเจนด้านกระบวนการบริการ โดยให้คะแนนสูงในเรื่อง

- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- การสนับสนุนการดำเนินงาน
- การแก้ไขปัญหาและดูแลผู้ร่วมดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

2.2 ด้านผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.54)

เป็นกลุ่มประเด็นที่สะท้อน “ผลลัพธ์เชิงคุณค่า” ของการดำเนินงาน กนอ. ผ่านมิติต่างๆ ได้แก่

- ด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน (4.57 คะแนน) มีความโดดเด่นเรื่องน้ำ อากาศ ของเสีย และการจัดการผลกระทบสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- ด้านสังคมของชุมชน (4.47 คะแนน) ส่งเสริมคุณภาพชีวิต สร้างอาชีพ และสนับสนุนการศึกษา
- ด้านเศรษฐกิจของชุมชน (4.59 คะแนน – สูงที่สุด) แสดงให้เห็นว่า กนอ. ช่วยยกระดับเศรษฐกิจการจ้างงาน และสร้างรายได้ให้ชุมชนอย่างชัดเจน

3. ทัศนคติต่อการบริหารจัดการและผลลัพธ์ภาพรวม (ตารางที่ 11.22)

ผลประเมินภาพรวมในตารางที่ 11.22 มีค่าเฉลี่ย 4.54 คะแนน (SD = 0.27) อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” สะท้อนภาพลักษณ์ของ กนอ. ในฐานะหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่บริหารจัดการด้วยมาตรฐานสูงในทุกมิติ

3.1 ด้านการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม (4.54 คะแนน)

คู่ค้าประเมินว่า กนอ. มีความเข้มแข็งด้าน

- ธรรมาภิบาล
- การสื่อสารแบบ Two-Way Communication ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล
- การบริหารความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม
- การสนับสนุนด้านพลังงานหมุนเวียนและนวัตกรรม

3.2 ด้านผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ (4.53 คะแนน)

ผลลัพธ์เชิงบวกที่เด่นชัด ได้แก่

- การบริหารจัดการน้ำและของเสียอย่างยั่งยืน
- การลดก๊าซเรือนกระจก
- การสร้างอาชีพและเพิ่มคุณภาพชีวิตชุมชน
- การส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นและกระจายรายได้

- การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และ PDPA

โดยเฉพาะด้าน เศรษฐกิจของชุมชน (4.55–4.67 คะแนน) ซึ่งเป็นจุดแข็งที่สุดของ กนอ. ในปีประเมินนี้

ข้อสรุปเชิงยุทธศาสตร์

ผลการประเมินทัศนคติสะท้อนประเด็นสำคัญดังนี้

1. กนอ. ได้รับการยอมรับในฐานะองค์กรที่มีมาตรฐานสูงด้านธรรมาภิบาล การบริหารงาน และการสื่อสารสาธารณะ
2. ผลลัพธ์เชิงบวกต่อชุมชนด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเป็นจุดแข็งสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นอย่างยั่งยืน
3. เครื่องมือดิจิทัลและระบบสื่อสาร Two-Way Communication ช่วยยกระดับประสบการณ์ของผู้ร่วมดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม
4. ความสามารถในการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนสู่เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (Eco Industrial Town)
5. ระดับคะแนนสูงในทุกมิติแสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง กนอ. กับคู่ค้า และเป็นฐานสำคัญของความร่วมมือในอนาคต

4.7 การกำกับดูแลกิจการและกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.

ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ. (ตารางที่ 11.23)**

ผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมดำเนินงานต่อการกำกับดูแลกิจการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงมากต่อมาตรฐานด้านธรรมาภิบาลของ กนอ. โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” สะท้อนถึงการดำเนินงานบนพื้นฐานของความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การตรวจสอบได้ และการปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด

1. การปฏิบัติตามกฎระเบียบและการบริการ (คะแนนเฉลี่ย 4.58)

เป็นประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมดำเนินงานมีความเชื่อมั่นว่า กนอ. ดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างโปร่งใส เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ ส่งผลให้การบริการมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้ในทุกกระบวนการ

2. การป้องกันทุจริตและการบริหารผลประโยชน์ทับซ้อน (คะแนนเฉลี่ย 4.57)

ผลการประเมินชี้ว่ากนอ. มีมาตรการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การป้องกันการทุจริตและการรับสินบนอย่างจริงจัง เช่น การควบคุมการใช้ทรัพย์สินขององค์กร การกำกับดูแลการตัดสินใจเชิงนโยบาย และการป้องกันการนำข้อมูลภายในไปใช้ในทางที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. การรับฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คะแนนเฉลี่ย 4.46)

ผู้เข้าร่วมประเมินว่า กนอ. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถเสนอความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก และมีระบบคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง

4. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส (คะแนนเฉลี่ย 4.42)

สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานเชิงรุกด้านความโปร่งใสของ กนอ. ผ่านการเปิดเผยข้อมูลทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อสาธารณะและคู่ค้าทางธุรกิจ

5. การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (คะแนนเฉลี่ย 4.63)

ประเด็นนี้ได้รับคะแนนสูงมาก สะท้อนถึงความเข้มแข็งของระบบกำกับดูแลภายใน การดำเนินงานตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ ของรัฐอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้ กนอ. เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจที่มีมาตรฐานการบริหารจัดการที่ดี

6. ความเป็นธรรมในการแข่งขัน (คะแนนเฉลี่ย 4.50)

กนอ. ได้รับการประเมินว่าเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมการแข่งขันอย่างเป็นธรรม กำกับดูแลการทำธุรกิจตามหลักความเป็นกลาง และป้องกันการใช้ข้อมูลที่ไม่เปิดเผยเพื่อสร้างความได้เปรียบที่ไม่เหมาะสม

7. จริยธรรมและคุณธรรมของบุคลากร (คะแนนเฉลี่ย 4.60)

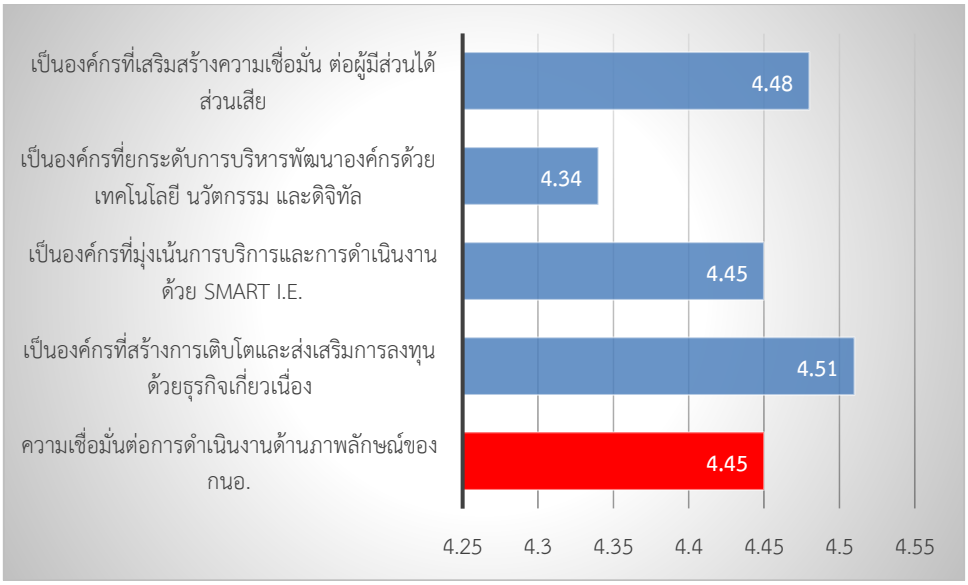
เป็นหนึ่งในประเด็นที่โดดเด่นที่สุด สะท้อนภาพลักษณ์เชิงจริยธรรมของบุคลากร กนอ. ที่มีความซื่อสัตย์ รับผิดชอบ มีจิตสำนึกในการบริการ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้

ข้อสรุปเชิงยุทธศาสตร์

1. **กนอ. มีระบบกำกับดูแลกิจการที่แข็งแกร่งและเชื่อถือได้** ครอบคลุมทั้งด้านกฎหมาย จริยธรรม การบริการ และการกำกับความเสี่ยง
2. **ผลคะแนนสูงแทบทุกมิติสะท้อนความยั่งยืนของการบริหารตามหลัก GOOD GOVERNANCE** และบ่งชี้ว่ากนอ. เป็นองค์กรที่ได้รับความเชื่อมั่นในระดับสูงจากผู้ร่วมดำเนินงานในทุกกลุ่ม
3. **ความโปร่งใสและจริยธรรมของบุคลากรถือเป็นจุดแข็งสำคัญ** ที่สร้างความเชื่อถือและความต่อเนื่องของนโยบายองค์กร
4. **การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส** เป็นแนวปฏิบัติที่ช่วยยกระดับความโปร่งใสของ กนอ. และควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
5. **ควรนำผลการประเมินไปใช้เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรด้านธรรมาภิบาล** เพื่อขยายความร่วมมือกับนักลงทุน ผู้ประกอบการ และชุมชนโดยรอบอย่างยั่งยืน

4.8 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ.

แผนภาพที่ 28 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ของ กนอ.



ผลการประเมินความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานด้าน “ภาพลักษณ์องค์กร” ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) มีคะแนนเฉลี่ยในระดับ “เชื่อมั่นมากที่สุด” อยู่ในช่วง 4.34–4.51 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า กนอ. ได้รับการรับรู้ในฐานะองค์กรสาธารณะด้านอุตสาหกรรมที่มีมาตรฐานและมีบทบาทเชิงรุกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาอุตสาหกรรมในประเทศ

1. กนอ. ในฐานะองค์กรที่สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น “เป็นองค์กรที่เสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.48 แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไว้วางใจต่อแนวทางบริหารจัดการของ กนอ. โดยเฉพาะด้านธรรมาภิบาล การสื่อสารเชิงรุก และความสามารถในการสร้างความมั่นใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมในแต่ละพื้นที่

2. ภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม และดิจิทัล (Digital & Innovation Image)

ประเด็น “เป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนการบริหารด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และดิจิทัล” มีคะแนนเฉลี่ย 4.34 แม้จะเป็นประเด็นที่มีคะแนนต่ำสุดในกลุ่ม แต่ยังอยู่ในระดับสูงมาก สะท้อนว่ากลุ่มผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น Smart Service, Online EIA Tracking, One Stop Service แต่ยังมีโอกาสในการขยายระบบเชิงดิจิทัลให้ครอบคลุมงานบริการที่หลากหลายมากขึ้น

3. บทบาทของ กนอ. ในฐานะหน่วยงานขับเคลื่อน SMART I.E.

ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่า กนอ. เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและยกระดับพื้นที่อุตสาหกรรมให้เป็น SMART Industrial Estate โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.45 ซึ่งสะท้อนการรับรู้ในด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม การใช้ระบบตรวจวัดคุณภาพอากาศ–น้ำแบบเรียลไทม์ การจัดการของเสีย และการดำเนินงานภายใต้มาตรฐานสากล เช่น AA1000SES และ Eco Industrial Town

4. ความเชื่อมั่นด้านโครงสร้างบริหารและการส่งเสริมการลงทุน

ประเด็น “เป็นองค์กรที่สร้างการเติบโตและส่งเสริมการลงทุนอย่างต่อเนื่อง” มีคะแนนเฉลี่ยสูงถึง 4.51 แสดงถึงความเชื่อมั่นในบทบาทของ กนอ. ในฐานะกลไกสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจและการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการลงทุน ทั้งในระดับประเทศและภูมิภาค

5. ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อการดำเนินงานด้านภาพลักษณ์ กนอ.

คะแนนเฉลี่ยภาพรวมอยู่ที่ 4.45 ซึ่งสะท้อนการรับรู้เชิงบวกของสังคมและผู้ใช้บริการว่ากนอ.เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์มั่นคง น่าเชื่อถือ และมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมไทยในระยะยาว

ข้อสรุปสำคัญเชิงนโยบาย

1. **ความเชื่อมั่นต่อองค์กรสูงมาก** เป็นฐานสำคัญสำหรับการขยายความร่วมมือกับภาคเอกชนและชุมชนในอนาคต
2. **คะแนนด้านดิจิทัลและนวัตกรรมมีช่องว่างพัฒนา** เช่น การเพิ่มระบบบริการออนไลน์, การสร้าง Data Platform สำหรับผู้ประกอบการ
3. **ควรเสริมการสื่อสารเชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับบทบาทของ กนอ.** ในการขับเคลื่อน Smart I.E., ESG Industry และการกำกับดูแลสิ่งแวดล้อม
4. **การส่งเสริมความร่วมมือกับนักลงทุนและผู้ใช้บริการ** ควรใช้ข้อมูลความเชื่อมั่นที่เป็นบวกนี้เป็นฐานในการสร้าง Engagement Program ใหม่ๆ

4.9 การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ. (ECO INDUSTRIAL ESTATES)

1) การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.

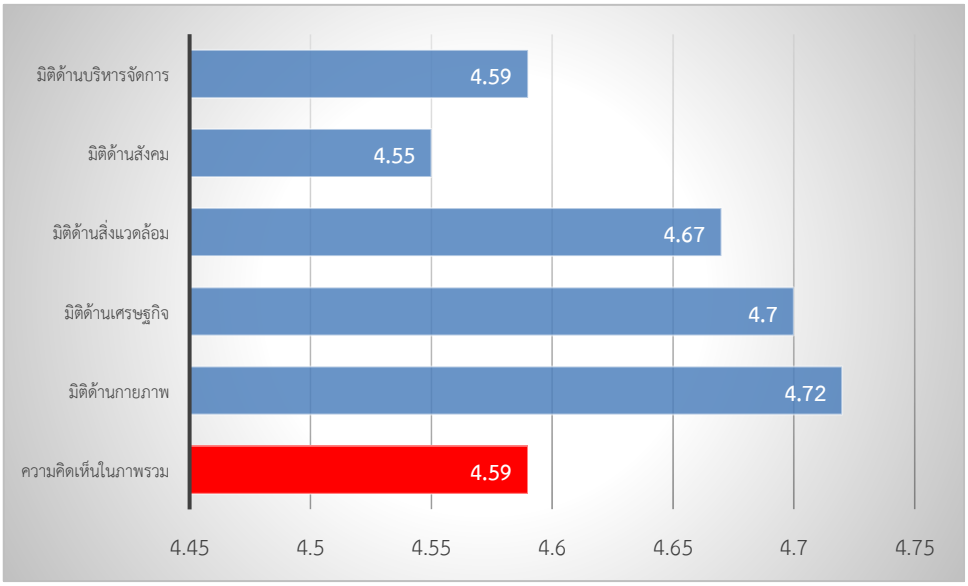
ผลการศึกษาพบว่า ผู้พัฒนาและผู้บริหารนิคมอุตสาหกรรมมี “การรับรู้ถึงความสำคัญ” ของการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.75 อยู่ในระดับ “สำคัญมากที่สุด” ทั้งในมิติวัฏจักรการพัฒนานิคมและขนาดพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม โดยเฉพาะนิคมขนาดเกิน 3,000 ไร่ที่ให้คะแนนความสำคัญสูงสุด (4.85 คะแนน) สะท้อนว่าการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศถูกมองว่าเป็น “ยุทธศาสตร์หลัก” ในการยกระดับศักยภาพและความน่าเชื่อถือของนิคมอุตสาหกรรมไทยในระยะยาว

สำหรับ “ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. ในการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ” มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.57 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” แสดงให้เห็นว่าผู้พัฒนานิคมฯ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นในบทบาทของ กนอ. ในการกำหนดมาตรการ มาตรฐาน และการขับเคลื่อนโครงการเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศอย่างต่อเนื่อง โดยนิคมในระยะไม่มีพื้นที่ขายคงเหลือมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (4.67 คะแนน) สะท้อนว่าการดำเนินงานของ กนอ. มีส่วนช่วยรักษาคุณภาพสภาพแวดล้อมและภาพลักษณ์นิคมที่พัฒนาเต็มศักยภาพแล้ว ขณะที่นิคมขนาดต่างๆ ให้คะแนนอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน (4.53–4.63 คะแนน) แสดงถึงความเชื่อมั่นที่สม่ำเสมอในทุกกลุ่มขนาดพื้นที่

โดยสรุป ผลการสำรวจชี้ให้เห็นว่า ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมมีทั้งการรับรู้ด้านความสำคัญและความพึงพอใจต่อบทบาทของ กนอ. ในการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งเป็นฐานสำคัญต่อการผลักดันนโยบายเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศในระยะต่อไป ทั้งในมิติความสามารถในการแข่งขันของนิคมฯ และความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมโดยรอบ

2) ความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.

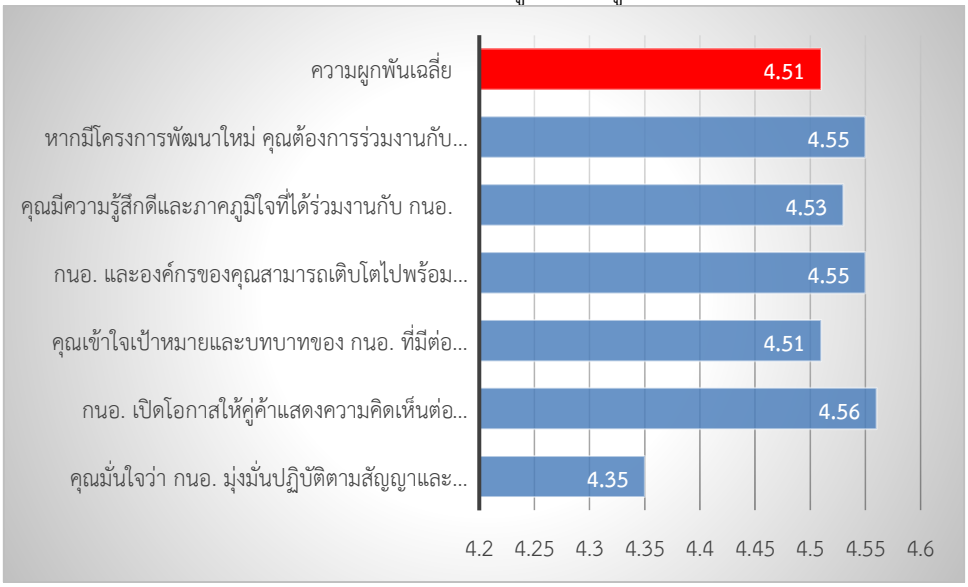
แผนภาพที่ 29 ความคิดเห็นต่อผลกระทบจากการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของ กนอ.



แผนภาพที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย “การรับรู้ต่อการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมอุตสาหกรรม” แยกเป็น 2 มิติหลัก ได้แก่ ระดับ “ความสำคัญต่อการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ” และระดับ “ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ.” ซึ่งปรากฏว่าทั้งสองมิติมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าระดับ 4.50 ขึ้นไป โดยความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวม 4.75 และความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวม 4.57 สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศของนิคมฯ เป็นประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ที่จำเป็นต้องดำเนินการต่อเนื่อง และมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กนอ. ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งระบบ

4.10 ความผูกพัน

แผนภาพที่ 30 ความคิดเห็นต่อความผูกพันของผู้ร่วมค้าที่มีต่อ กนอ.



ผลการประเมินความผูกพันของผู้ร่วมดำเนินงานต่อการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) สะท้อนให้เห็นระดับความผูกพันในภาพรวมที่เข้มแข็ง โดยมี คะแนนเฉลี่ย 4.51 ซึ่งอยู่ในระดับ “ผูกพันมากที่สุด” แสดงให้เห็นว่า ผู้ร่วมดำเนินงานมีความเชื่อมั่นต่อบทบาทของ กนอ. ในการกำกับดูแลโครงการ การสนับสนุนการพัฒนาพื้นที่อุตสาหกรรม และการทำงานร่วมกันในระยะยาว

1. **ความเชื่อมั่นต่อโครงการพัฒนาในอนาคต**

ผู้ร่วมดำเนินงานมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า หากมีโครงการพัฒนาใหม่ พวกเขามีความพร้อมและยินดีที่จะร่วมมือกับ กนอ. โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.55 สะท้อนถึงความไว้วางใจที่มีต่อมาตรฐานการบริหารจัดการและการดำเนินงานของ กนอ. ทั้งในด้านกฎหมาย กระบวนการอนุมัติ และการกำกับดูแลพื้นที่อุตสาหกรรมในอนาคต

2. **ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงาน (Sense of Belonging)**

ผู้ร่วมดำเนินงานจำนวนมากระบุว่า “มีความรู้สึกผูกพันและภาคภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับ กนอ.” โดยให้คะแนนเฉลี่ย 4.53 ซึ่งเป็นหนึ่งในประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงที่สุด แสดงให้เห็นถึงความผูกพันในเชิงอารมณ์และความรู้สึกเป็นทีมร่วมกัน ซึ่งมีความสำคัญต่อความร่วมมือในระยะยาว

3. **การสนับสนุนจากองค์กรและโครงสร้างบริหารของ กนอ.**

ด้านการสนับสนุนจาก กนอ. และองค์การของศูนย์อุตสาหกรรมที่เชื่อมโยงกับโครงการ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.55 ซึ่งเป็นอีกจุดแข็งที่โดดเด่น สะท้อนให้เห็นว่าโครงสร้างองค์กร การเชื่อมโยงระหว่างส่วนกลาง–พื้นที่ และการบริหารจัดการทรัพยากรของ กนอ. ช่วยเพิ่มความมั่นใจให้ผู้ร่วมดำเนินงานว่าการดำเนินงานทางธุรกิจและโครงการพัฒนาจะได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอและราบรื่น

4. **ความมั่นใจในแนวทางและนโยบายของ กนอ.**

ความเชื่อมั่นในแนวทางการพัฒนาและทิศทางขององค์กรได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.51 แสดงให้เห็นว่าผู้ร่วมดำเนินงานมีความเห็นว่า กนอ. ดำเนินงานภายใต้นโยบายที่มีความชัดเจน โปร่งใส และเป็นประโยชน์ต่อภาคธุรกิจ

5. **การส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น**

ผู้ร่วมดำเนินงานให้คะแนนด้าน “การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น” อยู่ที่ 4.56 ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดสะท้อนว่า กนอ. มีกลไกการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพ และเป็นจุดแข็งสำคัญของความสัมพันธ์เชิงพันธมิตร

6. ด้านภาพลักษณ์และแนวคิดเชิงบวกต่อ กนอ.

แม้ว่าประเด็นด้านภาพลักษณ์องค์กรจะมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดที่ 4.35 แต่ยังคงจัดอยู่ในระดับ “ผูกพันมากที่สุด” แสดงให้เห็นว่ายังมีโอกาสที่ กนอ. จะยกระดับการสื่อสารเชิงภาพลักษณ์และระบบคุณค่าขององค์กร เพื่อเสริมความรับรู้ในด้านอัตลักษณ์องค์กรและบทบาทในระดับประเทศ

สรุปเชิงยุทธศาสตร์

ผลการประเมินในภาพรวมสามารถสรุปเป็นสาระสำคัญสำหรับผู้บริหารได้ดังนี้

1. ความผูกพันโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก (4.51) สะท้อนถึงความไว้วางใจ ความมั่นใจ และการยอมรับของผู้ร่วมดำเนินงานต่อ กนอ.

2. คะแนนที่สูงในประเด็นการมีส่วนร่วมและการแสดงความคิดเห็น (4.56) ชี้ให้เห็นว่ากลไกการมีส่วนร่วมเป็นจุดแข็งของ กนอ.

3. ความผูกพันเชิงอารมณ์และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นปัจจัยที่สนับสนุนความสัมพันธ์ระยะยาวอย่างมาก

4. ด้านภาพลักษณ์ยังมีช่องว่างบางประการ ซึ่งสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้ เช่น การประชาสัมพันธ์บทบาท กนอ. ให้เป็นที่รับรู้ในวงกว้างและสื่อสารความสำเร็จขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

5. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

ผลการสำรวจในปี 2568 สะท้อนว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก แต่ยังมีประเด็นสำคัญที่ควรพัฒนาเพื่อยกระดับมาตรฐานนิคมอุตสาหกรรมให้สอดคล้องกับแนวคิด Smart I.E. และความคาดหวังของผู้ประกอบการที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วขึ้น ดังนี้

1. เพิ่มความชัดเจนและความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ

แม้คะแนนรวมของกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก แต่ผู้ประกอบการยังคาดหวังระบบที่ “ง่ายกว่า–เร็วกว่า–ตรวจสอบสถานะได้” จึงควรเร่งพัฒนา Digital Workflow, ระบบติดตามงานออนไลน์ และลดการใช้เอกสารซ้ำซ้อน โดยเฉพาะงานอนุมัติ–อนุญาต และการติดต่อฝ่ายเทคนิคที่เป็นงานสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของโรงงาน

2. ยกระดับคุณภาพข้อมูลข่าวสารและช่องทางการสื่อสาร

ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลที่ “ครบถ้วน ทันสมัย และเข้าถึงง่าย” จึงควรปรับปรุง Website / LINE OA / Portal ให้เป็นช่องทางกลางในการรับข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งขยายระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Auto-notification) เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ปรับผังและการจัดการพื้นที่ให้สอดคล้องกับลักษณะกิจการ

คะแนนด้านความเหมาะสมของพื้นที่และการจัดสรรที่ดินยังเป็นประเด็นพัฒนา ควรปรับแนวคิด “ Flexible Land-use” เพิ่มความยืดหยุ่นการใช้พื้นที่ และจัดทำชุดข้อมูลพื้นที่ (Site Information Package) ที่ชัดเจนเพื่อช่วยผู้ประกอบการตัดสินใจได้เร็วขึ้น

4. พัฒนาระบบ OSS – One Stop Service ให้สมบูรณ์

ผู้ประกอบการเห็นว่าระบบ OSS ยังมีจุดติดขัดบางประการ ควรปรับให้เป็น “Smart OSS Platform” ที่รวมทุกบริการไว้ในระบบเดียว ทั้งเอกสาร การนัดหมาย การรับเรื่องร้องเรียน และการขอคำปรึกษาออนไลน์

5. เสริมมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยเชิงรุก

แม้ผู้ใช้บริการพึงพอใจในภาพรวม แต่ความคาดหวังด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยยังเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง กนอ. ควรนำระบบตรวจสอบแบบ Real-time (AIoT) มาใช้ เช่น คุณภาพน้ำ–อากาศ การจัดการของเสีย และการแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉิน เพื่อสนับสนุนการยกระดับสู่เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ

6. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพและระบบจราจร

ประเด็นที่ผู้ใช้บริการสะท้อนมากที่สุดคือ “พื้นที่จอดรถ” และ “การจัดระเบียบการจราจร” ควรจัดการพื้นที่ใหม่ให้เพียงพอ นำเทคโนโลยี Smart Traffic / Smart Parking มาใช้ รวมทั้งพัฒนาพื้นที่สีเขียวเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตในนิคมฯ

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของคู่ค้า (ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม / ผู้ร่วมดำเนินงาน)

คู่ค้าเป็นกลุ่มสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการบริหารนิคมอุตสาหกรรม และเป็นผู้ขับเคลื่อนบริการหลายมิติในพื้นที่ ผลสำรวจชี้ให้เห็นโอกาสสำคัญในการเพิ่มความสามารถการแข่งขันของเครือข่ายนิคมร่วมดำเนินงาน ดังนี้

1. **เสริมความร่วมมือด้านข้อมูลและมาตรฐานการบริหารนิคมฯ ให้เป็นหนึ่งเดียว**

ควรกำหนด “มาตรฐานกลาง (Common Operating Standards)” สำหรับนิคมร่วมดำเนินงาน โดยเชื่อมระบบข้อมูลพื้นที่ โครงสร้างพื้นฐาน และบริการต่างๆ ให้เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของ กนอ. ที่สอดคล้องและเป็นมาตรฐานเดียวทั่วประเทศ

2. **พัฒนากลไกการกำกับดูแลและการตรวจประเมินเชิงคุณภาพ**

เพื่อให้มาตรฐานบริการของคู่ค้ามีความสมดุล ควรปรับปรุงระบบประเมินผลรายปี (Annual Performance Audit) และเพิ่ม Core KPIs เช่น การบริหารสิ่งแวดล้อม การบริการผู้ประกอบการ การจัดการข้อร้องเรียน และศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน

3. **สร้างแพลตฟอร์มความร่วมมือด้านการตลาดและการดึงดูดนักลงทุน**

ผู้ร่วมดำเนินงานหลายรายต้องการความช่วยเหลือด้านข้อมูลนักลงทุน การวิเคราะห์อุตสาหกรรม และกิจกรรมส่งเสริม จึงควรพัฒนา “Investor Support Platform” ร่วมกัน เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับนิคมคู่แข่งทั้งในและต่างประเทศ

4. **ส่งเสริมการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน Green & Eco Industrial Town**

คู่ค้าจำนวนมากสะท้อนความคาดหวังในการสนับสนุนองค์ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ควรจัดทำคู่มือมาตรฐาน (ECO Guideline) และระบบตรวจติดตามแบบดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารพื้นที่สู่มาตรฐานสีเขียวได้อย่างต่อเนื่อง

5. **สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารโครงการและบริการลูกค้า**

คู่ค้าสามารถยกระดับประสิทธิภาพได้โดยใช้ระบบ Smart Estate Management เช่น GIS พื้นที่, ระบบซ่อมบำรุงออนไลน์ (CMMS), ระบบแจ้งเหตุ–แก้ปัญหาออนไลน์ และ Dashboard สำหรับวิเคราะห์ลูกค้าในแต่ละนิคม

6. **ขยายความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรและเพิ่มทักษะผู้บริหารนิคมฯ**

เพื่อให้คุณภาพบริการมีความสม่ำเสมอ ควรจัดทำโครงการ “Estate Manager Academy” ร่วมกับคู่ค้า สำหรับการพัฒนาเจ้าหน้าที่ในด้าน การบริการลูกค้า, สิ่งแวดล้อม, ความปลอดภัย และการประสานงานกับชุมชน

สรุปย่อสำหรับใช้ในบทสรุปผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะทั้งหมดมุ่งยกระดับคุณภาพบริการของนิคมอุตสาหกรรมให้สอดคล้องกับเป้าหมาย Smart I.E., Eco Industrial Town และมาตรฐาน SE-AM โดยมีแนวทางหลักคือ การเร่งพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม, การยกระดับคุณภาพบริการด่านหน้า, การประสานงานกับคู่ค้าให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และการบริหารสิ่งแวดล้อมเชิงรุก เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และเสริมศักยภาพการแข่งขันของพื้นที่อุตสาหกรรมไทยในระยะยาว