รายงานฉบับย่อสำหรับผู้บริหาร (EXECUTIVE REPORT)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่สำคัญของ กนอ.
(ภาพรวมทุกนิคมฯ/ท่าเรือฯ)

โครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กนอ.
ประจำปี 2569

โดย

บริษัท ไทเกอร์ แอดไวซิ่ง กรุ๊ป จำกัด
(Tiger Advising Group Co., Ltd.)

สารบัญ

หน้า

1. บทนำ 1
1.1 หลักการและเหตุผล 1
1.2 วัตถุประสงค์ 1
1.3 กรอบแนวคิดในการสำรวจ 2
1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน 3
1.5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 4
1.6 การแปลผลการสำรวจ 4
2. สรุปผลการสำรวจ 5
2.1 ผลการสำรวจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ 5
2.2 ผลการสำรวจของผู้ส่งมอบ 12
2.3 ผลการสำรวจของสื่อมวลชน 23
2.4 ผลการสำรวจของคู่ความร่วมมือ 30
3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน 39

1. บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การพัฒนาอุตสาหกรรมเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนิคมอุตสาหกรรมซึ่งเป็นแหล่งรวมกลุ่มของโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตสินค้าเพื่อการส่งออกและบริโภคภายในประเทศ นอกจากนี้ ท่าเรืออุตสาหกรรมยังเป็นจุดเชื่อมต่อสำคัญในการขนส่งวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์สำเร็จรูประหว่างประเทศ ดังนั้น การบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมอย่างมีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีบทบาทหลักในการจัดสรรที่ดินเพื่อตั้งนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม รวมถึงการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในนิคมและท่าเรือเหล่านั้น ดังนั้น ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ กนอ. จึงส่งผลโดยตรงต่อการลงทุนและการเติบโตของภาคอุตสาหกรรมในประเทศ (Chokthammachot, 2020; Pangsapa, 2021)

อย่างไรก็ตาม ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา กนอ. ต้องเผชิญกับความท้าทายและข้อวิจารณ์จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม ทั้งในด้านการบริหารจัดการ การกำกับดูแลกิจการ และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม (Nikomborirak, 2019; Chanroensri, 2022) ประเด็นเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ กนอ. ในสายตาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ซึ่งในที่สุดอาจนำไปสู่ปัญหาในการดำเนินงานและการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศในระยะยาว

นอกจากนี้ ในช่วงที่ผ่านมา กนอ. ได้ริเริ่มนโยบายและแผนงานสำคัญหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาความต่อเนื่องในการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในสถานการณ์วิกฤติหรือภาวะฉุกเฉิน (Industrial Estate Authority of Thailand, 2021) อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของแผน BCP ขึ้นอยู่กับการยอมรับและความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาและประเมินระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กนอ. รวมถึงแผน BCP เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นไปที่การสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กนอ. ได้แก่ หน่วยงานกำกับดูแล ผู้ถือหุ้น ผู้ส่งมอบ สื่อมวลชน และคู่ความร่วมมือ โดยครอบคลุมทั้งนิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเองจำนวน 14 แห่ง และท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด ผลการศึกษาจะช่วยให้ กนอ. ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารจัดการ พัฒนากลยุทธ์ในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานของ กนอ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และในที่สุดจะนำไปสู่การสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของโครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรมประจำปี 2569 มีดังนี้

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

1.3 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

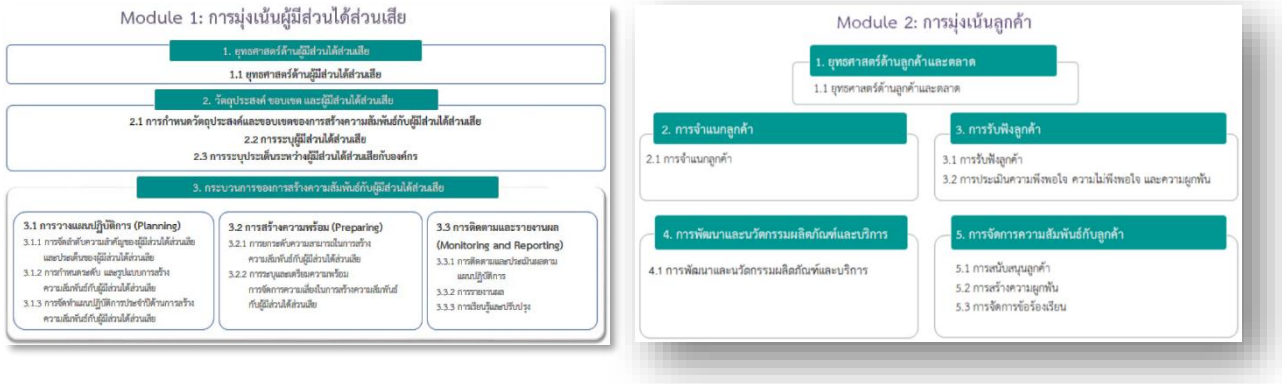
หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (SE-AM)

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

1) องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากบริบทการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งองค์กร/หน่วยงานชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดซึ่งมีโอกาสได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานในอนาคตตามบริบททิศทางการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ

2) องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ดำเนินงานและส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ต่อรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งองค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอนาคต ซึ่งมีโอกาสดำเนินงานและส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อรัฐวิสาหกิจ

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



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

1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญประจำปี 2569 มีดังนี้

ตารางที่ 1 ขอบเขตงานของการสำรวจทัศนคติ ความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญของ กนอ. รวมทั้งวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ.

เป้าหมายการศึกษา	ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ	วิธีการรวบรวมข้อมูล	จำนวนตัวอย่าง	ผลลัพธ์
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญตามแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ กนอ. ปีงบประมาณ 2566 - 2570 (ทบทวนปีงบประมาณ 2569)				
• **หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ** • **ผู้ส่งมอบ** • **สื่อมวลชน** • **คู่ความร่วมมือ**	• ความพึงพอใจ • ความไม่พึงพอใจ • ความต้องการ • ความคาดหวัง • ทัศนคติ • ความกังวล • ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. • การรับรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กนอ. และการรับรู้เกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)	Structured Interview หรือวิธีการอื่นที่ กนอ. เห็นชอบ	• จำนวนตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่สำคัญเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้	• เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale (+1ถึง+5) หรือ (-1ถึง-5) • ☐ เชิงคุณภาพ มีปฏิสัมพันธ์/ร่วมงานกับ กนอ. มาไม่น้อยกว่า 1 ปี)

1.4.1 ที่ปรึกษาต้องจัดทำรายงานผลการศึกษา พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะ แนวทาง และแผนงานเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของ กนอ. โดยต้องทำการวิเคราะห์และประมวลผลการศึกษาอย่างน้อย ดังนี้

1) รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญ โดยวิเคราะห์และประมวลผลการศึกษา ดังนี้

- วิเคราะห์และประมวลผลจำแนกรายกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาพรวมและรายด้าน)
- วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาของความไม่พึงพอใจ
- เปรียบเทียบผลการศึกษาครั้งนี้และที่ผ่านมา ย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี (ถ้ามี)

1.4.2 ที่ปรึกษาจะต้องจัดให้มีการสัมมนาเพื่อรายงานผลการศึกษา ให้แก่ กนอ. และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณ 200 คน เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ. ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและเข้าให้ถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ รวม 1 ครั้ง โดยที่ปรึกษาเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย เช่น ค่าสถานที่ ค่าอาหาร เครื่องดื่ม ฯลฯ และจัดทำเอกสารประกอบการสัมมนาทั้งหมด ทั้งนี้ ที่ปรึกษาจะต้องจัดการสัมมนารายงานผลการศึกษาภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ กนอ. ให้ความเห็นชอบ (ตรวจรับงาน) ต่อรายงานฉบับย่อสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) และรายงานฉบับสมบูรณ์ ตามข้อ 10 ผลงานที่จะต้องส่งมอบ (การส่งมอบงวดงานที่ 3) ซึ่งที่ปรึกษาจะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการจัดสัมมนารายงานผลการศึกษาให้แก่ กนอ. ภายใน 5 วันทำการ หลังจากการสัมมนาฯ เสร็จสิ้นลง

1.5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญของ กนอ.

ลำดับที่	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
1	ผู้แทนหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ	5
2	ผู้ส่งมอบ	163
	บริษัทที่ให้บริการสาธารณูปโภค ได้แก่ GUSCO, EASTWATER, GETCO และ BPEC	4
	ผู้ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน น้ำ ไฟฟ้า และโทรคมนาคม ในพื้นที่ 53 แห่ง แห่งละ 3 ราย	159
3	สื่อมวลชน	5
4	คู่ความร่วมมือ	58
	หน่วยงานระดับจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานส่วนภูมิภาคในพื้นที่ 53 แห่ง	53
	หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา หน่วยตรวจประเมิน และหน่วยงานตาม MOU/MOA	5
	รวม	231

1.6 การแปลผลการสำรวจ

การแปลผลคะแนนของความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเด็นสามารถนำมาแปลผลได้ตามเกณฑ์การแปลความหมายตามช่วงคะแนนของเบสท์ (Best, 1977)[1] ดังนี้

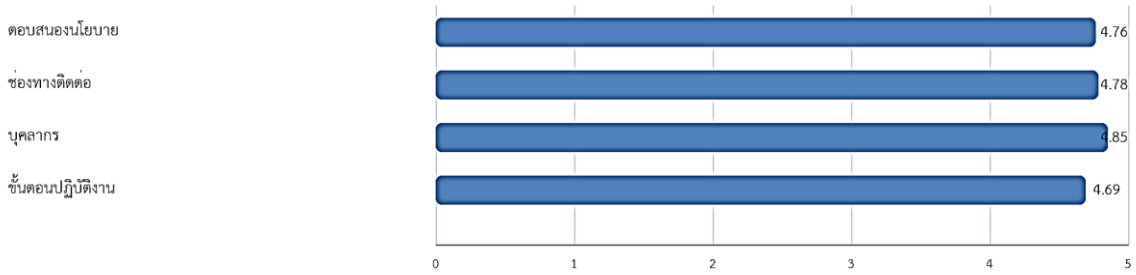
คะแนน	ความหมาย				
	ระดับความคิดเห็น	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ	ระดับความเชื่อมั่น
4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	คาดหวังมากที่สุด	พอใจมากที่สุด	ไม่พอใจมากที่สุด	เชื่อมั่นมากที่สุด
3.41 – 4.20	เห็นด้วย	คาดหวังมาก	พอใจมาก	ไม่พอใจมาก	เชื่อมั่นมาก
2.61 – 3.40	เฉยๆ	คาดหวังปานกลาง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

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

2. สรุปผลการสำรวจ

2.1 ผลการสำรวจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

2.1.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย



ผลสำรวจปี 2569 พบว่า หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. โดยรวมเฉลี่ย 4.77 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ความเห็นของผู้ให้ข้อมูลจึงไปในทิศทางเดียวกันว่า กนอ. สามารถตอบสนองนโยบาย ประสานงาน และให้บริการได้ดี

เมื่อแยกรายด้าน บุคลากรของ กนอ. ได้คะแนนสูงสุด 4.85 รองลงมาคือช่องทางการติดต่อสื่อสาร 4.78 การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย 4.76 และขั้นตอนกับกระบวนการปฏิบัติงาน 4.69 จุดเด่นอยู่ที่การแก้ปัญหาและความพร้อมให้บริการ ซึ่งได้ 4.96 เท่ากัน

ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ย 4.78 คะแนน และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประมาณการ 0.21 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คะแนนสูงคือความเพียงพอของช่องทางติดต่อสื่อสารและช่องทางที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งได้ 4.88 คะแนน ขณะที่ความถูกต้อง ครบถ้วน และความสอดคล้องของข้อมูลกับความต้องการได้ 4.63 คะแนน เมื่อมองจากการปฏิบัติงานของหน่วยงานกำกับดูแล ความเพียงพอของช่องทางช่วยให้สามารถติดต่อ กนอ. ได้ตามความเร่งด่วนของเรื่อง แต่ประสิทธิผลของการสื่อสารขึ้นอยู่กับว่าข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณา ติดตามนโยบาย หรือตอบข้อหารือระดับบริหารได้ทันที

ด้านการดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบายมีค่าเฉลี่ย 4.76 คะแนน และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประมาณการ 0.26 ประเด็นการรับรู้ความคาดหวังของหน่วยงานได้ 4.87 คะแนน ขณะที่การดำเนินงานให้ครบถ้วน ทันเวลาได้ 4.71 และ 4.63 คะแนนตามลำดับ กนอ. เข้าใจทิศทางและวัตถุประสงค์ของข้อสั่งการได้ดี การติดตามอย่างใกล้ชิดคือการแปลงนโยบายไปสู่ผลผลิตที่ครบถ้วน มีหลักฐานรองรับ และส่งมอบได้ตามรอบเวลาที่หน่วยงานกำกับต้องใช้รายงานหรือประกอบการตัดสินใจ

ด้านขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย 4.69 คะแนน และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประมาณการ 0.25 แม้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยความชัดเจนของขั้นตอนและความชัดเจนของระยะเวลาได้ 4.63 คะแนนเท่ากัน ส่วนความรวดเร็วและการดำเนินงานตามเวลาที่กำหนดได้ 4.80 คะแนน พบว่าการปฏิบัติงานจริงสามารถขับเคลื่อนได้รวดเร็ว แต่ผู้ประสานงานอาจยังต้องสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับลำดับขั้น เอกสารที่ต้องใช้ จุดอนุมัติ และกำหนดเวลาของบางกระบวนการ ซึ่งเพิ่มภาระการติดตามและอาจกระทบต่อการจัดทำรายงานตามรอบราชการ

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กนอ.	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย	**5**	**4.76**	**0.26**	พึงพอใจมากที่สุด
1. การรับรู้ถึงความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงานท่าน	5	4.87	0.27	พึงพอใจมากที่สุด
2. การดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบาย และเป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงานท่าน	5	4.80	0.20	พึงพอใจมากที่สุด
3. ความครบถ้วนของการดำเนินงาน	5	4.71	0.25	พึงพอใจมากที่สุด
4. ความรวดเร็ว และทันเวลาของการดำเนินงาน	5	4.63	0.29	พึงพอใจมาก
5. ความสม่ำเสมอของการรายงานผลการดำเนินงาน	5	4.80	0.30	พึงพอใจมากที่สุด
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	**5**	**4.78**	**0.21**	พึงพอใจมากที่สุด
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5	4.88	0.15	พึงพอใจมากที่สุด
7. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5	4.80	0.20	พึงพอใจมาก
8. ความเพียงพอของช่องทางการสื่อสารที่ให้ข้อมูลสารสนเทศ	5	4.88	0.14	พึงพอใจมากที่สุด
9. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ	5	4.71	0.22	พึงพอใจมากที่สุด
10. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการ	5	4.63	0.32	พึงพอใจมาก
บุคลากรของ กนอ.	**5**	**4.85**	**0.24**	พึงพอใจมากที่สุด
11. ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบดำเนินการสามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	5	4.63	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
12. การแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็ว ตามที่ต้องการ	5	4.96	0.12	พึงพอใจมากที่สุด
13. ความพร้อม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	5	4.96	0.12	พึงพอใจมากที่สุด
ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	**5**	**4.69**	**0.25**	พึงพอใจมากที่สุด
14. ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	5	4.63	0.28	พึงพอใจมากที่สุด
15. ความชัดเจนของระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการ	4	4.63	0.27	พึงพอใจมาก
16. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5	4.80	0.20	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**5**	**4.77**	**0.24**	**พึงพอใจมากที่สุด**

2.1.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ไม่พบความไม่พึงพอใจโดยตรงจากผู้แทนหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ อย่างไรก็ตาม ผลรายข้อชี้ว่าการลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลและการกำหนดระยะเวลาของแต่ละกระบวนการจะช่วยรักษาระดับความพึงพอใจในระยะต่อไป

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

ผลการสำรวจปี 2569 แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลและผู้ถือหุ้นภาครัฐให้ความสำคัญกับบทบาทของ กนอ. ในการเชื่อมโยงการพัฒนาอุตสาหกรรมกับประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับชุมชนโดยรอบอย่างเป็นรูปธรรม ประเด็นที่ได้รับการกล่าวถึงโดยตรง ได้แก่ การยกระดับคุณภาพสินค้าชุมชนให้ได้มาตรฐานและเข้าถึงตลาด การพัฒนาองค์ความรู้และการรวมกลุ่มเพื่อสร้างอาชีพและรายได้ การส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีการผลิต และการสร้างเครือข่ายระหว่างโรงงานอุตสาหกรรมกับธุรกิจชุมชน เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับภารกิจการกำกับในปี 2569 ยังครอบคลุมการจัดการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย การลดก๊าซเรือนกระจก การบริหารความเสี่ยง ระบบข้อมูลดิจิทัล และความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ความคาดหวังดังกล่าวไม่ได้มุ่งให้ กนอ. ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นครั้งคราว แต่ต้องการให้ กนอ. ใช้ความได้เปรียบจากการบริหารพื้นที่อุตสาหกรรม ผู้ประกอบการ โครงสร้างพื้นฐาน และเครือข่ายหน่วยงานรัฐ มาจัดระบบสนับสนุนชุมชนตั้งแต่การพัฒนาทักษะ การยกระดับมาตรฐาน การผลิต การเข้าถึงเทคโนโลยี ไปจนถึงการเชื่อมโยงตลาด ผลลัพธ์ที่หน่วยงานต้องการเห็นจึงควรวัดได้จากจำนวนกลุ่มชุมชนที่ผ่านมาตรฐาน รายได้ที่เพิ่มขึ้น การจ้างงาน และความต่อเนื่องของความสัมพันธ์ทางธุรกิจข้อเสนอที่ปรากฏในปี 2569 ให้ความสำคัญกับฐานข้อมูลกลาง การติดตามคุณภาพน้ำ อากาศ ของเสีย และก๊าซเรือนกระจก การแจ้งเตือนเหตุผิดปกติ การซ้อมแผน BCM และการสนับสนุนผู้ประกอบการกับชุมชนผ่านมาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ และตลาด

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

ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญตามตารางที่ 4 แสดงนโยบายสำคัญของหน่วยงานที่ต้องการ/คาดหวังให้ กนอ. ดำเนินการ

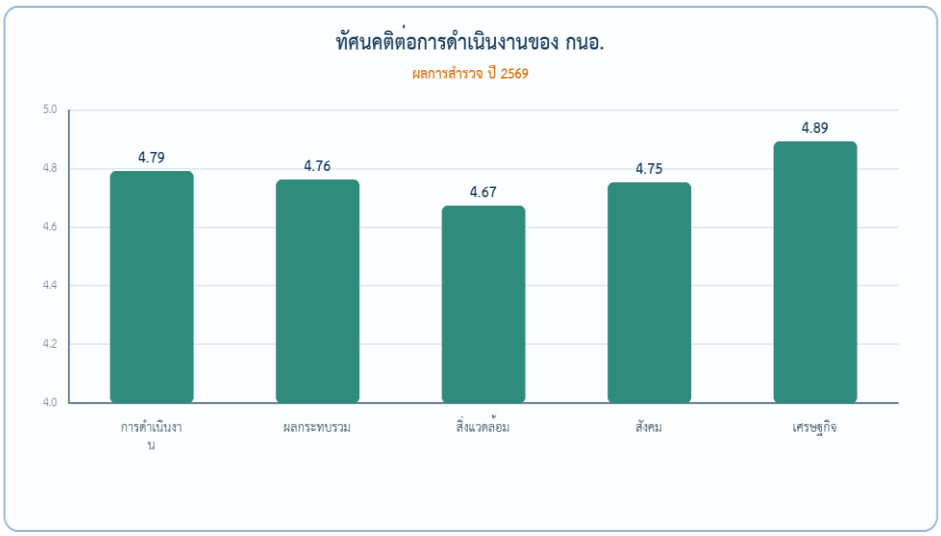
ตารางที่ 4 แสดงนโยบายสำคัญของหน่วยงานที่ต้องการ/คาดหวังให้ กนอ. ดำเนินการ

นโยบายสำคัญของหน่วยงานที่ต้องการ/คาดหวังให้ กนอ. ดำเนินการ	ระดับความกังวล/ความต้องการ/ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง
A การยกระดับมาตรฐานและความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม	**คาดหวังมาก**	3
- จัดระบบให้คำปรึกษาด้านมาตรฐาน บรรจุภัณฑ์ การรับรองคุณภาพ และข้อมูลตลาด พร้อมสนับสนุนจุดจำหน่ายหรือการจับคู่ธุรกิจกับผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม	คาดหวังมาก	3
B การพัฒนาทักษะและสมรรถนะบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม	**คาดหวังมาก**	3
- สำรวจทักษะที่ชุมชนมีอยู่และทักษะที่ภาคอุตสาหกรรมต้องการ แล้วจัดหลักสูตรการให้คำปรึกษา และการรวมกลุ่มอาชีพที่มีตลาดรองรับ	คาดหวังมาก	3
C การส่งเสริมการตลาดและพัฒนาศักยภาพทางธุรกิจของชุมชน	**คาดหวังมาก**	3
สนับสนุนเครื่องมือ ความรู้ และทักษะดิจิทัลที่ช่วยให้ชุมชนพัฒนาคุณภาพสินค้า ควบคุมต้นทุน และสื่อสารการตลาดได้อย่างเหมาะสม	คาดหวังมาก	3

นโยบายสำคัญของหน่วยงานที่ต้องการ/คาดหวังให้ กนอ. ดำเนินการ	ระดับความกังวล/ความต้องการ/ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง
D การส่งเสริมความร่วมมือเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และรายได้ของชุมชนอย่างยั่งยืน	**คาดหวังมาก**	3
- พัฒนาฐานข้อมูลสินค้าและบริการชุมชน จัดกิจกรรมจับคู่ธุรกิจ และส่งเสริมการจัดซื้อในพื้นที่เพื่อให้เกิดคำสั่งซื้อและรายได้ต่อเนื่อง	คาดหวังมาก	3
E การสื่อสารและประสานงานเพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินโครงการ	**คาดหวังมาก**	3
- -ใช้ E-mail หรือ LINE Official เป็นช่องทางแจ้งข้อมูลโครงการ กำหนดการ เอกสาร และผู้ประสานงาน เพื่อให้หน่วยงานกำกับติดตามความคืบหน้าได้จากข้อมูลชุดเดียวกัน	คาดหวังมาก	3
F การพัฒนาระบบติดตามและบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม	**คาดหวังมาก**	3
- พัฒนาระบบติดตามคุณภาพน้ำ อากาศ ของเสีย ก๊าซเรือนกระจก และเหตุด้านความปลอดภัยให้เชื่อมโยงกัน พร้อมรายงานค่าผิดปกติ สาเหตุ มาตรการแก้ไข และผลหลังการแก้ไขแก่หน่วยงานกำกับอย่างเป็นระบบ	คาดหวังมาก	3
G การพัฒนาระบบบริหารจัดการความเสี่ยงและความมั่นคงปลอดภัยของนิคมอุตสาหกรรม	**คาดหวังมาก**	**3**
- เชื่อมโยงข้อมูลความเสี่ยง ระบบแจ้งเตือน แผนตอบโต้เหตุฉุกเฉิน ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการซ้อมแผน BCM เพื่อให้หน่วยงานกำกับติดตามสถานะและประเมินความพร้อมของนิคมอุตสาหกรรมได้ทันเวลา	คาดหวังมาก	3

2.1.4 ทัศนคติของผู้แทนหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ.

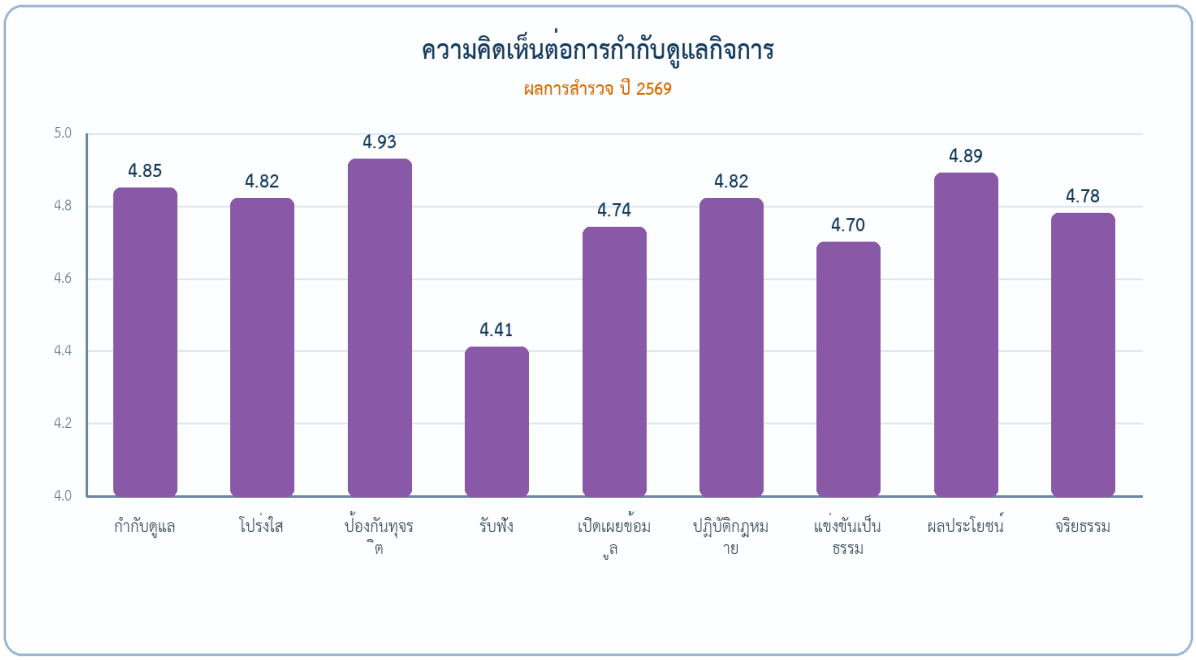
หน่วยงานกำกับดูแลและผู้ถือหุ้นภาครัฐมีทัศนคติ “ดีมาก” ต่อการดำเนินงานของ กนอ. โดยมองว่าการดำเนินงานขององค์กรมีความเหมาะสม 4.79 คะแนน ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจ 4.89 คะแนน ด้านสังคม 4.75 คะแนน และด้านสิ่งแวดล้อม 4.67 คะแนน สะท้อนว่าบทบาทของ กนอ. ในการสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมและชุมชนได้รับการยอมรับอย่างชัดเจน ดังแผนภาพที่ 2 แสดงภาพรวมทัศนคติของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ.



แผนภาพที่ 2 แสดงภาพรวมทัศนคติของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐต่อการดำเนินงานของ กนอ.

2.1.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.

จากการวิเคราะห์เชิงลึก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานกำกับดูแลและผู้ถือหุ้นภาครัฐเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในทุกมิติ โดยเฉพาะในประเด็น “การป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน” ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส โดยประเด็นการป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบนได้คะแนนสูงสุด 4.93 คะแนน ส่วนการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนได้ 4.41 คะแนน จึงควรรักษามาตรฐานการกำกับดูแลควบคู่กับการเพิ่มช่องทางรับฟังที่เข้าถึงง่ายและติดตามผลได้

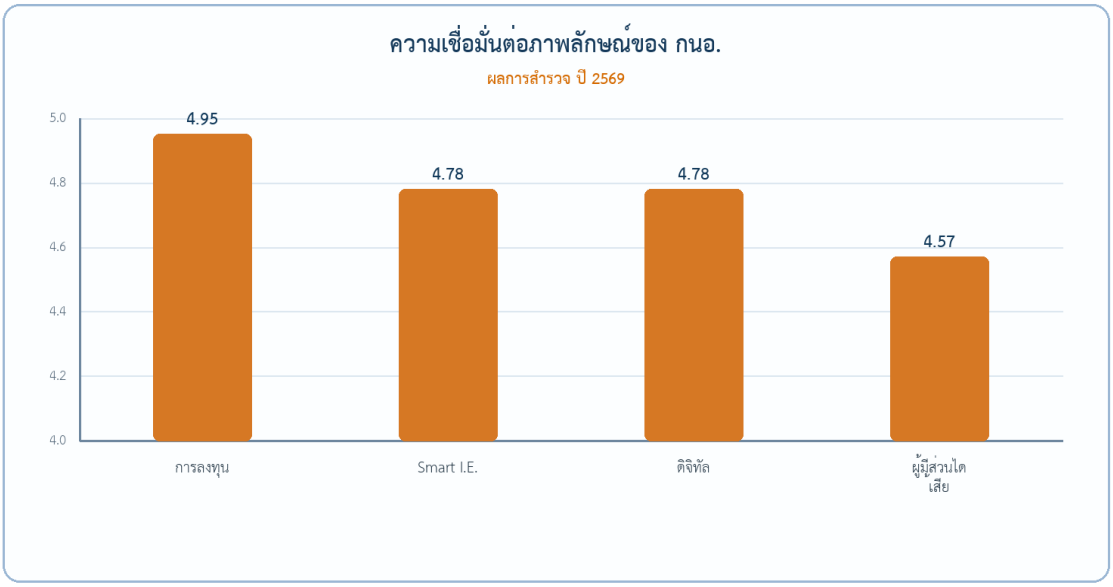


2.1.6 การรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)

ผลของปี 2569 แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานกำกับดูแลและผู้ถือหุ้นภาครัฐส่วนใหญ่มีการรับรู้ถึงการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ในระดับที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อน โดยมีหน่วยงานที่รับรู้ถึงกระบวนการ BCM จำนวน 3 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ขณะที่อีก 2 หน่วยงาน (ร้อยละ 40.00) ยังไม่รับรู้รายละเอียดหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งแนวโน้มนี้สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาเชิงบวกของ กนอ. ในด้านการสื่อสาร การจัดการความเสี่ยง และการส่งเสริมความเข้าใจในระบบ BCM ภายในองค์กรและเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะการซ้อมแผนตอบโต้เหตุฉุกเฉิน การวางระบบสำรองข้อมูล การทบทวนกระบวนการผลิต และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัยให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล (เช่น ISO 22301: Business Continuity Management Systems) ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมสามารถดำเนินต่อได้อย่างต่อเนื่องแม้ในภาวะวิกฤต ในเชิงการบริหารจัดการ ผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า กนอ. มีความก้าวหน้าในการสร้างความตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระบบ BCM ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญขององค์กรรัฐวิสาหกิจที่ต้องเผชิญกับความท้าทายด้านความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน การรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM) ของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

2.1.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของหน่วยงานกำกับดูแลและผู้ถือหุ้นภาครัฐในปี 2569 พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของ กนอ. อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมากที่สุด” โดยบทบาทการสร้างการเติบโตและส่งเสริมการลงทุนได้ 4.95 คะแนน การบริการด้วย Smart I.E. และการยกระดับด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และดิจิทัลได้ 4.78 คะแนน ขณะที่การเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ 4.57 คะแนน ซึ่งเป็นประเด็นที่ควรสื่อสารผลการดำเนินงานให้เห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้น



2.1.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1.1) จากผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานกำกับดูแลและผู้ถือหุ้นภาครัฐระหว่างปี พ.ศ. 2565–2569

เมื่อเทียบผลการสำรวจย้อนหลัง 5 ปี พบว่าผลปี 2569 ยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และสูงกว่าปี 2568 อยู่ 0.23 คะแนน แนวโน้มดังกล่าวสะท้อนการยกระดับการบริหารจัดการ การสื่อสารองค์กร และศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

1. การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย ปี 2569 มีค่าเฉลี่ย 4.76 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปี 2568 เท่ากับ 0.20 คะแนน แสดงถึงความสามารถในการถ่ายทอดนโยบายไปสู่การปฏิบัติและรายงานผลได้ชัดเจนขึ้น

2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.78 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปี 2568 เท่ากับ 0.23 คะแนน สะท้อนการเข้าถึงข้อมูลและผู้ประสานงานที่ดีขึ้น โดยควรรักษาความสม่ำเสมอของข้อมูลทุกช่องทาง

3. บุคลากรของ กนอ. มีค่าเฉลี่ย 4.85 คะแนน เป็นด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุด ผลดังกล่าวสะท้อนความพร้อมในการให้บริการและการประสานงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งควรพัฒนาเป็นมาตรฐานการทำงานร่วมกันทั้งองค์กร

4. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.69 คะแนน อยู่ในระดับสูง แต่ยังเป็นประเด็นที่ควรทำให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจง่ายขึ้น โดยเฉพาะขั้นตอน เอกสาร และระยะเวลาของแต่ละเรื่อง

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2565	2566	2567	2568	2569	65-66	66-67	67-68	68-69
ภาพรวม	**4.60**	**4.20**	**4.40**	**4.54**	**4.77**	**-0.40**	**0.20**	**0.14**	**0.23**
การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย	**4.60**	**4.26**	**4.24**	**4.56**	**4.76**	**-0.34**	**-0.02**	**0.32**	**0.20**
1. การรับรู้ถึงความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงาน	4.80	4.40	4.80	4.80	4.87	-0.40	0.40	0.00	0.07
2. การดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบาย และเป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการของหน่วยงาน	4.60	4.20	4.00	4.50	4.80	-0.40	-0.20	0.50	0.30
3. ความครบถ้วนของการดำเนินงาน	4.40	4.00	4.00	4.40	4.71	-0.40	0.00	0.40	0.31
4. ความรวดเร็ว และทันเวลาของการดำเนินงาน	4.60	4.40	3.80	4.30	4.63	-0.20	-0.60	0.50	0.33
5. ความสม่ำเสมอของการรายงานผลการดำเนินงาน	4.60	4.25	4.60	4.70	4.80	-0.35	0.35	0.10	0.10
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	**4.08**	**4.29**	**4.24**	**4.55**	**4.78**	**0.21**	**-0.05**	**0.31**	**0.23**
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.20	4.20	4.40	4.60	4.88	0.00	0.20	0.20	0.28
7. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.20	4.60	4.40	4.50	4.80	0.40	-0.20	0.10	0.30
8. ความเพียงพอของช่องทางการสื่อสารที่ให้ข้อมูลสารสนเทศ	3.80	4.20	4.40	4.60	4.88	0.40	0.20	0.20	0.28
9. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ	4.20	4.50	4.20	4.40	4.71	0.30	-0.30	0.20	0.31
10. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการ	4.00	4.00	3.80	4.30	4.63	0.00	-0.20	0.50	0.33
บุคลากร กนอ.	**4.53**	**4.87**	**4.27**	**4.60**	**4.85**	**0.34**	**-0.60**	**0.33**	**0.25**
11. ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบดำเนินการ สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	4.60	4.80	4.00	4.50	4.63	0.20	-0.80	0.50	0.13
12. การแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็ว ตามที่ต้องการ	4.20	4.80	4.40	4.70	4.96	0.60	-0.40	0.30	0.26
13. ความพร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.80	5.00	4.40	4.70	4.96	0.20	-0.60	0.30	0.26
ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	**4.67**	**4.40**	**4.20**	**4.40**	**4.69**	**-0.27**	**-0.20**	**0.20**	**0.29**
14. ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	4.75	4.40	4.00	4.30	4.63	-0.35	-0.40	0.30	0.33
15. ความชัดเจนของระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการ	4.60	4.40	4.00	4.30	4.63	-0.20	-0.40	0.30	0.33
16. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.60	4.40	4.20	4.50	4.80	-0.20	-0.20	0.30	0.30

2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ความไม่พึงพอใจ ต่อการดำเนินงานของ กนอ. ต่อการดำเนินงานของ กนอ.	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2565	2566	2567	2568	2569	65-66	66-67	67-68	68-69
1. การดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบาย	-	4.00	-	-	-	-	-	-	-
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. บุคลากร กนอ.	2.00	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน	-	-	4.00	-	-	-	-	-	-
5. อื่นๆ	1.00	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	**1.50**	**4.00**	**4.00**	**-**	**-**	**2.50**	**0.00**	**-**	**-**

2.2 ผลการสำรวจของผู้ส่งมอบ

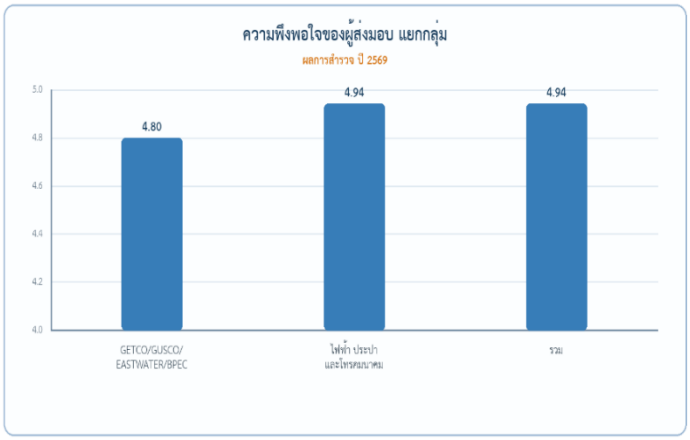
2.2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

กรอบวิเคราะห์ผู้ส่งมอบปี 2569 มีจำนวน 163 ราย ตามข้อกำหนดการกำหนดขนาดตัวอย่าง แบ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณูปโภคส่วนกลาง ได้แก่ GETCO, GUSCO, EASTWATER และ BPEC จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.45 และผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้า ประปา และโทรคมนาคมในแต่ละนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.55 โดยกำหนดนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมทั้ง 53 แห่งแห่งละ 3 ราย แบ่งเป็นผู้ให้บริการแต่ละระบบอย่างละ 1 ราย โครงสร้างนี้ครอบคลุมทั้งผู้ส่งมอบส่วนกลางและผู้ปฏิบัติงานระบบสาธารณูปโภคในพื้นที่

เมื่อพิจารณาตามเพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.17 และเพศหญิง 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.83 กลุ่ม GETCO, GUSCO, EASTWATER และ BPEC มีเพศชาย 3 รายและเพศหญิง 1 ราย ส่วนกลุ่มไฟฟ้า ประปา และโทรคมนาคมมีเพศชาย 113 รายและเพศหญิง 46 ราย สัดส่วนดังกล่าวสะท้อนองค์ประกอบของผู้ปฏิบัติงานและผู้ประสานงานด้านระบบสาธารณูปโภค โดยยังคงมีตัวแทนทั้งสองเพศร่วมให้ข้อมูล

ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.10 รองลงมาคืออายุ 41–50 ปี จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.52 อายุ 31–40 ปี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.25 และอายุ 21–30 ปี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.13 เมื่อรวมผู้มีอายุ 31–50 ปี พบว่ามี 86 ราย หรือร้อยละ 52.76 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จึงครอบคลุมทั้งผู้รับผิดชอบงานระดับปฏิบัติการและผู้มีประสบการณ์ด้านการบริหารสัญญา งานระบบ และการประสานงานในพื้นที่

ด้านการศึกษา ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.12 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.99 และต่ำกว่าปริญญาตรี 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.88 โครงสร้างนี้ครอบคลุมบุคลากรสายปฏิบัติการ สายเทคนิค และผู้บริหาร จึงเหมาะกับการสะท้อนความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ข้อกำหนดการทำงาน การติดต่อประสานงาน และการแก้ไขปัญหาร่วมกับ กนอ.



ตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.	GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC				ไฟฟ้า ประปา และ โทรคมนาคม				รวม			
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
การบริหารจัดการสัญญา	4	4.67	0.49	พึงพอใจมากที่สุด	-	-	-	-	4	4.67	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
- ความชัดเจนของข้อกำหนดในสัญญาของ กนอ.	4	4.60	0.55	พึงพอใจมากที่สุด	-	-	-	-	4	4.60	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
- ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	4	4.60	0.55	พึงพอใจมากที่สุด	-	-	-	-	4	4.60	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
- การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ	4	4.80	0.45	พึงพอใจมากที่สุด	-	-	-	-	4	4.80	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ	4	5.00	0.00	พึงพอใจมากที่สุด	159	4.96	0.22	พึงพอใจมากที่สุด	163	4.97	0.22	พึงพอใจมากที่สุด
- ผลิตภัณฑ์และบริการที่ กนอ. ต้องการให้ส่งมอบมีความชัดเจน	4	5.00	0.00	พึงพอใจมากที่สุด	159	4.96	0.22	พึงพอใจมากที่สุด	163	4.97	0.22	พึงพอใจมากที่สุด
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4	4.95	0.22	พึงพอใจมากที่สุด	159	4.94	0.26	พึงพอใจมากที่สุด	163	4.94	0.25	พึงพอใจมากที่สุด
- ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ.	4	4.80	0.45	พึงพอใจมากที่สุด	159	4.94	0.26	พึงพอใจมากที่สุด	163	4.94	0.27	พึงพอใจมากที่สุด
- ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	4	5.00	0.00	พึงพอใจมากที่สุด	159	4.93	0.28	พึงพอใจมากที่สุด	163	4.94	0.27	พึงพอใจมากที่สุด
- ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	4	5.00	0.00	พึงพอใจมากที่สุด	159	4.94	0.26	พึงพอใจมากที่สุด	163	4.94	0.26	พึงพอใจมากที่สุด
- ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	4	5.00	0.00	พึงพอใจมากที่สุด	159	4.95	0.22	พึงพอใจมากที่สุด	163	4.95	0.22	พึงพอใจมากที่สุด
บุคลากร กนอ.	4	4.80	0.42	พึงพอใจมากที่สุด	159	4.95	0.24	พึงพอใจมากที่สุด	163	4.94	0.25	พึงพอใจมากที่สุด
- บุคลากร กนอ. สื่อสารความต้องการ/ปัญหาที่ง่ายต่อความเข้าใจ	4	4.80	0.45	พึงพอใจมากที่สุด	159	4.93	0.28	พึงพอใจมากที่สุด	163	4.93	0.28	พึงพอใจมากที่สุด
- บุคลากร กนอ. เต็มใจช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา	4	4.80	0.45	พึงพอใจมากที่สุด	159	4.96	0.20	พึงพอใจมากที่สุด	163	4.95	0.22	พึงพอใจมากที่สุด
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4	4.67	0.49	พึงพอใจมากที่สุด	159	4.94	0.26	พึงพอใจมากที่สุด	163	4.93	0.28	พึงพอใจมากที่สุด
- ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินงาน	4	4.40	0.55	พึงพอใจมากที่สุด	159	4.93	0.29	พึงพอใจมากที่สุด	163	4.91	0.31	พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.	GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC				ไฟฟ้า ประปา และ โทรคมนาคม				รวม			
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
- ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	4	4.80	0.45	พึงพอใจมากที่สุด	159	4.95	0.22	พึงพอใจมากที่สุด	163	4.94	0.23	พึงพอใจมากที่สุด
- การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	4	4.80	0.45	พึงพอใจมากที่สุด	159	4.93	0.28	พึงพอใจมากที่สุด	163	4.93	0.28	พึงพอใจมากที่สุด
การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ	4	4.80	0.45	พึงพอใจมากที่สุด	159	4.96	0.20	พึงพอใจมากที่สุด	163	4.95	0.22	พึงพอใจมากที่สุด
- การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา	4	4.80	0.45	พึงพอใจมากที่สุด	159	4.96	0.20	พึงพอใจมากที่สุด	163	4.95	0.22	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4	4.80	0.40	พึงพอใจมากที่สุด	159	4.94	0.25	พึงพอใจมากที่สุด	163	4.94	0.26	พึงพอใจมากที่สุด

คะแนนข้อสรุปพบว่า ความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างผู้ส่งมอบกับ กนอ. อยู่ในระดับดีมาก ผู้ส่งมอบเห็นว่าบุคลากรมีความเต็มใจช่วยเหลือ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องส่งมอบมีความชัดเจน และได้รับการสนับสนุนเมื่อเกิดปัญหา ประเด็นที่ยังควรดูแลอย่างต่อเนื่องคือการแปลข้อกำหนดและระเบียบให้เข้าใจง่าย การกำหนดเจ้าของเรื่อง การแจ้งระยะเวลา และการรายงานความคืบหน้า โดยเฉพาะงานที่ต้องขออนุญาตหรือประสานหลายหน่วยงาน

2.2.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ผลสำรวจปี 2569 ไม่พบประเด็นความไม่พึงพอใจที่มีผลต่อภาพรวม คะแนนที่ต่ำกว่ารายการอื่นเล็กน้อยอยู่ในเรื่องข้อกำหนดและขอบเขตของสัญญาในกลุ่มผู้ส่งมอบหลัก จึงควรสรุปสาระสำคัญของสัญญา เอกสารที่ต้องส่ง เกณฑ์ตรวจรับ และช่องทางติดตามงานตั้งแต่ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

2.2.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

1) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ ความกังวลของผู้ส่งมอบ

เมื่อรวมการเลือกอันดับ 1-3 ผู้ส่งมอบให้ความสำคัญกับขั้นตอนการปฏิบัติงานมากที่สุด 86 ราย หรือร้อยละ 52.76 รองลงมาคือบุคลากร กนอ. และการสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านละ 84 ราย หรือร้อยละ 51.53 การบริหารสัญญา 82 ราย หรือร้อยละ 50.31

เมื่อพิจารณารายละเอียด การปรับปรุงกระบวนการจัดทำสัญญาให้ชัดเจนและเป็นธรรมมีสัดส่วนร้อยละ 50.62 ของคำตอบในด้านสัญญา ขณะที่การอำนวยความสะดวกในการเข้าพื้นที่ปฏิบัติงานมีสัดส่วนร้อยละ 51.22 ของด้านการสนับสนุน ด้านช่องทางติดต่อ ผู้ส่งมอบร้อยละ 48.00 ต้องการช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย ส่วนด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ร้อยละ 40.48 ให้ความสำคัญกับการลดความซ้ำซ้อนและจัดทำคู่มือมาตรฐาน แนวทางปรับปรุงจึงควรเริ่มจากจุดที่ผู้ส่งมอบใช้จริง ได้แก่ การทำความเข้าใจสัญญา การเข้าพื้นที่ การอนุมัติ และการติดตามเรื่อง

ตารางที่ 7 แสดงความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.

รายละเอียดสิ่งที่ต้องการ/ความคาดหวังให้ กนอ. ดำเนินการในด้านต่างๆ	จำนวน	ร้อยละ
A การบริหารจัดการสัญญา		
- ปรับปรุงกระบวนการจัดทำสัญญาให้ชัดเจน เป็นธรรม และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน พร้อมช่องทางสอบถาม/แจ้งปัญหาได้สะดวก	41	50.62
- พัฒนาระบบติดตามสถานะสัญญาแบบออนไลน์ และแจ้งเตือนระยะเวลาต่ออายุสัญญา	24	29.63
- เพิ่มความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง และกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานให้ชัดเจน	16	19.75
รวม	81	100.00
B ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ		
- ยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการ เช่น การตรวจสอบคุณภาพก่อนส่งมอบ	27	35.53
- ดูแลสภาพแวดล้อมและระบบสาธารณูปโภคในนิคมฯ เช่น ถนน น้ำเสีย ขยะ พื้นที่สีเขียว	22	28.95
- ปรับปรุงระบบบริการหลังการส่งมอบ เพิ่มช่องทางติดต่อแจ้งซ่อม/ร้องเรียน	17	22.37
- อื่นๆ เช่น การสื่อสารผลการตรวจสอบหรือการรับรองคุณภาพให้ชัดเจน	10	13.16
รวม	76	100.00
C ช่องทางการติดต่อสื่อสาร		
- เพิ่มช่องทางการติดต่อที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย เช่น Line OA, Application แจ้งเหตุออนไลน์	36	48.00
- พัฒนาเว็บไซต์/ศูนย์ข้อมูลกลางสำหรับเผยแพร่ข่าวสาร ประกาศ และแบบฟอร์มสำคัญ	24	32.00
- จัดระบบตอบกลับอัตโนมัติและสายด่วนผู้ส่งมอบ เพื่อแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	15	20.00
รวม	75	100.00
D บุคลากร กนอ.		
- ระบุเจ้าหน้าที่ประสานงานหลักและสำรองอย่างชัดเจน พร้อมช่องทางติดต่อโดยตรง	31	37.80
- ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการสื่อสาร บริการ และเทคนิคแก่บุคลากร	22	26.83
- มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง	18	21.95
- อื่นๆ เช่น บุคลากรมีความกระตือรือร้นและให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา	11	13.41
รวม	82	100.00
E ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
- ปรับลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน และจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกัน	34	40.48

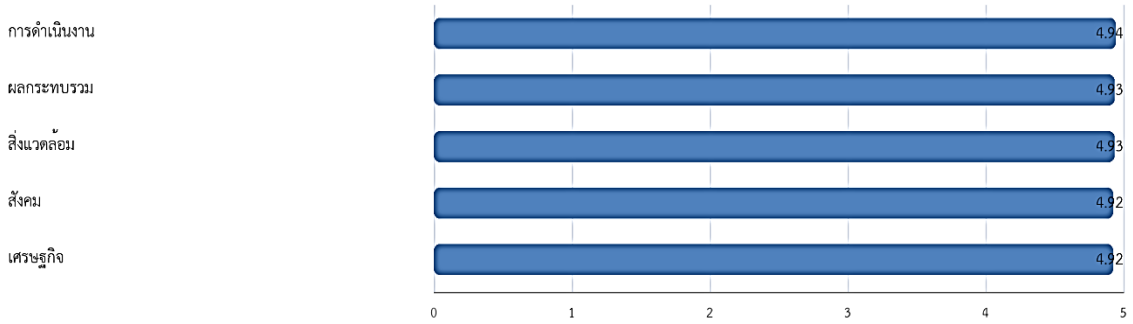
รายละเอียดสิ่งที่ต้องการ/ความคาดหวังให้ กนอ. ดำเนินการในด้านต่างๆ	จำนวน	ร้อยละ
- นำระบบดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว เช่น ระบบอนุมัติออนไลน์	28	33.33
- ติดตามและรายงานผลความคืบหน้าโครงการร่วมกับผู้ส่งมอบเป็นระยะ	22	26.19
รวม	84	100.00
F การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ		
- อำนวยความสะดวกในการเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน เช่น การจราจร ระบบความปลอดภัย และพื้นที่จอดรถ	42	51.22
- สนับสนุนการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขออนุญาตใช้งานพื้นที่	23	28.05
- จัดระบบแจ้งเหตุ/อุปกรณ์ป้องกันอันตรายระหว่างการปฏิบัติงาน	17	20.73
รวม	82	100.00

2.2.4 ทัศนคติของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ผลการประเมินทัศนคติรายประเด็นพบว่า ผู้ส่งมอบเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมทุกประเด็น ค่าเฉลี่ยรวม 4.94 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คะแนน คะแนนที่อยู่ในระดับสูงและมีการกระจายต่ำแสดงว่า ผู้ส่งมอบส่วนใหญ่มีมุมมองไปในทิศทางเดียวกันต่อหลักธรรมาภิบาล การสื่อสารดิจิทัล การบริหารสัญญา การลดก๊าซเรือนกระจก และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

ประเด็นที่ได้ค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุดเท่ากันสองรายการ คือ การปฏิบัติตามหลักปฏิบัติที่ดีจนเกิดภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และการเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศที่ยั่งยืน รวมทั้งการเสริมสร้างเครือข่ายพันธมิตรและบูรณาการความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ย 4.97 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.18 คะแนน สะท้อนว่าผู้ส่งมอบมองเห็นทั้งกรอบการกำกับดูแลและความร่วมมือเชิงปฏิบัติเป็นจุดแข็งของ กนอ.

แผนภาพ ทัศนคติของผู้ส่งมอบที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายด้าน ปี 2569



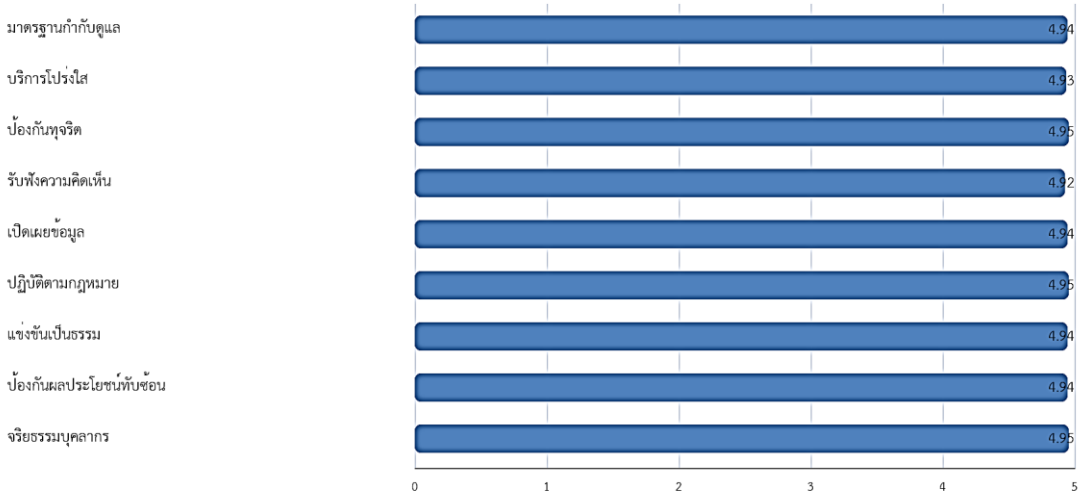
ผู้ส่งมอบมีทัศนคติต่อผลกระทบเชิงบวกจากการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยรวม 4.93 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คะแนน เมื่อแยกตามกลุ่ม ผู้ส่งมอบ GETCO, GUSCO, EASTWATER และ BPEC มีค่าเฉลี่ย 4.69 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คะแนน ส่วนกลุ่มไฟฟ้าประปา และโทรคมนาคมมีค่าเฉลี่ย 4.93 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คะแนน ผลที่ได้สะท้อนว่าผู้ส่งมอบมองเห็นผลของการดำเนินงานทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจในทิศทางบวก

ตารางที่ 8 แสดงภาพรวมทัศนคติของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ทัศนคติของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	GETCO, GUSCO, EASTWATER, BPEC				ไฟฟ้า ประปา และ โทรคมนาคม				รวม			
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	**4**	**4.88**	**0.33**	**ทัศนคติดีมาก**	**45**	**4.94**	**0.25**	**ทัศนคติดีมาก**	**49**	**4.94**	**0.25**	**ทัศนคติดีมาก**
2. ผลกระทบเชิงบวกด้านต่างๆ	**4**	**4.69**	**0.47**	**ทัศนคติดีมาก**	**45**	**4.93**	**0.27**	**ทัศนคติดีมาก**	**49**	**4.93**	**0.28**	**ทัศนคติดีมาก**
2.1 ด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน	4	4.76	0.44	ทัศนคติดีมาก	45	4.94	0.26	ทัศนคติดีมาก	49	4.93	0.27	ทัศนคติดีมาก
2.2 ด้านสังคมของชุมชน	4	4.68	0.48	ทัศนคติดีมาก	45	4.93	0.28	ทัศนคติดีมาก	49	4.92	0.29	ทัศนคติดีมาก
2.3 ด้านเศรษฐกิจของชุมชน	4	4.60	0.50	ทัศนคติดีมาก	45	4.94	0.27	ทัศนคติดีมาก	49	4.92	0.28	ทัศนคติดีมาก
รวม	**4**	**4.74**	**0.44**	**ทัศนคติดีมาก**	**45**	**4.94**	**0.26**	**ทัศนคติดีมาก**	**49**	**4.93**	**0.27**	**ทัศนคติดีมาก**

2.2.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.

ภาพรวมความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ. อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ย 4.96 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 คะแนน กลุ่ม GETCO, GUSCO, EASTWATER และ BPEC มีค่าเฉลี่ย 4.84 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คะแนน ส่วนกลุ่มไฟฟ้า ประปา และโทรคมนาคมมีค่าเฉลี่ย 4.96 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คะแนน คะแนนทุกประเด็นอยู่ในช่วง 4.94–4.97 คะแนน แสดงว่าผู้ส่งมอบมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อหลักเกณฑ์การกำกับดูแล ความโปร่งใส และการปฏิบัติตามกฎหมายของ กนอ.



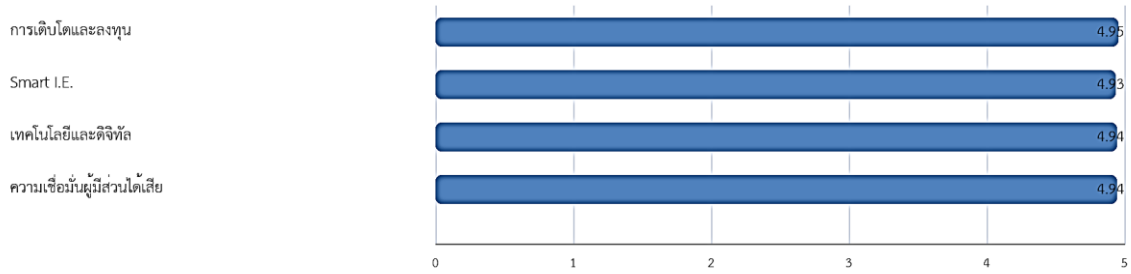
2.2.6 การรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)

ผู้ส่งมอบที่รับรู้ว่า กนอ. มีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจมีจำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.13 และไม่รับรู้ 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.88 เมื่อแยกตามกลุ่ม พบว่าผู้แทน GETCO, GUSCO, EASTWATER และ BPEC รับรู้ครบทั้ง 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนกลุ่มไฟฟ้า ประปา และโทรคมนาคมรับรู้ 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.95 ผลดังกล่าวสะท้อนว่าการสื่อสารเรื่องความต่อเนื่องทางธุรกิจเข้าถึงผู้ส่งมอบส่วนใหญ่ โดยเฉพาะหน่วยงานที่ทำงานร่วมกับ กนอ. อย่างใกล้ชิด

2.2.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.94 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คะแนน กลุ่ม GETCO, GUSCO, EASTWATER และ BPEC มีค่าเฉลี่ย 4.85 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คะแนน ขณะที่กลุ่มไฟฟ้า ประปา และโทรคมนาคมมีค่าเฉลี่ย 4.95 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คะแนน คะแนนแสดงว่าผู้ส่งมอบเชื่อมั่นทั้งต่อบทบาทในการสร้างการเติบโต การให้บริการด้วย Smart I.E. การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม และการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วน

ตารางแสดงความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.



2.2.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ส่งมอบในช่วงปี 2565–2569 อยู่ในระดับสูงต่อเนื่อง โดยภาพรวมปี 2569 มีค่าเฉลี่ย 4.94 คะแนน ลดลงจากปี 2568 เพียง 0.01 คะแนน เมื่อพิจารณาตลอดช่วงห้าปี ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ระหว่าง 4.94–4.98 คะแนน ความเปลี่ยนแปลงมีขนาดเล็ก จึงสะท้อนว่าผู้ส่งมอบยังคงให้การยอมรับต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

1. การบริหารจัดการสัญญา ปี 2569 มีค่าเฉลี่ย 4.67 คะแนน เพิ่มขึ้น 0.52 คะแนนจากปี 2568 รายการการดำเนินงานร่วมกันตามข้อกำหนด ขอบเขต และหน้าที่รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ย 4.80 คะแนน ส่วนความชัดเจนของข้อกำหนดและขอบเขตงานมีค่าเฉลี่ย 4.60 คะแนนเท่ากัน ผลที่เพิ่มขึ้นแสดงว่าการทำงานตามสัญญาเป็นที่ยอมรับมากขึ้น แต่การอธิบายเงื่อนไขและการกำหนดขอบเขตยังควรดำเนินการอย่างละเอียดตั้งแต่เริ่มงาน

2. ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ มีค่าเฉลี่ย 4.97 คะแนน เพิ่มขึ้น 0.21 คะแนน ผู้ส่งมอบเห็นว่าผลิตภัณฑ์และบริการที่ กนอ. ต้องการให้ส่งมอบมีความชัดเจน ส่งผลให้สามารถกำหนดมาตรฐาน ตรวจสอบคุณภาพ และวางแผนการดำเนินงานได้ตรงตามความต้องการ

3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.94 คะแนน เพิ่มขึ้น 0.24 คะแนน รายการข้อมูลที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 4.95 คะแนน ขณะที่ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทาง ความเพียงพอของข้อมูล และความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลอยู่ที่ 4.94 คะแนน ผลที่ดีขึ้นควรรักษาด้วยการกำหนดผู้รับผิดชอบและระบบติดตามเรื่องในทุกช่องทาง5.

4. บุคลากร กนอ. มีค่าเฉลี่ย 4.94 คะแนน เพิ่มขึ้น 0.23 คะแนน ความเต็มใจช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหามีค่าเฉลี่ย 4.95 คะแนน สูงกว่าความชัดเจนในการสื่อสารความต้องการหรือปัญหาซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.93 คะแนนเล็กน้อย แสดงว่าความพร้อมช่วยเหลือเป็นจุดแข็ง ส่วนการสื่อสารเรื่องที่มีรายละเอียดทางเทคนิคควรใช้ข้อมูลหรือเอกสารประกอบให้เข้าใจตรงกัน

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.93 คะแนน เพิ่มขึ้น 0.20 คะแนน ความชัดเจนของขั้นตอนมีค่าเฉลี่ย 4.94 คะแนน การติดตามผลและแก้ไขปัญหาร่วมกันมีค่าเฉลี่ย 4.93 คะแนน ส่วนประกาศ กฎ ข้อบังคับ และระเบียบที่ง่ายต่อการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ย 4.91 คะแนน ซึ่งเป็นรายการที่ควรให้ความสำคัญ โดยสรุปสาระสำคัญและผลต่อการปฏิบัติงานให้ผู้ส่งมอบเข้าใจได้รวดเร็ว

6. การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ มีค่าเฉลี่ย 4.95 คะแนน เพิ่มขึ้น 0.22 คะแนน สะท้อนว่าการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และการช่วยแก้ปัญหาได้รับการประเมินในระดับสูง การรักษาระดับคะแนนควรติดตามตั้งแต่รับเรื่องจนปิดงาน และนำปัญหาที่เกิดซ้ำมาปรับปรุงขั้นตอนส่วนกลาง

ค่าเฉลี่ยภาพรวมมิใช่ค่าเฉลี่ยอย่างง่ายของคะแนนรายด้าน เนื่องจากแต่ละด้านมีจำนวนข้อและฐานผู้ตอบที่เกี่ยวข้องแตกต่างกัน โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการสัญญาที่ประเมินเฉพาะกลุ่ม GETCO, GUSCO, EASTWATER และ BPEC ดังนั้น การตีความควรพิจารณาคะแนนภาพรวมร่วมกับคะแนนรายด้านและรายการย่อย

ตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ส่งมอบ ปี 2565-2569 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2565	2566	2567	2568	2569	65-66	66-67	67-68	68-69
ภาพรวม	**4.98**	**4.95**	**4.95**	**4.95**	**4.94**	**-0.03**	**0.00**	**0.00**	**-0.01**
การบริหารจัดการสัญญา	**5.00**	**5.00**	**4.08**	**4.15**	**4.67**	**0.00**	**-0.92**	**0.07**	**0.52**
1. ความชัดเจนของข้อกำหนดในสัญญาของ กนอ.	5.00	5.00	4.25	4.28	4.60	0.00	-0.75	0.03	0.32
2. ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	5.00	5.00	4.00	4.10	4.60	0.00	-1.00	0.10	0.50
3. การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด ขอบเขตการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.00	5.00	5.00	4.00	4.12	1.00	0.00	-1.00	-0.12
ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ	**4.99**	**4.79**	**4.73**	**4.76**	4.97	**-0.20**	**-0.06**	**0.03**	0.21
4. ผลิตภัณฑ์และบริการที่ กนอ. ต้องการให้ส่งมอบมีความชัดเจน	4.89	4.80	4.65	4.70	4.94	-0.09	-0.15	0.05	0.24
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
5. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ.	4.89	-	-	-	-	-	-	-	-
7. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ.	4.89	4.80	4.68	4.66	4.94	-0.09	-0.12	-0.02	0.28
8. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ กนอ.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9. กนอ. มีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ นโยบาย และยุทธศาสตร์	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10.ความหลากหลายของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	-	-	-	-		-	-	-	-
11.ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ	4.72	-	4.80	4.61	4.62	-	-	-	-
12.ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	4.69	4.89	4.80	4.59	4.67	0.20	-0.08	-0.21	-0.01
13.ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	4.78	4.89	4.80	4.72	4.72	0.11	-0.08	-0.08	-0.08
บุคลากร กนอ.	**4.74**	**4.71**	**4.73**	**4.71**	**4.94**	**-0.03**	**0.02**	**-0.02**	**0.23**
14.บุคลากร กนอ. สื่อสารความต้องการ/ปัญหา ที่ง่ายต่อความเข้าใจ	4.84	4.74	4.71	4.71	4.67	-0.10	-0.03	0.00	0.02
15.บุคลากร กนอ. เต็มใจช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา	4.88	4.74	4.71	4.74	4.73	-0.14	-0.03	0.03	0.04
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	**4.83**	**4.70**	**4.79**	**4.73**	**4.93**	**-0.13**	**0.09**	**-0.06**	**0.20**
16.ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ/ระเบียบของ กนอ. ง่ายต่อการดำเนินงาน	4.55	4.83	4.70	4.73	4.67	0.28	-0.13	0.04	0.06
17.ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.73	4.83	4.70	4.85	4.78	0.10	-0.13	0.15	0.06
18.ประสิทธิภาพของการจัดทำแผนงานร่วมกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	--
19.การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	4.80	4.83	4.70	4.77	4.72	0.03	-0.13	0.08	0.05
การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ	**4.83**	**4.83**	**4.82**	**4.73**	4.95	**0.00**	**-0.01**	**-0.09**	0.22
20. การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา	4.83	4.83	4.82	4.73	4.95	0.00	-0.01	-0.09	0.22

2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

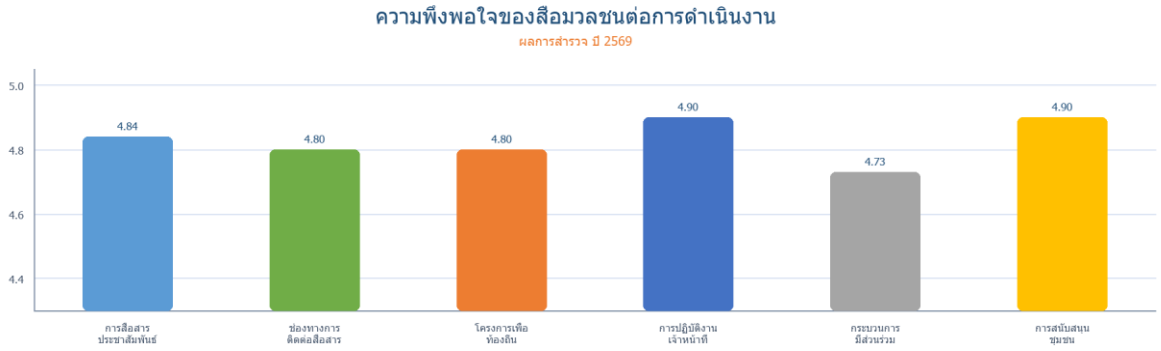
ตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้ส่งมอบ ปี 2565-2569 แยกรายประเด็น

ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.	ประจำปี					ส่วนต่าง			
ต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.	2565	2566	2567	2568	2569	65-66	66-67	67-68	68-69
การบริหารจัดการสัญญา	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พนักงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

2.3 ผลการสำรวจของสื่อมวลชน

2.3.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในปี 2569 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คะแนน สะท้อนว่ากลุ่มสื่อมวลชนมีความเห็นเชิงบวกต่อการให้ข้อมูลข่าวสาร การติดต่อประสานงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การมีส่วนร่วม และการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับชุมชน



แผนภาพ ภาพรวมและความพึงพอใจของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม รายด้าน

เมื่อจำแนกความพึงพอใจเป็น 6 ด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.73-4.90 และทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ด้านที่ได้คะแนนสูงสุดคือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมของชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.90 รองลงมาคือการสื่อสารประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.84 ขณะที่ขั้นตอนและกระบวนการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 4.73

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม แยกรายประเด็น

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน	**5**	**4.84**	**0.75**	**พึงพอใจมากที่สุด**
- ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ต่อสื่อมวลชน	5	4.80	0.84	พึงพอใจมากที่สุด
- ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ต่อสื่อมวลชน	5	4.80	0.84	พึงพอใจมากที่สุด
- ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการต่อสื่อมวลชน	5	4.80	0.84	พึงพอใจมากที่สุด
- ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศต่อสื่อมวลชน	5	4.80	0.84	พึงพอใจมากที่สุด
- ความชัดเจนของเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศที่ให้กับสื่อมวลชน	5	5.00	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	**5**	**4.80**	**0.41**	**พึงพอใจมากที่สุด**
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	5	4.60	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
- ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	5	4.80	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
- ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ	5	5.00	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น	**5**	**4.80**	**0.52**	**พึงพอใจมากที่สุด**
- การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของท้องถิ่น	5	5.00	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
- การมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น	5	4.60	0.45	พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
- การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	5	4.80	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
- ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการเพื่อท้องถิ่น	5	4.80	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
- ประโยชน์ที่ท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของ กนอ.	5	4.80	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
- ความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อท้องถิ่น	5	4.80	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
- ความเพียงพอของงบประมาณ	5	4.80	0.84	พึงพอใจมากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	**5**	**4.90**	**0.79**	**พึงพอใจมากที่สุด**
- ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือสื่อมวลชน	5	4.80	0.84	พึงพอใจมากที่สุด
- ความสม่ำเสมอของการพบปะ กับสื่อมวลชน	5	5.00	0.84	พึงพอใจมากที่สุด
ขั้นตอนและกระบวนการการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ	**5**	**4.73**	**0.52**	**พึงพอใจมากที่สุด**
- การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	5	4.60	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
- การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	5	4.80	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
- การเปิดโอกาสให้ชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมโครงการเพื่อท้องถิ่น	5	4.80	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน)	**5**	**4.90**	**0.52**	**พึงพอใจมากที่สุด**
- ความต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการของชุมชนที่จัดขึ้น	5	4.80	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
- ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมโครงการที่ชุมชนจัดขึ้น	5	5.00	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	5	4.82	0.62	พึงพอใจมากที่สุด

2.3.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ผลการสำรวจปี 2569 จากกลุ่มตัวอย่างสื่อมวลชน 5 ราย พบว่า ผู้ตอบทุกคนระบุว่าไม่มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมทั้ง 6 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 100.00 จึงไม่มีการคำนวณค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจในปี 2569

2.3.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มสื่อมวลชนที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ผลการสำรวจด้านความคาดหวังสะท้อนว่า สื่อมวลชนให้ความคาดหวังในระดับมากเท่ากันทั้ง 7 ประเด็น ได้แก่ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์เชิงรุก ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การดำเนินงานและโครงการเพื่อท้องถิ่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กระบวนการมีส่วนร่วม การสนับสนุนชุมชน และข้อมูลเพิ่มเติม ประเด็นสำคัญคือข้อมูลที่ครบถ้วน ตรวจสอบได้ และมีรายละเอียดเพียงพอ การแจ้งข้อมูลเบื้องต้นเมื่อเกิดประเด็นสำคัญ การมีผู้รับผิดชอบตอบกลับ และการสื่อสารผลลัพธ์ของโครงการที่เกี่ยวข้องกับชุมชน สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย

ตารางที่ 12 แสดงความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่ต้องการให้ดำเนินการของกลุ่มสื่อมวลชน

ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวัง ต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	ระดับความกังวล/ ความต้องการ/ ความคาดหวัง	ระดับ ความคาดหวัง
A การสื่อสารและประชาสัมพันธ์เชิงรุกของ กนอ.	**คาดหวังมาก**	**3**
ต้องการข้อมูลที่ชัดเจน มีรายละเอียดเชิงลึก และตรวจสอบแหล่งที่มาได้	คาดหวังมาก	3

ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวัง ต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	ระดับความกังวล/ ความต้องการ/ ความคาดหวัง	ระดับ ความคาดหวัง
ต้องการแจ้งข้อมูลเบื้องต้นอย่างรวดเร็วเมื่อมีประเด็นสำคัญในพื้นที่	คาดหวังมาก	3
ต้องการรูปภาพ เอกสารอ้างอิง และผู้ประสานงานสำหรับการสอบถามเพิ่มเติม	คาดหวังมาก	3
B ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	**คาดหวังมาก**	**3**
ต้องการช่องทางดิจิทัลที่เข้าถึงง่ายและมีผู้รับผิดชอบตอบกลับ	คาดหวังมาก	3
ต้องการแจ้งสถานะการรับเรื่องหรือการแก้ไขข้อสอบถามอย่างต่อเนื่อง	คาดหวังมาก	3
C การดำเนินงานและโครงการเพื่อท้องถิ่น	**คาดหวังมาก**	**3**
ต้องการให้สื่อเข้าถึงข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยได้สะดวก	คาดหวังมาก	3
D การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	**คาดหวังมาก**	**3**
ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามตรงประเด็นและนัดหมายได้สะดวก	คาดหวังมาก	3
ต้องการการประสานงานที่ต่อเนื่องระหว่างนิคมฯ และสื่อในพื้นที่	คาดหวังมาก	3
E กระบวนการมีส่วนร่วม	**คาดหวังมาก**	**3**
ต้องการพื้นที่รับฟังข้อเสนอแนะจากชุมชนและสื่อก่อนดำเนินโครงการสำคัญ	คาดหวังมาก	3
ต้องการเผยแพร่ผลการรับฟังและแนวทางนำข้อเสนอไปปรับใช้	คาดหวังมาก	3
F การสนับสนุนชุมชน	**คาดหวังมาก**	**3**
ต้องการให้กิจกรรมชุมชนมีความต่อเนื่องและสื่อสารผลสำเร็จอย่างชัดเจน	คาดหวังมาก	3
ต้องการเห็นโครงการที่ตอบโจทย์อาชีพ คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น	คาดหวังมาก	3
G ข้อเสนอเพิ่มเติม	**คาดหวังมาก**	**3**
เพิ่มข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้สื่ออธิบายบริบทและผลการดำเนินงานต่อสาธารณะได้ถูกต้อง	คาดหวังมาก	3

2) ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ผลการสำรวจพบว่าสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook หรือ Line Official เป็นช่องทางที่ผู้ตอบทุกคนเลือกเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือเว็บไซต์ กนอ. ซึ่งมีผู้เลือกเป็นอันดับสอง 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.00 และมีผู้เลือกเป็นอันดับสาม 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 อีเมล โทรศัพท์ และการเข้าพบยังเป็นช่องทางเสริม ตามลักษณะของข้อมูลและความเร่งด่วน

ตารางที่ 13 ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อ	อันดับ 1 (คน)	ร้อยละ	อันดับ 2 (คน)	ร้อยละ	อันดับ 3 (คน)	ร้อยละ	รวม (คน)
สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook / Line Official	5	100.00	0	0.00	0	0.00	5
ผ่านทางเว็บไซต์ / www.ieat.go.th	0	0.00	3	60.00	1	20.00	4
ผ่านทางอีเมล	0	0.00	1	20.00	1	20.00	2
โทรศัพท์	0	0.00	0	0.00	2	40.00	2
การเข้าพบ / ประชุม	0	0.00	1	20.00	0	0.00	1

ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อ	อันดับ 1 (คน)	ร้อยละ	อันดับ 2 (คน)	ร้อยละ	อันดับ 3 (คน)	ร้อยละ	รวม (คน)
จดหมาย / โทรสาร	0	0.00	0	0.00	1	20.00	1
ช่องทางอื่น ๆ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าผลดังกล่าวแสดงว่าสื่อมวลชนต้องการทั้งช่องทางที่รวดเร็วสำหรับการแจ้งข้อมูลเบื้องต้น และช่องทางที่เป็นทางการสำหรับเอกสารอ้างอิง กนอ. จึงควรใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อแจ้งข่าวและเชื่อมต่อมายังเว็บไซต์หรืออีเมลสำหรับรายละเอียดเชิงลึก พร้อมกำหนดผู้ประสานงานที่สามารถตอบข้อซักถามและติดตามสถานะเรื่องได้อย่างต่อเนื่อง

2.3.4 ทัศนคติของกลุ่มสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

1) จากผลการสำรวจภาพรวมทัศนคติของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ปี 2569

ภาพรวมทัศนคติของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 สะท้อนมุมมองเชิงบวกต่อการดำเนินงานของ กนอ. และผลกระทบเชิงบวกที่เกิดกับชุมชน

ตารางที่ 14 ภาพรวมทัศนคติของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ทัศนคติต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
ภาพรวมทัศนคติของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	5	4.80	0.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อพิจารณาทัศนคติแยกรายด้าน พบว่าผลกระทบเชิงบวกโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.81 โดยด้านสิ่งแวดล้อมได้คะแนนสูงสุด 4.84 ส่วนผลกระทบด้านสังคมและเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ย 4.80 เท่ากัน ขณะที่การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ย 4.75 ทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

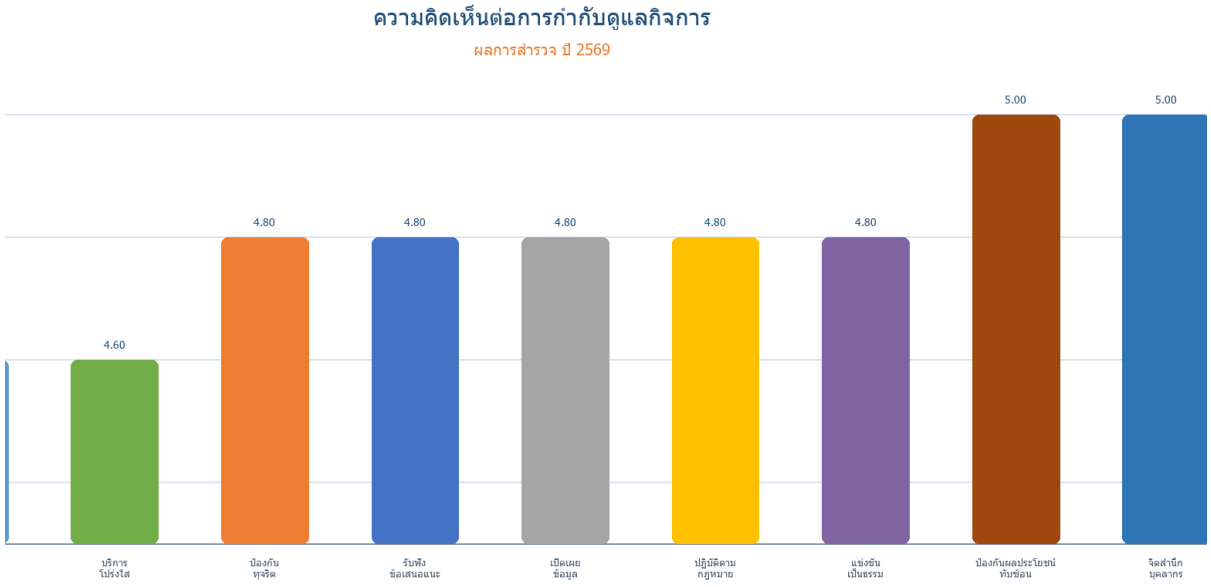
ตารางที่ 15 ความคิดเห็นของสื่อมวลชนที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

การดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มศักยภาพในการสื่อสารการตลาด และการประชาสัมพันธ์ โดยเน้นรูปแบบ 2 ทาง (Two-Way Communication) ที่หลากหลาย มีความรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย รวมถึงเหมาะสมกับบริบทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Line, Facebook, E-mail, Website เป็นต้น	5	4.60	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. มีการเสริมสร้างระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ความขัดแย้ง การแก้ไขปัญหาและการเยียวยาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบเชิงลบจากผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานของ กนอ.	5	4.80	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. . มีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่างๆ ที่ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่นได้อย่างเป็นอิสระ	5	4.80	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. มีการสร้างทีมผู้นำที่มีศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีและข้อมูลจัดการองค์กร/พื้นที่/สังคม/สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรอย่างยั่งยืน	5	4.80	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	**5**	**4.75**	**0.80**	**เห็นด้วยอย่างยิ่ง**

ผลการสำรวจทัศนคติของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ยรวม 4.75 คะแนน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยการเสริมสร้างระบบจัดการข้อร้องเรียน การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และการพัฒนาทีมผู้นำ มีค่าเฉลี่ย 4.80 ขณะที่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีค่าเฉลี่ย 4.60

2.3.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสื่อมวลชนต่อการกำกับดูแลกิจการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ. ในปี 2569 มีค่าเฉลี่ยรวม 4.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คะแนนรายประเด็นอยู่ระหว่าง 4.60-5.00 โดยประเด็นการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์และจิตสำนึกของบุคลากรได้คะแนนสูงสุด 5.00



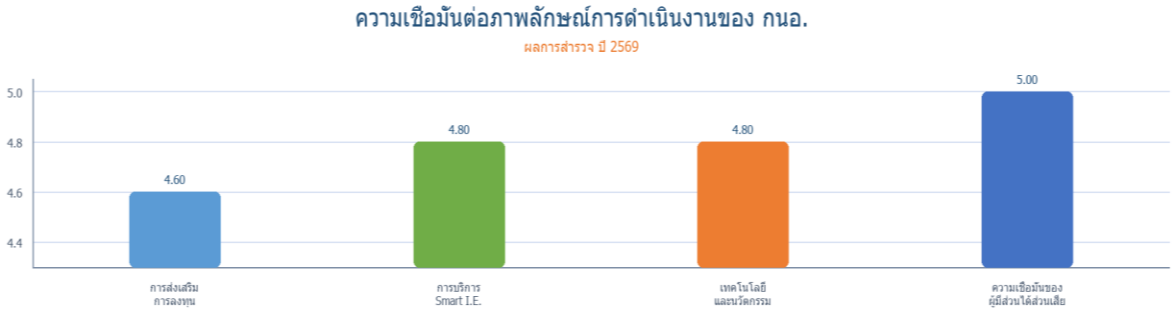
แผนภาพ ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.ของสื่อมวลชน

2.3.6 การรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)

ผลการสำรวจพบว่าสื่อมวลชนทั้ง 5 รายรับรู้ว่า กนอ. และนิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ หรือ BCM คิดเป็นร้อยละ 100.00 การรับรู้ดังกล่าวครอบคลุมการเตรียมพร้อมรับเหตุฉุกเฉิน การมีแผนรองรับ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการรักษาบริการสำคัญให้ดำเนินต่อได้ ข้อมูลเรื่อง BCM มีความสำคัญต่อสื่อมวลชน เพราะใช้ประกอบการรายงานข่าวและให้คำแนะนำแก่ประชาชนเมื่อเกิดเหตุในพื้นที่

2.3.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์การดำเนินงานของ กนอ. อยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 คะแนนรายประเด็นอยู่ระหว่าง 4.60-5.00 โดยด้านการเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้คะแนนสูงสุด 5.00



แผนภาพ ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ. ของสื่อมวลชน

2.3.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจย้อนหลัง 5 ปีพบว่า คะแนนภาพรวมปี 2569 เท่ากับ 4.82 คะแนน เพิ่มขึ้นจาก 4.80 คะแนนในปี 2568 หรือเพิ่มขึ้น 0.02 คะแนน โดยตลอดช่วงปี 2565-2569 คะแนนภาพรวมอยู่ระหว่าง 4.50-5.00 คะแนน และยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ปี 2569 มีค่าเฉลี่ย 4.84 คะแนน เพิ่มขึ้นจาก 4.70 คะแนนในปี 2568 หรือเพิ่มขึ้น 0.14 คะแนน โดยความชัดเจนของเนื้อหาได้ 5.00 คะแนนสูงสุด ขณะที่ประเด็นอื่นในด้านเดียวกันได้ 4.80 คะแนน

2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ปี 2569 มีค่าเฉลี่ย 4.80 คะแนน เพิ่มขึ้นจาก 4.39 คะแนนในปี 2568 หรือเพิ่มขึ้น 0.41 คะแนน โดยความรวดเร็วในการให้ข้อมูลหรือแก้ไขข้อร้องเรียนได้ 5.00 คะแนน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อได้ 4.80 คะแนน และความเพียงพอของช่องทางได้ 4.60 คะแนน

3. การดำเนินงานและการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น ปี 2569 มีค่าเฉลี่ย 4.80 คะแนน ลดลงจาก 4.88 คะแนน ในปี 2568 หรือแตกต่าง -0.08 คะแนน โดยความสอดคล้องกับนโยบายท้องถิ่นได้ 5.00 คะแนน การส่งเสริมคุณภาพชีวิตได้ 4.60 คะแนน และประเด็นอื่นได้ 4.80 คะแนน

4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปี 2569 มีค่าเฉลี่ย 4.90 คะแนน เท่ากับปี 2568 โดยความสม่ำเสมอของการพบปะกับสื่อมวลชนได้ 5.00 คะแนน และความเอาใจใส่ในการช่วยเหลือสื่อมวลชนได้ 4.80 คะแนน

5. ขั้นตอนและกระบวนการมีส่วนร่วม ปี 2569 มีค่าเฉลี่ย 4.73 คะแนน ลดลงจาก 4.80 คะแนนในปี 2568 หรือแตกต่าง -0.07 คะแนน โดยการมีส่วนร่วมในการวางแผนได้ 4.60 คะแนน ส่วนการแสดงความคิดเห็นและการเข้าร่วมโครงการได้ 4.80 คะแนน

6. การสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมของชุมชน ปี 2569 มีค่าเฉลี่ย 4.90 คะแนน ลดลงจาก 4.98 คะแนน ในปี 2568 หรือแตกต่าง -0.08 คะแนน โดยความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมกิจกรรมได้ 5.00 คะแนน และความต่อเนื่องในการสนับสนุนได้ 4.80 คะแนน

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสื่อมวลชน ปี 2565-2569 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2565	2566	2567	2568	2569	65-66	66-67	67-68	68-69
ภาพรวม	4.50	5.00	4.80	4.80	4.82	0.50	-0.20	0.00	0.02
การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน	**-**	**4.88**	**4.60**	**4.70**	**4.84**	**-**	**-0.28**	**0.10**	**0.14**
1. ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ต่อสื่อมวลชน	-	4.80	4.60	4.70	4.80	-	-0.20	0.10	0.10
2. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ต่อสื่อมวลชน	-	5.00	4.60	4.70	4.80	-	-0.40	0.10	0.10

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2565	2566	2567	2568	2569	65-66	66-67	67-68	68-69
3. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการต่อสื่อมวลชน	-	4.80	4.80	4.90	4.80	-	0.00	0.10	-0.10
4. ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศต่อสื่อมวลชน	-	4.80	4.60	4.70	4.80	-	-0.20	0.10	0.10
5. ความชัดเจนของเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศที่ให้กับสื่อมวลชน	-	5.00	4.40	4.60	5.00	-	-0.60	0.20	0.40
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	**-**	**4.93**	**4.27**	**4.39**	**4.80**	**-**	**-0.66**	**0.12**	**0.41**
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	4.80	4.40	4.50	4.60	-	-0.40	0.10	0.10
7. ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	5.00	4.20	4.35	4.80	-	-0.80	0.15	0.45
8. ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ	-	5.00	4.20	4.35	5.00	-	-0.80	0.15	0.65
การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น	**-**	**4.91**	**4.83**	**4.88**	**4.80**	**-**	**-0.08**	**0.05**	**-0.08**
9. การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของท้องถิ่น	-	5.00	4.60	4.70	5.00	-	-0.40	0.10	0.30
10. การมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น	-	4.80	4.80	4.85	4.60	-	0.00	0.05	-0.25
11. การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	-	5.00	4.80	4.90	4.80	-	-0.20	0.10	-0.10
12. ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการเพื่อท้องถิ่น	-	4.80	5.00	5.00	4.80	-	0.20	0.00	-0.20
13. ประโยชน์ที่ท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของ กนอ.	-	4.80	4.80	4.90	4.80	-	0.00	0.10	-0.10
14. ความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อท้องถิ่น	-	5.00	5.00	5.00	4.80	-	0.00	0.00	-0.20
15. ความเพียงพอของงบประมาณ	-	5.00	4.80	4.85	4.80	-	-0.20	0.05	-0.05
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	**-**	**4.70**	**4.80**	**4.90**	**4.90**	**-**	**0.10**	**0.10**	**0.00**
16. ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือสื่อมวลชน	-	4.60	4.80	4.90	4.80	-	0.20	0.10	-0.10
17. ความสม่ำเสมอของการพบปะกับสื่อมวลชน	-	4.80	4.80	4.85	5.00	-	0.00	0.05	0.15
ขั้นตอนและกระบวนการการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ	**-**	**5.00**	**4.73**	**4.80**	**4.73**	**-**	**-0.27**	**0.07**	**-0.07**
18. การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น	-	5.00	4.60	4.70	4.60	-	-0.40	0.10	-0.10
19. การเปิดโอกาสให้กับชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	-	5.00	5.00	5.00	4.80	-	0.00	0.00	-0.20

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2565	2566	2567	2568	2569	65-66	66-67	67-68	68-69
และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมในท้องถิ่น									
20. การเปิดโอกาสให้ชุมชน หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมโครงการเพื่อท้องถิ่น	-	5.00	4.60	4.70	4.80	-	-0.40	0.10	0.10
การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของ ชุมชน)	**-**	**5.00**	**4.90**	**4.98**	**4.90**	**-**	**-0.10**	**0.08**	**-0.08**
21. ความต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการของชุมชนที่จัดขึ้น	-	5.00	4.80	4.90	4.80	-	-0.20	0.10	-0.10
22. ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมโครงการที่ชุมชนจัดขึ้น	-	5.00	5.00	5.00	5.00	-	0.00	0.00	0.00

2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจในปี 2569 พบว่าไม่มีผู้ตอบระบุความไม่พึงพอใจในทั้ง 6 ด้านที่สอบถาม คิดเป็นร้อยละ 0.00 สะท้อนว่าผู้ตอบทุกคนไม่ระบุประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมในปีนี้

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของสื่อมวลชน ปี 2565-2569 แยกรายประเด็น

ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2565	2566	2567	2568	2569	65-66	66-67	67-68	68-69
1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่อสื่อมวลชน	-	-	-	-	0 (0.00)	-	-	-	-
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	-	-	-	-	0 (0.00)	-	-	-	-
3. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม และการจัดโครงการเพื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	0 (0.00)	-	-	-	-
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	0 (0.00)	-	-	-	-
5. ขั้นตอนและกระบวนการการให้มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานและโครงการฯ	-	-	-	-	0 (0.00)	-	-	-	-
6. การสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของชุมชนและช่วยเหลือชุมชน (โครงการของชุมชน)	-	-	-	-	0 (0.00)	-	-	-	-
รวม	**-**	**-**	**-**	**-**	0 (0.00)	**-**	**-**	**-**	**-**

2.4 ผลการสำรวจของคู่ความร่วมมือ

การสำรวจคู่ความร่วมมือประจำปี 2569 กำหนดประชากรสำหรับการเก็บข้อมูลจำนวน 58 หน่วยงาน ประกอบด้วยหน่วยงานระดับจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ตั้งนิคมอุตสาหกรรม รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา หน่วยตรวจประเมิน และหน่วยงานที่มีบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กนอ. ผู้ให้ข้อมูลจึงมีทั้งผู้ที่ทำงานร่วมกับ กนอ. ในระดับพื้นที่และผู้ที่รับผิดชอบงานด้านนโยบาย วิชาการ ข้อมูล เทคโนโลยี และการพัฒนาชุมชน

2.4.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มคู่ความร่วมมือที่เข้าร่วมการดำเนินงานกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ประจำปี 2569 พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คะแนนที่อยู่ในระดับสูงและมีการกระจายตัวน้อยแสดงว่า

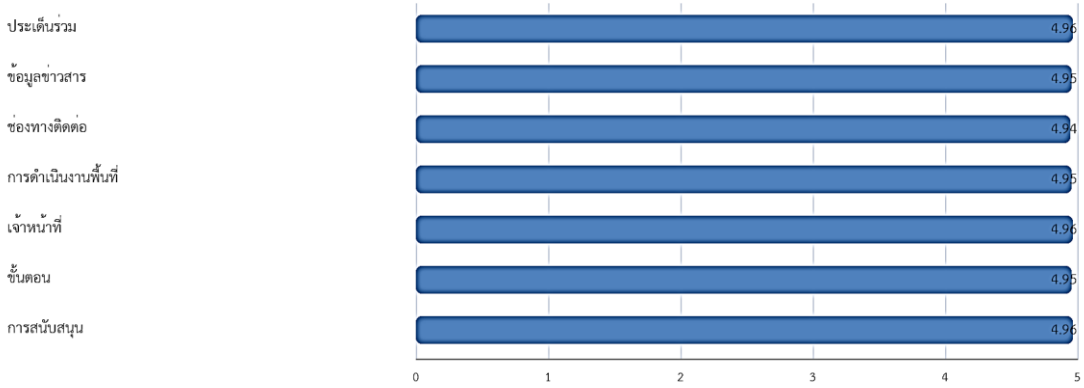
ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเห็นว่าการประสานงาน การกำหนดขอบเขตและหน้าที่ การให้ข้อมูล การดำเนินโครงการในพื้นที่ และการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ตอบสนองต่อการทำงานร่วมกันได้ดี

จากผลการสำรวจดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าจุดที่คู่ความร่วมมือพึงพอใจไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะการติดต่อประสานงาน แต่รวมถึงความชัดเจนของหน้าที่ การปฏิบัติตามข้อตกลง และการช่วยแก้ปัญหาในระหว่างดำเนินโครงการ หากต้องการรักษาผลประเมินในระดับนี้ กนอ. ควรทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ข้อมูลชุดเดียวกัน ติดตามสถานะงานได้ และทราบว่าแต่ละเรื่องมีผู้รับผิดชอบคนใด

ตารางที่ 18 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ.	58	4.95	0.22	พึงพอใจมากที่สุด

กลุ่มคู่ความร่วมมือ มีความเชื่อมั่นในบทบาทของ กนอ. ในฐานะองค์กรภาครัฐที่ส่งเสริมความร่วมมือด้านข้อมูล เทคโนโลยี และนวัตกรรม



แผนภาพ ภาพรวมและความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. รายด้าน

เมื่อแยกผลเป็น 7 ด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.94–4.96 ด้านการดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.96 ด้านการให้ข้อมูลสารสนเทศ การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมหรือท่าเรืออุตสาหกรรม และขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ 4.95 ส่วนช่องทางการติดต่อสื่อสารได้ 4.94 แม้ผลยังอยู่ในระดับสูงมาก แต่เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นเล็กน้อย เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน พบว่า

1. การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน ค่าเฉลี่ย 4.96 สะท้อนว่าข้อกำหนด ขอบเขตงาน และหน้าที่ของแต่ละฝ่ายมีความชัดเจน คู่ความร่วมมือสามารถเชื่อมงานของตนเข้ากับเป้าหมายของ กนอ. ได้โดยไม่เกิดความซ้ำซ้อนมากนัก
2. การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 4.95 โดยข้อมูลที่ทันสมัยได้คะแนนสูงกว่ารายการอื่นเล็กน้อย ข้อเสนอที่พบเน้นฐานข้อมูลกลาง Dashboard การเชื่อมโยง API และการกำหนดรอบปรับปรุงข้อมูล เพื่อให้หน่วยงานใช้ข้อมูลชุดเดียวกันในการตัดสินใจ
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.94 ประเด็นที่ต้องดูแลคือความรวดเร็วในการตอบกลับและการติดตามเรื่องข้ามช่องทาง คู่ความร่วมมือต้องการทั้งการประชุมสำหรับเรื่องที่ต้องตัดสินใจร่วมกัน และช่องทางดิจิทัลสำหรับงานประจำที่ต้องการความรวดเร็ว
4. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม ค่าเฉลี่ย 4.95 ครอบคลุมความสอดคล้องกับนโยบายท้องถิ่น คุณภาพชีวิต สิ่งแวดล้อม ประโยชน์ที่ชุมชนได้รับ ความต่อเนื่องของโครงการ และความเพียงพอของงบประมาณ ผลดังกล่าวแสดงว่าคู่ความร่วมมือเห็นความเชื่อมโยงระหว่างงานของ กนอ. กับผลลัพธ์ในพื้นที่ค่อนข้างชัดเจน

5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.96 จุดเด่นคือความเอาใจใส่ ความสม่ำเสมอในการพบปะ และความเต็มใจช่วยเหลือเมื่อเกิดภาวะวิกฤต การมีผู้ประสานงานหลักที่รู้รายละเอียดของโครงการช่วยลดเวลาในการส่งต่อเรื่องระหว่างหน่วยงาน

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.95 คู่ความร่วมมือพึงพอใจกับการจัดทำแผน การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมตั้งแต่ช่วงวางแผนถึงการประเมินผล ประเด็นที่ควรทำให้ชัดขึ้นคือกำหนดเวลา ผู้รับผิดชอบ และหลักฐานผลสำเร็จของแต่ละกิจกรรม

7. การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ ค่าเฉลี่ย 4.96 การให้คำปรึกษาและการแก้ปัญหาได้รับการประเมินสูง ขณะที่การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกควรพิจารณาตามลักษณะงานของแต่ละหน่วยงาน โดยเฉพาะงานที่ต้องใช้ข้อมูลเฉพาะ พื้นที่ทดลอง หรือระบบดิจิทัลร่วมกัน

2.4.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

เมื่อพิจารณาถึงผลสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม พบว่า ปี 2569 กลุ่มตัวอย่างคู่ความร่วมมือ จำนวน 58 ราย ไม่มีรายใดที่มีความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม

2.4.3 ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ความต้องการของคู่ความร่วมมือในปี 2569 มุ่งไปที่การทำงานซึ่งติดตามความก้าวหน้าและตรวจสอบผลลัพธ์ร่วมกันได้ ข้อเสนอสำคัญประกอบด้วยการจัดทำแผนปฏิบัติการร่วม การกำหนดตัวชี้วัด การพัฒนาฐานข้อมูลกลาง การเชื่อมโยงข้อมูลระดับจังหวัด การต่อยอดงานวิจัย การพัฒนาทักษะดิจิทัล การป้องกันยาเสพติด และการติดตามกากอุตสาหกรรม เมื่อนำคำตอบมาจัดกลุ่ม สามารถสรุปได้ 6 ประเด็น

1. การจัดการมลภาวะและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.95 คู่ความร่วมมือต้องการระบบติดตามน้ำ อากาศ ของเสีย และเหตุผิดปกติที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง กนอ. หน่วยงานกำกับ และหน่วยงานพื้นที่ พร้อมรายงานผลที่ตรวจสอบย้อนหลังได้

2. การส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนและสังคม ค่าเฉลี่ย 4.95 ประเด็นหลักคือโครงการที่ตอบปัญหาจริงของพื้นที่ มีตัวชี้วัดผลลัพธ์ และสื่อสารให้ชุมชนเข้าใจ รวมถึงการทำงานร่วมกันด้านความปลอดภัย การป้องกันยาเสพติด และการช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

3. การพัฒนาทักษะและส่งเสริมความมั่งคั่งหรือรายได้ ค่าเฉลี่ย 4.96 คู่ความร่วมมือต้องการให้การฝึกอบรมเชื่อมกับตำแหน่งงานและทักษะที่โรงงานต้องใช้จริง ควบคู่กับการสนับสนุนวิสาหกิจชุมชนและการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์

4. การพัฒนาการศึกษาและการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 4.93 ความต้องการมุ่งที่หลักสูตรร่วมกับสถานศึกษา กิจกรรมพัฒนาเยาวชน และการเรียนรู้ด้านสิ่งแวดล้อม โดยควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายและผลลัพธ์ที่ติดตามได้มากกว่าการนับจำนวนกิจกรรม

5. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย 4.94 ครอบคลุมโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ระบบเตือนภัย และ Smart Infrastructure ที่ช่วยให้หน่วยงานปฏิบัติงานร่วมกันได้ต่อเนื่อง ลดขั้นตอน และรับมือเหตุฉุกเฉินได้เร็วขึ้น

6. การสนับสนุนและประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.97 คู่ความร่วมมือต้องการแผนงานร่วมที่ระบุผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด และรอบรายงานผล ตลอดจน Dashboard และ API ที่เชื่อมข้อมูลจำเป็นโดยคำนึงถึงสิทธิการเข้าถึงและกฎหมายคุ้มครองข้อมูล

2) ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ จากนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ตารางที่ 19 ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ

ช่องทางที่ต้องการ/สะดวกติดต่อ	อันดับ 1 (คน)	ร้อยละ	อันดับ 2 (คน)	ร้อยละ	อันดับ 3 (คน)	ร้อยละ	อันดับรวม 1-3 (คน)	ร้อยละ
โทรศัพท์	19	32.76	19	32.76	-	-	38	65.52
การเข้าพบ / ประชุม	39	67.24	19	32.76	-	-	58	100.00
จดหมาย	-	-	-	-	-	-	-	-
สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น	-	-	20	34.48	19	32.76	39	67.24
ผ่านทางเว็บไซต์	-	-	-	-	20	34.48	20	34.48
ผ่านทางอีเมล	-	-	-	-	19	32.76	19	32.76
ผ่านเจ้าหน้าที่ กนอ. / เจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม / ท่าเรืออุตสาหกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-

ผลการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มคู่ความร่วมมือ ในปี 2569 แสดงว่าช่องทางที่คู่ความร่วมมือต้องการใช้มากที่สุดคือการเข้าพบหรือประชุม โดยมีผู้เลือกเป็นอันดับหนึ่ง 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.24 และเมื่อรวมการเลือกทั้ง 3 อันดับ พบว่าผู้ให้ข้อมูลทั้ง 58 รายเลือกช่องทางนี้ โทรศัพท์และสื่อสังคมออนไลน์มีผู้เลือกรวมช่องทางละ 39 ราย ร้อยละ 67.24 ส่วนเว็บไซต์และอีเมลมีผู้เลือกรวมช่องทางละ 19 ราย ร้อยละ 32.76

ผลดังกล่าวแสดงว่าการติดต่อควรมีทั้งรูปแบบพบหน้าและรูปแบบออนไลน์ เรื่องเชิงนโยบายหรือเรื่องที่ต้องตกลงหลายฝ่ายควรใช้การประชุม ส่วนงานติดตามประจำใช้โทรศัพท์ ไลน์ อีเมล หรือเว็บไซต์ได้ เพื่อให้ข้อมูลไม่ขาดช่วง ควรกำหนดผู้ประสานงานหลักและบันทึกข้อสรุปไว้ในระบบกลางทุกครั้ง

สำหรับการรับข่าวสาร ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 58 รายเลือกรับข้อมูลผ่านเจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรมหรือท่าเรืออุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือสื่อสังคมออนไลน์ 46 ราย ร้อยละ 79.31 เว็บไซต์ อีเมล และสื่อประชาสัมพันธ์เป็นช่องทางเสริม ผลสำรวจจึงชี้ว่าคู่ความร่วมมือยังให้ความเชื่อถือกับข้อมูลจากผู้รับผิดชอบโดยตรง ขณะเดียวกันต้องการช่องทางดิจิทัลสำหรับรับเอกสารและค้นข้อมูลย้อนหลัง

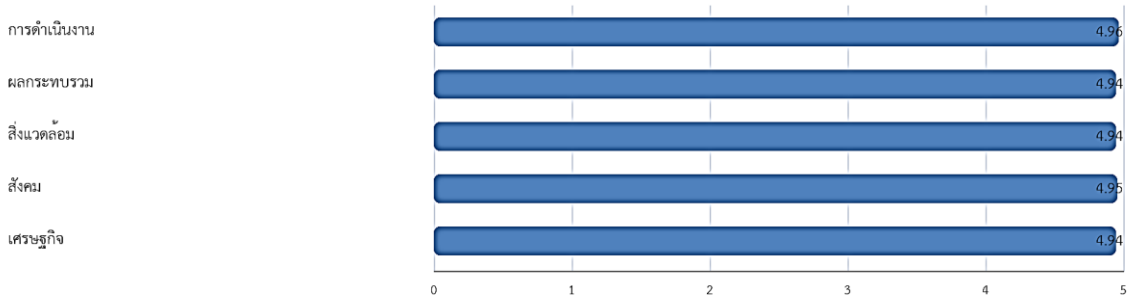
2.4.4 ทัศนคติของกลุ่มคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

1) ภาพรวมทัศนคติของคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานของ กนอ.

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของคู่ความร่วมมือในปี 2569 พบว่าภาพรวมทัศนคติของคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานของ กนอ. อยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 4.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 ผู้ให้ข้อมูลมีมุมมองเชิงบวกทั้งต่อการบริหารพื้นที่ การปฏิบัติตามข้อตกลง การใช้เทคโนโลยี การดูแลสิ่งแวดล้อม และผลต่อเศรษฐกิจกับสังคม ค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านใกล้เคียงกัน แสดงว่าภาพรวมการดำเนินงานได้รับการยอมรับอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 20 ภาพรวมทัศนคติของคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานของ กนอ.

ทัศนคติต่อการดำเนินงานของ กนอ.	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
ภาพรวมทัศนคติของคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานของ กนอ.	58	4.95	0.22	ทัศนคติดีมาก



แผนภาพที่ 8 ทัศนคติของคู่ความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานของ กนอ. แยกรายด้าน

2.4.5 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ.

ผลการสำรวจความคิดเห็นของคู่ความร่วมมือที่มีต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ในปี 2569 พบว่า คู่ความร่วมมือเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการกำกับดูแลกิจการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กนอ. ค่าเฉลี่ยรวม 4.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด 4.97 คือการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

การกำกับดูแลองค์กรตามมาตรฐาน การป้องกันการทุจริต และการปฏิบัติตามกฎหมายได้ค่าเฉลี่ย 4.96 ส่วนความโปร่งใสในการให้บริการ การเปิดเผยข้อมูล และการจัดจ้างอย่างเป็นธรรมได้ 4.95 คะแนนที่อยู่ใกล้กันแสดงว่าคู่ความร่วมมือประเมินธรรมาภิบาลจากทั้งระบบและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

ประเด็นการรับฟังความคิดเห็นและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล รวมถึงการรักษาข้อมูลความลับ ได้ค่าเฉลี่ย 4.94 แม้อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่ควรทำให้ขั้นตอนแจ้งเรื่อง การกำหนดสิทธิข้อมูล และการแจ้งผลดำเนินการเข้าใจง่าย เพื่อรองรับการทำงานร่วมกันที่ใช้ข้อมูลมากขึ้น

ตารางที่ 21 ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.

ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการ และการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
กนอ. มีการกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์/มาตรฐานในระดับประเทศและระดับสากล	58	4.96	0.19	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. มีการดำเนินการและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดอย่างโปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	58	4.95	0.22	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. มีการป้องกันการทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการรับสินบน การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนไม่มีการมีการนำทรัพย์สิน/ชื่อ ของ กนอ. ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน	58	4.96	0.19	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของ กนอ.	58	4.94	0.24	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน รวมถึงรายงานการพัฒนาความยั่งยืนให้สาธารณชนรับทราบอย่างชัดเจน	58	4.95	0.22	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ วิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของ กนอ. อย่างเคร่งครัด	58	4.96	0.19	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กนอ. ประกอบธุรกิจอย่างไม่ผูกขาด และสนับสนุนให้เกิดการจัดจ้างอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	58	4.95	0.22	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการและการกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กนอ.	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
บุคลากร กนอ. รักษาข้อมูลความลับและไม่ใช้ข้อมูลภายในองค์กรเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคลและพวกพ้อง และประกอบธุรกิจกับผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสียตามกลไกตลาด อย่างโปร่งใส เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	58	4.94	0.24	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
บุคลากร กนอ. ปฏิบัติงานและให้บริการอย่างมีจริยธรรม คุณธรรม รับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย (Ethics / Education / Environment)	58	4.97	0.17	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	**58**	**4.95**	**0.22**	**เห็นด้วยอย่างยิ่ง**

โดยสรุป ผลประเมินแสดงว่าคู่ความร่วมมือเชื่อมั่นว่ากระบวนการทำงานของ กนอ. มีหลักเกณฑ์และตรวจสอบได้ การพัฒนาระยะต่อไปควรทำให้ข้อมูลด้านธรรมาภิบาลเชื่อมกับการปฏิบัติงาน เช่น ระยะเวลาตอบเรื่อง ช่องทางร้องเรียน การคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล และผลการแก้ไขแต่ละกรณี

2.4.6 การรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)

ผลการสำรวจความคิดเห็นของคู่ความร่วมมือเกี่ยวกับการรับรู้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) ในปี 2569 พบว่า กนอ. ควรสื่อสาร BCM ในภาษาที่แต่ละหน่วยงานนำไปใช้ได้ โดยระบุเหตุการณ์ที่ครอบคลุม ช่องทางแจ้งเตือน ผู้ประสานงานสำรอง ขั้นตอนทำงานเมื่อระบบหลักหยุดชะงัก และรอบการซ้อมแผน คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล โครงสร้างพื้นฐาน ความปลอดภัย และชุมชนควรเข้าร่วมทบทวนแผนตามบทบาทของตน

การเพิ่มการรับรู้ไม่ควรจำกัดอยู่ที่การเผยแพร่เอกสาร แต่ควรมีการซ้อมสถานการณ์และสรุปบทเรียนร่วมกันเมื่อเกิดเหตุจริง หน่วยงานจะเข้าใจว่าต้องรับข้อมูลจากใคร ส่งข้อมูลใด และตัดสินใจเรื่องใดภายในเวลาเท่าใด

2.4.7 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ กนอ.

ผลการสำรวจความคิดเห็นของคู่ความร่วมมือเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ประจำปี 2569 พบว่า ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของ กนอ. อยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 ประเด็นการสร้างการเติบโตและส่งเสริมการลงทุน กับการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคม ได้ค่าเฉลี่ย 4.96 เท่ากัน

การยกระดับองค์กรด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และดิจิทัลได้ 4.95 สอดคล้องกับข้อเสนอเรื่องฐานข้อมูลกลาง ระบบติดตาม และ Smart Factory ส่วนภาพลักษณ์ด้าน Smart I.E. ได้ 4.93 แม้ยังอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด แต่ควรสื่อสารให้ชัดว่าระบบอัจฉริยะช่วยลดเวลา ลดต้นทุน เพิ่มความปลอดภัย หรือทำให้การดูแลสิ่งแวดล้อมดีขึ้นอย่างไร

ภาพลักษณ์ที่คู่ความร่วมมือเชื่อมั่นจึงประกอบด้วย 3 ส่วนที่ต้องเดินไปพร้อมกัน ได้แก่ความสามารถในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ การบริหารที่ใช้เทคโนโลยี และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การรายงานผลควรแสดงหลักฐานของทั้งสามส่วนในโครงการเดียวกันเมื่อเกี่ยวข้อง

2.4.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

1) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

เมื่อเปรียบเทียบผลช่วงปี 2565–2569 พบว่าความพึงพอใจโดยรวมในปี 2569 มีค่าเฉลี่ย 4.95 เพิ่มขึ้นจาก 4.83 ในปี 2568 จำนวน 0.12 คะแนน และเป็นค่าที่สูงที่สุดในช่วงข้อมูลที่นำมาเปรียบเทียบ คะแนนเพิ่มขึ้นทุกด้าน โดยเฉพาะช่องทางติดต่อ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม และการสนับสนุนการดำเนินงาน

ด้านการดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกันเพิ่มเป็น 4.96 จาก 4.83 ด้านข้อมูลสารสนเทศเพิ่มเป็น 4.95 จาก 4.84 และช่องทางติดต่อเพิ่มเป็น 4.94 จาก 4.79 ผลดังกล่าวสอดคล้องกับการใช้ช่องทางดิจิทัลมากขึ้น แต่ข้อเสนอเชิงคุณภาพยังต้องการให้เชื่อมข้อมูลและติดตามสถานะข้ามช่องทางได้

ด้านการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมเพิ่มเป็น 4.95 จาก 4.85 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มเป็น 4.96 จาก 4.85 และขั้นตอนการปฏิบัติงานเพิ่มเป็น 4.95 จาก 4.86 แสดงว่าความชัดเจนของผู้รับผิดชอบและการติดตามงานมีผลต่อประสบการณ์ของคู่ความร่วมมือโดยตรง

ด้านการสนับสนุนการดำเนินงานเพิ่มเป็น 4.96 จาก 4.79 โดยการให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาได้ 4.96 ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกได้ 4.95 คะแนนที่ปรับขึ้นควรรักษาด้วยการกำหนดบริการสนับสนุนตามประเภทโครงการและตรวจสอบความพร้อมก่อนเริ่มดำเนินงาน

แม้แนวโน้มโดยรวมดีขึ้น กนอ. ควรใช้คะแนนรายข้อร่วมกับข้อเสนอเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะงานข้อมูล BCM และการเชื่อมโยงระบบ เพราะเป็นเรื่องที่คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง แต่ยังมีช่องว่างด้านการรับรู้หรือการใช้งานจริงในบางกลุ่ม

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือ ปี 2565-2569 แยกรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2565	2566	2567	2568	2569	65-66	66-67	67-68	68-69
ภาพรวม	**-**	**4.90**	**4.94**	**4.83**	**4.95**	**-**	**0.04**	**-0.11**	**0.12**
การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน	**-**	**4.91**	**4.72**	**4.83**	**4.96**	**-**	**-0.19**	**0.11**	**0.13**
1. ความชัดเจนของข้อกำหนดในการดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน	-	4.93	4.78	4.76	4.96	-	-0.15	-0.02	0.20
2. ความชัดเจนของขอบเขตการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	-	4.89	4.65	4.89	4.95	-	-0.24	0.24	0.06
3. การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนด	-	4.92	4.73	4.85	4.96	-	-0.19	0.12	0.11
การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	-	4.89	4.71	4.84	4.95	-	-0.18	0.13	0.11
4. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ	-	4.87	4.75	4.76	4.94	-	-0.12	0.01	0.18
5. ความสม่ำเสมอของการให้ข้อมูลสารสนเทศ	-	4.92	4.69	4.82	4.95	-	-0.23	0.13	0.13
6. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่างๆ มีความทันสมัยและปัจจุบัน	-	4.89	4.71	4.95	4.96	-	-0.18	0.24	0.01
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	**-**	**4.90**	**4.69**	**4.79**	**4.94**	**-**	**-0.21**	**0.10**	**0.15**
7. ความเพียงพอของช่องทางการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ	-	4.93	4.69	4.68	4.94	-	-0.24	-0.01	0.26
8. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ	-	4.89	4.71	4.80	4.95	-	-0.18	0.09	0.15

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2565	2566	2567	2568	2569	65-66	66-67	67-68	68-69
9. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	4.90	4.71	4.91	4.94	-	-0.19	0.20	0.03
10. ความสะดวกรวดเร็วของการติดต่อสื่อสารหรือร้องเรียน	-	4.88	4.67	4.78	4.93	-	-0.21	0.11	0.15
11. ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ	-	4.90	4.69	4.79	4.94	-	-0.21	0.10	0.15
การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	**-**	**4.89**	**4.74**	**4.85**	**4.95**	**-**	**-0.15**	**0.11**	**0.10**
12. การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของท้องถิ่น	-	4.86	4.71	4.81	4.96	-	-0.15	0.10	0.15
13. การมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น	-	4.86	4.71	4.91	4.95	-	-0.15	0.20	0.04
14. การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	-	4.88	4.75	4.78	4.94	-	-0.13	0.03	0.16
15. ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการเพื่อชุมชนในท้องถิ่น	-	4.90	4.73	4.79	4.95	-	-0.17	0.06	0.16
16. ประโยชน์ที่ชุมชนในท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	-	4.91	4.78	4.79	4.96	-	-0.13	0.01	0.17
17. ความต่อเนื่องของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรมและคู่ความร่วมมือ	-	4.91	4.76	4.95	4.95	-	-0.15	0.19	0.00
18. ความเพียงพอของงบประมาณ	-	4.88	4.75	4.95	4.94	-	-0.13	0.20	-0.01
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	**-**	**4.89**	**4.73**	**4.85**	**4.96**	**-**	**-0.16**	**0.12**	**0.11**
19. ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชน	-	4.90	4.75	4.87	4.96	-	-0.15	0.12	0.09
20. ความสม่ำเสมอของการพบปะ กับคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชน	-	4.88	4.71	4.83	4.95	-	-0.17	0.12	0.12
21. ความเต็มใจช่วยเหลือคู่ความร่วมมือ/คนในชุมชนเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ	-	4.88	4.73	4.85	4.97	-	-0.15	0.12	0.12
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	**-**	**4.87**	**4.79**	**4.86**	**4.95**	**-**	**-0.08**	**0.07**	**0.09**
22. ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน	-	4.86	4.82	4.95	4.96	-	-0.04	0.13	0.01
23. การจัดทำแผนงานร่วมกัน	-	4.87	4.76	4.80	4.95	-	-0.11	0.04	0.15
24. การติดตามผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	-	4.86	4.78	4.93	4.94	-	-0.08	0.15	0.01
25. การเปิดโอกาสให้คู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของโครงการร่วมกัน	-	4.88	4.78	4.78	4.96	-	-0.10	0.00	0.18

ประเด็นความพึงพอใจ	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2565	2566	2567	2568	2569	65-66	66-67	67-68	68-69
26. การเปิดโอกาสให้คู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกัน	-	4.88	4.78	4.82	4.95	-	-0.10	0.04	0.13
การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	**-**	**4.88**	**4.73**	**4.79**	**4.96**	**-**	**-0.15**	**0.06**	**0.17**
27. การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา	-	4.87	4.73	4.89	4.96	-	-0.14	0.16	0.07
28. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	-	4.88	4.73	4.69	4.95	-	-0.15	-0.04	0.26

2) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ย้อนหลัง 5 ปี

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) พบว่า ในปี 2569 ไม่มีผู้ที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของคู่ความร่วมมือ ปี 2565-2569 แยกรายประเด็น

ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	ประจำปี					ส่วนต่าง			
	2565	2566	2567	2568	2569	65-66	66-67	67-68	68-69
1. การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน	-	3.00	-	-	-	-	-3.00	-	-
2. การให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	-	3.00	-	-	-	-	-3.00	-	-
4. การดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม	-	3.00	-	-	-	-	-3.00	-	-
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. การสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	**-**	**3.00**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-3.00**	**-**	**-**

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

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

3.1 หน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
ภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยงานกำกับดูแล/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ ภาพรวมผลการสำรวจปี 2569 • ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.77 คะแนน (SD = 0.24) ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยบุคลากรของ กนอ. เป็นด้านที่โดดเด่นที่สุด เฉลี่ย 4.85 คะแนน • ช่องทางการติดต่อสื่อสารได้ 4.78 คะแนน และการดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบายได้ 4.76 คะแนน สะท้อนว่าหน่วยงานกำกับสามารถติดต่อ ประสาน และติดตามข้อสั่งการได้ดี • ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานได้ 4.69 คะแนน โดยความชัดเจนของขั้นตอนและระยะเวลาได้ 4.63 คะแนน จึงเป็นประเด็นพัฒนาที่ควรให้ความสำคัญ • ทัศนคติโดยรวมอยู่ที่ 4.77 คะแนน (SD = 0.20) ด้านเศรษฐกิจของชุมชนได้สูงสุด 4.89 คะแนน ขณะที่ด้านสิ่งแวดล้อมได้ 4.67 คะแนน • ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์อยู่ที่ 4.77 คะแนน (SD = 0.32) และผู้ตอบรับรู้ระบบ BCM ร้อยละ 60.00 • ไม่พบประเด็นความไม่พึงพอใจโดยตรง แต่หน่วยงานคาดหวังให้ กนอ. เชื่อมโยงข้อมูลความเสี่ยง สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย การลงทุน และผลตามนโยบายให้ติดตามได้จากข้อมูลชุดเดียวกัน	**แนวทางข้อเสนอแนะ** • จัดทำระบบติดตามข้อสั่งการและนโยบายที่ระบุเป้าหมาย ผลผลิต ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา สถานะ และหลักฐานผลสำเร็จอย่างครบถ้วน • กำหนดมาตรฐานขั้นตอนและกรอบเวลาการให้ข้อมูลแก่หน่วยงานกำกับ พร้อมระบบแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดและผู้รับผิดชอบสำรองในทุกเรื่องสำคัญ • พัฒนาศูนย์ข้อมูลกลางด้าน ESG สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย งบลงทุน และผลการดำเนินงาน โดยระบุเจ้าของข้อมูลและวันที่ปรับปรุงล่าสุดเพื่อให้ข้อมูลทุกช่องทางตรงกัน • ยกระดับการสื่อสาร BCM แผนตอบโต้เหตุฉุกเฉิน และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ พร้อมรายงานผลการซ้อมแผนและบทเรียนหลังเหตุให้หน่วยงานกำกับรับทราบเป็นระยะ • เพิ่มการรับฟังความคิดเห็นและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งนำข้อเสนอจากหน่วยงานกำกับไปแสดงเป็นแผนปรับปรุงที่ติดตามผลได้ • เร่งขยายผลการสนับสนุน SME และ Startups ตลอดจนการพัฒนาอาชีพและทักษะดิจิทัลของชุมชนให้เชื่อมโยงกับความต้องการของอุตสาหกรรมในแต่ละพื้นที่

3.2 ผู้ส่งมอบ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ กนอ. (ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.84 : พึงพอใจมากที่สุด) • ความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.94 คะแนน (SD = 0.26) ระดับพึงพอใจมากที่สุด • ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบได้ 4.97 คะแนน เป็นจุดแข็งด้านความชัดเจนของสิ่งที่ กนอ. ต้องการรับมอบ • การสนับสนุนการดำเนินงานได้ 4.95 คะแนน ส่วนช่องทางการสื่อสารและบุคลากรได้ 4.94 คะแนน แสดงว่าการประสานงานและการช่วยแก้ปัญหาอยู่ในระดับดีมาก • ขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ 4.93 คะแนน โดยรายการประกาศ กฎ ข้อบังคับ และระเบียบที่ง่ายต่อการดำเนินงานได้ 4.91 คะแนน ซึ่งเป็นรายการที่ควรปรับปรุงเมื่อเทียบกับรายการอื่น • การบริหารจัดการสัญญาของผู้ส่งมอบหลัก 4 รายได้ 4.67 คะแนน โดยความชัดเจนของข้อกำหนดและขอบเขตงานได้ 4.60 คะแนน	**ข้อเสนอแนะเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจ** • จัดทำคู่มือเริ่มงานและสรุปสาระสำคัญของสัญญาให้เห็นขอบเขตงาน ตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบ เอกสารที่ต้องส่ง และเกณฑ์รับมอบอย่างชัดเจน • ใช้ระบบติดตามสัญญาและงานส่งมอบแบบดิจิทัลที่ผู้ส่งมอบตรวจสอบสถานะ กำหนดส่ง ประเด็นแก้ไข และผลการรับมอบได้จากจุดเดียว • ทบทวนประกาศและระเบียบที่ผู้ส่งมอบใช้บ่อย โดยใช้ภาษาที่อ่านง่าย พร้อมตัวอย่างเอกสารและช่องทางสอบถามเฉพาะเรื่อง • รักษาระบบผู้ประสานงานหลักและผู้ประสานงานสำรอง รวมถึงกำหนดกรอบเวลาตอบกลับเมื่อเกิดปัญหาหน้างานหรือเหตุที่กระทบต่อบริการสาธารณะ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลจาก Materiality Matrix **ความต้องการ ความคาดหวัง และประเด็นที่ผู้ส่งมอบให้ความสำคัญ** • เมื่อรวมการเลือกอันดับ 1-3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานได้รับการกล่าวถึงมากที่สุด 86 ราย หรือร้อยละ 52.76 • บุคลากร กนอ. และการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบได้รับการกล่าวถึงด้านละ 84 ราย หรือร้อยละ 51.53 • การบริหารจัดการสัญญา 82 ราย หรือร้อยละ 50.31 ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ 78 ราย หรือร้อยละ 47.85 และช่องทางการสื่อสาร 75 ราย หรือร้อยละ 46.01 • ผลดังกล่าวแสดงว่าผู้ส่งมอบไม่ได้มองแต่คุณภาพงานปลายทาง แต่ให้ความสำคัญกับความชัดเจนตั้งแต่ต้นสัญญา การติดต่อเจ้าหน้าที่ และการติดตามแก้ไขปัญหาตลอดกระบวนการ	**พัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับระดับความคาดหวังของผู้ส่งมอบ โดย** แนวทางตอบสนองความต้องการ • ปรับกระบวนการทำงานให้เชื่อมโยงตั้งแต่การกำหนดขอบเขต การส่งมอบ การตรวจรับ ไปจนถึงการประเมินผลหลังปิดงาน โดยลดการขอข้อมูลซ้ำ • กำหนดช่องทางรับข้อเสนอแนะหลังจบงานและประชุมทบทวนร่วมกับผู้ส่งมอบในงานสำคัญ เพื่อเก็บบทเรียนไปใช้กับสัญญารอบถัดไป • พัฒนาฐานความรู้สำหรับผู้ส่งมอบ แยกตามประเภทงาน เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรคมนาคม และบริการสาธารณะ เพื่อให้ค้นหาระเบียบและแบบฟอร์มได้รวดเร็ว • เชื่อมข้อกำหนดด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม จริยธรรม และการคุ้มครองข้อมูลเข้ากับการประเมินผู้ส่งมอบอย่างเป็นรูปธรรม
การวิเคราะห์ Mapping Analysis จากความพึงพอใจและความคาดหวัง **ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีคะแนนความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.65 และผลกระทบต่อองค์กร 2.70 สูงกว่าประเด็นอื่น** • บุคลากร กนอ. ได้ 2.55 และ 2.65 ตามลำดับ ขณะที่ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบได้ 2.45 และ 2.60 • ขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ 2.40 และ 2.55 การบริหารจัดการสัญญาได้ 2.15 และ 2.45 และการสนับสนุนการดำเนินงานได้ 2.35 และ 2.40 • ทุกประเด็นยังเกี่ยวเนื่องกันโดยตรง หากช่องทางสื่อสารและบุคลากรทำงานได้ดี จะช่วยลดความคลาดเคลื่อนของสัญญาและทำให้การส่งมอบมีประสิทธิภาพขึ้น	**รักษามาตรฐานความเป็นเลิศโดยตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ส่งมอบในประเด็นต่อไปนี้:** • ให้ความสำคัญลำดับแรกกับช่องทางสื่อสารและบุคลากร โดยกำหนดจุดติดต่อที่ชัดเจนและกรอบเวลาตอบกลับสำหรับแต่ละประเภทปัญหา • ลำดับถัดมาคือการรักษาความชัดเจนของผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ พร้อมเพิ่มระบบแจ้งเตือนคุณภาพและกำหนดส่ง • พัฒนาขั้นตอนและสัญญาให้ใช้เอกสารมาตรฐานเดียวกัน ลดการตีความต่างกันระหว่างส่วนกลางกับพื้นที่ • ทบทวนผลเป็นรายไตรมาสจากข้อมูลข้อร้องเรียน ความล่าช้า การแก้ไขงาน และข้อเสนอแนะของผู้ส่งมอบ ไม่ใช้เฉพาะคะแนนเฉลี่ยปลายปี
ภาพรวมทัศนคติของผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม ทัศนคติ ความเชื่อมั่น และการรับรู้ความพร้อมขององค์กร • ทัศนคติต่อการดำเนินงานโดยรวมอยู่ที่ 4.93 คะแนน ระดับทัศนคติดีมาก โดยการดำเนินงานของนิคมฯ/ท่าเรือฯ ได้ 4.94 คะแนน • ความคิดเห็นต่อผลกระทบเชิงบวกโดยรวมได้ 4.93 คะแนน ครอบคลุมด้านสิ่งแวดล้อม 4.93 ด้านสังคม 4.92 และด้านเศรษฐกิจ 4.92 คะแนน • ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์อยู่ที่ 4.94 คะแนน (SD = 0.24) โดยการยกระดับองค์กรด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และดิจิทัลได้ 4.97 คะแนน • ผู้ส่งมอบรับรู้ระบบ BCM ร้อยละ 93.13 แสดงว่าการสื่อสารเรื่องความต่อเนื่องทางธุรกิจเข้าถึงผู้เกี่ยวข้องส่วนใหญ่แล้ว	**แนวทางยกระดับความเชื่อมั่นยกระดับทัศนคติของผู้ส่งมอบให้ดียิ่งขึ้น โดย** • สื่อสารผลการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้ผู้ส่งมอบเข้าถึงได้สม่ำเสมอ • เชิญผู้ส่งมอบสำคัญเข้าร่วมการซ้อมแผนฉุกเฉินและทบทวนแผน BCM โดยเฉพาะระบบไฟฟ้า น้ำประปา โทรคมนาคม และบริการที่กระทบต่อการเดินระบบ • ส่งเสริม Green Supply Chain ด้วยเกณฑ์จัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน การพัฒนาศักยภาพผู้ส่งมอบ และการรายงานผลลดผลกระทบที่ตรวจสอบได้

3.3 สื่อมวลชน

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
ภาพรวมความพึงพอใจของสื่อมวลชน • ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.85 คะแนน (SD = 0.27) ระดับพึงพอใจมากที่สุด • การสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมของชุมชนได้ 4.90 คะแนน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 4.88 คะแนน และโครงการเพื่อท้องถิ่น 4.87 คะแนน • การสื่อสารประชาสัมพันธ์ได้ 4.84 คะแนน โดยข้อมูลที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการได้ 4.90 คะแนน แต่ความชัดเจนของเนื้อหาได้ 4.81 คะแนน • ช่องทางการติดต่อสื่อสารได้ 4.78 คะแนน โดยความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อหรือร้องเรียนได้ 4.76 คะแนน จึงควรปรับให้สื่อเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องได้เร็วขึ้น • ไม่พบประเด็นความไม่พึงพอใจที่มีการระบุเป็นรายการในปี 2569	**ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการสื่อสาร** • กำหนดผู้ประสานงานสื่อส่วนกลางและระดับพื้นที่ พร้อมรายชื่อผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องและช่องทางเร่งด่วนสำหรับเหตุการณ์สำคัญ • จัดทำชุดข้อมูลข่าวที่มีสาระสำคัญ ตัวเลขอ้างอิง ภาพประกอบ ผู้ให้ข้อมูล และคำถามที่พบบ่อย เพื่อให้สื่อนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องติดตามหลายรอบ • พัฒนาหลักการสื่อสารแบบ **One Voice** โดยให้ส่วนกลางและนิคมฯ ใช้ข้อเท็จจริง ชุดข้อมูล และช่วงเวลาเผยแพร่ที่สอดคล้องกัน • วางกระบวนการสื่อสารภาวะวิกฤติที่ระบุผู้อนุมัติข้อความ รอบเวลาอัปเดต และช่องทางตอบข้อซักถาม เพื่อลดช่องว่างของข้อมูลในช่วงเกิดเหตุ
ความกังวล/ความต้องการ และความคาดหวังของสื่อมวลชน • สื่อมวลชนคาดหวังระดับมากต่อการสื่อสารเชิงรุก ข่าวสารสิ่งแวดล้อมที่โปร่งใสและรวดเร็ว การนำเสนอผ่านสื่อดิจิทัล และข้อมูล ESG ที่พร้อมเผยแพร่ • กิจกรรม CSR และสิ่งแวดล้อมควรแสดงผลที่เกิดกับชุมชนจริง รวมถึงการมีส่วนร่วมของชุมชน โครงการลดคาร์บอน และการเรียนรู้ด้านสิ่งแวดล้อม • ด้านการบริหารความเสี่ยง มีความคาดหวังต่อระบบติดตามและเตือนภัยน้ำท่วม ตลอดจนการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานท้องถิ่น • ช่องทางรับสื่อที่ถูกเลือกมาก ได้แก่ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์ โดยร้อยละ 60.00 ต้องการรับข้อมูลเดือนละครั้ง • ข่าวสารที่ได้รับความสนใจสูงคือการจ้างงานและพัฒนาทักษะ เทคโนโลยีเพื่อความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม สุขภาพ และการลงทุนที่ยกระดับเศรษฐกิจท้องถิ่น	**พัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของสื่อมวลชน โดย** • จัดทำปฏิทินข่าวรายเดือนควบคู่กับการแจ้งข่าวทันทีเมื่อมีเหตุสำคัญ โดยแยกข่าวประจำ ข่าวเชิงนโยบาย และข้อมูลภาวะวิกฤติให้ชัดเจน • เผยแพร่ข้อมูลสิ่งแวดล้อมและ ESG ในรูปแบบที่ตรวจสอบย้อนกลับได้ มีคำอธิบายค่ามาตรฐาน แนวโน้ม สาเหตุของค่าผิดปกติ และผลหลังการแก้ไข • สรุปผลโครงการชุมชนให้เห็นงบประมาณ กลุ่มเป้าหมาย จำนวนผู้ได้รับประโยชน์ ผลลัพธ์ และสิ่งที่จะดำเนินการต่อ ไม่รายงานเพียงจำนวนกิจกรรม • ใช้รูปแบบสื่อที่เหมาะกับการนำไปเผยแพร่ต่อ เช่น ข่าวสั้น อินโฟกราฟิก ภาพถ่ายคุณภาพสูง วิดีโอสั้น และข้อมูลคำถาม-คำตอบ
การวิเคราะห์ Mapping Analysis จากความพึงพอใจ และความคาดหวัง **กลุ่มประเด็นที่ต้องยกระดับสู่ความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) ได้แก่:** • กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีคะแนนความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลกระทบต่อองค์กรเท่ากับ 3.00 ทั้งสองแกน • การดูแลป้องกันน้ำท่วมภายในนิคมฯ ได้ 2.80 ในแกนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ 3.00 ในแกนผลกระทบต่อองค์กร • การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารได้ 3.00 และ 2.90 ส่วนกิจกรรมด้านการตลาดได้ 2.80 และ 2.70 • ผลดังกล่าวชี้ว่าการสื่อสารต้องเชื่อมกับเนื้อหาที่มีผลต่อสังคมและความปลอดภัยโดยตรง โดยเฉพาะ CSR สิ่งแวดล้อม และการป้องกันภัยในพื้นที่	**รักษาความเป็นเลิศโดยตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มสื่อมวลชนในประเด็นดังต่อไปนี้:** • ให้ความสำคัญลำดับแรกกับการสื่อสารผลลัพธ์ CSR และการบริหารความเสี่ยงด้านน้ำ โดยจัดข้อมูลที่สื่อสามารถตรวจสอบและอธิบายต่อสาธารณะได้ • พัฒนาการประชาสัมพันธ์จากการส่งข่าวเป็นครั้งคราวไปสู่การสื่อสารต่อเนื่อง มีหัวข้อหลักประจำเดือนและระบบติดตามคำถามจากสื่อ • เชื่อมกิจกรรมการตลาดกับภาพลักษณ์อุตสาหกรรมสีเขียว การลงทุนอย่างรับผิดชอบ และประโยชน์ที่พื้นที่ได้รับ • ประเมินผลด้วยทั้งจำนวนข่าวที่เผยแพร่ ความถูกต้องของข้อมูล ระยะเวลาตอบกลับ การเข้าถึงของประชาชน และประเด็นที่ยังเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน
ภาพรวมทัศนคติของสื่อมวลชนต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.84 : ทัศนคติดีมาก) • ทัศนคติโดยรวมอยู่ที่ 4.86 คะแนน (SD = 0.24) โดยด้านสังคมได้ 4.87 ด้านเศรษฐกิจ 4.85 และด้านสิ่งแวดล้อม 4.84 คะแนน	**ยกระดับทัศนคติของสื่อมวลชนให้ดียิ่งขึ้น โดย** • สื่อสารผลกระทบเชิงบวกด้วยหลักฐานที่สมดุลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ พร้อมอธิบายประเด็นที่ยังต้องปรับปรุงอย่างตรงไปตรงมา

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
• ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของนิคมฯ/ท่าเรือฯ ได้ 4.88 คะแนน และความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบได้ 4.86 คะแนน • ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์อยู่ที่ 4.88 คะแนน (SD = 0.23) โดยภาพการยกระดับองค์กรด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และดิจิทัลได้ 4.92 คะแนน • ผู้ตอบรับรู้การมีระบบ BCM ร้อยละ 100.00 แสดงว่าประเด็นความพร้อมต่อเหตุการณ์ได้รับการสื่อสารถึงกลุ่มสื่อมวลชนอย่างทั่วถึง	• เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนเข้าเยี่ยมชมพื้นที่ พบผู้รับประโยชน์ และรับฟังข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย เพื่อให้เห็นผลการดำเนินงานครบทุกมิติ • จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่สื่อในเรื่องเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ เทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม BCM และการกำกับดูแล เพื่อเพิ่มความเข้าใจต่อบทบาทของ กนอ. • ติดตามประเด็นข่าวและข้อสงสัยของสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ แล้วนำไปปรับเนื้อหาและช่องทางสื่อสารให้ตรงกับสถานการณ์จริง

3.4 คู่ความร่วมมือ

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม (ระดับคะแนน 4.96 : พึงพอใจมากที่สุด) • ความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.95 คะแนน (SD = 0.22) ระดับพึงพอใจมากที่สุด • การดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกัน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือได้ด้านละ 4.96 คะแนน • ความเต็มใจช่วยเหลือคู่ความร่วมมือหรือชุมชนเมื่อเกิดภาวะวิกฤติได้สูงสุด 4.97 คะแนน แสดงถึงความเชื่อมั่นต่อการทำงานร่วมกันในสถานการณ์สำคัญ • การให้ข้อมูลสารสนเทศ การดำเนินงานของนิคมฯ และขั้นตอนปฏิบัติงานได้ 4.95 คะแนน ส่วนช่องทางการติดต่อสื่อสารได้ 4.94 คะแนน • รายการที่มีคะแนนต่ำกว่ารายการอื่นเล็กน้อยคือความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อหรือร้องเรียน 4.93 คะแนน และการติดตามแก้ไขปัญหาร่วมกัน 4.94 คะแนน	**ยกระดับความพึงพอใจให้คงอยู่ในระดับสูงสุด โดย** • รักษาระบบประสานงานที่ใกล้ชิด โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ แผนงานร่วม และรอบรายงานผลให้ชัดเจนตั้งแต่เริ่มโครงการ • เพิ่มช่องทางติดตามงานและข้อร้องเรียนที่แสดงสถานะ ผู้รับผิดชอบ กำหนดแล้วเสร็จ และผลการแก้ไขให้คู่ความร่วมมือตรวจสอบได้ • จัดประชุมทบทวนผลการดำเนินงานเป็นระยะ โดยแยกประเด็นที่แก้ได้ในระดับพื้นที่ออกจากเรื่องที่ต้องเสนอส่วนกลางหรือหน่วยงานอื่น • ถ่ายทอดแนวปฏิบัติของพื้นที่ที่ทำงานร่วมกันได้ดีไปยังนิคมฯ อื่น เพื่อให้คุณภาพการประสานงานไม่ขึ้นกับบุคคลหรือพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง
ความต้องการและความคาดหวังของคู่ความร่วมมือปี 2568 • ด้านการสนับสนุนและประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ 4.97 คะแนน โดยแพลตฟอร์มข้อมูลกลางร่วมกับหน่วยงานรัฐได้สูงสุด 4.98 คะแนน • ด้านการพัฒนาทักษะและส่งเสริมความมั่งคั่งหรือรายได้ได้ 4.96 คะแนน โดยการอบรมทักษะดิจิทัลได้ 4.97 คะแนน • ด้านการจัดการมลภาวะและสิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมชุมชนและสังคมได้ด้านละ 4.95 คะแนน • ด้านโครงสร้างพื้นฐานได้ 4.94 คะแนน และด้านการศึกษาและการเรียนรู้ได้ 4.93 คะแนน แม้ทุกด้านอยู่ในระดับคาดหวังมากที่สุด • ช่องทางติดต่อที่คู่ความร่วมมือเลือกมากคือการเข้าพบหรือประชุม รองลงมาคือโทรศัพท์และสื่อสังคมออนไลน์ แสดงว่าการประสานงานยังต้องมีทั้งช่องทางที่เป็นทางการและช่องทางที่รวดเร็ว	**พัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของคู่ความร่วมมือ โดย** • พัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลกลางสำหรับแผนงาน งบประมาณ ความก้าวหน้า ตัวชี้วัด เอกสาร และประเด็นที่ต้องตัดสินใจร่วมกัน • กำหนดโครงการพัฒนาทักษะดิจิทัล อาชีพสีเขียว และการตลาดออนไลน์ให้เชื่อมกับตลาดและโอกาสจ้างงานจริงในพื้นที่ • ขยายระบบติดตามสิ่งแวดล้อมออนไลน์ พื้นที่กันชนสีเขียว และการฟื้นฟูแหล่งน้ำ โดยเปิดให้คู่ความร่วมมือร่วมกำหนดจุดตรวจและติดตามผล • เชื่อมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การศึกษา และชุมชนเป็นแผนพื้นที่เดียวกัน เพื่อหลีกเลี่ยงโครงการซ้ำซ้อนและทำให้การใช้งบประมาณเกิดผลต่อเนื่อง
การวิเคราะห์ Mapping Analysis จากความพึงพอใจ และความคาดหวัง **กลุ่มประเด็นที่ต้องรักษามาตรฐานความเป็นเลิศ (Maintain Excellence) ได้แก่:**	**รักษาความเป็นเลิศโดยตอบสนองต่อความคาดหวังของคู่ความร่วมมือดังนี้:** • เร่งจัดระบบข้อมูลและการตัดสินใจร่วมระหว่าง กนอ. หน่วยงานรัฐ ท้องถิ่น และชุมชนให้เป็นรูปธรรม พร้อมกำหนดเจ้าภาพในแต่ละประเด็น

สรุปผลและการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ
• การสนับสนุนและประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ มีคะแนนสูงสุดทั้งความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.97 และผลกระทบต่อองค์กร 2.94 • การพัฒนาทักษะและส่งเสริมความมั่งคั่งหรือรายได้ได้ 2.95 และ 2.88 ส่วนการจัดการมลภาวะและสิ่งแวดล้อมได้ 2.93 และ 2.90 • การส่งเสริมชุมชนและสังคมได้ 2.91 และ 2.84 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานได้ 2.86 และ 2.81 และการศึกษาได้ 2.82 และ 2.70 • ผลการจัดลำดับชี้ว่าคู่ความร่วมมือต้องการกลไกประสานงานที่นำไปสู่ผลลัพธ์ด้านรายได้ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิต ไม่ใช่เพียงการแลกเปลี่ยนข้อมูล	• จัดทำแผนพัฒนาทักษะและเศรษฐกิจชุมชนควบคู่กับแผนสิ่งแวดล้อม เพื่อให้โครงการสร้างทั้งรายได้และลดผลกระทบในพื้นที่ • กำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ร่วม เช่น รายได้ที่เพิ่มขึ้น การจ้างงาน คุณภาพน้ำและอากาศ พื้นที่สีเขียว และจำนวนผู้ได้รับประโยชน์ • ทบทวนลำดับความสำคัญร่วมกับคู่ความร่วมมืออย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อให้แผนงานสอดคล้องกับความเสี่ยงและสถานการณ์ของแต่ละพื้นที่
ภาพรวมทัศนคติของคู่ความร่วมมือต่อการดำเนินงานของ กนอ. (ระดับคะแนน 4.78 : ทัศนคติดีมาก) • ทัศนคติต่อการดำเนินงานโดยรวมอยู่ที่ 4.95 คะแนน (SD = 0.22) ระดับทัศนคติดีมาก • ความคิดเห็นต่อผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับสูง โดยด้านสังคมได้ 4.95 คะแนน ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจได้ด้านละ 4.94 คะแนน • ความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลและการปฏิบัติตามกฎระเบียบได้ 4.95 คะแนน และความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ได้ 4.95 คะแนน • การรับรู้ระบบ BCM อยู่ที่ร้อยละ 33.33 ขณะที่ร้อยละ 66.67 ยังไม่รับรู้ จึงเป็นช่องว่างสำคัญเมื่อเทียบกับบทบาทของคู่ความร่วมมือในภาวะวิกฤติ)	**ยกระดับทัศนคติของคู่ความร่วมมือให้ดียิ่งขึ้น โดย** • สื่อสารขอบเขตของ BCM บทบาทของแต่ละหน่วยงาน จุดติดต่อฉุกเฉิน และลำดับการตัดสินใจให้คู่ความร่วมมือเข้าใจตรงกัน • เชิญคู่ความร่วมมือร่วมจัดทำและซ้อมแผนรับเหตุ พร้อมประเมินผลหลังการซ้อมและติดตามการแก้ไขข้อบกพร่องจนแล้วเสร็จ • เชื่อมข้อมูลเตือนภัย เหตุขัดข้อง เส้นทางสื่อสารสำรอง และทรัพยากรที่แต่ละหน่วยงานสนับสนุนได้ไว้ในระบบเดียวกัน • สื่อสารผลลัพธ์ของโครงการร่วมด้วยข้อมูลที่ตรวจสอบได้ เพื่อรักษาความเชื่อมั่นและทำให้สาธารณะเห็นบทบาทของเครือข่ายความร่วมมืออย่างชัดเจน


กนอ.
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย