

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

1. ความเป็นมาของโครงการ

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ในฐานะรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาและจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม โดยจัดพื้นที่สำหรับโรงงานอุตสาหกรรมให้เข้าอยู่รวมกันอย่างมีระบบ และมีระเบียบ และเป็นกลไกของรัฐบาลในการกระจายการพัฒนาอุตสาหกรรมออกสู่ภูมิภาคทั่วประเทศ จากภารกิจดังกล่าว กนอ. จึงกำหนดวิสัยทัศน์ต้องการเป็น “องค์กรนำสร้างเมืองอุตสาหกรรม (Industrial Settlement) ที่มีคุณภาพและความยั่งยืนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตเพื่อสมรรถนะการแข่งขันในระดับสากล” และได้กำหนดยุทธศาสตร์ 5 ด้านเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาและยกระดับนิคมอุตสาหกรรมสู่การเป็นเมืองอุตสาหกรรมที่มีคุณภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : ความสามารถในการเพิ่มรายได้ ทำกำไร และสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจขององค์กร

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรด้วยทุนมนุษย์ องค์กรความรู้ และการสร้างนวัตกรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : ประสิทธิภาพและธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร

จากวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ดังกล่าว กนอ. จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาและยกระดับนิคมอุตสาหกรรมสู่การเป็นเมืองอุตสาหกรรมที่มีคุณภาพ และการเพิ่มประสิทธิภาพและธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร โดยในปี 2549 ได้ดำเนินโครงการกำหนดมาตรฐานเพื่อกำหนดเกณฑ์ชีวิต และประเมินผลระดับคุณภาพการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม เพื่อนำข้อมูลจากโครงการดังกล่าวมาจัดทำแผนยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้ กนอ. ดำเนินงานสัมฤทธิ์ผลตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและยกระดับนิคมอุตสาหกรรมสู่การเป็นเมืองอุตสาหกรรมที่มีคุณภาพ และยุทธศาสตร์ที่ 5 ประสิทธิภาพและธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร

ดังนั้นในปี 2552 กนอ. จึงกำหนดให้มีการดำเนินโครงการประเมินผลระดับคุณภาพการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรมขึ้น เพื่อประเมินผลแผนยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม รวมทั้งเพื่อให้มีข้อมูลทันสมัยเป็นฐานในการพัฒนา

แผนกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 2.1 เพื่อวัดและประเมินคุณภาพการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม ที่ กนอ. ดำเนินการเอง และท่าเรืออุตสาหกรรมที่เปิดดำเนินการแล้วในปัจจุบันในแต่ละด้านและในภาพรวม โดยใช้เกณฑ์ชี้วัดตามที่ได้ศึกษา และประเมินคุณภาพในการบริหารจัดการฯ เช่นเดียวกับการประเมินในปี 2549
- 2.2 เพื่อให้มีระดับมาตรฐานการบริหารจัดการ (Benchmark) นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมเพื่อใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการ และกำหนดนโยบายนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรมต่อไปในอนาคต
- 2.3 เพื่อให้มีข้อมูลฐานในการดำเนินการและพัฒนาแผนกลยุทธ์ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม
- 2.4 เพื่อการปรับปรุงพัฒนาระดับคุณภาพในการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง

3. นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรมเป้าหมายการประเมิน

นิคมอุตสาหกรรมที่ กนอ. ดำเนินการเอง 11 แห่ง และท่าเรืออุตสาหกรรม 1 แห่ง

ลำดับ	นิคมฯ	ลำดับ	นิคมฯ และท่าเรือฯ
1	นิคมอุตสาหกรรมบางชัน	7	นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร
2	นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	8	นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ (สงขลา)
3	นิคมอุตสาหกรรมบางปู	9	นิคมอุตสาหกรรมพีจิตร
4	นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	10	นิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย
5	นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (ลำพูน)	11	นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด
6	นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	12	ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด

4. การประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ

ในการประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม ในครั้งนี้ กนอ. ได้กำหนดใช้เกณฑ์ชี้วัดที่ได้ศึกษาในปี 2549 จากโครงการกำหนดมาตรฐานเพื่อกำหนด เกณฑ์ชี้วัด และประเมินผลระดับคุณภาพการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม ที่ กำหนดเกณฑ์การประเมินผลออกเป็น 6 เกณฑ์ ดังรูปที่ 1

รูปที่ 4-1 เกณฑ์การประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการนิคมฯ และท่าเรือฯ



โดยในแต่ละเกณฑ์หลักทั้ง 6 เกณฑ์มีมิติการประเมินต่างๆ รวมทั้งมีการกำหนดเกณฑ์รอง และ เกณฑ์ชี้วัดต่างๆ ดังสรุปจำนวนเกณฑ์ชี้วัดในแต่ละเกณฑ์หลัก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 4-1 จำนวนเกณฑ์ชีวิตในการประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมฯ และท่าเรือฯ

เกณฑ์หลัก		จำนวน เกณฑ์ชีวิต
1	การให้บริการสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก	39
2	การให้บริการอนุมัติ-อนุญาตการประกอบกิจการ และการให้สิทธิประโยชน์	17
3	การควบคุมและกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	36
4	ชุมชนสัมพันธ์	7
5	การให้บริการด้านอื่นๆ	32
6	การบริหารจัดการ	13
จำนวนรวม		144

4.1 การให้บริการสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตการให้บริการสาธารณูปโภคในนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรือฯ มาบตาพุด จะครอบคลุม 10 ระบบ ได้แก่

1. ระบบส่งจ่ายน้ำดิบ
2. ระบบผลิตและส่งจ่ายน้ำประปา
3. ระบบรวบรวม และบำบัดน้ำเสีย
4. ระบบระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วม
5. ระบบไฟฟ้า
6. ระบบถนน และการจราจร
7. ระบบสื่อสารโทรคมนาคม
8. ระบบจัดเก็บและกำจัดขยะ
9. ระบบดับเพลิงและระบบป้องกันอุบัติเหตุ
10. ระบบรักษาความปลอดภัย

ส่วนการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ครอบคลุม 6 ประเภท ได้แก่

1. ไฟฟ้าส่องสว่าง
2. ป้าย และสัญญาณไฟ
3. บริการนำสินค้าเข้าท่าเรือและบริการขนถ่ายสินค้า
4. บริการเรือลากจูง และเรือรับเชือก
5. บริการควบคุมและประสานการจราจรทางน้ำ
6. บริการดูแลพื้นที่อ่าวท่าเรือและสัญญาณจราจรทางน้ำ

สิ่งอำนวยความสะดวก 2 ประเภทแรก เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีทั้งในส่วนของนิคมฯ และท่าเรือฯ มาบตาพุด ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวก 4 ประเภทที่เหลือ เป็นบริการสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะในส่วนของท่าเรือฯ มาบตาพุดเท่านั้น

การพิจารณาประเมินผลระดับคุณภาพในการให้บริการสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกจะแยกเป็น 2 มิติ คือ

1. สภาพการทำงานของระบบฯ หมายถึง ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพในการทำงานของระบบ อาทิ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ การให้บริการได้ตามมาตรฐาน/เป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSGO เป็นต้น
2. ความเหมาะสมเพียงพอของระบบฯ และคุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถของระบบต่างๆในการรองรับความต้องการของผู้ประกอบการในนิคมฯ และท่าเรือฯ ในปัจจุบัน ตลอดจนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระบบต่างๆ จำนวนข้อร้องเรียน และระบบการจัดการต่อข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5	
1	การให้บริการสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1A	การให้บริการสาธารณูปโภค					
1.1	ระบบส่งจ่ายน้ำดิบ (5)					
	การหยุดให้บริการ (Service Interrupt)	1.1.1	ระยะเวลาที่แจ้งเป็นเอกสารให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในกรณีการหยุดให้บริการตามแผนงานที่กำหนดไว้แล้ว (ชม.) (Planned Service Interruption)	ดีกว่าเป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (< 48 ชม.)	มาตรฐานตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (48 ชม.)	ดีกว่าเป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (> 48 ชม.)
		1.1.2	ระยะเวลาที่เข้าดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์แล้วเสร็จ นับจากเริ่มเกิดเหตุหรือได้รับแจ้งเหตุหยุดให้บริการที่นอกเหนือจากแผนงานที่กำหนดไว้ (ชม.) (Unplanned Service Interruption)	ดีกว่าเป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (< 24 ชม.)	มาตรฐานตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (28 ชม.)	ดีกว่าเป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (> 28 ชม.)
	แรงดันน้ำ	1.1.3	แรงดันน้ำในเส้นท่อจ่ายน้ำดิบที่ลูกค้าได้รับบริการ (Delivery Point) เฉลี่ยในรอบปี (บาร์)	<0.8 บาร์	1.2-1.6 บาร์	≥ 2.0 บาร์
	การงดจ่ายน้ำดิบ	1.1.4	ร้อยละของลูกค้าที่ไม่ได้รับการจ่ายน้ำที่มีแรงดันต่ำกว่า 1.2 บาร์เป็นเวลานานกว่า 6 ชั่วโมง/วัน เทียบกับจำนวนลูกค้าทั้งหมด	ดีกว่าเป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (> ร้อยละ 5)	เป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (> ร้อยละ 5)	ดีกว่าเป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (< ร้อยละ 5)
	ความเหมาะสมเพียงพอของระบบส่งจ่ายน้ำดิบ	1.1.5	ระดับความเหมาะสมเพียงพอของระบบส่งจ่ายน้ำดิบ จากผลสำรวจความเหมาะสมเพียงพอของผู้ใช้บริการ	ไม่เหมาะสมเพียงพอ	-	เหมาะสมเพียงพอ
1.2	ระบบผลิตและส่งจ่ายน้ำประปา (6)					
	การหยุดให้บริการ (Service Interrupt)	1.2.1	ระยะเวลาที่แจ้งเป็นเอกสารให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในกรณีการหยุดให้บริการตามแผนงานที่กำหนดไว้แล้ว (ชม.) (Planned Service Interruption)	ดีกว่าเป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (< 48 ชม.)	เป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (48 ชม.)	ดีกว่าเป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (> 48 ชม.)

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด		ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
			1.2.2	ระยะเวลาที่เข้าดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์แล้วเสร็จ นับจากเริ่มเกิดเหตุหรือได้รับแจ้งเหตุหยุดให้บริการที่นอกเหนือจากแผนงานที่กำหนดไว้แล้ว (ชม.) (Unplanned Service Interruption)	ด้อยกว่าเป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (> 24 ชม.)	เป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (24 ชม.)	ดีกว่าเป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (< 24 ชม.)
		แรงดันน้ำ	1.2.3	แรงดันน้ำในเส้นท่อจ่ายน้ำประปาที่ลูกค้าได้รับบริการ (Delivery Point) เฉลี่ยในรอบปี (บาร์)	0.8 บาร์	1.2-1.6 บาร์	≥ 2.0 บาร์
		การงดจ่ายน้ำประปา	1.2.4	ร้อยละของลูกค้าที่ไม่ได้รับการจ่ายน้ำที่มีแรงดันต่ำกว่า 1.2 บาร์เป็นเวลานานกว่า 6 ชั่วโมง/วัน เทียบกับจำนวนลูกค้าทั้งหมด	ด้อยกว่าเป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (> ร้อยละ 5)	เป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (ร้อยละ 5)	ดีกว่าเป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (< ร้อยละ 5)
		คุณภาพน้ำประปา	1.2.5	ความสอดคล้องของคุณภาพน้ำประปาที่จุดรับน้ำกับมาตรฐานตามสัญญาในระบบผลิตน้ำประปา(ร้อยละ)	ร้อยละ 94	ร้อยละ 96	ร้อยละ 100
		ความเหมาะสมเพียงพอของระบบผลิตและส่งจ่ายน้ำประปา	1.2.6	ระดับความเหมาะสมเพียงพอของระบบผลิต และส่งจ่ายน้ำประปา จากผลสำรวจความเหมาะสมเพียงพอของผู้ใช้บริการ	ไม่เหมาะสมเพียงพอ	-	เหมาะสมเพียงพอ
1.3	ระบบรวบรวมและบำบัดน้ำเสีย (2)						
		การระบายน้ำเสียของลูกค้า	1.3.1	ร้อยละของลูกค้าที่ไม่สามารถระบบน้ำเสียได้เป็นเวลานานกว่า 6 ชั่วโมง/วัน เทียบกับลูกค้าทั้งหมด	ด้อยกว่าเป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (> ร้อยละ 5)	เป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (ร้อยละ 5)	ดีกว่าเป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (< ร้อยละ 5)
		ความเหมาะสมเพียงพอของระบบรวบรวมและบำบัดน้ำเสีย	1.3.2	ระดับความเหมาะสมเพียงพอของระบบรวบรวมและบำบัดน้ำเสีย จากผลสำรวจความเหมาะสมเพียงพอของผู้ใช้บริการ	ไม่เหมาะสมเพียงพอ	-	เหมาะสมเพียงพอ

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
1.4	ระบบระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วม (2)					
	เหตุการณ์น้ำท่วมขัง	1.4.1	ระยะเวลาเฉลี่ยที่มีเหตุการณ์น้ำท่วมขังในนิคมฯ (ชม.)	ดีกว่าเป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (> 6 ชม.)	เป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (6 ชม.)	ดีกว่าเป้าหมายตามสัญญาระหว่าง กนอ. กับ GUSCO (< 6 ชม.)
	ความเหมาะสมเพียงพอของระบบระบายน้ำ และป้องกันน้ำท่วม	1.4.2	ระดับความเหมาะสมเพียงพอของระบบระบายน้ำ และป้องกันน้ำท่วม จากผลสำรวจความเหมาะสมเพียงพอของผู้ใช้บริการ	ไม่เหมาะสมเพียงพอ	-	เหมาะสมเพียงพอ
1.5	ระบบไฟฟ้า (4)					
	ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFA)	1.5.1	SAIFA (System Average Interruption Frequency Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า เป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งการเกิด ไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ (ผลรวมของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ดับในแต่ละครั้งที่มีระยะเวลาดับนานกว่า 1 นาที / จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด)	ดีกว่ามาตรฐาน กฟภ./ กฟน.	มาตรฐาน กฟภ./ กฟน.	ดีกว่ามาตรฐาน กฟภ./ กฟน.
	ดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	1.5.2	SAIDI (System Average Interruption Duration Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าเป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยระยะเวลาการเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบอันแสดงความสามารถในการนำระบบกลับสู่การบริการได้ตามปกติ (ผลรวมของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ดับในแต่ละครั้ง x ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับในแต่ละครั้ง / จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด)	ดีกว่ามาตรฐาน กฟภ./ กฟน.	มาตรฐาน กฟภ./ กฟน.	ดีกว่ามาตรฐาน กฟภ./ กฟน.
	ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้ากระพริบ (MAIFI-E)	1.5.3	MAIFI-E (Momentary Average Interruption Event Frequency Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าเป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งการเกิดไฟฟ้าดับในระยะอันสั้น/ กระพริบของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ	ดีกว่ามาตรฐาน กฟภ./ กฟน.	มาตรฐาน กฟภ./ กฟน.	ดีกว่ามาตรฐาน กฟภ./ กฟน.
	ความเหมาะสมเพียงพอของระบบไฟฟ้า	1.5.4	ระดับความเหมาะสมเพียงพอของระบบไฟฟ้า จากผลสำรวจความเหมาะสมเพียงพอของผู้ใช้บริการ	ไม่เหมาะสมเพียงพอ	-	เหมาะสมเพียงพอ

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
1.6	ระบบถนนและการจราจร (3)					
	อัตราการชำรุดของถนน	1.6.1	อัตราการชำรุดของถนน เทียบกับพื้นที่ถนนทั้งหมด (ร้อยละ)	สูงกว่าปีที่ผ่านมา	เท่ากับปีที่ผ่านมา	ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา
	ความสามารถในการระบายรถในชั่วโมงเร่งด่วน	1.6.2	ระยะเวลาเฉลี่ยใช้ในการจอดรอของรถที่ออกสู่นถนนภายนอกนิคมฯ (นาที)	มากกว่าปีที่ผ่านมา	เท่ากับปีที่ผ่านมา	น้อยกว่าปีที่ผ่านมา
	ความเหมาะสมเพียงพอของระบบถนนและการจราจร	1.6.3	ระดับความเหมาะสมเพียงพอของระบบถนน และการจราจร จากผลสำรวจความเหมาะสมเพียงพอของผู้ใช้บริการ	ไม่เหมาะสมเพียงพอ	-	เหมาะสมเพียงพอ
1.7	ระบบสื่อสารโทรคมนาคม (2)					
	ความสามารถในการรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ	1.7.1	ร้อยละของจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ /ประเภทบริการโทรคมนาคมอื่น ที่ผู้ให้บริการสามารถรองรับได้จริง เทียบกับ ความต้องการเลขหมายโทรศัพท์/ประเภทบริการโทรคมนาคมอื่นๆของผู้ประกอบการในนิคมฯ ทั้งหมด	ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา	เท่ากับปีที่ผ่านมา	สูงกว่าปีที่ผ่านมา
	ความเหมาะสมเพียงพอของระบบสื่อสารโทรคมนาคม	1.7.2	ระดับความเหมาะสมเพียงพอของระบบสื่อสารโทรคมนาคม จากผลสำรวจความเหมาะสมเพียงพอของผู้ใช้บริการ	ไม่เหมาะสมเพียงพอ	-	เหมาะสมเพียงพอ
1.8	ระบบจัดเก็บและกำจัดขยะ (4)					
	ความสามารถในการกำจัดขยะ	1.8.1	ร้อยละของจำนวนขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่สามารถกำจัดได้ ต่อปริมาณขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลทั้งหมดที่ได้รับจากลูกค้า	80	90	100
		1.8.2	ร้อยละของจำนวนกากอุตสาหกรรมไม่อันตรายที่สามารถกำจัดได้ ต่อปริมาณกากอุตสาหกรรมไม่อันตรายทั้งหมดที่ได้รับจากลูกค้า	80	90	100
		1.8.3	ร้อยละของจำนวนกากอุตสาหกรรมอันตรายที่สามารถกำจัดได้ ต่อปริมาณกากอุตสาหกรรมอันตรายทั้งหมดที่ได้รับจากลูกค้า	80	90	100
	ความเหมาะสมเพียงพอของระบบจัดเก็บ และกำจัดขยะ	1.8.4	ระดับความเหมาะสมเพียงพอของระบบจัดเก็บ และกำจัดขยะ จากผลสำรวจความเหมาะสมเพียงพอของผู้ใช้บริการ	ไม่เหมาะสมเพียงพอ	-	เหมาะสมเพียงพอ

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5	
1.9	ระบบดับเพลิง และระบบป้องกันอุบัติเหตุ (1)					
	ความเหมาะสมเพียงพอของระบบดับเพลิง และระบบป้องกันอุบัติเหตุ	1.9.1	ระดับความเหมาะสมเพียงพอของระบบดับเพลิง และระบบป้องกันอุบัติเหตุ จากผลการสำรวจความเหมาะสมเพียงพอของผู้ใช้บริการ ตามหลักวิชาการสถิติ (ระดับ)	ไม่เหมาะสมเพียงพอ	-	เหมาะสมเพียงพอ
1.10	ระบบรักษาความปลอดภัย (1)					
	ความเหมาะสมเพียงพอของระบบรักษาความปลอดภัย	1.10.1	ระดับความเหมาะสมเพียงพอของระบบรักษาความปลอดภัย จากผลการสำรวจความเหมาะสมเพียงพอของผู้ใช้บริการ ตามหลักวิชาการสถิติ (ระดับ)	ไม่เหมาะสมเพียงพอ	-	เหมาะสมเพียงพอ
1B	การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.11	ไฟฟ้าส่องสว่าง (2)					
	อัตราความพร้อมใช้ของไฟฟ้าส่องสว่าง	1.11.1	ร้อยละของจำนวนไฟฟ้าส่องสว่างที่ติดตั้งบริเวณถนนที่อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน เทียบกับจำนวนไฟฟ้าส่องสว่างที่ติดตั้งบริเวณถนนทั้งหมด	< ร้อยละ 93	ร้อยละ 95	ร้อยละ 97
	ความเหมาะสมเพียงพอของไฟฟ้าแสงสว่าง	1.11.2	ระดับความเหมาะสมเพียงพอของไฟฟ้าแสงสว่าง จากผลสำรวจความเหมาะสมเพียงพอของผู้ใช้บริการ	ไม่เหมาะสมเพียงพอ	-	เหมาะสมเพียงพอ
1.12	ป้ายและสัญญาณไฟจราจร (2)					
	อัตราความพร้อมใช้ของป้าย และสัญญาณไฟจราจร	1.12.1	ร้อยละของจำนวนป้ายและสัญญาณไฟจราจรที่สามารถใช้งานได้เทียบกับจำนวนป้ายและสัญญาณไฟจราจรทั้งหมด (ป้าย หมายถึง ป้ายชื่อนิคมฯ ป้ายชื่อถนน ป้ายชื่อโรงงาน ป้ายโรงงานรวมฝั่งรวม ป้ายบอกทาง ป้ายจราจร และเครื่องหมายจราจรบนพื้นทาง ป้ายรถประจำทาง)	< ร้อยละ 94	ร้อยละ 96	ร้อยละ 100
	ความเหมาะสมเพียงพอของป้ายและสัญญาณไฟจราจร	1.12.2	ระดับความเหมาะสมเพียงพอของป้ายและสัญญาณไฟจราจร จากผลสำรวจความเหมาะสมเพียงพอของผู้ใช้บริการ (ประเด็นขนาด ความถูกต้องของป้ายในการบ่งบอกสถานที่ เส้นทาง ความชัดเจนของตัวอักษรบนป้ายและความเหมาะสมของสถานที่ติดตั้งป้าย สัญญาณไฟจราจร)	ไม่เหมาะสมเพียงพอ	-	เหมาะสมเพียงพอ

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
เฉพาะท่าเรืออุตสาหกรรมมาตาพุด						
1.13	นำสินค้าเข้าท่าเรือ และขนถ่ายสินค้า (1)					
	ความเหมาะสมเพียงพอของบริการนำ สินค้าเข้าท่าเรือ และขนถ่ายสินค้า	1.13.1	ระดับความเหมาะสมเพียงพอของบริการนำสินค้าเข้าท่าเรือ และขนถ่าย สินค้า จากผลสำรวจความเหมาะสมเพียงพอของผู้ใช้บริการ	ไม่เหมาะสมเพียงพอ	-	เหมาะสมเพียงพอ
1.14	บริการเรือลากจูง และเรือรับเชือก (1)					
	ความเหมาะสมเพียงพอของบริการเรือ ลากจูง และเรือรับเชือก	1.14.1	ระดับความเหมาะสมเพียงพอของบริการเรือลากจูง และเรือรับเชือก จาก ผลสำรวจความเหมาะสมเพียงพอของผู้ใช้บริการ	ไม่เหมาะสมเพียงพอ	-	เหมาะสมเพียงพอ
1.15	บริการควบคุมและประสานการจราจรทางน้ำ (2)					
	ความเหมาะสมและพอเพียงของบริการ ควบคุม และประสานการจราจรทางน้ำ	1.15.1	ร้อยละของจำนวนเรือที่รอเข้าเทียบท่าไม่เกิน 24 ชั่วโมง/จำนวนเรือที่เข้า เทียบท่าทั้งหมด(ร้อยละ) โดยที่เวลาที่เรือเทียบท่าคิดจากเวลาที่เรือทิ้งสมอ จนถึงเวลาที่เรือเทียบท่า โดยอ้างอิงจากกำหนดการที่ทำเรือกำหนดไว้	สูงกว่าปีที่ผ่านมา	ค่าเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี	ดีขึ้นจากปีที่ผ่านมา
		1.15.2	ระดับความเหมาะสมเพียงพอของบริการควบคุมและประสานการจราจร ทางน้ำ จากผลสำรวจความเหมาะสมเพียงพอของผู้ใช้บริการ	ไม่เหมาะสมเพียงพอ	-	เหมาะสมเพียงพอ
1.16	บริการดูแลพื้นที่อ่าวท่าเรือและสัญญาณจราจรทางน้ำ (1)					
	ความเหมาะสมและเพียงพอของบริการ ดูแลพื้นที่อ่าวท่าเรือ และสัญญาณ จราจรทางน้ำ	1.16.1	ระดับความเหมาะสมเพียงพอของบริการดูแลพื้นที่อ่าวท่าเรือ และสัญญาณ จราจรทางน้ำจากผลสำรวจความเหมาะสมเพียงพอของผู้ใช้บริการ ตาม หลักวิชาการสถิติ	ไม่เหมาะสมเพียงพอ	-	เหมาะสมเพียงพอ

4.2 การให้บริการอนุมัติ-อนุญาตด้านการประกอบกิจการและการให้สิทธิประโยชน์

ขอบเขตการให้บริการอนุมัติ-อนุญาตด้านการประกอบกิจการ และการให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรือฯ มาบตาพุด จะครอบคลุม 6 กิจกรรม ได้แก่

1. การขอใช้ที่ดินเพื่อประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม ประกอบด้วย
 - 1.1 การขออนุญาตใช้ที่ดินในนิคมอุตสาหกรรม การโอนสิทธิการใช้ที่ดิน
 - 1.2 การเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงประเภท
 - 1.3 การเปลี่ยนชื่อ
 - 1.4 การขอขยายระยะเวลาเริ่มก่อสร้าง/เริ่มประกอบกิจการ
2. การขออนุญาตก่อสร้างและแจ้งความประสงค์ก่อสร้างอาคาร
3. การขอประกอบกิจการ ประกอบด้วย
 - 3.1 การขอแจ้งเริ่มประกอบกิจการฯ ในนิคมอุตสาหกรรม
 - 3.2 การขอขยายโรงงาน
 - 3.3 การต่ออายุใบอนุญาตฯ
4. การขออนุญาตถือกรรมสิทธิ์ในที่ดิน
5. การขออนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาและทำงานในราชอาณาจักร
6. การขออนุญาตนำของเข้า-ออก จากเขตอุตสาหกรรมส่งออก

การพิจารณาประเมินผลระดับคุณภาพในการให้บริการอนุมัติ-อนุญาตด้านการประกอบกิจการและการให้สิทธิประโยชน์ แยกเป็น 2 มิติ คือ

1. มาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด
2. คุณภาพบริการ

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5	
2	การให้บริการอนุมัติ-อนุญาตด้านการประกอบกิจการ และการให้สิทธิประโยชน์					
2.1	การขอใช้ที่ดินเพื่อประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม (5)					
	การขอใช้ที่ดินเพื่อประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม	2.1.1	จำนวนวันเฉลี่ยในกระบวนการขออนุญาตใช้ที่ดิน การโอนสิทธิการใช้ที่ดิน (วันทำการ)	> 2 วันทำการ	2 วันทำการ	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในกระบวนการขออนุญาตฯ ผ่านระบบ e-Permission & Privilege (e-PP)
		2.1.2	จำนวนวันเฉลี่ยในกระบวนการการเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงประเภทการใช้ที่ดิน (วันทำการ)	> 2 วันทำการ	2 วันทำการ	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในกระบวนการขออนุญาตฯ ผ่านระบบ e-Permission & Privilege (e-PP)
		2.1.3	จำนวนวันเฉลี่ยในกระบวนการเปลี่ยนชื่อ (วันทำการ)	> 2 วันทำการ	2 วันทำการ	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในกระบวนการขออนุญาตฯ ผ่านระบบ e-Permission & Privilege (e-PP)
		2.1.4	จำนวนวันเฉลี่ยในกระบวนการขอย้ายระยะเวลาเริ่มก่อสร้าง/เริ่มประกอบกิจการ (วันทำการ)	> 2 วันทำการ	2 วันทำการ	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในกระบวนการขออนุญาตฯ ผ่านระบบ e-Permission & Privilege (e-PP)
	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	2.1.5	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขอใช้ที่ดินเพื่อประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ไม่พอใจเลย	ปานกลาง	พอใจมาก
2.2	การขออนุญาตก่อสร้างและแจ้งความประสงค์ก่อสร้างอาคาร (2)					
	มาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด	2.2.1	จำนวนวันเฉลี่ยที่ใช้ในกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างและแจ้งความประสงค์ก่อสร้างอาคาร (วันทำการ)	> 2 วันทำการ	2 วันทำการ	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในกระบวนการขออนุญาตฯ ผ่านระบบ e-Permission & Privilege (e-PP)
	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	2.2.2	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขออนุญาตก่อสร้างและแจ้งความประสงค์ก่อสร้างอาคาร จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ไม่พอใจเลย	ปานกลาง	พอใจมาก
2.3	การขอประกอบกิจการ (4)					
	มาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด	2.3.1	จำนวนวันเฉลี่ยในกระบวนการการขอแจ้งเริ่มประกอบกิจการฯ ในนิคมฯ (วันทำการ)	> 2 วันทำการ	2 วันทำการ	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในกระบวนการขออนุญาตฯ ผ่านระบบ e-Permission & Privilege (e-PP)
		2.3.2	จำนวนวันเฉลี่ยในกระบวนการการขอย้ายโรงงาน (วันทำการ)	> 2 วันทำการ	2 วันทำการ	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในกระบวนการขออนุญาตฯ ผ่านระบบ e-Permission & Privilege (e-PP)

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
		2.3.3	จำนวนวันเฉลี่ยในกระบวนการการต่ออายุใบอนุญาต (วันทำการ)	> 2 วันทำการ	2 วันทำการ	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในกระบวนการขออนุญาตผ่านระบบ e-Permission & Privilege (e-PP)
	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	2.3.4	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขอประกอบกิจการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ไม่พอใจเลย	ปานกลาง	พอใจมาก
2.4	การขออนุญาตถือกรรมสิทธิ์ในที่ดิน (2)					
	มาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด	2.4.1	จำนวนวันเฉลี่ยที่ใช้ในกระบวนการขออนุญาตถือกรรมสิทธิ์ในที่ดิน(ชม.ทำการ)	> 8 ชม. ทำการ	8 ชม. ทำการ	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในกระบวนการขออนุญาตผ่านระบบ e-Permission & Privilege (e-PP)
	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	2.4.2	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการขออนุญาตถือกรรมสิทธิ์ในที่ดิน จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ไม่พอใจเลย	ปานกลาง	พอใจมาก
2.5	การขออนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามา และทำงานในราชอาณาจักร (2)					
	มาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด	2.5.1	จำนวนวันเฉลี่ยที่ใช้ในกระบวนการขออนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาและทำงานในราชอาณาจักร(ชม.ทำการ)	> 16 ชม. ทำการ	16 ชม. ทำการ	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในกระบวนการขออนุญาตผ่านระบบ e-Permission & Privilege (e-PP)
	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	2.5.2	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการขออนุญาตถือกรรมสิทธิ์ในที่ดิน จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ไม่พอใจเลย	ปานกลาง	พอใจมาก
2.6	การขออนุญาตนำของเข้า-ออก จากเขตอุตสาหกรรมส่งออก(2)					
	มาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด	2.6.1	จำนวนวันเฉลี่ยที่ใช้ในกระบวนการขออนุญาตนำคนเข้า-ออก จากเขตอุตสาหกรรมส่งออก(ชม.ทำการ)	> 8 ชม. ทำการ	8 ชม. ทำการ	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในกระบวนการขออนุญาตผ่านระบบ e-Permission & Privilege (e-PP)
	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	2.6.2	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการขออนุญาตนำของเข้า-ออก จากเขตอุตสาหกรรมส่งออก จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ไม่พอใจเลย	ปานกลาง	พอใจมาก

4.3 การควบคุมและกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

ขอบเขตด้านสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรือฯ มาบตาพุด จะครอบคลุมสิ่งแวดล้อม 9 ประเภท ได้แก่

- | | |
|---------------------|--------------------|
| 1. น้ำจากระบบบำบัดฯ | 6. ขยะอุตสาหกรรม |
| 2. อากาศ | 7. ขยะอันตราย |
| 3. เสียง | 8. การ Recycle น้ำ |
| 4. กลิ่นรบกวน | 9. พื้นที่สีเขียว |
| 5. ขยะทั่วไป | |

การพิจารณาประเมินผลระดับคุณภาพในการควบคุมและกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อม แยกเป็น 2 มิติ คือ

1. ผลการตรวจติดตามคุณภาพของสิ่งแวดล้อม หมายถึง ผลของการตรวจวัดค่าพารามิเตอร์ที่สำคัญในการตรวจวัดสิ่งแวดล้อมแต่ละประเภท ที่ระบุตามมาตรฐานที่กำหนด อาทิ คุณภาพน้ำจากระบบบำบัดฯ คุณภาพอากาศ ระดับเสียง เป็นต้น
2. กระบวนการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม หมายถึง แผนงาน/โครงการที่นิคมฯ ดำเนินการเพื่อแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในนิคมฯ หรือการกำหนดมาตรการในการแก้ไข อาทิ การสั่งการ/การแก้ไขปัญหา ในกรณีที่เกิด Incident เรื่องสิ่งแวดล้อมในนิคมฯ จำนวนข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในนิคมฯ เป็นต้น

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5	
3 การควบคุมและกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย						
3.1	น้ำที่ผ่านระบบบำบัดฯ (5)					
	คุณภาพน้ำที่ผ่านระบบบำบัดฯ (รายงานคุณภาพน้ำทิ้ง)	3.1.1	ระดับคุณภาพน้ำทิ้งจากระบบบำบัดน้ำเสีย ส่วนกลางของนิคมฯ โดยจะวัด 14 พารามิเตอร์ ได้แก่ pH, DS, SS, Zn, Cr+6, As, Cu, Hg, Cd, Pb, Ni, O&G, Temp, BOD และเพิ่ม Pesticide ในนิคมฯบางปู โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานตามประกาศกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และ สิ่งแวดล้อม ฉบับที่ 3 พ.ศ.2539 โดยทำการตรวจวัดโดยผู้ประเมินอิสระ (Third Party)	พารามิเตอร์บางตัวไม่ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดทุกพารามิเตอร์	พารามิเตอร์ที่สำคัญ ได้แก่ BOD, Hg และ pH เท่ากับ ค่าที่ดีที่สุดของนิคมฯ ทั้งหมด (นิคมฯ ของ กนอ. และนิคมฯ ร่วม ดำเนินงาน)
	การ Recycle น้ำที่ผ่านระบบบำบัด	3.1.2	ร้อยละของน้ำที่ผ่านระบบบำบัดฯ แล้วสามารถนำกลับมาใช้ใหม่	ต่ำกว่าเป้าหมายตามแผนงานของนิคมฯ	เป้าหมายตามแผนงานของนิคมฯ	ดีกว่าเป้าหมายตามแผนงานของนิคมฯ
	การสั่งการ/การแก้ไขปัญหา ในกรณีที่เกิด Incident เรื่องน้ำ	3.1.3	จำนวน Case ที่มีการตอบสนองภายใน 3 วันทำการ และทำการตรวจวัดคุณภาพโดย Third Party แล้วมีคุณภาพน้ำที่ดีขึ้น	ต่ำกว่าร้อยละ 100	-	ร้อยละ 100
		3.1.4	จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องคุณภาพน้ำที่ผ่านระบบบำบัด	สูงกว่าค่าเฉลี่ย 3 ปีของนิคมฯ นั้น	เท่ากับค่าเฉลี่ย 3 ปีของนิคมฯ นั้น	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 3 ปีของนิคมฯ นั้น
		3.1.5	การก่อสร้างระบบรองรับและจัดการของเสียจากเรือ สำหรับท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด			

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5	
3.2	อากาศ (3)					
	คุณภาพอากาศ (รายงานคุณภาพอากาศ)	3.2.1	ระดับคุณภาพอากาศที่ได้มาตรฐาน โดยจะวัดค่า TSP ในเวลา 24 ชม. ค่าเฉลี่ยของ NO ₂ ในเวลา 1 ชม. และค่าเฉลี่ยของ SO ₂ ในเวลา 24 ชม. และเพิ่มการวัดโอโซนในนิคมฯ มาตามพุด โดยใช้มาตรฐานคุณภาพในบรรยากาศทั่วไปตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ.2538 โดยทำการตรวจวัดนิคมฯ ละ 2 สถานี คือ จุดเหนือลมและท้ายลมปีละ 2 ครั้ง โดยผู้ประเมินอิสระ (Third Party) สำหรับนิคมฯ ขอนแก่นให้วัด 1 ครั้งต่อปี	พารามิเตอร์บางตัวไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดทุกพารามิเตอร์	พารามิเตอร์ที่สำคัญ ได้แก่ TSP, NO ₂ และ SO ₂ เท่ากับค่าที่ดีที่สุดของนิคมฯ ทั้งหมด (นิคมฯ ของ กนอ. และนิคมฯ ร่วมดำเนินงาน)
	การสั่งการ/การแก้ไขปัญหา ในกรณีที่เกิด Incident เรื่องอากาศ	3.2.2	จำนวน Case ที่มีการตอบสนองภายใน 3 วันทำการ และทำการตรวจวัดคุณภาพโดย Third Party แล้วมีคุณภาพอากาศที่ดีขึ้น	ต่ำกว่าร้อยละ 100	-	ร้อยละ 100
		3.2.3	จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องคุณภาพอากาศในนิคมฯ	สูงกว่าค่าเฉลี่ย 3 ปีของนิคมฯ นั้น	เท่ากับค่าเฉลี่ย 3 ปีของนิคมฯ นั้น	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 3 ปีของนิคมฯ นั้น
3.3	ระดับเสียง(3)					
	ระดับเสียงที่ผ่านมาตรฐาน (รายงานระดับเสียง)	3.3.1	ระดับคะแนนของระดับเสียงที่ผ่านมาตรฐาน ตามรายงานการศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) พิจารณา 2 พารามิเตอร์ คือ ค่าระดับเสียงสูงสุดไม่เกิน 115 เดซิเบล เอ และค่าระดับเสียงเฉลี่ย 24 ชม. ไม่เกิน 70 เดซิเบล เอ	พารามิเตอร์บางตัวไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดทุกพารามิเตอร์	พารามิเตอร์ที่สำคัญ ได้แก่ ค่าระดับเสียงสูงสุด และค่าระดับเสียงเฉลี่ย 24 ชั่วโมง เท่ากับค่าที่ดีที่สุดของนิคมฯ ทั้งหมด (นิคมฯ ของ กนอ. และนิคมฯ ร่วมดำเนินงาน)

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5	
	การสั่งการ/การแก้ไขปัญหา ในกรณีที่เกิด Incident เรื่องระดับเสียงที่ไม่ผ่านมาตรฐาน	3.3.2	จำนวน Case ที่มีการตอบสนองภายใน 3 วันทำการ และทำการตรวจวัดคุณภาพโดย Third Party แล้วมีระดับเสียงที่ผ่านมาตรฐาน	ต่ำกว่าร้อยละ 100	-	ร้อยละ 100
		3.3.3	จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องระดับเสียง	สูงกว่าค่าเฉลี่ย 3 ปีของ นิคมฯ นั้น	เท่ากับค่าเฉลี่ย 3 ปีของ นิคมฯ นั้น	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 3 ปีของ นิคมฯ นั้น
3.4	กลิ่นรบกวน (3)					
	การร้องเรียนเรื่องกลิ่น	3.4.1	จำนวนครั้งของการร้องเรียนเรื่องกลิ่น	สูงกว่าค่าเฉลี่ย 3 ปีของ นิคมฯ นั้น	เท่ากับค่าเฉลี่ย 3 ปีของ นิคมฯ นั้น	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 3 ปีของ นิคมฯ นั้น
	การสั่งการ/การแก้ไขปัญหา ในกรณีที่เกิด Incident เรื่องกลิ่น	3.4.2	จำนวน Case ที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา เรื่องกลิ่นได้สำเร็จ ภายใน 7 วันทำการ หรือมีการประชาสัมพันธ์/จัดกิจกรรมพบปะระหว่างโรงงาน และชุมชน เพื่อชี้แจงปัญหาได้สำเร็จ	ต่ำกว่าร้อยละ 100	-	ร้อยละ 100
		3.4.3	จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องกลิ่น	สูงกว่าค่าเฉลี่ย 3 ปีของ นิคมฯ นั้น	เท่ากับค่าเฉลี่ย 3 ปีของ นิคมฯ นั้น	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 3 ปีของ นิคมฯ นั้น
3.5	ขยะมูลฝอย(2)					
	รายงานของการจัดการขยะมูลฝอยที่โรงงานต้องส่งให้ กนอ.	3.5.1	ความครบถ้วน/ความตรงต่อเวลาของการส่ง รายงานการจัดการขยะมูลฝอยที่โรงงานส่งให้ กนอ. (ความครบถ้วนของการจัดการสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช่แล้วในนิคมอุตสาหกรรม โดยเป็นไปตาม พ.ร.บ. สาธารณสุข (พ.ศ.2535) และประกาศ กนอ. ที่ 25/2547 ซึ่งโรงงานต้องขออนุญาตกับ กนอ. และจัดส่งรายงานทุกเดือน)	บางโรงงานนำส่งรายงาน การจัดการขยะมูลฝอยไม่ ครบถ้วน หรือไม่ตรงต่อ เวลาตามที่กำหนด	-	ทุกโรงงานนำส่งรายงาน การจัดการขยะมูลฝอย ครบถ้วน และตรงต่อเวลา ตามที่กำหนด
	การสั่งการ/การแก้ไขปัญหา ในกรณีที่เกิด Incident เรื่องขยะมูลฝอยในนิคมฯ	3.5.2	จำนวน Case ที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา เรื่องขยะมูลฝอยได้สำเร็จ ภายใน 3 วันทำการ	ต่ำกว่าร้อยละ 100	-	ร้อยละ 100

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5	
3.6	ขยะทั่วไป (2)					
	รายงานของการจัดการขยะทั่วไปที่โรงงานต้องส่งให้ กนอ.	3.6.1	ความครบถ้วน/ความตรงต่อเวลาของการส่งรายงานการจัดการขยะทั่วไปที่โรงงานส่งให้ กนอ. (ความครบถ้วนของการจัดการขยะทั่วไปในนิคมอุตสาหกรรม โดยเป็นไปตามประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2541) กรมโรงงานอุตสาหกรรม เป็นผู้ออกใบอนุญาต และจัดส่งรายงานทุกเดือน)	บางโรงงานนำส่งรายงานการจัดการขยะทั่วไปไม่ครบถ้วน หรือไม่ตรงต่อเวลาตามที่กำหนด	-	ทุกโรงงานนำส่งรายงานการจัดการขยะทั่วไปครบถ้วน และตรงต่อเวลาตามที่กำหนด
	การสั่งการ/การแก้ไขปัญหา ในกรณีที่เกิด Incident เรื่องขยะทั่วไป	3.6.2	จำนวน Case ที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องขยะทั่วไปได้สำเร็จ ภายใน 3 วันทำการ	ต่ำกว่าร้อยละ 100	-	ร้อยละ 100
3.7	ขยะอันตราย(4)					
	ใบกำกับการขนส่ง (Manifest Form)	3.7.1	ร้อยละของการกำกับการขนส่ง (Manifest Form) ที่ตอบกลับ ภายหลังจากที่ กนอ. ออกให้เพื่อดำเนินการจัดการขยะอันตรายแก่ผู้ประกอบการในนิคมฯ	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100
	กิจกรรมสร้างความตระหนัก ความเข้าใจในการใช้ Manifest Form ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด	3.7.2	กำหนดกิจกรรม และความสำเร็จในการดำเนินงานตามกิจกรรมสร้างความตระหนัก	ไม่มีกำหนดแผนงาน/โครงการเพื่อสร้างความตระหนัก ในการใช้ Manifest Form	ดำเนินการได้ตามผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ในแผนงานครบทุกกิจกรรม	ดำเนินการได้ดีกว่าผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน
	การสั่งการ/การแก้ไขปัญหา ในกรณีที่เกิด Incident เรื่องขยะอันตรายในนิคมฯ	3.7.3	จำนวน Case ที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องขยะอันตรายได้สำเร็จ ภายใน 3 วันทำการ	ต่ำกว่าร้อยละ 100	-	ร้อยละ 100
		3.7.4	จำนวนข้อร้องเรียนที่มีต่อ กนอ. ในเรื่องการจัดการขยะอันตราย	สูงกว่าค่าเฉลี่ย 3 ปีของนิคมฯ นั้น	เท่ากับค่าเฉลี่ย 3 ปีของนิคมฯ นั้น	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 3 ปีของนิคมฯ นั้น

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
3.8	การ Recycle น้ำ (4)					
	จำนวนน้ำที่ผ่านการ Recycle	3.8.1	ปริมาณน้ำที่ผ่านการ Recycle ของแต่ละนิคมฯ	ต่ำกว่าแผนงานที่กำหนด	เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด	ดีกว่าแผนงานที่กำหนด
	จำนวนน้ำที่ผ่านการ Recycle และได้นำกลับมาใช้ประโยชน์	3.8.2	ปริมาณน้ำที่ผ่านการ Recycle ของแต่ละนิคมฯ และได้นำกลับมาใช้ประโยชน์	ต่ำกว่าแผนงานที่กำหนด	เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด	ดีกว่าแผนงานที่กำหนด
	ปริมาณน้ำที่ผ่านการ Recycle เทียบกับปริมาณน้ำที่ใช้จริง	3.8.3	ปริมาณน้ำที่ผ่านการ Recycle ปริมาณน้ำที่ใช้จริง	ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา	เท่ากับปีที่ผ่านมา	สูงกว่าปีที่ผ่านมา
	แผนงานโครงการ เพื่อให้ผู้ประกอบการในนิคมฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการ Recycle น้ำ	3.8.4	การกำหนดกิจกรรม และการดำเนินงาน	ไม่มีการจัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อให้ผู้ประกอบการในนิคมฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการ Recycle น้ำ	ดำเนินการได้ตามผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ในแผนงานครบทุกกิจกรรม	ดำเนินการได้ดีกว่าผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน
3.9	พื้นที่สีเขียว (2)					
	จำนวนพื้นที่สีเขียว	3.9.1	ร้อยละของพื้นที่สีเขียวในนิคมฯ เมื่อเทียบกับพื้นที่ในนิคมฯ ทั้งหมด	-	เท่ากับปีที่ผ่านมา	เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา
	จำนวนโรงงานในนิคมฯ ที่ได้รับการรับรอง ISO 14000	3.9.2	จำนวนโรงงานในนิคมฯ ที่ได้รับการรับรอง ISO 14000	ต่ำกว่าแผนงานที่กำหนด	เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด	ดีกว่าแผนงานที่กำหนด
3.10	ด้านความปลอดภัย (8)					
	จำนวน Accident/ Incident	3.10.1	จำนวน Accident/ Incident ในโรงงาน	สูงกว่าค่าเฉลี่ย 3 ปีของนิคมฯ นั้น	เท่ากับค่าเฉลี่ย 3 ปีของนิคมฯ นั้น	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 3 ปีของนิคมฯ นั้น
		3.10.2	จำนวน Accident/ Incident ในนิคมอุตสาหกรรม	สูงกว่าค่าเฉลี่ย 3 ปีของนิคมฯ นั้น	เท่ากับค่าเฉลี่ย 3 ปีของนิคมฯ นั้น	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 3 ปีของนิคมฯ นั้น

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
	การสนองตอบต่ออุบัติเหตุในนิคมฯ และบริเวณท่าเรือ	3.10.3 สัดส่วนจำนวนครั้งของเหตุการณ์อุบัติเหตุในความปลอดภัยระดับที่ 2 ที่เกิดขึ้น และนิคมฯ สามารถตอบสนองได้ภายในมาตรฐาน 3 นาที ต่อ จำนวนครั้งเหตุการณ์ระดับ 2 ที่เกิดขึ้นทั้งหมด โดยระยะเวลาการตอบสนอง 3 นาที นับจากช่วงเวลาที่ยุติเหตุของนิคมฯ หรือท่าเรือตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และแจ้งผู้มีอำนาจฉุกเฉินส่งการ	ต่ำกว่าร้อยละ 100	-	ร้อยละ 100
		3.10.4 สัดส่วนจำนวนครั้งของเหตุการณ์อุบัติเหตุความปลอดภัยระดับ 3 ที่เกิดขึ้น และนิคมฯ สามารถตอบสนองได้ภายในมาตรฐาน 5 นาที ต่อ จำนวนครั้งเหตุการณ์ระดับ 3 ที่เกิดขึ้นทั้งหมด โดยระยะเวลาการตอบสนอง 5 นาที นับจากช่วงเวลาที่ยุติเหตุของนิคมฯ หรือท่าเรือตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และแจ้งหน่วยงานสนับสนุนจากภายนอก	ต่ำกว่าร้อยละ 100	-	ร้อยละ 100
	แผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน/แผนป้องกันอุบัติเหตุ	3.10.5 การจัดทำแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน/แผนป้องกันอุบัติเหตุในนิคมฯ และจำนวนครั้งของการฝึกซ้อมตามแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน/ แผนป้องกันอุบัติเหตุในนิคมฯ	ไม่มีการจัดทำแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน/แผนป้องกันอุบัติเหตุ	ดำเนินการได้ตามผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน	ดำเนินการได้ดีกว่าผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน
	การพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับด้านอาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	3.10.6 การกำหนดกิจกรรม และการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับ อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	ไม่มีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับด้านอาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	ดำเนินการได้ตามผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ในแผนงานครบทุกกิจกรรม	ดำเนินการได้ดีกว่าผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
	การจัดตั้งศูนย์ความปลอดภัยในการทำงาน	3.10.7	ความสำเร็จของการจัดตั้งศูนย์ความปลอดภัยในการทำงาน	ไม่มีการจัดทำแผนการจัดตั้งศูนย์ความปลอดภัยในการทำงาน	ดำเนินการได้ตามผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ในแผนงานครบทุกกิจกรรม	ดำเนินการได้ดีกว่าผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน
	ระบบฐานข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	3.10.8	การกำหนดกิจกรรมและการดำเนินงานของแผนงานการจัดทำระบบฐานข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	ไม่มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	ดำเนินการได้ตามผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ในแผนงานครบทุกกิจกรรม	ดำเนินการได้ดีกว่าผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน

4.4 ชุมชนสัมพันธ์

ชุมชนสัมพันธ์ หมายถึง การดำเนินงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีของผู้มีส่วนได้เสียสำคัญในชุมชน เช่น ผู้ประกอบการ ผู้ปฏิบัติการในนิคม ทั้งบุคลากรของผู้ประกอบการ บุคลากรของนิคม และชุมชนรอบนิคมฯ ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของนิคมฯ ตลอดจนกลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้มีอิทธิพล ที่เกี่ยวข้องต่อชุมชน การสร้างความสัมพันธ์ พิจารณาทั้งในด้านของรูปธรรม เช่น การดำเนินกิจกรรมต่างๆ และทางนามธรรม เช่น ทัศนคติของกลุ่มต่อนิคมฯ เป็นต้น

การพิจารณาประเมินผลระดับคุณภาพในด้านชุมชนสัมพันธ์ แยกเป็น 4 มิติ คือ

1. การสื่อสารระหว่างนิคมฯ กับชุมชน
2. การมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน
3. การสร้างทัศนคติที่ดีต่อชุมชน
4. การวางแผนชุมชนสัมพันธ์

ทั้งนี้ จะพิจารณาทั้งด้านกระบวนการ และคุณภาพเนื้อหาของการทำงานด้วย

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5	
4 ชุมชนสัมพันธ์						
4.1	การสื่อสารระหว่างนิคมกับชุมชน (4)					
	ช่องทางในการสื่อสาร	4.1.1	ช่องทางในการรับรู้ข้อมูลและให้ข้อมูล และช่องทางการสื่อสาร 2 ช่องทาง (Two way Communication) พิจารณาในด้านของ 1) จำนวนช่องทางในการสื่อสาร เช่น แบบสอบถาม การเยี่ยมเยียน รับฟัง call center 2) ความสะดวกของช่องทาง 3) ความครอบคลุมของช่องทาง ว่าสามารถครอบคลุมทุกผู้มีส่วนได้เสีย และแจ้งให้ชุมชนทราบทั่วกันมากน้อยเพียงไร	ขาดคุณสมบัติทั้ง 3 ข้อ ของระดับ 5	มีช่องทางการสื่อสารโดยที่ขาดคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่งใน 3 ข้อ ของระดับ 5	มีช่องทางมากกว่า 1 ช่องทาง โดยที่ 1. มีความสะดวกในการสื่อสาร 2. ครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม 3. ผู้มีส่วนได้เสียรับรู้และเข้าใจผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ได้ชัดเจน (มีการสื่อสาร 2 ช่องทางที่ได้ผล)
	กระบวนการตอบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น	4.1.2	มาตรฐานหรือระบบของการปฏิบัติงานในการตอบรับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ เช่น มีผู้รับผิดชอบชัดเจน มีการบันทึก/ตอบกลับ/ติดตาม เป็นต้น	ไม่มีมาตรฐานหรือระบบของการปฏิบัติงานในการตอบรับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน	มีมาตรฐานหรือระบบของการปฏิบัติงานในการตอบรับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน แต่ขาดการดำเนินการจริง มาตรฐานหรือระบบที่มี	เหมือนระดับ 3 แต่มีการดำเนินการจริงตามมาตรฐานหรือระบบที่มี
	การแจ้งและรับแจ้งข้อมูลกรณีฉุกเฉินหรือประเด็นสำคัญเร่งด่วน	4.1.3	การมีช่องทางและแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนมาตรฐานการปฏิบัติงานที่น่าเชื่อถือ ในการแจ้งข้อมูลสำหรับกรณีฉุกเฉินหรือประเด็นสำคัญเร่งด่วน	ไม่มีมาตรฐานหรือระบบในการแจ้ง และรับแจ้งข้อมูลกรณีฉุกเฉิน หรือประเด็นสำคัญเร่งด่วน	มีมาตรฐานหรือระบบในการแจ้งและรับแจ้งข้อมูลกรณีฉุกเฉิน หรือประเด็นสำคัญเร่งด่วนที่ชัดเจน	เหมือนระดับ 3 โดยมีความมั่นใจในระบบนั้น เช่น การฝึกซ้อมประวัติ/สถิติจริง เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น เป็นต้น
	เนื้อหาของข้อมูลที่สื่อสาร	4.1.4	ข้อมูลในการสื่อสารมีเนื้อหาเหมาะสม เช่น 1) ข้อมูลพื้นฐานของนิคมฯ (เช่นวัตถุประสงค์ กิจกรรม) 2) ข้อมูลที่มีผลต่อผู้มีส่วนได้เสีย (เช่น สิ่งแวดล้อม ข้อควรระวัง ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน) 3) ข้อมูลที่เป็นที่สนใจหรือเป็นประโยชน์ของชุมชนในขณะนั้น เช่น การจ้างงานของผู้ประกอบการในนิคมฯ	มีเพียงข้อมูลพื้นฐานของนิคมฯ เท่านั้น	มีเพียงข้อมูลพื้นฐานของนิคมฯ เท่านั้น และข้อมูลที่มีผลต่อผู้มีส่วนได้เสีย	มีข้อมูลครบทั้ง 3 ประเภท

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
4.2	การดำเนินกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน (1)				
	- ขอบเขตของผลกระทบของกิจกรรม - เนื้อหาของกิจกรรม	4.2.1 - พิจารณาขอบเขตการดำเนินงานว่ากิจกรรมมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทุกกลุ่ม หรือไม่เพียงไรและสม่ำเสมอหรือไม่ - กิจกรรมเป็นประโยชน์ตรงตามความจำเป็นและความเหมาะสมของกลุ่มเป้าหมาย - กิจกรรมที่สอดคล้องกับชุมชน เช่น การมีกิจกรรมสอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น	ไม่มีกิจกรรม หรือมีกิจกรรม แต่ - เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นส่วนน้อย - ดำเนินการไม่สม่ำเสมอ - เนื้อหาไม่เป็นประโยชน์/ สอดคล้องวัฒนธรรมชุมชน/ สอดคล้องกับประเด็นสำคัญ หรือปัญหาของนิคมกับชุมชน	เหมือนระดับ 5 แต่กิจกรรมเกี่ยวข้องกับชุมชนไม่ครบทุกกลุ่ม	- มีกิจกรรมเกี่ยวข้องกับชุมชนครบทุกกลุ่ม - มีการดำเนินการสม่ำเสมอต่อเนื่อง - มีเนื้อหาของกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ และหรือสอดคล้องวัฒนธรรมชุมชน/ สอดคล้องกับประเด็นสำคัญหรือปัญหาของนิคมฯ กับชุมชน
4.3	การสร้างทัศนคติที่ดีต่อชุมชน (1)				
	ทัศนคติของชุมชน(มีหลักฐานชัดเจนว่าชุมชนมีทัศนคติความเข้าใจที่ไม่ดีต่อนิคมฯ)	4.3.1 ทัศนคติและความเข้าใจของชุมชนที่มีต่อนิคม	มีหลักฐานชัดเจนว่า ชุมชนมีทัศนคติความเข้าใจที่ไม่ดีต่อนิคม	ไม่มีหลักฐานชัดเจนว่าชุมชนมีทัศนคติ ความเข้าใจที่ดีหรือไม่ดีต่อนิคม	มีหลักฐานชัดเจนว่า ชุมชนมีทัศนคติ ความเข้าใจที่ดีต่อนิคม เช่น จากการสำรวจ จากข้อร้องเรียน จากรางวัลที่นิคมได้รับจาก Incident ต่างๆ เป็นต้น

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
4.4	การวางแผนชุมชนสัมพันธ์ (1)				
	การวางแผนด้านชุมชนสัมพันธ์	4.4.1 การวางแผนหรือกิจกรรมด้านชุมชนสัมพันธ์ของนิคมฯ	ไม่มีการวางแผนงาน หรือกิจกรรมด้านชุมชนสัมพันธ์ ของนิคมที่ชัดเจน หรือเป็นระบบ	มีการวางแผนงานหรือกิจกรรมด้านชุมชนสัมพันธ์ ของนิคมแต่ไม่ชัดเจนหรือเป็นระบบ นอกเหนือจากกิจกรรมที่กระทำเป็นครั้งคราว หรือเหตุการณ์เฉพาะหน้า	<ul style="list-style-type: none"> - การวางแผนงานหรือกิจกรรมด้านชุมชนสัมพันธ์ ของนิคมที่ชัดเจนหรือเป็นระบบ เช่น ต่อเนื่องจากปีก่อน อาศัยข้อมูลจากการสื่อสาร/สำรวจ รongรับแผน/นโยบายของนิคม/กนอ. เป็นต้น - มีการจัดตั้งคณะทำงานที่มีตัวแทนจากนิคม ชุมชมและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมดำเนินการวางแผนด้านชุมชนสัมพันธ์และตรวจสอบติดตาม

4.5 การให้บริการด้านอื่น ๆ แก่ผู้ประกอบการ ผู้ติดต่อ และหน่วยงานต่าง ๆ

บริการด้านอื่น ๆ หมายถึง บริการอื่น ๆ ภายในนิคมฯ/ ท่าเรือฯ นอกเหนือจากภารกิจหลักหรือการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของแต่ละนิคมฯ/ ท่าเรือฯ ซึ่งประกอบด้วย 16 บริการ ได้แก่

- | | |
|--|---|
| 1. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร / Business Center | 10. รถยนต์โดยสารประจำทางภายในและภายนอกนิคมฯ/ ท่าเรือฯ |
| 2. สถานศึกษา | 11. ที่จอดรถ |
| 3. Training Center | 12. ตู้โทรศัพท์สาธารณะ |
| 4. ร้านอาหาร / ร้านค้าขายของเบ็ดเตล็ด | 13. ห้องประชุม สัมมนา |
| 5. ศูนย์การค้า | 14. เขตปลอดอากร |
| 6. ศูนย์กีฬา / สถานที่ออกกำลังกาย | 15. ศูนย์กระจายสินค้า / สถานที่จัดแสดงสินค้า |
| 7. โรงพยาบาล / สถานพยาบาล | 16. บริการน้ำจืด / ขนส่งเสปียงเรือ (เฉพาะท่าเรือฯ) |
| 8. ธนาคาร / ตู้ ATM | |
| 9. บริการสื่อสาร เช่น Fiber Optic / ที่ทำการไปรษณีย์ | |

การพิจารณาประเมินผลระดับคุณภาพในการให้บริการด้านอื่น ๆ แก่ผู้ประกอบการ ผู้ติดต่อ และหน่วยงานต่าง ๆ แยกเป็น 2 มิติ คือ

1. ความเพียงพอ
2. คุณภาพ/มาตรฐานการบริการ

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5	
5 การให้บริการแก่หน่วยงาน ผู้ติดต่อและหน่วยงานต่าง ๆ						
5.1	ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/Business Center (2)					
	การจัดให้มีบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ Business Center ภายในนิคมฯ/ท่าเรือ นั้นๆ ซึ่งสามารถรองรับกับจำนวน ผู้ใช้บริการ ได้อย่างเพียงพอและ เหมาะสม	5.1.1	พิจารณาจากการที่นิคมฯ / ท่าเรือ จัด ให้มีบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร / Business Center ภายในนิคมฯ / ท่าเรือ นั้นๆหรือไม่ หรือการจัดทำแผนการจัด ให้มีบริการดังกล่าวในอนาคต เพื่อให้ สามารถตอบสนองและรองรับกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการได้	ไม่มีบริการศูนย์ ข้อมูลข่าวสาร/ Business Center และไม่มี ดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการจัดให้ มีบริการดังกล่าว	ไม่มีบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ Business Center แต่มี การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า/ จัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี	มีบริการศูนย์ ข้อมูลข่าวสาร/ Business Center ที่เพียงพอต่อ ความต้องการของ ผู้ใช้บริการ
	การสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ	5.1.2	พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ ให้บริการต่อบริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสาร/Business Center ภายในนิคม ฯ/ท่าเรือ นั้นๆ ในประเด็นที่สำคัญ เช่น 1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ 2) อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดต่างๆ เช่น ความเพียงพอ และความพร้อมใช้งาน 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความ เพียงพอ การแต่งกาย ความเอาใจใส่ ความสุภาพ การให้คำแนะนำของผู้ ให้บริการ 4) อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม เช่น ทำเลที่ตั้งเหมาะสม มีความสะอาด	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด		ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
				สะดวกในการใช้บริการ มีป้ายบอกชัดเจน 5) มาตรฐานและคุณภาพบริการ เช่น ความสม่ำเสมอ ความเที่ยงตรง ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 6) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ความหลากหลาย ประเภทของข้อมูล โดยพิจารณา Incident ในด้านข้อเรียกร้องประกอบ			
5.2	สถานศึกษา (3)						
		การจัดให้มีบริการด้านสถานศึกษาภายในนิคมฯ/ท่าเรือต่างๆ ภายในนิคมฯ/ท่าเรือ ซึ่งสามารถรองรับกับจำนวนผู้ให้บริการ ได้อย่างเพียงพอ	5.2.1	พิจารณาจากการที่นิคมฯ / ท่าเรือ จัดให้มีบริการสถานศึกษาภายในนิคมฯ / ท่าเรือ นั้นๆหรือไม่ หรือการจัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองและรองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้	ไม่มีบริการสถานศึกษา และไม่มี การดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการจัดให้มีบริการดังกล่าว	ไม่มีบริการสถานศึกษา แต่มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า/ จัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี	มีบริการสถานศึกษาที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
		การสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียน	5.2.2	พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้เรียนภายในนิคมฯ/ท่าเรือ นั้นๆ ในประเด็นสำคัญ เช่น 1) อุปกรณ์การเรียนการสอนเพียงพอกับผู้เรียน เช่น คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการต่างๆ อุปกรณ์สารพัดชนิดต่างๆ เป็นต้น และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด		ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
				2) บุคลากรการสอน เพียงพอกับจำนวนผู้เรียนและมีคุณภาพ 3) อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 4) มาตรฐานและคุณภาพการเรียนการสอน และ 5) หลักสูตร/เนื้อหาสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียน			
		การสำรวจความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ	5.2.3	พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการเกี่ยวกับสถานศึกษา ภายในนิคมฯ/ท่าเรือฯ นั้นๆ ในประเด็นที่สำคัญ เช่น - หลักสูตร/เนื้อหาสามารถตอบสนองความต้องการของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ - คุณภาพของบัณฑิต โดยพิจารณา Incident ในด้านข้อร้องเรียนประกอบ	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก
5.3	Training Center (3)						
		การจัดให้มี Training Center	5.3.1	พิจารณาจากการที่นิคมฯ / ท่าเรือฯ จัดให้มีบริการ Training Center ภายในนิคมฯ / ท่าเรือฯ นั้นๆหรือไม่ หรือการจัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองและรองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้	ไม่มีบริการ Training Center และไม่มีบริการดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการจัดให้มีบริการดังกล่าว	ไม่มีบริการ Training Center แต่มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า/ จัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี	มีบริการ Training Center ที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
	การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม	5.3.2 พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมใน Training Center ภายในนิคมฯ/ท่าเรือฯ นั้นๆ ในประเด็นที่สำคัญ เช่น - อุปกรณ์การเรียนการสอนเพียงพอกับผู้เข้าอบรม เช่น คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการต่างๆ อุปกรณ์สาริตต่างๆ เป็นต้น และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน - บุคลากรการสอน เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรม และมีคุณภาพ - อาคารสถานที่ - มาตรฐาน และคุณภาพการเรียนการสอน - หลักสูตร/เนื้อหาสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียน โดยพิจารณา Incident ในด้านข้อร้องเรียนประกอบ	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก
	การสำรวจความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ	5.3.3 พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการเกี่ยวกับสถานศึกษา ภายในนิคมฯ/ท่าเรือฯ นั้นๆ ในประเด็นที่สำคัญ เช่น - หลักสูตร/เนื้อหาสามารถตอบสนองความต้องการของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ - คุณภาพของบัณฑิต โดยพิจารณา Incident ในด้านข้อร้องเรียนประกอบ	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5	
5.4	ร้านอาหาร / ร้านค้าขายเบ็ดเตล็ด (2)					
	การจัดให้มีบริการร้านอาหาร / ร้านค้าขายเบ็ดเตล็ด	5.4.1	พิจารณาจากการที่นิคมฯ / ท่าเรือฯ จัดให้มีบริการร้านอาหาร / ร้านค้าขายเบ็ดเตล็ด ภายในนิคมฯ / ท่าเรือฯ นั้นๆ หรือไม่ หรือการจัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองและรองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้	ไม่มีบริการร้านอาหาร/ร้านค้าขายของเบ็ดเตล็ด และไม่มี การดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการจัดให้มีบริการดังกล่าว	ไม่มีบริการร้านอาหาร/ร้านค้าขายของเบ็ดเตล็ด แต่มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า/ จัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี	มีบริการร้านอาหาร/ร้านค้าขายของเบ็ดเตล็ด ที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	5.4.2	พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อบริการของร้านอาหาร/ร้านค้าของเบ็ดเตล็ด ภายในนิคมฯ/ท่าเรือฯ นั้นๆ ในประเด็นที่สำคัญ เช่น - กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความสะดวกในการรับบริการ ความรวดเร็วการให้บริการ - อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ความเพียงพอ และความพร้อมใช้งาน - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกาย ความเอาใจใส่ ความสุภาพ การให้คำแนะนำผู้บริการ - อาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม เช่น ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม มีความสะอาด สะดวกในการใช้บริการ มีป้ายบอกชัดเจน - มาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการ	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด		ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
				เช่น ความสะอาด สุขอนามัยในการให้บริการ ราคาเหมาะสม - การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ความหลากหลายประเภทของอาหาร/สินค้า โดยพิจารณา Incident ในด้านข้อร้องเรียนประกอบ			
5.5	ศูนย์การค้า (2)						
		การจัดให้มีบริการศูนย์การค้า	5.5.1	พิจารณาจากที่นิคมฯ/ท่าเรือฯ มีการจัดให้มีบริการศูนย์การค้าภายในนิคมฯ/ท่าเรือฯ นั้นๆ หรือไม่ หรือการจัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองและรองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้	ไม่มีบริการศูนย์การค้า และไม่มีการดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการจัดให้มีบริการดังกล่าว	ไม่มีบริการศูนย์การค้า แต่มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า/ จัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี	มีบริการศูนย์การค้าที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	<p>5.5.2 พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อบริการของศูนย์การค้าภายในนิคมฯ/ท่าเรือฯ นั้นๆ ในประเด็นที่สำคัญ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความสะดวกในการรับบริการ ความรวดเร็วการให้บริการ - อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ จุดชำระเงิน รถเข็น ตระกรั เป็นต้น มีความเพียงพอ และความพร้อมใช้งาน - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกาย ความเอาใจใส่ ความสุภาพ การให้คำแนะนำผู้ให้บริการ - อาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม เช่น ทำเลที่ตั้งเหมาะสม มีความสะอาด สะดวกในการใช้บริการ มีป้ายบอกชัดเจน - มาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการ เช่น ความสะอาด สุขอนามัยในการให้บริการ ราคาเหมาะสม - การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ความหลากหลาย ประเภทของอาหาร/สินค้า <p>โดยพิจารณา Incident ในด้านข้อร้องเรียนประกอบ</p>	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5	
5.6	ศูนย์กีฬา / สถานที่ออกกำลังกาย (2)					
	การจัดให้มีบริการศูนย์กีฬา / สถานที่ออกกำลังกาย	5.6.1	พิจารณาจากที่นิคมฯ/ท่าเรือฯ มีการจัดให้มีบริการศูนย์กีฬา / สถานที่ออกกำลังกาย นั้นๆ หรือไม่ หรือการจัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองและรองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้	ไม่มีบริการศูนย์กีฬา/สถานที่ออกกำลังกาย และไม่มีการดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการจัดให้มีบริการดังกล่าว	ไม่มีบริการศูนย์กีฬา/สถานที่ออกกำลังกาย แต่มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า/ จัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี	มีบริการศูนย์กีฬา/สถานที่ออกกำลังกาย ที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	5.6.2	พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อบริการศูนย์กีฬา/สถานที่ออกกำลังกาย ภายในนิคมฯ/ท่าเรือฯ นั้นๆ ในประเด็นที่สำคัญ เช่น - กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความสะดวกในการรับบริการ ความรวดเร็วการให้บริการ - อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ความเพียงพอ และความพร้อมใช้งาน - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกาย ความเอาใจใส่ ความสุภาพ การให้คำแนะนำผู้บริการ - อาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม เช่น ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม มีความสะอาด สะดวกในการใช้บริการ มีป้ายบอกชัดเจน - มาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการ	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด		ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
				เช่น ความสม่ำเสมอ ความเที่ยงตรง ความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการ - การตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการ เช่น ความหลากหลาย ประเภทของประเภทกีฬา โดยพิจารณา Incident ในด้านข้อ ร้องเรียนประกอบ			
5.7	โรงพยาบาล / สถานพยาบาล (2)						
		การจัดให้มีบริการโรงพยาบาล / สถานพยาบาล	5.7.1	พิจารณาจากที่นิคมฯ/ท่าเรือฯ มีการจัด ให้มีบริการโรงพยาบาล / สถานพยาบาล นั้นๆ หรือไม่ หรือการจัดทำแผนการจัด ให้มีบริการดังกล่าวในอนาคต เพื่อให้ สามารถตอบสนองและรองรับกับความ ต้องการของผู้ใช้บริการได้	ไม่มีบริการ โรงพยาบาล/ สถานพยาบาล และไม่มี ดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการจัดให้ มีบริการดังกล่าว	ไม่มีบริการโรงพยาบาล/สถานพยาบาล แต่มีการ ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า/ จัดทำแผนการ จัดให้มีบริการดังกล่าวในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี	มีบริการ โรงพยาบาล/ สถานพยาบาล ที่ เพียงพอต่อความ ต้องการของ ผู้ใช้บริการ

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	5.7.2 พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อบริการของโรงพยาบาล/สถานพยาบาลภายในนิคมฯ/ท่าเรือฯ นั้นๆ ในประเด็นที่สำคัญ เช่น - กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความสะดวกในการรับบริการ ความรวดเร็วการให้บริการ - อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ความเพียงพอ และความพร้อมใช้งาน - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกาย ความเอาใจใส่ ความสุภาพ การให้คำแนะนำผู้ให้บริการ - อาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม เช่น ทำเลที่ตั้งเหมาะสม มีความสะอาด สะดวกในการใช้บริการ มีป้ายบอกชัดเจน - มาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการ เช่น ความสม่ำเสมอ ความเที่ยงตรง ความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการ - การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ความหลากหลาย ประเภทของบริการ/การรักษา โดยพิจารณา Incident ในด้านข้อร้องเรียนประกอบ	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก
5.8	ธนาคาร / ตู้ ATM (2)				

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
	การจัดให้มีธนาคาร / ตู้ ATM	5.8.1	พิจารณาจากที่นิคมฯ/ท่าเรือฯ มีการจัดให้มีบริการธนาคาร / ตู้ ATM นั้นๆ หรือไม่ หรือการจัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองและรองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้	ไม่มีบริการธนาคาร/ ตู้ ATM และไม่มีการดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการจัดให้มีบริการดังกล่าว	ไม่มีบริการธนาคาร/ ตู้ ATM แต่มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า/ จัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี	มีบริการธนาคาร/ ตู้ ATM ที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	5.8.2	พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อบริการของบริการธนาคาร / ตู้ ATM ภายในนิคมฯ/ท่าเรือฯ นั้นๆ ในประเด็นที่สำคัญ เช่น - กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความสะดวกในการรับบริการ ความรวดเร็วการให้บริการ - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกาย ความเอาใจใส่ ความสุภาพ การให้คำแนะนำผู้ให้บริการ - อาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม เช่น ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม มีความสะอาด สะดวกในการใช้บริการ มีป้ายบอกชัดเจน - มาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการ เช่น ความสม่ำเสมอ ความเที่ยงตรง ความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการ - การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ - เครื่อง ATM มีความเพียงพอ และ	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด		ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
				พร้อมใช้งาน โดยพิจารณา Incident ในด้านข้อ ร้องเรียนประกอบ			
5.9	บริการสื่อสาร (2)						
		การจัดให้มีบริการสื่อสาร (ศูนย์บริการ Fiber Optic, ที่ทำการไปรษณีย์)	5.9.1	พิจารณาจากที่นิคมฯ/ท่าเรือ มีการจัด ให้มีบริการสื่อสาร นั้นๆ หรือไม่ หรือการ จัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวใน อนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองและ รองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้	ไม่มีบริการสื่อสาร และไม่มีการ ดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการจัดให้ มีบริการดังกล่าว	ไม่มีบริการสื่อสาร แต่มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า/ จัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวใน ระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี	มีบริการสื่อสาร ที่ เพียงพอต่อความ ต้องการของ ผู้ให้บริการ

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	5.9.2 พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อบริการสื่อสาร ภายในนิคมฯ/ท่าเรือฯ นั้นๆ ในประเด็นที่สำคัญ เช่น - กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความสะดวกในการรับบริการ ความรวดเร็วการให้บริการ - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกาย ความเอาใจใส่ ความสุภาพ การให้คำแนะนำผู้ให้บริการ - อาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม เช่น ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม มีความสะอาด สะดวกในการใช้บริการ มีป้ายบอกชัดเจน - มาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการ เช่น ความสม่ำเสมอ ความเที่ยงตรง ความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการ - การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ความรวดเร็วของระบบ โดยพิจารณา Incident ในด้านข้อร้องเรียนประกอบ	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก
5.10	รถยนต์โดยสารประจำทางภายในและภายนอกนิคมฯ (2)				

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
	การจัดให้มีบริการรถยนต์โดยสารประจำทางภายในและภายนอกนิคมฯ	5.10.1	พิจารณาจากที่นิคมฯ/ท่าเรือฯ มีการจัดให้มีบริการรถยนต์โดยสารประจำทางภายในและภายนอกนิคมฯ นั้นๆ หรือไม่ หรือการจัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองและรองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้	ไม่มีบริการรถยนต์โดยสารประจำทางภายในและภายนอกนิคมฯ/ท่าเรือฯ และไม่มี การดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการจัดให้มีบริการดังกล่าว	ไม่มีบริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ภายในและภายนอกนิคมฯ/ ท่าเรือฯ แต่มีการดำเนินการเพื่อแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า/ จัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี	มีบริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ภายในและภายนอกนิคมฯ/ท่าเรือฯ ที่เพียงพอต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการ
	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	5.10.2	พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อบริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ภายในและ ภายในนิคมฯ/ท่าเรือฯ นั้นๆ ในประเด็นที่สำคัญ เช่น - กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความสะดวกในการรับบริการ ความรวดเร็วการให้บริการ - รถยนต์โดยสารมีความเพียงพอและอยู่ในสภาพดี - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกาย ความเอาใจใส่ ความสุภาพ ของผู้ให้บริการ - มาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการ เช่น เที่ยวการให้บริการสม่ำเสมอ ตรงเวลา ไม่เกิดอุบัติเหตุ - การตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการ เช่น จุดจอดรถยนต์มีความ	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด		ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
				เหมาะสม โดยพิจารณา Incident ในด้านข้อ ร้องเรียนประกอบ			
5.11	ที่จอดรถ (2)						
		การจัดให้มีบริการสถานที่จอดรถที่ นอกเหนือจากที่จอดรถในโรงงาน	5.11.1	พิจารณาจากที่นิคมฯ/ท่าเรือฯ มีการจัด ให้มีบริการสถานที่จอดรถ นั้นๆ หรือไม่ หรือการจัดทำแผนการจัดให้มีบริการ ดังกล่าวในอนาคต เพื่อให้สามารถ ตอบสนองและรองรับกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการได้	ไม่มีบริการที่จอด รถ และไม่มี การดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการจัดให้ มีบริการดังกล่าว	ไม่มีบริการที่จอดรถ แต่มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า/ จัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวใน ระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี	มีบริการที่จอดรถ ที่เพียงพอต่อ ความต้องการของ ผู้ใช้บริการ

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด		ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
		การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	5.11.2	พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการที่จอตรกภายในนิคมฯ/ท่าเรือฯ นั้นๆ ในประเด็นที่สำคัญ เช่น - ความเพียงพอและสภาพของที่จอดรถ - มาตรฐานและคุณภาพบริการ เช่น ป้าย/เครื่องหมายต่างๆ ชัดเจน โดยพิจารณา Incident ในด้านข้อร้องเรียนประกอบ	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก
5.12	ตู้โทรศัพท์สาธารณะ (2)						
		การจัดให้มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ	5.12.1	พิจารณาจากที่นิคมฯ/ท่าเรือฯ มีการจัดให้มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ นั้นๆ หรือไม่ หรือการจัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองและรองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้	ไม่มีบริการตู้โทรศัพท์ และไม่มี การดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการจัดให้มีบริการดังกล่าว	ไม่มีบริการตู้โทรศัพท์ แต่มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า/ จัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี	มีบริการตู้โทรศัพท์ ที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
			5.12.2	พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ ภายในนิคมฯ/ท่าเรือฯ นั้นๆ ในประเด็นที่สำคัญ เช่น - ความสะอาดและสถานที่ตั้งในการใช้งาน - ความเพียงพอและสภาพความพร้อมการใช้งาน - มาตรฐานและคุณภาพบริการ เช่น สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา มีการดูแล	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด		ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
				รักษาสมาเสมอ เป็นต้น โดยพิจารณา Incident ในด้านข้อ ร้องเรียนประกอบ			
5.13	ห้องประชุม สัมมนา (2)						
		การจัดให้มีบริการห้องประชุม สัมมนา	5.13.1	พิจารณาจากที่นิคมฯ/ท่าเรือฯ มีการจัด ให้มีบริการห้องประชุม สัมมนา นั้นๆ หรือไม่ หรือการจัดทำแผนการจัดให้มี บริการดังกล่าวในอนาคต เพื่อให้ สามารถตอบสนองและรองรับกับความ ต้องการของผู้ใช้บริการได้	ไม่มีบริการห้อง ประชุม สัมมนา และไม่มีกร ดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการจัดให้ มีบริการดังกล่าว	ไม่มีบริการห้องประชุม สัมมนา แต่มีการดำเนินการเพื่อ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า/ จัดทำแผนการจัดให้มีบริการ ดังกล่าวในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี	มีบริการห้อง ประชุม สัมมนา ที่ เพียงพอต่อความ ต้องการของ ผู้ให้บริการ

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
		5.13.2 พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ เข้าใช้บริการต่อบริการห้อง ประชุมสัมมนา ภายในและ ภายนอก ข/ท่าเรือฯ นั้นๆ ในประเด็นที่สำคัญ เช่น - กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความสะดวกในการรับบริการ ความ รวดเร็วการให้บริการ - อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ เช่น เก้าอี้ โต๊ะ พัดลม เครื่องปรับอากาศ เครื่องฉาย มีความ เพียงพอ และความพร้อมใช้งานของ อุปกรณ์ประกอบต่างๆ และตำแหน่งใน การใช้งานที่เหมาะสม - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกาย ความเอาใจใส่ ความสุภาพ ของผู้ ให้บริการ - อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม เช่น ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม มีความสะอาด สะดวกในการใช้บริการ มีป้ายบอก ชัดเจน รวมถึงสภาพแวดล้อมของห้อง เช่น การมองเห็นชัดเจน มีแสงสว่าง เพียงพอ ไม่มีเสียง/กลิ่นรบกวน อากาศ ถ่ายเทดี อุณหภูมิเหมาะสม - มาตรฐาน และคุณภาพบริการ เช่น ความสม่ำเสมอ ความเที่ยงตรง ความ น่าเชื่อถือ ในการให้บริการโดยพิจารณา Incident ในด้านข้อร้องเรียนประกอบ	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
5.14	เขตปลอดอากร (2)				
	การจัดให้มีบริการเขตปลอดอากร	5.14.1 พิจารณาจากที่นิคมฯ/ท่าเรือฯ มีการจัดให้มีบริการเขตปลอดอากร นั้นๆ หรือไม่ หรือการจัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองและรองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้	ไม่มีบริการเขตปลอดอากร และไม่มี การดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการจัดให้มีบริการดังกล่าว	ไม่มีบริการเขตปลอดอากร แต่มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า/ จัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี	มีบริการเขตปลอดอากร ที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
		5.14.2 พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อเขตปลอดอากร ภายในและ ภายในนิคมฯ/ท่าเรือฯ นั้นๆ ในประเด็นที่สำคัญ เช่น - กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ - อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น มีเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเชื่อมโยงระบบ Elelronic Data Interchange: EDI ของกรมศุลกากร และเครื่องอำนวยความสะดวกอื่นที่จำเป็น - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกาย ความเอาใจใส่ ความสุภาพของผู้ให้บริการ - อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม เช่น ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม มีความสะอาด สะดวกในการใช้บริการ มีป้ายบอกชัดเจน - มาตรฐาน และคุณภาพบริการ เช่น	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
		<p>ความสม่ำเสมอ ความเที่ยงตรง ความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการ</p> <p>- การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ความหลากหลายของประเภทบริการ (ทั้งนี้ เขตปลอดอากรหนึ่งอาจเป็นเขตปลอดอากรเพื่อการประกอบอุตสาหกรรมหรือเพื่อการพาณิชย์กรรม หรือเพื่อกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์แก่การเศรษฐกิจของประเทศ อย่างไรก็ตามหนึ่งหรือหลายอย่างในเขตเดียวกันก็ได้)</p> <p>โดยพิจารณา Incident ในด้านข้อร้องเรียนประกอบ</p>			
5.15	ศูนย์กระจายสินค้า/สถานที่จัดแสดงสินค้า (2)				

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
	การจัดให้มีบริการศูนย์กระจายสินค้า/ สถานที่จัดแสดงสินค้า	5.15.1 พิจารณาจากที่นิคมฯ/ท่าเรือ มีการจัด ให้มีบริการศูนย์กระจายสินค้า/สถานที่จัด แสดงสินค้า นั้นๆ หรือไม่ หรือการจัดทำ แผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวใน อนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองและ รองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้	ไม่มีบริการศูนย์ กระจายสินค้า/ สถานที่จัดแสดง สินค้า และไม่มี การดำเนินการ ใดๆ เกี่ยวกับการ จัดให้มีบริการ ดังกล่าว	ไม่มีบริการศูนย์กระจายสินค้า/สถานที่จัดแสดงสินค้าแต่ มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า/ จัดทำ แผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี	มีบริการศูนย์ กระจายสินค้า/ สถานที่จัดแสดง สินค้า ที่เพียงพอ ต่อความต้องการ ของผู้ใช้บริการ
		5.15.2 พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ เข้าใช้บริการต่อศูนย์กระจายสินค้า/ สถานที่จัดแสดงสินค้า ภายในและ ภายในนิคมฯ/ท่าเรือ นั้นๆ ในประเด็นที่ สำคัญ เช่น - กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ - อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ เช่น ความพอเพียง และความ พร้อมใช้งาน - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความ พอเพียง การแต่งกาย ความเอาใจใส่ ความสุภาพ การให้คำแนะนำของผู้ ให้บริการ - อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม เช่น ทำเลที่ตั้งเหมาะสม มีความสะอาด สะดวกในการใช้บริการ มีป้ายบอก ชัดเจน - มาตรฐาน และคุณภาพบริการ เช่น	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด		ตัวชี้วัด (KPI)		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
				ความสม่ำเสมอ ความเที่ยงตรง ความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการ - การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ความหลากหลายของประเภทสินค้า โดยพิจารณา Incident ในด้านข้อร้องเรียนประกอบ			
5.16	บริการน้ำจืด / ขนส่งเสียบียงเรือ (2)						
		การจัดให้มีบริการบริการน้ำจืด / ขนส่งเสียบียงเรือ	5.16.1	พิจารณาจากที่นิคมฯ/ท่าเรือฯ มีการจัดให้มีบริการน้ำจืด / ขนส่งเสียบียงเรือ นั้นๆ หรือไม่ หรือการจัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองและรองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้	ไม่มีบริการน้ำจืด/ขนส่งเสียบียงเรือ และไม่มีการดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการจัดให้มีบริการดังกล่าว	ไม่มีบริการน้ำจืด/ขนส่งเสียบียงเรือ แต่มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า/ จัดทำแผนการจัดให้มีบริการดังกล่าวในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี	มีบริการน้ำจืด/ขนส่งเสียบียงเรือ ที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (ดูหมายเหตุประกอบ)

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
		5.16.2 พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ เข้าใช้บริการต่อบริการน้ำจืด / ขนส่ง เสบียงเรือ ภายในและ ภายในนิคมฯ/ท่า เรือฯ นั้นๆ ในประเด็นที่สำคัญ เช่น - กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพอเพียง - มาตรฐาน และคุณภาพบริการ เช่น ความสม่ำเสมอ ความเที่ยงตรง ความ น่าเชื่อถือ ในการให้บริการ - การตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการ เช่น ความหลากหลายของ ประเภทเสบียงเรือ โดยพิจารณา Incident ในด้านข้อ ร้องเรียนประกอบ	ไม่พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจมาก

4.6 การบริหารจัดการ

การบริหารจัดการองค์กร มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่

1. แผนการบริหารจัดการนิคมฯ ประจำปี
2. การควบคุม กำกับดูแล และตรวจสอบ
3. การบริหารจัดการสารสนเทศและการติดตามประเมินผล
4. การจัดการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค/ประเด็นที่สำคัญ
5. การพัฒนาบุคลากร

การพิจารณาประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ แยกเป็น 3 มิติ คือ

1. แผนงาน/ระบบ/กระบวนการที่มีอยู่ หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมที่ถูกกำหนดขึ้นของนิคมฯ/ ท่าเรือฯ เพื่อช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน
2. การปฏิบัติตามแผนงาน/ระบบ/กระบวนการ หมายถึง การดำเนินงานตามระบบหรือกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้
3. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง หมายถึง ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานตามกิจกรรมต่างๆ ได้สำเร็จ ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อนิคมฯ/ ท่าเรือฯ ในด้านต่างๆ

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5	
6 การกำกับดูแล และการบริหารงานที่ดี						
6.1	แผนบริหารจัดการสำนักงานนิคมฯ / ท่าเรือฯ (4)					
	คุณภาพแผน(องค์ประกอบหรือรายละเอียดของแผน)	6.1.1	องค์ประกอบหรือรายละเอียดของแผนที่มีความครอบคลุมครบถ้วน และเหมาะสมสอดคล้องสำหรับการดำเนินงาน	ไม่มีการจัดทำแผนบริการจัดการฯ ประจำปี	มีการจัดทำแผนบริหารจัดการฯ ประจำปี โดยแผนมีความครอบคลุมครบถ้วน และเหมาะสมโดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ - มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนวิสาหกิจ ทั้งในส่วนของวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ของ กนอ. - มีการระบุแผนงาน/โครงการ อย่างชัดเจนในการดำเนินงาน และกลยุทธ์ของ กนอ. - มีการระบุแผนงาน/โครงการ อย่างชัดเจนในการดำเนินงาน ทั้งเรื่องของบุคลากร งบประมาณ งบประมาณ งบประมาณ และผู้รับผิดชอบ	มีการจัดทำแผนบริหารจัดการฯ ประจำปี โดยแผนมีความครอบคลุมครบถ้วน และเหมาะสมโดยมีองค์ประกอบ ต่อไปนี้ - มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนวิสาหกิจ ทั้งในส่วนของวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ของ กนอ. - มีการระบุแผนงาน/โครงการ อย่างชัดเจนในการดำเนินงาน ทั้งเรื่องของบุคลากร งบประมาณ งบประมาณ และผู้รับผิดชอบ - มีการระบุถึง KPIs ทุกแผนงาน/โครงการ โดย KPIs สำหรับทุกแผนงาน/โครงการ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม และ KPIs ดังกล่าวสะท้อนผลลัพธ์ที่คาดหวังอย่างชัดเจน
	การดำเนินงานตามแผนฯ (การปฏิบัติตามแผนบริหารจัดการประจำปี)	6.1.2	ร้อยละของความสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมายของแผนงาน/โครงการ ณ สิ้นปีบัญชี (ในกรณีที่สามารถระบุเป็นร้อยละ)	น้อยกว่าร้อยละ 50	ร้อยละ 70-80	ร้อยละ 90-100

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5	
		6.1.2	ผลงานที่เกิดขึ้นจริงเทียบกับเป้าหมายของแผนงาน/โครงการ ณ สิ้นปีบัญชี (กรณีไม่สามารถระบุเป็นร้อยละ)	สามารถดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ ได้ตามเป้าหมายเพียงบางส่วน เมื่อเทียบเป้าหมายของแผนงาน/โครงการที่กำหนดไว้	สามารถดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ ได้ตามเป้าหมายเป็นส่วนใหญ่ เมื่อเทียบเป้าหมายของแผนงาน/โครงการที่กำหนดไว้	สามารถดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ ได้ตามเป้าหมายอย่างครบถ้วน เมื่อเทียบกับเป้าหมายของแผนงาน/โครงการที่กำหนดไว้
	การประเมินผลลัพธ์	6.1.3	ผลงานที่เกิดขึ้นจริงเทียบกับตัวชี้วัด/เป้าหมายของแผนงานฯ	แผนงาน/โครงการไม่สามารถรองรับความต้องการ/ การดำเนินการขององค์กรได้	แผนงาน/โครงการสามารถรองรับความต้องการ/ การดำเนินการขององค์กรได้ <u>ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้บางส่วน</u>	แผนงาน/โครงการสามารถรองรับความต้องการ/ การดำเนินการขององค์กรได้ <u>ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ครบถ้วน</u>

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5	
6.2	การควบคุม กำกับดูแล และตรวจสอบ (3)					
	กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ	6.2.1	การมีกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ (เพื่อประโยชน์ในการควบคุม กำกับดูแล ภายในนิคมฯ/ท่าเรือฯ ในด้านต่างๆอย่างเช่น ระเบียบจราจร การตั้งพื้นที่ หาบเร่/ร้านค้า การจัดหา พนักงานเข้าทำงานในสถานประกอบการ และอื่นๆ ตามความเหมาะสมของแต่ละนิคมฯ/ท่าเรือฯ)	ไม่มีกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ เพื่อการควบคุม กำกับดูแล และตรวจสอบ	มีกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ เพื่อการควบคุม กำกับดูแล และตรวจสอบ โดยมีองค์ประกอบ 3 หัวข้อใน 5 หัวข้อ จากระดับ 5	มีกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ เพื่อการควบคุม กำกับดูแล และตรวจสอบ และมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ 1. มีกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ ที่เหมาะสมกับการบริหารจัดการนิคมฯ/ท่าเรือฯ ในด้านต่างๆ ครบถ้วน 2. มีการเผยแพร่ กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ ให้ผู้ประกอบการ พนักงาน ภายในนิคมฯ/ท่าเรือฯ รับทราบอย่างทั่วถึงมากกว่า 1 ช่องทาง (1. จัดทำเป็นคู่มือกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ เพื่อแจกให้กับผู้เกี่ยวข้อง 2. ประกาศภายในนิคมฯ/ท่าเรือฯ) 3. มีการระบุหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบในการควบคุม กำกับดูแล และตรวจสอบอย่างชัดเจน 4. มีการจัดทำแผนการตรวจสอบย่อยประจำปี โดยมีการระบุรายละเอียดต่างๆ อย่างครบถ้วน (1. ขอบเขตการตรวจสอบ 2. วัตถุประสงค์ 3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4. การรายงานผลการปฏิบัติงาน) 5. มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนจากการละเมิดกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
	การกำกับดูแล และตรวจสอบ ตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ	6.2.2	ความครบถ้วน/ความพอเพียง/ความสม่ำเสมอในการควบคุม กำกับดูแล และตรวจสอบ ตามกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ และ	ไม่มีการกำกับดูแลและตรวจสอบตาม กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ ต่างๆ ที่กำหนดขึ้น	มีการกำกับดูแลและตรวจสอบ ตาม กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ ต่างๆ ที่กำหนดขึ้น อย่างสม่ำเสมอ (พิจารณาจาก	- มีการกำกับดูแลและตรวจสอบตาม กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ ต่างๆ ที่กำหนดขึ้น (พิจารณาจากกิจกรรมในแผนตรวจสอบประจำปีหรือตามระเบียบปฏิบัติ)

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
		สามารถสรุปปัญหาที่พบจากการตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขได้		กิจกรรมในแผนตรวจสอบประจำปี หรือตามระเบียบปฏิบัติ)	สามารถระบุข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม
	การติดตามและประเมินผล	6.2.3 การติดตามผล จากการควบคุม กำกับดูแล และตรวจสอบเพื่อพิจารณาว่าได้มีการดำเนินการแก้ไขอย่างไรหรือไม่ในกรณีที่ตรวจพบปัญหา เช่น มีการทบทวนหรือเพิ่มเติมกฎ/ระเบียบให้มีความรัดกุมมากยิ่งขึ้น เป็นต้น	– ไม่มีการติดตามประเมินผลระบบการควบคุม กำกับดูแล และตรวจสอบว่า มีความเพียงพอหรือไม่ ตามกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ที่ได้กำหนดขึ้น	– มีการติดตามประเมินผลระบบการควบคุม กำกับดูแลและตรวจสอบว่า มีความเพียงพอหรือไม่ ตามกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ที่ได้กำหนดขึ้น – มีการติดตามการแก้ไขปัญหาที่พบจากการเข้าตรวจสอบ และการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ	– มีการติดตามประเมินผลระบบการควบคุม กำกับดูแลและตรวจสอบว่า มีความเพียงพอหรือไม่ ตามกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ที่ได้กำหนดขึ้น – มีการติดตามการแก้ไขปัญหาที่พบจากการเข้าตรวจสอบและการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ – มีการจัดทำรายงานผลการติดตามและประเมินผลเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประโยชน์ เช่น ทบทวนกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ ฯลฯ

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
6.3	การบริหารจัดการสารสนเทศ (1)				
	ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูล การดึงข้อมูลมาใช้ การใช้ข้อมูลร่วมกัน และคุณภาพของรายงานที่นำเสนอผู้บริหาร	6.3.1 การมีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้วิเคราะห์ โดยข้อมูลมีความทันกาลและถูกต้อง/ ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลต่างๆจากฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการประมวลผลและวิเคราะห์/ การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในรวมทั้งหน่วยงานอื่นๆ ภายนอกองค์กร โดยมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เช่น การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยน/คุณภาพในการวิเคราะห์ของรายงานการติดตามประเมินผลหรือผลการดำเนินงานของนิคมฯ ที่นำเสนอผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจได้อย่างทันกาล	ไม่มีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลเพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามความเหมาะสมของแต่ละนิคมฯ/ ท่าเรือฯ (เช่น เก็บในแฟ้มข้อมูล เก็บในระบบคอมพิวเตอร์ ฯลฯ) ข้อมูลที่จัดเก็บมีความทันกาลและถูกต้องตามลักษณะของข้อมูลที่ต้องใช้รายงานผล การดึงข้อมูลมาใช้มีความสะดวก และสามารถสืบค้นข้อมูลได้ นำข้อมูลที่จัดเก็บมาทำการประมวลผลและวิเคราะห์เป็นรายงานเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร 	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน ตามความเหมาะสมของแต่ละนิคมฯ/ ท่าเรือฯ (เช่น เก็บในแฟ้มข้อมูล เก็บในระบบคอมพิวเตอร์ ฯลฯ) ข้อมูลที่จัดเก็บมีความทันกาลและถูกต้องตามลักษณะของข้อมูลที่ต้องใช้รายงานผล การดึงข้อมูลมาใช้มีความสะดวก และสามารถสืบค้นข้อมูลได้ ระบบ Back Office สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลต่างๆ ที่จัดเก็บ (1. สามารถ Share ข้อมูลระหว่างฝ่าย/บุคคลอย่างเหมาะสม 2. มี Access Level (แต่ละฝ่ายเห็นข้อมูลได้ไม่ตรงกัน) 3. มี Security ที่ดีเห็นข้อมูลได้เฉพาะตามสิทธิ์ที่มี) นำข้อมูลที่จัดเก็บมาทำการประมวลผลและวิเคราะห์เป็นรายงานเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร
6.4	การจัดการปัญหา/อุปสรรค (3)				
	การสรุป ปัญหา/อุปสรรค และประเด็นสำคัญ	6.4.1 การระบุปัญหา/อุปสรรค/ประเด็นที่นิคมฯ/ท่าเรือฯ เผชิญอยู่ อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม	ไม่มีการสรุปปัญหา/อุปสรรค/ประเด็นสำคัญของนิคมฯ/ท่าเรือฯ	มีการสรุปปัญหา/อุปสรรค/ประเด็นสำคัญของนิคมฯ/ท่าเรือฯ อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม และนำเสนอต่อ	<ul style="list-style-type: none"> มีการสรุปปัญหา/อุปสรรค/ประเด็นสำคัญของนิคมฯ/ท่าเรือฯ อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม และนำเสนอต่อผู้บริหาร โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ มีการสรุปปัญหา/อุปสรรค/ประเด็นสำคัญ

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
 นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
				ผู้บริหาร โดยครอบคลุม 3 ประเด็น ใน 6 ประเด็น ของระดับ 5	ครบถ้วนทั้ง 6 เกณฑ์ที่สำคัญ (1. ระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก 2. กานอนุมัติ/อนุญาต 3. สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย 4. ชุมชนสัมพันธ์ 5. บริการอื่นๆ 6. ปัญหา/อุปสรรค/ประเด็นสำคัญอื่นๆ ในการบริหารจัดการ)
	การดำเนินการแก้ไข	6.4.2 การดำเนินการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค และประเด็นสำคัญที่ระบุ	ไม่มีการดำเนินการเพื่อแก้ไข ตามองค์ประกอบในระดับ 3	มีการดำเนินการเพื่อแก้ไข โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ - ดำเนินการแก้ไขโดยไม่ต้องจัดทำแผนงาน หรือ ระบุวิธีการ/แผนงาน/กระบวนการปรับปรุงแก้ไขได้บางประเด็นจากการสรุปปัญหา/อุปสรรค/ประเด็นสำคัญ - นำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อวางแผนบริหารจัดการ/เตรียมการล่วงหน้าในระยะยาว	มีการดำเนินการเพื่อแก้ไข โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ - ดำเนินการแก้ไขโดยไม่ต้องจัดทำแผนงาน หรือ ระบุวิธีการ/แผนงาน/กระบวนการปรับปรุงแก้ไขได้ครบถ้วน ทุกประเด็นจากการสรุปปัญหา/อุปสรรค/ประเด็นสำคัญ - นำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อวางแผนบริหารจัดการ/เตรียมการล่วงหน้าในระยะยาว
	การประเมินผลความสำเร็จ	6.4.3 การประเมินผลในด้านความสำเร็จหรือผลลัพธ์(ถ้ามี) จากการดำเนินการพัฒนา การปรับปรุงและแก้ไขปัญหา	ไม่มีการดำเนินการประเมินผล ความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา	- ความสำเร็จการแก้ไขเป็นไปตามวิธีการ/แผนงาน ที่ตั้งเป้าหมายไว้บางส่วน เมื่อเทียบกับแผนงาน - มีการรายงานความคืบหน้า และนำเสนอรายงานต่อผู้บริหารทั้งในระดับนิคมฯ และกนอ.	- ความสำเร็จของการแก้ไขเป็นไปตามวิธีการ/แผนงาน ที่ตั้งเป้าหมายไว้ทั้งหมด เมื่อเทียบกับแผนงาน - มีการรายงานความคืบหน้าและนำเสนอรายงานต่อผู้บริหารทั้งในระดับนิคมฯ กนอ. ผู้ประกอบการ และชุมชน

โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการ
นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม

ลำดับ	เกณฑ์วัด	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 5
6.5	การพัฒนาบุคลากร (3)				
	การสำรวจความต้องการในการฝึกอบรม (Training needs), แผนการฝึกอบรม	6.5.1 การสำรวจความต้องการในการฝึกอบรม(Training needs) ของบุคลากรนิคมฯ/ท่าเรือฯ และผู้ประกอบการ และมีแผนการฝึกอบรมประจำปี ของบุคลากรนิคมฯ/ท่าเรือฯ และผู้ประกอบการ	ไม่มีการสำรวจความต้องการในการอบรม	– มีการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมในส่วนของบุคลากรนิคมฯ/ท่าเรือฯ หรือผู้ประกอบการ – จัดทำเป็นแผนการฝึกอบรมประจำปีในส่วนของบุคลากรนิคมฯ /ท่าเรือฯ หรือผู้ประกอบการ	– มีการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมในส่วนของบุคลากรนิคมฯ/ท่าเรือฯ และผู้ประกอบการ – จัดทำเป็นแผนการฝึกอบรมประจำปีในส่วนของบุคลากรนิคมฯ /ท่าเรือฯ และผู้ประกอบการ
	การดำเนินการฝึกอบรม	6.5.2 ร้อยละของการจัดการฝึกอบรมเทียบกับแผนงาน และร้อยละของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเทียบกับเป้าหมาย	80	90	100
	การประเมินผลการฝึกอบรม	6.5.3 การประเมินผลภายหลังการฝึกอบรมถึงการนำมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ รวมทั้งการมีระบบการถ่ายทอด/แบ่งปันความรู้เพื่อส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างนิคมฯและผู้ประกอบการ			

5. ระยะเวลาดำเนินโครงการ

ในการดำเนินโครงการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับคุณภาพในการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม โดยบริษัท แมเนจเม้นท์ โซลูชั่นส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (MSI) จะดำเนินงานตามขอบเขตงานในโครงการ มีกำหนดเวลาการดำเนินงานในช่วงระหว่าง 26 มิถุนายน 2552 ถึง 24 กันยายน 2552 (ระยะเวลารวม 150 วัน) และจะนำผลการศึกษาที่ได้นำเสนอให้แก่ กทอ. เพื่อ กทอ. จะนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนากลยุทธ์ในการปรับปรุงพัฒนาระดับคุณภาพในการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรมตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง