แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กนอ. ระยะ 3 ปี

(ปีงบประมาณ 2564-2566)

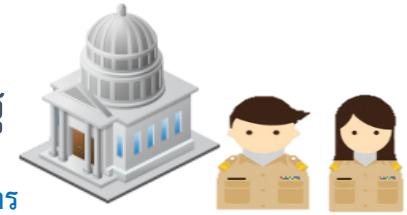
(ฉบับทบทวนปีงบประมาณ 2565)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กนอ.
จากการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระยะ 3 ปี (ปี 2564 - 2566)

1. บุคลากรของ กนอ.

- พนักงานทั้งส่วนกลาง นิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม
- ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว
- คณะทำงาน คณะอนุกรรมการ คณะกรรมการ ชุดต่าง ๆ ของ กนอ.
- สหภาพแรงงานของ กนอ.

2. หน่วยงานภาครัฐ



- หน่วยงานภาครัฐบริหารราชการส่วนกลาง

3. ผู้ประกอบการ

- ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม
- ผู้ประกอบการท่าเรืออุตสาหกรรม

4. คู่ค้า

- ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรม ผู้พัฒนาท่าเรืออุตสาหกรรม หรือผู้ร่วมดำเนินงาน

5. ผู้ส่งมอบ

- ผู้ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ น้ำ ไฟฟ้า และโทรคมนาคม
- ผู้ให้บริการสาธารณูปโภคในนิคมฯ และท่าเรือฯ
- ผู้ให้บริการอื่น ๆ เช่น ระบบ Call Center ระบบ IT เป็นต้น

6. ชุมชน

- ชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม ท่าเรืออุตสาหกรรม ที่มีรัศมี 5 กิโลเมตร

>>รัศมีพื้นทีกำหนดเบื้องต้น

7. หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น

>>ปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงานต้นสังกัด

- หน่วยงานระดับจังหวัดในพื้นที่ที่นิคมฯ/ท่าเรือฯ ตั้งอยู่
- หน่วยงานราชการ ที่ทำหน้าที่บริหารราชการส่วนภูมิภาค
- หน่วยงานราชการ ที่ทำหน้าที่บริหารราชการส่วนท้องถิ่น

8. ประชาสังคม

- สื่อมวลชน
- NGOs

9. คู่ความร่วมมือ

- **หน่วยงานทั้งรัฐและเอกชนที่ดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกับ กนอ. (มี MOU)** เช่น สภาอุตสาหกรรมฯ หอการค้า สถาบันการศึกษา
- **พันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินงานร่วมกัน/สนับสนุนกัน** เช่น บริษัทผู้ตรวจประเมินที่ขึ้นทะเบียนกับ กนอ. เพื่อสนับสนุนงานตรวจประเมินด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ฯลฯ

แผนระดับ 1

ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (ปี พศ. 2561-2580) วิสัยทัศน์ " ประเทศไทยมีความมั่นคง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" (6 ยุทธศาสตร์)

แผนระดับ 2

นโยบายรัฐบาล 12 ด้าน (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา)

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (23 ฉบับ)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (10 ยุทธศาสตร์)

แผนการปฏิรูปประเทศ (12 ด้าน)

แผนแม่บทการพัฒนาอุตสาหกรรมไทยปี 2555-2574

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs)

แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ

แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐที่มีต่อวิสาหกิจ

แผนยุทธศาสตร์กระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. 2560-2564 (ฉบับทบทวน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)

แผนระดับ 3

แผนยุทธศาสตร์ กนอ. ปีงบประมาณ 2561-2565 ทบทวนปีงบประมาณ 2565

แผนปฏิบัติการ กนอ. ปีงบประมาณ 2565

วิสัยทัศน์ "ผู้นำการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมครบวงจรระดับภูมิภาคด้วยนวัตกรรมสู่ความยั่งยืน"

พันธกิจ
1. สร้างนวัตกรรมพัฒนานิคมอุตสาหกรรมครบวงจรอย่างยั่งยืน
2. ยกระดับความได้เปรียบในการแข่งขันแก่นักลงทุน
3. เพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย สังคมและสิ่งแวดล้อมบนหลักธรรมาภิบาล

ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning)

ปี 2564 ยกระดับนิคมอุตสาหกรรมให้เข้าสู่ IEAT 4.0 และนิคมฯ เชิงนิเวศ

ปี 2566 แสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งของ IEAT Portfolio

ปี 2568 ผู้นำด้านการบริหารจัดการนิคมฯ ในระดับภูมิภาค

ยุทธศาสตร์ที่ 1 Growth Strategy
พัฒนาผลิตภัณฑ์บริการและที่เกี่ยวเนื่องเพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 Green Strategy
พัฒนาและบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสู่ความยั่งยืน

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1: SO1
ยกระดับผลประกอบการขององค์กรและสร้างความแข็งแกร่งของกลุ่มธุรกิจ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 2: SO2
สร้างความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มต่อภาพลักษณ์และความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 3 Great Strategy
พัฒนาศักยภาพขององค์กรด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี

ยุทธศาสตร์ที่ 4 Good Governance Strategy
ยกระดับระบบการกำกับดูแลองค์กรสู่มาตรฐานสากล

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 3: SO3
สร้างบุคลากรที่มีศักยภาพในการสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ และพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรม

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 4: SO4
พลิกโฉมระบบเทคโนโลยีเพื่อก้าวสู่องค์กร และนิคมอุตสาหกรรมในรูปแบบ Digital

ยุทธศาสตร์ที่ 5 Global Competitiveness Strategy
เสริมสร้างขีดความสามารถการแข่งขันขององค์กร

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 5: SO5
ยกระดับมาตรฐานการให้บริการสู่สากล

แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กนอ. ระยะ 3 ปี (ปี 2564-2566) และแผนปฏิบัติการประจำปี 2565

ความเชื่อมโยงของแผนวิสาหกิจ กนอ. ปีงบประมาณ 2561 – 2565 (ทบทวนปีงบประมาณ 2565) กับแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564 – 2566

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) ระดับองค์กร

- **SO1 :** ยกระดับผลประกอบการขององค์กรและสร้างความแข็งแกร่งของกลุ่มธุรกิจ
- **SO2 :** สร้างความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มต่อภาพลักษณ์และความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร
- **SO3 :** สร้างบุคลากรที่มีศักยภาพในการสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ และพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรม
- **SO4 :** พลิกโฉมระบบเทคโนโลยีเพื่อก้าวสู่องค์กร และนิคมอุตสาหกรรมในรูปแบบ Digital
- **SO5 :** ยกระดับมาตรฐานการให้บริการสู่สากล

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- **SO1 :** พัฒนางานด้านการบริหารจัดการ/การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ และกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล
- **SO2 :** ยกระดับการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสนับสนุนการทำงานของพนักงาน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การจัดการเรียนรู้ และนวัตกรรม
- **SO3 :** บุคลากรมีศักยภาพในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- **SO4 :** ยกระดับการบริหารจัดการทั้ง 5 มิติตามนโยบาย Eco Industrial Town มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2564 – 2566 (ฉบับทบทวนปีงบประมาณ 2565)

วัตถุประสงค์ (Purpose)	เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มต่อภาพลักษณ์และความโปร่งใสในการดำเนินงาน **สังคม**	เพื่อสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **เศรษฐกิจ**	เพื่อขับเคลื่อนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **สิ่งแวดล้อม**
ขอบเขต (Scope)	(1) นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมที่ดำเนินงานอยู่ (2) นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมที่อยู่ในกระบวนการจัดตั้งหรือขยายพื้นที่ (3) ทุกส่วนงานของ กนอ.		
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของ กนอ.	**SO1** SO1: พัฒนางานด้านการบริหารจัดการ/การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ และกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล	**SO2** ยกระดับการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสนับสนุนการทำงานของพนักงาน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การจัดการเรียนรู้และนวัตกรรม	**SO3** บุคลากรมีศักยภาพในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
			SO4 ยกระดับการบริหารจัดการทั้ง 5 มิติตามนโยบาย Eco Industrial Town มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน
เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	การเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การเพิ่มและสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การยกระดับการบริหารจัดการนิคมฯ/ท่าเรือฯ และโรงงานในนิคมฯ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล
ตัวชี้วัดและเป้าหมาย*	1. ระบบฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่นำข้อมูลเข้าระบบครบถ้วน 2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพิ่มขึ้น 0.05 จากปีก่อน 3. คะแนนผลการประเมิน ITA ระดับ A ไม่น้อยกว่าปีก่อน	1. ร้อยละ 80 ของจำนวนองค์ความรู้ถ่ายทอดและจัดเก็บรูปแบบดิจิทัล 2. จำนวนแนวคิดนวัตกรรมสำหรับการสร้างความสัมพันธ์อย่างน้อย 1 แนวคิด/ปี 3. ระดับความรู้ความเข้าใจของ พนง. เกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น 4. ความสำเร็จในการปิด Gap ทรัพยากรที่จำเป็น 5. จำนวนผู้นำด้านการสร้างความสัมพันธ์ฯ เพิ่มขึ้น 1 คน/สายงาน/ปี	1. ความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคู่ค้า ผู้ประกอบการฯ และชุมชน
ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**ยุทธศาสตร์ที่ 1** เพิ่มความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มต่อภาพลักษณ์และความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร	**ยุทธศาสตร์ที่ 2** เพิ่มและสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการพัฒนาการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม	**ยุทธศาสตร์ที่ 3** สร้างและรักษาสมดุลการอยู่ร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม
กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. กลยุทธ์จัดทำแผนการบริหารจัดการ/สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแนวทางที่เป็นมาตรฐานสากล 2. กลยุทธ์พัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ 3. กลยุทธ์พัฒนาภาพลักษณ์องค์กรด้านความโปร่งใส	4. กลยุทธ์นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการลูกค้า คู่ค้า ระบบบริหารจัดการองค์กร และสนับสนุนการทำงานของพนักงาน 5. กลยุทธ์ยกระดับศักยภาพบุคลากรในการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	6. กลยุทธ์ยกระดับนิคมฯ/ท่าเรือฯ เข้าสู่ Eco Industrial Estate

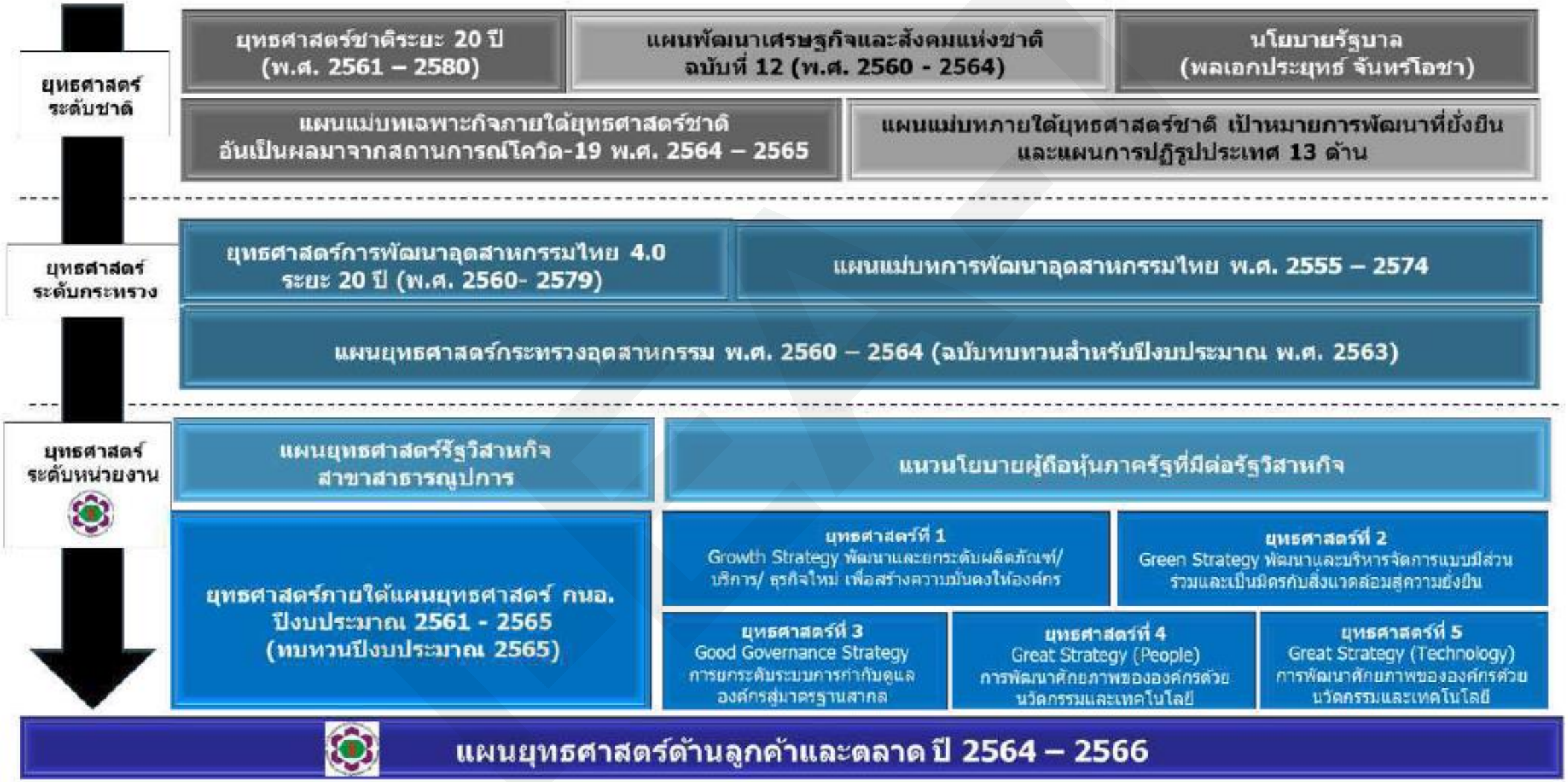
* สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ กนอ. ปีงบประมาณ 2561 – 2565 (ทบทวนปีงบประมาณ 2565)

แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดของ กนอ. ระยะ 3 ปี

(ปีงบประมาณ 2564-2566)

(ฉบับทบทวนปีงบประมาณ 2565)

ความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า ปี 2564 – 2566 ของ กนอ. กับแผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง



แนวทางการจำแนกลูกค้า และกำหนดส่วนตลาดเป้าหมาย

กำหนดการจำแนกลูกค้าปัจจุบัน :
ตามระยะเวลาการดำเนินงานในนิคมอุตสาหกรรม

กลุ่มที่ 1 : กลุ่มเริ่มต้น
(Pre-Industrial)
(ระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี)

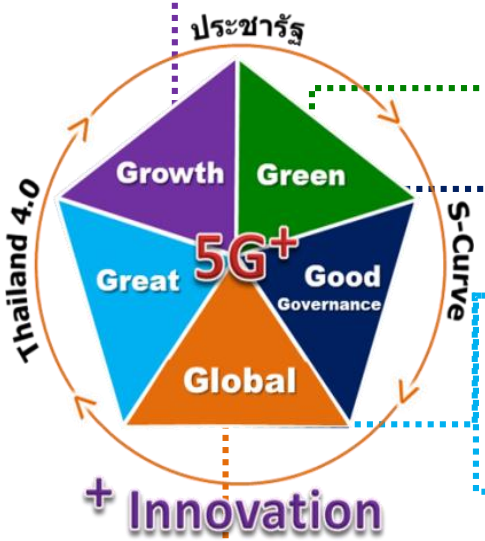
กลุ่มที่ 2 : กลุ่มเติบโต
(Growth-Industrial)
(ระยะเวลา 3 – 10 ปี)

กลุ่มที่ 3 : กลุ่มมั่นคง
(Stable-Industrial)
(ระยะเวลามากกว่า 10 ปี)

เนื่องจากมีประเด็นของความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังแตกต่างกัน
และกำหนดกลยุทธ์ของการดำเนินงานที่แตกต่างกัน เพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้าในแต่ละกลุ่ม

ความเชื่อมโยงของแผนวิสาหกิจ กนอ. ปีงบประมาณ 2561 – 2565 (ทบทวนปีงบประมาณ 2565) กับแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า ปี 2564 – 2566

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) ระดับองค์กร



SO1 : ยกระดับผลประกอบการขององค์กรและสร้างความแข็งแกร่งของกลุ่มธุรกิจ

SO2 : สร้างความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มต่อภาพลักษณ์และความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร

SO3 : สร้างบุคลากรที่มีศักยภาพในการสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ และพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรม

SO4 : พลิกโฉมระบบเทคโนโลยีเพื่อก้าวสู่ องค์กร และนิคมอุตสาหกรรมในรูปแบบ Digital

SO5 : ยกระดับมาตรฐานการให้บริการสู่สากล

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) ด้านการตลาด

SO1 : เพื่อเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า จนนำมาสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการของ กนอ. ในการตอบสนองต่อนักลงทุน

SO2 : เพื่อมุ่งสู่กลุ่มเป้าหมายนักลงทุนต่างชาติ และขยายฐานลูกค้าของ กนอ.

SO3 : เพื่อสร้างกลยุทธ์ด้านการตลาดที่ตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมาย และขยายโอกาสทางธุรกิจรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมโลก

SO4 : เพื่อปรับและพลิกโฉมการดำเนินธุรกิจของ กนอ. ด้วยเทคโนโลยีและดิจิทัล พร้อมดำเนินธุรกิจร่วมกับพันธมิตรสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ปี 2564 – 2566 (ฉบับทบทวนปีงบประมาณ 2565)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของ กนอ.	**SO1** เพื่อเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าจนนำมาสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการของ กนอ. ในการตอบสนองต่อนักลงทุน	**SO2** เพื่อมุ่งสู่กลุ่มเป้าหมายนักลงทุนต่างชาติและขยายฐานลูกค้าของ กนอ.	**SO3** เพื่อสร้างกลยุทธ์ด้านการตลาดที่ตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายและขยายโอกาสทางธุรกิจรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมโลก	**SO4** เพื่อปรับและพลิกโฉมการดำเนินธุรกิจของ กนอ. ด้วยเทคโนโลยีและดิจิทัลพร้อมดำเนินธุรกิจร่วมกับพันธมิตรสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน
เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	การยกระดับการให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	การเติบโตของรายได้จากการดำเนินงาน	ฐานลูกค้า/ผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นจากการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจด้วยกลยุทธ์ด้านการตลาด	การเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจผ่านนวัตกรรมและพันธมิตรทางธุรกิจ
ตัวชี้วัดและเป้าหมาย*	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้น 0.05 จากปีก่อน	รายได้จากการดำเนินงานเพิ่มขึ้นจากปีก่อน (ปี 2564 : 6,523 ล้านบาท ปี 2565 : 6,885 ล้านบาท ปี 2566 : 7,077 ล้านบาท)	มูลค่าการลงทุนของนักลงทุนเพิ่มขึ้น 5% จากปีก่อน	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้น 0.05 จากปีก่อน
ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด	**ยุทธศาสตร์ที่ 1** การยกระดับความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า	**ยุทธศาสตร์ที่ 2** ก้าวสู่การเป็นผู้นำของนิคมอุตสาหกรรมยกระดับการแข่งขัน	**ยุทธศาสตร์ที่ 3** การขยายฐานลูกค้าของ กนอ.	**ยุทธศาสตร์ที่ 4** การเพิ่มคุณค่าด้วยนวัตกรรมใหม่
กลยุทธ์ทางการตลาด	1. กลยุทธ์เชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้า 2. กลยุทธ์การพัฒนากิจกรรมเพื่อดึงดูด และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	3. กลยุทธ์สื่อสารการตลาดอย่างบูรณาการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	4.กลยุทธ์พัฒนากลยุทธ์ด้านการตลาดและการขายสู่การขยายโอกาสทางธุรกิจ	5. กลยุทธ์เสริมศักยภาพการให้บริการด้วยนวัตกรรม เพื่อยกระดับบริการสู่การแข่งขันเท่าทันดิจิทัล 6. กลยุทธ์การยกระดับบริการด้วยการสร้างพันธมิตรธุรกิจใหม่

* สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ กนอ. ปีงบประมาณ 2561 – 2565 (ทบทวนปีงบประมาณ 2565)