

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการและการจัดการระบบ
สาธารณูปโภค ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

EMPLOYEES' SATISFACTION TOWARD SERVICES AND UTILITY
SYSTEM MANAGEMENT OF AMATA NAKORN INDUSTRIAL ESTATE



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2552

KMITL - 2009 - ED - M - 251 - 071

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการและการจัดการระบบ
สาธารณูปโภค ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

EMPLOYEES' SATISFACTION TOWARD SERVICES AND UTILITY
SYSTEM MANAGEMENT OF AMATA NAKORN INDUSTRIAL ESTATE



1105170

พชรภรณ์ เครื่องาม

PACHARAPORN KRUA-NGAM

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....1051701
วันเดือนปี.....16 พ.ย. 2552

b.....
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2552

KMITL-2009-ED-M-251-071

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**EMPLOYEES' SATISFACTION TOWARD SERVICES AND UTILITY SYSTEM
MANAGEMENT OF AMATA NAKORN INDUSTRIAL ESTATE**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2009

KMITL-2009-ED-M-251-071

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2009

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LARDKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะกรรมการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณูปโภค
ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร
Employees' Satisfaction Toward Services and Utility System Management of
Amata Nakorn Industrial Estate

นักศึกษา นางสาวพรรณรณห์ เครื่องงาม

รหัสประจำตัว 50064133

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสมทพร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม รศ.อตินุช กาญจนพิบูลย์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ผศ.ดร.มนัส	ไพฑูรย์เจริญสูงภัก	
ผศ.ดร.จิระเสกข์	ตรีเมธสมทพร	
รศ.อตินุช	กาญจนพิบูลย์	
รศ.ดร.วัลย์ลักษณ์	อัครวิวัฒน์	
ดร.ธีระ ชินภัทร	รามเดชะ	

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 7 พฤษภาคม 2552 เวลา 10.00 – 10.30 น.

สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะกรรมการอุตสาหกรรมรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
วันที่.....28.....เดือน.....พฤษภาคม.....พ.ศ. 2552...
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการและการจัดการระบบสารสนเทศยุคใหม่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

นักศึกษา

นางสาวพชรภรณ์ เครืองาม

รหัสประจำตัว

50064133

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

พ.ศ.

2552

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

รองศาสตราจารย์ อติคุณ กาญจนพิบูลย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเฟส 6 ถึง 8 ที่มีต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเฟสที่ 6-8 จำนวน 391 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยวิธีการทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 0.01

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้าง โครงสร้างระบบสารสนเทศยุคใหม่อยู่ในลำดับสูงสุด และด้านบริการก่อนการขายอยู่ในลำดับท้ายสุด 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่างกัน

Thesis Title	Employees' Satisfaction toward Services and Utility System Management of Amata Nakorn IE.
Student	Ms. Pacharaporn Krua-Ngam
Student ID.	50064133
Degree	Master of Science
Program	Industrial Management
Year	2009
Thesis Advisor	Assist. Prof. Dr. Jirasek Trimetsoontorn
Thesis Co-Advisor	Assoc. Prof. Atinuch Kanchanapiboon

ABSTRACT

The purposes of this research were: (1) to study satisfaction level of employee within phase 6-8 toward Amata Nakorn IE services. (2) to study comparison of satisfaction level by personal factors: gender, age, average monthly income, education, position, work experience toward Amata Nakorn IE services. Sampling group of 391 employees in Amata Nakorn IE. phase 6-8. Using questionnaire as research instruments for data collecting and analyzed using SPSS for Windows. The statistics used were Percentage, Average, Standard Deviation, t-test or One-way ANOVA then follow by LSD statistic significant in level of 0.05 and 0.01 the results were as following:

1. Overall satisfaction level toward services is average, Satisfaction level of quality and construction and Infrastructure system is highest, Pre-sale services satisfaction level is lowest
2. Personal factors; age, average monthly income, positions have significant effect toward differentiation of satisfaction level and gender, education, work experience had no significant effect toward differentiation of satisfaction level of Amata Nakorn IE services

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำอย่างดียิ่งจากบุคคลากรหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาและรองศาสตราจารย์ อติษฐ กัญจนพิบูลย์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษาคำแนะนำต่างๆจนสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ตลอดจนคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ได้สละเวลา การช่วยให้คำปรึกษาชี้แนะและปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

อาจารย์ ณัฐวุฒิ โรจนนิรุตติกุล อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาและสังคม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง คุณชนภัทร ศรกุล กรรมการผู้จัดการบริษัท อมตะ ฟาซิลิตี้ เซอร์วิส จำกัด และคุณ ไพโรจิตรา กานิกม รองผู้จัดการฝ่ายการขายและการตลาด บริษัท ไทยนิปปอน เซอิกิ จำกัด ที่ได้ช่วยกรุณาสละเวลาในการตรวจความถูกต้องของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์อย่างยิ่ง

เจ้าหน้าที่หน่วยงานบริษัท อมตะ ฟาซิลิตี้ เซอร์วิส และสมาคมบริหารงานบุคคลนิคมอมตะนคร ทุกท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลเพื่อทำการวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัว ที่คอยให้กำลังใจและเป็นแรงผลักดันให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด เจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาภาษาและสังคม บัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์ อุดสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่กรุณาอำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือประสานงานระหว่างดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอบแต่กลุ่มบุคคลที่กล่าวมาข้างต้นหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

พชรภรณ์ เกรืองาม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ	IV
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	X
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 กรอบแนวความคิดของการวิจัย.....	5
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	6
1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา.....	6
1.5.3 ขอบเขตเวลา.....	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	7
1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	10
2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานบริการ.....	12
2.1.4 คุณภาพการให้บริการ.....	13
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ.....	14

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
2.2.1 ความหมายของการให้บริการ.....	14
2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	15
2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	18
2.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะ.....	20
2.3.1 ประวัติของนิคมอุตสาหกรรมอมตะ.....	20
2.3.2 โครงสร้างกลุ่มธุรกิจ ในเครืออมตะฯ.....	22
2.3.3 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อชุมชน	24
2.3.4 ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานและการบริการ	27
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
3.1.1 ประชากร.....	30
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	30
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
3.2.1 ขั้นตอนในสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
3.2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
3.3 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	32
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ.....	33
3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ.....	33
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล	40
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของนิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร	44
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	57
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อคำแนะนำของพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการ ของ นิคมฯอมตะนคร.....	76
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
5.1 สรุปผลการวิจัย	80
5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	80
5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของนิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร	81
5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	82
5.2 อภิปรายผล	83
5.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคล	83
5.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของนิคม อุตสาหกรรมอมตะนครรายด้าน	84
5.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย	86
5.3 ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก.....	95
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามเพื่อการทำวิจัย.....	96
ประวัติผู้เขียน	104

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	32
3.2 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-Way ANOVA.....	37
3.3 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....	39
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ ณ หน่วยบริการบริเวณ หน้านิคมอมตะนคร	40
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศ	41
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอายุ.....	41
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	42
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามตำแหน่งงาน	42
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามระดับการศึกษา.....	43
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประสบการณ์ในการทำงาน ในนิคมฯอมตะนคร	43
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามช่วงเวลาเข้ารับบริการ	43
4.9 แสดงผลค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครด้านการให้บริการก่อนการขาย.....	44
4.10 แสดงผลค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครด้านคุณภาพมาตรฐานการ ก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน	46
4.11 แสดงผลค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครด้านการให้บริการของหน่วยงาน ระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ	48
4.12 แสดงผลค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม และสังคม	54
4.13 แสดงผลค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครด้านการให้บริการด้านอื่นๆ.....	55

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และลำดับที่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของนิคมฯอมตะนคร โดยภาพรวม	56
4.15 แสดงผลค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบเพศที่แตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนคร จำแนกตามเพศรายด้าน โดยใช้วิธี t-test	58
4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบอายุที่แตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนคร รายด้าน โดยใช้วิธี One-way ANOVA	59
4.17 แสดงค่า p-value ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนครแบ่งตามอายุที่ต่างกัน เป็นรายคู่ LSD	61
4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนคร โดยใช้วิธี One-way ANOVA	63
4.19 แสดงค่า p-value ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนคร แบ่งตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน เป็นรายคู่ LSD	65
4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบตำแหน่ง งานที่แตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนครรายด้าน โดยใช้วิธี One-way ANOVA	67
4.21 แสดงค่า p-value ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนครที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกันรายคู่ LSD	69
4.22 แสดงค่า p-value ของผลการทดสอบระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนครในแต่ละด้าน โดยใช้วิธี One-way ANOVA	70
4.23 แสดงค่า p-value ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนครที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันรายคู่ LSD	72

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่

หน้า

- 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ
จำแนกตามประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกับระดับความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะในแต่ละด้านโดยใช้วิธี One-way ANOVA.....74
- 4.25 แสดงค่า p-value ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ
อมตะที่มีประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันรายคู่ LSD76



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	5
2.1 โครงสร้างการถือหุ้นบริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	23



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ประเทศไทยมีการประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 (2504-2509) นั้น การพัฒนาด้านอุตสาหกรรมเป็นวิธีการหนึ่งที่รัฐเห็นว่าเป็นการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้เป็นอย่างดี เนื่องจากกิจกรรมด้านงานอุตสาหกรรมเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจทั้งในระดับจุลภาคและมหภาคที่สำคัญ ดังนั้นรัฐบาลจึงมีนโยบายให้มีการส่งเสริมการลงทุนด้านอุตสาหกรรมเป็นอย่างมากในระหว่างที่ผ่านมาอุตสาหกรรมต่างๆกระจายตัวอยู่ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค โดยกระจุกตัวอยู่มากในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล (วิชัย ศรีคำ. 2546: 46) ดังนั้นในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 3 (2515-2519) เป็นต้นมา รัฐบาลได้มีนโยบายผลักดันให้อุตสาหกรรมต่างๆ กระจายตัวออกสู่ภูมิภาคเพื่อเป็นการลดความแออัดของเขตอุตสาหกรรมดังกล่าว ประกอบกับเพื่อเป็นการกระจายรายได้และความเจริญออกสู่ภูมิภาคโดยมีมาตรการกระตุ้นและส่งเสริมการลงทุนต่างๆ เช่น มาตรการเขตปลอดภาษี และเขตส่งเสริมการลงทุน มาตรการสนับสนุนเงินลงทุนดอกเบี้ยต่ำ และการขยายระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานในลักษณะของนิคมอุตสาหกรรม

การนิคมอุตสาหกรรมจึงถือว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งเป็นกลไกของภาครัฐในการส่งเสริมกิจการภาคอุตสาหกรรมและการลงทุน โดยมีการจัดสรรพื้นที่ให้เป็นที่ตั้งนิคมอุตสาหกรรมต่างๆ ประกอบด้วาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็น เช่น ระบบน้ำประปา ระบบไฟฟ้า เส้นทางคมนาคมขนส่ง สถาบันการเงิน เป็นต้น เพื่อเป็นการให้บริการและจูงใจนักลงทุนที่เป็นผู้ประกอบการให้เข้ามาตั้งโรงงาน โดยนิคมอุตสาหกรรมได้ขยายตัวออกสู่ระดับภูมิภาค เช่น นิคมอุตสาหกรรมลำพูน (ภาคเหนือ) นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (ภาคตะวันออก) นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร และ นิคมอุตสาหกรรมโรจนะ (ภาคกลาง) นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ EPZ (ภาคใต้) เป็นต้น

ในปัจจุบันนับตั้งแต่ปีมีการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม ได้มีนิคมอุตสาหกรรมที่จัดตั้งขึ้นทั้งสิ้นจำนวน 29 แห่ง เป็นของภาครัฐทั้งสิ้น 9 แห่ง และเป็นของเอกชนจัดตั้งขึ้น 20 แห่งเช่น นิคมอุตสาหกรรมบางปู นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน ซึ่งส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในภาคกลางและภาคตะวันออก อันเนื่องมาจากนโยบายผลักดันและสนับสนุนการลงทุนทางด้านอุตสาหกรรม

โดยปัจจุบันธุรกิจการบริหารนิคมอุตสาหกรรมของเอกชนมีการแข่งขันกันมากขึ้น ไม่ว่าจะแข่งขันทางด้านราคา การสร้างภาพลักษณ์ ดึงทุนสินค้า คุณภาพสินค้า การส่งเสริมการขาย รวมไปถึงการเร่งพัฒนาแหล่งนิคมอุตสาหกรรมของตนให้เป็นศูนย์กลางในการพัฒนาทั้งที่เป็นทรัพยากรบุคคลและเทคโนโลยี ทั้งนี้เพื่อเป็นกระบวนการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการโรงงานทั้งสิ้น

นิคมอุตสาหกรรมอมตะนับว่าเป็นนิคมอุตสาหกรรมที่บริหารโดยภาคเอกชนขนาดใหญ่ที่มีมูลค่าการลงทุนทั้งจากผู้ประกอบการภายในและต่างชาติมากเป็นอันดับต้น และยังเป็นนิคมอุตสาหกรรมที่เติบโตก้าวหน้าอย่างมั่นคงทั้งกิจการในประเทศไทยคือที่ อมตะนครในจังหวัดชลบุรี และอมตะซิตี้ในจังหวัดระยองรวมถึงการบุกเบิกนิคมอุตสาหกรรมอมตะเวียคนามตั้งแต่วันที่ 11 ปีก่อนจนถึงปัจจุบัน

โดยเฉพาะนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครมีพื้นที่เกือบ 2 หมื่นไร่และมีบริษัทต่างประเทศและคนไทยซื้อพื้นที่และบริการในนิคมอมตะนครกว่า 80 % ของพื้นที่ทั้งหมดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ธุรกิจของบริษัทนี้โดยเฉพาะคอนเซ็ปต์ PERFECT CITY ที่สร้างอมตะนครไม่ใช่เป็นเพียงนิคมอุตสาหกรรมเท่านั้นแต่เปรียบเสมือนเมืองน่าอยู่เป็นระเบียบสะอาดสวยงามเพียบพร้อมไปด้วยโครงสร้างพื้นฐาน การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกได้เปรียบของอมตะนครคือที่ตั้งและลอจิสติกส์(Logistics) ซึ่งเป็นจุดแข็งของธุรกิจในโลกแห่งการแข่งขันทุกวันนี้ เพราะอมตะนครขนานด้วย ถนนบางนา - ตลาดและมอเตอร์เวย์ และอยู่ใกล้กับสนามบินสุวรรณภูมิและท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบัง ตัวบ่งชี้ประการหนึ่งคือ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้แอร์คาร์โก (Air cargo) เพิ่มจำนวนในรายชื้อลูกค้าของอมตะนครมากขึ้น

ความก้าวหน้าของกลุ่มนี้มาจากความสามารถในการบริหารจัดการและการวางตำแหน่งธุรกิจได้อย่างเหมาะสมกับจุดแข็งของทำเลที่ตั้งและการกำหนด “แผนธุรกิจ 5 ปี” ซึ่งรวมถึงการขยายการลงทุนนิคมอุตสาหกรรมในประเทศเวียดนามแสดงถึงการมองไกลไปข้างหน้าตามกระแสการลงทุนของโลก

มูลค่าทางเศรษฐกิจที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเพียงแห่งเดียวคิดเป็นผลผลิตมวลรวมคิดเป็น 6 % ของผลผลิตมวลรวมแห่งชาติ (สภาพัฒน์. 2550) และตั้งเป้าหมายจะทำให้ได้ 10 % ในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า วันนี้จีดีพี.ประเทศไทยอยู่ที่ 200,000 ล้านเหรียญ 10 % คือ 750,000 ล้านบาท (อลงกรณ์ พลบุตร. 2550) จะเห็นได้ว่านิคมอุตสาหกรรมเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนกลไกทางการค้าและอุตสาหกรรมที่สำคัญของประเทศ การดึงดูดและจูงใจให้นักลงทุนและผู้ประกอบการเข้ามาดำเนินกิจการในพื้นที่ดังกล่าว จำเป็นต้องมีการขยายการบริการพื้นฐานด้านระบบสาธารณูปโภค การคมนาคม

ขนส่งที่สะดวกสบายและเอื้ออำนวยต่อการทำธุรกิจ การให้ความสำคัญต่อมาตรฐานการบริการจากหน่วยงานต่างๆที่รองรับการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมทั้งในส่วนของผู้ประกอบการและแรงงานในพื้นที่ ตลอดจนผู้อยู่อาศัยในพื้นที่และละแวกใกล้เคียงของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครนั้นส่งผลกระทบที่สำคัญต่อการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมและโรงงานเป็นอย่างยิ่ง

ความพึงพอใจในการรับบริการจากการดำเนินงานและการให้บริการต่างๆของหน่วยงานที่ให้บริการจัดการในภาคเอกชนนั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สะท้อนให้เห็นมาตรฐานและการยกระดับการบริการต่างๆ เช่นการให้การบริการด้านการสาธารณสุข ระบบสาธารณูปโภค ความสะดวกและความรวดเร็วในการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมที่ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมการลงทุนในระบบการค้า การลงทุนแบบเสรี ภายใต้นโยบายการสนับสนุนการสร้างโครงสร้างพื้นฐานต่างๆของรัฐบาลที่เอื้อต่อการจัดตั้ง และการประกอบการอุตสาหกรรมภายในประเทศ โดยการสร้างโครงสร้างพื้นฐานมหภาค การก่อสร้างระบบคมนาคมขนส่งที่สะดวกสบาย ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ระบบน้ำประปา ไฟฟ้า ถนนฯลฯ ซึ่งมีความสำคัญและสามารถดึงดูดนักลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาประกอบการในประเทศไทย

ทั้งนี้การให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการบริการดังกล่าว ภายใต้ข้อกำหนดของการนิคมแห่งประเทศไทยทั้งในส่วนของผู้ประกอบการ นักลงทุน ตลอดจนพนักงานและผู้อยู่อาศัยในละแวกใกล้เคียงนั้น ส่งผลต่อการพึงพอใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมโดยรวม อันอาจส่งผลต่อความพึงพอใจในสภาพการทำงาน สภาพความต่อเนื่องในการลงทุน ตลอดจนและสภาพแวดล้อมในการทำงานอันเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดึงดูดแรงงาน ทั้งระดับแรงงานมีฝีมือ และแรงงานไร้ฝีมือให้เข้ามาในพื้นที่ อันจะส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินกิจการและคุณภาพของมาตรฐานการผลิตของภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวจะทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานของคนงานลดลงหรือเพิ่มขึ้น ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะนอกจากจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่สมบูรณ์มากขึ้น (ปภาวดี ดุลยจินดา, 2532:532) อีกทั้งผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องให้ความสนใจเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน เพราะต้องแข่งขันกับองค์กรอื่นเพื่อให้เกิดความอยู่รอด (มนัส บุญวงศ์, 2537:5)

ดังนั้นความพึงพอใจต่อการรับบริการและการปฏิบัติงานขององค์กรสามารถเป็นตัวบ่งชี้มาตรฐานการดำเนินการและกิจการประกอบการได้ทั้งนี้ผู้ประกอบการสามารถใช้ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานและศักยภาพของระบบบริหารจัดการและการให้บริการให้ประสบความสำเร็จด้วยดีและมีคุณภาพความสามารถในการแข่งขันมากขึ้นจากที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจทำการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของพนักงาน

ต่อระบบการจัดการสาธารณสุขโลกและการให้บริการพื้นฐานต่างๆของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรม
อมตะนคร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะ
นครเฟส 6 ถึง 8 ที่มีต่อการให้บริการของนิคมฯอมตะนคร

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมฯอมตะนคร
เฟส 6 ถึง 8 ที่มีต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนครจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ย
ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการ
ให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนครแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยประกอบด้วย

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันทำให้ความความพึงพอใจต่อการให้บริการและ
การจัดการของนิคมฯอมตะนครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันทำให้ความความพึงพอใจต่อการให้บริการและ
การจัดการของนิคมฯอมตะนครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันทำให้ความความพึงพอใจของต่อ
การให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันทำให้ความความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันทำให้ความความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันทำให้ความความพึงพอใจ
ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนครแตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

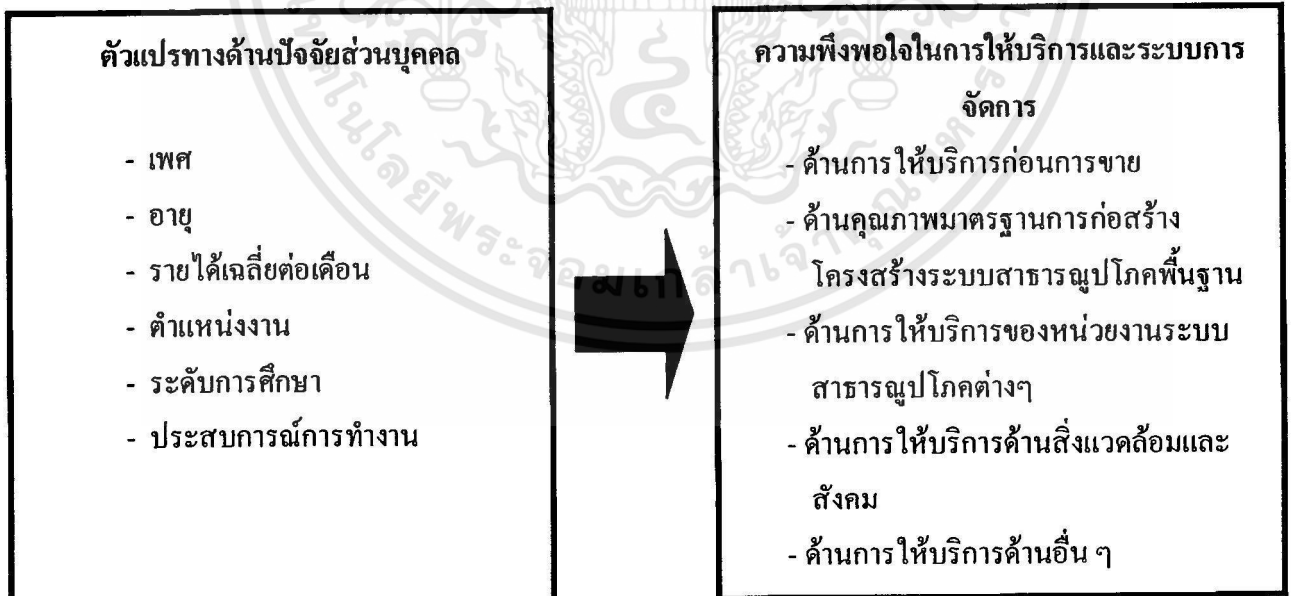
ผู้วิจัยทำการวิจัยในครั้งนี้เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครที่มีต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนคร ผู้วิจัยได้ ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจและได้กรอบแนวความคิดมาจาก

1. ผลงานวิจัยของ จริญญา บุญสุยา (2543) ซึ่งศึกษาในเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บริษัทหลักทรัพย์ เอกธารง เคจีไอ จำกัด(มหาชน)สาขาสูรินทร์”
2. ผลงานวิจัยของ สมัชญ์พล อิมฤทัย (2546) ซึ่งศึกษาในเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้ากับการให้บริการ ของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขต กรุงเทพมหานคร”
3. ผลงานวิจัยของ สิทธิชัย หุมแวงวาปี (2551) ซึ่งศึกษาในเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ ออกกำลังกายมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”

โดยภายในงานวิจัยฉบับนี้จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการและการ จัดการทั้งหมด 5 ด้านคือ ด้านการให้บริการก่อนการขาย ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้าง ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภค ด้านบริการ สิ่งแวดล้อมและสังคม และด้านบริการอื่นๆ ซึ่งสามารถแสดงกรอบแนวความคิดได้ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณูปโภคของนิคมอุตสาหกรรมมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมฯอมตะนครที่ได้รับบริการของหน่วยงานบริการและใช้ระบบสาธารณูปโภคของนิคมฯอมตะนคร ในเฟสที่ 6-8 โดยมีสถานประกอบการทั้งหมด 58 แห่ง จำนวน 17,320 คน (ข้อมูลจากสมาคมบริหารงานบุคคลนิคมฯอมตะนคร ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2551)

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังนั้นจึงได้กำหนดตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ มีดังนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
4. ตำแหน่งงาน
5. การศึกษา
6. ประสบการณ์การทำงาน

1.5.2.2 ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการและระบบการจัดการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการก่อนการขาย
2. ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน
3. ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่างๆ
4. ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
5. ด้านการให้บริการด้านอื่นๆ

1.5.3 ขอบเขตเวลา ระยะเวลาการเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2552 รวมระยะเวลา 2 เดือน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1.6.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเฟส 6-8 ตามปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการและระบบการจัดการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

1.6.2 ทำให้ทราบถึงความแตกต่างในด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการและระบบการจัดการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ตามปัจจัยด้านต่างๆ ของพนักงานระดับต่างๆ

1.6.3 เพื่อให้องค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถนำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหรือเสนอแนะองค์ประกอบอื่นๆ ในการสร้างความพึงพอใจกับพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเฟส 6-8 ที่มารับบริการ

1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยดังนี้

1.7.1 นิคมอุตสาหกรรมอมตะฯ หมายถึง เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

1.7.2 พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานประจำอยู่ในสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเฟส 6 เฟส 7 และเฟส 8 ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับบริหารงาน

1.7.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของพนักงาน อันสืบเนื่องมาจากการรับบริการจากหน่วยงานบริการด้านต่างๆ ภายในนิคมฯ อมตะฯ และก่อให้เกิดความรู้สึกตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจจนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการให้บริการนั้น

1.7.4 การให้บริการ หมายถึง ความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่อพนักงานที่มาติดต่อ มีการให้ ข้อมูล ให้คำแนะนำ ให้ความสะดวก ความรวดเร็วและคุณภาพในการปฏิบัติงานต่อพนักงานที่ทำงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเฟส 6-8 ซึ่งประกอบด้วย

1.7.4.1 การให้บริการก่อนการขาย ประกอบด้วย

- ข้อมูลงานบริการ
- ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย

1.7.4.2 คุณภาพของมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน

ประกอบด้วย

- ระบบการจราจร
- ระบบไฟฟ้า

- ระบบระบายน้ำ
- ระบบรักษาความปลอดภัย
- ระบบกำจัดขยะ
- ระบบประปา
- ระบบพลังงานก๊าซ
- ระบบเดินท่อน้ำทิ้งส่วนกลาง
- ระบบบำรุงรักษาสนามและพื้นที่สีเขียว
- ระบบป้องกันอัคคีภัย

1.7.4.3 การให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ประกอบด้วย

- ด้านการประสิทธิภาพ
- ด้านมาตรฐาน
- ด้านความรวดเร็ว
- ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่
- ด้านความสะอาดของพื้นที่สำนักงาน
- ด้านความเพียงพอ

1.7.4.4 การให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ประกอบด้วย

- ด้านการควบคุมมลพิษ
- ด้านความปลอดภัย
- ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชน

1.7.4.5 การให้บริการด้านอื่นๆ ประกอบด้วย

- บริการศูนย์กลางธุรกิจ
- บริการด้านการศึกษา
- บริการที่อยู่อาศัย
- บริการสถานพยาบาล
- บริการด้านกีฬาและสันทนาการ
- ศักยภาพโดยรวม

1.7.5 ระบบสาธารณูปโภค หมายถึง การดำเนินการจัดตั้ง ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆภายในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เช่น ระบบถนนและรางระบายน้ำ ระบบการจราจร

และรักษาความปลอดภัย ระบบน้ำประปาและกำจัดน้ำทิ้งจากโรงงาน ระบบไฟฟ้า ระบบเดินท่อพลัง
กาซ ระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบกำจัดขยะมูลฝอย ระบบดูแลสนามและพื้นที่สีเขียว

1.7.6 รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนจากการทำงานประจำกับสถานประกอบการ
ภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครฯ รวมถึงค่าตอบแทนอื่นที่เป็นรายรับ โดยเฉลี่ยในแต่ละเดือน

1.7.7 ตำแหน่งงาน หมายถึง ฐานะหรือระดับความรับผิดชอบในการทำงานประจำตาม
สถานประกอบการภายในนิคมอมตะฯ ในปัจจุบัน โดยแบ่งเป็น

1.7.6.1 ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานในสายการผลิต โฟร์แมน โอเปอเรเตอร์
พนักงานรายวัน แรงงานไร้ฝีมือ เป็นต้น

1.7.6.2 ระดับสำนักงาน ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายฯ
วิศวกร เจ้าหน้าที่ประสานงาน พนักงานรายเดือน

1.7.6.3 ระดับหัวหน้างาน ได้แก่ พนักงานในส่วนผลิตหรือสำนักงานในระดับหัวหน้า
ฝ่าย หัวหน้าส่วน หัวหน้ากอง พนักงานระดับทีมนิติคเตอร์ ซุปเปอร์ไวเซอร์
ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายหรือแผนกที่มีผู้ได้บังคับบัญชา เป็นต้น

1.7.6.4 ระดับบริหาร ได้แก่ พนักงานประจำในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายหรือแผนกขึ้นไป
ผู้อำนวยการ ประธานบริษัท หรือตำแหน่งอื่นใดเทียบเท่าที่มีบทบาทในการ
กำหนดนโยบายหรือแผนธุรกิจของสถานประกอบการ

1.7.8 ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำงาน
กับสถานประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครฯ จังหวัดชลบุรี

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะ
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร.2526 : 74)

ซริณี เดชจินดา (2530 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

อุทัยพรรณ สุกใจ (2545) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ จากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่มีผู้กล่าวไว้ในอดีตพอสรุปรวบรวมได้ ดังนี้

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช(2518 : 156-157) กล่าวถึงทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่าบุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำการสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบากอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1) ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) เป็นทรศนะของความพอใจ จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงความทุกข์ใด ๆ

2) ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical Hedonism) เป็นทรศนะของความพอใจว่า มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวแต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็น ธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3) ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหา ความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับ ประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

วาสนา แพทยานนท์. 2545 ได้อ้างอิงทฤษฎีของ เชลลีย์ (Shelly. 1975) สรุปซึ่งทฤษฎี ความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและ ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ความรู้สึก ทางบวกคือความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่าง จากความรู้สึกทางบวกอื่นๆกล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับทำให้เกิดความสุขหรือ ความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและสุขนี้ จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกและสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่าระบบ ความพึงพอใจโดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบความ พึงพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆได้และความรู้สึกทางบวกนี้ยัง เป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen. 1978) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการ ได้รับจากบริการเป็นสิ่ง สำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
 - การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่งคือผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - ได้มีการติดตามผลงาน

3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (information)
4. ความพึงพอใจต่ออธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (courtesy) ได้แก่ การแสดงอธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (output –off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

Kotler (1994) อธิบายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ระดับบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ ระหว่างการรับรู้ผลการทำงานหรือ ประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีผลต่อสินค้าและบริการ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการ กล่าวคือถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าสินค้าและบริการสูงกว่า ความคาดหวังที่ตั้งไว้จะทำให้เกิดความ ประทับใจ ซึ่งความแตกต่าง 3 ระดับของความพึงพอใจ จะส่งผลต่อการตัดสินใจ และการ ประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของสินค้าต่อไป

ทฤษฎีความขัดแย้งทางความรู้ ความคิด (Cognitive Dissonance Theory) (อ้างถึงใน เปี่ยมรัก ฉัตรธนาสนีย์. 2546) ได้มีการตั้งสมมุติฐานว่า มนุษย์ต้องการความเป็นระเบียบและสอดคล้อง (Order and Consistency) มนุษย์จะมีความเครียดเมื่อมีความขัดแย้งในความเชื่อและพฤติกรรมต่างๆ และพยายามขจัดความตึงเครียดด้วยการลดความไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้น

ในขณะที่ทฤษฎีความไม่ตรงกัน (Disconfirmation Paradigm) ได้กล่าวไว้ว่าไม่ควรอธิบาย ความพึงพอใจของบุคคลโดยใช้ทฤษฎีความขัดแย้งทางความรู้ ความคิด (Cognitive Dissonance Theory) เพียงอย่างเดียว แต่ควรเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคแต่ละบุคคลทำการเปรียบเทียบคุณลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ที่เป็นอยู่จริง (Actual Product Performance) กับสิ่งที่คาดหวัง (Expectation)

จากทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคดังที่กล่าวมาข้างต้นย่อมแสดงให้เห็น ว่าการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคยังไม่เป็น ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีผู้พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้บริโภคจะแตกต่างกันไป ตามประเภทของสินค้าและบริการ

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานบริการ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยในงานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการนอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นดั่งบ่วงชีวิตคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะ

ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด (สาโรช เจริญดี.2534)

John D. Millett(1954) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)คือการบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค คนทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา(Timely Service)คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีจำนวนกมให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการด้วยความสม่ำเสมอไม่ขาดการติดต่อ
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service)คือการพัฒนาและปรับปรุงงานด้านการบริการ ด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.1.4 คุณภาพการให้บริการ มีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งต้องเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence)บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)บริษัทและบุคลากรต้องมีความซื่อสัตย์สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability)บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนอง (Responsiveness)พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security)บริการที่ให้ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่จัดให้เป็นไปตามความต้องการของการใช้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ เช่นการเติมน้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่น น้ำ ลม เป็นต้น ซึ่งดำเนินการ โดยผู้คุมเครื่องและบุคลากรฝ่ายบริหารการบริการมักทำในช่วงที่เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์หยุดพักเพื่อไม่ให้ขัดต่อการปฏิบัติงานการบริการนี้อาจทำในสนามหรือที่โรงซ่อมก็ได้แล้วแต่กรณี

บริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์.และคณะ.2541)

ลักษณะการบริการ

บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น ไม่เป็นรูปธรรมจับต้องไม่ได้หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อตัวอย่างเช่น คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่า ตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารสัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อเร็วขึ้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ(Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่างเช่น หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรายอาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดีมีการ

เตรียมตัวที่จะสอนดีในช่วง โมง ไม่ปกติและขาดการเตรียมตัวคุณภาพในการสอนจะต่ำดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความ ไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่เลือกรับบริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าตัวอื่น ถ้าต้องการสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการ ไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ตัวอย่างเช่น รถประจำทางในช่วงเวลาเร่งด่วน ต้องใช้จำนวนรถในการให้บริการมากขึ้น สถานบันเทิงในวันศุกร์ วันเสาร์ คนจะแน่นทำให้เกิดปัญหาไม่เพียงพอ

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

แนวคิดบางประการที่เกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ ไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543:21) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งออกเป็น

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เกี่ยวกับการบริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมิน ความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการ ตอบสนองความต้องการแต่ละอย่าง ในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่ รูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการ บริการการนำเสนอที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวัง และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำ อีกต่อๆ ไปคุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏ ให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจของ การบริการความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการที่ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของ ผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็น ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้าการสร้าง ความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จ

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวหลักคั่นคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสมเพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการผู้รับบริการย่อมได้รับบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้การดำเนินที่ต้องพึงพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์เพราะการบริการในหลายๆด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์กรเมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงานเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น ไปใน การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป

ความพึงพอใจในงานบริการ หรือคุณภาพการให้บริการ (John D. Millett. 1954:397) ได้กล่าวว่าเป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจบริการที่ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ(What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการ ได้สะดวกระเบียบขั้นตอน ไม่ซับซ้อน
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่ยับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

คณีย์ เทียนพุด(2543 : 26) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะช่วยส่งผลต่อกำไรกับธุรกิจ ใน 4 หนทางด้วยกัน คือ

1. เพิ่มโอกาสในการซื้อซ้ำ
2. สร้างการส่งเสริมการขายเชิงบวกแบบปากต่อปาก
3. เพิ่มการจ่ายเพิ่มขึ้นในขณะที่ทำการซื้อของลูกค้า
4. มีผลต่อกระแสเงินสดหมุนเวียน

2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.2539:38 - 40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมและการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกลึกซึ้งกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้
3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการส่วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทนการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของกระดาษ จดหมาย ชอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. กระบวนการให้บริการมีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพอใจให้กับลูกค้าประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำ

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติในการรับ-โอนสานในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลหนึ่งอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองที่ถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกตรงกันข้ามก็ตามนอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากการบริการต่าง ๆ

สรุปเมื่อพิจารณาจากแนวคิดด้านการบริการและคุณภาพของงานบริการ ประกอบกับทฤษฎีด้านความพึงพอใจของอเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1978) และทฤษฎีด้านความพึงพอใจของ Millet (1954) องค์ประกอบส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการจากหน่วยงานสาธารณสุขประเภทต่างๆของนิคมฯอมตะนครในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถแบ่งเป็นด้านต่างๆได้ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจสะดวกสบายด้านสถานที่ต่อผู้เข้ารับบริการ เช่น สำนักงานบริการ และพื้นที่ให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขประเภทต่างๆมีความทั่วถึง บรรยากาศ ความสะอาดและเพียงพอต่อจำนวนพนักงานในเขตพื้นที่ในนิคมฯอมตะนครเฟส 6-8
2. ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคลิกภาพและลักษณะ ตลอดจนการแสดงออกของผู้ให้บริการด้านสาธารณสุขประเภทและเจ้าหน้าที่สำนักงานในหน่วยบริการต่างๆ ควรเป็นบุคลิกภาพที่ดี น่าเชื่อถือ มีความมั่นใจในตนเอง หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสะอาดเหมาะสม กิริยามารยาทและวาจาที่สุภาพ แสดงของถึงความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ สิ่งต่างๆดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจะได้รับ อันส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป
3. ด้านความพึงพอใจต่อการรับรู้ข่าวสารข้อมูลจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานบริการ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่สามารถอธิบายขอบเขตของบริการด้านต่างๆที่มี ตลอดจนความสามารถในการอธิบายขั้นตอนในการให้บริการ ในช่วงก่อนเข้ารับบริการต่อผู้รับบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการใช่หรือไม่เลือกใช้บริการของหน่วยงานต่างๆ อันจะผลมาจากสภาพความพึงพอใจของผู้รับข่าวสารข้อมูลก่อนที่จะมีการตัดสินใจใช้บริการหรือไม่

2.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะ

2.3.1 ประวัติของนิคมอุตสาหกรรมอมตะ บริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้นำในวงการนิคมอุตสาหกรรมที่มีชื่อเสียงและทำเลที่ดีที่สุด ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยเฉพาะในประเทศไทยและเวียดนามซึ่งเป็นประเทศที่ดีที่สุดสำหรับการลงทุนด้านอุตสาหกรรมในภูมิภาค และได้รับการยอมรับให้เป็นประเทศคู่แข่งสำคัญของจีน ในฐานะทางเลือกการลงทุนทางด้านอุตสาหกรรมนิคมอุตสาหกรรมของอมตะฯ (ชื่อเดิม คือ นิคมอุตสาหกรรมบางปะกง2) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2532 โดยบริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ภายใต้การกำกับดูแลของกรมนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 120 ล้านบาท ซึ่งถือว่าตั้งอยู่ในทำเลที่ดีที่สุดสำหรับการลงทุนอุตสาหกรรม จากคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานที่มีคุณภาพสูง และจากทำเลที่ใกล้ทางหลวง สนามบินและท่าเรือน้ำลึกและชื่อเสียงของอมตะฯ นั้นได้รับการสะสมมาจากแนวทางการดำเนินการและวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลของผู้บริหาร โครงการที่เน้นการให้บริการครบวงจรที่ทำให้ลูกค้าประหยัดทั้งเวลาและต้นทุน (รายงานประจำปี. 2549)

ด้วยประสบการณ์ของอมตะในการลงทุนเป็นเวลาเกือบสองทศวรรษอมตะฯ จึงได้รับความไว้วางใจจากบริษัทชั้นนำต่างๆ ทั้งในและนอกประเทศที่ต้องการความสำเร็จและความพร้อมในการดำเนินการอย่างรวดเร็วเข้ามาทำการลงทุน ทั้งนี้นิคมฯ อมตะนครให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าของบริษัทโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในหลายๆ ด้าน อาทิ ทางด้านกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายของรัฐ ขั้นตอนศุลกากรการบริหารทรัพยากรมนุษย์การให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือนั้นเริ่มต้นนับตั้งแต่การพบกับลูกค้าในครั้งแรก รวมไปถึงการช่วยเหลือทางด้านการทำวิจัยความเป็นไปได้ในการดำเนินการ จนกระทั่งโรงงานหรือสถานประกอบการนั้นเปิดดำเนินการได้เป็นผลสำเร็จ นอกจากนี้นิคมฯ อมตะนครและกลุ่มพันธมิตรยังให้บริการทางด้านระบบสาธารณูปโภคที่จำเป็นต่อการตั้งและการก่อสร้างโรงงานสำเร็จรูป โดยให้บริการทางด้านพลังงาน น้ำ การบำบัดน้ำเสีย ข้อมูลสารสนเทศ การเช่ายานพาหนะ ที่พักอาศัย การจับจ่ายใช้สอย การสาธารณสุข โรงเรียนและภัตตาคาร ทั้งนี้เพราะมีความมุ่งหวังที่จะให้นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครนั้นเป็นเสมือนชุมชนเมืองที่มีความน่าอยู่และยั่งยืนซึ่งครอบคลุมถึงการให้ความสำคัญกับมาตรการรักษาสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอย่างเข้มงวดตลอดจนการให้บริการกับชุมชนที่เข้ามาทำงานและพักอาศัยในพื้นที่และพื้นที่โดยรอบ

นิคมอุตสาหกรรมของอมตะในประเทศไทย ปัจจุบันนี้มีด้วยกันสองแห่งตั้งอยู่ในพื้นที่อีสเทิร์นซีบอร์ดซึ่งเป็นพื้นที่ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนขนาดใหญ่ที่สุดจากรัฐบาลและเป็นพื้นที่ที่ได้รับความสนใจการลงทุนเป็นอย่างมากในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

1. อมตะนครจังหวัดชลบุรี : ตั้งอยู่ ณ อำเภอเมือง และอำเภอพานทอง เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในเครืออมตะภายใต้พื้นที่ 16,000 ไร่ ซึ่งเป็นที่ตั้งของโครงการ

อุตสาหกรรม 464 โครงการ(เปิดทำการแล้วและกำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการก่อสร้างจริง424 โครงการ)จังหวัดชลบุรีซึ่งเป็นที่ตั้งของอมตะนครนี้จัดอยู่ในพื้นที่โซนที่2ที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนแห่งชาติ นอกจากนี้สถานที่ตั้งของอมตะนครนี้ยังอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครเพียง 87 กิโลเมตรและห่างจากสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิเพียง 42 กิโลเมตร

2. อมตะซิตี้ จังหวัดระยอง : เป็นนิคมอุตสาหกรรมภายใต้พื้นที่ 7,100 ไร่ซึ่งเป็นที่ตั้งของโครงการอุตสาหกรรม119โครงการ (เปิดดำเนินการแล้วและกำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการก่อสร้าง 9โครงการ) จังหวัดระยองซึ่งเป็นที่ตั้งของอมตะซิตี้ นั้น อยู่ห่างจากส่วนต่อขยายของท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบังเพียง 27 กิโลเมตรและอยู่ห่างจากสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิเพียง 99 กิโลเมตรพื้นที่ดังกล่าวนี้ยังอยู่ในพื้นที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมโซน 3 ของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนแห่งชาติ

นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเปิดดำเนินการตั้งแต่พ.ศ. 2532 และเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี2540 ลูกค้านของอมตะที่เป็นบริษัทชั้นนำในระดับโลกนั้นได้แก่ ยางซูมิโตโม ยางโยโกฮามา แคนาดอล มอเตอร์ไซค์ไทรอัมพ์ แอร์ไคกิน โซนี่เทคโนโลยี เสริมสุข บริดจสโตน สยามโตโยต้า คอลเกตปาล์มโอฟี กาโอ แอร์มิคซูบิชิ ลิฟท์มิตซูบิชิ ซีโนมอร์เตอร์ส เป็นต้น ทั้งนี้ยังรวมถึงบริษัทชั้นนำที่ประสบความสำเร็จในประเทศไทยอีกจำนวนมาก ซึ่งทำให้ยอดขายสุทธิของลูกค้านอมตะในประเทศไทยนั้นอยู่ที่ประมาณ 570,000,000 บาท หรือประมาณร้อยละ 7 ของรายได้ประเทศชาติ

นิคมอุตสาหกรรมของอมตะในประเทศเวียดนาม อมตะนครได้ดำเนินการให้บริการทางด้านการจัดการนิคมอุตสาหกรรมในแบบครบวงจรในเวียดนาม ภายใต้ชื่อ อมตะซิตี้(เบียนหัว) จังหวัดดองไน ใกล้เมือง โฮจิมินห์ เปิดดำเนินการตั้งแต่ปีพ.ศ. 2537 ในปัจจุบันนี้อมตะซิตี้(เบียนหัว) มีผู้เช่าพื้นที่จำนวน 106 ราย ในพื้นที่ 4,375 ไร่

การให้บริการของอมตะในประเทศเวียดนามนั้นยึดการดำเนินงานแบบครบวงจรด้วยมาตรฐานเดียวกับประเทศไทยที่ทำให้อมตะเป็นผู้ให้บริการที่ได้รับการยอมรับในฐานะผู้นำนิคมอุตสาหกรรม ทั้งในด้านของสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ โครงสร้างพื้นที่และการให้บริการ นอกจากนี้อมตะยังให้บริการทางด้านการสร้างโรงงานสำเร็จรูปและโรงงานที่ก่อสร้างตามความต้องการของลูกค้าเพื่อให้การเปิดดำเนินการนั้นเป็นไปตามมาตรฐานและเปิดดำเนินการได้อย่างรวดเร็วสำหรับลูกค้าที่เพิ่งเริ่มดำเนินการในอีกไม่นานนี้อมตะจะเพิ่มส่วนของ วิลล่า อพาร์ทเมนต์ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับไลฟ์สไตล์ต่างๆเพื่อรองรับการเติบโตขึ้นของชุมชนธุรกิจระดับนานาชาติในพื้นที่ดังกล่าว

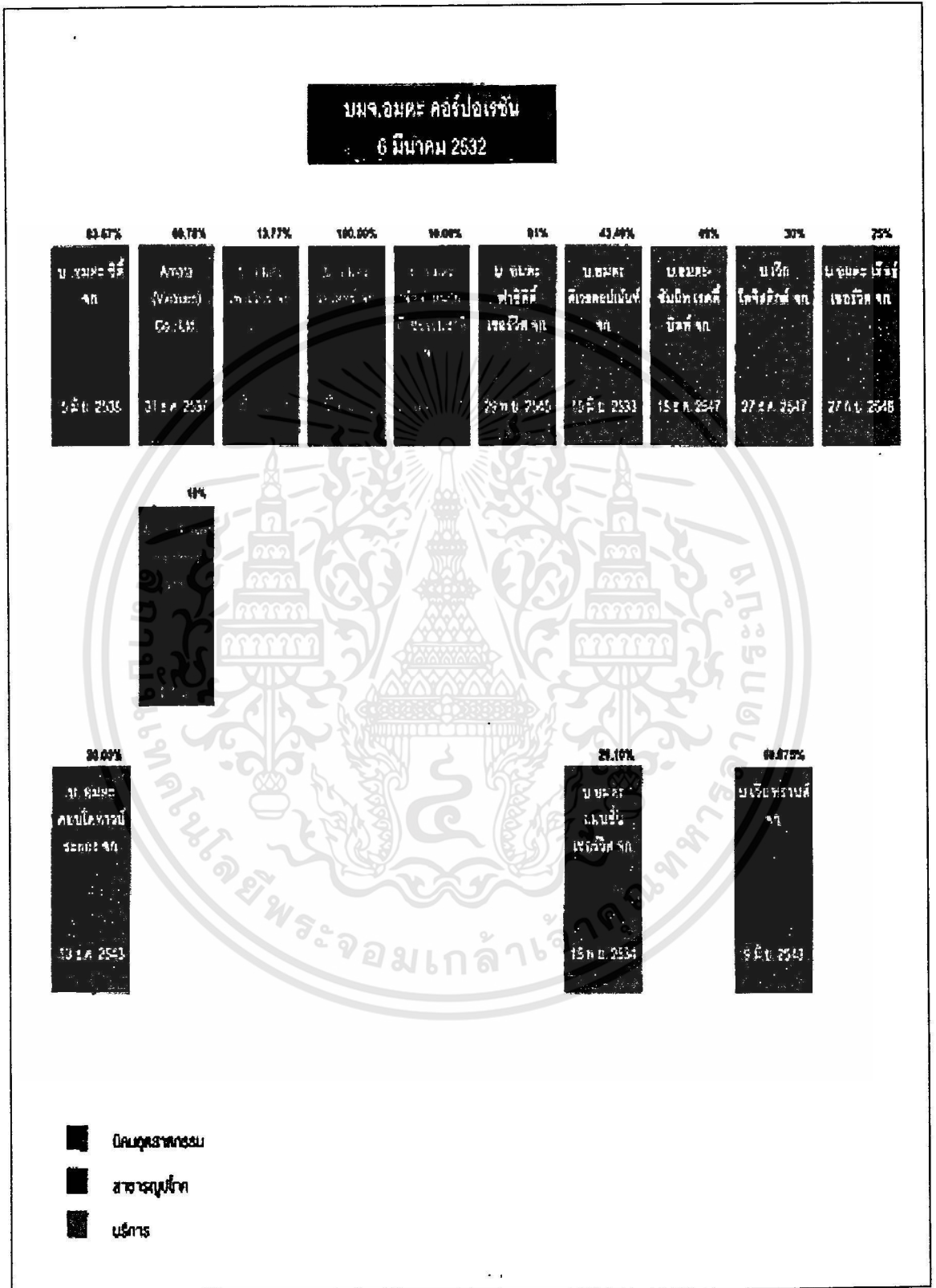
เบียนหัวหัวนั้นเป็นเมืองที่สวรรค์ของนักลงทุนเพราะเป็นเมืองใหญ่อันดับสองของพื้นที่ทางตอนใต้ของเวียดนามอันเป็นที่อยู่อาศัยของประชากรจำนวน 600,000 คน จำนวนประชากรบริการสาธารณะและที่พักอาศัยในเมืองดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อุตสาหกรรมในพื้นที่เป็ยนั้นเป็นหัวเมืองหลักของจังหวัดดองโนซึ่งเป็นพื้นที่ที่ได้รับความนิยมในการลงทุนทางด้านอุตสาหกรรมจากนักลงทุนต่างประเทศเนื่องจากนโยบายการสนับสนุนด้านการลงทุนแก่ภาคเอกชนซึ่งรวมไปถึงกระบวนการออกใบอนุญาตในการลงทุนแก่นักลงทุนต่างชาติที่มีความรวดเร็วสะดวกสบาย

2.3.2 โครงสร้างกลุ่มธุรกิจในเครืออมตะฯ ธุรกิจหลักของบริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยของอมตะ คือ การพัฒนาที่ดิน พร้อมระบบสาธารณูปโภคที่จำเป็นตามมาตรฐานและระเบียบของกรมอุตสาหกรรมการแห่งประเทศไทย (กนอ.) และให้ความสำคัญต่อการเป็นเมืองอุตสาหกรรมที่สมบูรณ์แบบ PERFECT CITY โดยการเน้นบริการแก่ลูกค้าในนิคมฯ ของบริษัท และบริษัทย่อยเป็นหลัก ธุรกิจของอมตะมี 3 กลุ่มหลักคือ (รายงานประจำปี. 2549)

1. กลุ่มนิคมอุตสาหกรรม ประกอบด้วย บริษัทอมตะซิตี้ จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 83.67) บริษัทอมตะ (เวียดนาม) จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 60.78)
2. กลุ่มสาธารณูปโภค ประกอบด้วย บริษัท อมตะ พาวเวอร์ จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 13.77) บริษัท อมตะ วอเตอร์ จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 100) บริษัท อมตะ จำหน่ายก๊าซธรรมชาติ จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 10) บริษัท อมตะ พาวเวอร์(เป็ยนั้นหัว) จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 10)
3. กลุ่มบริการ ประกอบด้วย บริษัทอมตะ คอนโดทาวน์ ระยอง จำกัด(หุ้นส่วนร้อยละ 20) บริษัท อมตะ ฟาซิลิตี้ เซอร์วิส จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 91) บริษัทอมตะ คีเวลอปเม้นต์ จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 43.49) บริษัทอมตะ ซัมมิท เรดดี บิลท์ จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 49) บริษัท เวีย โลจิสติกส์ จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 30) บริษัท เวีย ทรานส์ จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 69.975) บริษัทอมตะ แมนชั่น เซอร์วิส จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 29.10) บริษัท อมตะ เฮลท์ เซอร์วิส จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 25)



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการถือหุ้นบริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการอ้างอิงข้อมูลเท่านั้น ไม่ควรนำข้อมูลไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.3 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อชุมชน องค์กรให้ความสำคัญกับการประกอบกิจการด้านธุรกิจควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะในเรื่องของการประกอบธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมนั้น องค์กรให้ความสำคัญกับการประกอบธุรกิจตามหลักการของการรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) ในทุกระดับ เริ่มตั้งแต่ในระดับของการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ที่รับผิดชอบต่อผู้บริโภค คู่ค้า หน่วยงาน และการจ่ายภาษีซึ่งถือเป็นระดับข้อบังคับมาถึงในระดับของความรับผิดชอบต่อสังคมในการตรวจสอบว่าธุรกิจที่ดำเนินการอยู่นั้นจะต้องไม่สร้างผลตอบแทนและกำไรที่ก่อให้เกิดการเบียดเบียนทางสังคม นอกจากนี้แล้วบริษัทฯ ยังยึดมั่นในหลักการของการประกอบกิจการภายใต้จรรยาบรรณทางธุรกิจ โดยการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม พร้อมกับใส่ใจที่จะตอบแทนสังคมให้มากขึ้น โดยเฉพาะสังคมที่อยู่รอบๆ พื้นที่ที่มีความคาดหวังว่าจะได้รับคุณได้จากผู้ประกอบการในพื้นที่ รวมทั้งสังคมในวงกว้างและในประการสุดท้ายบริษัทฯ ได้คำนึงถึงหลักการของการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการปฏิบัติตามแนวทางของการรับผิดชอบต่อสังคมด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ถูกเรียกร้องจากสังคมแต่อย่างใด ซึ่งหลักการของการประกอบธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยความสมัครใจนี้ถือว่าเป็นหลักการของการประกอบธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในขั้นสูงสุดและเป็นสิ่งที่ทางบริษัทฯ ยึดถือในการประกอบกิจการมาโดยตลอด

ในรอบปี 2551 บริษัทฯ ได้มีกิจกรรมที่ยึดหลักของการประกอบธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมหลายกิจกรรม โดยสามารถแบ่งกลุ่มกิจกรรมออกเป็น 5 กลุ่มกิจกรรมซึ่งมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันดังนี้

1. กิจกรรมด้านการอนุรักษ์รักษาสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ

นอกเหนือจากการประกอบกิจการภายใต้มาตรฐานการรักษาสิ่งแวดล้อมตามข้อกำหนดทางกฎหมายแล้วกิจกรรมที่นิคมฯ องค์กรฯ เพิ่มขึ้นในปีนี้ได้แก่ กิจกรรมสถานประกอบการสีเขียว (Green Office) ซึ่งเป็นการรณรงค์ให้ทุกสำนักงานลดการใช้กระดาษในงานเอกสารลงหรือเปลี่ยนมาใช้กระดาษรีไซเคิล โดยมีเป้าหมายที่จะเปลี่ยนระบบงานเอกสารให้มีลักษณะของการจัดเก็บด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ Electronic File มากขึ้นนอกจากนี้ทางบริษัทฯ ยังรณรงค์ให้มีการประหยัดน้ำและประหยัดไฟของทุกแผนก โดยจะมีการนำเสนอข้อมูลสถิติของแต่ละแผนกให้ทราบโดยทั่วกัน

2. กิจกรรมด้านการส่งเสริมสวัสดิการคุณภาพชีวิตและพัฒนาศักยภาพของบุคคลในสถานที่ประกอบการ

กิจกรรมที่สำคัญในส่วนนี้ได้แก่การรณรงค์ลดอุบัติเหตุในนิคมอุตสาหกรรมภายใต้โครงการขับขี้อปลอดภัยภายในหลวงเพื่อทำให้ระดับของอุบัติเหตุที่ลดลงต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่มีการกำหนดไว้ในพื้นที่นิคมฯ และภายในสถานประกอบการแต่ละแห่งนอกจากนี้ยังมีกิจกรรม

ส่งเสริมการเล่นกีฬาของบุคลากรของบริษัทฯ และระหว่างกลุ่มบริษัทที่เข้ามาประกอบการในพื้นที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งนอกเหนือจากเป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแล้วยังมีเป้าหมายในการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติดอีกด้วยกิจกรรมการลดอุบัติเหตุและการส่งเสริมกีฬา นี้ นอกจากจะเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากรแล้วยังส่งผลดีต่อชุมชนท้องถิ่นที่อยู่รอบบริษัท อีกด้วย เพราะทำให้บุคลากรซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนท้องถิ่นนั้นลดความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ มีสุขภาพแข็งแรงและห่างไกลจากยาเสพติด

นอกจากนี้แล้วทางบริษัทยังได้จัดให้มีการอบรมทางวิชาการให้กับบุคลากรของบริษัท และลูกค้าที่ประกอบการในพื้นที่นิคมฯ ซึ่งประกอบไปด้วยสถานประกอบการประมาณ 500 แห่ง โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายซึ่งกิจกรรมการเสริมความรู้เหล่านี้ถือเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้กับพื้นที่โดยรวมและทำให้เกิดประสิทธิผลแก่สถานประกอบการเองและทำให้บุคลากรในสถานประกอบการนั้นมีโอกาสในชีวิตเพิ่มขึ้นในด้านการจ้างงานและการประกอบการในอนาคต

3. กิจกรรมในด้านการเผยแพร่ความรู้และนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นจากการประกอบการของบริษัทฯ และความรู้ทางด้านการประกอบธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ในฐานะที่เป็นบริษัทชั้นนำที่ได้รับการยอมรับในด้านการประกอบธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในเรื่องการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมและการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เป็นเมืองที่สมบูรณ์แบบ อนาคตจึงกลายเป็นทั้งต้นแบบและกรณีศึกษาที่น่าสนใจขององค์กร ทั้งจากในและนอกประเทศและสถานศึกษาต่างๆซึ่งเข้ามาเยี่ยมชมเพื่อศึกษาดูงานในพื้นที่มาโดยตลอดเฉลี่ยหนึ่งคณะต่อสัปดาห์และบริษัทฯมีความยินดีที่จะเผยแพร่ความสำเร็จดังกล่าวที่ทำให้บริษัทเป็นที่ยอมรับในระดับมาตรฐานโลกในด้านการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมและสิ่งแวดล้อมต่อไป

นอกจากการบริหารจัดการในพื้นที่แล้วทางอมตะนครยังมีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการเผยแพร่ความรู้และนวัตกรรมจากการประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครต่อสังคม ดังจะเห็นได้จากผู้ที่ผู้บริหารของบริษัทฯนั้นได้รับการยอมรับจากสังคมในฐานะผู้ที่ประสบความสำเร็จทางด้านการบริหาร โดยได้รับเชิญจากองค์กรและสถานศึกษาต่างๆ ทั้งในและนอกประเทศให้ไปบรรยาย แสดงทัศนคติและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับภาคส่วนต่างๆมาโดยตลอด

อีกโครงการที่ทางบริษัทฯมีความภูมิใจที่ได้มีส่วนในการรับผิดชอบต่อสังคมด้วยความเต็มใจและสมัครใจได้แก่โครงการรั้วสีเขียวซึ่งเป็นการเผยแพร่ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมและสิ่งแวดล้อมให้กับนักเรียนโรงเรียนที่อยู่รอบนิคมฯ โดยจัดเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรมและสิ่งแวดล้อมที่สามารถเกิดขึ้นได้จากการบริหารจัดการที่ดี ในโครงการดังกล่าวนี้จะได้นำเอาเยาวชนจากสถานศึกษาในท้องถิ่น โดยเริ่มจากในละแวกใกล้เคียงจำนวน 50 คนจากแต่ละสถาบันมาร่วมทำกิจกรรม ในการเยี่ยมชมและเรียนรู้การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯรวมทั้งเสริมทักษะในด้านอื่นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เช่น ด้านศิลปะ กิจกรรมรอบรั้วสีเขียวนี้ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากสถานศึกษารอบนิคมฯ โดยมีการจัดขึ้นจำนวน 4 ครั้งต่อปีและได้ดำเนินการติดต่อกันอย่างเข้าปีที่ 3 จนถึงขณะนี้

4. กิจกรรมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของท้องถิ่นชุมชนรอบนิคมฯ

คุณภาพชีวิตของชุมชนรอบนิคมอุตสาหกรรมนั้นถือเป็นหลักคำจูงต่อการประกอบกิจการของบริษัทเป็นอย่างยิ่งซึ่งทางบริษัทฯนั้นได้ให้ความสำคัญในการส่งเสริมทั้งโอกาสในการจ้างงาน และเพิ่มคุณภาพให้กับชุมชน โดยรอบนิคมฯทั้งทางด้านกายภาพและทางสังคม-วัฒนธรรม โดยให้การสนับสนุนแก่สถานพยาบาลหน่วยการปกครองท้องถิ่นและองค์กรทางวัฒนธรรมในพื้นที่ทั้ง การสนับสนุนด้านการเงิน ด้านอื่นๆ ตลอดจนเข้าร่วมกิจกรรมในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

การสนับสนุนการเรียนรู้แก่สถานศึกษาในพื้นที่ทั้งในด้านทุนการศึกษาและการเปิดให้เข้าเยี่ยมชมพื้นที่นิคมฯนั้นมีส่วนส่งเสริมให้เกิดการสร้างบุคลากรในพื้นที่ในรุ่นต่อไปที่มีสำนึกรัก สิ่งแวดล้อมและรักและร่วมพัฒนาพื้นที่ท้องถิ่นของตนเองนอกจากนี้ยังรวมไปถึงการจัดงานนัดพบ แรงงานเพื่อเปิด โอกาสและอำนวยความสะดวกแก่แรงงานในพื้นที่ให้มีโอกาสในการทำงานใน แหล่งงานที่มีคุณภาพในพื้นที่และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ให้ ประโยชน์แก่ท้องถิ่นของตน

การจัดกิจกรรมบริจาค โลหิตในนิคมฯถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการสร้างหลักประกันต่อ ระบบสาธารณสุขในท้องถิ่นและนอกจากนี้แล้วบริษัทฯยังสนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรมของ ชุมชน โดยเฉพาะกิจกรรมทางศาสนาและการเฉลิมฉลองทางวัฒนธรรมของท้องถิ่นมาโดยตลอด

5. กิจกรรมของมูลนิธิธอมตะ

มูลนิธิธอมตะซึ่งก่อตั้งตั้งแต่ปี 2539 โดยมีนายวิกรม กรมดิษฐ์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัทธอมตะคอร์ปอเรชันจำกัด(มหาชน)เป็นผู้เริ่มก่อตั้งและดำรงตำแหน่งเป็นประธานมูลนิธิมีส่วน สำคัญในการผลักดัน โครงการจำนวนมากที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับสังคมไทยและสังคมทั้ง ภูมิภาคสุวรรณภูมิให้ดีขึ้นและสามารถอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขในสังคมร่วมกัน โดยมุ่งมั่น สร้างสรรค์การศึกษาให้กับเยาวชนของชาติและผู้ด้อยโอกาสรวมทั้งกิจกรรมทางด้านกีฬา การ จัดการเรื่องสิ่งแวดล้อมการอนุรักษ์ป่าไม้และสัตว์ป่าหายากรวมทั้งการส่งเสริมและอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรมของชาติและของภูมิภาค

กิจกรรมที่สำคัญในปีพ.ศ 2551 ได้แก่การมอบรางวัลธอมตะอาร์ตอวอร์ดการประกวด ศิลปกรรมเฉลิมพระเกียรติและรางวัลนักเขียนอมตะซึ่งกิจกรรมเหล่านี้มีส่วนสำคัญในการส่งเสริม การเรียนรู้ให้กับสังคมมาอย่างต่อเนื่อง

2.3.4 ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานและการบริการ

การจัดหาสาธารณูปโภค เช่น ก๊าซธรรมชาติ ระบบไฟฟ้า การสื่อสาร ระบบประปา ฯลฯ อันเป็นสิ่งที่ลูกค้าของอมตะต้องการในกิจกรรมการผลิตก็เป็นความเสี่ยงของธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมด้วยเช่นกัน

นิคมฯอมตะนครพยายามจัดหาสาธารณูปโภคเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าและลดอุปสรรคด้านการดำเนินการผลิตโรงไฟฟ้าอมตะและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการสำรวจไฟฟ้าในกรณีที่เกิดกระแสไฟฟ้าดับ ส่วนก๊าซธรรมชาติมาจาก บริษัท อมตะ จัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ จำกัด หรือส่งตรงมาจากบริษัท ปตท. จำกัด ก๊าซธรรมชาติ จำกัด บริษัทอมตะวอเตอร์ จำกัด (AW) คือบริษัทในเครือของอมตะมีแหล่งน้ำมากพอที่จะไม่เกิดผลกระทบจากภาวะขาดแคลนน้ำ ดังเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ ในอีสเทิร์น ซีบอร์ด เมื่อกลางปี 2548 บริษัทอมตะวอเตอร์ จำกัดมีการพัฒนาแหล่งน้ำอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันการขาดแคลนน้ำในอนาคตโดยการจัดสร้างระบบการหมุนเวียนน้ำที่จะนำน้ำเสียจากอุตสาหกรรมนำกลับมาใช้ในโรงงานได้อีก จากมาตรการการอนุรักษ์น้ำทำให้บริษัทอมตะวอเตอร์จำกัดมีปริมาณแหล่งน้ำใช้มากขึ้นและสามารถใช้ประโยชน์ จากทรัพยากรน้ำได้อย่างสูงสุด

สรุปการศึกษาครั้งนี้ ใช้กรอบแนวคิดด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานด้านสาธารณูปโภคต่างๆของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครใช้กรอบแนวคิดด้านความพึงพอใจในงานบริการ (John D. Millett. 1954) ร่วมกับกรอบแนวคิดด้านความพึงพอใจพื้นฐานของอเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen. 1978) ร่วมกับการศึกษาจากนโยบายและหน่วยงานบริการด้านต่างๆที่นิคมฯอมตะนครให้ความสำคัญ โดยความพึงพอใจในการรับบริการของพนักงานในพื้นที่นิคมฯอมตะนคร หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการตามความคาดหวัง โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านต่างๆ 5 ด้านดังนี้ ความพึงพอใจด้านข้อมูลก่อนเข้ารับบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการระบบบริการ ความพึงพอใจด้านการบริการ ความพึงพอใจด้านการดำเนินงานทางสิ่งแวดล้อมและสังคม ความพึงพอใจด้านการให้บริการต่อเนื่องอื่นๆ

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประภาส เฟ่งแพ (2542 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ส่งออกในการให้บริการตรวจสินค้าส่งออก ของสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ กรณีศึกษาส่วนการส่งออก ฝ่ายตรวจสินค้าขาออกที่ 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยภูมิหลัง ลักษณะการส่งออก และความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของผู้ส่งออกสินค้า ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากรด้านสิ่งแวดล้อมในการให้บริการและด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานในคลังสินค้า ผลการวิจัยพบว่าผู้ส่งออกมีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ในฐานะเป็นคนรู้จักกันแต่ไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุ้นเคยเป็นส่วนตัว มีสถานภาพเป็นผู้แทนจำหน่ายหรือรับจ้างผู้อื่นส่งออก และมีสภาพการดำเนินธุรกิจส่งออกในรูปบริษัทห้างหุ้นส่วนจำกัดนิติบุคคล ความพึงพอใจในการให้บริการตรวจสินค้าส่งออกทั้ง 3 ด้าน คือ ผู้ส่งออก มีความพึงพอใจด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่สูงสุดและมีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมในการให้บริการต่ำสุดสำหรับด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ปัจจัยที่ผู้ส่งออกมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความเรียบร้อยในการแต่งกาย ด้านสิ่งแวดล้อมในการให้บริการปัจจัยที่ผู้ส่งออกมีความพึงพอใจ ความพอเพียงของโกดังสูงสุด และด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานในคลังสินค้า ปัจจัยที่มีความพึงพอใจคือความรวดเร็วในการตรวจสินค้าสูงสุด

จริยา บุญสุยา (2543 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ เอกธำรงค์ใจจำกัด(มหาชน)สาขาสูรินทร์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้เป็นที่พอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นด้านพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านพนักงานและการบริการ รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และน้อยที่สุดคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ได้แก่ สถานภาพสมรส รูปแบบ การซื้อขายประเภทหลักทรัพย์ที่นิยมซื้อขาย วงเงินที่ได้รับอนุมัติ
3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ วัตถุประสงค์ในการลงทุน ความถี่ในการไปห้องค้าแตกต่างกัน ระยะถือครองหลักทรัพย์

สมัชญ์พล อิมฤทัย (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ากับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขต กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงลักษณะด้านประชากรของลูกค้าที่ใช้ บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ลักษณะปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้ บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยเฉพาะปัจจัยที่ผู้วิจัยมีความสนใจเป็นพิเศษ 4 ด้านคือ ปัจจัยด้านบริการปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านจำนวนสาขา และปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยประเภทการให้บริการ และลักษณะธนาคารขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็กแตกต่างกัน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรกับลักษณะ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้ากับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของธนาคารพาณิชย์ไทยกับลักษณะปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย 4) เพื่อศึกษาปัญหาและหาแนวทางในการแก้ไข โดยงานวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำหลักการวิจัยแบบ Survey Research ที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้ที่ใช้บริการกับทางธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 13 ธนาคาร ที่มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,032,181 ราย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Simple Random Sampling ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ส่วนผลการวิจัยลักษณะปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทยทั้ง 4 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ากับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.47 ด้านเทคโนโลยีมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.53 ในขณะที่ด้านจำนวนสาขาและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.38 และ 3.44 ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า ปัจจัยด้านประชากร ปัจจัยด้านการบริการทั้ง 4 ด้าน และขนาดของธนาคารพาณิชย์ไทย มีผลต่อความพึงพอใจกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยลูกค้ากลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจกับการให้บริการด้านปัจจัยด้าน การบริการและด้านเทคโนโลยีด้วยค่าเฉลี่ย 3.47 และ 3.53 ซึ่งสูงกว่าปัจจัยด้านจำนวนสาขา สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีเพียง 3.38 และ 3.44 โดยเฉพาะด้านการบริการและ ด้านเทคโนโลยีที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจ สุดท้ายสำหรับผู้สนใจการวิจัยด้านการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ที่นอกเหนือ จากงานวิจัยนี้ควรให้ความสนใจเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ ๆ สำหรับธนาคารพาณิชย์ไทย ที่จะตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าที่จะมาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไทย และการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยเพื่อที่จะทำให้ ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อ การให้บริการกับผู้ให้บริการ กับผู้ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย

ลัทธิชัย หุมแวงวาปี (2551 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ออกกำลังกายมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในด้านส่วนผสมทางการตลาดทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และด้านการส่งเสริมการตลาดเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ ศูนย์ออกกำลังกายมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และประเภทการออกกำลังกายกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น นิสิต บุคลากร และบุคคลทั่วไป ซึ่งเป็นสมาชิกของ ศูนย์ออกกำลังกายมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อศูนย์ออกกำลังกายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ พิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการและด้านราคา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ส่วนตัวแปรด้าน ราคา อาชีพของผู้รับบริการ สถานที่ และ ด้านการส่งเสริมการตลาด การให้บริการ ไม่ใช่ตัวแปรสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาค้นคว้าถึงความพึงพอใจของพนักงานระดับต่างๆที่ปฏิบัติงานภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร (จังหวัดชลบุรี) เฟส 6 เฟส 7 และเฟส 8 ที่ใช้บริการด้านต่างๆของหน่วยงานอมตะฯ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟสที่ 6-8 ที่มีต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครในเฟสที่ 6-8 ที่ได้รับบริการด้านต่างๆ ทั้งหมด 58 สถานประกอบการ จำนวน 17,320 คน (ข้อมูลจากสมาคมบริหารงานบุคคลนิคมอมตะนคร ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2551)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเป็นพนักงานภายในสถานประกอบการนิคมอมตะนครฯ เฟสที่ 6-8 ที่ได้รับการบริการของหน่วยงานอมตะนครฯ ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ทั้งหมด 391 ราย โดยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2540) จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างดังสูตรนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน จำนวนประชากร ในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งสิ้นจำนวน 17,320 คน
 e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 5
 แทนค่าในสูตรข้างบนจะได้ดังนี้

$$n = \frac{17320}{1 + (17320 \times 0.05^2)}$$

เมื่อคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาจากทฤษฎี เอกสาร บทความทางวิชาการ ข่าวประชาสัมพันธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ ระเบียบวิธีในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อกำหนดขอบเขตและแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นและวัตถุประสงค์
2. ศึกษาจากข้อมูลค้นคว้าการสร้างแบบสอบถามซึ่งมีเค้าโครงมาจากงานวิจัยของ สิทธิชัย ชุมแวงวาปี (2551) ซึ่งศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ออกกำลังกายมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” และ จริยา บุญสุยา (2543) ซึ่งศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เอกรัง เจริญ จำกัด (มหาชน) สาขาสุรินทร์” จากนั้นผู้วิจัยได้นำมาดัดแปลงให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา

3.2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้การสำรวจโดยแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชนิดเลือกรายการ (check list) โดยตัวแปรด้านข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน จำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาในการรับบริการ ณ หน่วยงานบริการนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตรวัด Likert Scale ประกอบด้วยข้อความเชิงบวก (Positive Item) แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในนิคมอมตะนคร เฟส 6-8 ที่มีต่อการให้บริการ

ของ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบไปด้วยคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ 5 ด้านจำนวน 61 ข้อดังนี้

- ด้านการให้บริการก่อนการขาย
- ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน
- ด้านการให้บริการระบบสาธารณูปโภคต่างๆ
- ด้านการให้บริการสภาพแวดล้อมและสังคม
- ด้านการให้บริการด้านอื่นๆ

คำถามแต่ละข้อจะเป็นการให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ตามระดับการประเมิน 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับคำแนะนำของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

3.3 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

3.3.1 สร้างแบบสอบถามฉบับร่างนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อขอความคิดเห็นในการพิจารณาด้านความครอบคลุมเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในการเขียน

3.3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ ก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน แสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	ตำแหน่ง
1.อาจารย์ ณัฐวุฒิ โรจนันันรุติกุล	อาจารย์ประจำ ภาควิชาภาษาและสังคม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2.นาย ธนภัทร ศรีกุล	กรรมการผู้จัดการ บริษัท อมตะ ฟาซิลิตี้ เซอร์วิส จำกัด
3.นางสาว ไพโรจิตรา ภาณิกม	รองผู้จัดการฝ่ายการขายและการตลาด บริษัท ไทย นิปปอน เซอิกิ จำกัด

3.3.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วมให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งแล้วจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะค้นคว้าหาข้อมูลโดยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบคือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

3.4.1.1 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 ชุดในพื้นที่นิคมอมตะฯ เฟส 6-8 ในโดยการส่งทางไปรษณีย์และส่งด้วยตนเอง ซึ่งเอกสารที่ส่งประกอบด้วยแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้วหนังสือจากงานบัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามที่ตอบแล้วกลับคืนผู้วิจัย

3.4.1.2 ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองและที่ส่งมาทางไปรษณีย์แล้วตรวจสอบความถูกต้องและความครบสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.4.1.3 นำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการ ค้นคว้า รวบรวม จากงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารการสัมมนาสถิติในรายงานต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหาและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ คือ

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาได้แล้วนำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ จากนั้นนำมาตรวจการให้คะแนนและนำผลคะแนนมาทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Window เพื่อศึกษาว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานว่าขึ้นอยู่กับตัวแปรใดเป็นสำคัญ โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน จำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาในการรับบริการ นำเสนอข้อมูลในแต่ละข้อ คือความถี่และร้อยละ ในรูปตารางประกอบการพรรณนาข้อมูล

ตอนที่ 2 การวัดระดับความพึงพอใจและการเปรียบเทียบความพึงพอใจค่าสถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลคือค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 107-108) ตามวิธีของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตอบแบบสอบถามมาตรวัด (Likert Scale) ทั้งหมด 5 ระดับซึ่งมีข้อความเชิงบวกมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนนข้อความเชิงบวก
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

3.5.2 เกณฑ์การแปลความหมายของความพึงพอใจในการรับบริการ

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการรับบริการ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3.5.3 การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2544) ใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00-0.999 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของพนักงานแต่ละคนไม่มีความแตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง ระดับความพึงพอใจของพนักงานแต่ละคนมีความแตกต่างกันมาก

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการและการจัดการของหน่วยงานนิคมอมตะนคร โดยใช้วิธีทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.6.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ รายได้เฉลี่ย ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่คำนวณ}}{\text{จำนวนทั้งหมด}} \times 100 \quad (3.2)$$

3.6.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการรับบริการซึ่งคำนวณได้จากสูตร (บุศรี วงศ์รัตนะ.2544)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (3.3)$$

เมื่อ \bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
 n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum X$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

3.6.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ยเลขคณิตเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนในแต่ละข้อ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (บุศรี วงศ์รัตนะ.2544)

$$s = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n f_i(x_i - \bar{x})^2}{n-1}} \quad (3.4)$$

เมื่อ S.D หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 x หมายถึง คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.6.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้สรุปถึงลักษณะของตัวแปรต้น อันได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อตัวแปรตาม อันได้แก่ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบความแตกต่างของสัดส่วน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การทดสอบความสัมพันธ์ ดังนี้

3.6.2.1 สถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สำหรับการทดสอบข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution)

สำหรับตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน คือตัวอย่าง 2 กลุ่มถูกสุ่มมาจากประชากรเพศ ชายและเพศหญิงเพื่อทดสอบสมมติฐาน (สมหมาย จันทรเกษ) โดยใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\sum d}{\sqrt{\frac{n \sum d^2 - (\sum d)^2}{(n-1)}}} \quad (3.5)$$

3.6.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (บุญชม ศรีสะอาด. 2535) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-Way ANOVA
 - H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน
 - H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

หรือ

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$$

$$H_1: \mu_i \neq \mu_j \text{ สำหรับ } i \neq j$$

$$; i, j = 1, 2, \dots, k$$

3. การคำนวณผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (The sum of square) ซึ่งเป็นค่าที่จะนำไปหาค่าความแปรปรวน

1. Total sum of squares (SS_T)หาได้จาก

$$\sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{N} \quad \text{หรือ} \quad SS_T = \sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^{n_j} (X_{ij} - \bar{X})^2 \quad (3.6)$$

2. Between – groups sum of squares (SS_B)

$$\sum_{j=1}^K \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{N} \quad \text{หรือ} \quad \sum_{j=1}^K n_j (\bar{X}_j - \bar{X})^2 \quad (3.7)$$

3. Within – group sum of squares (SS_W)

$$\sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2 - \sum_{j=1}^K \left(\frac{T_j^2}{n_j} \right) \quad \text{หรือ} \quad \sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^{n_j} (X_{ij} - \bar{X}_j)^2 \quad (3.8)$$

ค่า SS^T หรือ SS^B และ SS^W เมื่อหารด้วยค่าองศาอิสระ (df) ของแต่ละตัวจะหมายถึงความแปรปรวน (Mean of square : MS) โดยมี $df^T = N - 1$, $df^B = K - 1$ และ $df^W = N - K$ เมื่อ N คือจำนวนข้อมูลหรือกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและ K คือจำนวนกลุ่ม

การคำนวณค่าสถิติ F – test

ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 3 ค่าขึ้นไปนั้นจะใช้ F – test สำหรับการทดสอบซึ่งในกรณีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวนี้ ค่า F หาได้จากอัตราส่วนความแปรปรวนโดยหาจากความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (SS^B) หารด้วยความแปรปรวนภายในกลุ่ม (SS^W) ซึ่งมีค่า $df = K - 1$ (degree of freedom for the numerator) และ $df^L = N - K$ (degree of freedom for the denominator) การหาค่า F – test สามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \quad (3.9)$$

ตารางที่ 3.2 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-Way ANOVA

Source of variation	SS	df	MS	F
Between groups	SS_B	$K - 1$	$SS_B / K - 1$	MS_B / MS_w
Within groups	SS_W	$N - K$	$SS_W / N - K$	
Total	$SS_B + SS_W$	$N - 1$		

เมื่อ

T^i = ผลรวมของคะแนน n ค่าในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

T = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n^j = จำนวนข้อมูลในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

K = จำนวนกลุ่ม

X^{ij} = ข้อมูลตัวที่ i ในกลุ่ม j

\bar{X}_j = ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม j

\bar{X} = ค่าเฉลี่ยรวม

$$\sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2 = \text{ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองทุกๆค่าในทุกกลุ่ม}$$

1. การตัดสินใจ เมื่อกำหนดนัยสำคัญที่ระดับ $\alpha = 0.05$ และ 0.001

หากค่า F ที่คำนวณได้ มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k-1)$ $(n-k)$ หรือ หากโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ มีค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

หากค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k-1)$, $(n-k)$ หรือ ถ้ามีค่า p -value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่าค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

3.6.2.2 การวิเคราะห์ Least Significant Difference (LSD) สำหรับ One-Way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสิ่งทดลองที่ละคู่ ในกรณีที่มีการทดสอบค่าเฉลี่ยโดย One-Way ANOVA ให้ผลว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกันเมื่อกำหนดนัยสำคัญที่ระดับ $\alpha = 0.05$ และ 0.001 จะใช้สูตร

$$LSD = t_{\alpha, n-k} \sqrt{MS_w \left[\frac{1}{n} + \frac{1}{n_j} \right]} \quad (3.10)$$

เมื่อ

$t_{\alpha, n-k}$ หมายถึง ค่าที่อ่านได้จากตาราง t ที่ $df = n-k$ ที่ α หารสอง

n_i หมายถึง ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ i

n_j หมายถึง ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

คำนวณค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ เมื่อ $i \neq j : i, j = 1, 2, \dots, k$

เมื่อ \bar{X}_i หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ i

\bar{X}_j หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ j

การทดสอบสมมติฐานสำหรับผลต่างของค่าเฉลี่ยทุกคู่ที่เป็นไปได้มีข้อกำหนดดังนี้

ถ้าค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j| > LSD_\alpha$ หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j| \leq LSD_\alpha$ หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3.3 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ ออมตะนครแตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ ออมตะนครแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ ออมตะนครแตกต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ ออมตะนครแตกต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ ออมตะนครแตกต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ ออมตะนครแตกต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ ออมตะนครแตกต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการและการจัดการระบบสารสนเทศตาม พระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรม ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามไปยังพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในนิคมฯ อมตะนครเฟสที่ 6-8 จำนวน 391 ราย ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 370 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.63 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และเสนอผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่ตั้งไว้

สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการของนิคมอมตะนคร

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ ณ หน่วยบริการ บริเวณหน้านิคมอมตะนคร

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	169	45.7
เคย 1-5 ครั้ง/เดือน	177	47.8
เคย 6-10 ครั้ง/เดือน	16	4.3
เคย มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน	8	2.2
รวมทั้งสิ้น	370	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยใช้บริการ ณ หน่วยงานบริการ/ สาธารณูปโภค (อมตะเซอร์วิส, จ่ายบิลค่าน้ำ/ ค่าไฟ/ ไปรษณีย์/ ธนาคาร) บริเวณหน้านิคมฯ 1-5 ครั้ง/ เดือน มีทั้งหมด 177 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมา ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 เคยใช้บริการ 6-10 ครั้ง/ เดือน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และ เคยใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้ง/ เดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	171	46.2
หญิง	199	53.8
รวมทั้งสิ้น	370	100.0

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีทั้งหมด 199 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 ที่เหลือคือ เพศชาย มีทั้งหมด 171 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี - 30 ปี	276	74.6
มากกว่า 30 ปี -40 ปี	84	22.7
มากกว่า 40 ปี -50 ปี	10	2.7
รวมทั้งสิ้น	370	100.0

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุต่ำกว่า 20 ปี -30 ปี จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 รองลงมา มีอายุมากกว่า 30 ปี - 40 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 และมีอายุมากกว่า 40 ปี - 50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	198	53.5
10,000 – 30,000 บาท	143	38.6
มากกว่า 30,000 – 50,000 บาท	29	7.9
รวมทั้งสิ้น	370	100.0

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 – 50,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ปฏิบัติการ (ฝ่ายผลิต/ โอเปอเรเตอร์)	216	58.4
สำนักงาน (วิศวกร/ พนักงานออฟฟิศ)	85	23.0
หัวหน้างาน (ลิคเตอร์/ ซุปเปอร์ไวเซอร์/ รองผู้จัดการ)	65	17.6
ผู้บริหาร (ระดับผู้จัดการขึ้นไป)	4	1.0
รวมทั้งสิ้น	370	100.0

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นฝ่ายปฏิบัติการ (ฝ่ายผลิต/ โอเปอเรเตอร์) จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 รองลงมา มีตำแหน่งงานเป็นฝ่ายสำนักงาน (วิศวกร/ พนักงานออฟฟิศ) จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้างาน (ลิคเตอร์/ ซุปเปอร์ไวเซอร์/ รองผู้จัดการ) จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และมีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหาร (ระดับผู้จัดการขึ้นไป) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	237	64.0
ปริญญาตรี	125	33.8
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.2
รวมทั้งสิ้น	370	100.0

จากตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประสบการณ์ในการทำงาน
ในนิคมอมตะนคร

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	228	61.6
5-10 ปี	123	33.2
มากกว่า 10 ปี	19	5.2
รวมทั้งสิ้น	370	100.0

จากตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานในนิคมอมตะนคร ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 รองลงมา 5-10 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามช่วงเวลาเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
09.00 – 12.00 น	103	27.8
หลัง 12.00 – 16.00 น	83	22.5
หลัง 16.00 น - เวลาสำนักงานปิด	184	49.7
รวมทั้งสิ้น	370	100.0

จากตารางที่ 4.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาหลัง 16.00 น. – เวลาสำนักงานปิด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมาในช่วงเวลา 09.00 น. – 12.00 น. จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และในช่วงเวลาหลัง 12.00 – 16.00 น. จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ จะแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการและระบบการจัดการ สาธารณูปโภคของนิคมฯ อมตะนครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 370 ราย ได้ผลการวิเคราะห์ ปรากฏตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงผลค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ด้านการให้บริการก่อนการขาย

ด้านการให้บริการก่อนการขาย	n=370		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1) เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร และมนุษยสัมพันธ์ดี	3.05	0.83	ปานกลาง	1
2) ท่านสามารถหาข้อมูลของบริการด้านต่างๆ ได้ง่าย (เช่น การขอติดตั้งโทรศัพท์/ มิเตอร์น้ำ/ อัตราค่าบริการสถานออกกำลังกาย เป็นต้น)	2.93	0.86	ปานกลาง	5
3) ข้อมูลที่ท่านได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน	2.97	0.84	ปานกลาง	4
4) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำชี้แนะ หรือตอบข้อซักถามของท่านได้เป็นอย่างดี	3.03	0.85	ปานกลาง	3
5) ภาพรวมโดยทั่วไปของการให้บริการก่อนการขายของหน่วยงานบริการ/ สาธารณูปโภคของนิคมฯ	3.04	0.82	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.00	0.72	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจ การให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ด้านการให้บริการก่อนการขาย เฉลี่ยรวมอยู่ใน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.00 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

พบว่ามึระดับความพึงพอใจรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง และสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายให้บริการด้วยความที่เป็นมิตรและมนุษยสัมพันธ์ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.05 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 2 ภาพรวมโดยทั่วไปของการให้บริการก่อนการขาย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.04 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82

ลำดับที่ 3 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำชี้แนะหรือตอบข้อซักถาม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.03 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85

ลำดับที่ 4 ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.97 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84

ลำดับที่ 5 ข้อมูลของบริการด้านต่างๆสามารถหาง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.93 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86

ตารางที่ 4.10 แสดงผลค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของนิคมฯอมตะนคร ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน

คุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบ สาธารณูปโภคพื้นฐาน	n=370		ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
	\bar{x}	S.D.		
1) ระบบถนนและการระบายน้ำ	2.78	1.00	ปานกลาง	9
2) ระบบการจราจรและการรักษาความปลอดภัย	2.69	1.02	ปานกลาง	10
3) ระบบน้ำประปาและบำบัดน้ำทิ้งจากโรงงาน ส่วนกลาง	2.99	0.88	ปานกลาง	7
4) ระบบไฟฟ้าและไฟส่องสว่าง	2.88	1.07	ปานกลาง	8
5) ระบบพลังงานจากการเดินท่อก๊าซ	3.19	0.83	ปานกลาง	6
6) ระบบการป้องกันอัคคีภัย	3.29	0.82	ปานกลาง	3
7) ระบบโรงบำบัดน้ำทิ้งส่วนกลาง	3.21	0.86	ปานกลาง	5
8) ระบบการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย	3.31	0.88	ปานกลาง	2
9) ระบบการดูแลสนามหญ้าและพื้นที่สีเขียวส่วนกลาง	3.36	0.84	ปานกลาง	1
10) ภาพรวมการจัดการด้านระบบสาธารณูปโภคต่างๆ	3.25	0.83	ปานกลาง	4
เฉลี่ยรวม	3.09	0.66	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.09 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

พบว่ามีระดับความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง และสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ระบบการดูแลสนามหญ้าและพื้นที่สีเขียวส่วนกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.36 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84

ลำดับที่ 2 ระบบการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.31 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88

ลำดับที่ 3 ระบบการป้องกันอัคคีภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.29 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82

ลำดับที่ 4 ภาพรวมการจัดการด้านระบบสาธารณูปโภคต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.25 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 5 ระบบโรงบำบัดน้ำทิ้งส่วนกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.21 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86

ลำดับที่ 6 ระบบพลังงานจากการเดินท่อก๊าซ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.19 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 7 ระบบน้ำประปาและบำบัดน้ำทิ้งจากโรงงานส่วนกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.99 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88

ลำดับที่ 8 ระบบไฟฟ้าและไฟส่องสว่าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.88 และมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.07

ลำดับที่ 9 ระบบถนนและการระบายน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.78 และมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.00

ลำดับที่ 10 ระบบการจราจรและการรักษาความปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.69 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02

ตารางที่ 4.11 แสดงผลค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ

ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ	n=370		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1) ถนนและทางเดินเท้ามีความเป็นระเบียบ และอยู่ในสภาพที่ดี	3.23	0.93	ปานกลาง	10
2) ปริมาณของถนนและช่องทางจราจรมีเพียงพอ	2.72	1.06	ปานกลาง	30
3) รางระบายน้ำและท่อน้ำทิ้งถูกออกแบบและจัดวางอย่างเป็นระเบียบ	2.92	0.99	ปานกลาง	24
4) รางระบายน้ำและท่อน้ำทิ้งมีจำนวนเพียงพอต่อการระบายน้ำออก ในกรณีฉุกเฉิน เช่น น้ำท่วม	2.49	1.12	น้อย	35
5) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จราจรและรักษาความปลอดภัยได้มาตรฐาน	2.79	0.97	ปานกลาง	27
6) ปริมาณของเจ้าหน้าที่จราจรและรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอ	2.74	0.92	ปานกลาง	28
7) การบริการของเจ้าหน้าที่จราจรในช่วงเวลาเร่งด่วนมีประสิทธิภาพดี (ระหว่าง 07.00-08.30น. / 16.00-17.30น.)	2.69	0.91	ปานกลาง	31
8) ป้อมรักษาความปลอดภัยตามจุดต่าง ๆ มีเพียงพอ	2.64	1.00	ปานกลาง	34
9) ปริมาณน้ำสำรองมีเพียงพอกรณีฉุกเฉิน	2.97	0.86	ปานกลาง	22
10) บริการฉุกเฉินรองรับกรณีประสบปัญหาน้ำประปาต่างๆ ทันทีที่ เช่น น้ำประปาขาดแคลน	2.96	0.83	ปานกลาง	23
11) ปริมาณน้ำประปามีเพียงพอ	3.23	0.83	ปานกลาง	12

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ	n=370		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
12) คุณภาพของน้ำประปาดี	3.17	0.89	ปานกลาง	16
13) น้ำทิ้งและน้ำเสียจากโรงงานมีระบบคัดแยกจากแหล่งน้ำตามธรรมชาติได้มาตรฐานดี	3.16	0.98	ปานกลาง	17
14) การจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอ	3.35	0.98	ปานกลาง	3
15) จำนวนของไฟฟ้าส่องสว่างริมถนนมีเพียงพอ	2.92	1.09	ปานกลาง	25
16) การบริการของเจ้าหน้าที่ไฟฟ้ามีประสิทธิภาพ	3.25	0.83	ปานกลาง	9
17) สถานีบริการไฟฟ้าย่อย มีปริมาณเพียงพอ	3.14	0.86	ปานกลาง	19
18) ระบบสัญญาณโทรศัพท์ชัดเจน	3.39	0.97	ปานกลาง	1
19) ปริมาณคู่สายโทรศัพท์ที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.33	0.93	ปานกลาง	4
20) การเดินสายระบบไฟฟ้าและสายโทรศัพท์มีความเรียบร้อยดี	3.23	0.93	ปานกลาง	11
21) การขุดเจาะและวางท่อก๊าซได้มาตรฐานมีความปลอดภัย	3.15	0.88	ปานกลาง	18
22) การจัดแต่งสวนและหญ้าสนามของมีความสวยงามเป็นระเบียบ	3.39	0.87	ปานกลาง	2
23) ปริมาณของต้นไม้และหญ้าสนามของพื้นที่สีเขียวส่วนกลางมีเพียงพอ	3.29	0.91	ปานกลาง	5
24) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตกแต่งดูแลสวนมีประสิทธิภาพดี	3.29	0.83	ปานกลาง	6
25) พื้นที่ส่วนรวมโดยทั่วไปในเฟส 6-8 มีความสะอาดดี	3.27	0.91	ปานกลาง	7
26) รถจัดเก็บขยะมูลฝอยมีบริการเพียงพอทั่วถึง	3.21	0.81	ปานกลาง	14
27) ประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอย	3.18	0.75	ปานกลาง	15
28) ปริมาณถังขยะมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ	2.92	0.91	ปานกลาง	26

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณสุขูปโภคต่าง ๆ	n=370		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
29) ความพอใจในระบบการป้องกันอัคคีภัยซึ่งนิคมฯอมตะนคร ที่มีทั้งระดับเพลิงใช้น้ำและโพนในการดับไฟ	3.23	0.83	ปานกลาง	13
30) จำนวนของระดับเพลิงและอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยมีเพียงพอ	3.26	0.82	ปานกลาง	8
31) สถานีดับเพลิงอยู่ในระยะทางใกล้พอสำหรับรองรับภาวะฉุกเฉิน	3.11	0.83	ปานกลาง	20
32) ท่านได้รับข้อมูลด้านบริการและข่าวสารใหม่ๆอย่างสม่ำเสมอ	2.68	1.00	ปานกลาง	33
33) ความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อรับบริการหน่วยงานบริการสาธารณสุขูปโภคต่างๆ	2.69	1.02	ปานกลาง	32
34) สำนักงานบริการ/หน่วยงานสาธารณสุขูปโภคมีจำนวนเพียงพอ	2.73	0.96	ปานกลาง	29
35) ภาพรวมของการให้บริการ โดยทั่วไปของหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขูปโภคต่าง ๆ	3.01	0.91	ปานกลาง	21
เฉลี่ยรวม	3.05	0.61	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณสุขูปโภคต่าง ๆ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.05 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องความเพียงพอของวางระบายน้ำและท่อน้ำทิ้งในกรณีฉุกเฉิน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ระบบสัญญาณโทรศัพท์ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.39 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97

ลำดับที่ 2 การจัดแต่งสวนและหญ้าสนามของมีความสวยงามเป็นระเบียบโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.39 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87

ลำดับที่ 3 การจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.35 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98

ลำดับที่ 4 ปริมาณคู่สายโทรศัพท์ที่ให้บริการมีเพียงพอโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.33 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93

ลำดับที่ 5 ปริมาณของต้นไม้และหญ้าสนามของพื้นที่สีเขียวส่วนกลางมีเพียงพอโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.29 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

ลำดับที่ 6 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตกแต่งดูแลสวนมีประสิทธิภาพดีโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.29 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 7 พื้นที่ส่วนรวมโดยทั่วไปในเฟส 6-8 มีความสะอาดดีโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.27 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

ลำดับที่ 8 จำนวนของรถดับเพลิงและอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยมีเพียงพอโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.26 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82

ลำดับที่ 9 การบริการของเจ้าหน้าที่ไฟฟ้ามีประสิทธิภาพโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.25 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 10 ถนนและทางเดินเท้ามีความเป็นระเบียบ และอยู่ในสภาพที่ดีโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.23 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93

ลำดับที่ 11 การเดินสายระบบไฟฟ้าและสายโทรศัพท์ที่มีความเรียบร้อยดีโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.23 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93

ลำดับที่ 12 ปริมาณน้ำประปามีเพียงพอโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.23 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 13 ความพอใจในระบบการป้องกันอัคคีภัยซึ่งนิคมฯ มตะนคร ที่มีทั้งรถดับเพลิงใช้น้ำและโฟมในการดับไฟโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.23 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 14 รถจัดเก็บขยะมูลฝอยมีบริการเพียงพอทั่วถึง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.21 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 15 ประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.18 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

ลำดับที่ 16 คุณภาพของน้ำประปาดี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.17 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89

ลำดับที่ 17 น้ำทิ้งและน้ำเสียจากโรงงานมีระบบคัดแยกจากแหล่งน้ำตามธรรมชาติได้มาตรฐานดี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.16 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98

ลำดับที่ 18 การขุดเจาะและวางท่อก๊าซได้มาตรฐานมีความปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.15 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88

ลำดับที่ 19 สถานีบริการไฟฟ้าย่อย มีปริมาณเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.14 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86

ลำดับที่ 20 สถานีดับเพลิงอยู่ในระยะทางใกล้พอสำหรับรองรับภาวะฉุกเฉิน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.11 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 21 ภาพรวมของการให้บริการ โดยทั่วไปของหน่วยงานบริการด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.01 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

ลำดับที่ 22 ปริมาณน้ำสำรองมีเพียงพอกรณีฉุกเฉิน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.97 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86

ลำดับที่ 23 บริการฉุกเฉินรองรับกรณีประสบปัญหา น้ำประปาต่างๆ ทันท่วงที เช่น น้ำประปาขาดแคลน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.96 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 24 รางระบายน้ำและท่อน้ำทิ้งถูกออกแบบและจัดวางอย่างเป็นระเบียบ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.92 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99

ลำดับที่ 25 จำนวนของไฟฟ้าส่องสว่างริมถนนมีเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.92 และมีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.09

ลำดับที่ 26 ปริมาณถังขยะมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.92 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

ลำดับที่ 27 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จราจรและรักษาความปลอดภัยได้มาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.79 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97

ลำดับที่ 28 ปริมาณของเจ้าหน้าที่จราจรและรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.74 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92

ลำดับที่ 29 สำนักงานบริการ/หน่วยงานสาธารณสุขปภคมีจำนวนเพียงพอโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.73 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96

ลำดับที่ 30 ปริมาณของถนนและช่องทางจราจรมีเพียงพอโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.72 และมีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.06

ลำดับที่ 31 การบริการของเจ้าหน้าที่จราจรในช่วงเวลาเร่งด่วนมีประสิทธิภาพดี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.69 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

ลำดับที่ 32 ความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อรับบริการหน่วยงานบริการสาธารณสุขปภคต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.69 และมีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02

ลำดับที่ 33 ข้อมูลด้านบริการและข่าวสารใหม่ๆอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.68 และมีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.00

ลำดับที่ 34 ป้อมรักษาความปลอดภัยตามจุดต่าง ๆ มีเพียงพอโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.64 และมีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.00

ลำดับที่ 35 รางระบายน้ำและท่อน้ำทิ้งมีจำนวนเพียงพอต่อการระบายน้ำออก ในกรณีฉุกเฉิน ซึ่งมีระดับความพึงพอใจน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.49 และมีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.12

ตารางที่ 4.12 แสดงผลค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม	n=370		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1) การควบคุมคุณภาพของสิ่งแวดล้อมและมลภาวะทางอากาศให้เป็นไปตามข้อกำหนดของการนิคมอุตสาหกรรม (กนอ.)	3.21	0.85	ปานกลาง	1
2) ความสะอาด ร่มรื่นของพื้นที่สีเขียวของนิคมฯ	3.18	0.87	ปานกลาง	2
3) ความใส่ใจต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานที่ทำงานในพื้นที่ และชุมชนใกล้เคียง	2.83	0.94	ปานกลาง	5
4) ความเอาใจใส่ดูแลสังคม กิจกรรมการมีส่วนร่วมและมวลชนสัมพันธ์กับชุมชนรอบนิคมฯอมตะนคร เช่น การสนับสนุนการกีฬา ประเพณีลอยกระทง ฯลฯ	2.90	0.99	ปานกลาง	4
5) ภาพรวมของกิจกรรมส่งเสริมสิ่งแวดล้อมและคุณภาพสังคมของนิคมอมตะฯ	3.01	0.92	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.02	0.76	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ของนิคมอุตสาหกรรมอมตะ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.02 และมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง และสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การควบคุมคุณภาพของสิ่งแวดล้อมและมลภาวะทางอากาศให้เป็นไปตามข้อกำหนดของการนิคมอุตสาหกรรม (กนอ.) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.21 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85

ลำดับที่ 2 ความสะอาด ร่มรื่นของพื้นที่สีเขียวของนิคมฯ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.18 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87

ลำดับที่ 3 ภาพรวมของกิจกรรมส่งเสริมสิ่งแวดล้อมและคุณภาพสังคมของนิคมอมตะฯ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.01 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92

ลำดับที่ 4 ความเอาใจใส่ดูแลสังคม กิจกรรมการมีส่วนร่วมและมวลชนสัมพันธ์กับชุมชนรอบนิคมฯอมตะนคร โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.90 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99

ลำดับที่ 5 ความใส่ใจต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานที่ทำงานในพื้นที่ และชุมชนใกล้เคียง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.83 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94

ตารางที่ 4.13 แสดงผลค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของนิคมฯ อมตะนคร ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ

ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ	n=370		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1) การให้บริการศูนย์ติดต่อธุรกิจครบวงจร	3.10	0.95	ปานกลาง	3
2) การบริการด้านการศึกษาและการศึกษาต่อเนื่อง	3.18	0.95	ปานกลาง	1
3) การให้บริการสถานที่พักผ่อนทั้งชั่วคราวและรายเดือน	3.05	0.92	ปานกลาง	4
4) การบริการด้านสถานพยาบาล	3.00	0.93	ปานกลาง	5
5) การให้บริการด้านกีฬาและันทนาการ	2.93	0.94	ปานกลาง	6
6) ภาพรวมศักยภาพที่จะพัฒนาไปสู่เมืองอุตสาหกรรม	3.16	0.92	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07	0.80	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.07 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 โดยมีระดับความพึงพอใจเรื่องการบริการด้านการศึกษาและการศึกษาต่อเนื่อง อยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.18 และบริการด้าน

กีฬาและสันทนาการ มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.93 ทั้งนี้มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.92-0.95

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง และสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การบริการด้านการศึกษาและการศึกษาต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.18 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95

ลำดับที่ 2 ภาพรวมศักยภาพที่จะพัฒนาไปสู่เมืองอุตสาหกรรม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.16 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92

ลำดับที่ 3 ภาพรวมการให้บริการศูนย์ติดต่อธุรกิจครบวงจร โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.10 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 ลำดับที่ 4 การให้บริการสถานที่พัก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.05 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92

ลำดับที่ 5 การบริการด้านสถานพยาบาล โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.00 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93

ลำดับที่ 6 การให้บริการด้านกีฬาและสันทนาการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.93 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และลำดับที่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร โดยภาพรวม

การให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร	n= 370		ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.	
ด้านการให้บริการก่อนการขาย	3.00	0.72	5
ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน	3.09	0.66	1
ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ	3.05	0.61	3
ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม	3.02	0.76	4
ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ	3.07	0.80	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.05	0.71	

จากตารางที่ 4.14 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการให้บริการของ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมความ พึงพอใจอยู่ที่ 3.05 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.71

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบ สาธารณูปโภคพื้นฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.09 ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.07 ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่างๆ โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.05 ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง พังพอใจอยู่ที่ 3.02 ด้านการให้บริการก่อนการขาย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.00 ซึ่งมีค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานในทุกด้านอยู่ในระหว่าง 0.61 - 0.80

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยทดสอบผลความแตกต่าง ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของพนักงานที่มี ต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะนครเป็นรายด้าน ดังสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อ การให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะนครในด้านการให้บริการก่อนการขายแตกต่างกัน โดย มีสมมติฐานย่อยประกอบด้วย

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันทำให้ความความพึงพอใจต่อการให้บริการ และการจัดการของนิคมอมตะฯแตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบเพศที่แตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะจำแนกตามเพศ รายด้าน โดยใช้วิธี t-test

การให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะนคร	เพศ		
	ชาย (n=171)	หญิง (n=199)	p-value
	\bar{x}	\bar{x}	
ด้านการให้บริการก่อนการขาย	3.06	2.96	0.171
ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน	3.15	3.04	0.102
ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ	3.10	3.01	0.173
ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม	3.02	3.02	0.969
ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ	3.05	3.09	0.677
ภาพรวม	3.09	3.02	0.243

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ของพนักงานต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะภาพรวมทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ในภาพรวมอยู่ที่ 3.09 มีระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ในภาพรวมอยู่ที่ 3.02 มีค่า p-value ในภาพรวมของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ที่ 0.243 ซึ่งที่ค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างของพนักงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุประดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ด้านการให้บริการก่อนการขาย พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.171 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.102 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณสุขูปโภคต่าง ๆ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.173 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.969 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.969 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันทำให้ความความพึงพอใจต่อการให้บริการ และการจัดการของนิคมอมตะแตกต่างกัน แสดงดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบอายุที่แตกต่างกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ รายด้านโดยใช้วิธี One-way ANOVA

การให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ นคร	อายุ			p-value
	ต่ำกว่า 20 ปี - 30 ปี (n=276)	มากกว่า 30- 40 ปี (n=84)	มากกว่า 40 - 50 ปี (n=10)	
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	
ด้านการให้บริการก่อนการขาย	3.03	2.90	3.14	0.306
ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้าง ระบบสาธารณสุขูปโภคพื้นฐาน	3.09	3.06	3.37	0.368
ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบ สาธารณสุขูปโภคต่าง ๆ	3.04	3.00	3.59	0.016*
ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม	3.02	2.94	3.72	0.008**
ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ	3.09	2.90	3.92	0.000**
ภาพรวม	3.05	2.99	3.56	0.017*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของพนักงานต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะภาพรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.05 ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 2.99 ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 30- 40 ปี มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.56 ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี มีค่า p-value เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะภาพรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุประดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ด้านการให้บริการก่อนการขาย พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.306 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.368 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

การใช้วิธี LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะเมื่อค่าความพึงพอใจที่มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 และ 0.01 อายุที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงค่า p-value ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคม
อมตะแบ่งตามอายุที่ต่างกัน เป็นรายคู่ LSD

การให้บริการและการจัดการของ นิคม-อมตะนคร	อายุ (ปี)	p-value		
		ต่ำกว่า 20 ปี – 30 ปี	มากกว่า 30- 40 ปี	มากกว่า 40 - 50 ปี
ด้านการให้บริการของหน่วยงาน ระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ	ต่ำกว่า 20 -30	-	0.568	0.006**
	มากกว่า 30- 40	-	-	0.004**
	มากกว่า 40 - 50	-	-	-
ด้านการให้บริการด้าน สิ่งแวดล้อมและสังคม	ต่ำกว่า 20 ปี – 30	-	0.381	0.004**
	มากกว่า 30- 40	-	-	0.002**
	มากกว่า 40 - 50	-	-	-
ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ	ต่ำกว่า 20 ปี – 30	-	0.049*	0.001**
	มากกว่า 30- 40	-	-	0.000**
	มากกว่า 40 - 50	-	-	-
ภาพรวม	ต่ำกว่า 20 ปี – 30	-	0.370	0.009**
	มากกว่า 30- 40	-	-	0.004**
	มากกว่า 40 - 50	-	-	-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ที่มีอายุที่ต่างกันรายคู่ พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะในแต่ละด้าน และในภาพรวม เป็น
ดังนี้

ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการ
จัดการของนิคมอมตะ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ มากกว่า 40 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.006 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30-40 ปี มีค่าเฉลี่ย
ของความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ
มากกว่า 40-50 ปี โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.004

ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ มากกว่า 40 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.004 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.002

ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะด้านการให้บริการด้านอื่นๆ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ มากกว่า 40 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.001 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.000

และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะด้านการให้บริการด้านอื่นๆ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.049

ภาพรวมทุกด้าน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ในภาพรวมแตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ มากกว่า 40-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.009 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะในภาพรวมแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 40 – 50 ปี มีค่า p-value เท่ากับ 0.004

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอตะฯแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอตะนคร โดยใช้วิธี One-way ANOVA

การให้บริการและการจัดการของนิคมฯ อตะนคร	รายได้เฉลี่ย/เดือน			p-value
	น้อยกว่า 10,000 บาท (n=198)	10,000 - 30,000 บาท (n=143)	มากกว่า 30,000 - 50,000 บาท (n=29)	
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	
ด้านการให้บริการก่อนการขาย	3.13	2.88	2.79	0.001**
ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้าง โครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน	3.12	3.05	3.14	0.559
ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบ สาธารณูปโภคต่าง ๆ	3.11	2.97	3.00	0.091
ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและ สังคม	3.13	2.89	2.96	0.014*
ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ	3.17	2.91	3.14	0.010*
ภาพรวม	3.12	2.96	3.02	0.046*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการและการจัดการของนิคมอตะฯภาพรวมทุกด้าน มีค่า p-value เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอตะฯภาพรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 3.12 กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 -30,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 2.96 และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 30,000 – 50,000บาท มีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 3.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุประดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ด้านการให้บริการก่อนการขาย พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.559 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.091 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

กรณีมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ที่มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 และ 0.01 จะใช้วิธี LSD หรือ Least Significant Difference เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงค่า p-value ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ
อมตะนคร แบ่งตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน เป็นรายคู่ LSD

การให้บริการและการ จัดการของนิคมฯอมตะ นคร	รายได้เฉลี่ย/เดือน (บาท)	p-value		
		น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 - 50,000 บาท
ด้านการให้บริการก่อนการ ขาย	น้อยกว่า 10,000	-	0.001**	0.016*
	10,000 - 30,000	-	-	0.529
	มากกว่า 30,000 - 50,000	-	-	-
ด้านการให้บริการด้าน สิ่งแวดล้อมและสังคม	น้อยกว่า 10,000	-	0.004**	0.256
	10,000 - 30,000	-	-	0.651
	มากกว่า 30,000 - 50,000	-	-	-
ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ	น้อยกว่า 10,000	-	0.003**	0.854
	10,000 - 30,000	-	-	0.150
	มากกว่า 30,000 - 50,000	-	-	-
ภาพรวม	น้อยกว่า 10,000	-	0.014*	0.366
	10,000 - 30,000	-	-	0.657
	มากกว่า 30,000 - 50,000	-	-	-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะพบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะในแต่ละด้าน และในภาพรวม เป็นดังนี้

ด้านการให้บริการก่อนการขาย พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 30,000 บาท โดยมีค่า p-value เท่ากับ

0.001 และแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แตกต่างจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 30,000- 50,000 บาท โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.016

ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

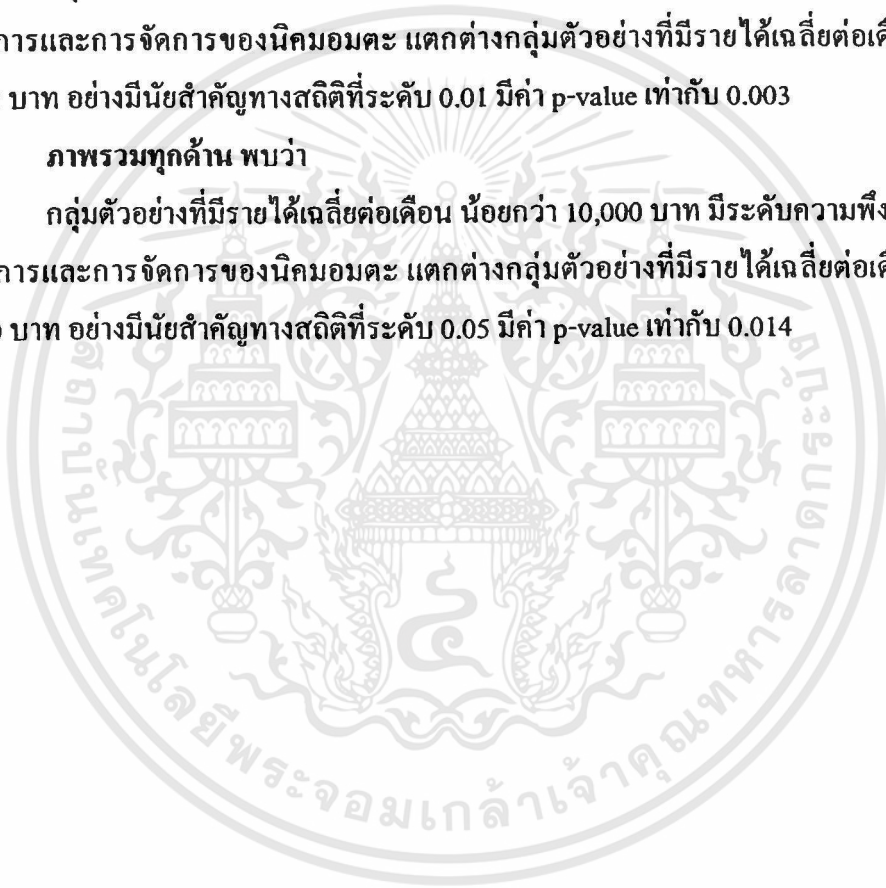
พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.004

ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่า p-value เท่ากับ 0.003

ภาพรวมทุกด้าน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า p-value เท่ากับ 0.014



สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะในด้านการให้บริการก่อนการขายแตกต่างกัน

ตารางที่ 4. 20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ จำแนกตามตำแหน่งงานที่แตกต่างกันระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนคร โดยใช้วิธี One-way ANOVA

การให้บริการและการจัดการ ของนิคมฯอมตะนคร	ตำแหน่งงาน				p-value
	ปฏิบัติการ (n=216)	สำนักงาน (n=85)	หัวหน้า งาน (n= 65)	ผู้บริหาร (n=4)	
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	
ด้านการให้บริการก่อนการขาย	3.12	2.85	2.81	2.95	0.002**
ด้านคุณภาพมาตรฐานการ ก่อสร้างโครงสร้างระบบ สาธารณูปโภคพื้นฐาน	3.15	3.01	3.01	3.13	0.228
ด้านการให้บริการของ หน่วยงานระบบสาธารณูปโภค ต่าง ๆ	3.11	2.99	2.92	2.9	0.103
ด้านการให้บริการด้าน สิ่งแวดล้อมและสังคม	3.14	2.78	2.96	2.9	0.002**
ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่อเสริมสร้างความสมบูรณ์ ของเมืองอุตสาหกรรม	3.14	2.91	3.02	3.29	0.127
ภาพรวม	3.13	2.96	2.94	2.98	0.049*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานของพนักงานต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะภาพรวมทุกด้าน พนักงานระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 พนักงานระดับสำนักงานมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เท่ากับ 2.96 พนักงานระดับปหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และพนักงานระดับผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 มีค่า p-value เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะภาพรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุประดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ด้านการให้บริการก่อนการขาย พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.228 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.103 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.127 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

กรณีมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะที่มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 และ 0.01 จะใช้วิธี LSD หรือ Least Significant Difference เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะที่ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงค่า p-value ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ
อมตะนคร แบ่งตามตำแหน่งงานที่ต่างกัน เป็นรายคู่ LSD

ปัจจัย	ตำแหน่งงาน	p-value			
		ปฏิบัติการ	สำนักงาน	หัวหน้างาน	ผู้บริหาร
ด้านการให้บริการก่อนการ ขาย	ปฏิบัติการ	-	0.003**	0.002**	0.630
	สำนักงาน	-	-	0.750	0.781
	หัวหน้างาน	-	-	-	0.706
	ผู้บริหาร	-	-	-	-
ด้านการให้บริการด้าน สิ่งแวดล้อมและสังคม	ปฏิบัติการ	-	0.000**	0.096	0.526
	สำนักงาน	-	-	0.134	0.751
	หัวหน้างาน	-	-	-	0.870
	ผู้บริหาร	-	-	-	-
ภาพรวม	ปฏิบัติการ	-	0.027**	0.027**	0.626
	สำนักงาน	-	-	0.860	0.940
	หัวหน้างาน	-	-	-	0.896
	ผู้บริหาร	-	-	-	-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนคร ที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกันรายคู่ พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะในแต่ละด้าน และในภาพรวม เป็นดังนี้

ด้านการให้บริการก่อนการขาย พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ระดับปฏิบัติการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ระดับสำนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.003 แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.002

ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ระดับปฏิบัติการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และการจัดการของนิคมฯอมตะนคร แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ระดับสำนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0000

ภาพรวมทุกด้าน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ระดับปฏิบัติการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และการจัดการของนิคมฯอมตะนครในภาพรวม แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ระดับสำนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.027

กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ระดับปฏิบัติการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และการจัดการของนิคมฯอมตะนคร ในภาพรวม แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ระดับหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.027

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะฯแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ โดยใช้วิธี One-way ANOVA

การให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนคร	ระดับการศึกษา			p-value
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=237)	ปริญญาตรี (n=125)	สูงกว่าปริญญาตรี (n=8)	
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	
ด้านการให้บริการก่อนการขาย	3.09	2.87	2.48	0.002**
ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน	3.14	3.00	3.05	0.141
ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ	3.09	2.98	3.02	0.305
ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม	3.09	2.85	3.75	0.000**
ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ	3.11	2.95	3.65	0.022*
ภาพรวม	3.10	2.96	3.10	0.114

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลระดับการศึกษาที่แตกต่างของพนักงานต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะภาพรวมทุกด้าน มีค่า p-value เท่ากับ 0.114 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุประดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ด้านการให้บริการก่อนการขาย พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.141 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.305 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

กรณีมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ที่มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 และ 0.01 จะใช้วิธี LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงค่า p-value ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ
อมตะ แบ่งตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน เป็นรายคู่ LSD

ปัจจัย	ระดับการศึกษา	p-value		
		ต่ำกว่า ปริญญา ตรี	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
ด้านการให้บริการก่อนการขาย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.005**	0.016*
	ปริญญาตรี	-	-	0.128
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-
ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและ สังคม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.005**	0.014*
	ปริญญาตรี	-	-	0.001**
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-
ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.066	0.062
	ปริญญาตรี	-	-	0.017*
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะ ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันรายคู่ พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะในแต่ละด้าน เป็นดังนี้

ด้านการให้บริการก่อนการขาย พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่า p-value เท่ากับ 0.005 และ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.016

ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่า p-value เท่ากับ 0.005 และ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.014

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.001

ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.017

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ ออมตะแตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ ออมตะ โดยใช้วิธี One-way ANOVA

การให้บริการและการจัดการของนิคมฯ อมตะนคร	ประสบการณ์การทำงาน			p- value
	ต่ำกว่า 5 ปี (n=228)	5 – 10 ปี (n=123)	มากกว่า 10 ปี (n=19)	
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	
ด้านการให้บริการก่อนการขาย	3.00	3.08	2.56	0.012*
ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้าง ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน	3.13	3.07	2.84	0.178
ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบ สาธารณูปโภคต่าง ๆ	3.07	3.02	2.97	0.613
ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม	3.00	3.05	3.06	0.826
ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ	3.07	3.07	3.10	0.987
ภาพรวม	3.07	3.04	2.93	0.609

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานของพนักงานต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ ออมตะภาพรวมทุกด้าน มีค่า p-value เท่ากับ 0.609 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าประสบการณ์การทำงานที่แตกต่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ ออมตะ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุประดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ด้านการให้บริการก่อนการขาย พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ ออมตะ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปีเท่ากับ 3.00 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปีเท่ากับ 3.08 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีเท่ากับ 2.56

ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.178 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าประสิทธิผลการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.0505 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มที่มีประสิทธิผลการดำเนินงานต่ำกว่า 5 ปีเท่ากับ 3.13 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มที่มีประสิทธิผลการดำเนินงาน 5-10 ปีเท่ากับ 3.07 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มที่มีประสิทธิผลการดำเนินงานมากกว่า 10 ปีเท่ากับ 2.84

ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.613 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าประสิทธิผลการดำเนินงานที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.0505 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มที่มีประสิทธิผลการดำเนินงานต่ำกว่า 5 ปีเท่ากับ 3.07 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มที่มีประสิทธิผลการดำเนินงาน 5-10 ปีเท่ากับ 3.02 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มที่มีประสิทธิผลการดำเนินงานมากกว่า 10 ปีเท่ากับ 2.97

ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.823 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าประสิทธิผลการดำเนินงานที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.0505 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มที่มีประสิทธิผลการดำเนินงานต่ำกว่า 5 ปีเท่ากับ 3.03 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มที่มีประสิทธิผลการดำเนินงาน 5-10 ปีเท่ากับ 3.05 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มที่มีประสิทธิผลการดำเนินงานมากกว่า 10 ปีเท่ากับ 3.06

ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.897 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าประสิทธิผลการดำเนินงานที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.0505 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มที่มีประสิทธิผลการดำเนินงานต่ำกว่า 5 ปีเท่ากับ 3.07 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มที่มีประสิทธิผลการดำเนินงาน 5-10 ปีเท่ากับ 3.07 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มที่มีประสิทธิผลการดำเนินงานมากกว่า 10 ปีเท่ากับ 3.10

กรณีมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ที่มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 จะใช้วิธี LSD หรือ Least Significant Difference เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ที่ประสิทธิผลการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงผลค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แบ่งตามประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน เป็นรายคู่ LSD

การให้บริการและการจัดการของนิคมฯอมตะนคร	ประสบการณ์ทำงาน (ปี)	p-value		
		ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ด้านการให้บริการก่อนการขาย	ต่ำกว่า 5	-	0.283	0.010*
	5 – 10	-	-	0.003**
	มากกว่า 10	-	-	-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ที่มีประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันรายคู่ พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะในแต่ละด้านเป็นดังนี้

ด้านการให้บริการก่อนการขาย พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.10

กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.03

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อคำแนะนำของพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการ ของนิคมฯอมตะนคร

จากการวิเคราะห์ข้อแนะนำของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในนิคมอมตะนครฯ เฟสที่ 6-8 ที่และได้รับการบริการของหน่วยงานอมตะนครฯเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานบริการของนิคมฯอมตะนคร

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์รวบรวมประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและการจัดการหน่วยงานบริการของนิคมฯอมตะนคร โดยมี

รายละเอียดเป็นเชิงบรรยาย ซึ่งมีสาระสำคัญ จัดเรียงตามประเด็นข้อเสนอแนะที่มีคะแนนความถี่มากไปน้อย โดยภาพรวมดังต่อไปนี้

1. การจัดการระบบจราจรและเส้นทางคมนาคมภายในนิคมฯอมตะนคร

โดยส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถาม มีความกังวลในเรื่องของการจราจรที่ติดขัด โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน เช่น ช่วงเวลา 07.30-08.30 น. และช่วงเวลาระหว่าง 17.00-18.00 น. ซึ่งเป็นช่วงที่สถานประกอบการต่างๆเป็นเวลาริเริ่มงานสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานกะกลางวัน และเป็นเวลาที่สถานประกอบการเลิกการปฏิบัติงานสำหรับพนักงาน กะกลางคืน หรือ ในช่วงเย็นซึ่งพนักงานกะกลางวันเลิกงาน และพนักงานกะกลางคืนเดินทางเข้ามาภายในนิคมฯ เพื่อการปฏิบัติงานกะกลางคืน ซึ่งประเด็นปัญหาที่ได้รับสร้างผลกระทบหลักต่อการจราจรของเส้นทางภายในนิคมฯอมตะนคร คือ มีปริมาณความหนาแน่นของรถบรรทุกและ รถขนส่งพนักงาน รถบัสรับส่ง และรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ทำให้ช่องทางการจราจรติดขัด เนื่องจากในปัจจุบันสถานประกอบการภายในนิคมฯอมตะนครมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และเส้นทางจราจรภายในบริเวณพื้นที่นิคมฯ ซึ่งมีการเชื่อมต่อจากเส้นทางจราจรของพื้นที่ชุมชนโดยรอบ หลายช่องทาง เช่น พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัวพ่อ พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพานทอง พื้นที่เชื่อมต่อจากอำเภอบางปะกง เป็นต้น ดังนั้นจะเห็นว่าการใช้สอยประโยชน์จากเส้นทางคมนาคมขนส่ง และการจราจรของนิคมฯอมตะนคร นั้น เพื่อรองรับทั้งการอำนวยความสะดวกของพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ และเป็นเส้นทางขนส่งของชุมชนโดยรอบเช่นกัน จากกรณีวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้วิจัยสามารถรวบรวมประเด็นที่คล้ายคลึงกันออกมา ได้ข้อเสนอแนะ คือ การพิจารณาให้มีการติดตั้งสัญญาณไฟจราจรให้มากขึ้น เพื่อลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุและเพิ่มเจ้าหน้าที่จราจรให้ปฏิบัติงานในช่วงโมงเร่งด่วนให้มากขึ้น ตลอดจนพิจารณาโครงการจัดสร้างหรือมีแผนรองรับการเพิ่มขึ้นของปัญหาการจราจรติดขัดในอนาคต เช่น ขยายช่องทางการเดินทาง หรือการก่อสร้างสะพานข้ามแยกในจุดทางแยกใหญ่ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวของการจราจรและช่วยลดจำนวนการเกิดอุบัติเหตุแก่พนักงาน นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะให้จัดทำป้ายจราจร และแผนที่บอกเส้นทางภายในนิคมฯ ในพื้นที่เฟสต่างๆ เนื่องจากนิคมฯอมตะนครมีขนาดใหญ่ และพื้นที่แต่ละเฟสอยู่ใกล้กันมาก ปัญหาในการติดต่อสื่อสารหรือเดินทางระหว่างพื้นที่แต่ละเฟสมีความสับสนอยู่ ดังนั้นการเพิ่มป้ายบอกเส้นทาง หรือแผนที่ความพิจารณาให้มีความทั่วถึง และชัดเจนมากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน

2. ปริมาณหน่วยงานบริการที่อำนวยความสะดวกในพื้นที่นิคมฯอมตะเฟสที่ 6-8

จากข้อมูลผลการตอบแบบสอบถามพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นว่าปริมาณหน่วยงานบริการที่อำนวยความสะดวกในพื้นที่นิคมฯอมตะเฟสที่ 6-8 มีปริมาณน้อยเกินไป หน่วยงานบริการและอำนวยความสะดวกแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่นิคมฯอมตะ ตลอดจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับงานเพื่อการศึกษาค้นคว้า เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประชาชนในพื้นที่โดยรอบได้แก่ หน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขประเภทต่างๆ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, การติดตั้งสัญญาณโทรศัพท์) หน่วยงานทางการศึกษา หน่วยงานสาธารณสุข และสถานพยาบาล (เช่น อมตะเมดติคคอลลี เซอร์วิส) สนามกีฬาและสันทนาการ (เช่น YMCA) และหน่วยงานบริการอื่นๆ เช่น สถานบริการน้ำมัน ไปรษณีย์และร้านสะดวกซื้อ หรือบริการทางการเงิน ธนาคาร ส่วนใหญ่มีพื้นที่บริการอยู่ 2 จุดใหญ่ คือ พื้นที่บริการเฟสที่ 1 และบริเวณอมตะสแควร์ ในพื้นที่เฟส 4 ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จากจำนวน 370 ราย พบว่ามีจำนวน 169 ราย ไม่เคยไปใช้บริการหน่วยงานบริการต่างๆที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เฟส 1 บริเวณหน้านิคมฯอมตะ หรือคิดเป็นร้อยละ 45.7 จากการรวบรวมข้อเสนอแนะ พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 เห็นว่าหน่วยงานบริการยังไม่มีปริมาณเพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนหน่วยงานบริการเช่นสถานรับเลี้ยงเด็ก สถานพยาบาล ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ ธนาคาร สถานีบริการน้ำมันหรือหน่วยงานบริการด้านไฟฟ้า หน่วยซ่อมบำรุงในลักษณะสาขาย่อยให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ

3. ระบบเรื่องการรักษาความปลอดภัย

จากข้อมูลผลการตอบแบบสอบถามพบว่า พนักงานต้องการให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัย / ตำรวจตรวจตรา เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะเวลากลางคืน โดยจากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในแบบสอบถามส่วนที่ 3 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความกังวลในเรื่องความปลอดภัยในยามวิกาลและการเดินทางสัญจรในช่วงเวลาดังกล่าวทั้งในแง่ของอาชญากรรม และเรื่องความปลอดภัยต่อทรัพย์สิน เช่น ยานพาหนะ รถยนต์และรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล จึงมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานบริการนิคมฯอมตะจัดเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัย โดยการเพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่ตรวจตรา หรือมีมาตรการรองรับในกรณีฉุกเฉิน หรือเพิ่มความเข้มงวดต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ด้านอื่นๆ

จากข้อมูลผลการตอบแบบสอบถามพบข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านบริการอื่นๆเพิ่มเติม เช่นการปรับปรุงเรื่องมาตรการรองรับยามฉุกเฉิน เช่น ระบบท่อระบายน้ำ กรณีฝนตกหนัก คูคลองน้ำท่วม การฝึกอบรม รปภ ในการให้ความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน นอกจากนี้ข้อเสนอแนะในการให้บริการอื่นเพิ่มเติมเช่น การเพิ่มสถานที่ออกกำลังกาย การจัดให้มีระบบการขนส่งมวลชนภายในนิคมฯอมตะ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการคมนาคม และลดปริมาณความหนาแน่นของการจราจร การจัดให้มีที่พักริมทางในนิคม เพิ่มต้นไม้ พื้นที่สีเขียว เพิ่มถังขยะ และคูคลองความสะอาดให้มากขึ้น คูคลองเรื่องการบริหารจัดการให้เป็นรูปธรรมมากกว่านี้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวโดยสรุปถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยประกอบด้วยข้อเสนอสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ข้อเสนอสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป และข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านต่างๆของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

จากการวิจัยถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณูปโภคในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 6 ถึง 8 ที่มีต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 6 ถึง 8 ที่มีต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชนิดเลือกรายการ (Check list) โดยตัวแปรด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน จำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาในการรับบริการ ณ หน่วยงานบริการนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตรวัด Likert Scale ประกอบด้วยข้อความเชิงบวก (Positive Item) แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในนิคมอมตะนคร เฟส 6-8 ที่มีต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบไปด้วยคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ 5 ด้านจำนวน 61 ข้อดังนี้

- ด้านการให้บริการก่อนการขาย จำนวน 5 ข้อ
- ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวน 10 ข้อ
- ด้านการให้บริการระบบสาธารณูปโภคต่างๆ จำนวน 35 ข้อ
- ด้านการให้บริการสภาพแวดล้อมและสังคม จำนวน 5 ข้อ
- ด้านการให้บริการต่อเนื่องและอื่นๆ จำนวน 6 ข้อ

คำถามแต่ละข้อจะเป็นการให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ตามระดับการประเมิน 5'ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับคำแนะนำของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

พนักงานภายในสถานประกอบการนิคมอมตะนครฯ เฟสที่ 6-8 ที่ได้รับการบริการของหน่วยงานอมตะนครฯ ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ทั้งหมด 391 ราย ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลมาได้จำนวน 370 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.63 ของขนาดตัวอย่างทั้งหมด

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยได้แบ่งออกเป็นตอนๆ ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในด้านเพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือเป็นเพศหญิงร้อยละ 53.8 และเพศชาย ร้อยละ 46.2

ในด้านอายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20-30 ปี ใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 74.6 มีอายุมากกว่า 30 ปี - 40 ปี ร้อยละ 22.7 และมีอายุมากกว่า 40 ปี - 50 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 2.7

ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 53.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 30,000 บาท ร้อยละ 38.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 - 50,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 7.8

ในด้านตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นฝ่ายปฏิบัติการ (ฝ่ายผลิต/ โอเปอเรเตอร์) ร้อยละ 58.4 ฝ่ายสำนักงาน (วิศวกร/ พนักงานออฟฟิศ) ร้อยละ 23.0 หัวหน้างาน (ลิคเตอร์/ ซุปเปอร์ไวเซอร์/ รองผู้จัดการ) ร้อยละ 17.6 และผู้บริหาร (ระดับผู้จัดการขึ้นไป) มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 1.1

ในด้านระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 64.1 ปริญญาตรี ร้อยละ 33.8 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 2.2

ในด้านประสบการณ์ในการทำงานในนิคมอมตะนคร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานในนิคมอมตะนคร ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 61.6 ประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี ร้อยละ 33.2 และประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 5.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า. ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในด้านความถี่ที่มาใช้บริการ ณ หน่วยบริการ บริเวณหน้านิคมอมตะนคร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เคยใช้บริการ 1-5 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 47.8 ไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 45.7 เคยใช้บริการ 6-10 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 4.3 และ เคยใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง/เดือนมีจำนวนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 2.2

ในด้านช่วงเวลาเข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ามาบริการในช่วงเวลาหลัง 16.00 น. จนถึงเวลาสำนักงานปิด ร้อยละ 49.7 ช่วงเวลา 09.00 น. – 12.00 น ร้อยละ 27.8 และในช่วงเวลาหลัง 12.00 – 16.00 น. มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 22.4

5.1.2 ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 6 ถึง 8 ที่มีต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

จากผลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.05 และข้อมูลไม่มีความแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.6 โดยที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้าง โครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานสูงสุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่อเสริมสร้างความสมบูรณ์ของเมืองอุตสาหกรรม และปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการก่อนการขาย หากจะพิจารณาความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการให้บริการก่อนการขาย พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ด้านการให้บริการก่อนการขาย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.00 โดยมีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย ให้บริการความเป็นมิตร และมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมา มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการก่อนการขายของหน่วยงานบริการ/สาธารณูปโภคของนิคมอมตะฯ และเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจ ต่ำที่สุด คือ ด้านการเข้าถึงข้อมูลของบริการด้านต่างๆ พนักงานแต่ละรายมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.72

2. ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.09 โดยมีระดับความพึงพอใจเรื่องระบบการดูแลสนามหญ้าและพื้นที่สีเขียวส่วนกลางอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมา คือเรื่องระบบการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย และ

เรื่องที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เรื่องการจราจรและการรักษาความปลอดภัยโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.66

3. ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณสุขประเภทต่าง ๆ พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณสุขประเภทต่าง ๆ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.05 โดยมีเรื่องระบบสัญญาณโทรศัพท์ชัดเจนและ เรื่องการจัดแต่งสวนอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมา เรื่องระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้าและ เรื่องปริมาณคูสายโทรศัพท์ที่ให้บริการมีเพียงพอ และเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เรื่องวางระบายน้ำและท่อน้ำทิ้งมีจำนวนเพียงพอต่อการระบายน้ำออก ในกรณีฉุกเฉิน เช่น น้ำท่วม มีระดับความพึงพอใจน้อยโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.61

4. ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ของนิคมอุตสาหกรรมอมตะ อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.02 โดยมีระดับความพึงพอใจต่อเรื่องการควบคุมคุณภาพของสิ่งแวดล้อมและมลภาวะทางอากาศให้เป็นไปตามข้อกำหนดของการนิคมอุตสาหกรรม (กนอ.) อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมา คือเรื่องความสะอาด ร่มรื่นของพื้นที่สีเขียวของนิคมฯ และเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือเรื่องความใส่ใจต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานที่ทำงานในพื้นที่ และชุมชนใกล้เคียง โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.76

5. ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจการด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่อเสริมสร้างความสมบูรณ์ของเมืองอุตสาหกรรม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.07 โดยมีระดับความพึงพอใจเรื่องการบริการด้านการศึกษาและการศึกษาต่อเนื่อง เช่น การจัดตั้งสถาบันฝึกอบรมเทคโนโลยี ไทย-เยอรมัน (TGI), วิทยาลัยการอาชีพพานทอง-อมตะนคร, โรงเรียนสาธิตเกษตรฯ พุทธยา, สถาบันรับดูแลเด็กเล็ก YWCA. อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมา คือภาพรวมศักยภาพที่จะพัฒนาไปสู่เมืองอุตสาหกรรม และเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือเรื่องการให้บริการด้านกีฬาและันทนาการ โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.8

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะนคร แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยประกอบด้วย

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันทำให้ความความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่าง ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานภายในนิคมฯ อมตะนครแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณูปโภคตาม พระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรม ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเฟสที่ 6-8 พบว่า สามารถนำผลการทดสอบมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย คือ เป็นเพศหญิงร้อยละ 53.8 และเพศชาย ร้อยละ 46.2 ทั้งนี้เนื่องมาจากโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ใน

พื้นที่นิคมอุตสาหกรรม ประกอบกิจการด้านประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถือเป็นงานเบาและต้องการแรงงานที่มีความละเอียดสูง และพบว่าส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นฝ่ายปฏิบัติการ (ฝ่ายผลิต/ โอเปอเรเตอร์คิดเป็นร้อยละ 58.4 โดยส่วนใหญ่อยู่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี -30 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 74.6 ทั้งนี้เนื่องจากโรงงานอุตสาหกรรมต่างรับสมัครพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุน้อยโดยส่วนมากไม่เกิน 20 ปี และมีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญา โดยคิดเป็นร้อยละ 64.1 และมีประสบการณ์ในการทำงานในนิคมอุตสาหกรรม ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 61.6

5.2.2 อภิปรายผลข้อมูลด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครรายด้าน

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเฟส 6 ถึง 8 ที่มีต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครผ่านปัจจัยทั้ง 5 ด้าน จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเฟส 6 ถึง 8 มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของนิคมฯอมตะนคร โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงระดับปัจจัยรายด้านของการบริการและการจัดการระบบสาธารณูปโภค ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการรับบริการของนิคมฯอมตะนคร พบว่ามีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการก่อนการขาย พบว่าระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเฟส 6 ถึง 8 ที่มีต่อการให้ด้านบริการก่อนการขาย อยู่ในระดับปานกลางทั้งในด้านความเป็นมิตรและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้ข้อมูลการบริการอย่างถูกต้องครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความพึงพอใจในบริการ John D. Millett(1954) ที่กล่าวว่ากล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ซึ่งบริการดังกล่าวควรประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค มีความรวดเร็วทันต่อเวลา และมีการให้บริการอย่างเพียงพอ ต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

2. ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน พบว่าระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเฟส 6 ถึง 8 ที่มีต่อการให้บริการและการจัดการด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยพิจารณาองค์ประกอบด้านอื่นพบว่า เนื่องจากนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มีโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานตามมาตรฐาน และระเบียบปฏิบัติที่ตราบังคับใช้ภายใต้พระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนของ การให้บริการ ตลอดจนจัดตั้งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมและผู้ประกอบการค้าเพื่อส่งออก และผู้ประกอบการอื่นที่เป็นประโยชน์หรือ

เกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรมหรือการประกอบการค้าเพื่อส่งออก เช่น การจัดให้มีถนนที่ระบายน้ำ โรงบำบัดน้ำเสีย ไฟฟ้า ประปา และโทรคมนาคม เป็นต้น จึงทำให้ภาพรวมโดยทั่วไปของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้าง โครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเรื่องคุณภาพของการบริการที่กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการที่ดีต้องประกอบด้วย การให้ความสำคัญต่อการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความสามารถของผู้ให้บริการ การติดต่อสื่อสารแก่ผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็ว สม่่าเสมอ และมีความปลอดภัยของบริการนั้นๆ

3. ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ พบว่าระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเฟส 6 ถึง 8 ที่มีต่อการให้ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคหลักๆ เช่น บริษัท อมตะ พาวเวอร์ จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 13.77) ที่เป็นหน่วยงานให้บริการด้านกระแสไฟฟ้า บริษัท อมตะ วอเตอร์ จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 100) เป็นหน่วยงานให้บริการด้านน้ำประปา แหล่งน้ำดิบและระบบบำบัดน้ำทิ้งของโรงงานภายในนิคมฯ บริษัท อมตะ จำกัด ก๊าซธรรมชาติ จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 10) เป็นหน่วยงานให้บริการด้านพลังงานก๊าซ สำหรับอุตสาหกรรม และหน่วยงานบริการหลัก เช่น บริษัท อมตะ ฟาซิลิตี้ เซอร์วิส จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 91) เป็นหน่วยงานให้บริการด้านระบบโครงสร้างการจราจร ถนน และไฟส่องสว่าง ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบบริการด้านสื่อสารและคมนาคม เช่น โทรศัพท์ ระบบอินเทอร์เน็ต บริการตกแต่งสวนและดูแลพื้นที่สีเขียวส่วนกลาง ระบบจัดเก็บ ขนส่ง และทำลายขยะมูลฝอย บริษัทอมตะ ดีเวลลอปเม้นต์ จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 43.49) ให้บริการด้านการพัฒนาพื้นที่ใช้สอยในนิคมฯอมตะ บริษัทอมตะ แมนชั่น เซอร์วิส จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 29.10) ให้บริการด้านที่อยู่อาศัยบริษัท อมตะ เฮลท์ เซอร์วิส จำกัด (หุ้นส่วนร้อยละ 25) ให้บริการด้านการแพทย์และพยาบาล เป็นต้น จากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้จากการศึกษารูปแบบและลักษณะการให้บริการด้านสาธารณูปโภคด้านต่างๆของหน่วยงานนิคมฯอมตะนคร พบว่ามีรูปแบบและมาตรฐานด้านสิ่งก่อสร้างและการจัดการอำนวยการ การให้บริการด้านต่างๆ อย่างมีมาตรฐานและมีความต่อเนื่องเป็นรูปธรรม บุคลากรและพนักงานที่ใช้ประโยชน์และได้รับบริการสามารถสัมผัสได้ อีกทั้งการบริหารจัดการ โดยการลงทุนของภาคเอกชน มักทำให้การดำเนินงานทั้งในการจัดการวางระบบ และการหมุนเวียนเงินลงทุน ในส่วนของการก่อสร้างและปรับปรุงบริการสาธารณูปโภคด้านต่างๆ สามารถกระทำได้ครบวงจร และมีความสมบูรณ์

4. ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม จากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าระดับความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งระดับความพึงพอใจต่อระบบควบคุมคุณภาพขอ

มลภาวะตามข้อกำหนดของการนิคมอุตสาหกรรม ความสะอาดร่มรื่นของพื้นที่สีเขียว ความเอาใจใส่ต่อความปลอดภัยและส่งเสริมกิจกรรมสร้างสรรค์สังคมของนิคมฯอมตะนคร ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคมของนิคมฯอมตะนครที่มุ่งเน้นต่อการให้ความใส่ใจและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมควบคู่ไปกับการประกอบธุรกิจและมีกิจกรรมการรณรงค์เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งต่อสังคมโดยรอบพื้นที่นิคมฯอมตะอย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดพิธีลอยกระทง การรณรงค์โครงการจับชีพลอดภัยเพื่อถวายในหลวงในปี พ.ศ. 2551 เป็นต้น

5. ด้านการให้บริการด้านอื่นๆ จากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่อเสริมสร้างความสมบูรณ์ของเมืองอุตสาหกรรมของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าการบริการด้านการจัดตั้งสถานศึกษาในเขตพื้นที่นิคมฯอมตะนคร การให้บริการด้านที่พักอาศัยถาวร และชั่วคราว หรือ การดำเนินการจัดตั้งสถานพยาบาลในพื้นที่ เช่น อมตะเมดิคอล เซ็นเตอร์มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดอย่างอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น

ซึ่งเป็นไปตามกรอบทฤษฎีของ อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen.1978) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการเช่น ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ เช่น การให้บริการในส่วนของสถานที่บริการ ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความสามารถในการให้บริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่งคือผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และ ให้บริการให้ด้วยความสนใจและติดตามผลงาน อีกทั้งความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยทำทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

5.2.3 สรุปผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีต่อระดับความพึงพอใจในการให้ให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะนคร

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะนครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะฯแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะฯ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่

เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสิทธิชัย ชุมแวงวาปี (2551 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าเพศ เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ออกกำลัง กายมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิชัย ชุมแวงวาปี (2551 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในด้านส่วนผสมทางการตลาดทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และด้านการส่งเสริมการตลาดเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ออกกำลังกายมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ อาชีพ และประเภทของการออกกำลังกายของ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น นิสิต บุคลากร และบุคคลทั่วไป ซึ่งเป็นสมาชิกของ ศูนย์ออกกำลังกายมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์ออกกำลังกายมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งได้อธิบายไว้ในตามแนวคิดจิตวิทยา สร้างสรรค์การเรียนรู้การสอนว่า ความแตกต่างของอายุหรือวัยของคนทำให้เกิดความแตกต่างใน ด้านประสบการณ์ ความรับผิดชอบ ความสนใจ ความรอบรู้ ความสามารถในการแก้ไข ปัญหา ความคิด บุคลิกภาพและวุฒิภาวะที่ต่างกัน ซึ่งอาจอภิปรายได้ว่า ความแตกต่างในด้านอายุนั้นมีผลกระทบต่อทัศนคติ ความพึงพอใจและความคิดเห็นของปัจเจกชน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะและปัจจัยแวดล้อมของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ข้อมูลของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณูปโภค โดยรวมของนิคมฯอมตะ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 40-50ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.56) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่นๆ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยพบว่าความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างในด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและระบบการจัดการของนิคมฯอมตะในด้านการให้บริการก่อนการขาย ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและ

สังคม และระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านอื่นๆ ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างในด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการและระบบการจัดการของนิคมฯ ออมตะในด้านการให้บริการก่อนการขาย ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม และระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านอื่นๆ ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

โดยที่ค่าเฉลี่ยความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท ไม่มีสัมพันธ์กับค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 10,000-30,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000-50,000 บาท ต่อของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ ออมตะในรายคู่แต่ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 10,000-30,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000-50,000 บาท มีผลกระทบต่อค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ ออมตะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ในรายคู่

ซึ่งความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการรับบริการของนิคมฯ ออมตะนครที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับวิจัยของ จริยา บุญสุยา (2543 : บทคัดย่อ) ที่วิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ เอกธรรมาเจ็ท จำกัด (มหาชน) สาขาสุรินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ แต่หากพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจเฉพาะด้านบริการก่อนการขายระหว่างกลุ่มรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ย 10,000-30,000 บาท พบว่ามีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ วัตถุประสงค์ในการลงทุน ความถี่ในการไปห้องค้าแตกต่างกัน ระยะเวลาถือครองหลักทรัพย์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ได้แก่ สถานภาพสมรส รูปแบบ การซื้อขายประเภทหลักทรัพย์ที่นิยมซื้อขาย วงเงินที่ได้รับอนุมัติ

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ ออมตะแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมฯ ออมตะ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยพบว่าความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างในด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการและระบบการจัดการของนิคมฯอมตะในด้านการให้บริการก่อนการขาย และด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งพบว่าของความแตกต่างของปัจจัยทางด้านตำแหน่งงานของพนักงานระดับผู้จัดการต่อระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของนิคมฯอมตะนครในกลุ่มของพนักงานระดับปฏิบัติการระดับสำนักงาน และระดับหัวหน้างานทั้งสิ้น ทั้งอาจเป็นเพราะว่าพนักงานทุกระดับตำแหน่งสามารถใช้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคของนิคมอมตะนครได้อย่างเท่าเทียมกัน เนื่องเป็นบริการสาธารณะ และไม่ได้มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการตามระดับชั้นของพนักงาน ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม อาจไม่มีความแตกต่างกันไปตามตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงาน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยพบว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะฯนครรายด้าน 2.5 ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการรับบริการของนิคมฯอมตะนครที่แตกต่างกัน โดยพบว่าค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะ ในภาพรวมรายได้ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 หรือ 0.05 โดยพบว่าค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทั้งระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี หรือระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะในภาพรวม ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริยา บุญสุยา (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์ผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ เอกธำรงค์ ใจใจจำกัด(มหาชน) สาขาสุรินทร์

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่าง ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานในนิคมฯอมตะนครของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อการให้บริการและการจัดการของนิคมอมตะโดยภาพรวม ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการ

รับบริการของนิคมฯอมตะนครในภาพรวมทุกด้านของกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานในนิคมอมตะนครมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่ำกว่า กลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในนิคมอมตะระหว่าง 5-10ปี และ กลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานนิคมฯต่ำกว่า 5 ปีตามลำดับ

โดยพบว่าความแตกต่างของประสบการณ์ทำงานของพนักงานมีผลต่อค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการบริการก่อนการขายระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับตามแนวคิดจิตวิทยา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.(2539 : 38-40) ที่ว่าความพึงพอใจของบุคคลเปลี่ยนแปลงหรือแปรผันตาม ปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่ง บุคคลหนึ่ง อาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ ได้รับการตอบสนองที่ถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีแม้ว่า จะเป็นความรู้สึกตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ถูกค่าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากการบริการต่างๆ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

สำหรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ได้เรียงลำดับความสำคัญ จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานบริการนิคมฯอมตะนครในการที่จะแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมถึงช่วยพัฒนาศักยภาพขีดความสามารถของการให้บริการและยกระดับมาตรฐานการเป็นนิคมอุตสาหกรรมที่สมบูรณ์แบบ ซึ่งได้แก่

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาประเด็นปัญหาเรื่องการจัดการระบบจราจรและเส้นทางการคมนาคมภายในนิคมฯอมตะนครอย่างจริงจัง และปรับปรุงมาตรฐานการกวดขันเรื่องการจราจรและลดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นให้มากขึ้น

2. เนื่องจากปริมาณหน่วยงานบริการที่อำนวยความสะดวกในพื้นที่นิคมฯอมตะเฟสที่ 6 เฟสที่ 7 และเฟสที่ 8 มีน้อยเกินไป และมีหน่วยงานจำกัดอยู่แต่เพียงบริเวณหน้านิคมฯ อย่างเดียว เช่น บริเวณอมตะซิตี้ พลาซ่า และ อมตะ สแควร์ พนักงานที่มีข้อจำกัดเรื่องการเดินทางและเวลาในการใช้บริการจากหน่วยงาน ไม่เอื้ออำนวย เช่นทำงานเป็นกะ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกเวลาหรือสาขาย่อยในการให้บริการจะมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น

3. ระบบการจัดการและการปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการและหน่วยงานของนิคมฯอมตะนครที่มีอยู่ยังขาดการประชาสัมพันธ์แก่กลุ่มพนักงานผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะพนักงานใน

ระดับปฏิบัติการที่ไม่สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารกิจกรรมต่างๆได้ทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ข้อมูลของหน่วยงานและข่าวสาร ขาดความทั่วถึง

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยด้านอื่นๆที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่นิคมฯนอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคล ต่อความพึงพอใจในการบริการและระบบการจัดการหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปโภคของนิคมฯอมตะนคร

2. ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมถึงระดับความพึงพอใจในการบริการและระบบการจัดการหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปโภคของนิคมฯอมตะนครของประชาชนและชุมชนใกล้เคียง

3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการและการจัดการบริการระบบสาธารณสุขปโภคของหน่วยงานบริการนิคมฯอมตะนครในด้านอื่น เช่น ภูมิทัศน์ และพื้นฐานด้านวัฒนธรรมหรือกระบวนการทางจิตวิทยาอื่นๆ เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ เป็นพื้นฐานและอาจมีผลกระทบต่อความคิดและระดับความพึงพอใจส่วนบุคคลในด้านต่างๆ ซึ่งความแตกต่างทางปุมหลังส่วนบุคคลสามารถชี้วัดถึงการส่งผลกระทบ หรือเป็นส่วนหนึ่งในผลกระทบต่อระดับความตกต่างด้านความพึงพอใจของพนักงานการให้บริการและการจัดการบริการระบบสาธารณสุขปโภคของหน่วยงานบริการนิคมฯอมตะนครฯ ด้วยเช่นกัน

บรรณานุกรม

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. 2551. ข้อมูลจำนวนนิคมอุตสาหกรรม.

[On line].Available : <http://www.amatafacilityservice.com/>

เกรียงศักดิ์ เข็มชาญชัย. 2550. “ความพึงพอใจต่อมทกรรมพืชสวนโลกราชพฤกษ์2549.” คณะ
เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ฉบับปรับปรุงใหม่).
กรุงเทพฯ: ประสานมิตร.

จริยา บุญสุยา. 2543. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เอกร้ารง เคจี
ไอ จำกัด (มหาชน) สาขาสุรินทร์. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.

จิตตินันท์ เคชะคุปต์. 2539. จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชรีณี เดชจินดา. 2530. “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดอุตสาหกรรม
แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์
สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชมรมผู้บริหารงานบุคคลนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร. 2551. ข้อมูลจำนวนสถานประกอบการและ
จำนวนพนักงาน.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ เทพนิมิตการพิมพ์.

คนัย เทียนพุด. 2543. การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). 2549. รายงานประจำปี 2549.

เปี่ยมรัก ฉัตรธนาเสนีย์. 2546. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการจัดกิจกรรม
ถนนคนเดิน ถนนท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปภาวดี ดุลยจินดา. 2532. เอกสารรายงานชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. เล่มที่2. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ประกาศ เฟ่งแพ. 2542. “ความพึงพอใจของผู้ส่งออกในการให้บริการตรวจปล่อยสินค้าที่ด่าน
ศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพฯ” วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยอีส เทิร์นเอเซีย

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ระดับสังคม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2542. ความพึงพอใจ.

[On line]. Available : <http://rirs3.royin.go.th/dictionary.asp>

เพ็ญแข แสงแก้ว. 2540. **การวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ฟีนีฟับบลิชซิ่ง.

มนัส บุญวงศ์. 2537. “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วาสนา แพทยานนท์. 2545. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการท่าเรือแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษา ท่าเรือแหลมฉบัง” สถาบันการขนส่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิชัย ศรีคำ. 2546. **ภูมิศาสตร์อุตสาหกรรม**. สำนักพิมพ์กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยศิลปากร

วันชัย ไชยมหาพฤกษ์. 2541. “การศึกษาความพึงพอใจในการบริการหลังการขายของลูกค้า บริษัท สุธัญชอนค้าคาร์ส จำกัด จังหวัดสุโขทัย 2541.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. 2526. **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช. 2518. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 1. ซีระฟิล์ม และ ไซเท็กซ์

สมัชชญ์พล อิมฤทัย. 2546. “ความพึงพอใจของลูกค้ากับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขต กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.

สิทธิชัย ชุมแวงวาปี. 2551. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ออกกำลังกาย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุโขทัยธรรมาธิราชมหาวิทยาลัย.(2543). **จิตวิทยาบริการ**. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เสวี วงษ์มณฑา. (2542). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : Diamond in Business World
สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2549-2550. ข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ

[On line]. Available : <http://.th/content1.aspx?cid=24>

อลงกรณ์ พลบุตร. 2550. ศักยภาพอุตสาหกรรมไทย.

[On line].Available : <http://www.democrat.or.th/index.asp/>

อมตะเฟซิลิตี้ เซอร์วิสจำกัด. 2551. ข้อมูลหน่วยงานบริการนิกมอมตะนคร.

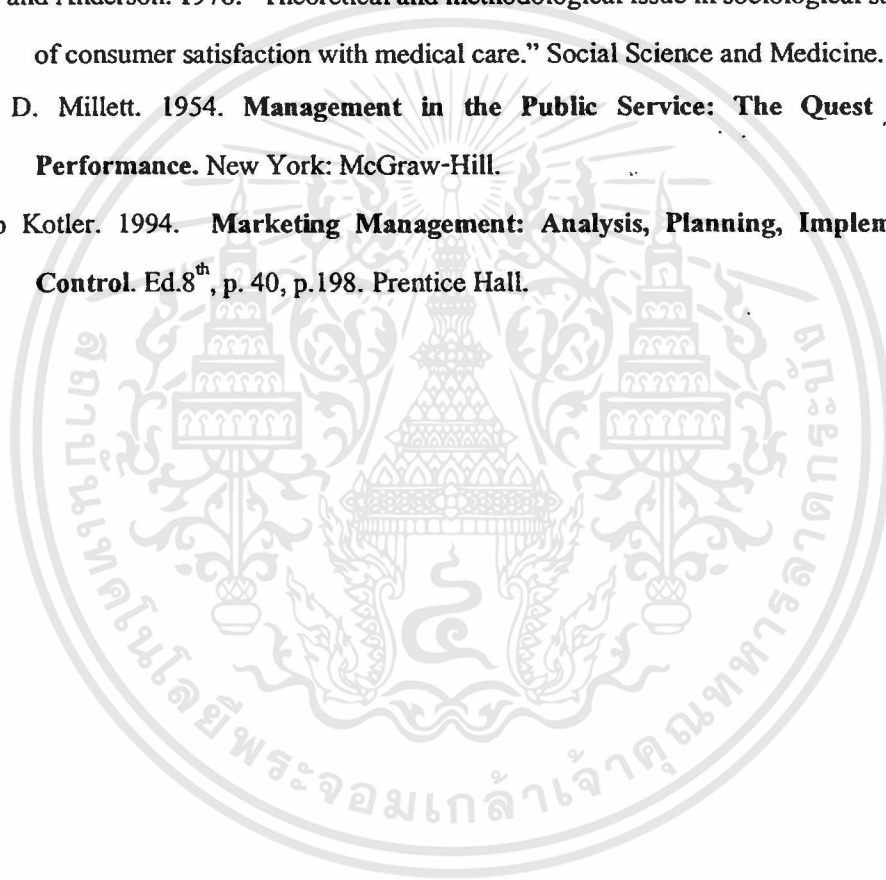
[On line].Available : <http://www.amatafacilityservice.com/>

อุทัยพรรณ สูดใจ. 2545. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Aday and Anderson. 1978. “Theoretical and methodological issue in sociological studies of consumer satisfaction with medical care.” *Social Science and Medicine*. 12 : 28.

John D. Millett. 1954. **Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance**. New York: McGraw-Hill.

Philip Kotler. 1994. **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control**. Ed.8th, p. 40, p.198. Prentice Hall.





๖

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณูปโภค ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร (Employees' Satisfaction toward Services and Utility System Management of Amata Nakorn Industrial Estate)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีจุดประสงค์เพื่อที่จะศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร (เฟส 6-8) ที่มีต่อการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปประมวลผลและวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการและการจัดการที่ดีในอนาคต

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลทุกท่านมา ณ ที่นี้ด้วย

พชรภรณ์ เกรืองาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

- 1) ท่านเคยใช้บริการจากหน่วยงานบริการ/ สาธารณูปโภค (อมตะเซอร์วิส, จ่ายบิลค่าน้ำ/ ค่าไฟ/ ไพรินทรีย์/ ธนาคาร) บริเวณหน้านิคมฯหรือไม่
 - ไม่เคย
 - เคย 1-5 ครั้ง/เดือน
 - เคย 6-10 ครั้ง/เดือน
 - เคย มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน
- 2) เพศ ชาย หญิง
- 3) อายุ ต่ำกว่า 20 ปี – 30 ปี มากกว่า 30- 40 ปี
 มากกว่า 40 - 50 ปี มากกว่า 50 ปี
- 4) รายได้เฉลี่ย/เดือน

<input type="radio"/> น้อยกว่า 10,000 บาท	<input type="radio"/> 10,000 - 30,000 บาท
<input type="radio"/> มากกว่า 30,000- 50,000 บาท	<input type="radio"/> มากกว่า 50,000 บาท
- 5) ตำแหน่งงาน
 - ปฏิบัติการ (ฝ่ายผลิต/ โอเปอเรเตอร์)
 - สำนักงาน (วิศวกร/พนักงานออฟฟิศ)
 - หัวหน้างาน (ลิคเคอร์/ซูปเปอร์ไวเซอร์/รองผู้จัดการ)
 - ผู้บริหาร (ระดับผู้จัดการขึ้นไป)

6) การศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

7) ประสบการณ์การทำงานภายในนิคมอุตสาหกรรม

- ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี มากกว่า 10 ปี

8) ท่านมารับบริการ ณ หน่วยงานของอมตะนครในช่วงเวลาใดบ่อยที่สุด

- 09.00-12.00 น. หลัง 12.00-16.00 น. หลัง 16.00 น.-เวลาสำนักงานปิด

ตอนที่ 2 การให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

1) ด้านการให้บริการก่อนการขาย (Pre-Sale Service) เน้นความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายและข้อมูลที่ได้รับ

รายละเอียดของความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
1.1) เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร และมนุษยสัมพันธ์ดี					
1.2) ท่านสามารถหาข้อมูลของบริการด้านต่างๆ ได้ง่าย (เช่น การขอติดตั้งโทรศัพท์/ มิเตอร์น้ำ/อัตราค่าบริการสถานออกกำลังกาย เป็นต้น)					
1.3) ข้อมูลที่ท่านได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน					
1.4) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำชี้แนะ หรือตอบข้อซักถามของท่านได้เป็นอย่างดี					
1.5) ภาพรวมโดยทั่วไปของการให้บริการก่อนการขายของหน่วยงานบริการ/สาธารณูปโภคของนิคมอมตะฯ					

2) ด้านคุณภาพมาตรฐานการก่อสร้างโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน (Quality and Standard of constructed services on infrastructure system) เน้นด้านคุณภาพและควมมีมาตรฐาน ท่านมีความพึงพอใจเพียงใด

รายละเอียดของความพึงพอใจ	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
2.1) ระบบถนนและการระบายน้ำ					
2.2) การจราจรและการรักษาความปลอดภัย					
2.3) ระบบน้ำประปาและบำบัดน้ำทิ้งจากโรงงานส่วนกลาง					
2.4) ระบบไฟฟ้าและไฟส่องสว่าง					
2.5) ระบบพลังงานจากการเดินท่อก๊าซ					
2.6) ระบบการป้องกันอัคคีภัย					
2.7) ระบบโรงบำบัดน้ำทิ้งส่วนกลาง					
2.8) ระบบการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย					
2.9) ระบบการดูแลสนามหญ้าและพื้นที่สีเขียวส่วนกลาง					
2.10) ภาพรวมการจัดการด้านระบบสาธารณูปโภคต่างๆ					

3) ด้านการให้บริการของหน่วยงานระบบสาธารณูปโภคต่างๆ (After services with various infrastructures and services) เน้นเรื่องประสิทธิภาพ ปริมาณของสาธารณูปโภค และประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ท่านมีความพึงพอใจเพียงใด

รายละเอียดของความพึงพอใจ	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
3.1) ถนนและทางเดินเท้ามีความเป็นระเบียบ และอยู่ในสภาพที่ดี					
3.2) ปริมาณของถนนและช่องทางจราจรมีเพียงพอ					
3.3) รางระบายน้ำและท่อระบายน้ำถูกออกแบบและจัดวางอย่างเป็นระเบียบ					

รายละเอียดของความพึงพอใจ	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
3.4) รางระบายน้ำและท่อน้ำทิ้งมีจำนวนเพียงพอต่อการระบายน้ำออก ในกรณีฉุกเฉิน เช่น น้ำท่วม					
3.5) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จรรยาและรักษาความปลอดภัยได้มาตรฐาน					
3.6) ปริมาณของเจ้าหน้าที่จรรยาและรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอ					
3.7) การบริการของเจ้าหน้าที่จรรยาในช่วงเวลาเร่งด่วนมีประสิทธิภาพดี (ระหว่าง 07.00-08.30น. / 16.00-17.30น.)					
3.8) ป้อมรักษาความปลอดภัยตามจุดต่างๆมีเพียงพอ					
3.9) ปริมาณน้ำสำรองมีเพียงพอกรณีฉุกเฉิน					
3.10) บริการฉุกเฉินรองรับกรณีประสบปัญหาน้ำประปาต่างๆทันทีทั้งที่ เช่น น้ำประปาขาดแคลน					
3.11) ปริมาณน้ำประปามีเพียงพอ					
3.12) คุณภาพของน้ำประปาดี					
3.13) น้ำทิ้งและน้ำเสียจากโรงงานมีระบบคัดแยกจากแหล่งน้ำตามธรรมชาติได้มาตรฐานดี					
3.14) การจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอ					
3.15) จำนวนของไฟฟ้าส่องสว่างริมถนนมีเพียงพอ					
3.16) การบริการของเจ้าหน้าที่ไฟฟ้ามีประสิทธิภาพ					
3.17) สถานีบริการไฟฟ้าย่อย มีปริมาณเพียงพอ					
3.18) ระบบสัญญาณโทรศัพท์ชัดเจน					
3.19) ปริมาณคู่สายโทรศัพท์ที่ให้บริการมีเพียงพอ					
3.20) การเดินสายระบบไฟฟ้าและสายโทรศัพท์มีความเรียบร้อยดี					
3.21) การขุดเจาะและวางท่อก๊าซได้มาตรฐานมีความปลอดภัย					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ภายนอกการศึ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายละเอียดของความพึงพอใจ	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
3.22) การจัดแต่งสวนและหญ้าสนามของมีความสวยงาม เป็นระเบียบ					
3.23) ปริมาณของต้นไม้และหญ้าสนามของพื้นที่สีเขียว ส่วนกลางมีเพียงพอ					
3.24) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลสวนมี ประสิทธิภาพดี					
3.25) พื้นที่ส่วนรวมโดยทั่วไปในเฟส 6-8 มีความสะอาดดี					
3.26) รถจัดเก็บขยะมูลฝอยมีบริการเพียงพอทั่วถึง					
3.27) การปฏิบัติงานของพนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยมี ประสิทธิภาพ					
3.28) ปริมาณถังขยะมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ					
3.29) ความพอใจในระบบการป้องกันอัคคีภัยซึ่งนิคมฯ อมตะนคร ที่มีทั้งรถดับเพลิงใช้น้ำและ โฟมในการดับไฟ					
3.30) จำนวนของรถดับเพลิงและอุปกรณ์บรรเทาสาธารณ ภัยมีเพียงพอ					
3.31) สถานีดับเพลิงอยู่ในระยะทางใกล้พอสำหรับรองรับ ภาวะฉุกเฉิน					
3.32) ท่านได้รับข้อมูลด้านบริการและข่าวสารใหม่ๆอย่าง สม่ำเสมอ					
3.33) ความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อรับบริการ หน่วยงานบริการสาธารณูปโภคต่างๆ					
3.34) สำนักงานบริการ/หน่วยงานสาธารณูปโภคมีจำนวน เพียงพอ					
3.35) ภาพรวมของการให้บริการ โดยทั่วไปของหน่วยงาน บริการด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ					

4) ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environment and social services) การ
ร่วมกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมปลอดภัยและกิจกรรมทางสังคม ท่านพึงพอใจเพียงใด

รายละเอียดของความพึงพอใจ	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
4.1) การควบคุมคุณภาพของสิ่งแวดล้อมและมลภาวะทางอากาศให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกรมอุตุนิยมวิทยา (กนอ.)					
4.2) ความสะอาด ร่มรื่นของพื้นที่สีเขียวของนิคมฯ					
4.3) ความใส่ใจต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานที่ทำงานในพื้นที่ และชุมชนใกล้เคียง					
4.4) ความเอาใจใส่ดูแลสังคม กิจกรรมการมีส่วนร่วมและมวลชนสัมพันธ์กับชุมชนรอบนิคมฯ ออมตะนคร เช่น การสนับสนุนการศึกษา ประเพณีลอยกระทง ฯลฯ					
4.5) ภาพรวมของกิจกรรมส่งเสริมสิ่งแวดล้อมและคุณภาพสังคมของนิคมฯ ออมตะฯ					

5) ด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่อเสริมสร้างความสมบูรณ์ของเมืองอุตสาหกรรม (Other continuous service) ท่านมีความพึงพอใจเพียงใด

รายละเอียดของความพึงพอใจ	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
5.1) การให้บริการศูนย์ติดต่อธุรกิจครบวงจร(ธนาคาร, ร้านอาหาร, ไปรษณีย์) เช่น อมตะซิตี้ พลาซ่า และ อมตะสแควร์					
5.2) การบริการด้านการศึกษาและการศึกษาต่อเนื่อง เช่น การจัดตั้งสถาบันฝึกอบรมเทคโนโลยี ไทย-เยอรมัน (TGI), วิทยาลัยการอาชีพพานทอง-อมตะนคร, โรงเรียนสาธิตเกษตรฯพหุภาษา, สถาบันรับดูแลเด็กเล็ก YWCA.					

รายละเอียดของความพึงพอใจ	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
5.3) การให้บริการสถานที่พักค้างคืนทั้งชั่วคราวและราย เดือน เช่น อมตะแมนชั่น					
5.4) การบริการด้านสถานพยาบาล เช่น อมตะเมดิคอล เซ็นเตอร์					
5.5) การให้บริการด้านกีฬาและสันทนาการ					
5.6) ภาพรวมศักยภาพที่จะพัฒนาไปสู่เมือง อุตสาหกรรม					

ตอนที่ 3 คำแนะนำของท่านเกี่ยวกับการให้บริการของนิคมฯอมตะนคร

ขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้
ผู้วิจัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวพรภรณ์ เครื่องงาม
วัน เดือน ปีเกิด	24 เมษายน 2521 ที่สงขลา
ที่อยู่	244/306 ถ. ลงหาดบางแสน อ.เมือง ชลบุรี 20130
ประวัติการศึกษา	2540 รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2552 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2549- ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทย นิปปอน เซอิกิ จำกัด