

บทคัดย่อ

วิชา บธ. : 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ
ผู้จัดทำ : นายอนุชิต บุญศิริ
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน : สิงหาคม 2544
จำนวนหน้า : 47 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ อันเป็นข้อมูลสำหรับสำนักงาน ใช้ในการปรับปรุงการปรับปรุงการให้บริการ และสามารถทราบถึงปัญหาของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 134 ตัวอย่าง โดยทำการเก็บจากผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ประกอบการของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ที่ดำรงตำแหน่ง อยู่ในระดับบริหาร พบว่าผู้ให้บริการของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี สถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมส่งออก เป็นผู้ช่วยผู้จัดการ กิจการทำการผลิตและจัดจำหน่าย และเป็นอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นส่วนมาก ผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่าผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจคือ การบริการด้านอื่น ๆ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดด้านอื่น ๆ พบว่าผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจคือ การปรับปรุงแก้ไขโรงงาน ในกรณีที่เกิดปัญหา ด้านสภาพแวดล้อม ด้านประสิทธิภาพของระบบระบายน้ำ และการป้องกันน้ำท่วม ด้านการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ความสะดวกรวดเร็วในการพิจารณาอนุญาต ก่อสร้าง ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่ายอมรับสมมติฐาน คือ การบริการด้านสภาพแวดล้อม แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาในการทำงานของผู้ใช้บริการ ส่วนที่ปฏิเสธสมมติฐาน คือ การบริการด้านสภาพแวดล้อม แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาในการทำงานของผู้ใช้บริการ ส่วนที่ปฏิเสธสมมติฐานคือ การบริการด้านอื่น ๆ แสดงว่ามีความแตกต่างกันตามระยะเวลาในการทำงานของผู้ใช้บริการ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า กลุ่มที่ 2 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ 1 คือ การบริการด้านอื่น ๆ และด้านการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต การบริการด้านอื่น ๆ พบว่า กลุ่มที่ 2 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ 1 คือ ด้านอรรถาศัยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส ของพนักงานนิคมฯ และการจัดการปรับปรุงแก้ไขของโรงงาน ในกรณีที่เกิดปัญหา การบริการด้านสภาพแวดล้อม พบว่า กลุ่มที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ 2 คือ ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่สีเขียว ในบริเวณนิคมฯ ความเหมาะสม และชัดเจนของป้ายชื่อโรงงานที่นิคมฯ จัดทำให้ ความปลอดภัยของชีวิต และทรัพย์สินภายในบริเวณนิคมฯ และความสะดวกรวดเร็วในการแก้ปัญหาเรื่องน้ำประปา ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของการบริการด้านสภาพแวดล้อมของผู้ใช้บริการ กลุ่มที่ 2 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ 1 คือ ความเหมาะสม และชัดเจนของป้ายนิคมฯ การบริการด้านการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต พบว่า กลุ่มที่ 2 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ 1 คือ ความสะดวกรวดเร็วในการพิจารณาการอนุญาตประกอบอุตสาหกรรม และความสะดวกรวดเร็วในการพิจารณาการอนุมัตินำเข้า และออก

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านความสะดวกรวดเร็วในการพิจารณาการอนุญาตก่อสร้าง ความสะดวกรวดเร็วในการพิจารณาการอนุญาตประกอบอุตสาหกรรม ความสะดวกรวดเร็วในการพิจารณา อนุมัตินำเข้าออก ความเหมาะสม และชัดเจนของป้ายชื่อโรงงานที่นิคมฯ จัดทำให้ ความเหมาะสม และชัดเจนของป้ายชื่อถนน และป้ายบอกทิศทางในบริเวณนิคมฯ คุณภาพของน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดจากระบบบำบัดน้ำเสียส่วนกลาง และความเหมาะสมของการจัดพื้นที่สีเขียวในบริเวณนิคม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับบริการด้านอื่น ดังนั้นอาจต้องมีการพิจารณาและให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้มากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากผู้บริบการยังมีความพึงพอใจในการให้บริการเหล่านี้้อยู่บ้าง แต่หากมองข้ามสิ่งต่างๆ เหล่านี้ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอาจลดต่ำลงกว่าเดิม และอาจส่งผลเสียหายต่อนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อมาเป็นลำดับ

การบริการด้านการจัดการปรับปรุงแก้ไขของโรงงานในกรณีที่เกิดปัญหา ด้านอรรถาศัยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ของพนักงานนิคมฯ ประสิทธิภาพของระบบระบายน้ำ และการป้องกันน้ำท่วม ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนภายในนิคมฯ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจัดเก็บขยะ ความปลอดภัยของชีวิต และทรัพย์สินภายในบริเวณนิคมฯ ความเหมาะสมของการจัดการจราจรภายในบริเวณนิคมฯ สภาพของพื้นผิวถนนในบริเวณนิคมฯ การกำจัดกลิ่นเหม็นจากขยะภายในบริเวณนิคมฯ การรักษาความสะอาดภายในบริเวณนิคมฯ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการค่อนข้างมากเมื่อเปรียบเทียบกับบริการด้านอื่น ดังนั้นควรรักษาคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป