

ทรงศักดิ์ สุวรรณศรี : ความคาดหวังของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดนครราชสีมาที่มี
ต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา (SERVICE QUANLITY EXPECTATION
TOWARD THE OFFICE OF INDUSTRY, NAKHANRATCHASIMA PROVINCE)
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล คอนขวา

การวิจัยเรื่องความคาดหวังของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดนครราชสีมาที่มีต่อ
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์การศึกษาสำคัญคือ 1). เพื่อวิเคราะห์ถึง
ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดนครราชสีมาที่มีต่อ
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา และ 2). เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการเพิ่มคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมาแก่โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัด
นครราชสีมา งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้
ประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดนครราชสีมาจำนวน 350 โรงงาน สุ่มกลุ่มตัวอย่าง
แบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการสุ่มแบบเป็นกลุ่ม (Cluster Random
Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิง
พรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
Deviation : S.D.) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการ Content Analysis

ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาความคาดหวังคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่าระดับความ
คาดหวังมากที่สุดคือ การตอบสนองต่อลูกค้า ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ ความ
เชื่อถือไว้วางใจได้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านการให้
ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07,4.04,3.95,3.91 ตามลำดับ เพื่อให้มีการนำผลวิจัยไปใช้
ประโยชน์ได้จริงนั้น ผู้บริหารระดับสูงควรกำกับดูแลด้านนโยบาย แผนงาน และโครงการต่างๆ ให้
เกิดระดับการรับรู้คุณภาพสอดคล้องกับระดับความคาดหวังของโรงงานอุตสาหกรรมในกำกับดูแล
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา โดยมีกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนการนำผลวิจัย
ไปใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง และควรมีการประเมินผลย้อนกลับเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการ
ให้บริการที่ดีขึ้นต่อไป

สาขาวิชา การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

ปีการศึกษา 2560

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

SONGSAK SUWANNASRI : SERVICE QUALITY EXPECTATION
TOWARD THE OFFICE OF INDUSTRY, NAKHONRATCHASIMA
PROVINCE. ADVISOR : ASSOC. PROF. KWUNKAMOL DONKWA,
Ph.D.

The objectives of this study, service quality expectation toward the Office of Industry, Nakhon Ratchasima Province, were : 1) to analyze the level of expectation of industrial factories in Nakhon Ratchasima toward the service quality provided by the Office of Industry, Nakhon Ratchasima Province; and 2) to analyze guidelines for improving service quality of the Office of Industry, Nakhon Ratchasima Province given to industrial factories in Nakhon Ratchasima. The target samples of this quantitative study included 350 entrepreneurs of industrial factories in Nakhon Ratchasima, sampled by using probability sampling method based on the cluster random sampling. Data were analyzed for descriptive statistics such as mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.), and content analysis.

The results showed that entrepreneurs of industrial factories had ‘high’ level of service quality expectation, with the mean score of 4.01. The highest expectation was on responses to the customers, which had the mean score of 4.10, followed by reliability, tangible, empathy, and assurance, with the mean scores of 4.07, 4.04, 3.95, and 3.91 respectively. Findings of this study suggested that, high-level administrators should monitor policies, plans, and projects to achieve the level of perception of quality in accordance with the level of expectation of industrial factories under the supervision of the Office of Industry, Nakhon Ratchasima, through mechanisms which drive the research into practice. There should also be a re-evaluation to improve the quality of service.

School of Construction and Infrastructure Management Student’s Signature _____

Academic Year 2017

Advisor’s Signature _____