

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมไม้ต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยะลา มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมไม้ ต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยะลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมไม้ ต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยะลา
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการแก้ไขปัญหาการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยะลา

การศึกษานี้ ใช้วิธีการศึกษาจากกลุ่มประชากร ของผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมไม้ของจังหวัดยะลา จำนวนประชากรทั้งหมด 82 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t – test และ F – test

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมไม้ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล มีเงินทุนจดทะเบียน ระหว่าง 1,500,000 – 5,000,000 บาท มีรายได้สุทธิ ระหว่าง 5,000 – 20,000 บาท มีกิจการประเภทโรงงานแปรรูปไม้ โดยใช้เครื่องจักร (โรงเลื่อยจักร) มีขนาดของโรงงาน ต่ำกว่า 50 แรงม้า และมีประสบการณ์ในการมาขอรับบริการ มากกว่า 10 ครั้ง
2. ความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมไม้ต่อการให้บริการของ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยะลา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่และด้านระบบการให้บริการ เท่ากัน อยู่ในระดับปานกลาง
3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมไม้ ต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยะลา ซึ่งได้จากการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้ประกอบการ ประเภทของกิจการอุตสาหกรรมไม้ ประสบการณ์ในการขอรับบริการ และความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ
4. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมไม้ ต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยะลา ซึ่งได้จากการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้สุทธิ และขนาดของโรงงาน

The study of “The Satisfaction of Wood Industry Entrepreneur toward the Yala Natural Resource and Environment Office Services” had the following objectives:

1. to study the satisfaction of Wood Industry Entrepreneur toward the Yala Natural Resource and Environment Office services,
2. to study factors affecting the satisfaction of Wood Industry Entrepreneur toward the Yala Natural Resource and Environment Office services,
3. to study problems, obstacle and suggestion in solving the problems of the Yala Natural Resource and Environment Office services,

This survey study used questionnaires for collecting data. The sample group consisted of 82 Wood Industry Entrepreneurs. The statistics employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation and for hypothesis testing were t-test and F-test.

Results

1. Most of them were male, aged between 41-50 years, completed Matayom Suksa level, being registered company, registered capital between 1,500,00 – 5,000,000 baht, and their income between 5,000 – 20,000 baht. They were in the mechanic transplant wood product industry, and using less than 50 horse power machine. Their experience using the service of the Yala Natural Resource and Environment Office were more than 10 times.

2. In overall, their satisfaction toward the services were at a moderate level. When considering in each part, it was found that the staff services was at a high level. However, the place and service system were at a moderate level.

3. Factors affecting their satisfaction were education level, the entrepreneur status, wood industry type, experience in receiving the services, knowledge of law, regulation and rules.

4. Factors did not affect their satisfaction were sex, age, income and industry size.