

ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของ
ผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี



สารนิพนธ์
ของ
สมภัทรา รัตนสงวนวงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2553

ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของ
ผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี



สารนิพนธ์
ของ
สมภัทรา รัตนสงวนวงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของ
ผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2553

สมภัทรา รัตนสงวนวงศ์. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัท
ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.
สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความคาดหวัง การรับรู้จริงต่อการจัดการ
สิ่งแวดล้อมของบริษัทที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร
จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาทำงาน
และสถานที่พักอาศัย เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง
และการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย
การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว การจัดการมลภาวะ และศึกษา
ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ กับความพึงพอใจโดยรวมต่อ
การจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหาร ได้แก่ การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร
ความพึงพอใจโดยรวมนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ และการเปรียบเทียบนิคม
อุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้บริหารฝ่ายบุคคลของแต่ละบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม
อมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 212 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าสถิติร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อ
ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความ
แตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุดและดันเนตต์ที่ 3 และการทดสอบค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี รายได้ 30,000 บาทขึ้นไป มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี และพักอาศัยอยู่ที่อื่นๆ เช่น กรุงเทพฯ สมุทรปราการ ฉะเชิงเทรา บางแสน และศรีราชา
2. ความคาดหวังของผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ด้านการบำบัดน้ำเสีย ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียว และด้านการจัดการมลภาวะ
3. การรับรู้จริงของผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และด้านการจัดการมลภาวะ

4. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ อยู่ในระดับดีกว่า และการเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้อยู่ในระดับสูงกว่าที่คาดหวัง

5. ผู้บริหารไม่พึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

6. ระยะเวลาที่ทำงานภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร และความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมอุตสาหกรรมอื่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

7. ผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม การจัดการบำบัดน้ำเสียโดยรวม การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริงทุกๆ ด้าน

8. การรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครด้านการจัดการขยะมูลฝอย ด้านการบำบัดน้ำเสีย ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียว และด้านการจัดการมลภาวะ มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

EXPECTATION AND PERCEPTION ON ENVIRONMENTAL MANAGEMENT AFFECTING
MANAGERS' OVERALL SATISFACTION AT AMATA INDUSTRIAL ESTATE
IN CHONBURI PROVINCE



AN ABSTRACT
BY
SOMPATTRA RATANASANGUANVONG

Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2010

Sompattra Ratanasanguanvong. (2010). *Expectation and Perception on Environmental Management affecting Managers' Overall Satisfaction at Amata Industrial Estate in Chonburi Province*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: The Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Assoc. Prof. Nak Gulid, Ph.D.

This research is aimed to study expectation and perception on environmental management affecting managers' overall satisfaction at Amata Industrial Estate in Chonburi province classified by gender, age, marital status, education level, monthly income, duration of work, and living location in order to assess managers' satisfaction by comparing between managers' expectation and perception on environmental management at Amata Industrial Estate in Chonburi province. The environmental management comprises of waste management, wastewater treatment, determination of green area, and pollution management. Moreover, the study of relationship between managers' perception and managers' overall satisfaction on environmental management is included satisfaction on environmental management, overall satisfaction toward Amata Industrial Estate compared to other Industrial Estate, and satisfaction toward Amata Industrial Estate compared to their expectation.

Sample size in this research is 212 personnel managers of a company at Amata Industrial Estate in Chonburi. Questionnaire is the tool for data collecting. Statistics for data analysis are percentage, frequency, mean and standard deviation. Difference test is applied by using t-test and one-way analysis of variance. Pair difference is analyzed by using LSD and Dunnett'T3 and Pearson product moment correlation coefficient are utilized for hypotheses testing.

The results are as follows:

1. Most managers are female, aging between 31 and 40 years old, single, holding bachelor degree or below, earning monthly income at 30,000 baht or higher, having duration of work between one and five years and living in other provinces such as Bangkok, Samutprakarn, Chachoensao, Bangsaen, and Sriracha.
2. Managers' expectation toward overall environmental management at Amata Industrial Estate is at high levels in all categories such as waste management, wastewater treatment, determination of green area, and pollution management.

3. Managers' perception toward overall environmental management at Amata Industrial Estate is at moderate levels in all categories such as of waste management, wastewater treatment, determination of green area, and pollution management.

4. Managers' overall satisfaction toward environmental management at Amata Industrial Estate in category of environmental management at Amata Industrial Estate is at moderate levels; category of satisfaction toward Amata Industrial Estate compared to other Industrial Estate is at higher levels; and category of satisfaction toward Amata Industrial Estate compared to their expectation is at higher than expected.

5. Managers are not satisfied with overall environmental management by comparing between their expectation and their perception toward environmental management at Amata Industrial Estate with statistical significance of 0.01 levels.

6. The difference in duration of work at Amata Industrial Estate influences overall satisfaction toward environmental management at Amata Industrial Estate in Chonburi in category of environmental management at Amata Industrial Estate in Chonburi, and overall satisfaction toward Amata Industrial Estate compared to other Industrial Estate differently with statistical significance of 0.01 levels.

7. Managers at Amata Industrial Estate have the difference in expectation and perception in category of overall waste management, overall wastewater treatment, determination of green area, and pollution management with statistical significance of 0.01 levels. The expectation is greater than perception in all categories.

8. Perception toward environmental management at Amata Industrial Estate in Chonburi in category of waste management, wastewater treatment, determination of green area, and pollution management has positively moderate correlated to overall satisfaction toward environmental management at Amata Industrial Estate in Chonburi with statistical significance of 0.01 levels.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุณิสร์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุง ในการจัดทำงานวิจัยทุกขั้นตอนให้งานสารนิพนธ์มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา ที่ให้ความกรุณาในการเป็นผู้เชี่ยวชาญและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่เสียสละเวลาในการให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขคุณภาพเครื่องมือของการวิจัยครั้งนี้ และได้ชี้แนะถึงข้อบกพร่องของเครื่องมือและวิธีแก้ไขเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ในโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตภาคพิเศษทุกท่านที่ได้มอบวิชาความรู้อันเป็นทุนชีวิตให้แก่ผู้วิจัย รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการภาควิชาบริหารธุรกิจคณะสังคมศาสตร์ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ที่คอยช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดจนเพื่อนๆ การจัดการรุ่น 9 (Ex-MBA 9) และผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำ ปรึกษา และให้ความช่วยเหลือในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ด้วยดี

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา บรรพบุรุษ ญาติพี่น้อง บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดี และมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

สมภัทรา รัตนสงวนวงศ์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
	ความสำคัญของการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย	2
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	6
	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	7
	สมมติฐานในการทำวิจัย	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์	10
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	13
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	17
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	24
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม.....	27
	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับนิคมอุตสาหกรรม.....	36
	นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร.....	43
	เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51
3	วิธีดำเนินการวิจัย	55
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	55
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
	ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	61
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
	การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	63
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	65

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	72
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	72
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	122
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการศึกษาค้นคว้า	122
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	126
การอภิปรายผล	136
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	140
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	142
บรรณานุกรม	144
ภาคผนวก	148
ภาคผนวก ก	149
ภาคผนวก ข	152
ภาคผนวก ค	158
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	160

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 กลุ่มอุตสาหกรรมแต่ละประเภท	56
2 แสดงผลค่าครอนบาค (Cronbach)	62
3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)	68
4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงาน และสถานที่พักอาศัย	74
5 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และสถานที่พักอาศัย (จัดกลุ่มใหม่)	76
6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของ ผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	78
7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของผู้บริหาร ต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	80
8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวม ของผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร	83
9 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของ ผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร	84
10 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศโดยใช้ Levene's test	87
11 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการ สิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนก ตามเพศ	88
12 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test.....	89
13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการ สิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนก ตามอายุ	90
14 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพโดยใช้ Levene's test...	92
15 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการ สิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนก ตามสถานภาพ	92

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's test	94
17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการ สิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนก ตามระดับการศึกษา	95
18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับรายได้รวมต่อเดือนโดยใช้ Levene's test	96
19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการ สิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนก ตามรายได้รวมต่อเดือน	97
20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการ สิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนก ตามรายได้รวมต่อเดือน	98
21 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับระยะเวลาที่ทำงานโดยใช้ Levene's test	99
22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการ สิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนก ตามระยะเวลาที่ทำงาน	100
23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการ สิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนก ตามระยะเวลาที่ทำงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ใช้ Least significant difference (LSD)	101
24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการ สิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนก ตามระยะเวลาที่ทำงาน	102

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการ สิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนก ตามระยะเวลาที่ทำงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ใช้ Dunnett's T3	103
26 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของผู้บริหารที่มีสถานที่พักอาศัยโดยใช้ Levene's test	104
27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการ สิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนก ตามสถานที่พักอาศัย	105
28 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้จริงต่อการจัดการ สิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนด พื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะ	107
29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย, การบำบัดน้ำเสีย, การกำหนดพื้นที่สีเขียว, และการจัดการมลภาวะ กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการ จัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	109
30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย, การบำบัดน้ำเสีย, การกำหนดพื้นที่สีเขียว, และการจัดการมลภาวะ กับความพึงพอใจโดยรวมของนิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ	112
31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย, การบำบัดน้ำเสีย, การกำหนดพื้นที่สีเขียว, และการจัดการมลภาวะ กับความพึงพอใจโดยรวม เปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	114
32 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	117

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า	8
2 ระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ	15
3 แสดงแบบจำลองทฤษฎีการรับรู้	17
4 แสดงแบบจำลองการรับรู้	20
5 ทางเลือกการประเมินคุณภาพ	21
6 มิติทางสิ่งแวดล้อม	30
7 มิติทรัพยากรที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ใช้ในการจัดการเพื่อความยั่งยืนของระบบ สิ่งแวดล้อม	32



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบัน ปัญหาภาวะสิ่งแวดล้อมได้ส่งผลกระทบต่อโลกเป็นอย่างมาก ซึ่งก่อให้เกิดมลพิษในอากาศ ภาวะโลกร้อน ซึ่งในอุตสาหกรรมการผลิตจะส่งผลกระทบเป็นอย่างมากในการก่อให้เกิดมลภาวะ หากไม่มีการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมและเพียงพอ โดยเฉพาะในเขตนิคมอุตสาหกรรม

บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทพัฒนาและจัดการด้านนิคมอุตสาหกรรม โดยมีนิคมอุตสาหกรรมสองแห่งตั้งอยู่บนพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก (Eastern Seaboard) และสร้างนิคมอุตสาหกรรมภายใต้แนวคิดเมืองสมบูรณ์แบบ ซึ่งเป็นทั้งสถานที่ทำงานและที่พักอาศัย ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีโรงงาน 454 โรงงานที่ได้เปิดดำเนินงานและอยู่ระหว่างการก่อสร้างและนิคมอุตสาหกรรม อมตะซิตี้ จังหวัดระยอง มีโรงงาน 97 โรงงานที่ได้เปิดดำเนินงานและอยู่ระหว่างการก่อสร้าง

บริษัทฯ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติ และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยนิคมอุตสาหกรรมทั้งสองแห่งได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 14001 และดำเนินการตามกฎหมายการกำจัดของเสียโดยไม่ปล่อยออกสู่ภายนอก (Zero-Discharge Waste Management) โดยการจัดการน้ำและกากของเสีย มีการบำบัดน้ำเสีย และนำน้ำทั้งหมดกลับมาใช้รดน้ำต้นไม้ อีกทั้งมีพื้นที่สีเขียวที่ไม่ได้จัดไว้เพื่อคนทำงานเท่านั้น แต่เพื่อการอยู่ร่วมกันของสิ่งมีชีวิตและต้นไม้ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการประกอบกิจการด้านธุรกิจควบคู่ไปกับการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบๆ พื้นที่ที่มีความคาดหวังว่าจะได้รับดูแลจากผู้ประกอบการธุรกิจในพื้นที่ เช่น ด้านการรณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ ด้านการส่งเสริมสวัสดิการ คุณภาพชีวิต และพัฒนาศักยภาพของบุคคลากรในสถานประกอบการ ด้านการเผยแพร่ความรู้และนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นจากการประกอบการของบริษัทฯ และความรู้ทางด้านการประกอบธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตของท้องถิ่นชุมชนรอบนิคมฯ

จากที่กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัท ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยเหตุที่เลือกศึกษานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่ต้นแบบของทางกลุ่มอมตะ และมีความพร้อมทางด้านต่างๆ เช่นด้านสาธารณูปโภค ด้านการขนส่งซึ่งสะดวกทั้งทางน้ำ ทางบก ทางอากาศ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีโรงงานขนาดใหญ่จำนวนมากได้ตัดสินใจเลือกนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเป็นฐานการผลิต ซึ่งทำให้เกิดชุมชนขนาดใหญ่จำนวนมากอยู่โดยรอบๆ นิคม

อุตสาหกรรม ผลจากการวิจัยครั้งนี้ จะช่วยให้ผู้บริหารของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เข้าใจถึงความคาดหวังและความต้องการที่แท้จริงของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารในการวางแผนด้านกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดและการจัดการไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาทำงาน และสถานที่พักอาศัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยด้านการจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยด้านการจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ ได้พิจารณาในการพัฒนาสภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวัง และเพิ่มความพึงพอใจโดยรวมสูงสุดให้กับบริษัทภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. ผลจากข้อมูลต่างๆ ที่เกิดจากการรับรู้จริง เพื่อนำไปพัฒนาและนำไปแก้ไขปรับปรุงผลที่เกิดจากการรับรู้ต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร
3. เพื่อนำไปพัฒนาและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริษัทฯ ได้มีผลการดำเนินเป็นไปตามเป้าหมาย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้จริง ต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม

ของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยมีการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบุคคลของแต่ละบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 454 บริษัท ซึ่งทราบจำนวนประชากรแน่นอน [ที่มา ฝ่ายการตลาด บริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2552]

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารฝ่ายบุคคลของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน 454 คน ดังนั้น ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane's ดังสูตรต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2549: 178)

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95

แทนค่า

$$n = \frac{454}{1 + (454 \times 0.05^2)}$$

$$n = 212.64$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 คน เพิ่มสำรองกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 5% เท่ากับ 10 คน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (No probability sampling) ดังนี้

1. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota sampling) โดยแจกแจงตามประเภทของอุตสาหกรรม และกำหนดสัดส่วนเท่าๆ กัน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 222 ตัวอย่าง ซึ่งจะได้สัดส่วนแต่ละประเภทของอุตสาหกรรม ดังนี้

ตารางกลุ่มอุตสาหกรรมแต่ละประเภท

กลุ่มอุตสาหกรรม	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Auto motive	37
Steel /Metal / Plastic	37
Electronics	37
Cons. Goods, Healthcare	37
Chemical & Related	37
Service and Infrastructure	37
รวม	222

ที่มา: ฝ่ายการตลาด บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2552

2. วิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience) โดยใช้แบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี

1.2.2 31 – 40 ปี

1.2.3 41 – 50 ปี

1.2.4 51 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพ

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.3.3 หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรี

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน

1.5.1 10,001 – 20,000 บาท

1.5.2 20,001 – 30,000 บาท

1.5.3 30,001 บาท ขึ้นไป

1.6 ระยะเวลาที่ทำงาน

1.6.1 1 – 5 ปี

1.6.2 6 – 10 ปี

1.6.3 11 ปีขึ้นไป

1.7 สถานที่พักอาศัย

1.7.1 ภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

1.7.2 บริเวณโดยรอบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

1.7.3 ภายในตัวเมืองชลบุรี

1.7.4 อื่นๆ โปรดระบุ _____

2. ความคาดหวัง ของผู้บริหารต่อสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัด

ชลบุรี

2.1 การจัดการขยะมูลฝอย

2.2 การบำบัดน้ำเสีย

2.3 การกำหนดพื้นที่สีเขียว

2.4 การจัดการมลภาวะ

3. การรับรู้จริง ของผู้บริหารต่อสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
 - 3.1 การจัดการขยะมูลฝอย
 - 3.2 การบำบัดน้ำเสีย
 - 3.3 การกำหนดพื้นที่สีเขียว
 - 3.4 การจัดการมลภาวะ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **นิคมอุตสาหกรรม** หมายถึง เขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรมและกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวข้อง โดยมีการพัฒนาและบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก และระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ให้แก่ผู้ที่เข้ามาลงทุนตั้งโรงงาน
2. **ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้จัดการฝ่ายบุคคลซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานต่างๆ ในบริษัท เป็นผู้ที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
3. **ความคาดหวัง (Expectation)** หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึกของผู้บริหารที่คาดคะเนหรือคาดหวังล่วงหน้าเกี่ยวกับบริการที่ผู้ใช้บริการคาดว่าจะได้รับ
4. **การรับรู้จริง (Perception)** หมายถึง ความรู้สึกของผู้บริหาร ซึ่งได้รับโดยการสัมผัสมองเห็น รู้สึก จากสภาพความเป็นจริงว่าเป็นอย่างไร
5. **ความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม** หมายถึง ความพึงพอใจจากความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยนำความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมมาเปรียบเทียบกัน และสามารถประเมินความพึงพอใจได้ ดังนี้
 - 5.1 ถ้าความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง แสดงว่า ผู้บริหารไม่พอใจ
 - 5.2 ถ้าความคาดหวังเท่ากับการรับรู้จริง แสดงว่า ผู้บริหารพึงพอใจ
 - 5.3 ถ้าความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้จริง แสดงว่า ผู้บริหารพอใจอย่างมากหรือชื่นชอบยิ่ง
6. **สิ่งแวดล้อม** หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการและบุคลากรที่ทำงานภายในนิคมฯ ทั้งนี้หมายถึง ทำเลที่ตั้ง การ

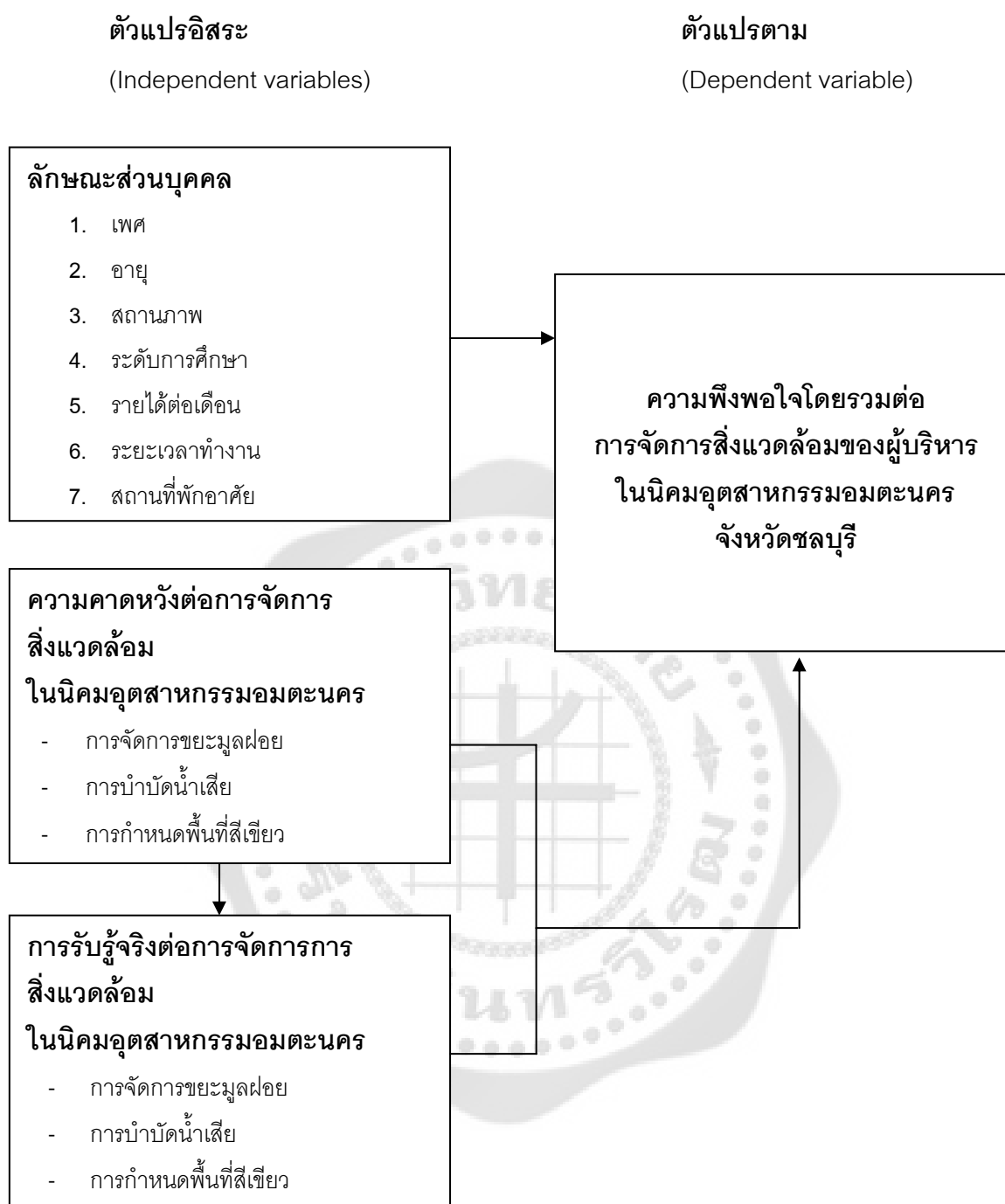
คมนาคม ระบบสาธารณูปโภค โครงสร้างพื้นฐาน สถานที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและ กิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้ที่ทำงานภายในนิคมอุตสาหกรรม

7. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีต่อการได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ซึ่งจะมีผลต่อการทำงาน ต่อสภาพร่างกายและด้านจิตใจที่ดีของผู้บริหารที่ทำงานภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี รวมทั้งการได้สร้างกิจกรรมต่างๆ ทำให้เกิดประโยชน์ภายในนิคมอุตสาหกรรม ส่งผลสร้าง คุณภาพชีวิตและสร้างความสัมพันธ์อันดีของผู้ที่ทำงานภายในนิคมฯด้วย

กรอบแนวความคิดงานวิจัย (Conceptual Framework)

กรอบแนวความคิดในการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ของบริษัท ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยมีกรอบแนวความคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้





ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานในการทำวิจัย

1. ผู้บริหารที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงาน และสถานที่พักอาศัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

2. ความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ด้านการจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะ

3. การรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย, การบำบัดน้ำเสีย, การกำหนดพื้นที่สีเขียว, และการจัดการมลภาวะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้จริง ต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม
6. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับนิคมอุตสาหกรรม
7. นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร
8. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์

ก่อนที่นักสังคมวิทยาจะมาสนใจศึกษาเรื่องเกี่ยวกับประชากร (Population) นั้น นักคณิตศาสตร์ นักเศรษฐศาสตร์ และนักการเมืองให้ความสนใจเรื่องนี้มาก่อนแล้ว แต่เมื่อนักสังคมวิทยาเข้ามาศึกษาเรื่องของประชากร นักสังคมวิทยาจะให้ความสำคัญกับปัจจัยทางสังคม เช่น ขนาดของประชากร องค์ประกอบของประชากร การกระจายตัวของประชากร และการเปลี่ยนแปลงของประชากร สาเหตุที่นักสังคมวิทยาหันมาให้ความสนใจศึกษาเรื่องของประชากรเพราะนักสังคมวิทยาเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงทางประชากรมีผลกระทบที่สำคัญต่อบุคลิกภาพ โครงสร้างสังคม และวัฒนธรรม

ประชากรศาสตร์ (Demography) เป็นการศึกษาเชิงปริมาณเกี่ยวกับประชากร โดยใช้ข้อมูลจากการสำมะโนประชากร (Census) เพื่อศึกษาจำนวนของประชากร ความหนาแน่นของประชากร การกระจายตัวของประชากร (<http://www.dpt.go.th/Sub-web/itdb/txt/pop/urban5.htm>) ราชบัณฑิตยสถาน (2524: 272) ให้คำนิยามของคำว่า “ประชากร” ไว้ 2 ความหมายดังนี้

ในวิชาประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง จำนวนคนทั้งหมดในพื้นที่แห่งหนึ่ง ในช่วงระยะเวลาหนึ่งหรือในขณะใดขณะหนึ่ง

ในวิชาสถิติ หมายถึง คน หรือ สัตว์ หรือ สิ่งของ ซึ่งอยู่ในข่ายที่จะได้รับการศึกษา หรือ สุ่มตัวอย่าง

ประชากรศาสตร์ หมายถึง ศาสตร์ที่ทำการศึกษเกี่ยวกับ ขนาดหรือจำนวนของคน ที่มีอยู่ในแต่ละสังคม ภูมิภาค และระดับโลก นอกจากนี้ยังศึกษาเกี่ยวกับการกระจายตัว ของประชากร และองค์ประกอบต่างๆ ของประชากร (<http://www.dentistry.kku.ac.th/comdent/564404people/index.htm>)

ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง ศาสตร์ศึกษาเกี่ยวกับขนาด ส่วนประกอบ การกระจายตัว และการเปลี่ยนแปลงของประชากร (ลัดนา วัฒนะชีวะกุล. <http://www.mathstat.mju.ac.th/demography/chapter1.ppt>)

1. ขนาดประชากร (Size) หมายถึง จำนวนสมาชิกหรือบุคคลทั้งหมดที่ประกอบขึ้นเป็นประชากร ณ พื้นที่หนึ่ง ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเพื่อทราบขนาดของประชากรใน อดีต ปัจจุบัน และอนาคต

2. ส่วนประกอบประชากร (Composition) คุณลักษณะของสมาชิกในกลุ่มประชากรนั้น โดยคุณลักษณะพื้นฐานคือ อายุและเพศ บางครั้งจะเรียกว่าโครงสร้างทางเพศและอายุ ซึ่งจะเป็นการพิจารณาว่าประชากรที่เราศึกษานั้นประกอบด้วย เพศชายและหญิงเท่าไร คิดเป็นอัตราส่วนอย่างไร และจะแบ่งตามกลุ่มได้อย่างไร ในการแสดงให้เห็นโครงสร้างอายุและเพศจะใช้วิธีวาดแผนภูมิวงในแนวนอนซ้อนกันขึ้นไป และเรียกแผนภูมินี้ว่า ปิรามิดประชากร

3. การกระจายตัว (Distribution) หมายถึง ประชากรที่ศึกษานั้น อาศัยอยู่ในพื้นที่ใดบ้าง นอกจากนี้ยังเป็นการศึกษาว่าอะไรเป็นสาเหตุของ การกระจายตัว

4. การเปลี่ยนแปลงประชากร (Population Change) หมายถึง การที่ขนาด ส่วนประกอบและการกระจายตัวของประชากร ในพื้นที่หนึ่งๆ เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยมีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของประชากรคือปัจจัยตามธรรมชาติ ได้แก่ การเกิด การตายและปัจจัยนอกเหนือธรรมชาติ ได้แก่ การย้ายถิ่น

พรทิพย์ วรจิโกคาทร (2529: 312-315) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้รับสารที่วิเคราะห์ ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป โดยมีความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็มีการวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่มีอายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรม นั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรม ก็ยิ่งยากขึ้น การวิจัย โดยเมเปิล (Maple) เจนิส, และเรฟ (Janis; & Rife. 1980) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคน จะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น อายุยังมี

ความสัมพันธ์ของข่าวสารและสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกันก็มีความต่างกัน โดยจะพบว่า ภาษาใหม่ๆ แปลกๆ จะพบในคนหนุ่มสาวสูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

1. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

2. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเนื่อง ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ. 2539: 41)

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือเพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Will, Goldhabers; & Yates. 1980) นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกัน ในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจ

สารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาดำรงจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลารว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

ดังนั้น จึงสรุปความหมายของประชากรศาสตร์ คือการบ่งบอกของลักษณะประชากรไม่ว่าจะเป็นคน สัตว์ สิ่งของ ในพื้นที่นั้นๆ ที่ต้องการศึกษาเป็นอย่างไร ซึ่งรวมถึงขนาด จำนวนประชากร เพศ อายุ รายได้ การศึกษา อาชีพ หรือลักษณะประชากรทางด้านอื่นๆ ที่ต้องการศึกษา

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างเดียว แต่จะรวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทัศนคติและค่านิยม จากการศึกษา พบว่ามีผู้ให้ความหมาย ความคาดหวังไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

สุรวงศ์ จันทน์อม (2529: 54-55) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่า สิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นตรงตามความเชื่อหรือ คาดการณ์ล่วงหน้าหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน หากความคาดหวังนั้นประสบ ความสำเร็จหรือถูกต้อง จะมีเจตคติที่ดีหรือมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากความคาดหวังจาก เป้าหมายไปสู่การปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความคาดหวัง (ความเป็นไปได้) ที่ว่าถ้ามีความพยายามแล้ว ย่อมนำไปสู่การกระทำ แม้การกระทำที่เสร็จจะไม่บรรลุเป้าหมาย เพราะงานยากเกินไปหรือประเมินค่า ไม่เพียงพอหรือบุคคลขาดความชำนาญ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (2552: 129) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้า (Consumer expectation) เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการหรือคาดหวังว่าจะได้รับจากผลิตภัณฑ์ ความคาดหวังเกิดจาก ประสบการณ์ และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ เช่น จากเพื่อน จากนักการตลาด และจากข้อมูลคู่แข่ง เป็น ต้น ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของ ผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกคาก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูง กว่าความคาดหวังมาก ลูกคาก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก ถ้านักการตลาดนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์เกินความเป็นจริง จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความคาดหวังในผลิตภัณฑ์นั้นสูงเกินจริง และเมื่อ ผู้บริโภคพบว่าการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความไม่พอใจ ดังนั้นสิ่งที่สำคัญ ที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จคือ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ตามผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ หรือการ

ทำงานของผลิตภัณฑ์ ที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ซื้อ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total customer satisfaction) ไม่ควรสร้างความคาดหวังให้กับลูกค้าสูงเกินไป แต่ควรหาวิธีการที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจ พึงพอใจอย่างมาก หรืออย่างน้อยที่สุดก็ควรทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

พาราสุรามาน (ปาริชาติ หัตถแสน. 2549: 12; อ้างอิงจาก Parasuraman; Zeithaml; & Berry 1988: 16) ได้กล่าวว่า ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง ทศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆ ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่าจะมีความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง จากการศึกษาพบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการดังต่อไปนี้ (Lovelock. 1996: 123-125)

1. ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการจะมีความผันแปรในสถานการณ์ที่ต่างต่างกัน เช่น ความคาดหวังต่อการบริการให้คำปรึกษาจากบัญชีเกี่ยวกับการขอคืนภาษีจะแตกต่างจากความคาดหวังต่อการขอคำปรึกษาจากสัตวแพทย์ในการรักษาสัตว์เลี้ยง นอกจากนั้นความคาดหวังของลูกค้าต่อผู้ให้บริการแต่ละรายในอุตสาหกรรมเดียวกันยังมีความแตกต่างกัน เช่น ลูกค้าจะคาดหวังว่าจะไม่มีการบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้าจะคาดหวังว่าจะต้องมีบริการอาหารในการบริการของเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น

2. ความคาดหวังของลูกค้าจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่ต่างต่างกัน เช่น กลุ่มผู้ชายกับกลุ่มผู้หญิง กลุ่มคนหนุ่มสาวกับกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในโรงงานกับกลุ่มพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน เป็นต้น นอกจากนั้นยังพบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคยังแตกต่างกันในแต่ละประเทศ เช่น ผู้โดยสารรถไฟในประเทศ Greece อาจยอมรับได้หากรถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดหลายชั่วโมง แต่ใน Switzerland จะวัดเวลาที่รถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดเป็นวินาที

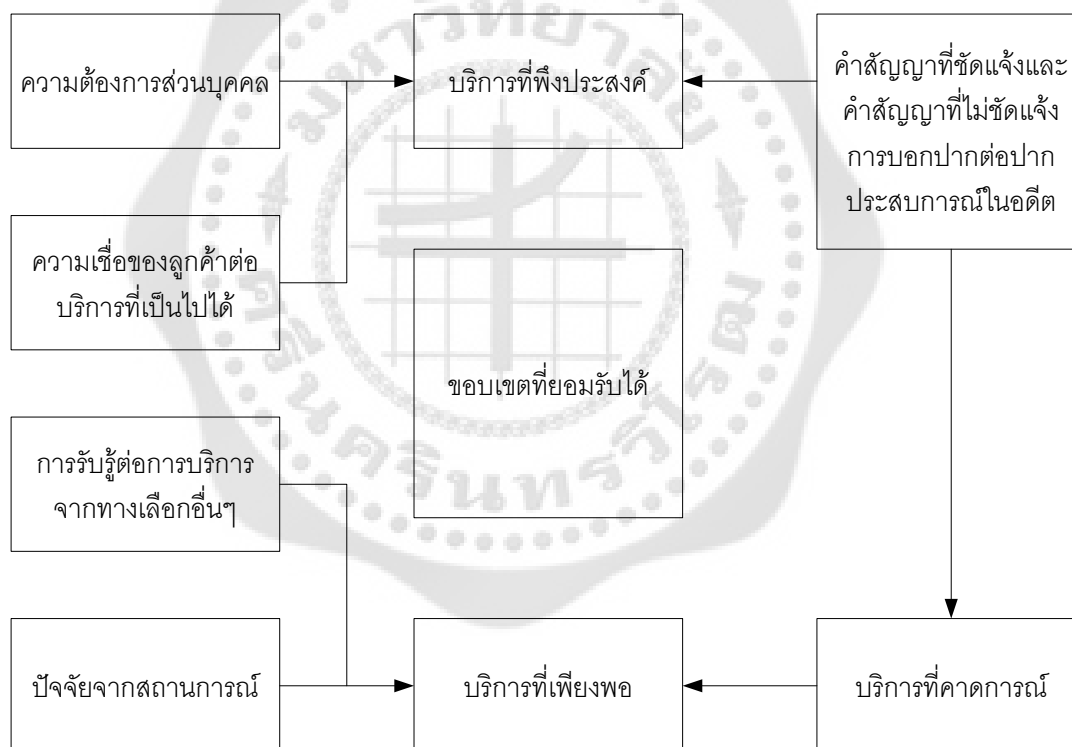
3. ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์จากการรับบริการจากผู้ให้บริการรายต่างๆ ซึ่งแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือจากผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกันในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อน แต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ต่อการบริการที่มีความเกี่ยวข้องมาก่อน ลูกค้าจะเปรียบเทียบจากความคาดหวังก่อนซื้อ (Pre-purchase Expectations) ซึ่งจะเกิดจากปัจจัยด้านต่างๆ เช่น การบอกปากต่อปาก การโฆษณา หรือการนำเสนอของพนักงานขาย

ซาบิน (ปาริชาติ หัตถแสน. 2549: 14; อ้างอิงจาก Sabin. 1994) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า พฤติกรรมของผู้ดำรงตำแหน่งใดก็ตาม มักจะแสดงออกโดยการอาศัยความนึกคิด

คาดคะเนว่า ผู้อื่นเป็นว่าดำรงตำแหน่งนั้นควรปฏิบัติเช่นไร เป็นแนวทางในการประพุดิปฏิบัติ ส่วนมากผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งมักจะสังเกตหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งอื่นแล้วก็จะหน้าที่ให้กับตำแหน่งของตนเอง ตามลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่ง การสังเกตและการคาดคะเนไม่ตรงกับผู้ดำรงตำแหน่งมักไม่สบายใจเวลาดำเนินการอย่างไรลงไปตรงกับการคาดคะเน ความไม่สบายใจเช่นนี้มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ด้วย

องค์ประกอบของความคาดหวัง (The component of customer expectations)

ความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบพื้นฐานซึ่งแตกต่างกัน ได้แก่ บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) บริการที่เพียงพอ (Adequate service) บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) และขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอยู่ระหว่างบริการที่พึงประสงค์และการบริการที่เพียงพอ (Christopher, Vandermerwe; & Lewis. 1996: 125-128)



ภาพประกอบ 2 ระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ

ที่มา: Lovelock et al. (1996). *Service Marketing*. P.137.

บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) คือ สิ่งที่ถูกคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับ ระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถทำได้ เป็นบริการที่ถูกคาดหวังว่าจะได้รับ อย่างไรก็ตาม แม้ว่า

ลูกค้าต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของตน แต่ลูกค้าก็绝不会คาดหวังอย่างไร้เหตุผล เนื่องจากพวกเขาเข้าใจดีว่า บริษัทไม่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีระดับความคาดหวังต่อการบริการอีกระดับหนึ่งคือ ระดับของการบริการที่เพียงพอ (Adequate service) ซึ่งหมายถึงระดับต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยจาก ความรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่นๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในแต่ละครั้ง พบว่าในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลายๆ ทาง ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการก็จะสูง ในขณะเดียวกันถ้าลูกค้ารู้สึกว่าไม่มีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่นๆ ไม่สามารถให้บริการได้ ความคาดหวังของลูกค้าก็จะต่ำลง

ระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียง จะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของลูกค้า และจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าต่อการรับบริการ พบว่าลูกค้าจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ต่อผู้ให้บริการรายต่างๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันแตกต่างกัน เช่น ในธุรกิจร้านอาหาร ลูกค้าจะคาดหวังต่อการบริการของภัตตาคารแตกต่างจากความคาดหวังต่อร้านฟาสต์ฟู้ด สำหรับร้านฟาสต์ฟู้ดลูกค้าจะคาดหวังในเรื่อง การได้รับอาหารถูกต้องตามที่สั่ง ความรวดเร็วในการทำอาหาร การเสิร์ฟในอุณหภูมิที่ถูกต้อง และสภาพแวดล้อมที่สะอาด แต่ลูกค้าคาดหวังมากกว่านั้นเมื่อรับการบริการจากภัตตาคาร เช่น ลูกค้าจะคาดหวังถึงบรรยากาศที่ดี พฤติกรรมในการบริการของพนักงาน วิธีในการเสิร์ฟอาหาร เป็นต้น

บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) คือระดับของการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในขณะที่ลูกค้ากับผู้ให้บริการกำลังเผชิญหน้ากันในการบริการใดบริการหนึ่ง บริการที่คาดการณ์จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์ (Adequate service) หากลูกค้าคาดการณ์ว่าจะได้รับการบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ลดลงระดับของความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ก็จะลดลงตามไปด้วย เช่น การเข้าแถวยาวๆ เพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์เป็นเวลา 15 นาทีในวันหยุด ไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการบริการที่ต่ำกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดว่าจะต้องมีคนมารอแถวมากในวันหยุด แต่ลูกค้ารู้สึกว่า การเข้าแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ในวันธรรมดาเป็นเวลา 10 นาที เป็นการบริการที่ต่ำกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดการณ์ว่าวันธรรมดามีคนมาชมภาพยนตร์ไม่มากนัก

เมื่อแบ่งแยกระดับบริการที่พึงประสงค์ออกจากระดับบริการที่พอเพียง จะได้ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอธิบายได้ว่า ระดับบริการที่เพียงพอคือระดับต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พอใจ หากต่ำกว่าระดับนี้ลูกค้าก็จะเกิดความสับสนและไม่พอใจการ

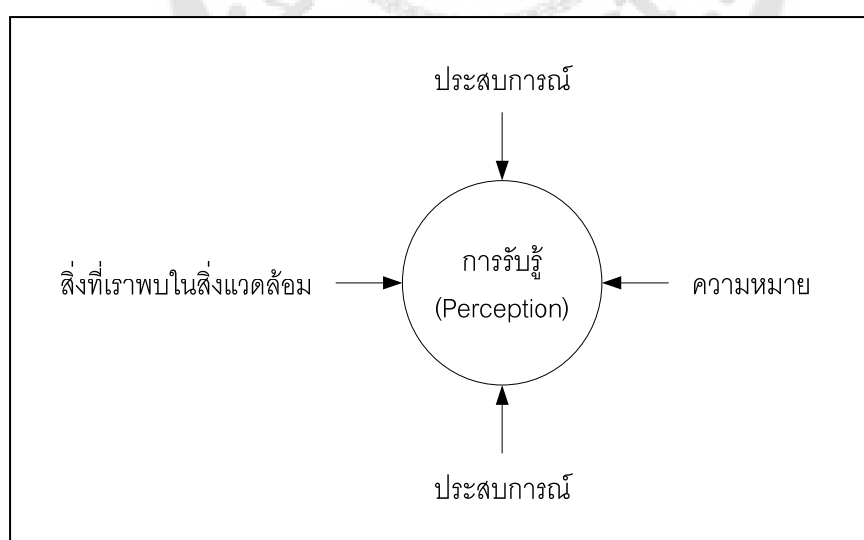
บริการ หากระดับของการบริการสูงกว่าระดับบริการที่เพียงพอก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกประหลาดใจและพึงพอใจ การบริการที่เหนือกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์คือ การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนั่นเอง

ความคาดหวังเป็นทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมายที่เราคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งความคาดหวังของแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มเป้าหมาย จะผันแปรแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล ความคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ หากได้รับการตอบสนอง ตรงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ก็จะเกิดความพึงพอใจ หรือบริการที่เราได้รับ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ในการรับรู้ (Perceive) สิ่งที่เกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเรานั้น เรามองจากสายตาของเราเป็นหลัก เป็นการมองจากประสบการณ์ของตัวเรา และตีความหมายสิ่งที่เราประสบโดยอาศัยประสบการณ์ของตัวเราเป็นเกณฑ์

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เราพบเห็นในสิ่งแวดล้อม ส่วนความหมาย (Meaning) คือ สิ่งที่เกิดจากกระบวนการตีความหมาย หรือการรับรู้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เราจะตีความหมายต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งที่เรารับรู้ (Meaning) หรือตีความหมาย (Interpret) สิ่งนั้นอย่างไรในการรับรู้และตีความหมายสิ่งที่เราได้พบนั้น เรากระทำโดยอาศัยประสบการณ์ของเรา ประสบการณ์ของเรามีอิทธิพลการรับรู้และความหมายของเราต่อสิ่งที่เราพบ ซึ่งเขียนเป็นรูปได้ในลักษณะดังนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงแบบจำลองทฤษฎีการรับรู้

ที่มา: วาสนา จตุพร. (2547). ความคาดหวังและการรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวที่มีต่องานสัปดาห์สะพานข้ามแม่น้ำแคว: หน้า 15.

ความหมายการรับรู้ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ ดังนี้

จำเนียร ช่วงโชติ; และคณะ (2515: 2) กล่าวว่า การรับรู้คือ การสัมผัสที่มีความหมาย การรับรู้เป็นการแปลหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายหรือที่รู้จักเข้าใจ ซึ่งในการแปลหรือตีความนี้จำเป็นที่อินทรีย์จะต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม หรือความชัดเจนที่มีมาแต่หนหลัง

โสภา ชูพิกุลชัย (2517: 181) กล่าวว่า การรับรู้ คือกระบวนการที่อินทรีย์ต่างๆ พยายามที่จะแสดงความรู้สึกจากสิ่งที่ตนได้รับ ออกมาในรูปของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งหรือในรูปของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีความหมาย

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2518: 116) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า คือ อาการของจิตใจรับเอาผลของการสัมผัสต่างๆ คลุกเคล้าปะปนกันตามความรู้สึกเก่า แล้วทำให้เกิดการรับรู้อะไรเป็นอะไร

เตโช สนวนานนท์ (2518: 19) กล่าวว่า การรับรู้หมายถึงการที่ร่างกายรับสิ่งเร้าต่างๆ ที่มาเข้าทางประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่ง แล้วตอบสนองต่อสิ่งเร้าเหล่านั้นๆ ออกมา

ประนอม สโรธมาน (2520: 52) การรับรู้เป็นกระบวนการของการที่เราสัมผัสได้ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หมายถึงการแปลหรือตีความการรับรู้ความรู้สึกที่ได้มาออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย หรือที่เรา รู้จักที่เราเข้าใจ

วารินทร์ สายโอบเอื้อ; และสุนีย์ ธีรดากร (2522: 37) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการทางสมองในการแปลความหมายของข้อมูลที่ได้รับจากการสัมผัส ทำให้ทราบว่าสิ่งเร้าที่เราสัมผัสนั้นเป็นอะไร มีลักษณะอย่างไร และมีความหมายอย่างไร โดยอาศัยประสบการณ์เดิมช่วยในการแปลความหมายออกมา

ไพบุลย์ เทวรักษ์ (2523: 22) กล่าวว่า การรับรู้ คือกระบวนการตีความสิ่งเร้าจากการสัมผัสของอวัยวะสัมผัสต่างๆ ทั้งนี้ ต้องอาศัยประสบการณ์เดิม หรือการเรียนรู้ หรือการคิด

วัชร ทรัพย์มณี (2526: 42) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า คือ การตีความหมายของการรับสัมผัสออกเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีความหมาย ซึ่งการตีความนั้นจะต้องอาศัยประสบการณ์หรือการเรียนรู้

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2530: 70) การรับรู้ คือ กระบวนการที่อินทรีย์หรือสิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อมโดยผ่านทางประสาทสัมผัส เริ่มจากใช้อวัยวะสัมผัสสิ่งเร้า และจัดระบบสิ่งเร้าใหม่ภายในระบบการคิดในสมองแล้วจึงแปลความหมาย ในขั้นแปลความหมายนี้จะใช้ประสบการณ์เก่าเป็นพื้นฐานการแปลความหมาย

สุรางค์ จันทรเฒ (2524: 107) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้เป็นข้อๆ ดังนี้

1. การรับรู้คือ การจัดระบบการรวบรวมและตีความหมายจากการสัมผัส
2. การรับรู้คือ กระบวนการที่สิ่งมีชีวิตรับเอาเรื่องราวต่างๆ โดยอาศัยอวัยวะรับสัมผัสเป็น

สื่อกลาง

3. การรับรู้หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองสิ่งเร้าดังนี้

“สิ่งเร้า → การรับรู้ → การตอบสนอง”

บาร์ทเลย์ (Bartley. 1969: 11-19) การรับรู้คือ การตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้มาจากอวัยวะรับสัมผัส

แกร์ริสัน; และมากูน (Garrison; & Magoon. 1972: 637) ให้ความหมายว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งสมองตีความหรือแปลความหมายข้อมูลที่ได้จากการสัมผัสของร่างกายกับสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งเร้าทำให้ทราบว่าสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมที่เราสัมผัสนั้นเป็นอะไร มีความหมายอย่างไร มีลักษณะอย่างไร ฯลฯ การที่เราจะรับรู้สิ่งเร้าที่มาสัมผัสได้นั้นจะต้องอาศัยประสบการณ์ของเราเป็นเครื่องช่วยในการตีความหมายหรือแปลความหมาย

ลินเซย์, ฮอล;และทอมสัน (Lindzey, Hall; & Thomson. 1975: 90-135) “การรับรู้” ถือว่าเป็น กระบวนการจิตวิทยาพื้นฐานของบุคคล เพราะถ้าปราศจากซึ่งการรับรู้แล้วบุคคลจะไม่สามารถมี “ความจำ” “ความคิด” หรือ “การเรียนรู้” การรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ เป็นขั้นตอนดังนี้ บุคคลรับพลังงานจากสิ่งเร้าซึ่งจะเร้าประสาทสัมผัส ประสาทสัมผัสจะเข้ารหัสพลังงานนั้นผ่านมาทางเส้นประสาท และเส้นประสาทจะส่งข้อมูลต่อไปยังสมองซึ่งขั้นสุดท้ายของกระบวนการจะเป็นการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้านั้นๆ

กู๊ด (Good. 1973: 413) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง การมีความรอบรู้ในเรื่องที่เกี่ยวกับสิ่งเร้าภายนอกที่ประสบเป็นประจำ เช่น วัสดุ สถานการณ์ต่างๆ ความสัมพันธ์ต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากสิ่งเร้าดังกล่าว เราความรู้สึก

เคนเตอร์ (Kendter. 1974: 124) ได้ให้ความหมายการรับรู้ไว้ 2 ประการ คือ กระบวนการตีความจากสิ่งที่ได้สัมผัสและการเตรียมเพื่อการตอบสนอง

โรบินส์ (Robbins. 1988: 356) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความรู้สึกประทับใจของตนเองเพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

ลินเกรน; และแฮร์วี (Lindgren; & Harvey. 1981: 292) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้คือการตอบสนองโดยการแสดงออกซึ่งเป็นผลมาจากการสัมผัส และในการแสดงออกนั้นต้องใช้ความรู้ความสามารถในการแปลความหมายจากสัมผัสนั้น

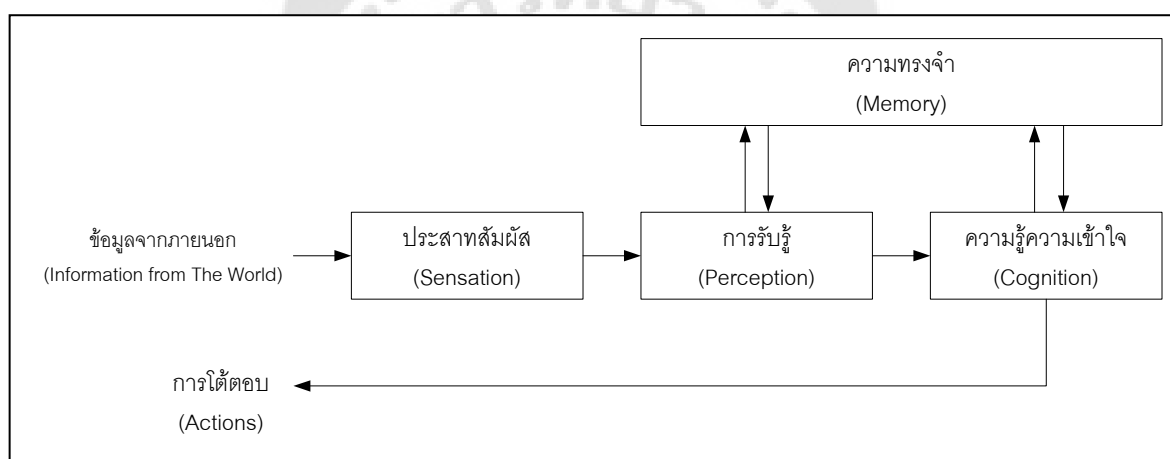
โกลเด็นสัน (Goldenson. 1984: 543) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นการรู้ถึงวัตถุสิ่งของ ความสัมพันธ์และเหตุการณ์ต่างๆ โดยการสัมผัสและกิจกรรมเหล่านี้ทำได้โดยใช้อวัยวะรับสัมผัสและแปลความหมายสิ่งเร้า

จากการให้ความหมายของการรับรู้พอจะสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง การแปลความหรือให้ความหมายกับสิ่งที่เราได้รับ โดยผ่านประสาทสัมผัส และการรับรู้นี้มีอิทธิพลนำไปสู่การกระทำต่างๆ ของบุคคลตามกระบวนการรับรู้ดังนี้

1. สิ่งเร้าหรือข้อมูลกระทบอวัยวะสัมผัส ส่งผ่านเข้าสู่สมอง
2. สมองแปลความหรือให้ความหมายออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจโดยอาศัย
 - 2.1 ปัจจัยภายใน ได้แก่ คุณสมบัติที่อยู่ภายในตัวของผู้รับรู้
 - 2.2 ปัจจัยภายนอก ได้แก่ คำแนะนำ คำสั่งสอน

กระบวนการของการรับรู้

การรับรู้ (Perception) คือกระบวนการที่อวัยวะรับความรู้สึกหรือตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม (Donal.Mc Burner/virginia B.Collings 1984: 366)



ภาพประกอบ 4 แสดงแบบจำลองการรับรู้

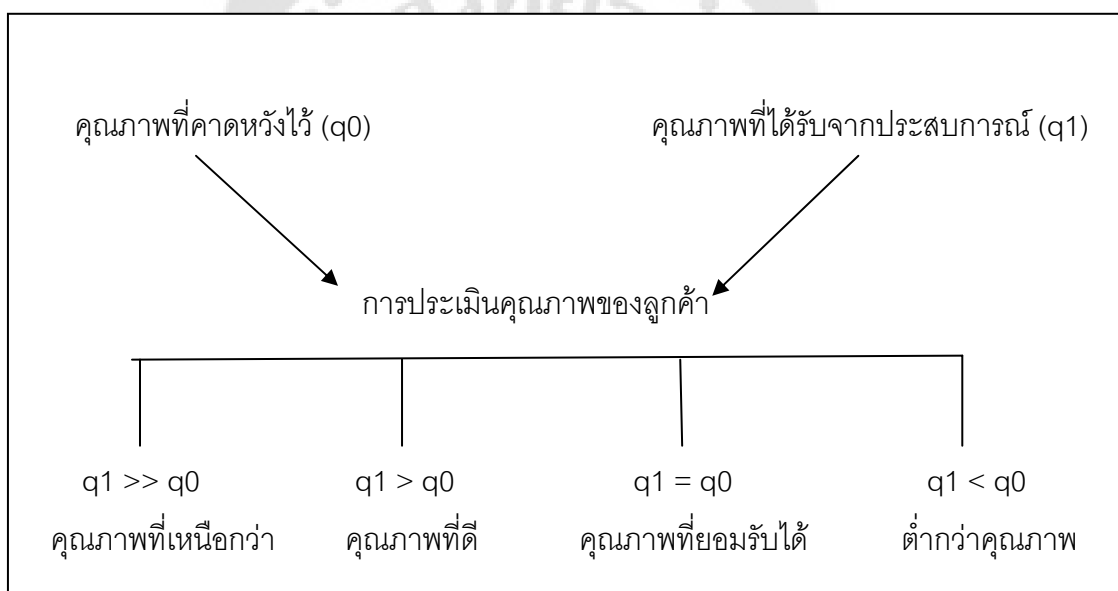
ที่มา: McBurner; & collings (1984). *Service Marketing*. P. 366

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งเริ่มต้นจากการรับข้อมูลจากภายนอกของประสาทสัมผัสต่างๆ (Sensation) ข้อมูลจะถูกส่งไปแลกเปลี่ยนกับข้อมูลจากความทรงจำเดิมที่มี (Memory) จากนั้นจึงประมวลออกมาเป็นความเข้าใจ (Cognition) และส่งผลออกมาเป็นการตอบโต้ (Action) ในที่สุด

ข้อมูลที่ได้รับในแต่ละวันเป็นเพียงส่วนหนึ่งของข้อมูลจำนวนมหาศาลที่มีอยู่รอบตัว เพราะในช่วงเวลาหนึ่งๆ จะมีสิ่งเร้าจากภายนอกจำนวนน้อยมากที่มีอิทธิพลต่อเรา เนื่องจากเราจะเลือกให้ความสนใจต่อสิ่งเร้าจากภายนอกที่มีความสำคัญที่สุดในช่วงเวลานั้นและจะเพิกเฉยต่อข้อมูลอื่นๆ ที่

เหลือ เช่น เราจะเพิกเฉยต่อเสียงลมจากเครื่องปรับอากาศที่ตั้งอยู่ตลอดเวลา แต่เมื่อมีเสียงที่ดังผิดปกติดังขึ้นจากเครื่องปรับอากาศเราก็จะให้ความสนใจทันที เสียงดังจากเครื่องปรับอากาศได้กลายเป็นสิ่งรบกวนที่มีความสำคัญที่สุดในขณะนั้น พบว่าเมื่อเกิดความสนใจสิ่งรบกวนจากภายนอกที่มากระตุ้นแล้ว ก็จะเกิดกระบวนการทางด้านจิตวิทยาระหว่างสมองและประสาทสัมผัสที่รับข้อมูลจากสิ่งรบกวนที่มีความสำคัญที่สุดในขณะนั้น ข้อมูลซึ่งประสาทสัมผัสรับจากสิ่งรบกวนด้านอื่นๆ ก็จะถูกสกัดกั้นไม่ให้มีการส่งผ่านข้อมูลไปยังสมอง ด้วยเหตุนี้เราจึงไม่เกิดความสับสนจากข้อมูลจำนวนมาก ซึ่งส่งผ่านมาจากประสาทสัมผัสต่างๆ (Statt. 1997: 47)

สมิท; และ ฮุสตัน (ปาริชาติ หัตถะแสน. 2549: 23; อ้างอิงจาก Smith; & Huston. 1983) กล่าวว่า มีผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้าหลังจากที่มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการ 4 ประการคือ ต่ำกว่าคุณภาพ คุณภาพที่ยอมรับได้ คุณภาพที่ดี และคุณภาพที่เหนือกว่า ดังภาพ



ภาพประกอบ 5 ทางเลือกการประเมินคุณภาพ

ที่มา: Smith; & Huston. (1983). *Script-Based Evaluation of Satisfaction with Service*.

จากภาพประกอบ 5 สามารถแปลผลทางเลือกการประเมินคุณภาพของลูกค้าออกมาได้ดังนี้

1. ต่ำกว่าคุณภาพ แสดงถึง การรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์ของลูกค้าน้อยกว่าความคาดหวังไว้เป็นผลทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในบริการที่ได้รับ
2. คุณภาพที่ยอมรับได้ แสดงถึง ลูกค้ารับรู้คุณภาพจากประสบการณ์ได้เท่ากับความคาดหวังไว้ ถ้าผู้รับบริการต้องการทำให้ลูกค้ามีความสุขกับการใช้บริการคุณภาพที่ระดับนี้อาจจะไม่เพียงพอ

3. คุณภาพที่ดี แสดงถึงลูกค้ารับรู้คุณภาพจากประสบการณ์สูงกว่าความคาดหวัง ซึ่งเป็นผลให้ลูกค้าสนใจที่ยังใช้บริการต่อไป และมากกว่านั้นยังก่อให้เกิดการประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากไปยังลูกค้ากลุ่มอื่น

4. คุณภาพที่เหนือกว่า แสดงถึงการรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์เกินกว่าความต้องการจริงลูกค้า ซึ่งทำให้เกิดความประทับใจในการบริการและยินยอมที่จะจ่ายแพงในการใช้บริการ

จำเนียร ช่างโชติ (2515: 3) กระบวนการของการรับรู้ต้องประกอบด้วย

1. การสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัส รับสิ่งเร้า หรือสิ่งเร้าผ่านเข้ามากระทบกับอวัยวะสัมผัสต่างๆ เพื่อให้บุคคลรับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว

2. การแปลความหมายจากอาการสัมผัส คือ ส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การแปลความนั้นถูกต้องเพียงใด ซึ่งต้องอาศัยสติปัญญา ความเฉลียวฉลาด การสังเกต การตั้งใจ สนใจและคุณภาพจิตใจของบุคคลในขณะนั้น

3. การใช้ความรู้เดิม หรือประสบการณ์ที่ผ่านมาเพื่อช่วยแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำหน้าที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้ว โดยอดีต ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมมีความสำคัญมากในการแปลความหมาย และในการแปลความหมายได้ดีต้องมีคุณลักษณะดังนี้ คือ เป็นความรู้ที่แน่นอนถูกต้อง ชัดเจน และต้องมีปริมาณมาก หมายถึง มีความรู้หลายๆ อย่างจึงจะช่วยแปลความหมายได้สะดวก

สถิต วงศ์สวรรค์ (2525: 77) ได้กล่าวถึงลำดับขั้นของกระบวนการรับรู้ไว้ว่า การรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องเป็นไปตามขั้นตอน ดังนี้

1. สิ่งเร้ามากระทบสัมผัสของอินทรีย์
2. กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลาง ซึ่งมีศูนย์กลางอยู่ที่สมอง
3. สมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจ โดยอาศัยความรู้เดิม ประสบการณ์เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ ปทัสถาน บุคลิกภาพ เซวณปัญญา

สถิต วงศ์สวรรค์ (2525: 79-105) ลักษณะของผู้รับรู้ การที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งใดก่อนหลังมากน้อยอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะผู้รับรู้ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะผู้รับรู้แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านกายภาพ เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ ระดับการศึกษา ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ทำให้การรับรู้ต่างกันออกไป

2. ด้านจิตวิทยา เช่น ความจำ ความพร้อม สติปัญญา การสังเกตพิจารณา ความสนใจ ตั้งใจ ทักษะ ค่านิยม วัฒนธรรม ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้เดิม

ลักษณะของสิ่งเร้า คุณสมบัติของสิ่งเร้าเป็นปัจจัยภายนอกที่ทำให้คนเราเกิดความสนใจที่จะรับรู้หรือทำให้การรับรู้ของคนเราคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ได้แก่

1. ความใกล้ชิดกับสิ่งเร้า

2. ความคล้ายคลึงกันของสิ่งเร้า
3. ความต่อเนื่องกันของสิ่งเร้า
4. สภาพและพื้นฐานการรับรู้

ประเภทของการรับรู้ทางสังคม

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2527: 228-239) การรับรู้ทางสังคมแบ่งออกเป็น 4 ประการคือ

1. การรับรู้ทางอารมณ์ หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ
2. การรับรู้ลักษณะของบุคคล ต้องอาศัยข้อมูล 3 ประการประกอบกันคือ
3. ลักษณะทางกายภาพ พฤติกรรมและคำบอกเล่า
4. การรับรู้ภาพพจน์ของกลุ่มบุคคล หมายถึง มโนภาพหรือมโนคติของสิ่งต่างๆ ตามที่บุคคลรับรู้เป็นภาพที่อยู่ในความคิดหรือจินตนาการของบุคคล และบุคคลสามารถบอกลักษณะของภาพเหล่านั้นให้ผู้อื่นทราบได้ด้วย

การรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคม เป็นการตีความหรือแปลความหมายสิ่งต่างๆ หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ตามความเชื่อตนเอง เพื่อให้เกิดความเข้าใจและอธิบายสิ่งต่างๆ เหล่านั้นได้ การรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคมขึ้นอยู่กับสาเหตุ 2 ประการคือ

1. ระดับการรับรู้ หมายถึง บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เชาวนปัญญา หรือความเฉลียวฉลาดแตกต่างกัน ย่อมจะตีความหรือแปลความหมายต่อสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป
2. การเปลี่ยนการรับรู้ คือ ถ้าผู้มีการรับรู้ต่ำ โดยมีโอกาสสนทนาหรืออภิปรายกับผู้ที่มีระดับการรับรู้สูง ก็อาจจะถูกผู้ที่มีระดับการรับรู้สูงเปลี่ยนแนวคิดหรือแนวการรับรู้ได้

เสาวลักษณ์ ทรงสงวน (2540: 17-18) การรับรู้ของบุคคลนั้นมีทั้งการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง การรับรู้บุคคลอื่น การรับรู้สังคม โดยสังคมเป็นตัวเร้าในลักษณะที่ก่อให้เกิดประสบการณ์ ซึ่งเป็นผลของการทำงานของระบบประสาทสัมผัส และมีสภาพการรับรู้ประสบการณ์มีทั้งที่เป็นความรู้สึก ความรู้สึกนี้จะบรรยายเป็นคำพูดไม่ได้ หรือประสบการณ์ที่อธิบายเป็นคำพูดได้และสามารถถ่ายทอดเป็นคำพูดได้ และถ่ายทอดให้ผู้อื่นฟังได้ หรือในลักษณะของประสบการณ์ที่เป็นนามธรรม เป็นประสบการณ์ที่อธิบายเป็นคำพูดได้ยาก แต่สามารถที่จะอธิบายลักษณะของพฤติกรรมที่แสดงถึงประสบการณ์นี้ได้

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น จึงพอจะรวบรวมวิธีการวัดการรับรู้ได้เป็นข้อๆ ดังต่อไปนี้

1. การสังเกต ซึ่งบาร์อน และเบิร์น (กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ 2527: 244; อ้างอิงจาก Baron; & Byrne. 1980: 93-104) ได้กล่าวถึงวิธีการสังเกตการรับรู้ของบุคคลเป็น 4 วิธี คือ
 - 1.1 พิจารณาที่ใบหน้าของบุคคลว่ามีการแสดงออกทางสีหน้าอย่างไร
 - 1.2 สังเกตที่สายตาหรือแววตา
 - 1.3 พิจารณาที่บุคลิกภาพ อากัปกริยา ท่าทางของร่างกาย

1.4 พิจารณาที่เจตนาของบุคคลว่า พฤติกรรมที่เขาแสดงออกมามีเจตนาอย่างไร

2. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นข้อๆ ดังนี้

2.1 แบบสอบถามที่มีคำถามเป็นข้อความที่มีเพียงความคิดเดียว โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบว่า เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ใช่ ไม่ใช่ ถูก ผิด ซึ่งในบางครั้งอาจจะมีคำว่า ไม่แน่ใจอยู่ด้วยก็ได้

2.2 แบบสอบถามที่คำถามมีตัวเลือกหลายประเด็นตามสเกล เป็นคำถามที่มีประโยคคำถาม และมีคำตอบที่แบ่งระดับการรับรู้ว่ามีน้อยเพียงใดออกเป็น 5 หรือ 7 ระดับ หรืออื่นๆ เช่น น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด หรือเห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย

2.3 แบบสอบถามที่มีคำถามแบบใช้ความหมายของคำตรงกันข้าม เป็นการใช้คำหรือวลีที่มีความหมายตรงข้ามกันเป็นคู่ๆ โดยมีสเกลวัดตามแนวนอน แล้วให้ผู้ตอบเลือกตอบตามสภาพการรับรู้ที่มีต่อเรื่องนั้นๆ

2.4 การใช้แบบสอบถาม และเครื่องมือทางจิตวิทยา โดยผู้ทำการทดสอบเสนอสิ่งเร้าแก่ผู้ถูกทดสอบ เพื่อให้แสดงพฤติกรรมหรือคำตอบออกมา สิ่งเร้าเหล่านั้นอาจจะเป็นรูปภาพหรือสิ่งของอื่นก็ได้ แบบทดสอบทางจิตวิทยามีหลายประเภท คือ Roschank Ink Blot Test และ Thematic Appreciation Test (TAT) ซึ่งเป็นวิธีให้ผู้ถูกทดสอบระบายความในใจจากการให้ดูภาพที่สร้างขึ้นอย่างไม่แจ่มชัด

การรับรู้ เป็นกระบวนการตีความจากสิ่งที่เรสัมผัส เป็นที่รู้จัก ที่เข้าใจ โดยใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้ว และการที่เราจะตีความหมายจากการรับรู้ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละคน และการเข้าใจความหมายของสิ่งที่เราเห็นแล้วเอามาขยายความ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (2552: 129) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สัมพันธ์กับความคาดหวังของเขา (Schiffman; & Kanuk. 2007: G-2) หรือเป็นความรู้สึกของบุคคล (ลูกค้า) ว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า (Kotler; & Keller. 2009: 164)

นาวาอากาศตรีหญิงมารินา ลิ้มตระกูล (2544: 10) ความพึงพอใจ คือ สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคล ซึ่งบางครั้งมองเห็นได้ยาก

นาวาอากาศโทหญิงมิ่งขวัญ กัลยา (2544: 8) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหน้าที่ของการปฏิบัติงานที่ยอมรับ หรือรับรู้ของผลิตภัณฑ์นั้น และความคาดหวังของลูกค้าด้วยเหตุที่ความพอใจในระดับสูงนำไปสู่ความภักดีของลูกค้าในระดับสูงขึ้น ทำให้องค์กรหลายแห่งมุ่งไปที่การสร้าง ความพึง

พอใจสูงสุดต่อลูกค้า ซึ่งคุณภาพของสินค้าหรือบริการจะเป็นสิ่งที่บอกให้ทราบถึงความสามารถในการสนองความพึงพอใจ หรือความจำเป็น ซึ่งคุณภาพสูงสุดจะเป็นกุญแจสำคัญสู่การสร้างมูลค่าและการสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า

กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์ (2545: 19) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเกิดเป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ประทับใจ ที่มีต่อสิ่งนั้นๆ โดยเมื่อพอใจสิ่งใดแล้วก็จะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยเข้าร่วมกับกิจกรรม อุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาที่กระทำให้งิจกรรมนั้น

เอกอนันต์ ศรีเปารยะ (2541: 5) ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติในทางบวกต่อปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

สาธิตา สุวรรณเดชา (2541: 5) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถความต้องการให้แก่บุคคลนั้น แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของบุคคลย่อมมีแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

ธนาภรณ์ เมทนีสุดดี (2543: 14) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ

วิลาวรรณ คุณเจริญ (2544: 13) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

เบนจามิน (Benjamin.1977: 27) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

หลุยส์ จำปาเทศ (2533: 35) ความพึงพอใจ เป็นความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด การแสดงออก

จารุศรี ศิริธำคาวุธ (2445: 8) ความพึงพอใจ เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป หรือกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่แสดงออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluation Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา (Non Reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

วิโรจน์ สารรัตน์ (2543: 96) กล่าวว่า กระบวนการจูงใจเป็นสิ่งที่ทำได้ยากและสลับซับซ้อน เนื่องจากเหตุผลต่อไปนี้

1. บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมีหลากหลายวิธี แม้จะเป็นความต้องการอันเดียวกัน
3. การกระทำของบุคคลไม่คงเส้นคงวา เปลี่ยนแปลงง่าย
4. บุคคลมีปฏิกิริยาต่อความล้มเหลวในการตอบสนองความต้องการที่ต่างกัน

มาสโลว์ (วิโรจน์ สารัตนะ (2543: 99-101; อ้างอิงจาก Hellriegel; & Slocum. 1982; Staw. 1983; Dumham. 1984) จากทฤษฎีความต้องการเชื่อว่า ความต้องการของมนุษย์สามารถจัดลำดับขั้นได้ 5 ขั้น และเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่สนใจอีก ซึ่งความต้องการ 5 ขั้นของมาสโลว์ ประกอบด้วย

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

ความต้องการทางร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อเมื่อความต้องการทุกอย่างของบุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย Maslow ชี้ให้เห็นว่าบุคคลใดก็ตาม ที่ยังอยู่ในสภาวะขาดอาหาร ความปลอดภัย การเข้าสังคม และความมีชื่อเสียงแล้ว บุคคลจะมีความต้องการอาหารมากกว่าสิ่งใดๆ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

ความต้องการที่อยู่ระดับสูงขึ้นไปจะมีความสำคัญต่อเมื่อ ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยเป็นการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บป่วย และความสูญเสียทางเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

เมื่อความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล บุคคลที่มีนิสัยชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความต้องการดังกล่าวนี้เป็นความต้องการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs)

ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงเป็นความต้องการระดับสูง ความต้องการความมั่นใจตนเองทางความรู้ ความสามารถ ความต้องการการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น และความต้องการทางสถานภาพ เป็นต้น

5. ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs)

ความต้องการความสมหวังของชีวิตเป็นความต้องการระดับสูง ความต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของเขาเอง บุคคลจะผลักดันชีวิตของเขาเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดใน

เขาคาดหวังเอาไว้ และสิ่งเหล่านี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของเขาเอง เมื่อเขาต้องการที่จะเป็นอะไร เขาจะพยายามเป็นไปให้ได้

มาสโลว์ กล่าวว่า ความต้องการในแต่ละลำดับขั้น จะมีความคาดหวังกันอยู่ หรืออาจเกิดความต้องการหลายลำดับขั้นในเวลาเดียวกัน

จากคำจำกัดความทั้งหลายดังกล่าวข้างต้น อาจพอที่จะสรุปความหมายของ “ความพึงพอใจ” ได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งความเชื่อของแต่ละบุคคล เพื่อสนองตอบสิ่งเร้าภายนอกความต้องการหรือไม่ ในมุมมองของความเป็นเหตุเป็นผล บนพื้นฐานของประสบการณ์ที่สั่งสมมา ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมีหลายระดับ บางครั้งอาจเป็นเรื่องของอารมณ์ส่วนบุคคลด้วย ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายในว่าชอบหรือไม่

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

เกษม จันทรแก่ (2545: 15) การจัดการสิ่งแวดล้อม หมายถึง การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยจะทำอะไรก็ได้ แต่ต้องไม่ให้เกิดอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม กล่าวอย่างง่าย ๆ ก็คือการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นการกำหนดกิจกรรมที่จะทำ ซึ่งจะเป็นกิจกรรมใดก็ได้ และกิจกรรมเหล่านั้นต้องไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม เมื่อดำเนินการไปแล้วทั้งระบบนั้นสามารถจะเอื้ออำนวยให้มวลมนุษย์ พืช และสิ่งแวดล้อมอื่นดำรงอยู่อย่างถาวรต่อไป

ยูเนสโก (วินัย วีระวัฒนานนท์. 2530: 1; อ้างอิงจาก ยูเนสโก. ม.ป.ป.) ได้ให้คำจำกัดความว่า สิ่งแวดล้อม คือสิ่งที่อยู่รอบตัวมนุษย์ทั้งที่เป็นธรรมชาติ และมนุษย์สร้างขึ้นรวมทั้งสิ่งแวดล้อมทางสังคมด้วย

ลีปพนนท์ เกตุทัต (2534: 1) ให้ความหมายว่า สิ่งแวดล้อม คือ สิ่งที่มีชีวิต สิ่งที่ไม่มีชีวิต ปรากฏอยู่โดยรอบ สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อาศัยพึ่งพากันในบางโอกาสนับตั้งแต่สิ่งมีชีวิตเซลล์เดียวจนกระทั่งถึงสัตว์หลายเซลล์ และสิ่งมีชีวิตสีเขียวในระยะเริ่มต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้อาศัยรวมกันเป็นเพียงกลุ่มเล็กๆ เมื่อเวลาผ่านไปนานขึ้นกลุ่มเล็กๆ เหล่านี้ก็เริ่มซับซ้อนมากขึ้น และขยายใหญ่ขึ้นเกิดปฏิสัมพันธ์ (interaction) บ่อยขึ้น บางคราวก็เกิดขัดแย้ง (conflict) ขึ้นทั้งนี้เนื่องจากสิ่งมีชีวิตทุกชนิดต้องการบริโภคเพื่อความอยู่รอด สิ่งมีชีวิตบางชนิดบริโภคทรัพยากรธรรมชาติโดยตรง บางชนิดบริโภคสิ่งมีชีวิตด้วยกันเองอีกต่อ

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (2540: 13) ให้ความหมายสิ่งแวดล้อมคือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่รอบตัวมนุษย์ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่เป็นรูปธรรม (จับต้องและมองเห็นได้) และนามธรรม (วัฒนธรรม แบบแผน ประเพณี ความเชื่อ) มีอิทธิพลเกี่ยวข้องถึงกัน เป็นปัจจัยในการเกื้อหนุนซึ่งกัน ผลกระทบจากปัจจัยหนึ่งจะมีส่วนเสริมสร้างหรือทำลายอีกส่วนหนึ่งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

เจल्ली (เกษม จันทรแก้ว, 2530: 294; อ้างอิงจาก Jally. 1979: 16) ให้ความหมายของการจัดการสิ่งแวดล้อม คือ การจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติ หรือทรัพยากรที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อใช้ได้อย่างเหมาะสม เป็นการสนองความต้องการพื้นฐานเป็นอย่างน้อยหรือมากกว่านั้น แต่ต้องเหลือให้ใช้ในอนาคตตลอดไปด้วย

โบลันด์ (ปัทมน จิตต์วาทิน, 2541: 23; อ้างอิงจาก Boland. 1992: 4) ได้ให้คำจำกัดความของการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management) ว่าหมายถึง การจัดการกิจกรรมต่างๆ ภายใต้ความสามารถที่จำกัดในการปรับตัวเองของสิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงปัจจัยทางนิเวศวิทยา เป็นการบริหารกิจการเพื่อความอยู่รอด ผลกำไร ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเน้นการป้องกันมากกว่าการแก้ไข

ประสิทธิ์ นิรัตศยกุล (2532: 7) ให้ความหมายว่า การจัดการสิ่งแวดล้อม หมายถึง การจัดการที่เน้นถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการจัดการภายใน ซึ่งจะต้องเตรียมแผนการดำเนินการให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป หรือตอบโต้ภาวะการแข่งขันได้อย่างรวดเร็ว โดยมีการจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม

สรุปได้ว่าสิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่เป็นทั้งรูปธรรมและนามธรรม ที่มีลักษณะทางกายภาพ ชีวภาพ และสังคม ที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ซึ่งเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ และมนุษย์ได้สร้างขึ้นและทุกสิ่งทุกอย่างนั้นเกี่ยวโยงสัมพันธ์กันเป็นระบบ หากสิ่งแวดล้อมใดได้รับผลกระทบไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอื่นเสมอ

ประเภทของสิ่งแวดล้อม

สิ่งแวดล้อมตามความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถจำแนกเป็นประเภทต่างๆ ได้ ซึ่งมีนักวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมเสนอแนวคิดในการจำแนกไว้ ดังจะนำเสนอพอเป็นตัวอย่างดังนี้

อัลแมน; และเคมเมอร์ส (สุชนภา สำเนียงสูง. 2546: 17; อ้างอิงจาก Ailmanand; & Chamers. 1984: 4) สิ่งแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ

1. สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ เช่น ภูเขา หุบเขา มหาสมุทร อุณหภูมิของอากาศ ฝนตก เป็นต้น
2. สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น บ้าน ชุมชน เป็นต้น

เต็มดวง รัตนทัศนีย์ (2539: 40-41) ได้แบ่งสิ่งแวดล้อมออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ (natural environment) คือ สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ได้แก่ ป่าไม้ ภูเขา แร่ธาตุ ซึ่งแบ่งย่อยออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ (biological environment) ได้แก่ สิ่งมีชีวิตทั้งหลาย เช่น พืช พรรณธรรมชาติ ป่าไม้ สัตว์ป่า มนุษย์

1.2 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่ไม่มีชีวิต ได้แก่ ภูเขา แม่น้ำ ดิน ลมฟ้าอากาศ ภูมิประเทศ อุณหภูมิ ธรณีลักษณะ เป็นต้น

2. สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น (manmade environment) คือ สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นมาเพื่อเป็นปัจจัยในการดำเนินชีวิต หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์และเป็นแบบแผนในการดำเนินชีวิต แบ่งออกเป็น 2 ชนิด

2.1 สิ่งแวดล้อมที่เป็นกายภาพ (physical – feature environment) ได้แก่ บ้านเรือน ถนน รถยนต์

2.2 สิ่งแวดล้อมที่เป็นมโนภาพ (abstract environment) ได้แก่ แบบธรรมเนียม ประเพณี สังคม การเมือง วัฒนธรรม ระบบเศรษฐกิจ

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (2540: 13) ได้แบ่ง สิ่งแวดล้อมทั้งระบบไว้ 2 ประเภท คือ

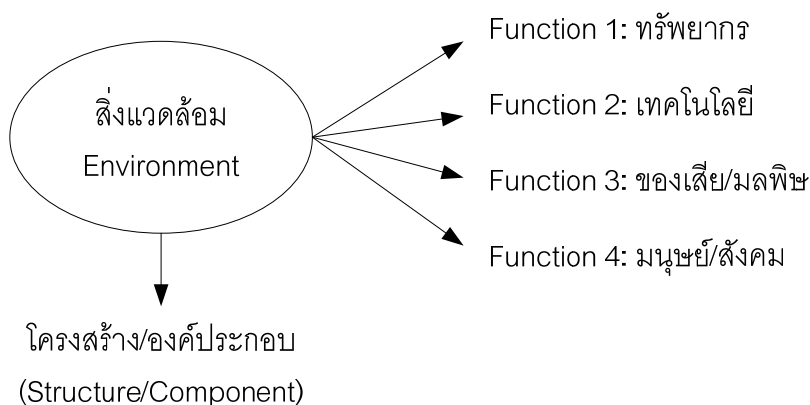
1. สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เช่น ป่าไม้ ภูเขาทุกประเภท ดิน น้ำ อากาศ ทรัพยากร

2. สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ชุมชนเมือง สิ่งก่อสร้างโบราณสถานศิลปกรรม ธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม

มิติทางสิ่งแวดล้อม

สิ่งแวดล้อมมีการรับรู้ในเชิงมิติได้หลายมิติ ดังที่นักวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมได้เสนอไว้ดังนี้

เกษม จันทร์แก้ว (2547: 8-16) ได้ให้ความหมายของมิติสิ่งแวดล้อมไว้ดังนี้ มิติ(dimension) หมายถึง ภาพที่แสดงบทบาท/หน้าที่ ซึ่งมีขนาด หรือวัดได้ การมองสิ่งแวดล้อมให้เป็นมิติหรือเป็นภาพแสดงบทบาท/หน้าที่ เป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นพื้นฐานนำไปสู่ การให้จำนวน (quantifying) ต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องเป็นทั้งโครงสร้างและบทบาท/หน้าที่ของสิ่งแวดล้อมที่เป็นตัวแสดงมิติที่สามารถวัดขนาดได้ การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างและบทบาท/หน้าที่ จะต้องสามารถให้ขนาดของการเปลี่ยนแปลงนั้น อีกทั้งต้องบ่งบอกให้ได้ว่าโครงสร้างและบทบาท/หน้าที่ที่ปรากฏในปัจจุบัน (existing) จะแตกต่างจากภาวะธรรมชาติหรือค่ามาตรฐานอย่างไร อันจะนำไปสู่การประเมินสถานภาพและศักยภาพสิ่งแวดล้อมได้ อย่างไรก็ตามสิ่งแวดล้อมในโลกนี้ ได้แบ่งมิติสิ่งแวดล้อมหรือบทบาท/หน้าที่ เป็น 4 มิติ คือ มิติทรัพยากร มิติเทคโนโลยี มิติของเสียและมลพิษ และมิติมนุษย์/สิ่งแวดล้อมทางสังคม ดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 มิติทางสิ่งแวดล้อม

ที่มา: เกษม จันทรแก้ว. (2547). *สิ่งแวดล้อมศึกษา*. หน้า 8.

ซึ่งมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. มิติทางทรัพยากร (resources dimension) คือ สิ่งแวดล้อมที่แสดงบทบาท/หน้าที่เป็นทรัพยากร ซึ่งหมายถึง ทรัพยากรทั้งที่เป็นทรัพยากรธรรมชาติ และทรัพยากรที่มนุษย์สร้างขึ้น เป็นมิติที่สำคัญยิ่ง และมีบทบาทต่อมนุษย์ในการเอื้อให้ปัจจัยด้านอาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ให้พลังงานและให้ความสะดวกสบาย/สิ่งพุ่มเพอຍเหล่านี้ เป็นสิ่งที่มนุษย์สามารถบริโภคโดยตรงและทางอ้อม เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีจึงให้ คำนิยามและความหมายของทรัพยากรต่างๆ ดังนี้

1.1 ทรัพยากรธรรมชาติ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ และให้ประโยชน์ต่อมนุษย์ไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง นักอนุรักษ์วิทยาได้แบ่งประเภทของทรัพยากรธรรมชาติไว้ 3 ประเภท ซึ่งมีรายละเอียดโดยสังเขป ดังนี้

1.1.1 ทรัพยากรธรรมชาติที่ไม่หมดสิ้น (non-exhaustion natural resources) ซึ่งเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีความจำเป็นต่อมนุษย์ บางชนิดที่มนุษย์ไม่ได้รับเพียง ระยะเวลาสั้น ก็อาจทำให้ถึงชีวิตได้ แต่บางชนิดก็อาจขาดได้เป็นเวลานาน ทรัพยากรธรรมชาติเหล่านี้ ได้แก่ อากาศ น้ำ แสงอาทิตย์ เป็นต้น

1.1.2 ทรัพยากรธรรมชาติที่ทดแทนได้ (renewable natural resources) หมายถึง ทรัพยากรธรรมชาติที่มนุษย์นำมาใช้แล้ว สามารถจะเกิดทดแทนขึ้นได้ ซึ่งการทดแทนนั้นอาจใช้เวลาสั้นหรือยาวนานก็ได้ ทรัพยากรประเภทนี้ร่างกายมนุษย์มีความต้องการมากทั้งเพื่อเป็นปัจจัยสี่และความสะดวกสบาย ทรัพยากรธรรมชาติเหล่านี้ได้แก่ พืช สัตว์ ป่าไม้ ดิน และทุ่งหญ้าเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น

1.1.3 ทรัพยากรธรรมชาติที่ใช้หมดแล้ว (exhausting natural resources) ทรัพยากรธรรมชาติที่อาจให้ความสำคัญน้อยในการดำรงชีวิตอยู่ แต่มีความจำเป็นในแง่ของ ความสะดวกสบาย

ต่อมนุษย์ ช่วยผ่อนแรงงานต่อมนุษย์ ช่วยให้มนุษย์มีโอกาสได้งานมากขึ้น ถ้าไม่มีทรัพยากรเหล่านี้ มนุษย์ก็ยังสามารถมีชีวิตอยู่ได้แต่อาจไม่ได้รับความสะดวกสบายทรัพยากรธรรมชาติที่ใช้แล้วหมดไปนี้ ได้แก่ น้ำมันปิโตรเลียม ก๊าซธรรมชาติ หินน้ำมัน และแร่ เป็นต้น

1.2 ทรัพยากรที่มนุษย์สร้างขึ้น (man-made environment) เป็นทรัพยากรที่มีได้เกิดขึ้นตามธรรมชาติแต่อาจมีบางส่วนที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและมนุษย์ได้ดัดแปลงหรือสร้างกลไกควบคุมให้แปรเปลี่ยนทั้งรูปร่างหรือพฤติกรรมได้ ทรัพยากรกลุ่มนี้แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.2.1 กลุ่มทรัพยากรชีวกายภาพ (biophysical resources) เป็นกลุ่มทรัพยากรที่มนุษย์ได้อาศัยทรัพยากรกายภาพและชีวภาพมาดำเนินการเป็นวัตถุดิบ ผ่านกระบวนการผลิตด้วยเทคโนโลยี จนได้ผลิตผลสำเร็จรูปใหม่ที่ใช้ได้และให้ประโยชน์ต่อมนุษย์ เช่น ทรัพยากรเกษตร อุตสาหกรรม พลังงานการใช้ที่ดิน คมนาคมขนส่ง การสื่อสาร สื่อสารมวลชน น้ำประปา เมือง และชุมชน การชลประทาน เขื่อน/ฝาย ฯลฯ

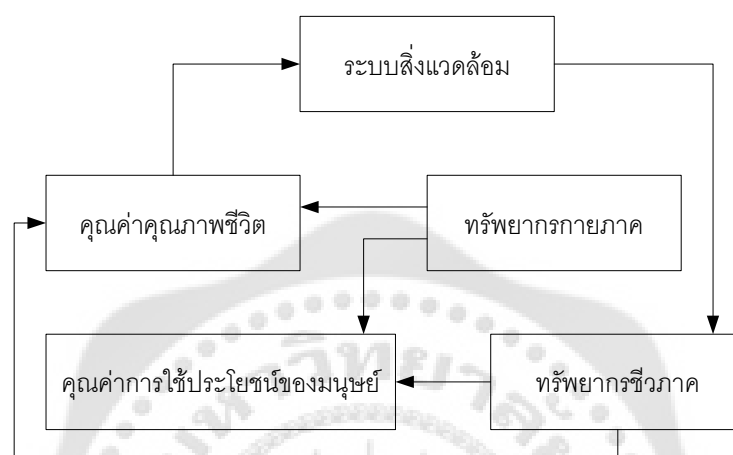
1.2.2 กลุ่มทรัพยากรเศรษฐกิจสังคม (socioeconomic resources) เป็นกลุ่มทรัพยากรที่มนุษย์ได้ใช้ทรัพยากรพื้นฐาน คือทรัพยากรกายภาพและทรัพยากรชีวภาพเป็นวัตถุดิบในกระบวนการผลิตให้เกิดทรัพยากรเศรษฐกิจสังคมขึ้นแต่เป็นทรัพยากรที่ไม่สามารถเห็นได้ เช่น วัฒนธรรม (ศาสนา ประเพณี ความเชื่อ) กฎหมาย การศึกษา สุขภาพอนามัย เศรษฐกิจ การปกครอง การเมือง ฯลฯ

1.3 มิติทรัพยากรที่จำแนกทางการจัดการความรู้พื้นฐานทางสิ่งแวดล้อม มีความจำเป็นต้องรู้และเข้าใจกระบวนการทางสิ่งแวดล้อมที่ต้องประยุกต์หลักการและวิธีการทางวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งศาสตร์ทางนิเวศวิทยา ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถทำให้เกิดความเข้าใจได้ว่า สิ่งแวดล้อมนั้นมีการเคลื่อนที่ หรือเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ระบบสิ่งแวดล้อมจะทำการปรับตัวเองตลอดเวลาให้สมดุล หรืออยู่ได้ด้วยตัวเองได้ ด้วยหลักการพื้นฐานดังกล่าว ทำให้มนุษย์สร้างแนวคิด และวิธีการในการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรธรรมชาติ มาทำการสร้างทรัพยากรใหม่ให้สามารถใช้ประโยชน์ได้ ดังนั้น นักวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมจึงได้สร้างมิติทรัพยากร (resources dimension) ออกเป็น 4 กลุ่ม หรือ 4 มิติดังนี้ คือ

1.3.1 กลุ่มทรัพยากรกายภาพ เป็นกลุ่มทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญต่อมนุษย์มาก ได้แก่ อากาศ น้ำ ดิน หินแร่ ความสัมพันธ์เพื่อน คุณภาพ อากาศ เสียง และความร้อน อย่างไรก็ตาม ทรัพยากรกลุ่มนี้เป็นทรัพยากรพื้นฐานของระบบสิ่งแวดล้อม

1.3.2 กลุ่มทรัพยากรชีวภาพ เป็นทรัพยากรหลักทางชีวภาพ หรือสิ่งมีชีวิต ได้แก่ ป่าไม้ สัตว์ป่า สัตว์น้ำ พืชบก และพืชน้ำ เหล่านี้เป็นมิติทรัพยากรพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์คือปัจจัยสี่ และยังเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทที่สำคัญในการ ควบคุมระบบสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นตัวฟื้นฟูความเสื่อมโทรมของระบบสิ่งแวดล้อมด้วย

1.3.3 คุณค่าการใช้ประโยชน์ของมนุษย์ มนุษย์ได้เปลี่ยนแปลงหรือการนำทรัพยากรหลักทั้งกายภาพและชีวภาพ ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาสร้างเป็นคุณค่าที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ ได้แก่ เกษตรกรรม อุตสาหกรรม พลังงาน น้ำใช้ การใช้ที่ดิน การตั้งถิ่นฐาน การคมนาคม การสื่อสาร น้ำใช้/การประปา การชลประทาน การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ฯลฯ ทรัพยากรกลุ่มนี้ให้ประโยชน์ต่อมนุษย์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังภาพ



ภาพประกอบ 7 มิติทรัพยากรที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ใช้ในการจัดการเพื่อความยั่งยืนของระบบสิ่งแวดล้อม

ที่มา: เกษม จันทรแก้ว. (2547). *สิ่งแวดล้อมศึกษา*. หน้า 11.

1.3.4 คุณค่าคุณภาพชีวิต (life quality values) เป็นกลุ่มทรัพยากรที่เกี่ยวข้องทางเศรษฐกิจสังคม ซึ่งนักวิชาการสิ่งแวดล้อมได้จัดกลุ่มไว้ เพื่อแสดงให้เห็นผลของการนำทรัพยากรมาใช้ในกลุ่มคุณค่าการใช้ประโยชน์ของมนุษย์ถ้าเกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรแล้วผลพลวงจะชี้ประเด็นให้เห็นว่าสภาพของระบบสิ่งแวดล้อมเป็นลักษณะใด อย่างไรก็ดี ทรัพยากรกลุ่มนี้นักวิชาการสิ่งแวดล้อมยอมรับว่าเป็นกลุ่มทรัพยากรคุณภาพชีวิตซึ่งเป็นทรัพยากรที่สะท้อนให้เห็นถึงทรัพยากรที่มนุษย์สร้างขึ้นมาหรือจัดรูปแบบใหม่นั้นให้คุณภาพชีวิตในรูปใด อันได้แก่ ประชากร (เกิด ตาย ย้ายถิ่น) การศึกษา (การรับรู้) สุขภาพอนามัย ความปลอดภัยวัฒนธรรม (โบราณสถาน ศาสนา สถานที่ประวัติศาสตร์ ประเพณี และวิถีชีวิต) เศรษฐกิจ (อาชีพ รายได้ รายจ่าย เงินออม) ทัศนียภาพที่สวยงาม

2. มิติทางเทคโนโลยี

2.1 ความรู้พื้นฐานเทคโนโลยีหมายถึง การนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้เพื่อความ เป็นอยู่ของมนุษย์ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เทคโนโลยีนั้นเปรียบเสมือนศิลปวิทยาการในการนำความรู้ที่ได้ค้นพบทางวิทยาศาสตร์มาใช้ให้มนุษย์มีความพอใจ ที่สำคัญยิ่งก็คือ มิติทางเทคโนโลยีนั้นมีบทบาทและความสำคัญต่อการใช้ทรัพยากรอย่างมาก เพราะมนุษย์มีความจำเป็นต้องนำทรัพยากรมาใช้สนอง

ความต้องการของตนเอง การนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม และ/หรือไม่ถูกต้องตามหลักการแล้วจะก่อให้เกิดสูญเสีย/สิ้นเปลืองทรัพยากรและก่อให้เกิดมลพิษสิ่งแวดล้อมตามมา สร้างความหายนะต่อทรัพยากรเองอีกเช่นกัน ดังนั้นเทคโนโลยีจึงเป็นมิติที่สำคัญของงานทางสิ่งแวดล้อมที่ต้องระมัดระวังอย่างยิ่งเทคโนโลยีในโลกนี้ จะประกอบด้วยส่วนสำคัญของสองส่วน คือ ส่วนแรกฮาร์ดแวร์ หมายถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ ตลอดจนวัสดุสิ่งประดิษฐ์ทั้งหลายที่มนุษย์ได้สร้างขึ้น ความสลับซับซ้อนและ/หรือความยากง่ายของการนำไปใช้ เป็นตัวชี้ให้เห็นว่าเป็นเทคโนโลยีระดับสูง หรือเทคโนโลยีระดับธรรมดา กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ในส่วนของ คุรุภัณฑ์ และ อนุภัณฑ์ เป็นส่วนที่ก่อกำเนิดที่ได้จากการค้นคว้าวิจัย และ/หรือ ค้นพบปรากฏการณ์ธรรมชาติ อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีทั้งสองส่วนนี้มีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน ไม่สามารถจะแยกจากกันได้ ขาดสิ่งหนึ่ง สิ่งใดคงไม่เกิดเทคโนโลยีได้ เพราะถ้ามีเพียง คุรุภัณฑ์ ก็มีเพียงของสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถใช้คุรุภัณฑ์ได้ อย่างไรก็ตาม คุรุภัณฑ์ และอนุภัณฑ์ อาจแยกส่วนหรือรวมกันอยู่ก็ได้

2.2 รูปแบบเทคโนโลยี

2.2.1 เทคโนโลยีธรรมชาติเป็นสิ่งแวดล้อมธรรมชาติที่ทำหน้าที่เป็นเทคโนโลยี เช่น ป่า ไม้ ลม ดิน น้ำ อากาศ หิน-แร่ เหล่านี้ เป็นต้น

2.2.2 เทคโนโลยีเลียนแบบธรรมชาติมนุษย์ได้เลียนแบบธรรมชาติอาจเพราะต้องการอยู่กับธรรมชาติก็เป็นได้ จึงได้นำธรรมชาติมาปรับปรุงทั้งในพื้นที่เดิมหรือต่างถิ่น เช่น การปลูกต้นไม้ในเมือง การใช้พืชบำบัดน้ำเสีย ฯลฯ เหล่านี้ เป็นต้น

2.2.3 เทคโนโลยีที่มนุษย์สร้างขึ้นเทคโนโลยีมีส่วนเกี่ยวข้องกับมนุษย์ มนุษย์รู้จักเทคโนโลยีเป็นเวลานาน กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ มนุษย์ได้นำความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้สร้างเทคโนโลยีที่เหมาะสม ให้สามารถแปรสภาพทรัพยากรธรรมชาติมาใช้ประโยชน์ได้ ครึ่งงานวิทยาศาสตร์ก้าวหน้ามากขึ้น ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ได้ถูกนำมาใช้สร้างเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสมและทันสมัยมากขึ้น มีความยุ่งยากขึ้น และสร้างได้ยากขึ้น เทคโนโลยีเหล่านี้มิใช่เข้ามาใช้เพียงเพื่อการแปรรูปทรัพยากรมาใช้ของมนุษย์เท่านั้น มนุษย์ยังใช้เทคโนโลยีตั้งแต่เทคโนโลยีอย่างง่ายจนถึงเทคโนโลยีขั้นสูงมาค้นคว้าวิจัยงานด้านวิทยาศาสตร์ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทำให้สิ่งที่ไม่รู้ก็รู้ สิ่งใดที่ทำไม่ได้ก็ทำได้ อย่างไรก็ตามรูปแบบเทคโนโลยีมีด้วยกัน 4 รูปแบบสำคัญ คือ

1) เครื่องยนต์และอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องยนต์ และอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่สร้างพลังและงานให้เกิดขึ้นได้ เช่น รถยนต์การคมนาคมด้านต่างๆ เครื่องใช้ไฟฟ้าลักษณะต่างๆ เครื่องใช้ในบ้านเรือน เทคโนโลยีในโรงงานอุตสาหกรรม คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ ฯลฯ

2) แบบผลิตภัณฑ์ เนื่องจากเทคโนโลยีสามารถนำมาใช้กับการปรับปรุงและพัฒนาสภาพเศรษฐกิจสังคม และการปกครอง จึงได้มีการสร้างเทคโนโลยีในรูปแบบของแบบผลิตภัณฑ์

(block) โดยสร้างเป็นรูปแบบเครื่องมือในลักษณะของแบบจำลอง แบบเขียน แบบเครื่องมือ แบบพิมพ์ กัด หรือแบบที่สามารถคัดลอกได้เลย ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้ สามารถซื้อขายและถ่ายทอดกันได้ เช่น รถยนต์ รถไฟ เครื่องบำบัดน้ำเสีย เตาเผาขยะ รถขนส่งขยะ เครื่องมือสกัดสารพิษ เครื่องมือเก็บข้อมูล สิ่งแวดล้อมทุกชนิด ฯลฯ

3) กระบวนการผลิต กระบวนการผลิตเป็นเทคโนโลยีอีกรูปแบบหนึ่งที่สามารถทำตามได้ โดยผู้สร้างเทคโนโลยีจะสร้างขั้นตอน และสัดส่วนทรัพยากรที่ใช้ตลอดจนวิธีผลิต/วิธีทำที่ชัดเจน กระบวนการอาจเป็นการสร้างโดยอธิบายวิธีการหรือสร้างแบบจำลองคณิตศาสตร์ก็ได้ ตัวอย่างเทคโนโลยีกระบวนการผลิต ได้แก่ กระบวนการผลิตยา อาหาร เสื้อผ้า งานทางวิทยาศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ สังคม และการปกครอง

4) เทคโนโลยีสังคม เป็นเทคโนโลยีที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อการควบคุมสังคมให้อยู่ในความสงบ เช่น กฎหมายประเพณี ศาสนา ความเชื่อ ฯลฯ เทคโนโลยีทั้ง 4 แบบ อาจเป็นระบบเดี่ยว คือมีเพียงขั้นเดียวก็ได้ เช่น ปากกาหมึกซึม เครื่องกรองน้ำ เครื่องไถนา ฯลฯ อาจเป็นกลุ่มของเทคโนโลยีย่อยๆ เช่น บ่อบำบัดน้ำเสีย เครื่องเกี่ยวข้าวและสีข้าว ระบบสัญญาณไฟจราจร รถไฟ ฯลฯ อย่างไรก็ตาม ด้วยลักษณะการรวมกลุ่มของเทคโนโลยีดังกล่าว จึงอาจมีการแบ่งเทคโนโลยีการแปรรูปทรัพยากรเหล่านี้

3. มิติทางของเสียและมลพิษสิ่งแวดล้อม

ของเสียและมลพิษสิ่งแวดล้อมนั้น นักวิชาการได้แบ่งออกเป็นสี่กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่ ของแข็ง ของเหลว ก๊าซ และมลพิษทางฟิสิกส์ ซึ่งของแข็ง ได้แก่ กากสารพิษ ฝุ่นละออง ขยะมูลฝอย เศษของเหลือใช้ ฯลฯ กลุ่มที่สอง คือของเหลว ได้แก่ ไขมัน น้ำมัน และน้ำ กลุ่มที่สาม คือก๊าซ ได้แก่ อากาศที่ปนเปื้อนด้วยสารพิษ เขม่าควัน ออกไซด์ของไนโตรเจน คาร์บอนมอนนอกไซด์ ซัลเฟอร์ไดออกไซด์ เป็นต้น ส่วนสุดท้าย ได้แก่ กลุ่มของเสียและมลพิษทางความร้อน แสงสว่าง กัมมันตรังสี ลม เสียง อากาศ และคุณภาพอากาศ อื่นๆ

ของเสียและมลพิษสิ่งแวดล้อม นอกจากจะมีบทบาทต่อระบบการทำงานของมนุษย์โดยตรงแล้ว คือ เข้าสู่ร่างกาย และ/หรือ สกัดกั้นบทบาททางอ้อม ก็ยังมีบทบาทสำคัญต่อบรรยากาศ และมหาสมุทร ซึ่งเป็นระบบนิเวศที่สำคัญต่อมนุษย์ กล่าวคือ ก๊าซ CO₂ NO₂ SO₂ HC CO CFCs ฝุ่นละออง ฯลฯ พุ่งกระจายสู่บรรยากาศ ก๊าซเหล่านี้ส่วนมากแล้วเป็นก๊าซเรือนกระจก (green-house gases) จึงมีอิทธิพลต่อโลกร้อน อันจะส่งผลกระทบต่อมนุษย์อีกทอดหนึ่ง นอกจากนี้กระบวนการชะล้างพังทลายของดินและสารเคมีลงสู่ทะเลและมหาสมุทรมีผลต่อสัตว์น้ำและพืชน้ำ ซึ่งเป็นแหล่งอาหารที่สำคัญของมนุษย์ จึงพอจะเห็นได้ว่าการเกิดของเสียไม่ว่าจะเป็นของเหลว ของแข็ง หรือก๊าซ ล้วนมีผลกระทบต่อมนุษย์ทั้งสิ้น การควบคุมการเกิดของเสีย และมลพิษสิ่งแวดล้อมเป็นงานที่สำคัญและต้องดำเนินการ

เป็นระบบ การลดปริมาณของเสียและมลพิษสิ่งแวดล้อมรวมทั้งการนำไปใช้ประโยชน์ เป็นงานที่เป็นเป้าประสงค์ของการจัดการสิ่งแวดล้อม

4. มิติมนุษย์ / เศรษฐสังคม

มิติมนุษย์ หรือเศรษฐสังคม เป็นมิติที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ ได้สร้างพฤติกรรมหรือ พลังการทะลุทะลวงของมนุษย์ต่อสภาวะแวดล้อม ทั้งระบบสิ่งแวดล้อมเดี่ยว สิ่งแวดล้อมเป็นกลุ่ม สิ่งแวดล้อมย่อยและ/หรือทั้งระบบ สำหรับมิติมนุษย์นั้นประกอบด้วย

4.1 ประชากร จำนวนและคุณภาพประชากรทั้งเกิด ตาย และย้ายถิ่น มีผลต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อาจมาใช้บริโภคโดยตรง หรืออาจเป็นเพียงสิ่งเอื้อประโยชน์อย่างอื่นอย่างไรก็ตาม จำนวนประชากรมีผลต่อปริมาณการบริโภคและความหนาแน่น/ความเข้มข้นของ ของเสียและสารพิษอย่างมาก ซึ่งการควบคุมประชากรได้เท่ากับเป็นการลดปริมาณการบริโภคได้โดยตรง ส่วนคุณภาพประชากรนั้นจะต้องศึกษาตัวแปรอื่นๆ ประกอบ

4.2 การศึกษา เป็นตัวปัจจัยแสดงคุณภาพประชากรต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมการศึกษาที่เป็นพลังมนุษย์อีกปัจจัยหนึ่ง จึงเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม ทั้งจากธรรมชาติไปสู่ความเสื่อมโทรม หรือจากความเสื่อมโทรมสู่ธรรมชาติ ซึ่งการศึกษาจะเป็นปัจจัยควบคุมกลไกสิ่งแวดล้อมที่จะเกิดขึ้น

4.3 การอนามัย/สาธารณสุข มนุษย์มีบทบาทหรือหน้าที่การงาน ของความเป็นมนุษย์ในสังคมปกติหรือไม่ ขึ้นอยู่กับภาวะอนามัยของมนุษย์ ความอ่อนแอจนทำหน้าที่ไม่ได้ของมนุษย์ อาจเกิดเพราะว่าส่วนหนึ่งส่วนใดของอวัยวะไม่ครบ หรือมีครบแต่อวัยวะบางส่วนไม่ทำงาน ดังนั้นการอนามัยและ/หรือ สาธารณสุข จึงเป็นตัวควบคุมทรัพยากรทางตรงและทางอ้อม มิติทางอนามัย/สาธารณสุขนั้นได้แก่ ชนิดและความรุนแรงของโรคโศกนาฏกรรม

4.4 เศรษฐกิจ ภาวะทางเศรษฐกิจ สามารถนำมาเป็นตัววัดพลังการทะลุทะลวงของมนุษย์ได้ไม่ยาก เช่น ฐานะทางเศรษฐกิจ อาชีพ เงินเก็บและเงินออม แผนการพัฒนาเศรษฐกิจ ฯลฯ เหล่านี้มีผลโดยตรงและทางอ้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมในระบบ

4.5 วัฒนธรรม โบราณสถาน สถานที่ประวัติศาสตร์และศาสนา มิติมนุษย์ที่มีส่วนสัมพันธ์ต่อวัฒนธรรม โบราณสถาน สถานที่ประวัติศาสตร์ และศาสนา ได้แก่ ศาสนา ความเชื่อ ประเพณี ความศักดิ์สิทธิ์ของสถานที่เหล่านั้น ประเด็นต่อมาได้แก่พิธีกรรมที่จะดำเนินได้อย่างไร เพราะการมีพิธีกรรมปกติจะมีผลต่อความละเอียดอ่อนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการสืบทอดของศาสนา ความเชื่อ ประเพณี สถานที่ประวัติศาสตร์ ศาสนาและโบราณสถานอันจะเป็นส่วนสำคัญ ในการขัดเกลาให้มนุษย์คิดถึงสิ่งแวดล้อมในช่วงบวกลบอย่างไร

4.6 ความปลอดภัย เป็นตัวดัชนีสำคัญในการทำหน้าที่ถูกต้อง ความรู้สึกไม่อิสระ/ความปลอดภัย ทำให้มนุษย์แสดงบทบาทของตนเองได้ไม่เต็มที่ยอมก่อให้เกิดปัญหา สิ่งแวดล้อมตามมา

จำนวนอาชญากรรมหรือคดีความ หรือจำนวนครั้งของภัยพิบัติต่างๆ มีผลต่อสมรรถนะความทะลุทะลวง สิ่งแวดล้อมโดยมนุษย์

4.7 การเมืองและการปกครอง หมายถึง ภาวะการณ์ได้มาซึ่งอำนาจในการควบคุม ทรัพยากรย่อมมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทรัพยากร อีกทั้งระบบการปกครองก็มีส่วนต่อการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมเสมอ อย่างไรก็ตาม การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมต้องการความหลากหลายทางความคิดและการปฏิบัติ การเมือง และการปกครองที่ไม่เอื้อในสิ่งเหล่านี้ ย่อมมีผลต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

4.8 การนันทนาการ/การท่องเที่ยว เป็นการสร้างพลังมนุษย์ให้หายจากความเครียด ให้มีความรื่นเริง มีความโปร่งใสด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มนุษย์ที่มีการนันทนาการที่ดีมักเป็นบุคคลที่มีความละเอียดอ่อนทางสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้การนันทนาการจะมีผลต่อเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงของ สิ่งแวดล้อมในมุมกว้างอีกด้วย

4.9 วิถีชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตของมนุษย์ที่ต้องมีวัฒนธรรม อาชีพ และความปลอดภัย เพื่อการมีชีวิตอย่างปกติสุข อีกระยะที่จะมีกิจกรรมประจำวัน มิติทั้งสี่ที่กล่าวมาแล้ว นอกจากจะเป็นส่วนที่สำคัญในการเรียนรู้ และทำความเข้าใจ สิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้องแล้ว ยังสามารถเปรียบเทียบเหมือนเสาหลักของสิ่งแวดล้อมอีกด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าสิ่งแวดล้อมที่มองในแง่ของศาสตร์หนึ่งแล้ว ต้องมองให้เห็นมิติทั้งสี่ที่ชัดเจน จึงจะทำให้การอนุรักษ์เกิดประสิทธิผล

6. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับนิคมอุตสาหกรรม

ความหมายของนิคมอุตสาหกรรม

นิคมอุตสาหกรรม หมายถึง เขตที่ดินซึ่งจัดสรรไว้ให้สำหรับโรงงานอุตสาหกรรมเข้าไปอยู่รวมกันอย่างเป็นสัดส่วนอันประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่ครบครัน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ โรงกำจัดน้ำเสียส่วนกลาง ระบบป้องกันน้ำท่วม ไฟฟ้า น้ำประปา และโทรศัพท์ นอกจากนี้ยังประกอบด้วยบริการอื่นๆ ที่จำเป็นอีก อาทิเช่น ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข ธนาคาร ศูนย์การค้า ที่พักอาศัยสำหรับคนงาน สถานีบริการน้ำมัน เป็นต้น (การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. 2545: 4)

การนิคมอุตสาหกรรม ตามพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้ให้ไว้ ณ วันที่ 19 มีนาคม พ.ศ.2522 ในมาตราที่ 4 ของพระราชบัญญัตินี้มีความหมายว่า “นิคมอุตสาหกรรม” หมายความว่า เขตอุตสาหกรรมทั่วไปและอุตสาหกรรมส่งออก

เขตอุตสาหกรรมทั่วไป หมายความว่า เขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรม และกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์หรือเกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม

เขตอุตสาหกรรมส่งออก หมายความว่า เขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรม และกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์หรือเกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม เพื่อส่งผลิตภัณฑ์ออกไปจำหน่ายต่างประเทศ

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้คำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับนิคมอุตสาหกรรมไว้อีกหลายท่าน ดังต่อไปนี้

โอสถ โกศิน ได้กล่าวถึง นิคมอุตสาหกรรม คือ ที่ดินโดยเฉพาะผืนหนึ่งซึ่งได้มีการวางแผน ล่วงหน้าอย่างรอบคอบ แล้วทำการพัฒนาและบริการให้ที่ดินผืนนั้นเหมาะสมแก่ความต้องการของ กิจการอุตสาหกรรม ดังนั้นจึงได้เรียกว่านิคมอุตสาหกรรม คือ เครื่องมือในการพัฒนาอุตสาหกรรม (สุวี เศรษฐกนก. 2516: 27)

วิชัย โสสุวรรณจินดา ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า นิคมอุตสาหกรรม คือ การจัดที่ดินเพื่อการผลิต ทางอุตสาหกรรม โดยให้โรงงานอุตสาหกรรมได้มารวมอยู่ในบริเวณเดียวกัน เป็นสัดส่วน โดยรัฐบาลจัด สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในด้านการคมนาคมและสิ่งสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ฯ ไว้ให้โดยรัฐบาลอาจให้เอกชนเช่า เช่าซื้อหรือซื้อพื้นที่เป็นสิทธิ์ขาดได้ นอกจากพื้นที่อันเป็นที่ตั้งโรงงาน แล้วนิคมอุตสาหกรรมยังมีพื้นที่อาศัย สำนักงานติดต่อ ที่อยู่อาศัย ตลาด ร้านค้า และบริการอื่นๆ อย่าง เป็นระเบียบเรียบร้อย (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2520: 6)

แดงอ่อน มั่นใจ; และคณะ ได้ให้ความหมายของนิคมอุตสาหกรรม ดังนี้คือ

1. เขตพื้นที่ที่มีกฎหมายรองรับให้เป็นพื้นที่เพื่อประกอบอุตสาหกรรมและกิจการอื่น ซึ่ง ต่อเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม
2. เขตพื้นที่ซึ่งมีความพร้อมด้านระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการ เช่น ระบบประปา ระบบ ไฟฟ้า ระบบกำจัดน้ำเสียส่วนกลาง ฯลฯ ซึ่งพร้อมให้ผู้ลงทุนจัดตั้งโรงงานได้ทันที
3. เขตพื้นที่ซึ่งผู้ประกอบการอุตสาหกรรมจะได้รับสิทธิประโยชน์ สิ่งจูงใจ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและได้รับเพิ่มเติมมากขึ้นสำหรับ โครงการที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน
4. เขตพื้นที่ซึ่งจะได้รับบริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการและสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ อย่างต่อเนื่องโดยหน่วยงานของรัฐคือ การนิคมอุตสาหกรรมดูแลให้บริการตลอดไป

พงษ์ศิริ กลิ่นศรีสุข ได้ให้ความหมายของนิคมอุตสาหกรรม คือ การรวมกลุ่มของอุตสาหกรรม ในที่เดียวกันโดยใช้ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการร่วมกันและได้รับการสนับสนุนการจัดตั้งโดย พระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ.2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2539 (พงษ์ศิริ กลิ่นศรีสุข. 2544: 2)

วิลเลียม (William Bredo) ได้ให้ความหมายของ นิคมอุตสาหกรรม หมายถึง บริเวณที่ดินซึ่ง ได้รับการพัฒนาและมีการแบ่งที่ดินออกเป็นเขตต่างๆ โดยได้มีการวางแผนที่เรียบร้อยแล้วเพื่อให้เป็น

ชุมชนธุรกิจอุตสาหกรรมตามแผนที่ได้วางไว้นั้น โดยรวมถึงการจัดถนน ทางรถไฟ การอำนวยความสะดวกในการคมนาคม และการติดตั้งสาธารณูปโภคต่างๆ ให้ นอกจากนี้ ตามแผนนั้นอาจจะมีการสร้างโรงงานให้โดยการขายหรือการให้เช่า

โกลคเคอร์ (Gloecker 1996: 2) ได้ให้ความหมายของ นิคมอุตสาหกรรม คือ พื้นที่ดินที่ได้รับการพัฒนาแล้ว และได้มีการจัดแบ่งสัดส่วนที่ดินเพื่อใช้ประโยชน์แก่อุตสาหกรรมกลุ่มหนึ่งโดยการก่อสร้างและการควบคุมให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และภายใต้กฎข้อบังคับ การบริหารของหน่วยงาน และหลักการของนิคม เพื่อแสวงหาผลกำไรของหน่วยงานที่ดำเนินนิคมอุตสาหกรรมนั้น และผู้เช่านิคมอุตสาหกรรม ได้จัดบริการอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้เพื่อให้ใช้ เพื่อขาย เพื่อให้หรือเพื่อให้เช่า เช่น ถนน อาคาร รถไฟ ฯลฯ

ดังนั้น จากความหมายของนิคมอุตสาหกรรมข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า นิคมอุตสาหกรรมหมายถึงพื้นที่ที่ได้จัดสรรไว้เพื่อประกอบอุตสาหกรรม และกิจการอื่นๆ ได้เข้ามาอยู่รวมกันอย่างเป็นระบบระเบียบ มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการให้บริการอย่างครบครัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ โดยมีหน่วยงานรัฐและเอกชนเป็นผู้ดูแลกระทรวงอุตสาหกรรม ในปี พ.ศ.2515 คณะปฏิวัติได้ออกประกาศคณะปฏิวัติให้จัดตั้งการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยขึ้น มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเร่งรัดการพัฒนาอุตสาหกรรมและจัดการอุตสาหกรรมให้เป็นระเบียบ รวมทั้งรับภาระการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม

ประวัติความเป็นมาของนิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทย

ในการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศไทยได้เริ่มจริงจังในสมัย ฯพณฯ จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ และได้มีนโยบายเร่งรัดการส่งเสริมอุตสาหกรรม โดยปี พ.ศ.2501 ได้มีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนขึ้นในปี พ.ศ. 2503 ซึ่งใช้เป็นหลักประกันความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ด้านภาษีอากรแก่อุตสาหกรรมภายในประเทศ

ต่อมาเมื่อรัฐบาลได้ประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (2504-2509) ซึ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐานเพื่ออุตสาหกรรมและเน้นพัฒนาอุตสาหกรรมที่ใช้วัตถุดิบในประเทศและอุตสาหกรรมที่ทดแทนการนำเข้า ในระหว่างช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติฉบับที่ 2 ให้ความสำคัญกับการพัฒนาอุตสาหกรรมเพื่อทดแทนการนำเข้าและให้ความสำคัญกับการพัฒนาอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออกที่จะช่วยแก้ปัญหาการขาดดุลการค้า ต่อมาในช่วงแผนฯ 3 และแผนฯ 4 ได้เริ่มให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมส่งออกจนมาถึงแผนฯ ฉบับที่ 5 และ 6 ยังคงเน้นการส่งออกแต่ได้ผนวกนโยบายการกระจายความเจริญออกสู่ภูมิภาค

จากการพัฒนาอุตสาหกรรมทำให้อุตสาหกรรมเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากก็ได้สร้างปัญหาแก่ประเทศโดยเฉพาะปัญหามลภาวะเป็นพิษ ปัญหาการจัดระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ปัญหาที่ตั้งของ

โรงงานอุตสาหกรรมที่ไม่สอดคล้องกับแผนผังเมืองของประเทศ โดยตั้งกระจายกระจ่ายปะปนในบริเวณต่างๆ ดังนั้นปัญหาดังกล่าวถ้าไม่ได้รับการแก้ไขก็จะมีมากขึ้นเรื่อยๆ จนกระทั่งไม่สามารถแก้ไขได้ รัฐบาลในสมัยนั้นได้เห็นปัญหาจึงหามาตรการเพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าวจึงได้มีแนวคิดในการจัดให้มีเขตหรือย่านอุตสาหกรรมตั้งแต่ปี พ.ศ.2503 และขณะเดียวกันกระทรวงมหาดไทยโดยสำนักผังเมืองได้พิจารณาเป็นหลักการให้มีแหล่งที่ตั้งของโรงงาน ซึ่งจากการประชุมหารือร่วมกันระหว่างกระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมอุตสาหกรรม จึงได้ข้อสรุปว่า แหล่งที่ตั้งโรงงานที่เหมาะสมที่สุด ควรจะอยู่ในบริเวณกรุงเทพมหานคร แต่ที่ดินในกรุงเทพมหานครมีราคาสูงมากจึงไม่สามารถจัดหาพื้นที่ดินได้โดยง่าย จึงมีความเห็นร่วมกันให้มีแหล่งที่ตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดปทุมธานี โดยกระทรวงอุตสาหกรรมเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ต่อมากระทรวงอุตสาหกรรมได้ทำเรื่องขออนุมัติคณะรัฐมนตรี ซื้อที่ดินบริเวณรังสิต ประมาณ 2,430 ไร่ เป็นเงิน 16 ล้านบาท เพื่อจัดให้เป็นแหล่งที่ตั้งโรงงานอุตสาหกรรม ขณะเดียวกันสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้รับความช่วยเหลือในการศึกษาแหล่งที่ตั้งโรงงานจาก International and Engineering เพื่อทำโครงการศึกษาความเป็นได้

โครงการจัดซื้อที่ดินเพื่อจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมซึ่งวางหลักเกณฑ์ที่จะจัดทำเป็นเขตอุตสาหกรรมและเขตที่อยู่อาศัย โดยจัดเฉพาะสาธารณูปโภคที่จำเป็นต่ออุตสาหกรรมอย่างสมบูรณ์ต้องใช้งบประมาณสูง แต่แล้วการดำเนินงานตามโครงการนี้ต้องระงับไป อันเนื่องจากคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ใช้ที่ดินแปลงดังกล่าวทั้งหมด เป็นที่ตั้งสถานบันเทคโนโลยีแห่งเอเชียและมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (บางส่วน) และคณะรัฐมนตรีได้ให้กระทรวงอุตสาหกรรมพิจารณาใช้ที่ดินของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ตำบลบางชัน อำเภอมีนบุรี จังหวัดพระนคร จัดทำเขตอุตสาหกรรมเพราะการคมนาคมสะดวก ใกล้ตลาดกว่าและมีทางออกหลายทาง ดังนั้นนิคมอุตสาหกรรมบางชันจึงเป็นนิคมอุตสาหกรรมแห่งแรกในประเทศไทย อยู่ภายใต้การรับผิดชอบของกรมโรงงานอุตสาหกรรม จากกรมโรงงานโดยให้อินทร์พยสิน หนึ่ และความรับผิดชอบตลอดจนธุรกิจของนิคมอุตสาหกรรมบางชันจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรมให้แก่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งทรัพย์สินดังกล่าวเมื่อหักหนี้แล้วให้ถือเป็นทุนของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ต่อมาได้มีการยกเลิกประกาศคณะปฏิวัติดังกล่าว เนื่องจากกฎหมายฉบับนี้ไม่มีความคล่องตัวพอและเพื่อให้สามารถดำเนินการต่างๆ ตามอำนาจหน้าที่โดยตรงของนิคมอุตสาหกรรมได้ ดังนั้นจึงได้มีการประกาศให้มีพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ.2522 โดยพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการนิคมอุตสาหกรรม ไว้ดังนี้ (สุริย์ บุญญานพวงศ์. 2541: 10)

1. จัดให้ได้มาซึ่งที่ดินที่เหมาะสมเพื่อจัดตั้งหรือขยายนิคมอุตสาหกรรมหรือเพื่อดำเนินธุรกิจอื่นที่เป็นประโยชน์หรือเกี่ยวเนื่องกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

2. ปรับปรุงที่ดินตามข้อ 1 เพื่อให้บริการตลอดจนจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม เช่น การจัดให้มีถนน ท่อระบายน้ำ โรงขจัดน้ำเสีย ไฟฟ้า และประปา เป็นต้น

3. ให้เช่า ให้เช่าซื้อและขายอสังหาริมทรัพย์หรือสังหาริมทรัพย์ในนิคมอุตสาหกรรมหรือเพื่อประโยชน์แก่กิจการของนิคมอุตสาหกรรมโดยตรง

4. ดำเนินธุรกิจที่เป็นประโยชน์หรือเกี่ยวเนื่องกับกิจการ อันอยู่ในวัตถุประสงค์ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

5. ร่วมดำเนินงานกับบุคคลอื่นตามวัตถุประสงค์ใน 1 2 หรือ 3 รวมทั้งการเข้าเป็นหุ้นส่วน จำพวกจำกัดความรับผิดชอบในห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือถือหุ้นนิติบุคคลใดๆ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่เป็นประโยชน์หรือเกี่ยวเนื่องกับกิจการอันอยู่ในวัตถุประสงค์ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

6. ส่งเสริมและควบคุมนิคมอุตสาหกรรมของเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ

นอกจากนี้การดำเนินการจัดนิคมอุตสาหกรรมก็ดำเนินการจัดตั้งเรื่อยมาจนกระทั่งปัจจุบันมีจำนวน 29 แห่งซึ่งนโยบายในการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมของรัฐบาล ตั้งแต่เริ่มดำเนินการนั้นมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการจัดให้มีนิคมอุตสาหกรรมก็เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในเมืองใหญ่และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศ สามารถสรุปบทบาทของนิคมอุตสาหกรรมต่อการพัฒนาเมือง ดังนี้คือ

1. เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการขยายของชุมชน
2. เพื่อให้การกระจายตัวของโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ เป็นไปอย่างมีระเบียบ
3. เพื่อประโยชน์ในการจัดระเบียบของบริเวณที่พักอาศัย
4. ลดความแออัดและความหนาแน่นของประชากรในเมืองใหญ่
5. ลดความติดขัดทางการจราจร และการคมนาคมในเมืองใหญ่
6. ลดมลพิษเป็นพิษที่เกิดขึ้นในเมือง

การจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม

ในการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมขึ้นมาจะต้องมีหลักเกณฑ์ที่ต้องพิจารณาคำนี้ถึงหลักการต่างๆ มากมาย โดยรัฐบาลได้สนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม (Privatisation) ซึ่งพื้นที่จัดสรรเพื่อประกอบการอุตสาหกรรม ซึ่งมีผู้พัฒนา 2 กลุ่มใหญ่คือ ภาครัฐและภาคเอกชน โดยมีหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งพื้นที่มีหลักการที่สอดคล้องกันดังต่อไปนี้ (ทิพรัตน์ หาญสืบสาย. 2537: 42)

1. ที่ดิน บริเวณพื้นที่ที่ตั้งนิคมอุตสาหกรรมจะต้องไม่ขัดต่อนโยบายการใช้ที่ดินเพื่อการอุตสาหกรรมโดยสภาพของที่ดินนั้นสามารถแบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ

1.1 ที่ดินของเอกชน โดยเอกชนเป็นผู้ซื้อเอง

1.2 ที่ดินราชพัสดุ เป็นที่ดินที่ไม่ต้องซื้อ

1.3 ที่ดินสาธารณประโยชน์ เป็นพื้นที่ที่ไม่ต้องซื้อ ได้แก่ ที่ดินรกร้างว่างเปล่าและที่ดินสาธารณะที่ประชาชนใช้ร่วมกัน ซึ่งปัจจุบันหาได้ยากมากและลักษณะของสภาพที่ดินต้องเป็นพื้นที่ขนาดใหญ่ติดต่อกันเป็นผืนเดียวกัน มีลักษณะพื้นที่ที่เหมาะสมกับการวางผัง เป็นที่ดินค่อนข้างเรียบ ไม่เป็นอุปสรรคต่อการก่อสร้างโรงงานและสาธารณูปโภคและมีแหล่งระบายน้ำดีและสามารถขยายแหล่งระบายน้ำได้ดี

2. ความเหมาะสมทางเทคนิคและกายภาพ คือ มีแหล่งน้ำผิวดินหรือใต้ดิน มีเส้นทางคมนาคมที่ดี ไม่ไกลจากสนามบิน ท่าเรือ รถไฟ ถนน และสามารถเชื่อมโยงกับระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ สถานีไฟฟ้าย่อย ระบบการสื่อสารโทรคมนาคม นอกจากนี้สิ่งที่ยังต้องคำนึงอีกก็คือการอยู่ใกล้แหล่งวัตถุดิบสำหรับการประกอบอุตสาหกรรม ความยากง่ายในการได้แรงงานมาป้อนให้กับโรงงาน เป็นต้น เมื่อได้พื้นที่ที่มีลักษณะดังกล่าวแล้วจึงทำการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมและทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และเข้าสู่ขั้นตอนการพิจารณาความเห็นชอบ และจึงจะสามารถดำเนินการจัดตั้งได้

บทบาทของนิคมอุตสาหกรรม

นิคมอุตสาหกรรมถือได้ว่ามีความสำคัญในการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมากและเป็นเครื่องมือในการจัดสรรพื้นที่ระหว่างชุมชนกับแหล่งอุตสาหกรรมให้เป็นระเบียบเรียบร้อย รวมทั้งมีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและมีสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่ครบครันเพื่อจูงใจให้นักลงทุนได้เข้าไปตั้งตลอดจนก่อให้เกิดการจ้างงานอันสามารถสร้างรายได้ให้กับประชาชนในแต่ละท้องถิ่นด้วยความสำคัญดังกล่าวสามารถสรุปบทบาทของนิคมอุตสาหกรรมได้ ดังต่อไปนี้

1. บทบาทต่อการพัฒนาอุตสาหกรรม มีดังนี้คือ

1.1 พัฒนาและจัดสรรพื้นที่ซึ่งได้มีการพัฒนาโดยอำนวยความสะดวกแก่โรงงานที่เข้าไปตั้งโดยจัดสร้างระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการแก่ผู้ประกอบการซึ่งทำให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยลงนำมาซึ่งลดต้นทุนการผลิตได้ต่ำลง

1.2 สนับสนุนอุตสาหกรรมเฉพาะบางประเภท เช่น อุตสาหกรรมอัญมณีเพื่อสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการค้าอัญมณีและเครื่องประดับระดับกลุ่มประเทศอินโดจีนและอาเซียน

1.3 ก่อให้เกิดการประหยัดจากการรวมกลุ่มอุตสาหกรรม (Agglomeration Economies) ซึ่งอุตสาหกรรมที่เข้ามาตั้งจะได้ประโยชน์จากการเข้าไปตั้งในที่เดียวกันหรือใกล้เคียงกันเพื่อใช้วัตถุดิบร่วมกันหรือใช้ชิ้นส่วนวัสดุจากอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน

1.4 ได้รับสิทธิประโยชน์พิเศษจากหน่วยงานรัฐบาลเพื่อเป็นการพัฒนาส่งเสริมอุตสาหกรรมและเป็นแรงจูงใจให้กับนักลงทุน

1.5 ให้บริการในรูปของ One Stop Service ได้แก่ การขออนุญาตจัดตั้งก่อสร้างการดำเนินการได้ ณ นิคมอุตสาหกรรมซึ่งเป็นที่ตั้งโรงงานโดยไม่ต้องไปติดต่อกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องโดยตรงทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว จึงมีลักษณะเป็นเมืองสมบูรณ์

2. บทบาทต่อการเมือง ช่วยในการวางผังเมืองโดยทำให้การใช้ที่ดินเพื่อพัฒนาเมืองและอุตสาหกรรมอย่างมีหลักเกณฑ์โดยแหล่งที่ตั้งอุตสาหกรรมจะไม่ตั้งปะปนกับแหล่งชุมชนก่อให้เกิดการใช้ที่ดินของประเทศที่เหมาะสม

2.1 เป็นแหล่งอุตสาหกรรมเพื่อรองรับการขยายตัวของโรงงานและย้ายโรงงานให้อยู่รวมกันอย่างเป็นสัดส่วน และใกล้เคียงกัน

2.2 ช่วยแก้ปัญหาการอพยพย้ายถิ่นของแรงงานที่จะเข้าสู่กรุงเทพฯ และปริมาณพลช่วยลดปัญหาการจราจร

2.3 ส่งเสริมและสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนที่อยู่อาศัย

2.4 ก่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างความเจริญให้กับเมือง

3. เป็นการขยายแหล่งความเจริญออกสู่ท้องถิ่น ทำให้ประชาชนมีงานทำ มีรายได้เพิ่มขึ้น ส่งเสริมการตั้งนิคมอุตสาหกรรมในส่วนภูมิภาคเพื่อยกระดับการครองชีพของประชาชนในท้องถิ่นให้มีความเป็นอยู่ที่ดีและมีงานทำสม่ำเสมอ

3.1 เพิ่มประสิทธิภาพการใช้วัตถุดิบ แรงงานและที่ดินในแต่ละท้องถิ่น

3.2 เพื่อเป็นการกระจายการบริการของรัฐไปสู่ภูมิภาค

3.3 ทำให้ท้องถิ่นหรือเทศบาลในท้องถิ่นนั้นได้รับประโยชน์ มีรายได้เพิ่มขึ้น

4. บทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

4.1 เพิ่มการจ้างงานในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในเขตอุตสาหกรรมมีโอกาสได้รายได้และมีค่าครองชีพทำให้สภาพความเป็นอยู่ดีขึ้น ช่วยลดปัญหาสังคมต่างๆ ที่มีผลจากการว่างงาน

4.2 ส่งเสริมการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาค ช่วยลดความแตกต่างของรายได้ของประชาชนในระดับเมืองกับท้องถิ่น

4.3 ทำให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศชาติสูงขึ้น ก่อให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

4.4 แรงงานมีสวัสดิภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยได้รับการดูแลเอาใจใส่และดูแลอย่างทั่วถึง โดยทางนิคมอุตสาหกรรมจะให้ความร่วมมือกับกรมแรงงานและนายจ้างทำให้แรงงานมีสวัสดิภาพในการทำงาน มีความปลอดภัย สุขภาพอนามัยที่ดี อัตราค่าจ้างแรงงานที่ยุติธรรม

4.5 เป็นการเพิ่มพูนทางการศึกษา โดยทางนิคมอุตสาหกรรมได้เชื่อมโยงกับสถาบันการศึกษาเพื่อส่งเสริมสาขาที่ขาดช่วงฝีมือในด้านนั้นเพื่อให้ตรงกับความต้องการของอุตสาหกรรมและยังมีนโยบายที่ส่งเสริมนิคมอุตสาหกรรมให้มีลักษณะ Science Park มีมหาวิทยาลัย ศูนย์วิจัยและศูนย์พัฒนาผลิตภัณฑ์รวมอยู่ด้วย

5. บทบาทของนิคมอุตสาหกรรมที่มีต่อสภาพแวดล้อม

5.1 การที่โรงงานอุตสาหกรรมได้เข้ามาตั้งอยู่รวมกันก่อให้เกิดการประหยัดต้นทุนการสร้างระบบบำบัดน้ำเสีย และสาธารณูปโภคต่างๆ อย่างมากโดยนิคมอุตสาหกรรมจะมีการจัดวิธีป้องกันและกำจัดของเสียอย่างถูกวิธีช่วยให้แรงงานในนิคมอุตสาหกรรมและประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงมีสุขภาพความเป็นอยู่อย่างปลอดภัย ซึ่งสามารถลดปัญหาการจัดการกับของเสียอันเกิดจากขบวนการผลิตได้

5.2 เป็นเมืองอุตสาหกรรมที่สะอาดโดยมีการจัดแบ่งเขตอุตสาหกรรมทั่วไป เขตอุตสาหกรรมส่งออก เขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัย ทำให้มีความเป็นสัดส่วน มีระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น

5.3 เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ จึงได้มีการควบคุมป้องกันมลภาวะอย่างรัดกุม เช่น น้ำเสีย เสียง อากาศเป็นพิษ เพื่อเป็นการอนุรักษ์คุณภาพน้ำ อากาศ ดิน ทั้งในนิคมอุตสาหกรรมและบริเวณใกล้เคียงให้อยู่ในระดับมาตรฐาน

5.4 เพื่อจัดสรรที่ดินให้เป็นประโยชน์มากที่สุด โดยนอกจากจะจัดสรรที่ดินให้ผู้ประกอบการตั้งโรงงานแล้ว ยังมีการจัดพื้นที่สาธารณะ พื้นที่สีเขียว ธนาคารและสถานพยาบาล และจัดให้มีระบบการป้องกันภัยน้ำท่วม และสารพิษต่างๆ

จากความสำคัญของนิคมอุตสาหกรรมดังกล่าว ทำให้เห็นได้ว่านิคมอุตสาหกรรมมีบทบาทต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก โดยนิคมอุตสาหกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ประเทศได้มีการพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรมและช่วยในการจัดระเบียบเรียบร้อยของผังเมือง ช่วยในการจ้างงานทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น นิคมอุตสาหกรรมจึงเสมือนเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

7. นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

นิคมอุตสาหกรรมที่มีชื่อเสียงที่สุดในทำเลที่ดีที่สุดสำหรับคุณ

บริษัทอมตะเป็นผู้นำในวงการนิคมอุตสาหกรรมที่มีชื่อเสียง และทำเลที่ดีที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยเฉพาะในประเทศไทยและเวียดนาม ซึ่งเป็นประเทศที่ดีที่สุดสำหรับการลงทุนด้าน

อุตสาหกรรมในภูมิภาค และได้รับการยอมรับให้เป็นประเทศคู่แข่งสำคัญของจีน ในฐานะทางเลือกการลงทุนทางด้านอุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรมของอมตะนั้นตั้งอยู่ในทำเลที่ดีที่สุดสำหรับการลงทุนอุตสาหกรรม จากคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานที่มีคุณภาพสูง และจากทำเลที่ตั้งใกล้ทางหลวง สนามบิน และท่าเรือน้ำลึก และชื่อเสียงของอมตะนั้นได้รับการสะสมมาจากแนวทางการดำเนินการที่เน้นการให้บริการครบวงจรที่ทำให้ลูกค้าของเราประหยัดทั้งเวลาและต้นทุน

ด้วยประสบการณ์ของอมตะในการลงทุนเป็นเวลาเกือบสองทศวรรษ อมตะจึงได้รับความไว้วางใจจากบริษัทต่างๆ ที่ต้องการความสำเร็จและความพร้อมในการดำเนินการอย่างรวดเร็ว อมตะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าของบริษัท โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในหลายๆ ด้าน อาทิ ทางด้านกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายของรัฐ ขั้นตอนศุลกากร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การให้คำปรึกษา และความช่วยเหลือจากเรานั้นเริ่มต้นนับตั้งแต่การพบกันครั้งแรก รวมไปถึงการช่วยเหลือทางด้านการทำวิจัยความเป็นไปได้ในการดำเนินการ จนกระทั่งโรงงานของท่านนั้นเปิดกิจการได้เป็นผลสำเร็จ นอกจากนี้อมตะและกลุ่มพันธมิตรของเรายังให้บริการทางด้านการก่อสร้างโรงงานสำเร็จรูป การให้บริการทางด้านพลังงาน น้ำ การบำบัดน้ำเสีย ข้อมูลสารสนเทศ การเช่ายานพาหนะ ที่พักอาศัย การจับจ่ายใช้สอย การสาธารณสุข โรงเรียน และภัตตาคาร ทั้งนี้เพราะมีความมุ่งหวังที่จะทำให้นิคมอุตสาหกรรมของเรานั้นเป็นเสมือนชุมชนเมืองที่มีความน่าอยู่และยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมถึงการให้ความสำคัญกับมาตรการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างเข้มงวด และการให้บริการกับชุมชนที่เข้ามาทำงานและพักอาศัยในพื้นที่ของเราและพื้นที่โดยรอบ

นิคมอุตสาหกรรมของอมตะในประเทศไทย

ปัจจุบันนี้มีด้วยกันสองแห่ง ตั้งอยู่ในพื้นที่อีสเทิร์นซีบอร์ด ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนขนาดใหญ่ที่สุดจากรัฐบาลและเป็นพื้นที่ที่ได้รับความสนใจในการลงทุนเป็นอย่างมากในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

อมตะนคร จังหวัดชลบุรี เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในเครืออมตะ ภายใต้อพื้นที่ 16,000 ไร่ ซึ่งเป็นที่ตั้งของโครงการอุตสาหกรรม 512 โครงการ (เปิดดำเนินการแล้ว และกำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการก่อสร้างจริง 484 โครงการ) จังหวัดชลบุรีซึ่งเป็นที่ตั้งของอมตะนครนี้จัดอยู่ในพื้นที่โซนที่ 2 ที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนแห่งชาติ นอกจากนี้สถานที่ของอมตะนครนี้ยังอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครเพียง 57 กิโลเมตรและห่างจากสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิเพียง 42 กิโลเมตร

อมตะซิตี้ จังหวัดระยอง เป็นนิคมอุตสาหกรรม ภายใต้อพื้นที่ 7,100 ไร่ ซึ่งเป็นที่ตั้งของโครงการอุตสาหกรรม 128 โครงการ (เปิดดำเนินการแล้ว และกำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการก่อสร้างจริง 117 โครงการ) จังหวัดระยองซึ่งเป็นที่ตั้งของอมตะซิตี้ นั้นอยู่ห่างจากส่วนต่อขยายของท่าเรือน้ำลึกแหลม

ฉบับเพียง 27 กิโลเมตรและอยู่ห่างจากสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิเพียง 99 กิโลเมตร พื้นที่ดังกล่าวนี้ยังอยู่ในพื้นที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมโซน 3 ของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนแห่งชาติ

อมตะเปิดดำเนินการตั้งแต่ พ.ศ. 2532 และนำเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2540 ลูกค้านของอมตะที่เป็นบริษัทชั้นนำในระดับโลกนั้นได้แก่ ยางซูมิโตโม ยางโยโกฮามา แคนาดอล มอเตอร์ไฮด์รอลัมพ์ แอร์ไดกิน โซนี่เทคโนโลยี เสริมสุข บริดจสโตน สยามโตโยต้า คอลเกตปาล์มโอลีฟ คาโอ แอร์มิตซูบิชิ ลิฟท์มิตซูบิชิ ฮีโน่มอเตอร์ส เป็นต้น ทั้งนี้ยังรวมถึงบริษัทชั้นนำที่ประสบความสำเร็จของประเทศไทยอีกจำนวนมาก ซึ่งทำให้อุตสาหกรรมของลูกค้านอมตะในประเทศไทยนั้นอยู่ที่ประมาณ 570,000,000 บาทหรือประมาณร้อยละ 7 ของรายได้ประชาชาติ

อมตะตระหนักในความรับผิดชอบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

อมตะให้ความสำคัญกับการประกอบกิจการด้านธุรกิจควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะในเรื่องของการประกอบธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมนั้น อมตะให้ความสนใจกับการประกอบธุรกิจตามหลักการของการรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) ในทุกระดับ เริ่มตั้งแต่ในระดับของการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ที่รับผิดชอบต่อผู้บริโภค คู่ครองการจ้างงาน และการจ่ายภาษี ซึ่งถือเป็นระดับข้อบังคับมาถึงในระดับของความรับผิดชอบต่อสังคมในการตรวจสอบว่าธุรกิจที่ดำเนินการอยู่นั้นจะต้องไม่สร้างผลต่อแทนและก่อให้เกิดการเบียดเบียนทางสังคม

นอกจากนี้แล้วบริษัทฯ ยังยึดมั่นในหลักการของการประกอบกิจการภายใต้จรรยาบรรณทางธุรกิจ โดยการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม พร้อมกับใส่ใจที่จะตอบแทนสังคมให้มากขึ้น โดยเฉพาะสังคมที่อยู่รอบๆ พื้นที่ที่มีความคาดหวังว่าจะได้รับการดูแลจากผู้ประกอบธุรกิจในพื้นที่รวมทั้งสังคมในวงกว้าง

และในประการสุดท้าย บริษัทฯ ได้คำนึงถึงหลักการของการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการปฏิบัติตามแนวทางของการรับผิดชอบต่อสังคมด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ถูกเรียกร้องจากสังคมแต่อย่างใด ซึ่งหลักการของการประกอบธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยความสมัครใจนี้ ถือว่าเป็นหลักการของการประกอบธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในขั้นสูงสุด และเป็นสิ่งที่ทางบริษัทอมตะยึดถือในการประกอบกิจการมาโดยตลอด

กิจกรรมที่ยึดหลักการของการประกอบธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

1. กิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ: นอกเหนือจากการประกอบกิจการภายใต้มาตรฐานการรักษาสิ่งแวดล้อมตามข้อกำหนดทางกฎหมายแล้ว อมตะยังสืบสานกิจกรรมสถานประกอบการสีเขียว (Green Office) ต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา โดยกิจกรรมดังกล่าวนี้เป็นการรณรงค์ให้ทุกสำนักงานลดการใช้กระดาษในงานเอกสารลง หรือเปลี่ยนมาใช้กระดาษรีไซเคิล โดยมีเป้าหมายที่จะเปลี่ยนระบบงานเอกสารให้มีลักษณะของการจัดเก็บด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ใน

รูปแบบ Soft File มากขึ้น นอกจากนั้น ทางบริษัทฯ ยังรณรงค์ให้มีการประหยัดน้ำ และประหยัดไฟของทุกแผนก โดยจะมีการนำเสนอข้อมูลสถิติของแต่ละแผนกให้ทราบโดยทั่วกัน

สำหรับกิจกรรมใหม่ที่เริ่มต้นในปีนี้เป็นส่วนของการรณรงค์รักษาสีสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการได้แก่ การจัดประกวดเรื่องสิ่งแวดล้อม (อมตะกรีนอวอร์ด) ซึ่งในปีนี้มีการจัดประกวดสวนสวยในโรงงาน ทั้งประเภทสวยงาม และประเภทสร้างสรรค์ โดยมีการเชิญชวนโรงงานทั้งสิ้นกว่า 500 โรงงานภายในนิคมฯ ทั้งอมตะนคร และอมตะซิตี้ เข้าร่วมประกวดเพื่อร่วมรณรงค์ให้โรงงานเห็นความสำคัญกับการจัดการพื้นที่สีเขียวมากขึ้น

นอกจากนี้ ในปีนี้บริษัทได้ริเริ่มให้มีโครงการรณรงค์กำจัดผักตบชวาบริเวณคลองสัตตะพงศ์ ซึ่งมีพื้นที่คลองบางส่วนอยู่ในพื้นที่ของโครงการอีกด้วย

2. กิจกรรมด้านการส่งเสริมสวัสดิการ คุณภาพชีวิต และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในสถานประกอบการ:

อมตะยังคงดำเนินกิจกรรม การรณรงค์ลดอุบัติเหตุในนิคมอุตสาหกรรม เพื่อทำให้ระดับของอุบัติเหตุนั้นลดลงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่มีการกำหนดไว้ในสถานประกอบการ และในปีนี่ยังเพิ่มกิจกรรมการเปิดถนนต้นแบบตามโครงการต้นแบบถนนปลอดภัยสร้างวินัยจราจร

กิจกรรมส่งเสริมการเล่นกีฬาของบุคลากรของบริษัทฯ และระหว่างกลุ่มบริษัทที่เข้ามาประกอบการในพื้นที่เป็นกิจกรรมที่อมตะส่งเสริมมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนอกเหนือจากเป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแล้ว ยังมีเป้าหมายในการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติดอีกด้วย กิจกรรมการลดอุบัติเหตุและการส่งเสริมกีฬานี้ นอกจากจะเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากรแล้ว ยังส่งผลดีต่อชุมชนท้องถิ่นที่อยู่รอบบริษัทฯ อีกด้วย เพราะทำให้บุคลากรซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนท้องถิ่นนั้นลดความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ มีสุขภาพแข็งแรง และห่างไกลจากยาเสพติด

นอกจากกิจกรรมดังกล่าวแล้ว ในปีนี้อมตะยังได้ริเริ่มให้มีกิจกรรม อมตะมินิมาราธอน โดยนำรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายมอบให้กับโรงพยาบาลพานทอง ซึ่งเป็นโรงพยาบาลท้องถิ่นเพื่อนำไปสมทบสร้างอาคารผู้ป่วยเพิ่มอีก 1 อาคาร โดยเส้นทางวิ่งในครั้งนี้เป็นเส้นทางวิ่งที่อยู่ในอมตะนคร

สำหรับกิจกรรมที่มีการทำอย่างต่อเนื่องเพิ่มเติมในส่วนนี้ยังรวมถึง การจัดให้มีการอบรมทางวิชาการให้กับบุคลากรของบริษัทและลูกค้าที่ประกอบการในพื้นที่นิคมฯ ซึ่งประกอบไปด้วยสถานประกอบการประมาณ 500 แห่งโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ซึ่งกิจกรรมการส่งเสริมความรู้เหล่านี้ถือเป็นกิจกรรมสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้กับพื้นที่โดยรวม และทำให้เกิดประสิทธิผลแก่สถานประกอบการเอง และทำให้บุคลากรในสถานประกอบการนั้นมีโอกาสในชีวิตเพิ่มขึ้นในด้านการจ้างงานและการประกอบการในอนาคต

3. กิจกรรมด้านการเผยแพร่ความรู้และนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นจากการประกอบการของบริษัทฯ และความรู้ทางด้านการประกอบธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ในฐานะที่เป็นบริษัทชั้นนำที่ได้รับการยอมรับในด้านการประกอบธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในเรื่องการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมและการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นเมืองที่สมบูรณ์แบบ อมตะจึงกลายเป็นทั้งต้นแบบและกรณีศึกษาที่น่าสนใจขององค์กรทั้งจากในและนอกประเทศและสถานศึกษาต่างๆ ซึ่งเข้ามาเยี่ยมชมเพื่อศึกษาดูงานในพื้นที่มาโดยตลอด เฉลี่ยราวหนึ่งคณะต่อสัปดาห์ และบริษัทฯ มีความยินดีที่จะเผยแพร่ความสำเร็จ ดังกล่าวที่ทำให้บริษัท เป็นที่ยอมรับในระดับมาตรฐานโลกในด้านการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมและสิ่งแวดล้อมต่อไป

นอกจากการบริหารจัดการในพื้นที่แล้ว ทางบริษัทยังมีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการเผยแพร่ความรู้และนวัตกรรมจากการประกอบกิจการของบริษัทต่อสังคม ดังจะเห็นได้จากการที่ผู้บริหารของบริษัทฯ นั้นได้รับการยอมรับจากสังคมในฐานะผู้ที่ประสบความสำเร็จทางด้านการบริหาร โดยได้รับเชิญจากองค์กรและสถานศึกษาต่างๆ ทั้งในและนอกประเทศให้ไปบรรยาย แสดงทัศนคติ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับภาคส่วนต่างๆ มาโดยตลอด

อีกโครงการที่ทางบริษัทฯ มีความภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมด้วยความเต็มใจและสมัครใจได้แก่ โครงการรอบรั้วสีเขียวที่มีการดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 โดยกิจกรรมดังกล่าวนี้เป็นการเผยแพร่ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมและสิ่งแวดล้อมให้กับนักเรียนจากโรงเรียนที่อยู่รอบนิคมฯ โดยจัดเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรมและสิ่งแวดล้อมที่สามารถเกิดขึ้นได้จากการบริหารจัดการที่ดี ในโครงการดังกล่าวนี้จะได้นำเอาเยาวชนจากสถานศึกษาในท้องถิ่นโดยเริ่มจากในระแวกใกล้เคียงจำนวน 50 คนจากแต่ละสถาบันมาร่วมทำกิจกรรมในการเยี่ยมชมและเรียนรู้การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ รวมทั้งเสริมทักษะในด้านอื่นๆ เช่นด้านศิลปะ กิจกรรมรอบรั้วสีเขียวนี้ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากสถานศึกษารอบนิคมฯ โดยมีการจัดขึ้นทุกเดือน เดือนละ 1 ครั้ง

4. กิจกรรมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของท้องถิ่นชุมชนรอบนิคมฯ

คุณภาพชีวิตของชุมชนรอบนิคมอุตสาหกรรมนั้นถือเป็นหลักคำจูงต่อการประกอบกิจการของบริษัทเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งทางบริษัทฯ นั้นได้ให้ความสำคัญในการส่งเสริมทั้งโอกาสในการจ้างงานและเพิ่มคุณภาพให้กับชุมชนโดยรอบนิคมฯ ทั้งทางด้านกายภาพและทางด้านสังคม – วัฒนธรรม โดยให้การสนับสนุนแก่สถานพยาบาล หน่วยการปกครองท้องถิ่นและองค์กรทางวัฒนธรรมในพื้นที่ทั้งการสนับสนุนด้านการเงินด้านอื่นๆ ตลอดจนเข้าร่วมกิจกรรมในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และในปีนี้ได้มีกิจกรรมในส่วนนี้เพิ่มมากขึ้นเป็นอย่างมาก

อมตะส่งเสริมโครงการสนับสนุนการเรียนรู้แก่สถานศึกษาในพื้นที่ทั้งในด้านการทุนการศึกษา และการเปิดให้เข้าเยี่ยมชมพื้นที่นิคมฯ นั้นมีส่วนส่งเสริมให้เกิดการสร้างบุคลากรในพื้นที่ในรุ่นต่อไปที่มีสำนึกรักสิ่งแวดล้อม รักและร่วมพัฒนาพื้นที่ท้องถิ่นของตัวเอง กิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมที่มีมาอย่างต่อเนื่อง

อมตะให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการจ้างงานกับคนในพื้นที่ โดยจัดงานนัดพบแรงงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปิดโอกาสและอำนวยความสะดวกแก่แรงงานในพื้นที่ให้มีโอกาสในการทำงานในแหล่งงานที่มีคุณภาพในพื้นที่ และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ให้ประโยชน์แก่ท้องถิ่นของตน

การจัดกิจกรรมบริจาคโลหิตในนิคมฯ ถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการสร้างหลักประกันต่อระบบสาธารณสุขในท้องถิ่น และในปีนี้ได้มีการเปิดศูนย์บริจาคโลหิตถาวรภายในนิคมฯ อมตะนคร โดยให้บริการทุกวันจันทร์ อังคาร พุธ ระหว่างเวลา 09.00-13.00 น. ณ อาคารอมตะเซอริวิตีเซ็นเตอร์ นอกจากนี้แล้วบริษัทฯ ยังสนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรมของชุมชน โดยเฉพาะกิจกรรมทางศาสนา และการเฉลิมฉลองทางวัฒนธรรมของท้องถิ่นมาโดยตลอด

อีกกิจกรรมหนึ่งที่อมตะให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือชุมชนในพื้นที่โดยรอบในปีที่ผ่านมา ก็คือ โครงการช่วยเหลือค่ารถโดยสารและขนย้ายสิ่งปลูกสร้างริมคลองสาธารณะ ตำบลคลองตำหรุ ในปีนี้อมตะได้ริเริ่มให้มีการจัดกิจกรรม “อมตะพบปะผู้นำชุมชน” โดยเชิญผู้นำท้องถิ่น อาทิ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล นายกเทศมนตรีของเทศบาล ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน นายอำเภอ ฯลฯ มาร่วมรับประทานอาหารค่ำและพบปะพูดคุยกับผู้บริหารของอมตะ โดยเฉพาะกับนายวิกรม กรมดิษฐ์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปีละครั้ง ทั้งในพื้นที่ของนิคมฯ อมตะนคร และนิคมฯ อมตะซิตี้

การให้ความสำคัญกับการสื่อสารระหว่างองค์กรกับสังคมนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมาก อมตะจึงได้ริเริ่มให้มีการจัดทำนิตยสาร @อมตะ ซึ่งเป็นนิตยสารที่มีสองภาษา (ไทย-อังกฤษ) ราย 3 เดือน เพื่อชี้แจงกิจกรรมของอมตะโดยเฉพาะในส่วนของกิจกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคมที่จัดขึ้นกับชุมชน รวมทั้งการปรับปรุงเนื้อหาในเว็บไซต์ของอมตะอย่างสม่ำเสมอ

5. กิจกรรมของมูลนิธิอมตะ:

มูลนิธิอมตะซึ่งก่อตั้งตั้งแต่ปี 2539 โดยมีนายวิกรม กรมดิษฐ์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้เริ่มก่อตั้งและดำรงตำแหน่งเป็นประธานมูลนิธิ มีส่วนสำคัญในการผลักดันโครงการจำนวนมากที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับสังคมไทยและสังคมทั้งภูมิภาค สุวรรณภูมิให้ดีขึ้นและสามารถอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขในสังคมร่วมกัน โดยมุ่งมั่นสร้างสรรค์การศึกษาให้กับเยาวชนของชาติ และผู้ด้อยโอกาส รวมทั้งกิจกรรมทางด้านกีฬา การจัดการเรื่องสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ป่าไม้และสัตว์ป่าหายาก รวมทั้งการส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของชาติ และของภูมิภาค

กิจกรรมที่ดำเนินมาอย่างต่อเนื่องได้แก่ การจัดพิมพ์หนังสือที่ส่งเสริมความรู้ให้กับสังคม การจัดงานเสวนาเพื่อประโยชน์ต่อสังคม การมอบรางวัลศิลปกรรมอมตะอาร์ตอวอร์ด รางวัลนักเขียนอมตะ และนิทรรศการ “อมตศิลป์สุวรรณภูมิ” เป็นต้น

ทั้งนี้ เงินที่ใช้ในการดำเนินงานมูลนิธิอมตะทั้งหมดเป็นเงินส่วนตัวของนายวิกรม กรมดิษฐ์ และครอบครัว ที่ตั้งใจทุ่มเทให้กับกิจกรรมเพื่อสังคมโดยส่วนรวม

วิสัยทัศน์และหน้าที่

วิสัยทัศน์ของกลุ่มบริษัทอมตะ คือ “เมืองที่สมบูรณ์แบบ” ซึ่งก็คือ แนวความคิดที่ว่านิคมอุตสาหกรรมแต่ละแห่งไม่เพียงแต่เป็นเพียงแค่สถานที่ที่มีผู้คนมาทำงานเท่านั้น แต่ยังเป็นสถานที่ที่ผู้คนเข้าถึงสภาพแวดล้อมที่ดีต่อสุขภาพและการให้บริการต่างๆ ทางด้านสันติภาพการสุขภาพ และการพาณิชย์อย่างเต็มรูปแบบอีกด้วย (รายงานประจำปี 2548 บริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน))

อมตะ เมืองสมบูรณ์แบบ รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (รายงานประจำปี 2550 บริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน))

อมตะมิได้ต้องการเพียงขยายพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมเท่านั้น เราต้องการพัฒนานิคมให้เป็น "เมืองที่สมบูรณ์แบบ" ซึ่งทำให้โรงงานและชุมชนสามารถอยู่ด้วยกันได้อย่างมีความสุข ซึ่งเราเรียกแนวคิดนี้เกิดขึ้นเพื่อการพัฒนาไปสู่การพัฒนานิคมอุตสาหกรรม สู่มืองที่พร้อมสรรพ สำหรับในส่วนของโรงงานนั้นเราจะสร้างให้มีการบริการระดับสากล พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกบนทำเลทอง ส่วนผู้ที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมของเรานั้นจะมีทั้ง ร้านอาหาร ร้านค้า ส่วนพักผ่อน ที่พักอาศัย โรงเรียน รวมไปถึง สนามกอล์ฟ และคลับระดับโลกเราตระหนักและให้ความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติ และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรมทั้งสองแห่งได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 14001 และดำเนินการตามกฎหมายการกำจัดของเสียโดยไม่ปล่อยออกสู่ภายนอก (Zero-Discharge Waste Management) โดยการจัดการน้ำ และกากของเสีย เรามีการบำบัดน้ำเสีย และนำน้ำทั้งหมดกลับมาใช้รดน้ำต้นไม้ อีกทั้งมีพื้นที่สีเขียวที่ไม่ได้จัดไว้เพื่อคนทำงานเท่านั้น แต่เพื่อการอยู่ร่วมกันของสิ่งมีชีวิตและต้นไม้

ซึ่งจะกล่าวได้ว่า การมุ่งการลงทุนในนิคมอุตสาหกรรมเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ลูกค้า เราภูมิใจที่เป็นทั้งที่ตั้งสถานศึกษา เช่น โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (พหุภาษา) โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย สถาบันฝึกวิชาชีพช่างเทคนิคไทย-เยอรมัน สมาคมไ.ดับยู.ซี.เอ กรุงเทพ - ชลบุรี และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น อมตะแมนชั่น คอนโดมิเนียม ชี้อปปี้ง ฟล้าซ่า สนามกอล์ฟ อมตะสปริง คันทรี่คลับ และอื่นๆ อีกมากมาย

อมตะสร้างการพัฒนาที่นำไปสู่การเชื่อมโยงการบริการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพเพื่อผู้ประกอบการตลอดระยะเวลาที่เข้ามาประกอบกิจการในนิคมฯ อมตะ

ภารกิจ

การดำเนินงานที่ครอบคลุมถึงการเพิ่มมูลค่า และพัฒนาการดำเนินงานของนิคมให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปสู่เมืองที่เพียบพร้อมไปด้วยบริการ และระบบสาธารณูปโภคที่พร้อมสรรพ

การให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร (วิบูลย์ กรมดิษฐ์. 2551: 28)

นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ดำเนินการโดย บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ เมื่อ พ.ศ. 2543 ซึ่งพัฒนามาจากนิคมอุตสาหกรรมบางปะกง อินดัสเตรียล ปาร์ค 1 ในระยะแรก (ก่อตั้ง พ.ศ. 2530) และนิคมอุตสาหกรรมบางปะกงอินดัสเตรียลปาร์ค 2 ในระยะเวลาต่อมา และยิ่งกว่านั้น บมจ.อมตะ คอร์ปอเรชั่น ยังก่อตั้งนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง ใน พ.ศ. 2539 และนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ เวียดนาม (Amata City Vietnam Industrial Estate) พ.ศ. 2537 ซึ่งทุกนิคมอุตสาหกรรมของ บมจ.อมตะ คอร์ปอเรชั่น มีผลประกอบการที่น่าพอใจ และดำเนินการขยายกิจการอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มของการขยายตัว ในระยะยาวเป็นอย่างดี สำหรับธุรกิจหลักนั้น ได้แก่ การขายพื้นที่สำหรับผู้ประกอบที่สนใจ ดำเนินการประสานงานกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้น หรือ ตามที่ผู้ประกอบการร้องขอ ก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น ถนนหนทาง ซึ่งเป็นถนนคอนกรีตมาตรฐานกรมทางหลวง ตามที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยกำหนด ระบบระบายน้ำจากถนน ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต การบริการหลังการขาย การบริการระบบรักษาความปลอดภัยและการจราจร การจัดการส่วนพื้นที่ส่วนกลาง การป้องกันอัคคีภัย ซึ่งเราสามารถสรุปการให้บริการของ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ได้เป็น 6 ด้านหลัก ได้แก่

1. การให้บริการก่อนการขาย เช่น การร่วมเดินทางกับหน่วยงานของรัฐไปต่างประเทศเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการชาวต่างชาติมั่นใจในศักยภาพของการประกอบการอุตสาหกรรมของไทย การนำทัศนศึกษานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร การบริการและตอบคำถามให้ข้อมูลเบื้องต้นของนิคมอุตสาหกรรมแก่ผู้สนใจลงทุน ซึ่งต้องแข่งขันกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ ทั้งในประเทศและนานาชาติ และมาตรการจูงใจต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ประกอบการ ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป ตามสภาพของแต่ละธุรกิจ เช่น การพร้อมที่จะประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและท้องถิ่น ในการขออนุญาต และรับรองต่างๆ การจัดเตรียมระบบสาธารณูปโภคย่อย เพื่อบริการกิจการอุตสาหกรรมเฉพาะ

2. ด้านการให้บริการด้านการใช้ที่ดิน ทำเลที่ตั้ง การแบ่งเขตพื้นที่ภาพใหญ่และเขตประกอบการอุตสาหกรรม การบริการประสานงานระหว่าง ผู้ประกอบการกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เริ่มจากที่ผู้ประกอบการเมื่อตัดสินใจลงทุนแล้ว ต้องมีการติดต่อภาครัฐราชการ เพื่อขอ

อนุญาต อนุมัติ กระบวนการดำเนินงานการใช้ที่ดิน การก่อสร้าง เรืองบุคคลต่างด้าว ฯลฯ ซึ่งนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครได้ขอเสนอบริการดูแลสิ่งเหล่านี้

3. ด้านการให้บริการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค เมื่อผู้ประกอบการตัดสินใจลงทุนในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครแล้ว บมจ.อมตะ คอร์ปอเรชัน โดยฝ่ายอำนวยการวิศวกรรมโยธา จะดำเนินการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการต่างๆ เช่น การก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ระบบการบำบัดน้ำทิ้งจากโรงงาน ซึ่งการก่อสร้างระบบต่างๆ ต้องได้มาตรฐานตามข้อกำหนดที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยกำกับดูแล และไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และชุมชนรอบข้าง

4. ด้านการให้บริการหลังการขาย บมจ.อมตะ คอร์ปอเรชัน ยังดำเนินกิจการที่ให้บริการต่อเนื่องเชิงธุรกิจภายในนิคมอุตสาหกรรมหลังจากการบริการก่อสร้างแล้ว เช่น ธุรกิจด้านการบริการหลังการขาย โดยบริษัท อมตะฟาสติตี้ เซอร์วิส จำกัด ในการดูแลพื้นที่ส่วนกลาง ดูแลจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย พื้นที่สีเขียวส่วนกลาง ทำความสะอาดถนนหนทาง ธุรกิจด้านบริการน้ำเพื่ออุปโภคและบำบัดน้ำเสียส่วนกลาง โดยบริษัท อมตะ วอเตอร์ จำกัด ในเรื่องการจัดหาและจัดส่งน้ำดิบ น้ำประปา และจัดการบำบัดน้ำทิ้งจากโรงงานส่วนกลาง บริษัท อมตะ แมนชั่น ในธุรกิจของที่พักอาศัย ดังนี้ เป็นต้น

5. การให้บริการด้านสภาพแวดล้อมและสังคม ในสภาพแวดล้อมของโรงงานผู้ประกอบการต้องมีระบบการควบคุม กำจัด มลภาวะที่เกิดขึ้นจากการผลิต ซึ่งนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครรับผิดชอบบริการประสานงานกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ส่วนด้านสังคมนั้น ได้บริการเรื่องสภาพความร่มรื่น ความสะอาดเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

6. การให้บริการต่อเนื่องและอื่นๆ การจัดให้มีการบริการที่ต่อเนื่อง เช่น การเงิน การธนาคาร ไปรษณีย์ การขนส่งสินค้า ที่พักอาศัย สถานบริการด้านอาหารการกิน สถาบันบริการฝึกอบรม จัดสัมมนา สถานดูแลเด็กเล็ก สถาบันการศึกษาและสันทนาการ สถานพยาบาล การสนับสนุนการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ โครงการขับเคลื่อนปลอดภัย และการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมภาครัฐการส่งเสริมกิจกรรมมวลชนและชุมชนสัมพันธ์ การเอาใจใส่ดูแลรับผิดชอบต่อสังคมในรูปแบบต่างๆ เช่น การสนับสนุนจัดสรรงบประมาณพัฒนาท้องถิ่น การสนับสนุนบุคลากรกับเขตพื้นที่การศึกษา การสนับสนุนประเพณีและกิจกรรมของจังหวัด ตลอดจนจนถึงการให้บริการการศึกษาดูงานแก่คณะผู้สนใจการจัดตลาดนัดสินค้าอุปโภคและบริโภค ฯลฯ เป็นต้น

8. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรกร เยี่ยมยนต์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายใน นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จากผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมของ

ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีเรื่องที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมมีความเหมาะสม สะดวกต่อการคมนาคมทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ ถนนมีสภาพที่ดี ป้ายบอกเส้นทางภายในนิคมอุตสาหกรรมมีความชัดเจน ถนนที่เข้าออกภายในนิคมอุตสาหกรรมสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการ ป้ายชี้ถนนนิคมสังเกตได้ง่าย จำนวนของไฟฟ้าที่ส่องสว่างตามริมถนนมีความเหมาะสม รวมทั้งพื้นที่โดยรวมภายในนิคมอุตสาหกรรมมีความสะอาดเรียบร้อย พื้นที่ที่ปลูกต้นไม้และสนามหญ้ามีความสะอาดร่มรื่น มีการจัดงานเพื่อส่งเสริมสังคม เช่น งานร่วมพลังอุตสาหกรรมทำดีเพื่อพ่อ ลดอุบัติเหตุทางการจราจร และการจัดงานต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร อาจเป็นเพราะทางนิคมอุตสาหกรรมมีการจัดงานเกี่ยวกับการส่งเสริมสังคมบ่อยครั้งและมีย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของแรงงานในนิคมอุตสาหกรรมหรืองานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม

โรจนา ขุนบุญจันทร์ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่องการปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสีย: กรณีศึกษา บริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด นิคมอุตสาหกรรมบางชัน จากผลการศึกษาพบว่า โรงงานสามารถรองรับปริมาณน้ำเสียที่เพิ่มขึ้นได้ หากมีการปรับปรุงและป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับระบบฯ ได้แก่ ปรับปรุงบ่อปรับสภาพน้ำเสีย สร้างบ่อรับน้ำเสียฉุกเฉิน แก้ไขระบบท่อและวาล์ว ติดตั้งอุปกรณ์ควบคุมระบบฯ ติดตั้งเครื่องกรองเมมเบรนเพื่อแบ่งเบาภาระบ่อดักตะกอน ติดตั้งลูกกลอยในถังปรับสภาพ ถังฉุกเฉิน และถังเติมอากาศ เพื่อป้องกันการล้นของน้ำเสีย สำหรับค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงระบบฯ รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการกำจัดน้ำเสียในช่วงปรับปรุงประมาณ 6.8 ล้านบาท ซึ่งในปี พ.ศ. 2549 นี้โรงงานได้เสียค่ากำจัดน้ำเสียเฉลี่ยเดือนละประมาณ 0.9 ล้านบาท ดังนั้น โรงงานควรปรับปรุงระบบ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการส่งน้ำเสียไปกำจัด และเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืนสืบไป

วิบูลย์ กรมดิษฐ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการบริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากในภาพรวมการบริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ส่วนการกำกับดูแลของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากขึ้น ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการนั้น เน้นการบริการหลังการขาย เรื่องการจัดการจราจรในเวลาเร่งด่วนตอนเช้าและเย็น เป็นปัญหาหลัก ส่วนในข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการในการแก้ปัญหาการจราจรนั้น สามารถจำแนกได้เป็นการแนะนำทางกายภาพ เช่น การเสนอสร้างถนนเชื่อมระหว่างภายนอกกับภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร การขยายถนนหลวงเส้นบ้านเก่า-พานทอง การแนะนำด้านบุคลากร เช่น เรื่องทักษะการอำนวยความสะดวกสำหรับการกำกับดูแลของนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยนั้น ผู้ประกอบการพึงพอใจในเรื่องการขอใช้ที่ดินเพื่อประกอบกิจการและถือกรรมสิทธิ์ที่ดิน และแนะนำให้มีความสำคัญด้านชุมชนสัมพันธ์ ส่วนการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีความแตกต่างระหว่างผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างประเทศกับการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

พัชรินทร์ กลิ่นพลับ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ ทศนคติ และความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001:2004 ของบริษัท ดัชมิลล์ จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจ ในระดับมากจะมีทัศนคติต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ที่สูงกว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจ ในระดับน้อย ควรกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ โดยปฏิบัติงานตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามข้อปฏิบัติที่บริษัทกำหนดไว้ เช่น การรักษาความสะอาดของสถานที่ปฏิบัติงาน การใช้ทรัพยากรหรือน้ำ ไฟ อย่างประหยัด และลดการทิ้งขยะ เป็นต้น ด้วยการให้รางวัลหรือแสดงความยินดี โดยการประเมินภาพรวมของแต่ละหน่วยงาน เมื่อพนักงานในหน่วยงานปฏิบัติได้ตามเกณฑ์ที่บริษัทต้องการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรระหว่างระดับชั้น และผู้มีหน้าที่ต่างๆ ของบริษัท โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

สรุปทฤษฎีและงานวิจัยที่นำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; Zeithaml; & Berry 1988: 16) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึง ทศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆ ลูกค้านั้นซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ทฤษฎีของศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (2552: 129) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้า (Consumer expectation) เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการหรือคาดหวังว่าจะได้รับจากผลิตภัณฑ์ ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ รวมทั้งได้ใช้ทฤษฎีองค์ประกอบความคาดหวังของ (Christopher; Vandermerwe; & Lewis. 1996: 125-128) ได้กล่าวไว้ว่าความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบพื้นฐานซึ่งแตกต่างกัน ได้แก่ บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) บริการที่เพียงพอ (Adequate service) บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) และขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอยู่ระหว่างบริการที่พึงประสงค์และการบริการที่เพียงพอ

ในด้านการรับรู้จริงได้ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้จริงของเสาวลักษณ์ ทรงสงวน (2540: 17-18) การรับรู้ของบุคคลนั้นมีทั้งการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง การรับรู้บุคคลอื่น การรับรู้สังคม โดยสังคมเป็นตัวเร้าในลักษณะที่ก่อให้เกิดประสบการณ์ และประเภทของการรับรู้ทางสังคมกมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2527: 228-239) การรับรู้ทางสังคมแบ่งออกเป็น 4 ประการคือการรับรู้ทางอารมณ์ การรับรู้ลักษณะของบุคคล ลักษณะทางกายภาพ พฤติกรรมและคำบอกเล่า การรับรู้ภาพพจน์ของกลุ่มบุคคล

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ใช้ทฤษฎีของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552: 129) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อ

การปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สัมพันธ์กับความคาดหวังของเขาโดย (Schiffman; & Kanuk. 2007: G-2) หรือเป็นความรู้สึกของบุคคล (ลูกค้า) ว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า โดย Kotler and Keller (2009: 164) และทฤษฎีของมาสโลว์ ของวิโรจน์ สารรัตน์ (วิโรจน์ สารรัตน์ 2543: 99-101; อ้างอิงจาก Hellriegel; & Slocum. 1982; Staw. 1983; Dumham. 1984) จากทฤษฎีความต้องการเชื่อว่า ความต้องการของมนุษย์สามารถจัดลำดับขั้นได้ 5 ขั้น และเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่สนใจอีก

นอกจากนี้ทางผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ (2539: 41) ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น สำหรับด้านสิ่งแวดล้อมใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมของเกษม จันทรแก้ว (2545: 15) ได้ให้ความหมายคือ การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยจะทำอะไรก็ได้ แต่ต้องไม่ให้เกิดอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม และข้อมูลการให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ของวิบูลย์ กรมดิษฐ์ (2551: 28) ซึ่งได้มีจำแนกบริการของนิคมในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

ดังนั้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการอ้างอิงสนับสนุนให้เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน สะดวกในการรวบรวมข้อมูลและการกำหนดกรอบแนวความคิดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม นิยามศัพท์ สมมติฐาน เพื่อช่วยในการออกแบบสอบถาม อภิปรายผลและข้อเสนอแนะต่างๆ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัท ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารฝ่ายบุคคลของแต่ละบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 454 บริษัท ซึ่งทราบจำนวนประชากรแน่นอน [ที่มา: ฝ่ายการตลาด บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2552]

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารฝ่ายบุคคลของแต่ละบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน 454 คน ดังนั้นผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane's ดังสูตรต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2549: 178)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ($\alpha = 0.05$)

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการให้ความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95

$$\text{แทนค่า } n = \frac{454}{1 + 454(0.05)^2}$$

$$= 212.64 \text{ คน}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 คน เพิ่มสำรองกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 5% เท่ากับ 10 คน ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยมีวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยแจกแจงตามประเภทของอุตสาหกรรม และกำหนดสัดส่วนเท่าๆ กัน ทั้งหมด 222 ตัวอย่าง ซึ่งจะได้สัดส่วนแต่ละประเภทของอุตสาหกรรม ดังนี้

ตาราง 1 กลุ่มอุตสาหกรรมแต่ละประเภท

กลุ่มอุตสาหกรรม	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Auto motive	37
Steel /Metal / Plastic	37
Electronics	37
Cons. Goods, Healthcare	37
Chemical & Related	37
Service and Infrastructure	37
Total	222

ที่มา: ฝ่ายการตลาด บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2552.

2. วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยใช้แบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเป็นการศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัท ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน และสถานที่พักอาศัย เป็นคำถามชนิดปลายเปิดและมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) มีรายละเอียด ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

- 1) เพศชาย
- 2) เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยกำหนดช่วงอายุ ซึ่งคำนวณการแบ่งอันตรภาคชั้นได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 195)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลรายงานผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากรพ.ศ. 2550 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ใช้เกณฑ์การสำรวจผู้มีงานทำอายุตั้งแต่ 15 - 65 ปี และจำนวนประชากรที่ใช้วิจัยอยู่ในช่วงอายุ 25 - 65 ปี เป็นช่วงที่อยู่ในวัยทำงาน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ช่วงอายุดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ในการคำนวณการกำหนดช่วงอายุโดยการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ช่วงอายุดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงอายุ} &= \frac{65 - 15}{5} \\ &= 10 \text{ ปี}\end{aligned}$$

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี
- 2) 31 - 40 ปี
- 3) 41 - 50 ปี
- 4) 51 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

- 1) โสด
- 2) สมรส/อยู่ด้วยกัน
- 3) หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ซึ่งสามารถคำนวณการแบ่งอันตรายภาคชั้นได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 195)

$$\text{ความกว้างของอันตรายภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปีพ.ศ.2550 พบว่ารายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนของประชากรจังหวัดชลบุรี อยู่ที่ 22,260 บาท ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ใช้ช่วงรายได้ดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ในการคำนวณการกำหนดช่วงรายได้โดยการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ช่วงรายได้ต่อเดือนดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงรายได้} &= \frac{40,000 - 20,000}{2} \\ &= 10,000 \text{ ปี} \end{aligned}$$

- 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทต่อเดือน
- 2) 20,001 – 30,000 บาท
- 3) 30,001 – 40,000 บาท
- 4) 40,000 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 6 ระยะเวลาทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542: 110)

- 1) 1 – 5 ปี
- 2) 6 – 10 ปี
- 3) 11 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 7 สถานที่พักอาศัย เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

- 1) ภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร
- 2) บริเวณโดยรอบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร
- 3) ภายในตัวเมืองชลบุรี
- 4) อื่นๆ โปรดระบุ_____

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร แบ่งเป็น 2 ส่วน โดยใช้คำถามเดียวกันทั้งในด้านความคาดหวังและการรับรู้จริง มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบ Likert Scale จำนวน 12 ข้อ เป็นมาตรวัดทัศนคติที่ออกแบบเพื่อให้ผู้ตอบให้คะแนนความหนักแน่นของการยอมรับ ข้อความในแบบสอบถามจะมีทั้งข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ ซึ่งมีค่าคะแนนจากทัศนคติด้านบวกอย่างมาก (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ไปถึงทัศนคติด้านลบอย่างมาก (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านการจัดการขยะมูลฝอย 3 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1 – 3
2. ด้านการบำบัดน้ำเสีย 3 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 4 – 6
3. ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียว 3 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 7 – 9
4. ด้านการจัดการมลภาวะ 3 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 10 - 12

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ มีเกณฑ์การกำหนดคะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับความคาดหวัง/ระดับการรับรู้จริง
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร โดยใช้สูตรคำนวณแบบช่วง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 449-450) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้จริง โดยกำหนดค่าเฉลี่ย ดังนี้

สรุปเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนในแบบสอบถาม

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง / ระดับการรับรู้จริง
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

จากข้อมูลข้างต้นสามารถนำมาสรุปได้ว่าความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมเมื่อนำมาเปรียบเทียบกันแล้ว จะสามารถประเมินความพึงพอใจได้ ดังนี้

1. ค่าความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง แสดงว่า ไม่พึงพอใจ
2. ค่าความคาดหวังเท่ากับการรับรู้จริง แสดงว่า พึงพอใจ
3. ค่าความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้จริง แสดงว่า พึงพอใจอย่างมากหรือชื่นชมยินดี

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 3 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic differential scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ มีเกณฑ์การกำหนดคะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	พึงพอใจอย่างมาก/ ดีกว่ามาก/ มากกว่าที่คาดหวังไว้มาก
4	พึงพอใจปานกลาง / ดีกว่าปานกลาง/ สูงกว่าที่คาดหวัง
3	เฉยๆ / ดีกว่าน้อย/ เท่ากับที่คาดหวัง
2	ไม่พึงพอใจ/ ไม่ดีกว่า/ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
1	ไม่พึงพอใจอย่างมาก/ ด้อยกว่ามาก/ ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้มาก

เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร โดยใช้สูตรคำนวณแบบช่วง (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548: 449-450) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจ โดยกำหนดค่าเฉลี่ย ดังนี้

สรุปเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนในแบบสอบถาม

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจอย่างมาก/ ดีกว่ามาก/ มากกว่าที่คาดหวังไว้มาก
3.41 – 4.20	พึงพอใจปานกลาง / ดีกว่า/ สูงกว่าที่คาดหวัง
2.61 – 3.40	พึงพอใจน้อย/ ปานกลาง/ เท่ากับที่คาดหวัง
1.81 – 2.60	ไม่พึงพอใจ/ ไม่ดี/ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
1.00 – 1.80	ไม่พึงพอใจมาก/ ต่ำกว่ามาก/ ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้มาก

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหาร ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) และข้อเสนอเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้คำถามอ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย ชัดเจน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์เฉพาะ

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เรียบร้อยแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติมและนำไปปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์อีกครั้ง ก่อนนำไปใช้จริง

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด และนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีคำนวณของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548: 449-450) ผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก

ตาราง 2 แสดงผลค่าครอนบาค (Cronbach)

	ความคาดหวังของผู้บริหารต่อ สิ่งแวดล้อมในนิคมฯ	การรับรู้จริงของผู้บริหารต่อ สิ่งแวดล้อมในนิคมฯ
คำถามส่วนที่ 2		
การจัดการขยะมูลฝอย	0.808	0.717
การบำบัดน้ำเสีย	0.828	0.828
การกำหนดพื้นที่สีเขียว	0.830	0.815
การจัดการมลภาวะ	0.865	0.716
คำถามส่วนที่ 3		
ความพึงพอใจโดยรวม	0.789	

6. นำแบบสอบถามที่ได้ทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง และหาความเชื่อมั่นแล้ว มาเพื่อดำเนินการเก็บกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) การวิจัยเรื่องนี้เป็น การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยการมุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งในหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน ดังนี้

- 1.1 วารสาร บทความเกี่ยวกับนิคมอุตสาหกรรม
- 1.2 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.3 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากผู้วิจัยได้ขอหนังสือในการขอข้อมูลการวิจัย และขอ อนุญาตเข้าเก็บรวบรวมข้อมูล จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากการวิจัยสนาม (Field Study) ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผ่านการทดสอบคุณภาพแล้ว ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะ นคร จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามและชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจในวัตถุประสงค์ และ อธิบายวิธีการตอบแบบสอบถาม จากนั้นรอเก็บแบบสอบถาม จนได้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ ซึ่งใช้ ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 เดือน การวิจัยครั้งนี้จะใช้เวลาในช่วงเดือนตุลาคม ถึงเดือน ธันวาคม 2552

5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เวอร์ชัน 17 โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและแยก แบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำคำตอบที่ได้มาลงรหัสตัวเลขตามที่กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended) ส่วนแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-Ended) ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนน ใส่รหัส และทำการบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์
3. ทำการประมวลผลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทาง สังคมศาสตร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยการ

วิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Level of Significance)

4. นำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ถึงตอนที่ 3 ในรูปตารางประกอบความเรียง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน และสถานที่พักอาศัย ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1
2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติจะนำข้อมูลที่ได้จากวิธีการสำรวจโดยอาศัยแบบสอบถาม มาวิเคราะห์สถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ สถิติที่ใช้ได้แก่

1. สถิติ t-Test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ และสถานภาพ
2. สถิติ F-Test แบบการวิเคราะห์ (One-way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่มีประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงาน และสถานที่พักอาศัย กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร
3. สถิติ Paired t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Dependent t-test) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2
4. สถิตีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถามตอนที่ 1

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{x}$) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่างๆ โดยใช้ในแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 137)

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ในแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 66)

$$S.D. = \frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
 X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มประชากร
 $n-1$ แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449-450)

$$\alpha = \frac{\overline{k \text{ covariance} / \text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance} / \text{variance}}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนคำถามของแบบสอบถาม
 $\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 $\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม
 α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย

3.1 ค่า t-Test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ 2-tails Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test โดยผลการทดสอบความแปรปรวนที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่านัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 155)

3.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

3.1.2 กรณีค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่ $df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} - \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{x}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

3.2 สถิติค่า F-Test ใช้แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อให้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้รวมต่อเดือน ระยะเวลาทำงาน และสถานที่พักอาศัย (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 293)

3.2.1 ใช้ค่า F-Test กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน

ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	ms	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(w)}}$
ภายในกลุ่ม (W)	n-k	$SS_{(w)}$	$MS_{(w)} = \frac{SS_{(w)}}{n-k}$	
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(w)}}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df		แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระได้แก่ ระหว่างกลุ่ม(k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
k		แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมุติฐาน
n		แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
$SS_{(B)}$		แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
$SS_{(w)}$		แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
$MS_{(B)}$		แทน	ค่าประมาณการของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Squares between groups)
$MS_{(w)}$		แทน	ค่าประมาณการของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Squares within groups)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 333)

$$\text{เมื่อ } n_i \neq n_j \quad \text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j \quad \text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

โดยที่ $df_w = n-k$

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean square error (MS_w)

k แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

n_i แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

3.2.2 ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001:300) มีสูตรดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

$$\text{โดยค่า } MSW' = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N} \right) S_i^2$$

เมื่อ	B	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
	MSB	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
	K	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{MS(w) \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	MS_w	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Fordythe
	$\bar{X}_i$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	$\bar{X}_j$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	N_i	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	N_j	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.3 สถิติ Paired t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 (กัลยา วาณิชบัญชา. 2546: 118)

$$t = \frac{\bar{d} - \bar{d}_0}{SD / \sqrt{n}}$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t
	$\bar{d}$	แทน ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
	$\bar{d}_0$	แทน ค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่คาดหวัง
	SD	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

3.4 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 314) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y

n แทน จำนวนของคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r คือ

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลดลง ถ้า X ลดลง Y จะเพิ่มขึ้น
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้นด้วย ถ้า X ลดลง Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 316)

ถ้าค่า r มีค่าสูงกว่า 0.90 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.70-0.89 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.30-0.69 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.01-0.29 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F-Ratio	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
F-Prob.,p	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้รวมต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงานภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร และสถานที่พักอาศัย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหาร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงาน และสถานที่พักอาศัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะ

สมมติฐานข้อที่ 3 การรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย, การบำบัดน้ำเสีย, การกำหนดพื้นที่สีเขียว, และการจัดการมลภาวะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงาน และสถานที่พักอาศัย โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงาน และสถานที่พักอาศัย

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	เพศ		
	ชาย	105	47.7
	หญิง	115	52.3
	รวม	220	100.0
2.	อายุ		
	อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	56	25.5
	อายุ 31 - 40 ปี	49	45.0
	อายุ 41 - 50 ปี	52	23.6
	อายุ 51 ปีขึ้นไป	13	5.9
	รวม	220	100.0
3.	สถานภาพ		
	โสด	110	50.0
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	102	46.4
	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	8	3.6
	รวม	220	100.0
4.	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	5.0
	ปริญญาตรี	119	54.1
	สูงกว่าปริญญาตรี	90	40.9
	รวม	220	100.0
5.	รายได้รวมต่อเดือน		
	10,001 – 20,000 บาท	31	14.1
	20,001 – 30,000 บาท	50	22.7
	30,001 บาทขึ้นไป	139	63.2
	รวม	220	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ระยะเวลาที่ท่านทำงานภายในนิคมฯ		
1 – 5 ปี	103	46.8
6 – 10 ปี	66	30.0
11 ปีขึ้นไป	51	23.2
รวม	220	100.0
7. สถานที่พักอาศัย		
ภายในนิคมอุตสาหกรรม	7	3.2
บริเวณโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม	59	26.8
ภายในตัวเมืองชลบุรี	69	31.4
อื่นๆ เช่น กรุงเทพฯ สมุทรปราการ	85	38.6
รวม	220	100.0

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 220 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 ตามลำดับ

อายุ ผู้บริหารส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 อายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้บริหารส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้บริหารส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ผู้บริหารส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ทำงานภายในนิคมอุตสาหกรรม ผู้บริหารส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และระยะเวลาการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 ตามลำดับ

สถานที่พักอาศัย ผู้บริหารส่วนใหญ่พักอาศัยที่อื่นๆ เช่น กรุงเทพฯ สมุทรปราการ ฉะเชิงเทรา บางแสน และศรีราชา จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาคือพักอาศัยภายในตัวเมืองชลบุรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 พักอาศัยบริเวณโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และพักอาศัยภายในนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และสถานที่พักอาศัย มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวอย่างไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มข้อมูลใหม่ดังนี้คือ

ตาราง 5 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และสถานที่พักอาศัย (จัดกลุ่มใหม่)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับอายุ 30 ปี	56	25.5
อายุ 31 - 40 ปี	99	45.0
อายุ 41 ปีขึ้นไป	65	29.5
รวม	220	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	110	50.0
สมรส / อยู่ด้วยกัน และหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	110	50.0
รวม	220	100.0

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี	130	59.1
สูงกว่าปริญญาตรี	90	40.9
รวม	220	100.0
7. สถานที่พักอาศัย		
ภายในและบริเวณโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม	66	30.0
ภายในตัวเมืองชลบุรี	69	31.4
อื่นๆ เช่น กรุงเทพฯ สมุทรปราการ	85	38.6
รวม	220	100.0

จากตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 220 คน ที่จัดกลุ่มใหม่ จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

อายุ ผู้บริหารส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41 ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้บริหารส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้บริหารส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 ตามลำดับ

สถานที่พักอาศัย ผู้บริหารส่วนใหญ่พักอาศัยที่อื่นๆ เช่น กรุงเทพฯ สมุทรปราการ ฉะเชิงเทรา บางแสน และศรีราชา จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาคือพักอาศัยภายในตัวเมืองชลบุรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และพักอาศัยภายในและบริเวณโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรีของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคาดหวังของผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

กิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
การจัดการขยะมูลฝอย			
1. มีการจัดเตรียมภาชนะรองรับการทิ้งขยะแยกแต่ละประเภทและเพียงพอ	3.65	0.788	มาก
2. มีการคัดแยกขยะเพื่อสะดวกในการทำลายหรือนำมาใช้ประโยชน์หลังผ่านกระบวนการ	3.71	0.785	มาก
3. มีการประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ทราบถึงการทิ้งขยะให้เป็นที่	3.53	0.888	มาก
การจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม	3.63	0.721	มาก
การบำบัดน้ำเสีย			
4. มีการบำบัดน้ำเสียให้ได้ตามมาตรฐานน้ำก่อนทิ้งลงแหล่งน้ำสาธารณะ	3.95	0.802	มาก
5. นำน้ำที่ได้รับการบำบัดแล้วมาใช้ในการรดน้ำต้นไม้เพื่อเป็นการประหยัดน้ำ	3.74	0.927	มาก
6. จัดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเข้าสู่ตรวจวัดคุณภาพน้ำที่ใช้แล้วจากผู้ใช้ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดก่อนปล่อยน้ำเสียออกมาที่จุดศูนย์กลาง	3.76	0.865	มาก
การบำบัดน้ำเสียโดยรวม	3.82	0.751	มาก
การกำหนดพื้นที่สีเขียว			
7. จัดพื้นที่สีเขียวเพื่อความร่มรื่นและสวยงามตามจุดต่างๆ	3.87	0.908	มาก
8. กำหนดพื้นที่พร้อมจัดตกแต่งสวนเพื่อให้เป็นที่พักผ่อน	3.71	0.940	มาก
9. จัดให้มีต้นไม้ใหญ่ริมถนนตลอดเส้นทางเข้า – ออก	3.79	0.868	มาก
การกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม	3.79	0.823	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

กิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
การจัดการมลภาวะ			
10. มีการกำหนดมาตรการการกำจัดกลิ่นก่อนปล่อยออกสู่พื้นที่สาธารณะ	3.78	0.880	มาก
11. จัดให้มีกิจกรรมปลูกต้นไม้เพื่อช่วยลดมลพิษจากท่อไอเสียรถยนต์ และมลภาวะที่ลอยมาทางอากาศ	3.68	0.927	มาก
12. มีการประชาสัมพันธ์ในการใช้พลังงานเพื่อลดมลภาวะโลกร้อน	3.67	0.866	มาก
การจัดการมลภาวะโดยรวม	3.71	0.787	มาก
กิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวม	3.74	0.691	มาก

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว การจัดการมลภาวะ พบว่าผู้บริหารมีความคาดหวังต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ดังนี้

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้บริหารมีความคาดหวังด้านการจัดการขยะมูลฝอยอยู่ในระดับคาดหวังมาก ในเรื่องมีการคัดแยกขยะเพื่อสะดวกในการทำลายหรือนำมาใช้ประโยชน์หลังผ่านกระบวนการ การจัดเตรียมภาชนะรองรับการทิ้งขยะแยกแต่ละประเภทและเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ทราบถึงการทิ้งขยะให้เป็นที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71, 3.65 และ 3.53 ตามลำดับ

การบำบัดน้ำเสีย ผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านการบำบัดน้ำเสียอยู่ในระดับคาดหวังมาก ในเรื่องของการบำบัดน้ำเสียให้ได้ตามมาตรฐานน้ำก่อนทิ้งลงแหล่งน้ำสาธารณะ จัดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเข้าสู่มาตรการตรวจวัดคุณภาพน้ำที่ใช้แล้วจากผู้ใช้ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดก่อนปล่อยน้ำเสียออกมาที่จุด

ศูนย์กลาง การนำน้ำที่ได้รับการบำบัดแล้วมาใช้ในการรดน้ำต้นไม้เพื่อเป็นการประหยัดน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95, 3.76 และ 3.74 ตามลำดับ

ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียว ผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวอยู่ในระดับคาดหวังมาก ในเรื่อง การจัดทำพื้นที่สีเขียวเพื่อความร่วมมือและสวยงามตามจุดต่างๆ การจัดให้มีต้นไม้ใหญ่ริมถนนตลอดเส้นทางเข้า-ออก การกำหนดพื้นที่พร้อมจัดตกแต่งสวนเพื่อให้เป็นที่พักผ่อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.79 และ 3.71 ตามลำดับ

ด้านการจัดการมลภาวะ ผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านการจัดการมลภาวะโดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านการจัดการมลภาวะอยู่ในระดับคาดหวังมาก ในเรื่อง ของการกำหนดมาตรการการกำจัดกลิ่นก่อนปล่อยออกสู่พื้นที่สาธารณะ การจัดให้มีกิจกรรมปลูกต้นไม้เพื่อช่วยลดมลพิษจากท่อไอเสียรถยนต์ และมลภาวะที่ลอยมาทางอากาศ มีการประชาสัมพันธ์ในการใช้พลังงานเพื่อลดมลภาวะโลกร้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.68 และ 3.67 ตามลำดับ

การรับรู้จริงของผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมฯ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

กิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้จริง
การจัดการขยะมูลฝอย			
1. มีการจัดเตรียมภาชนะรองรับการทิ้งขยะแยกแต่ละประเภทและเพียงพอ	3.09	0.765	ปานกลาง
2. มีการคัดแยกขยะเพื่อสะดวกในการทำลายหรือนำมาใช้ประโยชน์หลังผ่านกระบวนการ	3.10	0.758	ปานกลาง
3. มีการประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ทราบถึงการทิ้งขยะให้เป็นที่	2.82	0.866	ปานกลาง
การจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม	3.00	0.689	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

กิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การรับรู้จริง
การบำบัดน้ำเสีย			
4. มีการบำบัดน้ำเสียให้ได้ตามมาตรฐานน้ำก่อนทิ้งลงแหล่งน้ำ สาธารณะ	3.38	0.782	ปานกลาง
5. นำน้ำที่ได้รับการบำบัดแล้วมาใช้ในการรดน้ำต้นไม้เพื่อเป็นการ ประหยัดน้ำ	3.23	0.856	ปานกลาง
6. จัดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเข้าสู่มตรวจวัดคุณภาพน้ำที่ใช้แล้วจาก ผู้ใช้ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดก่อนปล่อยน้ำเสียออกมาที่จุด ศูนย์กลาง	3.18	0.800	ปานกลาง
การบำบัดน้ำเสียโดยรวม	3.26	0.678	ปานกลาง
การกำหนดพื้นที่สีเขียว			
7. จัดพื้นที่สีเขียวเพื่อความร่มรื่นและสวยงามตามจุดต่างๆ	3.40	0.899	ปานกลาง
8. กำหนดพื้นที่พร้อมจัดตกแต่งสวนเพื่อให้เป็นที่พักผ่อน	3.20	0.997	ปานกลาง
9. จัดให้มีต้นไม้ใหญ่ริมถนนตลอดเส้นทางเข้า – ออก	3.42	0.921	มาก
การกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม	3.34	0.834	ปานกลาง
การจัดการมลภาวะ			
10. มีการกำหนดมาตรการการกำจัดกลิ่นก่อนปล่อยออกสู่พื้นที่ สาธารณะ	3.12	0.816	ปานกลาง
11. จัดให้มีกิจกรรมปลูกต้นไม้เพื่อช่วยลดมลพิษจากท่อไอเสีย รถยนต์ และมลภาวะที่ลอยมาทางอากาศ	3.06	0.907	ปานกลาง
12. มีการประชาสัมพันธ์ในการใช้พลังงานเพื่อลดมลภาวะโลกร้อน	3.03	0.873	ปานกลาง
การจัดการมลภาวะโดยรวม	3.07	0.734	ปานกลาง
กิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวม	3.17	0.595	ปานกลาง

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของ
ผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การ

กำหนดพื้นที่สีเขียว การจัดการมลภาวะ พบว่าผู้บริหารมีการรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ดังนี้

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ผู้บริหารมีการรับรู้จริงในด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้บริหารมีการรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง ในเรื่อง มีการคัดแยกขยะเพื่อสะดวกในการทำลายหรือนำมาใช้ประโยชน์หลังผ่านกระบวนการ การจัดเตรียมภาชนะรองรับการทิ้งขยะแยกแต่ละประเภทและเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ทราบถึงการทิ้งขยะให้เป็นที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10, 3.09 และ 2.82 ตามลำดับ

ด้านการบำบัดน้ำเสีย ผู้บริหารมีการรับรู้จริงในด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้บริหารมีการรับรู้จริงในด้านการบำบัดน้ำเสียอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง ในเรื่อง การบำบัดน้ำเสียให้ได้ตามมาตรฐานน้ำก่อนทิ้งลงแหล่งน้ำสาธารณะ น้ำน้ำที่ได้รับการบำบัดแล้วมาใช้ในการรดน้ำต้นไม้เพื่อเป็นการประหยัดน้ำ จัดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเข้าสู่มาตรฐานคุณภาพน้ำที่ใช้แล้วจากผู้ใช้ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดก่อนปล่อยน้ำเสียออกมาที่จุดศูนย์กลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38, 3.23 และ 3.18 ตามลำดับ

การกำหนดพื้นที่สีเขียว ผู้บริหารมีการรับรู้จริงในด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้บริหารมีการรับรู้จริงในด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวอยู่ในระดับการรับรู้จริงมาก ในเรื่อง การจัดให้มีต้นไม้ใหญ่ริมถนนตลอดเส้นทางเข้า-ออก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และมีการรับรู้จริงอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องการจัดพื้นที่สีเขียวเพื่อความร่มรื่นและสวยงามตามจุดต่างๆ การกำหนดพื้นที่พร้อมจัดตกแต่งสวนเพื่อให้เป็นที่พักผ่อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และ 3.20 ตามลำดับ

ด้านการจัดการมลภาวะ ผู้บริหารมีการรับรู้จริงในด้านการจัดการมลภาวะโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้บริหารมีการรับรู้จริงในด้านการจัดการมลภาวะอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง ในเรื่อง การกำหนดมาตรการการกำจัดกลิ่นก่อนปล่อยออกสู่พื้นที่สาธารณะ จัดให้มีกิจกรรมปลูกต้นไม้เพื่อช่วยลดมลพิษจากท่อไอเสียรถยนต์ และมลภาวะที่ลอยมาทางอากาศ มีการประชาสัมพันธ์ในการใช้พลังงานเพื่อลดมลภาวะโลกร้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12, 3.05 และ 3.03 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมฯ	3.42	0.734	ปานกลาง
2. ความพึงพอใจนิคมฯ กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ	3.83	0.741	ดีกว่า
3. เปรียบเทียบนิคมฯกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	3.42	0.734	สูงกว่าที่คาดหวัง

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ประเมินความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ผู้บริหารมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42
2. ประเมินความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ ผู้บริหารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83
3. ประเมินนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ผู้บริหารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าที่คาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ตาราง 9 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

ความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร	E $\bar{X}$	P $\bar{X}$	E-P	ระดับความพึงพอใจ
การจัดการขยะมูลฝอย				
1. มีการจัดเตรียมภาชนะรองรับการทิ้งขยะแยกแต่ละประเภทและเพียงพอ	3.65	3.09	0.56	ไม่พึงพอใจ
2. มีการคัดแยกขยะเพื่อสะดวกในการทำลายหรือนำมาใช้ประโยชน์หลังจากกระบวนการ	3.71	3.10	0.61	ไม่พึงพอใจ
3. มีการประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ทราบถึงการทิ้งขยะให้เป็นที่	3.53	2.82	0.71	ไม่พึงพอใจ
การจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม	3.63	3.00	0.63	ไม่พึงพอใจ
การบำบัดน้ำเสีย				
4. มีการบำบัดน้ำเสียให้ได้ตามมาตรฐานน้ำก่อนทิ้งลงแหล่งน้ำสาธารณะ	3.95	3.38	0.57	ไม่พึงพอใจ
5. นำน้ำที่ได้รับการบำบัดแล้วมาใช้ในการรดน้ำต้นไม้เพื่อเป็นการประหยัดน้ำ	3.74	3.22	0.52	ไม่พึงพอใจ
6. จัดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเข้าสู่ตรวจสอบวัดคุณภาพน้ำที่ใช้แล้วจากผู้ใช้ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดก่อนปล่อยน้ำเสียออกมาที่จุดศูนย์กลาง	3.76	3.17	0.59	ไม่พึงพอใจ
การบำบัดน้ำเสียโดยรวม	3.82	3.26	0.56	ไม่พึงพอใจ
การกำหนดพื้นที่สีเขียว				
7. จัดพื้นที่สีเขียวเพื่อความร่มรื่นและสวยงามตามจุดต่างๆ	3.87	3.40	0.47	ไม่พึงพอใจ
8. กำหนดพื้นที่พร้อมจัดตกแต่งสวนเพื่อให้เป็นที่พักผ่อน	3.71	3.20	0.51	ไม่พึงพอใจ
9. จัดให้มีต้นไม้ใหญ่ริมถนนตลอดเส้นทางเข้า – ออก	3.79	3.42	0.37	ไม่พึงพอใจ
การกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม	3.79	3.34	0.45	ไม่พึงพอใจ

ตาราง 9 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร	E $\bar{X}$	P $\bar{X}$	E-P	ระดับ ความพึงพอใจ
การจัดการมลภาวะ				
10. มีการกำหนดมาตรการการกำจัดกลิ่นก่อนปล่อย ออกสู่พื้นที่สาธารณะ	3.78	3.12	0.66	ไม่พึงพอใจ
11. จัดให้มีกิจกรรมปลูกต้นไม้เพื่อช่วยลดมลพิษจาก ท่อไอเสียรถยนต์ และมลภาวะที่ลอยมาทาง อากาศ	3.68	3.06	0.62	ไม่พึงพอใจ
12. มีการประชาสัมพันธ์ในการใช้พลังงานเพื่อลด มลภาวะโลกร้อน	3.67	3.03	0.64	ไม่พึงพอใจ
การจัดการมลภาวะโดยรวม	3.71	3.07	0.64	ไม่พึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวม	3.74	3.17	0.57	ไม่พึงพอใจ

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว การจัดการมลภาวะ พบว่าผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.57 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.63 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้บริหารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ ในเรื่องการจัดเตรียมภาชนะรองรับการทิ้งขยะแยกแต่ละประเภทและเพียงพอ มีการคัดแยกขยะเพื่อสะดวกในการทำลายหรือนำมาใช้ประโยชน์ หลังผ่านกระบวนการ มีการประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ทราบถึงการทิ้งขยะให้เป็นที่ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.56, 0.61, และ 0.71 ตามลำดับ

ด้านการบำบัดน้ำเสีย ผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อด้านการบำบัดน้ำเสีย โดยรวมอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้บริหารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ ในเรื่องของการบำบัดน้ำเสียให้ได้ตามมาตรฐานน้ำก่อนทิ้งลงแหล่งน้ำสาธารณะ การนำน้ำที่ได้รับการบำบัดแล้วมาใช้ในการรดน้ำต้นไม้เพื่อเป็นการประหยัดน้ำ การจัดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเข้าสู่มตรวจวัดคุณภาพน้ำที่ใช้แล้วจากผู้ใช้ให้มี

มาตรฐานตามที่กำหนดก่อนปล่อยน้ำเสียออกมาที่จุดศูนย์กลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57, 0.52 และ 0.59 ตามลำดับ

ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียว ผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการกำหนดพื้นที่สีเขียว โดยรวมอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.45 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้บริหารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ ในเรื่องการจัดพื้นที่สีเขียวเพื่อความร่มรื่นและสวยงามตามจุดต่างๆ การกำหนดพื้นที่พร้อมจัดตกแต่งสวนเพื่อให้เป็นที่พักผ่อน การจัดให้มีต้นไม้ใหญ่ริมถนนตลอดเส้นทางเข้า-ออก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47 0.51 และ 0.37 ตามลำดับ

ด้านการจัดการมลภาวะ ผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการจัดการมลภาวะ โดยรวมอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้บริหารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ ในเรื่องการกำหนดมาตรการการกำจัดกลิ่นก่อนปล่อยออกสู่พื้นที่สาธารณะ จัดให้มีกิจกรรมปลูกต้นไม้เพื่อช่วยลดมลพิษจากท่อไอเสียรถยนต์ และมลภาวะที่ลอยมาทางอากาศ มีการประชาสัมพันธ์ในการใช้พลังงานเพื่อลดมลภาวะโลกร้อน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ, 0.66, 0.62 และ 0.64 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหาร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงาน และสถานที่พักอาศัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารจะวิเคราะห์ 3 ด้าน คือ

1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร
2. ความพึงพอใจโดยรวมนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ
3. เปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1: ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้ค่าสถิติ Independent t-test ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 10 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศโดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ	Levene Statistic	df	Sig. (2-tailed)
1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมฯ	0.001	218	0.974
2. ความพึงพอใจนิคมฯ กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ	1.088	218	0.298
3. เปรียบเทียบนิคมฯ กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	0.861	218	0.354

จากตาราง 10 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเพศ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ การเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.478, 0.290 และ 0.103 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) ผลจากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมฯ	ชาย	3.39	0.740	-0.710	218	0.478
	หญิง	3.46	0.729			
2. ความพึงพอใจนิคมฯ กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ	ชาย	3.78	0.759	-1.061	218	0.290
	หญิง	3.89	0.723			
3. เปรียบเทียบนิคมฯ กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	ชาย	3.34	0.770	-1.637	218	0.103
	หญิง	3.50	0.693			

จากตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติการทดสอบ Independent t-test พบว่า

1. การจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.478 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.290 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. การเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.103 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2: ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 12 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ	Levene Statistic	df1	df2	Sig. (2-tailed)
1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมฯ	0.161	2	217	0.852
2. ความพึงพอใจนิคมฯ กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ	0.841	2	217	0.433
3. เปรียบเทียบนิคมฯ กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	1.324	2	217	0.268

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร, ความพึงพอใจในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ, การเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.852, 0.433 และ 0.268 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig. (2-tailed)
1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมฯ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.040	0.020	0.037	0.964
	ภายในกลุ่ม	217	117.796	0.543		
	รวม	219	117.836			
2. ความพึงพอใจในนิคมฯ กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.784	0.392	0.713	0.491
	ภายในกลุ่ม	217	119.325	0.550		
	รวม	219	120.109			
3. เปรียบเทียบนิคมฯ กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.884	0.442	0.820	0.442
	ภายในกลุ่ม	217	116.953	0.539		
	รวม	219	117.836			

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุโดยใช้สถิติการทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

1. การจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.964 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.491 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. การเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.442 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สถานการณ์

สมมติฐานข้อที่ 1.3: ผู้บริหารที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้บริหารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ Independent t-test ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 14 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพโดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ	Levene Statistic	df	Sig. (2-tailed)
1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมฯ	0.289	218	0.591
2. ความพึงพอใจนิคมฯ กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ	0.184	218	0.669
3. เปรียบเทียบนิคมฯ กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	2.332	218	0.128

จากตาราง 14 ผลการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ การเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.591, 0.669 และ 0.128 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ โดยรวมต่อ	t-test for Equality of Means					
	สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
1. การจัดการ สิ่งแวดล้อมภายในนิคม อุตสาหกรรมฯ	โสด	3.45	0.711	0.367	218	0.714
	สมรส/อยู่ด้วยกัน และหม้าย/หย่า ร้าง/แยกกันอยู่	3.41	0.758			
2. ความพึงพอใจนิคมฯ กับนิคมอุตสาหกรรม อื่นๆ	โสด	3.85	0.756	0.182	218	0.856
	สมรส/อยู่ด้วยกัน และหม้าย/หย่า ร้าง/แยกกันอยู่	3.83	0.728			

ตาราง 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจ โดยรวมต่อ	t-test for Equality of Means					
	สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
3. เปรียบเทียบนิคมฯ กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	โสด	3.42	0.794	-0.183	218	0.855
	สมรส/อยู่ด้วยกัน และหม้าย/หย่า ร้าง/แยกกันอยู่	3.44	0.671			

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพโดยใช้สถิติการทดสอบ Independent t-test สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

1. การจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.714 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพึงพอใจในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.856 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. การเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.855 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.4: ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้ค่าสถิติ Independent t-test ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 16 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ	Levene Statistic	df	Sig. (2-tailed)
1. การจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมฯ	0.007	218	0.933
2. ความพึงพอใจนิคมฯ กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ	3.033	218	0.083
3. เปรียบเทียบนิคมฯ กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	4.365*	218	0.038

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละระดับการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.933, 0.083 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาเท่ากัน

ส่วนการเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาไม่เท่ากัน

จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) และความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal variances not assumed) ตามลำดับ ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ	t-test for Equality of Means					Sig. (2-tailed)
	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	df	
1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมฯ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.37	0.739	-	218	0.222
	ปริญญาตรี			1.225		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.50	0.723			
2. ความพึงพอใจนิคมฯ กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.86	0.668	0.605	218	0.546
	ปริญญาตรี					
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.80	0.837			
3. เปรียบเทียบนิคมฯ กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.46	0.672	0.804	166.992	0.423
	ปริญญาตรี					
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.37	0.815			

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติการทดสอบ Independent t-test สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

1. การจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.222 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.546 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. การเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.423 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

รายได้รวมต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1.5: ผู้บริหารที่มีรายได้รวมต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกันได้
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้บริหารที่มีรายได้รวมต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารที่มีรายได้รวมต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยจะกระทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับรายได้รวมต่อเดือนโดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ	Levene Statistic	df1	df2	Sig. (2-tailed)
1. การจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมฯ	0.281	2	217	0.755
2. ความพึงพอใจนิคมฯ กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ	1.413	2	217	0.246
3. เปรียบเทียบนิคมฯ กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	3.955*	2	217	0.021

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละระดับรายได้รวมต่อเดือน พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.755, 0.246 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้ครอบคลุมต่อเดือนเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนการเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้ครอบคลุมต่อเดือนไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้รวมต่อเดือน

ความพึงพอใจ โดยรวมต่อ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig. (2-tailed)
1. การจัดการสิ่งแวดล้อมใน นิคมอุตสาหกรรมฯ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.558	1.279	2.408	0.092
	ภายในกลุ่ม	217	115.278	0.531		
	รวม	219	117.836			
2. ความพึงพอใจนิคมฯ กับ นิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.478	1.239	2.285	0.104
	ภายในกลุ่ม	217	117.631	0.542		
	รวม	219	120.109			

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้รวมต่อเดือน โดยใช้สถิติการทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

1. การจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.092 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

ผู้บริหารมีรายได้รวมต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.104 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารมีรายได้รวมต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้รวมต่อเดือน

ความพึงพอใจ โดยรวมต่อ	แหล่งความ แปรปรวน	Statistic	df1	df2	F-Prop
เปรียบเทียบนิคมฯ กับสิ่งที่คาดหวัง เอาไว้	Brown-Forsythe	0.420	2	81.357	0.659

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้รวมต่อเดือน โดยใช้สถิติการทดสอบ Brown-Forsythe เนื่องจากค่าความแปรปรวนไม่เท่ากันสามารถอธิบายได้ดังนี้ การเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.659 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารมีรายได้รวมต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระยะเวลาที่ทำงานภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

สมมติฐานข้อที่ 1.6: ผู้บริหารมีระยะเวลาที่ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้บริหารมีระยะเวลาที่ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารมีระยะเวลาที่ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 21 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับระยะเวลาที่ทำงานโดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ	Levene Statistic	df1	df2	Sig. (2-tailed)
1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมฯ	1.357	2	217	0.260
2. ความพึงพอใจนิคมฯ กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ	5.742**	2	217	0.004
3. เปรียบเทียบนิคมฯ กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	3.631*	2	217	0.028

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละระยะเวลาที่ทำงาน พบว่าความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.260 ซึ่ง

มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาที่ทำงานเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ การเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.004, 0.028 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 ตามลำดับนั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาที่ทำงานไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงาน

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig. (2-tailed)
การจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมฯ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.101	2.551	4.910**	0.008
	ภายในกลุ่ม	217	112.735	0.520		
	รวม	219	117.836			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของแต่ละระยะเวลาที่ทำงาน โดยใช้สถิติการทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

การจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารมีระยะเวลาที่ทำงานภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงใช้สถิติ F-test ในการหาค่าความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด Least significant difference (LSD) หรือเพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังนี้

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของ
ผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงาน โดย
เปรียบเทียบเป็นรายคู่ใช้ Least significant difference (LSD)

ระยะเวลาที่ทำงาน	$\bar{X}$	1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.282	3.636	3.451
1 - 5 ปี	3.282		-.3548** (.002)	-.1694 (.171)
6 - 10 ปี	3.636			0.1854 (.169)
11 ปีขึ้นไป	3.451			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการ
สิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ระยะเวลาที่ทำงานในนิคม 1-5 ปี
กับ 6-10 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาที่
ทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าผู้บริหารที่มีระยะเวลาที่ทำงาน
6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3548

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของ
ผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงาน

ความพึงพอใจ โดยรวมต่อ	แหล่งความ แปรปรวน	Statistic	df1	df2	F-Prop
1. ความพึงพอใจนิคมฯ กับนิคม อุตสาหกรรมอื่นๆ	Brown- Forsythe	8.347**	2	193.171	0.000
2. เปรียบเทียบนิคมฯ กับสิ่งที่คาดหวัง เอาไว้	Brown- Forsythe	1.899	2	153.514	0.153

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการ
สิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาทำงานโดย
ใช้สถิติการทดสอบ Brown-Forsythe เนื่องจากค่าความแปรปรวนไม่เท่ากันสามารถอธิบายได้ดังนี้
ความพึงพอใจในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มีค่า Probability (p) เท่ากับ
0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า
ผู้บริหารที่มีระยะเวลาทำงานในนิคมอุตสาหกรรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบนิคม
อุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

การเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้มีค่า Probability (p)
เท่ากับ 0.153 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)
หมายความว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาทำงานในนิคมอุตสาหกรรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเมื่อ
เปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทาง
สถิติ 0.05

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของ
ผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงาน โดย
เปรียบเทียบเป็นรายคู่ใช้ Dunnett's T3

ระยะเวลาที่ทำงาน	$\bar{X}$	1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.631	4.015	4.020
1 - 5 ปี	3.631		-.3841** (.002)	-.3885** (.005)
6 - 10 ปี	4.015			-.0045 (1.000)
11 ปีขึ้นไป	4.020			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผู้บริหารที่มีระยะเวลาที่ทำงานในนิคม 1-5 ปี กับ 6-10 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาที่ทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ น้อยกว่าผู้บริหารที่มีระยะเวลาที่ทำงาน 6-10 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3841

ผู้บริหารที่มีระยะเวลาที่ทำงานในนิคม 1-5 ปี กับ 11 ปีขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาที่ทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ น้อยกว่าผู้บริหารที่มีระยะเวลาที่ทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3885

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานที่พักอาศัย

สมมติฐานข้อที่ 1.7: ผู้บริหารที่มีสถานที่พักอาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้บริหารที่มีสถานที่พักอาศัยแตกต่างกัน ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารที่มีสถานที่พักอาศัยแตกต่างกัน ความพึงพอใจแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 26 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของผู้บริหารที่มีสถานที่พักอาศัยโดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจโดยรวม	Levene Statistic	df1	df2	Sig. (2-tailed)
1. การจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมฯ	1.372	2	217	0.256
2. ความพึงพอใจนิคมฯ กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ	0.884	2	217	0.414
3. เปรียบเทียบนิคมฯ กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	2.998	2	217	0.052

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มสถานที่พักอาศัย พบว่าความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ความพึงพอใจในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ การเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.256, 0.414 และ 0.052 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มที่พักอาศัยเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานที่พักอาศัย

ความพึงพอใจโดยรวม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig. (2-tailed)
1. การจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมฯ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.352	.176	0.325	0.723
	ภายในกลุ่ม	217	117.485	.541		
	รวม	219	117.836			
2. ความพึงพอใจในนิคมฯ กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.112	.056	0.101	0.904
	ภายในกลุ่ม	217	119.997	.553		
	รวม	219	120.109			
3. เปรียบเทียบนิคมฯ กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.432	.216	0.400	0.671
	ภายในกลุ่ม	217	117.404	.541		
	รวม	219	117.836			

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานที่พักอาศัยโดยใช้สถิติการทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.723 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารที่มีสถานที่พักอาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.904 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารที่มีสถานที่พักอาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. การเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.671 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารที่มีสถานที่พักอาศัยแตกต่างกัน มีการเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2: ความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะ

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความคาดหวังไม่แตกต่างกันจากการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะ

H_1 : ความคาดหวังแตกต่างกันจากการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติ Paired t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Dependent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ [Sig. (2-tailed)] มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้จริงต่อการจัดการ
สิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และ
การจัดการมลภาวะ

ความคาดหวังและการรับรู้จริง ต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม	ความคาดหวัง		การรับรู้จริง		Paired Differences	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
การจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม	3.632	0.721	3.005	0.689	11.559**	0.000
การบำบัดน้ำเสียโดยรวม	3.880	0.751	3.262	0.678	10.705**	0.000
การกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม	3.789	0.823	3.342	0.834	6.642**	0.000
การจัดการมลภาวะโดยรวม	3.711	0.787	3.071	0.733	11.381**	0.000
กิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยรวม	3.738	0.691	3.170	0.595	11.641**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้จริงต่อ
กิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม
โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ
ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการ
สิ่งแวดล้อมโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารมีความคาดหวัง
โดยรวมสูงกว่าการรับรู้จริงโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย

ความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed)
เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)
หมายความว่า ผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีความคาดหวังและการรับรู้จริง
ด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารมี
ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงในด้านการจัดการขยะมูลฝอยของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร แสดง
ว่าผู้บริหารไม่พอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอย

ด้านการบำบัดน้ำเสีย

ความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านการจัดการบำบัดน้ำเสียโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงในด้านการจัดการบำบัดน้ำเสียของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร แสดงว่าผู้บริหารไม่พอใจต่อการบำบัดน้ำเสีย

ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียว

ความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านการจัดการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านการจัดการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงในด้านการจัดการกำหนดพื้นที่สีเขียวของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร แสดงว่าผู้บริหารไม่พอใจต่อการกำหนดพื้นที่สีเขียว

ด้านการจัดการมลภาวะ

ความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงในด้านการจัดการขยะมูลฝอยของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร แสดงว่าผู้บริหารไม่พอใจต่อการจัดการมลภาวะ

สมมติฐานข้อที่ 3: การรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย, การบำบัดน้ำเสีย, การกำหนดพื้นที่สีเขียว, และการจัดการมลภาวะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมจะวิเคราะห์ 3 ด้านคือ

1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร
2. ความพึงพอใจโดยรวมนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ
3. เปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย, การบำบัดน้ำเสีย, การกำหนดพื้นที่สีเขียว, และการจัดการมลภาวะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

H_1 : การรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย, การบำบัดน้ำเสีย, การกำหนดพื้นที่สีเขียว, และการจัดการมลภาวะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางต่อไป

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย, การบำบัดน้ำเสีย, การกำหนดพื้นที่สีเขียว, และการจัดการมลภาวะ กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

การรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม	ความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี				
	n	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
การจัดการขยะมูลฝอย	220	0.400**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
การบำบัดน้ำเสีย	220	0.447**	0.005	ปานกลาง	เดียวกัน
การกำหนดพื้นที่สีเขียว	220	0.382**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
การจัดการมลภาวะ	220	0.424**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
การรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวม	220	0.500**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงประกอบด้วยการจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะ กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่าการรับรู้จริงต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.500 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวม มากขึ้นจะทำให้มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครมากขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย

การรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.400 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม มากขึ้นจะทำให้มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มากขึ้น

การบำบัดน้ำเสีย

การรับรู้จริงด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงการบำบัดน้ำเสียโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.447 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวม มากขึ้นจะทำให้มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มากขึ้น

ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียว

การรับรู้จริงด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.382 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม มากขึ้น จะทำให้มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มากขึ้น

ด้านการจัดการมลภาวะ

การรับรู้จริงด้านการจัดการมลภาวะโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงด้านการจัดการมลภาวะโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.424 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการจัดการมลภาวะโดยรวม มากขึ้นจะทำให้มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มากขึ้น

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย, การบำบัดน้ำเสีย, การกำหนดพื้นที่สีเขียว, และการจัดการมลภาวะ กับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ

การรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม	ความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ				
	n	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
การจัดการขยะมูลฝอย	220	0.189**	0.005	ต่ำ	เดียวกัน
การบำบัดน้ำเสีย	220	0.255**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
การกำหนดพื้นที่สีเขียว	220	0.177**	0.008	ต่ำ	เดียวกัน
การจัดการมลภาวะ	220	0.192**	0.004	ต่ำ	เดียวกัน
การรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวม	220	0.239**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงประกอบด้วยการจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะ กับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่าการรับรู้จริงต่อความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.239 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวมเพิ่มมากขึ้นจะมีความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มากขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย

การรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.189 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมเพิ่มมากขึ้นจะมีความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มากขึ้น

การบำบัดน้ำเสีย

การรับรู้จริงด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงการบำบัดน้ำเสียโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.255 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวม เพิ่มมากขึ้นจะมีความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มากขึ้น

การกำหนดพื้นที่สีเขียว

การรับรู้จริงด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.177 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวมเพิ่มมากขึ้นจะมีความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มากขึ้น

ด้านการจัดการมลภาวะ

การรับรู้จริงด้านการจัดการมลภาวะโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงด้านการจัดการมลภาวะโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.192 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการจัดการมลภาวะโดยรวมเพิ่มมากขึ้นจะมีความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มากขึ้น

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคม

อุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย, การบำบัดน้ำเสีย, การกำหนดพื้นที่สีเขียว, และการจัดการมลภาวะ กับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้

การรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม	ความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้				
	n	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
การจัดการขยะมูลฝอย	220	0.358**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
การบำบัดน้ำเสีย	220	0.340**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
การกำหนดพื้นที่สีเขียว	220	0.379**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
การจัดการมลภาวะ	220	0.328**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
การรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวม	220	0.407**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงประกอบด้วยการจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะ กับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่าการรับรู้จริงต่อความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.407 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวม เพิ่มมากขึ้นจะมีความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย

การรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.358 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม เพิ่มมากขึ้น จะมีความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากขึ้น

ด้านการบำบัดน้ำเสีย

การรับรู้จริงด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงการบำบัดน้ำเสียโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.340 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวม เพิ่มมากขึ้น จะมีความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากขึ้น

ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียว

การรับรู้จริงด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.379 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม เพิ่มมากขึ้น จะมีความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากขึ้น

ด้านการจัดการมลภาวะ

การรับรู้จริงด้านการจัดการมลภาวะโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงด้านการจัดการมลภาวะโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.328 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการจัดการมลภาวะโดยรวม เพิ่มมากขึ้น จะมีความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากขึ้น

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 32 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1. ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้รวมต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงาน และสถานที่พักอาศัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัด ชลบุรี แตกต่างกัน		
1.1 ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้บริหาร คือ 1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมฯ 2. ความพึงพอใจของนิคมฯ กับนิคมฯ อื่น 3. เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test t-test t-test
1.2 ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้บริหาร คือ 1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมฯ 2. ความพึงพอใจของนิคมฯ กับนิคมฯ อื่น 3. เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test F-test F-test
1.3 ผู้บริหารที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้บริหาร คือ 1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมฯ 2. ความพึงพอใจของนิคมฯ กับนิคมฯ อื่น 3. เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test t-test t-test

ตาราง 32 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 1	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.4 ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้บริหาร คือ 1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมฯ 2. ความพึงพอใจของนิคมฯ กับนิคมฯ อื่น 3. เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test t-test t-test
1.5 ผู้บริหารที่มีรายได้รวมต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้บริหาร คือ 1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมฯ 2. ความพึงพอใจของนิคมฯ กับนิคมฯ อื่น 3. เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test F-test F-test
1.6 ผู้บริหารที่มีระยะเวลาที่ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้บริหาร คือ 1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมฯ 2. ความพึงพอใจของนิคมฯ กับนิคมฯ อื่น 3. เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่ สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test F-test F-test
1.7 ผู้บริหารที่มีสถานที่พักอาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้บริหาร คือ 1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมฯ 2. ความพึงพอใจของนิคมฯ กับนิคมฯ อื่น 3. เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test F-test F-test

ตาราง 32 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 2	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2. ความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะ ความคาดหวังแตกต่างการรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอย ความคาดหวังแตกต่างการรับรู้จริงด้านการบำบัดน้ำเสีย ความคาดหวังแตกต่างการรับรู้จริงด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียว ความคาดหวังแตกต่างการรับรู้จริงด้านการจัดการมลภาวะ	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Paired t-test Paired t-test Paired t-test Paired t-test
3. การรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย, การบำบัดน้ำเสีย, การกำหนดพื้นที่สีเขียว, และการจัดการมลภาวะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี		
การรับรู้จริงการจัดการขยะมูลฝอย ความพึงพอใจของผู้บริหาร คือ 1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมฯ 2. ความพึงพอใจของนิคมฯ กับนิคมฯ อื่น 3. เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 32 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 3	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
การรับรู้จริงด้านการบำบัดน้ำเสีย ความพึงพอใจของผู้บริหาร คือ 1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมฯ 2. ความพึงพอใจของนิคมฯ กับนิคมฯ อื่น 3. เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
การรับรู้จริงด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียว ความพึงพอใจของผู้บริหาร คือ 1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมฯ 2. ความพึงพอใจของนิคมฯ กับนิคมฯ อื่น 3. เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
การรับรู้จริงด้านการจัดการมลภาวะ ความพึงพอใจของผู้บริหาร คือ 1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมฯ 2. ความพึงพอใจของนิคมฯ กับนิคมฯ อื่น 3. เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลจากการวิจัยครั้งนี้ จะช่วยให้ผู้บริหารของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เข้าใจถึงความคาดหวังและความต้องการที่แท้จริงของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารในการวางแผนด้านกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดและการจัดการไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาทำงาน และสถานที่พักอาศัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยด้านการจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยด้านการจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ ได้พิจารณาในการพัฒนาสภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวัง และเพิ่มความพึงพอใจโดยรวมสูงสุดให้กับบริษัทภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. ผลจากข้อมูลต่างๆ ที่เกิดจากการรับรู้จริง เพื่อนำไปพัฒนาและนำไปแก้ไขปรับปรุงผลที่เกิดจากการรับรู้ต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

3. เพื่อนำไปพัฒนาและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริษัท ได้มีผลการดำเนินเป็นไปตามเป้าหมาย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริหารที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงาน และสถานที่พักอาศัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. ความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ด้านการจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะ
3. การรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบุคคลของแต่ละบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 454 บริษัท ซึ่งทราบจำนวนประชากรแน่นอน [ที่มา ฝ่ายการตลาด บริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2552]

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารฝ่ายบุคคลของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน 454 คน ดังนั้น ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane's ดังสูตรต่อไปนี้ (Yamane, 1973. อ้างถึงในวัลลภ. 2545: 50)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการให้ความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.5 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{454}{1 + (454 \times 0.05^2)}$$

$$n = 212.64$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 คน เพิ่มสำรองกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 5% เท่ากับ 10 คน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยแจกแจงตามประเภทของอุตสาหกรรม และกำหนดสัดส่วนเท่าๆ กัน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 222 ตัวอย่าง ซึ่งจะได้สัดส่วนแต่ละประเภทของอุตสาหกรรม ดังนี้

กลุ่มอุตสาหกรรมแต่ละประเภท

กลุ่มอุตสาหกรรม	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Auto motive	37
Steel /Metal / Plastic	37
Electronics	37
Cons. Goods, Healthcare	37
Chemical & Related	37
Service and Infrastructure	37
รวม	222

ที่มา: ฝ่ายการตลาด บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2552

2. วิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience) โดยใช้แบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเป็นการศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัท ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน และสถานที่พักอาศัย เป็นคำถามชนิดปลายเปิดและมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร แบ่งเป็น 2 ส่วน โดยใช้คำถามเดียวกันทั้งในด้านความคาดหวังและการรับรู้จริง มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบ Likert Scale จำนวน 12 ข้อ เป็นมาตรวัดทัศนคติที่ออกแบบเพื่อให้ผู้ตอบให้คะแนนความหนักแน่นของการยอมรับ ข้อความในแบบสอบถามจะมีทั้งข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ ซึ่งมีค่าคะแนนจากทัศนคติด้านบวกอย่างมาก (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ไปถึงทัศนคติด้านลบอย่างมาก (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 3 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic differential scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยการมุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งในหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน ดังนี้

- 1.1 วารสาร บทความเกี่ยวกับนิคมอุตสาหกรรม
- 1.2 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.3 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากผู้วิจัยได้ขอหนังสือในการขอข้อมูลการวิจัย และขออนุญาตเข้าเก็บรวบรวมข้อมูล จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากการวิจัยสนาม (Field Study) ด้วยการให้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผ่านการทดสอบคุณภาพแล้ว ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามและชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจในวัตถุประสงค์ และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถาม จากนั้นรอเก็บแบบสอบถาม จนได้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เวอร์ชัน 17 โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำคำตอบที่ได้มาลงรหัสตัวเลขตามที่กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended) ส่วนแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-Ended) ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส และทำการบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์
3. ทำการประมวลผลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Level of Significance)
4. นำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ถึงตอนที่ 3 ในรูปตารางประกอบความเรียง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงาน และสถานที่พักอาศัย ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1
2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี และส่วนที่ 3
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติจะนำข้อมูลที่ได้จากวิธีการสำรวจโดยอาศัยแบบสอบถาม มาวิเคราะห์สถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ สถิติที่ใช้ได้แก่

1. สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ และสถานภาพ
2. สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ (One-way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่มีประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงาน และสถานที่พักอาศัย กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร
3. สถิติ Paired t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Dependent t-test) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2
4. สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความคาดหวัง การรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงานภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร และสถานที่พักอาศัย พบว่า

ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.3 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.0 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.1 มีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 63.2 ระยะเวลาที่ทำงานภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ตั้งแต่ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.8 และสถานที่พักอาศัยผู้บริหารส่วนใหญ่พักอาศัยที่อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 38.6

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า

1. ความคาดหวังต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว การจัดการมลภาวะ พบว่าผู้บริหารมีความคาดหวังต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ดังนี้

1.1 ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารมีความคาดหวังด้านการจัดการขยะมูลฝอยอยู่ในระดับคาดหวังมาก ในเรื่องมีการคัดแยกขยะเพื่อสะดวกในการทำลายหรือนำมาใช้ประโยชน์หลังผ่านกระบวนการ การจัดเตรียมภาชนะรองรับการทิ้งขยะแยกแต่ละประเภทและเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ทราบถึงการทิ้งขยะให้เป็นที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71, 3.65 และ 3.53 ตามลำดับ

1.2 ด้านการบำบัดน้ำเสีย ผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านการบำบัดน้ำเสียอยู่ในระดับคาดหวังมาก ในเรื่องของการบำบัดน้ำเสียให้ได้ตามมาตรฐานน้ำก่อนทิ้งลงแหล่งน้ำสาธารณะ จัดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเข้าสู่มาตรการตรวจวัดคุณภาพน้ำที่ใช้แล้วจากผู้ใช้ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดก่อนปล่อยน้ำเสียออกมาที่จุดศูนย์กลาง การนำน้ำที่ได้รับการบำบัดแล้วมาใช้ในการรดน้ำต้นไม้เพื่อเป็นการประหยัดน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95, 3.76 และ 3.74 ตามลำดับ

1.3 ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียว ผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวอยู่ในระดับคาดหวังมาก ในเรื่อง การจัดให้มีพื้นที่สีเขียวเพื่อความร่มรื่นและสวยงามตามจุดต่างๆ การจัดให้มีต้นไม้ใหญ่ริมถนนตลอดเส้นทางเข้า-ออก การกำหนดพื้นที่พร้อมจัดตกแต่งสวนเพื่อให้เป็นที่พักผ่อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.79 และ 3.71 ตามลำดับ

1.4 ด้านการจัดการมลภาวะ ผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านการจัดการมลภาวะโดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านการจัดการมลภาวะอยู่ในระดับคาดหวังมาก ในเรื่อง ของการกำหนดมาตรการการกำจัดกลิ่นก่อนปล่อยออกสู่พื้นที่สาธารณะ การจัดให้มีกิจกรรมปลูกต้นไม้เพื่อช่วยลดมลพิษจากท่อไอเสียรถยนต์ และมลภาวะที่ลอยมาทางอากาศ มีการประชาสัมพันธ์ในการใช้พลังงานเพื่อลดมลภาวะโลกร้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.68 และ 3.67 ตามลำดับ

2. การรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว การจัดการมลภาวะ พบว่าผู้บริหารมีการรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงมาก โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ดังนี้

2.1 ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ผู้บริหารมีการรับรู้จริงในด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารมีการรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง ในเรื่อง มีการคัดแยกขยะเพื่อสะดวกในการทำลายหรือนำมาใช้ประโยชน์หลังผ่านกระบวนการ การจัดเตรียมภาชนะรองรับการทิ้งขยะแยกแต่ละประเภทและเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ทราบถึงการทิ้งขยะให้เป็นที่ โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.10, 3.09 และ 2.82 ตามลำดับ

2.2 ด้านการบำบัดน้ำเสีย ผู้บริหารมีการรับรู้จริงในด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารมีการรับรู้จริงในด้านการบำบัดน้ำเสียอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง ในเรื่อง การบำบัดน้ำเสียให้ได้ตามมาตรฐานน้ำก่อนทิ้งลงแหล่งน้ำสาธารณะ น้ำน้ำที่ได้รับการบำบัดแล้วมาใช้ในการรดน้ำต้นไม้เพื่อเป็นการประหยัดน้ำ จัดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเข้าสู่มาตรการตรวจวัดคุณภาพน้ำที่ใช้แล้วจากผู้ใช้ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนด ก่อนปล่อยน้ำเสียออกมาที่จุดศูนย์กลาง โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.38, 3.23 และ 3.18 ตามลำดับ

2.3 ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียว ผู้บริหารมีการรับรู้จริงในด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารมีการรับรู้จริงในด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวอยู่ในระดับการรับรู้จริงมาก ในเรื่อง การจัดให้มีต้นไม้ใหญ่ริมถนนตลอดเส้นทางเข้า-ออก โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และมีการรับรู้จริงอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง การจัดพื้นที่สีเขียวเพื่อความร่มรื่นและสวยงามตามจุดต่างๆ การกำหนดพื้นที่พร้อมจัดตกแต่งสวนเพื่อให้เป็นที่พักผ่อน โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และ 3.20 ตามลำดับ

2.4 ด้านการจัดการมลภาวะ ผู้บริหารมีการรับรู้จริงในด้านการจัดการมลภาวะโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารมีการรับรู้จริงในด้านการจัดการมลภาวะอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง ในเรื่อง การกำหนดมาตรการการกำจัดกลิ่นก่อนปล่อยออกสู่พื้นที่สาธารณะ จัดให้มีกิจกรรมปลูกต้นไม้เพื่อช่วยลดมลพิษจากท่อไอเสียรถยนต์ และมลภาวะที่ลอยมาทางอากาศ มีการประชาสัมพันธ์ในการใช้พลังงานเพื่อลดมลภาวะโลกร้อน โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.12, 3.05 และ 3.03 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ประเมินความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ผู้บริหารมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42
2. ประเมินความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ ผู้บริหารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83
3. ประเมินนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ผู้บริหารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าที่คาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหาร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงาน และสถานที่พักอาศัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารจะวิเคราะห์ 3 ด้าน คือ

1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร
2. ความพึงพอใจโดยรวมนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ
3. เปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้

โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 7 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารมีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร, มีความพึงพอใจในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ และมีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารมีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร, มีความพึงพอใจในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ และมีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้บริหารที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารมีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการ

สิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร, มีความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ และมีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่ง**ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร, มีความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ และมีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่ง**ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานข้อที่ 1.5: ผู้บริหารที่มีรายได้รวมต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารที่มีรายได้รวมต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร, มีความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ และมีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่ง**ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ผู้บริหารมีระยะเวลาที่ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารมีระยะเวลาที่ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร, มีความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ และมีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่ง**ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ผู้บริหารที่มีสถานที่พักอาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารมีสถานที่พักอาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร, มีความพึงพอใจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ และมีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่ง**ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานข้อที่ 2 ความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะ

ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารมีความคาดหวังโดยรวมสูงกว่าการรับรู้จริงโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย

ความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงในด้านการจัดการขยะมูลฝอยของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

การบำบัดน้ำเสีย

ความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านการจัดการบำบัดน้ำเสียโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงในด้านการจัดการบำบัดน้ำเสียของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

การกำหนดพื้นที่สีเขียว

ความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านการจัดการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านการจัดการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงในด้านการจัดการกำหนดพื้นที่สีเขียวของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

ด้านการจัดการมลภาวะ

ความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริหารมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงในด้านการจัดการขยะมูลฝอยของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

มมตฐานข้อที่ 3 การรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย, การบำบัดน้ำเสีย, การกำหนดพื้นที่สีเขียว, และการจัดการ

มลภาวะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมจะวิเคราะห์ 3 ด้านคือ

1. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร
2. ความพึงพอใจโดยรวมนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ
3. เปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

การรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย

การรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.400 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม มาก จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มากขึ้น

ด้านการบำบัดน้ำเสีย

การรับรู้จริงด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงการบำบัดน้ำเสียโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.447 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวม มาก จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มากขึ้น

ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียว

การรับรู้จริงด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.382 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม มาก จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มากขึ้น

ด้านการจัดการมลภาวะ

การรับรู้จริงด้านการจัดการมลภาวะโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงด้านการจัดการมลภาวะโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.424 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการจัดการมลภาวะโดยรวม มาก จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มากขึ้น

การรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย

การรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.189 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม มาก จะมีความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มากขึ้น

ด้านการบำบัดน้ำเสีย

การรับรู้จริงด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงการบำบัดน้ำเสียโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.255 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวม มาก จะมีความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มากขึ้น

การกำหนดพื้นที่สีเขียว

การรับรู้จริงด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.177 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม มาก จะมีความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มากขึ้น

ด้านการจัดการมลภาวะ

การรับรู้จริงด้านการจัดการมลภาวะโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงด้านการจัดการมลภาวะโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.192 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการจัดการมลภาวะโดยรวม มาก จะมีความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มากขึ้น

การรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย

การรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.358 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม มาก จะมีความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากขึ้น

การบำบัดน้ำเสีย

การรับรู้จริงด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงการบำบัดน้ำเสียโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.340 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวม มาก จะมีความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากขึ้น

การกำหนดพื้นที่สีเขียว

การรับรู้จริงการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.379 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้การกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม มาก จะมีความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากขึ้น

ด้านการจัดการมลภาวะ

การรับรู้จริงด้านการจัดการมลภาวะโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงด้านการจัดการมลภาวะโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.328 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการจัดการมลภาวะโดยรวม มาก จะมีความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากขึ้น

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัท ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีประเด็นที่น่ามาอภิปรายได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหาร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงาน และสถานที่พักอาศัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรารกรณ์ เขียวมนต์ (2552: 152) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครในด้านการรับรู้ความพึงพอใจ และความคุ้มค่าในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นผลมาจากผู้ที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครซึ่งต้องเดินทางมาทำงานทุกวัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นหญิงหรือชายก็ต้องใช้บริการต่างๆ ภายในนิคมอุตสาหกรรม จึงทำให้พฤติกรรมการใช้บริการด้านการรับรู้ ความพึงพอใจ และความคุ้มค่าในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับพรทิพย์ สัมปัตตะวนิช (2529: 312-319) ได้กล่าวว่าการจะสอนผู้ที่มีอายุต่างกันให้เชื่อฟังหรือเปลี่ยนทัศนคติ และเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น มีความง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง

ให้เปลี่ยนทัศนคติ และเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยากยิ่งขึ้น ดังนั้นความพึงพอใจของผู้บริหารแต่ละคนจึงไม่แตกต่างกันทั้งๆ ที่อายุแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้บริหารที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ หัตถะแสน (2549: 165) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ซื้อที่มีต่อโครงการบ้านจัดสรรของบริษัท เอ็น ซี เอส์ซิ่ง จำกัด (มหาชน)” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อโครงการบ้านจัดสรรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการรับรู้จริงต่อโครงการบ้านจัดสรรในด้านทำเลที่ตั้งไม่แตกต่างกัน ดังนั้นความพึงพอใจของผู้บริหารที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ หัตถะแสน (2549: 165) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ซื้อที่มีต่อโครงการบ้านจัดสรรของบริษัท เอ็น ซี เอส์ซิ่ง จำกัด (มหาชน)” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อโครงการบ้านจัดสรรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้จริงต่อโครงการบ้านจัดสรรในด้านบริการดูแลรักษาระบบท่อระบายน้ำ การแก้ปัญหาน้ำท่วม การดูแลสวนสาธารณะและการจัดการขยะมูลฝอยไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5: ผู้บริหารที่มีรายได้รวมต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ หัตถะแสน (2549: 166) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ซื้อที่มีต่อโครงการบ้านจัดสรรของบริษัท เอ็น ซี เอส์ซิ่ง จำกัด (มหาชน)” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อโครงการบ้านจัดสรรที่มีรายได้รวมต่อเดือนแตกต่างกันมีการรับรู้จริงต่อโครงการบ้านจัดสรรในด้านทำเลที่ตั้ง ในด้านการคมนาคมเข้า-ออก ความร่มรื่นภายในหมู่บ้านจัดให้มีต้นไม้ใหญ่ตลอดทางเข้า-ออก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ผู้บริหารมีระยะเวลาที่ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร และมีความพึงพอใจในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมพบว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาที่ทำงาน 6-10 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร และความพึงพอใจในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มากที่สุด ส่วนผู้บริหารที่มีระยะเวลาที่ทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มากที่สุด

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรกร เยี่ยมยนต์ (2552: 148) ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาที่ทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครในด้านการรับรู้ ความพึงพอใจ และความคุ้มค่าในการใช้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ผู้บริหารที่มีสถานที่พักอาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์ชัย สามารถ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกเลือกเช่าที่พักอาศัยของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี” ผลจากการวิจัยพบว่าปัจจัยทางด้านส่วนผสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกเช่าสถานที่พักอาศัยของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์

สมมติฐานข้อที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวมแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารมีความคาดหวังโดยรวมสูงกว่าการรับรู้จริงโดยรวม แสดงว่าผู้บริหารไม่พึงพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านผู้บริหารมีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง ได้แก่ ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ด้านการบำบัดน้ำเสีย ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียว ด้านการจัดการมลภาวะ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ หัตถะแสน (2549: 166) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ซื้อที่มีต่อโครงการบ้านจัดสรรของบริษัท เอ็น ซี เฮาส์ จำกัด (มหาชน)” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อที่มีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริงต่อโครงการบ้านจัดสรรในด้านทำเลที่ตั้งสำหรับการคมนาคมทางเข้า-ออก ความร่มรื่นภายในหมู่บ้านจัดให้มีต้นไม้ใหญ่ตลอดทางเข้า-ออก และความสะดวกในการคมนาคมทางเข้า-ออกสูง รวมทั้งด้านการบริการในการดูแลเรื่องสวนสาธารณะทางเดินเท้า การดูแลรักษาระบบท่อระบายน้ำ การแก้ปัญหาหน้าท่วม

ซึ่งสอดคล้องกับ คำกล่าวของ แอนชั่น; และ แวนราซ (ปาริชาติ หัตถะแสน. 2549: 22; อ้างอิงจาก Antioned; & Van Raaij. 1988) ที่กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้า สินค้าหรือบริการจะมีคุณภาพสูงก็ต่อเมื่อ ความต้องการของลูกค้าตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ การรับรู้คุณภาพที่สูงต่อสินค้าหรือบริการลูกค้า จะทำการพิจารณาจากความเหมาะสมของการใช้งาน ความคงทน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความถี่ในการเสียค่าและค่าบริการหรือสินค้าจะมีคุณภาพ เมื่อลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อสินค้าหรือบริการนั้น ถ้าการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ แต่ถ้าการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจ

สมมติฐานข้อที่ 3 การรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การกำหนดพื้นที่สีเขียว และการจัดการมลภาวะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า

การรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวมด้านการจัดการขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม มาก จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มากขึ้น

การรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวมด้านการบำบัดน้ำเสีย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการบำบัดน้ำเสียโดยรวม มาก จะมีความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากขึ้น

การรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวมด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียวโดยรวม มาก จะมีความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากขึ้น

การรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวมด้านการจัดการมลภาวะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการจัดการมลภาวะโดยรวม มาก จะมีความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากขึ้น

โดยสรุปแล้วนั้นจะเห็นได้ว่าการรับรู้ต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารนั้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรการณ เยี่ยมยนต์ (2552: 154) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครในด้านการรับรู้ ความพึงพอใจ และความคุ้มค่าในการใช้บริการ ซึ่งมี

ระดับค่าความสัมพันธ์ปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อาจเป็นเพราะทางนิคมอุตสาหกรรมได้มีการจัดงานเกี่ยวกับการส่งเสริมสังคมบ่อยครั้งและมีอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับสภาพสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรม รวมถึงความสะอาดภายในนิคมอุตสาหกรรม เช่น มีการปลูกต้นไม้เพื่อความสวยงามและความร่มรื่นภายในนิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษารายเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัท ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรีพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย, การบำบัดน้ำเสีย, การกำหนดพื้นที่สีเขียว, และการจัดการมลภาวะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร, ความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมอุตสาหกรรมอื่น และ การเปรียบเทียบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ส่วนของระยะเวลาที่ทำงานภายในนิคมอุตสาหกรรมพบว่า ผู้บริหารที่ทำงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป จะปรับตัวและรับรู้เกี่ยวกับการดำรงชีวิตในที่ทำงานภายในนิคมอุตสาหกรรม รวมทั้งจะมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งต่างๆ และการรับรู้การจัดการและพัฒนาสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอย่างครบถ้วน ซึ่งจะส่งผลยอมรับว่าสิ่งแวดล้อมภายในนิคมน่าอยู่อีกด้วย จึงถือได้ว่าเป็นการได้เปรียบที่ดีกว่าผู้บริหารที่เพิ่งจะเริ่มเข้ามาทำงานใหม่ๆ ซึ่งตรงกับผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารที่มีระยะเวลาที่ทำงาน 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร และความพึงพอใจโดยรวมนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ มากที่สุด

2. เมื่อศึกษาระดับความพึงพอใจโดยรวมพบว่าสูงกว่าคาดหวัง แต่เมื่อพิจารณารายด้านผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารมีความคาดหวังโดยรวมสูงกว่าการรับรู้จริงโดยรวมแสดงว่าผู้บริหารไม่พึงพอใจ ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลเป็นภาพรวมของการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร โดยไม่ได้เจาะลึกถึงรายละเอียดในแต่ละกิจกรรม ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถเสนอแนะกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ด้านการจัดการขยะมูลฝอย

ทางนิคมอุตสาหกรรมจะต้องนำข้อมูลที่ได้ไปศึกษาและเตรียมการในการรองรับให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น รวมทั้งจัดเจ้าหน้าที่เข้าไปให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะ ประเภทต่างๆ อย่างถูกต้องตามโรงงานต่างๆ เพราะภายในแต่ละโรงงานมีขยะหลากหลายประเภทและส่วนใหญ่อาจจะเป็นขยะประเภทอันตรายซึ่งควรมีการจัดการอย่างถูกวิธีก่อนนำขยะออกจากโรงงาน ซึ่งจากผลวิจัย

พบว่าผู้บริหารมีความคาดหวังมากในการที่จะให้ทางฝ่ายปฏิบัติการด้านนี้มีการดูแลในการจัดเตรียม ภาชนะเพื่อรองรับขยะที่เกิดขึ้น รวมถึงการคัดแยกขยะเพื่อสะดวกในการทำลายหรือนำมาใช้ประโยชน์ ได้อีก และการประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ทิ้งขยะในถังขยะ

2.2 ด้านการบำบัดน้ำเสีย

ทางนิคมอุตสาหกรรมจะต้องวางแผนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเครื่องมือที่จะรองรับการทำงานด้วย และควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ในแต่ละโรงงานเกี่ยวกับการบำบัดน้ำเสีย โดยต้องการคำนึงว่าในแต่ละโรงงานมีการผลิตสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน น้ำเสียที่ได้อาจจะนำมาใช้ประโยชน์ได้มากน้อยแตกต่างกันไป วิธีการอย่างเดียวย่อมอาจจะไม่สามารถนำมาใช้กับทุกโรงงาน ได้ ดังนั้นจึงควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและให้ความรู้ในแต่ละโรงงานอย่างใกล้ชิด ซึ่งจากผลวิจัยพบว่าผู้บริหารมีความคาดหวังมากในการที่จะให้เจ้าหน้าที่ดูแลการบำบัดน้ำเสียให้ได้มาตรฐานก่อนนำลงสู่ สาธารณะ หรือการนำมาใช้ในการรดน้ำต้นไม้ รวมถึงคาดหวังว่าจะมีเจ้าหน้าที่คอยสุ่มเข้ามาตรวจวัด คุณภาพน้ำที่ใช้แล้วตามโรงงานต่างๆ ก่อนที่จะปล่อยน้ำเสียออกมาที่จุดศูนย์กลาง

2.3 ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียว

ทางนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครได้มีการเตรียมเจ้าหน้าที่ดูแลสวนสาธารณะให้มีความร่มรื่น และปลูกต้นไม้ใหญ่ตลอดทางเข้า-ออกของนิคมฯ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้แต่ละ โรงงานช่วยกันปลูกต้นไม้ภายในโรงงานเพื่อเพิ่มความร่มรื่นโดยโครงการดังกล่าวอาจจะต้อง ประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าเดิมพร้อมทั้งขอความร่วมมือให้เป็นทางการมากกว่าที่ทำอยู่ ณ ขณะนี้ รวมถึงมีการสำรวจและเพิ่มพื้นที่สีเขียวภายในนิคมอุตสาหกรรมให้มากยิ่งขึ้น โดยอาจจะมีการสร้าง ลานกีฬา และกิจกรรมบนพื้นที่สีเขียว มีการจัดกิจกรรมการแข่งขันการจัดตกแต่งสวน ของโรงงานต่างๆ ภายในนิคมอุตสาหกรรม ซึ่งนอกจากจะมีพื้นที่สีเขียวเพิ่มขึ้นแล้วยังช่วยลดมลภาวะด้วย ซึ่งจากผลวิจัย พบว่าผู้บริหารมีความคาดหวังมากที่ต้องการพื้นที่สีเขียวเพื่อเพิ่มความร่มรื่นและสวยงามตามจุดต่างๆ พร้อมทั้งตกแต่งจัดสวนให้เป็นที่พักผ่อน รวมถึงการจัดให้มีต้นไม้ใหญ่ตลอดทางเข้า-ออกของนิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร

2.4 ด้านการจัดการมลภาวะ

ทางนิคมอุตสาหกรรมจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ช่วยกันรณรงค์ในการใช้พลังงาน เพื่อลดมลภาวะโลกร้อน มีการนัดประชุมฝ่ายบริหารแต่ละโรงงานให้มาทราบถึงเป้าหมายการจัดการ มลภาวะ และขอความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ความสนใจ เป็นกรณีพิเศษ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะตามมาแล้วไม่สามารถแก้ไขได้ รวมถึงมีการจัดกิจกรรมและ ประชาสัมพันธ์ในการลดโลกร้อน ไม่ว่าจะเป็นการหันมาใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก ให้สำนักงานในแต่ละ โรงงานเปิดเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศา การหันมาใช้รถจักรยานแทนจักรยานยนต์ ซึ่งควรมีการจัด

กิจกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ผลที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งผลจากวิจัยพบว่าผู้บริหารมีความคาดหวังมากขอให้มีการกำหนดมาตรการการกำจัดกลิ่นก่อนที่จะปล่อยออกสู่สาธารณะ และทุกๆ โรงงานควรช่วยกันปลูกต้นไม้เพื่อช่วยลดมลพิษจากท่อไอเสียรถยนต์ที่วิ่งภายในนิคมฯ

3. ผู้บริหารยอมรับว่ากิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มีประสิทธิภาพและส่งผลที่ดีให้กับส่วนรวมให้ได้อยู่และให้การดำรงชีวิตที่มีความปลอดภัยและเป็นที่ต้องการของส่วนใหญ่ ซึ่งผลจากวิจัยพบว่าด้านการรับรู้จริงต่อกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวมด้านการจัดการมลภาวะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางสำหรับด้านการจัดการขยะมูลฝอย ด้านการบำบัดน้ำเสีย ด้านการกำหนดพื้นที่สีเขียว และด้านการจัดการมลภาวะ

4. จัดให้มีการสัมมนาและเชิญผู้บริหารของนิคมอมตะนคร ฝ่ายที่รับผิดชอบในด้านต่างๆ มารับรู้ข้อมูลจากการวิจัยว่าผลการวิจัยเป็นอย่างไร โดยที่ผู้บริหารของบริษัทฯ ต่างๆ มีความคาดหวังสูงในขณะที่ยุติการบริหารของนิคมอมตะนครไม่รู้ระดับของความคาดหวังของผู้บริหารของบริษัทฯ ต่างๆ ว่าต้องการอยู่ในระดับไหน รวมทั้งควรมีการประชาสัมพันธ์หรือจัดให้มีการกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้บริหารของนิคมอมตะนครกับผู้บริหารของบริษัทต่างๆ เพื่อเป็นการรับรู้และมีส่วนร่วมถึงกิจกรรมที่จัดขึ้นภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

5. นอกจากนี้ควรมีการประสานงานกับบริษัทฯ ต่างๆ ภายในนิคมอมตะนคร เพื่อให้ผู้บริหารของแต่ละบริษัทฯ ส่งตัวแทนเข้ามาร่วมเป็นคณะทำงานกับนิคมฯ ซึ่งจะก่อให้เกิดการสื่อสารระหว่างนิคมฯ กับ บริษัทฯ ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพและสม่ำเสมอ โดยกำหนดระยะเวลาการทำงาน 1 ปี ทั้งนี้ผู้บริหารจะได้เห็นและได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งทางด้านสิ่งแวดล้อม ความสะอาด ระบบสาธารณูปโภคต่างๆ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับทราบนั้นไปแจ้งให้กับพนักงานในบริษัทฯ ได้ทราบถึงการพัฒนางานและความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้นิคมอมตะนครมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น และส่งผลทำให้เกิดมีความพึงพอใจในการใช้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า การรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย, การบำบัดน้ำเสีย, การกำหนดพื้นที่สีเขียว, และการจัดการมลภาวะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้บริหารในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในเชิงลึกมากกว่านี้
2. ควรจะมีการศึกษาถึงนโยบายหรือสิ่งที่เป็นคุณุตสาหกรรมควรดำเนินการโดยเฉพาะทางด้านการทำ CSR (Corporate Social Responsibility) ซึ่งอาจส่งผลให้กับสิ่งแวดล้อมดีขึ้น
3. ควรจะมีการศึกษาและทำการวิจัยเกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ ที่อยู่รอบๆ นิคมอุตสาหกรรม เพื่อศึกษาผลกระทบของนิคมอุตสาหกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อแหล่งชุมชน



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2529). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2540). *ความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). *หลักสถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2548). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกษม จันทรแก้ว. (2545). *สิ่งแวดล้อมศึกษา*. กรุงเทพฯ: โครงการสหวิทยาการวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- (2547). *วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จารุศรี ศิริอังกา. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท WDI Electronic Co.,Ltd.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จำเนียร ช่างโชติ. (2515). *จิตวิทยาการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: เทพนรมิตการพิมพ์.
- เต็มดวง รัตนทัศนีย์; และคนอื่นๆ. (2539). *มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครปฐม: โครงการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัยมหิดล. (2535) *มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). (2550). *รายงานประจำปี*. กรุงเทพฯ: บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).
- (2551). *รายงานประจำปี*. บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- ประสิทธิ์ นิรัตศกุล. (2532). *สิ่งแวดล้อมศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- ปาริชาติ หัตถะแสน. (2549). *ความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ซื้อที่มีต่อโครงการบ้านจัดสรรของบริษัท เอ็น ซี เฮาส์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ปัทมน จิตต์วาทิน. (2541). *การจัดการสิ่งแวดล้อมอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (การจัดการสิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. (2529). *การเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัชรินทร์ กลิ่นพลับ. (2550). *ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001:2004 ของบริษัท ดัชมิลล์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพบุลย์ เทวรักษ์. (2533). *จิตวิทยาการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1 – 15*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์
- โรจนา ขุนบุญจันทร์. (2549). *การปรับปรุงระบบน้ำเสีย: กรณีศึกษาบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด*. นิคมอุตสาหกรรมบางชัน. สารนิพนธ์ วท.ม. (การจัดการสิ่งแวดล้อม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วรารกร เยี่ยมยนต์. (2552). *ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วารินทร์ สายโอบเอื้อ; และสุณีย์ ธีรดากร. (2522). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา และการแนะแนว วิทยาลัยครูพระนคร.
- วาสนา จตุพร. (2547). *ความคาดหวังและการรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวที่มีต่องานสัปดาห์สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- วิเชียร เกศสิงห์. (2543). *การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- วินัย วีระวัฒนานนท์. (2530). *สิ่งแวดล้อมศึกษา*. กรุงเทพฯ: โอเอสพรีนติ้งเฮาส์ บริษัท สองสยาม จำกัด
- วิบูลย์ กรมดิษฐ์. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการบริการของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- วิโรจน์ สารรัตน์. (2543). แผนยุทธศาสตร์องค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษราพัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2542). องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์, กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์.
- . (2549). การวิจัยการตลาด ฉบับปรับปรุงใหม่, กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- . (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา
- สถิต วงศ์สุวรรณ. (2525). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- ลีปนันท เกตุทัต. (2534). ปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกับอารยธรรมของมนุษย์.
กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- สุชนภา ลำเนียงสูง. (2546). การพัฒนาชุดฝึกอบรมเรื่องสิ่งแวดล้อมชุมชนสำหรับนักเรียนชั้น
มัธยมศึกษาปีที่ 1. ปรินูญานินท์ กศ.ม. (การมัธยมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุรางค์ จันทร์โอม. (2529). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- โสภา ชูพิกุลชัย. (2517). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- หลุยส์ จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาจุใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ภาคจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- Benjamin B. Wolman; et al. (1977). *Handbook of Parapsychology*. New York: Van Nostrand
Reinhold Comp
- Lovelock, Christopher H; Vandermerwe, Sanda; & Lewis, Barbara. (1996). *Service
Marketing*. New York: Prentice Hall.
- Good C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: Mc Graw-Hill.
- Smith, R.; & M. Huston. (1993). *Script – Based Evaluations of Satisfication with Service*.
Berry, L.L., Shostack, G.L. & Upah, G., eds., *Emerging Perspectives on Service
Marketing* Chicago: American Marketing Association.
- Staff, David A. (1997). *Understanding the Consumer*. Antony Rowe Ltd.: Chippenham
Wiltshire

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/10452

วันที่ ๑๐ ตุลาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสมภทรา รัตนสงวนวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ความคาดหวังการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสมภทรา รัตนสงวนวงศ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/10451

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖๐ ตุลาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

เนื่องด้วย นางสาวภัทรา รัตนสงวนวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคาดหวังการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวภัทรา รัตนสงวนวงศ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-366-2517

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทที่มีผลต่อความพึงพอใจ
โดยรวมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง: แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการ
สำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยขอความ
อนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดสละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงจน
ครบถ้วน เพื่อให้ผลการวิจัยนี้สมบูรณ์ตามความมุ่งหมาย โดยข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็น
ความลับ และขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างสูง

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ให้ตรงกับความจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี
☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 – 50 ปี
☐ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- ☐ โสด
☐ สมรส / อยู่ด้วยกัน
☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้รวมต่อเดือน

- ☐ 10,001 – 20,000 บาท
- ☐ 20,001 – 30,000 บาท
- ☐ 30,001 บาท ขึ้นไป

6. ระยะเวลาที่ท่านทำงานภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

- ☐ 1 – 5 ปี
- ☐ 6 – 10 ปี
- ☐ 11 ขึ้นไป

7. สถานที่พักอาศัย

- ☐ ภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร
- ☐ บริเวณโดยรอบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร
- ☐ ภายในตัวเมืองชลบุรี
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

กิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม	ความคาดหวังของ ผู้บริหารต่อสิ่งแวดล้อมใน นิคมฯ					การรับรู้จริงของผู้บริหาร ต่อสิ่งแวดล้อมในนิคมฯ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
การจัดการมลภาวะ										
10. มีการกำหนดมาตรการการกำจัดกลิ่นก่อน ปล่อยออกสู่พื้นที่สาธารณะ										
11. จัดให้มีกิจกรรมการปลูกต้นไม้ เพื่อช่วยลด มลพิษจากท่อไอเสียรถยนต์ และมลภาวะ ที่ลอยมาทางอากาศ										
12. มีการประชาสัมพันธ์ในการใช้พลังงานเพื่อ ลดมลภาวะโลกร้อน										

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร
จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. โปรดประเมินความพึงพอใจโดยรวมของท่านต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในนิคม
อุตสาหกรรมอมตะนคร

พึงพอใจอย่างมาก |_____|_____|_____|_____|_____| ไม่พึงพอใจอย่างมาก
5 4 3 2 1

2. โปรดประเมินความพึงพอใจโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครกับนิคมฯ
อื่นๆ ที่ท่านรู้จัก

ดีกว่ามาก |_____|_____|_____|_____|_____| ด้อยกว่ามาก
5 4 3 2 1

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา	ประธานโครงการบริหารหลักสูตรลดบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสมภักธา รัตนสงวนวงศ์
วันเดือนปีเกิด	30 กันยายน 2507
สถานที่เกิด	กาญจนบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 4 ซอย 6 หมู่บ้านเกษมสำราญ 1 แขวงคลองตัน เขตวัฒนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10110
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการทั่วไป
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท อมตะปิโตรเลียม จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2530	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (สาขาการบัญชี) จาก เทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตปทุมธานี
พ.ศ. 2532	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ (สาขาการบัญชี) จาก มหาวิทยาลัยเกริก
พ.ศ. 2553	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ