

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
การรวบรวมข้อมูล	9
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	9
ระยะเวลาที่ทำศึกษา	10
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพของการให้บริการของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี	17
ส่วนที่ 3 การรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพ ของการให้บริการจากสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี	23
ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นด้านความคาดหวังกับการรับรู้ และประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	41
สรุปผลการศึกษา	41
อภิปราย	45
ข้อค้นพบ	46
ข้อเสนอแนะ	47
บรรณานุกรม	50
ภาคผนวก	52
ประวัติผู้เขียน	59

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	12
2. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	12
3. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระดับการศึกษา	13
4. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง หน้าที่ในการทำงาน	13
5. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน ในหน่วยงาน	14
6. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกระยะเวลา การเข้าเป็นสมาชิกสภาอุตสาหกรรม	14
7. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกความถี่ ในการเข้าประชุมแต่ละปี	15
8. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกการร่วมกิจกรรมกับ สภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี	15
9. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกการเป็นสมาชิก องค์กรอื่นนอกเหนือการเข้าเป็นสมาชิก สภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี	16
10. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการ ด้านความไว้วางใจหรือน่าเชื่อถือ	17
11. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการ ด้านความมั่นใจ	18
12. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์	19
13. ตารางแสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการ ด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่	20
14. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า	21

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15.แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม	22
16. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบด้านความไว้วางใจหรือน่าเชื่อถือที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรม จังหวัดกาญจนบุรี	23
17. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบด้านความมั่นใจที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี	24
18. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณะ ที่มีต่อบทบาทของ สภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี	25
19. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่ที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรม จังหวัดกาญจนบุรี	26
20. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรม จังหวัดกาญจนบุรี	27
21. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวม	28
22.แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับการรับรู้ของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านความไว้วางใจหรือน่าเชื่อถือ	29
23.แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับการรับรู้ของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านความความมั่นใจ	31
24.แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับการรับรู้ของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณะ	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
25. แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านความ ใสใจหรือการดูแลเอาใจใส่	35
26. ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านการตอบสนองลูกค้า	37
27. แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวม	39

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1. แสดงโครงสร้างการบริหารสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี

3



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved