

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 75 ชุด ซึ่งสอบถามสมาชิกสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีทั้งหมด โดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษา สามารถแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลข้อมูล ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน จำนวนพนักงานในหน่วยงาน ระยะเวลาในการเข้าเป็นสมาชิก ความถี่ในการเข้าร่วมประชุม การร่วมทำกิจกรรม การเป็นสมาชิกองค์กรอื่นๆ (ตารางที่ 1-9)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังด้านคุณภาพของการให้บริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ สิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณะ ความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่ การตอบสนองลูกค้า (ตารางที่ 10-15)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับ การรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ต่อดองค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ จากสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งได้แก่ ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ สิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณะ ความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่ การตอบสนองลูกค้า (ตารางที่ 16-21)

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็น ด้านความคาดหวังกับการรับรู้ และประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 22-27)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	69	92.0
หญิง	6	8.0
รวม	75	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 92.0 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 8.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	2	2.7
ระหว่าง 25-34 ปี	11	14.7
ระหว่าง 35-44 ปี	32	42.6
ระหว่าง 45-54 ปี	29	38.7
55 ปีขึ้นไป	1	1.3
รวม	75	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 35-44 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมาคืออายุ ระหว่าง 45-54 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.7 อายุระหว่าง 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.7 อายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.7 และอายุ 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.3

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า	4	5.3
อนุปริญญา/ปวส.	27	36.0
ปริญญาตรี	40	53.3
ปริญญาโท	4	5.4
รวม	75	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 36 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า และระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 5.4 เช่นกัน

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน

ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	30	40.0
กรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ	23	30.7
ผู้จัดการฝ่ายหรือส่วน	21	28.0
พนักงาน	1	1.3
รวม	75	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานเป็นเจ้าของกิจการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา มีตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานเป็นกรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 30.7 ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานเป็นผู้จัดการฝ่ายหรือส่วน คิดเป็นร้อยละ 28 และตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานเป็นพนักงาน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานในหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตามจำนวนพนักงานในหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 คน	15	20.0
ระหว่าง 10-99 คน	51	68.0
ระหว่าง 100-200 คน	6	8.0
ตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป	3	4.0
รวม	75	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนพนักงานในหน่วยงานระหว่าง 10-99 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมามีจำนวนพนักงานในหน่วยงานน้อยกว่า 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20 มีจำนวนพนักงานในหน่วยงาน ระหว่าง 100-200 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และ มีจำนวนพนักงานในหน่วยงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิกสภาอุตสาหกรรม

ระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
2 ปี	10	13.3
3 ปี	34	45.3
4 ปี	14	18.7
5 ปีขึ้นไป	17	22.7
รวม	75	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิกสภาอุตสาหกรรมมากที่สุด 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมามีระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิกสภาอุตสาหกรรม 5 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.7 มีระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิกสภาอุตสาหกรรม 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.7 และ มีระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิกสภาอุตสาหกรรมน้อยที่สุด 2 ปีคิดเป็นร้อยละ 13.3

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเข้าร่วมประชุมแต่ละปี

ความถี่ในการเข้าร่วมประชุมแต่ละปี	จำนวน	ร้อยละ
ปีละ 1-3 ครั้ง	16	21.3
ปีละ 4-6 ครั้ง	13	17.3
ปีละ 7-9 ครั้ง	8	10.7
ปีละ 10-12 ครั้ง	35	46.7
ทุกครั้งที่สำคัญประชุม	2	2.7
ไม่เคยเข้าประชุม	1	1.3
รวม	75	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการเข้าร่วมประชุมมากที่สุดปีละ 10-12 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาคือ ความถี่ในการเข้าร่วมประชุมปีละ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.3 ความถี่ในการเข้าร่วมประชุมปีละ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.3 ความถี่ในการเข้าร่วมประชุมปีละ 7-9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.7 ความถี่ในการเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.7 และ ไม่เคยเข้าร่วมประชุม น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการร่วมทำกิจกรรมกับสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี

การร่วมทำกิจกรรมกับสภาอุตสาหกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ทุกครั้งที่มี	1	1.3
ร่วมบ้างบางครั้ง	73	97.4
ไม่เคยร่วมเลย	1	1.3
รวม	75	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามร่วมทำกิจกรรมกับสภาอุตสาหกรรมมากที่สุดคือ ร่วมกิจกรรมบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 97.4 รองลงมา มีการร่วมทำกิจกรรมกับสภาอุตสาหกรรมทุกครั้งที่มิและไม่เคยร่วมกิจกรรมเลย คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเป็นสมาชิกองค์กรอื่น นอกเหนือการเข้าเป็นสมาชิกสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี

องค์กรที่เข้าเป็นสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
หอการค้า	22	29.3
โรตารี	20	26.7
ไลออนส์	19	25.3
อื่นๆ	14	18.7

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ เป็นสมาชิกราชยานยนต์สมาคม 2 ราย และไม่เป็นสมาชิกองค์กรอื่น 12 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสมาชิกองค์กรอื่น นอกเหนือการเข้าเป็นสมาชิกสภาอุตสาหกรรม ได้แก่ สมาชิกหอการค้า คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมา เป็นสมาชิกโรตารี คิดเป็นร้อยละ 26.7 เป็นสมาชิกไลออนส์ คิดเป็นร้อยละ 25.3 เป็นสมาชิกราชยานยนต์สมาคม คิดเป็นร้อยละ 2.7 และไม่เป็นสมาชิกองค์กรอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 16.0

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ
ของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
การให้บริการ ด้านความไว้วางใจหรือนำเชื่อถือ

1. ความไว้วางใจ หรือ นำเชื่อถือ (Reliability)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด		
1.1 คณะกรรมการควรมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่ในการเป็นตัวแทน ผู้ประกอบอุตสาหกรรม	20 (26.7)	53 (70.7)	2 (2.7)	0 (0)	0 (0)	4.24 (มาก)	4
1.2 คณะกรรมการต้องมีความอดทนและ รับผิดชอบต่องาน ในหน้าที่	40 (53.3)	32 (42.7)	3 (4.0)	0 (0)	0 (0)	4.49 (มาก)	2
1.3 คณะกรรมการควรมาจากหลากหลาย อุตสาหกรรมเพื่อเป็นตัวแทนในการ ประสานนโยบายระหว่างรัฐและเอกชน	38 (50.7)	37 (49.3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.51 (มากที่สุด)	1
1.4 คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ควรเก็บ รักษาความลับและ ข้อมูลของสมาชิก ไว้ เป็นอย่างดี	37 (49.3)	35 (46.7)	3 (4.0)	0 (0)	0 (0)	4.45 (มาก)	3
เฉลี่ย						4.42 (มาก)	

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังต่อการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ
หรือนำเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.42 โดยคาดหวังว่าคณะกรรมการควรมา
จากหลากหลายอุตสาหกรรม เพื่อเป็นตัวแทนในการประสานนโยบายระหว่างรัฐและเอกชน อยู่ใน
ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมาคาดหวังว่าคณะกรรมการต้องมีความอดทนและ
รับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.49 คาดหวังว่าคณะกรรมการและ
เจ้าหน้าที่ควรเก็บรักษาความลับและ ข้อมูลของสมาชิก ไว้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่า
กับ 4.45 และคาดหวังว่าคณะกรรมการควรมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในการเป็น
ตัวแทนผู้ประกอบอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านความมั่นใจ

2. ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด		
2.1 คณะกรรมการมีความเที่ยงตรง เชื่อ สตั้อย่างมากในการ ตรวจสอบสินค้า เพื่อ ออกใบรับรองแหล่งกำเนิด หรือ ใบรับรอง รองคุณภาพสินค้า	39 (52.0)	33 (44.0)	3 (4.0)	0 (0)	0 (0)	4.48 (มาก)	1
2.2 คณะกรรมการต้องควบคุมดูแลให้ สมาชิกปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติสภา อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	31 (41.3)	43 (57.3)	1 (1.3)	0 (0)	0 (0)	4.40 (มาก)	2
2.3 คณะกรรมการควรชี้แจงอธิบายและ ตอบข้อซักถามแก่ สมาชิกได้เป็นอย่างดี	25 (33.3)	48 (64.0)	2 (2.7)	0 (0)	0 (0)	4.31 (มาก)	4
2.4 คณะกรรมการเป็นตัวแทนในการเสนอ แนะและให้คำ ปรัชษาแก่รัฐบาลในการ พัฒนาอุตสาหกรรมต่าง ๆ	29 (38.7)	43 (57.3)	2 (2.7)	1 (1.3)	0 (0)	4.33 (มาก)	3
เฉลี่ย						4.38 (มาก)	

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังการให้บริการ ด้านความมั่นใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.38 โดยคาดหวังว่า คณะกรรมการมีความเที่ยงตรง เชื่อสตั้อย่างมากในการ ตรวจสอบสินค้า เพื่อออกใบรับรองแหล่งกำเนิด หรือ ใบรับรองคุณภาพสินค้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาคาดหวังว่าคณะกรรมการต้องควบคุมดูแลให้สมาชิกปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.40 คาดหวังว่าคณะกรรมการเป็นตัวแทน ในการเสนอแนะและ ให้คำปรึกษาแก่รัฐบาลในการพัฒนาอุตสาหกรรมต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.33 และคาดหวังว่าคณะกรรมการควรชี้แจงอธิบายและตอบข้อซักถามแก่ สมาชิกได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หรือรูปลักษณ์ (Tangibles)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
3.1 สภาอุตสาหกรรม ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว	13 (17.3)	59 (78.7)	2 (2.7)	1 (1.3)	0 (0)	4.12 (มาก)	5
3.2 สภาอุตสาหกรรม ควรมีเอกสารเผยแพร่ หรือแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ	34 (45.3)	39 (52.0)	2 (2.7)	0 (0)	0 (0)	4.40 (มาก)	3
3.3 สภาอุตสาหกรรมควรมีสถานที่ติดต่ออย่างเพียงพอ และมี บรรยากาศเป็นกันเองกับสมาชิก	24 (32.0)	48 (64.0)	2 (2.7)	1 (1.3)	0 (0)	4.27 (มาก)	4
3.4 สถานที่ตั้งสภาอุตสาหกรรมมีความเหมาะสมสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ	33 (44.0)	41 (54.7)	1 (1.3)	0 (0)	0 (0)	4.43 (มาก)	2
3.5 สถานที่ตั้งสภาอุตสาหกรรมควรมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ และปลอดภัย	55 (73.3)	18 (24.0)	2 (2.7)	0 (0)	0 (0)	4.71 (มากที่สุด)	1
เฉลี่ย						4.38 (มาก)	

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังการให้บริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.38 โดยคาดหวังว่าสถานที่ตั้งสภาอุตสาหกรรมควรมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ และปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 รองลงมาคาดหวังว่าสถานที่ตั้งสภาอุตสาหกรรมมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทางติดต่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.43 คาดหวังว่าสภาอุตสาหกรรม ควรมีเอกสารเผยแพร่ หรือแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.40 คาดหวังว่าสภาอุตสาหกรรมควรมีสถานที่ติดต่ออย่างเพียงพอ และมีบรรยากาศเป็นกันเองกับสมาชิกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.27 และคาดหวังว่าสภาอุตสาหกรรม ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่

4. ความใส่ใจ หรือการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด		
4.1 องค์กรควรจัดส่งจดหมายและประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้สมาชิกทราบเสมอ	27 (36.0)	47 (62.7)	1 (1.3)	0 (0)	0 (0)	4.35 (มาก)	2
4.2 คณะกรรมการคำนึงถึงและสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ	28 (37.3)	44 (58.7)	3 (4.0)	0 (0)	0 (0)	4.33 (มาก)	4
4.3 องค์กรควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเพิ่มพูนความรู้แก่สมาชิก	30 (40.0)	41 (54.7)	4 (5.3)	0 (0)	0 (0)	4.35 (มาก)	2
4.4 องค์กรควรให้การสนับสนุนด้านการศึกษาวิจัย ผลิตภัณฑ์ ใหม่	26 (34.7)	47 (62.7)	1 (1.3)	0 (0)	0 (0)	4.34 (มาก)	3
4.5 วัน และเวลาทำงานของสภาอุตสาหกรรมปัจจุบันมีความเหมาะสม	54 (72.0)	18 (24.0)	3 (4.0)	0 (0)	0 (0)	4.68 (มากที่สุด)	1
เฉลี่ย						4.41 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังการให้บริการด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.41 โดยคาดหวังว่า วัน และเวลาทำงานของสภาอุตสาหกรรมปัจจุบันมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 รองลงมาคาดหวังว่าองค์กรควรจัดให้มีการอบรม สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเพิ่มพูนความรู้แก่สมาชิกและ องค์กรควรจัดส่งจดหมายและประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้สมาชิกทราบเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.35 คาดหวังว่าองค์กรควรให้การสนับสนุนด้านการศึกษา วิจัย ผลิตภัณฑ์ใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.34 และคาดหวังว่าคณะกรรมการคำนึงถึงและสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ

All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

5. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด		
5.1 คณะกรรมการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกด้วยความ รวดเร็วและเป็นธรรม	29 (38.7)	41 (54.7)	4 (5.3)	1 (1.3)	0 (0)	4.31 (มาก)	2
5.2 คณะกรรมการสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เป็นระบบแก่สมาชิก	32 (42.7)	40 (53.3)	3 (4.0)	0 (0)	0 (0)	4.39 (มาก)	1
5.3 คณะกรรมการมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองกับสมาชิก	5 (6.7)	67 (89.3)	3 (4.0)	0 (0)	0 (0)	4.03 (มาก)	4
5.4 เจ้าหน้าที่ของสภาอุตสาหกรรมควรมีความรู้ ความสามารถ ในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้คล่องแคล่ว และ รวดเร็ว	24 (32.0)	47 (62.7)	3 (4.0)	1 (1.3)	0 (0)	4.25 (มาก)	3
เฉลี่ย						4.24 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังการให้บริการด้าน การตอบสนองต่อลูกค้าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.24 โดยคาดหวังว่า คณะกรรมการสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เป็นระบบแก่สมาชิกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมาคาดหวังว่าคณะกรรมการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกด้วยความ รวดเร็วและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.31 คาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ของสภาอุตสาหกรรมควรมีความรู้ ความสามารถ ในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้คล่องแคล่ว และ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.25 และคาดหวังว่าคณะกรรมการมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็น กันเองกับสมาชิก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพ การให้บริการ โดยรวม

ความคาดหวังการให้บริการสมาชิกสภาอุตสาหกรรมจังหวัด กาญจนบุรี	ค่าเฉลี่ย(ความหมาย)	ลำดับที่
1. ความไว้วางใจหรือน่าเชื่อถือ	4.42 (มาก)	1
2. ความมั่นใจ	4.38 (มาก)	3
3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์	4.38 (มาก)	3
4. ความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่	4.41 (มาก)	2
5. การตอบสนองต่อลูกค้า	4.24 (มาก)	4
เฉลี่ย	4.37 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.37 โดยคาดหวังด้านความไว้วางใจหรือน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.42 รองลงมา คาดหวังด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.41 คาดหวังด้านความมั่นใจและด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์อยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.38 และคาดหวังด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ จากสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบ ด้านความไว้วางใจหรือนำเชื่อถือ ที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี

1. ความไว้วางใจหรือนำเชื่อถือ (Reliability)	ระดับการรับรู้					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.1 บุคลิกภาพของคณะกรรมการเหมาะสม ต่อตำแหน่งหน้าที่ ในสภาอุตสาหกรรม	3 (4.0)	27 (36.0)	45 (60.0)	0 (0)	0 (0)	3.44 (ปานกลาง)	1
1.2 ความรับผิดชอบและความอดทนต่อ งานในหน้าที่ของคณะกรรมการ	3 (4.0)	24 (32.0)	32 (42.7)	16 (21.3)	0 (0)	3.19 (ปานกลาง)	2
1.3 คณะกรรมการมาจากหลากหลายอุตสาหกรรมในการเป็นตัวแทนประสานนโยบายระหว่างรัฐและเอกชน	1 (1.3)	24 (32.0)	37 (49.3)	12 (16.0)	1 (1.3)	3.16 (ปานกลาง)	3
1.4 ข้อมูลของสมาชิกถูกเก็บไว้อย่างดีและเป็นความลับ	1 (1.3)	15 (20.0)	39 (52.0)	15 (20.0)	5 (6.7)	2.89 (ปานกลาง)	4
เฉลี่ย						3.30 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านความไว้วางใจหรือนำเชื่อถือโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.30 โดยรับรู้เรื่องบุคลิกภาพของคณะกรรมการเหมาะสม ต่อตำแหน่งหน้าที่ ในสภาอุตสาหกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 รองลงมารับรู้เรื่องความรับผิดชอบและความอดทนต่องานในหน้าที่ของคณะกรรมการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.19 รับรู้ว่าการคณะกรรมการมาจากหลากหลายอุตสาหกรรม ในการเป็นตัวแทนประสานนโยบายระหว่างรัฐและเอกชนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.16 และรับรู้ว่าข้อมูลของสมาชิกถูกเก็บไว้อย่างดีและเป็นความลับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 2.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบด้านความมั่นใจที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี

2. ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับการรับรู้					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด		
2.1 การตรวจสอบเพื่อออกใบรับรองแหล่งกำเนิดหรือใบรับรอง คุณภาพสินค้า ของ คณะกรรมการมีความเที่ยงตรงและซื่อสัตย์	1 (1.3)	24 (32.0)	35 (46.7)	15 (20.0)	0 (0)	3.15 (ปานกลาง)	3
2.2 สมาชิกปฏิบัติตามระเบียบพระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทยเป็นอย่างดี	14 (18.7)	24 (32.0)	25 (33.3)	11 (14.7)	1 (1.3)	3.52 (มาก)	1
2.3 คณะกรรมการสามารถชี้แจงอธิบาย และตอบข้อซักถามของสมาชิกได้	1 (1.3)	14 (18.7)	36 (48.0)	16 (21.3)	8 (10.7)	2.79 (ปานกลาง)	4
2.4 คณะกรรมการสามารถเป็นตัวแทนในการเสนอแนะและให้คำปรึกษา แก่รัฐบาล ในการพัฒนาอุตสาหกรรมต่าง ๆ	0 (0)	28 (37.3)	38 (50.7)	8 (10.7)	1 (1.3)	3.24 (ปานกลาง)	2
เฉลี่ย						3.17 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านความมั่นใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.17 โดยรับรู้ว่าสมาชิกปฏิบัติตามระเบียบพระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทยเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมารับรู้ว่าคณะกรรมการสามารถเป็นตัวแทนในการเสนอแนะและให้คำปรึกษา แก่รัฐบาลในการพัฒนาอุตสาหกรรมต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.24 รับรู้เรื่องการตรวจสอบ เพื่อออกใบรับรองแหล่งกำเนิด หรือใบรับรองคุณภาพสินค้าของ คณะกรรมการมีความเที่ยงตรงและซื่อสัตย์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.15 และรับรู้ว่า คณะกรรมการสามารถชี้แจงอธิบายและตอบข้อซักถามของสมาชิกได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 2.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์ ที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรม จังหวัดกาญจนบุรี

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์ (Tangibles)	ระดับการรับรู้					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด		
3.1 เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ของสภา อุตสาหกรรมมีความทันสมัย สามารถรับ ทราบข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่าง รวดเร็ว	1 (1.3)	17 (22.7)	39 (52.0)	16 (21.3)	2 (2.7)	2.99 (ปานกลาง)	4
3.2 เอกสารแนะนำหรือเผยแพร่เกี่ยวกับ สภาอุตสาหกรรมแก่ผู้มาติดต่อ	0 (0)	17 (22.7)	39 (52.0)	17 (22.7)	2 (2.27)	2.95 (ปานกลาง)	5
3.3 สถานที่ทำงานของสภาอุตสาหกรรม กว้างขวางเพียงพอ และ มีบรรยากาศเป็น กันเองกับสมาชิก	1 (1.3)	19 (25.3)	37 (49.3)	16 (21.3)	2 (2.7)	3.01 (ปานกลาง)	3
3.4 สภาอุตสาหกรรมมีสถานที่ตั้งที่ สะดวกเหมาะสมในการเดินทางมาติดต่อ	4 (5.3)	25 (33.3)	30 (40.0)	15 (20.0)	1 (1.3)	3.21 (ปานกลาง)	2
3.5 สภาอุตสาหกรรมมีที่จอดรถ เพียงพอ และปลอดภัย	48 (64.0)	17 (22.7)	6 (8.0)	4 (5.3)	0 (0)	4.45 (มาก)	1
เฉลี่ย						3.32 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัด
กาญจนบุรีด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ
3.32 โดยรับรู้ว่สภาอุตสาหกรรมมีที่จอดรถ เพียงพอและปลอดภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.45 รองลงมารับรู้เรื่องสภาอุตสาหกรรมมีสถานที่ตั้งที่สะดวกเหมาะสมในการเดินทางมาติดต่อ
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.21 รับรู้เรื่องสถานที่ทำงานของสภาอุตสาหกรรมกว้างขวาง
เพียงพอ และ มีบรรยากาศเป็นกันเองกับสมาชิกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.01 และ
รับรู้เรื่องเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ของสภาอุตสาหกรรมมีความทันสมัย สามารถรับ ทราบข้อ
มูลและข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่าง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 2.99 และรับรู้เรื่อง
เอกสารแนะนำหรือเผยแพร่เกี่ยวกับสภาอุตสาหกรรมแก่ผู้มาติดต่ออยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ
2.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่ที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัด กาญจนบุรี

4.ความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ระดับการรับรู้					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด		
4.1 การได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์ หรือจดหมายจากองค์กร	3 (4.0)	21 (28.0)	34 (45.3)	15 (20.0)	2 (2.7)	3.11 (ปานกลาง)	2
4.2 การได้รับความเอาใจใส่ในการสอบถาม ความเดือดร้อนของ สมาชิก	1 (1.3)	19 (25.3)	32 (42.7)	17 (22.7)	6 (8.0)	2.89 (ปานกลาง)	5
4.3 การจัดให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นและเพิ่มพูนความรู้แก่สมาชิก	0 (0)	17 (22.7)	41 (54.7)	15 (20.0)	2 (2.7)	2.97 (ปานกลาง)	3
4.4 สนับสนุนด้านการศึกษา วิจัย ผลิตภัณฑ์ ใหม่	4 (5.3)	18 (24.0)	33 (44.0)	11 (14.7)	9 (12.0)	2.96 (ปานกลาง)	4
4.5 ความเหมาะสมของวัน เวลา ทำงานใน ปัจจุบันของสภาอุตสาหกรรม	45 (60.0)	16 (21.3)	12 (16.0)	2 (2.7)	0 (0)	4.39 (มาก)	1
เฉลี่ย						3.26 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัด กาญจนบุรีด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.26 โดยรับรู้ถึงความเหมาะสมของวัน เวลา ทำงานในปัจจุบันของสภาอุตสาหกรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมารับรู้เกี่ยวกับการได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์ หรือจดหมายจากองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.11 รับรู้เรื่องการจัดให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเพิ่มพูนความรู้แก่สมาชิก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 2.97 รับรู้เรื่องสนับสนุนด้านการศึกษา วิจัย ผลิตภัณฑ์ใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 2.96 และรับรู้เรื่องการได้รับความเอาใจใส่ในการสอบถามความเดือดร้อนของ สมาชิกอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 2.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี

5.การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	ระดับการรับรู้					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด		
5.1 ความรวดเร็วและเสมอภาคในการแก้ไข ปัญหาให้แก่สมาชิก	2 (2.7)	22 (29.3)	37 (49.3)	12 (16.0)	2 (2.7)	3.13 (ปานกลาง)	1
5.2 การให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เป็น ระบบให้แก่สมาชิกของ คณะกรรมการ	2 (2.7)	18 (24.0)	40 (53.3)	11 (14.7)	4 (5.3)	3.04 (ปานกลาง)	2
5.3 ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง กับสมาชิก	2 (2.7)	24 (32.0)	32 (42.7)	16 (21.3)	1 (1.3)	3.13 (ปานกลาง)	1
5.4 ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ สภาอุตสาหกรรมในการใช้เครื่องมือ และ อุปกรณ์ต่าง ๆ	0 (0)	22 (29.3)	31 (41.3)	14 (18.7)	8 (10.7)	2.89 (ปานกลาง)	3
เฉลี่ย						3.05 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีด้านการตอบสนองต่อลูกค้าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.05 โดยรับรู้ถึงความรวดเร็ว และเสมอภาคในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกและความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับสมาชิก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 รองลงมารับรู้การให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เป็นระบบให้แก่สมาชิกของ คณะกรรมการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.04 และรับรู้เรื่องความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่สภาอุตสาหกรรมในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 2.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ของการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวม

การรับรู้ที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี	ค่าเฉลี่ย(ความหมาย)	ลำดับที่
1. ความไว้วางใจหรือน่าเชื่อถือ	3.30 (ปานกลาง)	2
2. ความมั่นใจ	3.17 (ปานกลาง)	4
3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์	3.32 (ปานกลาง)	1
4. ความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่	3.26 (ปานกลาง)	3
5. การตอบสนองต่อลูกค้า	3.05 (ปานกลาง)	5
เฉลี่ย	3.22 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.22 โดยการรับรู้ต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์อยู่ในระดับปานกลางเฉลี่ย เท่ากับ 3.32 รองลงมา รับรู้ต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านความไว้วางใจหรือน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.30 รับรู้ต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับปานกลางเฉลี่ย เท่ากับ 3.26 รับรู้ต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีด้านความมั่นใจ อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.17 และรับรู้ต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.05 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ด้านความคาดหวังกับการรับรู้ และประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับ การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านความไว้วางใจหรือน่าเชื่อถือ

1.ความไว้วางใจ หรือน่าเชื่อถือ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ค่าความแตกต่าง	ลำดับที่	แปลความหมาย
1.1 คณะกรรมการควรมีบุคลิกภาพที่ดีเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่ในการเป็นตัวแทนผู้ประกอบอุตสาหกรรม	4.24 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	-0.80	4	ไม่พึงพอใจ
1.2 คณะกรรมการต้องมีความอดทนและรับผิดชอบต่องาน ในหน้าที่	4.49 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	-1.30	3	ไม่พึงพอใจ
1.3 คณะกรรมการควรมาจากหลากหลายอุตสาหกรรมเพื่อเป็นตัวแทนในการประสานนโยบายระหว่างรัฐและเอกชน	4.51 (มากที่สุด)	3.16 (ปานกลาง)	-1.35	2	ไม่พึงพอใจ
1.4 คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ควรเก็บรักษาความลับและ ข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นอย่างดี	4.45 (มาก)	2.89 (ปานกลาง)	-1.56	1	ไม่พึงพอใจ
เฉลี่ย	4.42 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	-1.12		ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ ค่าความแตกต่างเป็น (+) หมายถึง ความพึงพอใจ

ค่าความแตกต่างเป็น (-) หมายถึงความไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการ ของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี เปรียบเทียบกับการรับรู้ ในด้านความไว้วางใจหรือน่าเชื่อถือนี้อาจมีความแตกต่างโดยรวม เท่ากับ - 1.12 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ โดยเรื่องคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ควรเก็บรักษาความลับและข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.45 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 2.89 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.56 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาได้แก่ คณะกรรมการควรมาจากหลากหลาย

อุตสาหกรรม เพื่อเป็นตัวแทนในการประสานนโยบายระหว่างรัฐและเอกชนนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 มีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.16 และมีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.35 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ สำหรับเรื่องที่คณะกรรมการต้องมีความอดทนและรับผิดชอบในงานในหน้าที่นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.19 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.30 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ ส่วนเรื่องคณะกรรมการควรมีบุคลิกภาพที่ดีเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในการเป็นตัวแทนผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.44 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.80 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk-like element above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ความคาดหวังของการให้บริการ เปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีด้านความมั่นใจ

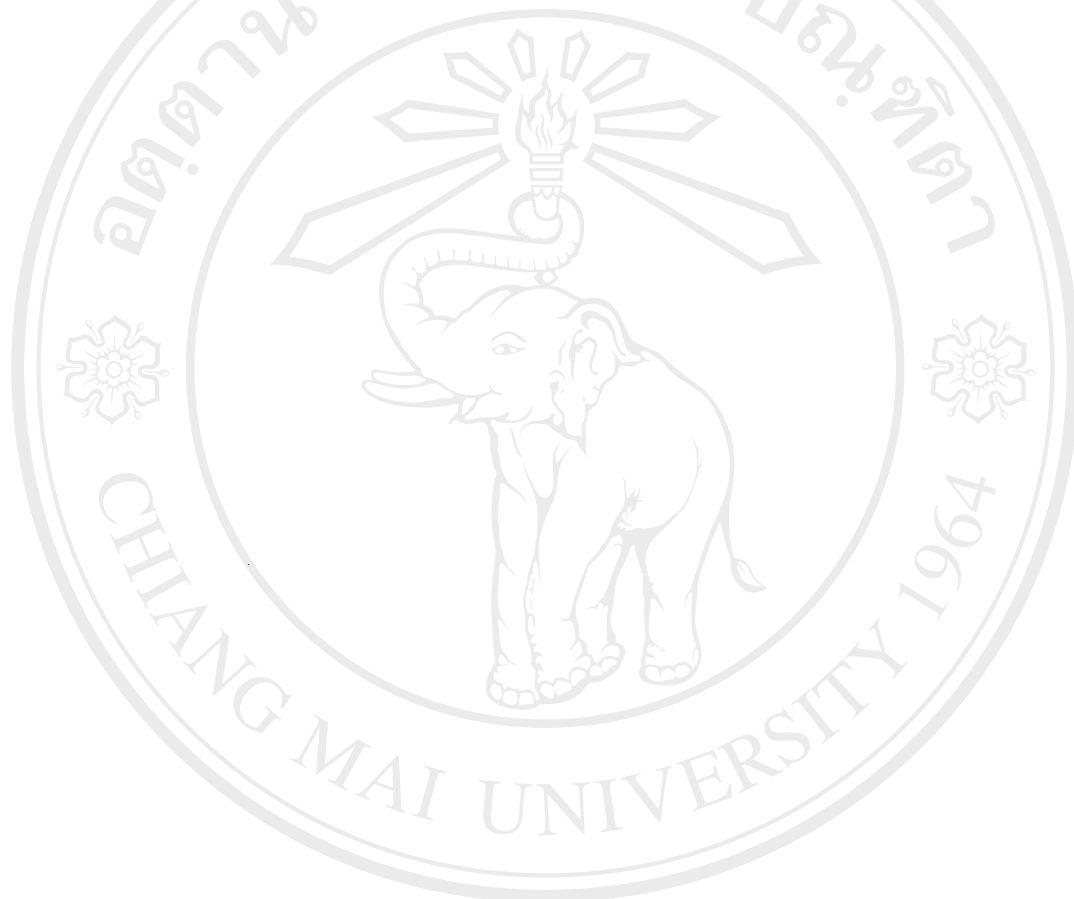
2.ความมั่นใจ (Assurance)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย การรับรู้	ค่าความ แตกต่าง	ลำดับที่	แปลความ หมาย
2.1 คณะกรรมการมีความเที่ยงตรง ซื่อสัตย์ อย่างมากในการ ตรวจสอบสินค้า เพื่อออก ใบรับรองแหล่งกำเนิด หรือ ใบรับรอง คุณภาพสินค้า	4.48 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	-1.33	2	ไม่พึงพอใจ
2.2 คณะกรรมการต้องควบคุมดูแลให้สมาชิก ปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย	4.40 (มาก)	3.52 (มาก)	-0.88	4	ไม่พึงพอใจ
2.3 คณะกรรมการควรชี้แจงอธิบายและตอบ ข้อซักถามแก่ สมาชิกได้เป็นอย่างดี	4.31 (มาก)	2.79 (ปานกลาง)	-1.52	1	ไม่พึงพอใจ
2.4 คณะกรรมการเป็นตัวแทนในการเสนอ แนะและให้คำปรึกษาแก่รัฐบาลในการ พัฒนาอุตสาหกรรมต่าง ๆ	4.33 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	-1.09	3	ไม่พึงพอใจ
เฉลี่ย	4.38 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	-1.21		ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ ค่าความแตกต่างเป็น (+) หมายถึง ความพึงพอใจ

ค่าความแตกต่างเป็น (-) หมายถึงความไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการ ของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี เปรียบเทียบกับการรับรู้ ที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านความมั่นใจ มีค่าความแตกต่างโดยรวมเท่ากับ -1.21 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ โดยเรื่อง คณะกรรมการควรชี้แจงอธิบายและตอบข้อซักถามแก่ สมาชิกได้เป็นอย่างดีนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 2.79 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.52 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจมากเป็นลำดับ 1 รองลงมาเรื่อง คณะกรรมการมีความเที่ยงตรง ซื่อสัตย์อย่างมากในการ ตรวจสอบสินค้า เพื่อออกใบรับรองแหล่งกำเนิด หรือใบรับรองคุณภาพสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.15 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.33 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ

สำหรับเรื่องที่คณะกรรมการเป็นตัวแทนในการเสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่รัฐบาลในการพัฒนาอุตสาหกรรมต่าง ๆ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 มีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.24 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.09 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ ส่วนเรื่องคณะกรรมการต้องควบคุมดูแลให้สมาชิก ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.52 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.88 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ความคาดหวังของการให้บริการ เปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์

3.สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หรือ รูปลักษณ์ (Tangibles)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย การรับรู้	ค่าความแตกต่าง	ลำดับที่	แปลความหมาย
3.1 สภาอุตสาหกรรม ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว	4.12 (มาก)	2.99 (ปานกลาง)	-1.13	4	ไม่พึงพอใจ
3.2 สภาอุตสาหกรรม ควรมีเอกสารเผยแพร่หรือแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ	4.40 (มาก)	2.95 (ปานกลาง)	-1.45	1	ไม่พึงพอใจ
3.3 สภาอุตสาหกรรมควรมีสถานที่ติดต่ออย่างเพียงพอ และมี บรรยากาศเป็นกันเองกับสมาชิก	4.27 (มาก)	3.01 (ปานกลาง)	-1.26	2	ไม่พึงพอใจ
3.4 สถานที่ตั้งสภาอุตสาหกรรมมีความเหมาะสมสะดวกต่อการ เดินทางติดต่อ	4.43 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	-1.22	3	ไม่พึงพอใจ
3.5 สถานที่ตั้งสภาอุตสาหกรรมควรมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ และปลอดภัย	4.71 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	-0.26	5	ไม่พึงพอใจ
เฉลี่ย	4.38 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	-1.06		ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ ค่าความแตกต่างเป็น (+) หมายถึง ความพึงพอใจ

ค่าความแตกต่างเป็น (-) หมายถึงความไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการ ของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี เปรียบเทียบกับการรับรู้ ที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์ มีค่าความแตกต่างโดยรวมเท่ากับ -1.06 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ โดยเรื่องสภาอุตสาหกรรม ควรมีเอกสารเผยแพร่ หรือแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 2.95 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.45 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาได้แก่เรื่องสภาอุตสาหกรรมควรมีสถานที่ติดต่ออย่างเพียงพอ และมี บรรยากาศเป็นกันเองกับสมาชิกนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 มีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ

3.01 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.26 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ สำหรับเรื่อง สถานที่ตั้งสภา
 อุตสาหกรรมมีความเหมาะสมสะดวกต่อการเดินทางติดต่อนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง
 เฉลี่ยเท่ากับ 4.43 มีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.21 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.22 ซึ่งหมายถึง
 ความไม่พึงพอใจ ส่วนเรื่องสภาอุตสาหกรรม ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยสามารถ
 รับทราบข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ
 4.12 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 2.99 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.13 ซึ่งหมายถึงความไม่
 พึงพอใจ และเรื่องสถานที่ตั้งสภาอุตสาหกรรมควรมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ และปลอดภัยผู้
 ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 มีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 4.45 มีความ
 ต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.26 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ความคาดหวังของการให้บริการ เปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่

4.ความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย การรับรู้	ค่าความแตกต่าง	ลำดับที่	แปลความหมาย
4.1 องค์กรควรจัดส่งจดหมายและประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้สมาชิกทราบเสมอ	4.35 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	-1.24	3	ไม่พึงพอใจ
4.2 คณะกรรมการคำนึงถึงและสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ	4.33 (มาก)	2.89 (ปานกลาง)	-1.44	1	ไม่พึงพอใจ
4.3 องค์กรควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเพิ่มพูนความรู้แก่สมาชิก	4.35 (มาก)	2.97 (ปานกลาง)	-1.38	2	ไม่พึงพอใจ
4.4 องค์กรควรให้การสนับสนุนด้านการศึกษา วิจัย ผลิตภัณฑ์ ใหม่	4.34 (มาก)	2.96 (ปานกลาง)	-1.38	2	ไม่พึงพอใจ
4.5 วัน และเวลาทำงานของสภาอุตสาหกรรมปัจจุบันมีความเหมาะสม	4.68 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	-0.29	4	ไม่พึงพอใจ
เฉลี่ย	4.41 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	-1.15		ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ ค่าความแตกต่างเป็น (+) หมายถึง ความพึงพอใจ

ค่าความแตกต่างเป็น (-) หมายถึงความไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการ ของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี เปรียบเทียบกับการรับรู้ ที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านความความเอาใจใส่หรือการดูแลเอาใจใส่ มีค่าความแตกต่างโดยรวมเท่ากับ -1.15 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ โดยเรื่องที่คณะกรรมการคำนึงถึงและสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 2.89 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.44 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาได้แก่ เรื่ององค์กรควรจัดให้มีการอบรมสัมมนา เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเพิ่มพูนความรู้แก่สมาชิกนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 มีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 2.97 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.38 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ และองค์กร

ควรให้การสนับสนุนด้านการศึกษา วิจัย ผลิตภัณฑ์ ใหม่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 มีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 2.96 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.38 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ ส่วนเรื่ององค์กรควรจัดส่งจดหมายและประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้สมาชิกทราบเสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.11 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.24 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ และเรื่องวัน และเวลาทำงานของ สภาอุตสาหกรรม ปัจจุบันมีความเหมาะสมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 มีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 4.39 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.29 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk. Above the elephant is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The emblem is surrounded by a circular border containing the Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are also decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ความคาดหวังของการให้บริการ เปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านตอบสนองต่อลูกค้า

5. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย การรับรู้	ค่าความแตกต่าง	ลำดับที่	แปลความหมาย
5.1 คณะกรรมการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกด้วยความ รวดเร็วและเป็นธรรม	4.31 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	-1.18	3	ไม่พึงพอใจ
5.2 คณะกรรมการสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เป็นระบบแก่สมาชิก	4.39 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	-1.35	2	ไม่พึงพอใจ
5.3 คณะกรรมการมีมนุษย์สัมพันธ์เข้มแข็ง แจ่มใส และเป็นกันเองกับสมาชิก	4.03 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	-0.90	4	ไม่พึงพอใจ
5.4 เจ้าหน้าที่ของสภาอุตสาหกรรมควรมีความรู้ ความสามารถ ในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้คล่องแคล่ว และ รวดเร็ว	4.25 (มาก)	2.89 (ปานกลาง)	-1.36	1	ไม่พึงพอใจ
เฉลี่ย	4.24 (มาก)	3.05 (ปานกลาง)	-1.19		ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ ค่าความแตกต่างเป็น (+) หมายถึง ความพึงพอใจ

ค่าความแตกต่างเป็น (-) หมายถึงความไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการ ของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี เปรียบเทียบกับการรับรู้ ที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าความแตกต่างโดยรวมเท่ากับ -1.19 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ของสภาอุตสาหกรรมควรมีความรู้ ความสามารถ ในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้คล่องแคล่ว และ รวดเร็วผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 มีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 2.89 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.36 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจมากเป็นลำดับ 1 รองลงมาได้แก่ เรื่องที่คณะกรรมการสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เป็นระบบแก่สมาชิก นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.04 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.35 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ สำหรับเรื่องคณะกรรมการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกด้วยความ รวดเร็วและเป็นธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.13 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่า

กับ -1.18 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ ส่วนการที่คณะกรรมการมีมติสนับสนุนข้อชี้แจง แจ่มใส และเป็นกันเองกับสมาชิก นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.13 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.90 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ความคาดหวังของการให้บริการ เปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวม

การให้บริการสมาชิกสภาอุตสาหกรรม	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย การรับรู้	ค่าความ แตกต่าง	ลำดับที่	แปลความ หมาย
1. ความไว้วางใจหรือนำเชื่อถือ	4.42 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	-0.94	5	ไม่พึงพอใจ
2. ความมั่นใจ	4.38 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	-1.21	1	ไม่พึงพอใจ
3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูป ลักษณ์	4.38 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	-1.06	4	ไม่พึงพอใจ
4. ความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่	4.41 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	-1.15	3	ไม่พึงพอใจ
5. การตอบสนองต่อลูกค้า	4.24 (มาก)	3.05 (ปานกลาง)	-1.19	2	ไม่พึงพอใจ
เฉลี่ย	4.37 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	-1.15		ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ ค่าความแตกต่างเป็น (+) หมายถึง ความพึงพอใจ

ค่าความแตกต่างเป็น (-) หมายถึงความไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของการให้บริการของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี เปรียบเทียบกับการรับรู้ ที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการ ของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี เปรียบเทียบกับการรับรู้ ที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี มีค่าความแตกต่างเท่ากับ -1.15 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ โดยด้านความมั่นใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการ ของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.38 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.17 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.21 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี มีค่าเฉลี่ย

ความคาดหวังเท่ากับ 4.24 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.05 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.19 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ สำหรับด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.41 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.26 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.15 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ ส่วนด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.38 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.32 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -1.06 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ และด้านความไว้วางใจหรือน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.42 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.30 มีความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.94 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ ตามลำดับ

4.4 ข้อเสนอแนะหรือเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะหรือเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้

- 4.4.1 ควรจัดให้มีการประชุมสังสรรค์ หรือประชุมนอกสถานที่
- 4.4.2 ควรจัดอบรมหรือบรรยายพิเศษเพิ่มเติม เกี่ยวกับด้านการบริหารจัดการธุรกิจ
- 4.4.3 ควรจัดให้มีการทัศนศึกษาหรือดูงาน ด้านการค้าและอุตสาหกรรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved