

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีนี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ประชากรที่ศึกษา ได้แก่สมาชิกสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 75 คน โดยศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของสมาชิกสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านความไว้วางใจหรือน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนองลูกค้า ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ 4 ส่วน ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชายมากกว่า หญิง อายุระหว่าง 35-44 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานเป็นเจ้าของกิจการ มีจำนวนพนักงานอยู่ระหว่าง 10-99 คน ระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิก 3 ปี ความถี่ในการเข้าร่วมประชุมปีละ 10-12 ครั้ง ร่วมทำกิจกรรมกับสภาอุตสาหกรรมเป็นบางครั้ง และส่วนใหญ่เป็นสมาชิก หอการค้า

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี

ด้านความไว้วางใจหรือน่าเชื่อถือ

ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการให้บริการของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านความไว้วางใจหรือน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยคาดหวังว่าคณะกรรมการควรมาจากหลากหลายอุตสาหกรรม เพื่อเป็นตัวแทนในการประสานนโยบายระหว่างรัฐและเอกชน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคาดหวังว่า คณะกรรมการต้องมีความอดทนและรับผิดชอบต่อ

งานในหน้าที่ คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ควรเก็บรักษาความลับ และข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นอย่างดี และคาดหวังว่าคณะกรรมการควรมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ในการเป็นตัวแทนผู้ประกอบอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ความมั่นใจ

ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการให้บริการของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านความมั่นใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคาดหวังว่า คณะกรรมการมีความเที่ยงตรง ซื่อสัตย์อย่างมากในการตรวจสอบสินค้า เพื่อออกไปรับรองแหล่งกำเนิด หรือ ใบรับรองคุณภาพสินค้า คณะกรรมการต้องควบคุมดูแลให้สมาชิกปฏิบัติตามพระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย คณะกรรมการเป็นตัวแทน ในการเสนอแนะและ ให้คำปรึกษาแก่รัฐบาลในการพัฒนาอุตสาหกรรมต่าง และคาดหวังว่าคณะกรรมการควรชี้แจงอธิบายและตอบข้อซักถามแก่ สมาชิกได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์

ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการให้บริการของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคาดหวังว่าสถานที่ตั้งสภาอุตสาหกรรมควรมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ และปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคาดหวังว่าสถานที่ตั้งสภาอุตสาหกรรมมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทางติดต่อสภาอุตสาหกรรม ควรมีเอกสารเผยแพร่ หรือแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ ควรมีสถานที่ติดต่ออย่างเพียงพอ และมี บรรยากาศเป็นกันเองกับสมาชิก และคาดหวังว่าสภาอุตสาหกรรม ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่

ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการให้บริการของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคาดหวังว่า วัน และเวลาทำงานของสภาอุตสาหกรรมปัจจุบันมีความเหมาะสม องค์กรควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเพิ่มพูนความรู้แก่สมาชิก องค์กรควรจัดส่งจดหมายและประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้สมาชิกทราบเสมอ ควรให้การสนับสนุนด้านการศึกษาวิจัย ผลิตภัณฑ์ใหม่

และคาดหวังว่าคณะกรรมการควรคำนึงถึงและสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองลูกค้า

ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการให้บริการของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคาดหวังว่าคณะกรรมการสามารถให้บริการ และแก้ไขปัญหาที่เป็นระบบแก่สมาชิก ด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรม เจ้าหน้าที่ของสภาอุตสาหกรรมควรมีความรู้ ความสามารถ ในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้คล่องแคล่ว และ รวดเร็ว คณะกรรมการควรมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเองกับสมาชิก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ต้องค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ จากสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ต้องค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ จากสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ว่าคุณภาพของคณะกรรมการมีความเหมาะสม ต่อตำแหน่งหน้าที่ในสภาอุตสาหกรรม คณะกรรมการมีความรับผิดชอบและความอดทน ต่องานในหน้าที่ คณะกรรมการมาจากหลากหลายอุตสาหกรรม ในการเป็นตัวแทนประสานนโยบายระหว่างรัฐและเอกชน และรับรู้ว่าคุณภาพของสมาชิกถูกเก็บไว้อย่างดีและเป็นความลับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านความมั่นใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ต้องค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ จากสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านความมั่นใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปาน โดยรับรู้ว่ามีสมาชิกปฏิบัติตามระเบียบพระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมารับรู้ว่าคุณภาพสามารถเป็นตัวแทนในการเสนอแนะและ ให้คำปรึกษา

แก่รัฐบาลในการพัฒนาอุตสาหกรรมต่าง ๆ รับผิดชอบต่อตรวจสอบ เพื่อออกใบรับรองแหล่งกำเนิดหรือใบรับรอง คุณภาพสินค้า ของคณะกรรมการมีความเที่ยงตรงและซื่อสัตย์ และรับผิดชอบต่อคณะกรรมการสามารถชี้แจงอธิบาย และตอบข้อซักถามของสมาชิก ได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ จากสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ถึงสภาอุตสาหกรรมมีที่จอดรถ เพียงพอและปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มี รองลงมารับรู้เรื่องสภาอุตสาหกรรมมีสถานที่ตั้งที่สะดวกเหมาะสมในการเดินทางมาติดต่อ รับรู้ ว่าสถานที่ทำงานของสภาอุตสาหกรรมกว้างขวาง เพียงพอ และ มีบรรยากาศเป็นกันเองกับสมาชิก รับรู้ ว่าเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ของสภาอุตสาหกรรมมีความทันสมัย สามารถรับ ทราบข้อมูลและ ข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และรับรู้ว่ามีเอกสารแนะนำหรือเผยแพร่เกี่ยวกับสภาอุตสาหกรรมแก่ผู้มาติดต่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ จากสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ถึงความเหมาะสมของวัน เวลา ทำงานในปัจจุบันของสภาอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมารับรู้เกี่ยวกับการได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์ หรือจดหมายจากองค์กร รับรู้เรื่องการจัดให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเพิ่มพูนความรู้แก่สมาชิก รับรู้ เรื่องสนับสนุนด้านการศึกษา วิจัย ผลิตภัณฑ์ใหม่ และรับรู้เรื่องการได้รับความเอาใจใส่ในการสอบถามความเดือดร้อนของ สมาชิกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ จากสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ถึงความรวดเร็ว ความเสมอภาคในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิก และความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับสมาชิก รองลงมารับรู้การให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เป็นระบบให้แก่

สมาชิกของคณะกรรมการ ตลอดจนความสามารถของเจ้าหน้าที่สภาอุตสาหกรรมในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็น ด้านความคาดหวังกับการรับรู้ และประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการ ของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีเปรียบเทียบกับ การรับรู้ที่มีต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีโดยรวม มีค่าความแตกต่างซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ โดยด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการและการรับรู้ ของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเป็นค่าลบ ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมามีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเป็นค่าลบซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจเช่นกันได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์ และด้านความไว้วางใจหรือนำเชื่อถือ ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากทฤษฎีการประเมินคุณภาพการให้บริการซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านความไว้วางใจหรือนำเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์ ด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า สำหรับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ความคาดหวังด้านคุณภาพของการให้บริการด้านต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการให้บริการของ สภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความไว้วางใจหรือความนำเชื่อถือ มีการรับรู้เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์ ความมั่นใจ และการตอบสนองลูกค้า ซึ่งโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ในขณะที่ การรับรู้ด้านคุณภาพของการให้บริการด้านต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ด้านคุณภาพของการให้บริการของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์ อยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านความไว้วางใจหรือความนำเชื่อถือ ด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่ ด้านความมั่นใจ และด้านการตอบสนองลูกค้าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่า ความไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของ สภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งไม่สอดคล้องกับ การศึกษาของ รุ่งนภา จันทวิสูตร ที่ได้ศึกษา เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับ จริง สูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวัง ที่มีต่อการบริการในปัจจุบันด้านรูปลักษณ์ ด้านการดูแล เอาใจใส่และ ด้านความมั่นใจตามลำดับค่าความแตกต่างจากมากไปน้อย และมีค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการ รับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงและค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเท่ากัน ใน ปัจจุบันด้านความน่าเชื่อถือ แต่สอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งนภา จันทวิสูตร ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบันด้านการตอบสนองลูกค้ามีค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง

ข้อค้นพบ

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อ บทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจ ด้านความไว้วางใจหรือน่าเชื่อถือ ในเรื่องคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ควรเก็บรักษาความลับ และข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นอย่างดี และคณะกรรมการ ควรมาจากหลากหลายอุตสาหกรรม เพื่อเป็นตัวแทนในการประสานงาน นโยบายระหว่างรัฐและ เอกชน รวมทั้งคณะกรรมการต้องมีความอดทน และรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ตามลำดับ
2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจ ด้านความมั่นใจ ในเรื่องคณะกรรมการควรชี้แจง และตอบข้อซักถามแก่สมาชิกได้เป็นอย่างดี และคณะกรรมการมีความเที่ยงตรงซื่อสัตย์อย่างมากใน การตรวจสอบสินค้าเพื่อออกใบรับรองแหล่งกำเนิด หรือใบรับรองคุณภาพสินค้า รวมทั้งคณะกรรมการ เป็นตัวแทนในการเสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่รัฐบาลในการพัฒนาอุตสาหกรรมต่าง ๆ ตามลำดับ
3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์ ใน เรื่องสภาอุตสาหกรรมควรมีเอกสารเผยแพร่หรือนำเสนอแก่ผู้มาติดต่อ และสภาอุตสาหกรรมควรมี สถานที่ติดต่ออย่างเพียงพอ และมีบรรยากาศเป็นกันเองกับสมาชิก รวมทั้งสถานที่ตั้งสภาอุตสาหกรรม มีความเหมาะสมสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ ตามลำดับ

4. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่หรือความใส่ใจ ในเรื่อง คณะกรรมการคำนึงถึงและสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกอย่างสม่ำเสมอและองค์กรควรจัดให้มีการอบรม สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเพิ่มพูนความรู้แก่สมาชิก รวมทั้งองค์กรควรให้การสนับสนุนด้านการศึกษาวิจัยผลิตภัณฑ์ใหม่ตามลำดับ

5. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจด้านการตอบสนองต่อลูกค้าในเรื่องเจ้าหน้าที่ของ สภาอุตสาหกรรมควรมีความรู้ ความสามารถในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้คล่องแคล่ว รวดเร็ว และคณะกรรมการสามารถให้บริการ และแก้ไขปัญหาที่เป็นระบบแก่สมาชิก รวมทั้งคณะกรรมการสามารถแก้ไขปัญหามาให้แก่สมาชิกด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรม

6. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชายมากกว่าหญิง อายุระหว่าง 35-44 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานเป็นเจ้าของกิจการ มีจำนวนพนักงานอยู่ระหว่าง 10-99 คน ระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิก 3 ปี ความถี่ในการเข้าร่วมประชุมปีละ 10-12 ครั้ง แต่ในขณะเดียวกัน กลับร่วมทำกิจกรรมกับสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีเพียงบางครั้ง นอกจากนี้ยังเป็นสมาชิก องค์กรอื่น ๆ เช่น สมาชิกหอการค้า และราชยานยนต์สมาคม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีนั้น เนื่องจากคณะกรรมการสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่มีค่าตอบแทน เดิมขาดระบบการบริหารจัดการอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ดังนั้นในภาพรวมผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า

1. ควรจัดประชุมเชิงปฏิบัติการแก่คณะกรรมการบริหารสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อร่วมกันหาแนวทางปฏิบัติ ในการสร้างความพึงพอใจในบริการแก่สมาชิกของสภาอุตสาหกรรม จังหวัดกาญจนบุรี

2. ควรมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ในการบริหารงานของ สภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้สมาชิกเกิดความมั่นใจในองค์กร

3. คณะกรรมการบริหารควรมีการติดตาม และประเมินผลการบริหารงาน ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

4. ควรจัดสำรวจความคิดเห็นด้าน วัน เวลา และชักรวน จูงใจสมาชิกในการจัดทำกิจกรรมของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ในแต่ละครั้งเพื่อให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมมากที่สุด

นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางในการสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิกสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีรายด้านดังนี้

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ

1. สภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ควรมีการจัดระบบการเก็บข้อมูลของสมาชิกไว้อย่างดีและเป็นความลับ

2. ควรส่งเสริมให้มีการเพิ่มสมาชิกซึ่งมาจากหลากหลายอุตสาหกรรม

ด้านความมั่นใจ

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่กรรมการในการออกไปรับรองคุณภาพสินค้า

2. สนับสนุนให้มีการศึกษาดูงาน ในอุตสาหกรรมที่มีการบริหารจัดการ ซึ่งมีคุณภาพ

และมาตรฐาน

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์

1. ควรมีการจัดทำเอกสาร เผยแพร่ความรู้ เกี่ยวกับการประกอบอุตสาหกรรม และแนะนำสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี

2. สภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ควรมีการจัดหา เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อสะดวกในการส่งข้อมูล ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่สภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีมีความรู้ ความสามารถในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์รวมทั้งสามารถผลิตสื่อเอกสารต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

ด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่

1. คณะกรรมการสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ควรให้การความเอาใจใส่ในการสอบถามความเดือดร้อนของ สมาชิกฯ

2. สภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเพิ่มพูนความรู้แก่สมาชิกฯ

3. สภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ควรสนับสนุนให้มีการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ในอุตสาหกรรมของจังหวัดกาญจนบุรี

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

1. สภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ควรมีการจัดตั้งกรรมการที่ทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา ในการประกอบอุตสาหกรรมของสมาชิกด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรม
2. คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ สภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ควรให้ความสำคัญกับตนเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กับสมาชิกฯ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved