

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี วิธีการศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากสมาชิกสภาอุตสาหกรรม จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 75 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปของ ตารางค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เพศชาย มีอายุระหว่าง 35-44 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเจ้าของกิจการ มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 3 ปี ด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการจากบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความไว้วางใจหรือนำเชื่อถือ ความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่ ความมั่นใจ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ตามลำดับ ด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้จริงโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณ์ ด้านความไว้วางใจหรือนำเชื่อถือ ด้านความใส่ใจหรือการดูแลเอาใจใส่ ด้านความมั่นใจ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ตามลำดับ

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี และค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้จริง สรุปได้ว่า สมาชิกสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างจากการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ จากสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

The objective of this study was to study member's satisfaction towards the role of the Federation of Thai Industries Kanchanaburi. The study were conducted by using questionnaires completed by 75 members of the Federation of Thai Industries Kanchanaburi. The collected data were analyzed by descriptive statistics and presented in the form of frequency tables, percentage, and average value.

The study found that most of the respondents were male who hold bachelor degree, aged between 35 – 40 years old. Most of them were the business owner. They had a high level of expectation towards the components of service quality which were reliability, empathy, assurance and responsiveness respectively For the perception of performed services towards the role of the Federation of Thai Industries Kanchanaburi; they scored at a moderate level, arranged by highest score to the least; reliability, empathy, assurance and responsiveness, respectively.

Comparing with the mean score of the respondents' expectations and the mean score of the perception of performed services from the role of the Federation of Thai Industries, the study found that the mean score of the expectation was higher than the perception. In conclusion, the members of the Federation of Thai Industries Kanchanaburi had the expectations on service quality differed from the perception of performed services which this result can be interpreted as dissatisfaction of the member.