

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดธนาคารกสิกรไทยของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ราชบุรีบูรณะ
ชื่อ	นางสาวยุวดี พิทยากร
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2549

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ลักษณะทั่วไปในการใช้บริการห้องสมุด และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ราชบุรีบูรณะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ราชบุรีบูรณะและใช้บริการห้องสมุดธนาคาร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

จากผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 20 - 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท ตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง และอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปในการใช้บริการห้องสมุด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืน ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดน้อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง ใช้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน โดยเดินทางตามชั้น และส่วนใหญ่หนังสือที่ใช้คือหนังสือทั่วไป ผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับพอใจ โดยพนักงานให้ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจในด้านอาคารสถานที่เป็นอันดับแรก รองลงมาให้ระดับความพึงพอใจในด้านบุคลากร รองลงมาให้ระดับความพึงพอใจในด้านบริการ และให้ระดับความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านวัสดุครุภัณฑ์และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ สถานภาพ และอายุการทำงานมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Independent Study Title	Kasikornbank Head Office Officers' Satisfaction with Kasikornbank Library Services
Name	Miss Yuwadee Pittayakorn
Advisor	Assistant Professor Supa Tongkong
Major	General Management
Academic Year	2006

ABSTRACT

This research was undertaken with the aim of exploring the general characteristics of Kasikornbank head office officers, the behavior of library services users, and satisfaction levels with regard to services provided by Kasikornbank library. Data was collected from a sample group of 400 Kasikornbank head office officers by convenience sampling. This involved the use of questionnaires as data collecting tools, with the resulting data analyzed and processed by computer.

Most of the officers who participated in the study had a profile as follows-female, aged between 20 and 30 years old, single, educated to at least Bachelor Degree level, earning a monthly income of 20,001–40,000 Baht, corporate title of senior officer, and less than 5 years of employment experience. With regard to library using behavior, the study revealed that the most popular service is borrowing books, which most borrowers do less than once a week, usually during their lunch period. Most borrowers like to look for the required materials themselves. The results also indicated that, overall, the borrowers find the quality of the services provided to be satisfactory. In particular, officers rated the following library services as satisfactory : library facilities, librarians' performance, and services consequently provided. The officers satisfaction-level, with regard to the materials available, was moderate. The hypothesis testing result found that the officers' age, marital status, and employment experience had an effect on their satisfaction at a significant statistical level of 0.05.