

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการคลังพัสดุธนาคาร ออมสินภาค 8
ผู้จัดทำ	อชิระ คำมงคล
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ
วันที่อนุมัติผลงาน	มิถุนายน 2559
จำนวนหน้า	75 หน้า
คำสำคัญ	ความคาดหวังของผู้บริโภค ภาพพจน์ ความรวดเร็ว การเอาใจใส่ลูกค้า

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน ในการใช้
บริการคลังพัสดุธนาคารออมสินภาค 8 ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการใช้บริการ
คลังพัสดุธนาคารออมสินภาค 8 ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งได้ทำการเลือกตัวอย่างจากประชากร
ที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารออมสินภาค 8 รวมทั้งหมดเป็นจำนวน 112 คน โดยใช้
แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิง
พรรณนา (Descriptive Statistics)

จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงไม่เกิน 25 ปี
ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด โดยส่วนใหญ่สถานภาพโสด ทั้งนี้ส่วนมากเป็นผู้ที่มีระยะเวลาใน
การปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1 ขึ้นไป – 5 ปี อีกทั้งมีระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านความไว้วางใจได้อยู่
ในระดับ ต่ำมาก แต่ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่าง
รวดเร็ว และด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลทำให้ธนาคารควรมี
การปรับปรุงในด้านนี้ เพื่อให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดและเพื่อให้ตรงต่อความต้องการของ
ผู้ใช้บริการอีกด้วย