

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการสถานีความรู้บริษัท ซิน-
คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะ
ประชากรของพนักงาน พฤติกรรมการใช้บริการ กับความพึงพอใจของพนักงาน
ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้บริการ กับความพึงพอใจของ
พนักงานบริษัท ซิน คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการ
สำรวจความคิดเห็นของพนักงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่ม-
ตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพนักงานในเครือบริษัท ซิน คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพศชาย
และหญิง จำนวน 400 คน ที่เข้ามาใช้บริการสถานีความรู้เท่านั้น โดยใช้วิธีการสุ่ม
ตัวอย่างแบบบังเอิญ

นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวนหรือความถี่
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเสนอผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติอ้างอิง ได้แก่
การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พร้อมทั้งวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยการเปรียบเทียบ
พหุคูณ ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ลักษณะประชากรของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้สถานีความรู้ไม่แตกต่างกัน ส่วนตำแหน่งงานและอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Manager ขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงกว่าตำแหน่งงานระดับอื่น และพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าอายุงานช่วงอื่น

2. พฤติกรรมการใช้บริการของพนักงาน ได้แก่ วิธีการแสวงหาความรู้ ระยะเวลาที่ใช้บริการในแต่ละครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ วิธีการค้นหาหนังสือ หมวดหมู่หนังสือที่สนใจที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้สถานีความรู้ไม่แตกต่างกัน ส่วนความถี่ในการใช้บริการ พบว่า พนักงานที่เข้ามาใช้บริการสถานีความรู้สัปดาห์ละครั้ง มีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่เข้ามาใช้บริการสถานีความรู้เดือนละครั้งขึ้นไป

3. ความต้องการใช้บริการของพนักงาน ได้แก่ หมวดหมู่หนังสือที่ต้องการ ความต้องการด้านประเภทสิ่งพิมพ์ ทรัพยากรสารสนเทศ อาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์ บริการที่ต้องการปรับปรุง บริการที่ต้องการเพิ่มเติม ความต้องการปรับปรุงเว็บไซต์ของสถานีความรู้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้สถานีความรู้ไม่แตกต่างกัน ส่วนความต้องการด้านบุคลากรที่ให้บริการและวัสดุอุปกรณ์ พบว่า พนักงานที่มีความเห็นว่าบุคลากรที่ให้บริการดีเพียงพอแล้ว มีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่มีความเห็นว่าควรปรับปรุงบุคลากร ส่วนพนักงานที่มีความเห็นว่าวัสดุอุปกรณ์ดีเพียงพอแล้ว มีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่มีความเห็นว่าควรปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์

This thesis is concerned with the satisfaction and behaviors of employees of Shin Corporation Public Company Limited engaged in its Knowledge Station Services. Investigated are the relationships between employee demographic characteristics, the behavior evinced in engaging in this service and employee satisfaction. Also studied is the relationship between demand for this service and the satisfaction of the employees engaged in providing the service.

This exercise in quantitative research surveyed employee opinions using a questionnaire as a research tool to collect data. The sample population consisted of 400 male and female employees of Shin Corporation Public

Company Limited engaged in Knowledge Station Services. The respondents were selected through an application of the accidental sampling method.

The data collected were analyzed, formulated and tabulated in terms of frequency, percentage, and mean. The data were tested by applications of the techniques of one-way analysis of variance (ANOVA) and multiple comparison.

The findings are as follows:

1. Differences in the demographic characteristics of the employees, i.e., gender, age, level of education, average monthly income, and workplace, were not correlated with the levels of satisfaction of the employees dispensing Knowledge Station Services. However, the position held and the length of employment did evoke differences provided that the respondents held a managerial position or above with such employees evincing higher levels of satisfaction than others. Employees with one to three years duration of employment evinced less satisfaction than those having other durations of employment.

2. Satisfaction levels of employees evinced no differences in regard to different behaviors in information searching, the amount of time used each time information was sought, the total duration of the search period, methods use for locating books, and the types of books provoking interest. The frequency of use indicates that employees using the Knowledge Station Services once a week had a higher level of satisfaction than those using the Services only once a month.

3. Differences in the demand for using the services of such employees in terms of types of books needed, the need for printed materials, information technology resources, buildings, public relations, services needing to be improved, services additionally needed, the need to improve websites of the Knowledge Station Services providers resulted in no differences in the levels of satisfaction with the Services. In regard to the need for personnel providing services and equipment, it was found that employees who held the opinion that the personnel provided sufficiently good service were satisfied at a higher level than those with the opinion that employee service should be improved. Employees with the opinion that the equipment provided was sufficiently good evinced a higher level of satisfaction than those with the opinion that the equipment should be improved.