หัวข้อสหกิจศึกษา	ศึกษากระบวนการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา ณ ธนาคารกรุงไทย สาขาตลาดบูรพาบางวัว
ชื่อนักศึกษา	นางสาวภัทรพร พุทธ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์พนารัตน์ อุปพงศ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ
ปีการศึกษา พ.ศ.	2558

บทคัดย่อ

จากการศึกษาและปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ในธนาคารกรุงไทย สาขาตลาดบูรพาบางวัว ในตำแหน่ง มิสเตอร์กิสเตอร์ (พนักงานต้อนรับ) ได้ทำการศึกษากระบวนการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากการปฏิบัติงานในครั้งนี้ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้ทำวิจัยเรื่อง ศึกษากระบวนการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรณีศึกษา ณ ธนาคารกรุงไทย สาขาตลาดบูรพาบางวัว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาตลาดบูรพาบางวัว ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม และการสังเกตผู้มารับบริการ

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าทั้งก่อนทำและหลังทำจึงได้คะแนนเฉลี่ยดังนี้ ก่อนทำ ค่าเฉลี่ยด้านการบริการอยู่ที่ 3.40 หมายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยด้านการตอบสนองลูกค้าของพนักงานอยู่ที่ 4.31 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก

หลังทำ เนื่องจากค่าที่หาได้ข้างต้น จึงสรุปออกมาได้ว่า ด้านที่ต้องปรับปรุงแก้ไขคือด้านบริการ ดังนั้นการแจกแบบสอบถามครั้งที่ 2 จึงวัดแต่เกณฑ์ด้านบริการ ค่าเฉลี่ยด้านการบริการอยู่ที่ 3.77 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสรุปได้อย่างชัดเจนว่าลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น