หัวข้อสหกิจศึกษา	การเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา ณ ธนาคารพานิชย์ สาขา พัทยา
ชื่อนักศึกษา	นางสาวฐาณิชดา กังวานรุ่งสกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์พนารัตน์ อุปพงศ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุกิจบัณฑิต สาขาการตลาด
ปีการศึกษา พ.ศ.	2559

บทคัดย่อ

จากการศึกษาและปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ใน ธนาคารพานิชย์ สาขาพัทยา ในตำแน่ง GREETER (พนักงานต้อนรับ) ได้ทำการศึกษากระบวนการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ข้าพระเจ้าได้รับมอบหมายให้ทำวิจัยเรื่องศึกษากระบวนการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรณีศึกษา ณ ธนาคารพานิชย์ สาขาพัทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนเลียบชายหาดจอมเทียน ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม และการสังเกตผู้มารับบริการ

ผลการดำเนินงาน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าทั้งก่อนทำและหลังทำได้คะแนนเฉลี่ยดังนี้ ก่อนทำค่าเฉลี่ยนด้านการบริการอยู่ที่ 3.40 หมายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยนด้านการตอบสนองลูกค้าของพนักงานอยู่ที่ 4.31 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีระดับพึงพอใจมาก

หลังทำ เนื่องจากค่าที่หาได้จากข้างต้น จึงสรุปออกมาได้ว่า ด้านที่ต้องปรับปรุงแก้ไขคือด้านการบริการดังนั้นการแจกแบบสอบถามครั้งที่2จึงวัดแต่เกณฑ์ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยด้านการบริการอยู่ที่ 3.77 หมายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสรุปได้อย่างชัดเจนว่าลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น

ผู้ดำเนินงานแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1.การจัดลำดับคิว 2.การบริการ 3.ที่จอดรถ

ได้ผลดังนี้ ด้านที่ 1.การจัดลำดับคิว ได้ความพึงพอใจ เฉลี่ยอยู่ที่ 2.98

ด้านที่ 2. การบริการ ได้ความพึงพอใจ เฉลี่ยอยู่ที่ 2.97

ด้านที่ 3. ที่จอดรถ ได้ความพึงพอใจ เฉลี่ยอยู่ที่ 2.85

ผู้ดำเนินการพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ที่จอดรถ

หลังจากดำเนินการแก้ไขแล้ว ความพึงพอใจได้ 3.58

SPU CHONBURI