หัวข้อสหกิจศึกษา ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บัตรเดบิตชิปการ์ด ณ ธนาคารพานิชย์ไทย สาขาโลตัสพัทยาใต้

ชื่อนักศึกษา นางสาวจินตนา เจริญคลัง

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.นพพร บัวอินทร์

หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา การตลาด

ปีการศึกษา พ.ศ. 2559

บทคัดย่อ

จากการศึกษาและปฏิบัติงานสหกิจศึกษาใน ธนาคารพานิชย์ไทย สาขาโลตัสพัทยาใต้ ในตำแน่งเจ้าหน้าที่สนับสนุนการให้บริการ ได้ทำการศึกษากระบวนการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากการปฏิบัติงานในครั้งนี้ข้าพระเจ้าได้รับมอบหมายให้ทำวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บัตรเดบิตชิปการ์ด ณ ธนาคารพานิชย์ไทย สาขาโลตัสพัทยาใต้ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารพานิชย์ไทยสาขาโลตัสพัทยาใต้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม และการสังเกตผู้มารับบริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้กรอกแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยอยู่ที่ 15,000 – 30,000

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของลูกค้าได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตราฐานอยู่ที่ 0.71 หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับพอใจมาก

ความพึงพอใจด้านราคาของลูกค้าได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตราฐานอยู่ที่ 0.80 หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับพอใจมาก

ความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของลูกค้าได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.60 หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับพอใจมาก

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของลูกค้าได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.70 หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับพอใจมาก

สรุปโดยรวมความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านของลูกค้าได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 และค่าเบี่ยงเบนมาตราฐานอยู่ที่ 0.71 หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับพอใจมาก

SPUCHONBURI