ชื่อหัวข้อ	ศึกษาแนวทางการเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการเซเว่น กรณีศึกษา: ร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาตลาดแม่ละออ(6910)
	A GUIDELINE TO INCREASING CUSTOMER SATISFACTION
	OF 7-11 CONVENIENCE STORE CASE OF STUDY MAELAAOR FRANCHISE (6910)
ชื่อนักศึกษา	นางสาวณัฐชา พวงพลับ
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ที่ธันยนันท์ สมบรูณ์รัตนโชค
	หลักสูตร(บริหารธุรกิจบัณฑิต)
สาขาวิชา	การจัดการ
ปีการศึกษา	2559

SPU CHONBURI

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับใช้บริการจากร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาตลาดแม่ลออ (6910)โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการจากร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นสาขาตลาดแม่ลออ (6910) เมื่อเจอข้อบกพร่องก็นำมาทำการแก้ไข้ปรับปรุง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาตลาดแม่ลออ (6910) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSSโดยการหาค่าร้อยละ จัดลำดับ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยสรุปผลการวิจัยดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการจากร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาตลาดแม่ลออ (6910) ซึ่งพบปัญหาทั้งหมด 1 ข้อ ได้แก่ 1. การให้บริการใส่ใจลูกค้า ปัญหาที่พบจากการทำแบบทดสอบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการจากร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาตลาดแม่ลออ (6910) อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจค่อนข้างต่ำจึงนำผลการวิจัยมาทำข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ปัญหาเพื่อเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการและพนักงานของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาตลาดแม่ลออ (6910)