หัวข้อสหกิจศึกษา	ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา แผนกรอจ่าย ไปรษณีย์บ้านฉาง
ชื่อนักศึกษา	นางสาวกิตติยา ณ บางช้าง
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	ดร.สายชล ปิ่นมณี
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	สาขาการจัดการ
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

จากการศึกษาและปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ในแผนกรอจ่าย ไปรษณีย์บ้านฉาง ในตำแหน่งลูกจ้างแผนกรอจ่าย ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ดิฉันได้รับมอบหมายให้ทำวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรณีศึกษา แผนกรอจ่าย ไปรษณีย์บ้านฉาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกรอจ่าย ไปรษณีย์บ้านฉาง ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าทั้งก่อนทำและหลังทำได้คะแนนเฉลี่ยดังนี้ ก่อนทำ ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ที่ 4.15 หมายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีระดับ ความพึงพอใจมาก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ที่ 4.17 หมายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีระดับ ความพึงพอใจมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ที่ 3.67 หมายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีระดับ ความพึงพอใจปานกลาง

หลังทำ เนื่องจากค่าที่หาได้ข้างต้น จึงสรุปออกมาได้ว่า ด้านที่ต้องปรับปรุงแก้ไขคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นการแจกแบบสอบถามครั้งที่ 2 จึงวัดแต่เกณฑ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจึงได้มีการทำ แบบสอบถามความพึงพอใจก่อนการให้บริการ แก่ผู้มารับบริการพบว่าปัญหาเรื่อง การจัดที่นั่งสำหรับรอรับบริการบริเวณห้องรอจ่ายสะดวกเหมาะสมและสถานที่บริเวณห้องรอจ่ายสะอาดเป็นระเบียบ มากที่สุด จึงได้ทำการปรับปรุงคุณภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และทำการศึกษาหลังการรับบริการพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงใจเพิ่มขึ้น ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ที่ 4.13 หมายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสรุปได้อย่างชัดเจนว่าลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น

SPU CHONBURI