หัวข้อสหกิจศึกษา	การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการแอพพลิเคชั่น กรุงไทยเน็กซ์
ชื่อนักศึกษา	นางสาวพีรยาพร มาให้
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ธีรุตย์ กนกธร
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
พ.ศ.	2561

.....

บทคัดย่อ

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของ ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยในปัจจุบัน พบว่ามีผู้ใช้บริการผ่านระบบ Mobile Application KrungthaiNEXT ในปริมาณน้อย จึงทำให้การบริการไม่ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าทั้งหมด และเพื่อช่วยลดระยะเวลาของลูกค้าในการทำธุรกรรมผ่านธนาคารที่รอรับบริการ

จากปัญหาดังกล่าว จึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ Mobile Application KrungthaiNEXT ในการเพิ่มจำนวนของผู้ใช้งาน โดยอาศัยทฤษฎีการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ และทฤษฎีหลักการบริการที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมุ่งเน้นถึงเป้าหมายของการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

จากการศึกษาพบว่า มีจำนวนผู้ใช้บริการ Mobile Application KrungthaiNEXT เพิ่มมากขึ้น หลังจากที่ได้นำข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าไปปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมของลูกค้าผ่านจุดบริการที่ธนาคารเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Mobile Application KrungthaiNEXT แทน ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

SPU CHONBURI