| | |
|---|---|
| **หัวข้อสหกิจศึกษา** | คู่มือการสมัครและวิธีใช้บริการ KRUNGTHAI NEXT ธนาคารกรุงไทย สาขาวังจันทร์<br>A HANDBOOK FOR APPLYING AND USING KRUNG THAI NEXT OF KRUNG THAI BANK WANG CHAN BRANCH |
| **ชื่อนักศึกษา** | นางสาวทรรศษร อ้นเกษม |
| **รหัสประจำตัว** | 58708414 |
| **อาจารย์ที่ปรึกษา** | ดร.ธันยนันท์ สมบูรณ์รัตนโชค |
| **หลักสูตร** | บริหารธุรกิจบัณฑิต |
| **สาขาวิชา** | การจัดการ |
| **ปีการศึกษา** | 2561 |

## บทคัดย่อ

การทำโครงการในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำคู่มือการสมัครและวิธีใช้บริการ KRUNGTHAI NEXT ของธนาคารกรุงไทย สาขาวังจันทร์ เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการทำรายการของเจ้าหน้าที่ จากการศึกษาการปฏิบัติงานในส่วนของนักศึกษาฝึกสหกิจศึกษา ในแผนกบริการลูกค้า ประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ KRUNGTHAI NEXT สำหรับผู้ใช้บริการ ที่ไม่ทราบถึงวิธีหรือขั้นตอนการใช้งานอย่างชัดเจน ทำให้ผู้ใช้บริการต้องเสียเวลาเดินทางมาปรึกษาพนักงานด้วยตนเองถึงธนาคาร และเสียเวลาในการรอคิว ทำให้ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการเสียเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อื่น จึงได้จัดทำคู่มือการสมัครและวิธีการใช้บริการ KRUNGTHAI NEXT เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการ และยังช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้อย่างถูกวิธี โดยวิธีการแก้ไขของนักศึกษา คือ จัดทำคู่มือการสมัครและวิธีการใช้บริการ KRUNGTHAI NEXT ขึ้นมา โดยเนื้อหาต่าง ๆ ก็ได้ข้อมูลมาจากการเรียนรู้ของตนเอง และสอบถามกับพนักงานผู้เชี่ยวชาญ ในการให้ข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้มั่นใจว่า คู่มือสามารถใช้งานได้จริง

จากการศึกษาพบว่า จากการศึกษาข้อมูลและปรับปรุงคู่มือการสมัครและวิธีการใช้บริการ KRUNGTHAI NEXT ของธนาคารกรุงไทย สาขาวังจันทร์ พบว่าก่อนการปรับปรุงคู่มือใช้เวลาในการให้บริการเป็นเวลา 30.28 วินาที แต่หลังจากปรับปรุงคู่มือแล้วใช้เวลาเพียง 19.98 วินาที จะเห็นได้ว่า ระยะเวลาในการให้บริการหลังจากปรับปรุงนั้นสามารถลดระยะเวลาได้ถึง 10.30 วินาที พบว่าคู่มือสามารถใช้ประโยชน์ได้จริง

SPU CHONBURI