| | |
|---|---|
| หัวข้อโครงงาน | ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบุญสัมพันธ์ |
| ชื่อนักศึกษา | นายอนุชา ปรุงนิยม |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | อาจารย์สุทธิดา นาคเจริญ |
| สาขาวิชา | การจัดการ |
| คณะ | บริหารธุรกิจ |
| ปีการศึกษา | 2561 |

## บทคัดย่อ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบุญสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบุญสัมพันธ์ จากการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป ใช้บริการของธนาคารโดยเฉลี่ยเดือนละ1-2 ครั้ง เลือกใช้บริการ ฝาก/ถอน ในด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบุญสัมพันธ์ สามารถจำแนกความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างตามหัวข้อดังนี้ 1. ความพึงพอใจที่มีต่อพนักงาน คือ พนักงานให้การดูแลเป็นอย่างดี มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีการเอาใจใส่ลูกค้า กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.52 2. ความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่ คือ ที่ตั้งของสาขาหาได้ง่ายสะดวกในการเดินทาง อุปกรณ์มีความทันสมัย ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มีเสถียรภาพและความมั่นคงกลุ่มตัวอย่างมีความพอใจอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.48 3.ความพึงพอใจที่มีต่อเวลา คือ ระยะเวลาในการให้การบริการและขั้นตอนมีความเหมาะสมและรวดเร็ว กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.66 และความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.58

ปัญหาและอุปสรรคคือแจกแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบุญสัมพันธ์แต่ลูกค้ากรอกแบบสอบถามไม่ครบถ้วนแจกแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบุญสัมพันธ์ไปแล้วแต่ไม่ได้รับคืนแก้ไขโดยโทรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้าที่กรอกแบบสอบถามไม่ครบและพยายามเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้มากที่สุด ทั้งแจกแบบสอบถามในธนาคาร และโทรสอบถามเพิ่มเติมทางโทรศัพท์

SPU CHONBURI