หัวข้อสหกิจ	การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด สาขามาบตาพุด
ชื่อนักศึกษา	นายสุตนันท์ อินบัว
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ธีรุตย์ กนกธร
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การทำโครงงานในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ สำรวจความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพบริการของไปรษณีย์ไทยสาขามาบตาพุด จากการศึกษา

ลักษณะกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ช่วงอายุของกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 46 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า อาชีพของกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่พนักงานบริษัท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 46

ปัจจัยด้านตราสินค้า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านราคา มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านที่ตั้ง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะตามประเด็น ดังนี้

1. ควรจะดูแลสถานที่ให้มีความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ
2. ควรจะดำเนินการส่งเสริมการตลาดโดยการสร้างการรับรู้ให้มากขึ้น โปรโมทข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับแสตมป์สะสม
3. ควรจะพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีขั้นตอนการทำงานลดลงและลดขั้นตอนการทำงานรับประกันความปลอดภัยของสินค้า ส่งของตามระยะเวลาที่เหมาะสม

SPUCHONBURI