หัวข้อสหกิจศึกษา	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท เคบี เจ แคปปิตอล จำกัด USTOMERS'SATISFACTION ON SERVICES AT KB J CAPITAL CO., LTD.
ชื่อนักศึกษา	นายณัฐพล หาญหล้า รหัสนักศึกษา 64701316
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.ปิ่นปินันทธ์ จ่าดา
สาขาวิชา	การตลาดดิจิทัล
คณะ	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2566

บทคัดย่อ

ในการปฏิบัติงานสหกิจการเป็นตำแหน่ง Officer ฝ่ายขายและบริการสินเชื่อส่วนบุคคลบัตรกดเงินสดแคชจอยอีซี่ ภายใต้บริษัท เคบี เจ แคปปิตอล จำกัด รายละเอียดงานที่ทำ ดูแลลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสินเชื่อบัตรกดเงินสดแคชจอยอีซี่ที่สาขาโลตัสอมตะ นคร ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และเงื่องไขของบริษัท แจ้งรายละเอียดของโปรโมชั่นให้ลูกค้ารับทราบ โทรนัดหมายลูกค้าสำหรับเข้าไปรับเอกสารนอกสถานที่เพื่อเพิ่มยอดขายให้เป็นไปตามเป้าหมายบริษัท ฯ

ผลที่ได้จากการปฏิบัติงาน มีลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสินเชื่อแคชจอยอีซี่สาขาเทสโก้โลตัสอมตะนคร จำนวน 300 คน ดังนั้น ผู้จัดทำได้นำเสนอโครงการศึกษาเรื่องความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล บริษัท เคบี เจ แคปปิตอล จำกัด (บัตรกดเงินสดแคชจอยอีซี่) ซึ่งจะนำไปสู่การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากจำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่าง 169 คนโดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อเป็นการศึกษาข้อมูลเชิงลึกจากผู้ใช้บริการโดยมีข้อค้นพบที่สำคัญคือ ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ที่ใช้บริการลูกค้าของ บริษัท เคบี เจ แคปปิตอล จำกัด ได้แก่ การตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพการบริการ การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การรักษาลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า

ผลการประเมินศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลบัตรกดเงินสดแคชจอยอีซี่ ภายใต้บริษัท เคบี เจ แคปปิตอล จำกัดสาขาโลตัสอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ลูกค้ายินดีที่จะร่วมมือตอบคำถามและได้ลงความเห็นว่า การบริการอยู่ในเกณฑ์ที่พึงพอใจมาก

SPU CHONBURI