หัวข้อสหกิจศึกษา	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ 7-11 สาขา 5430 หน้าตลาดเนื่องจำนงค์ CUSTOMERS SATISFACTION USING THE SERVICE A CASE STUDY OF 7-11 BRANCHEC 5430 NA-TALAD NUENGJUMNONG
ชื่อนักศึกษา	นางสาว สุนันทา เนื่องจำนงค์ รหัสนักศึกษา
สาขา	การตลาดดิจิทัล
คณะ	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2566

บทคัดย่อ

การจัดทำโครงงานเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ 7-11 สาขา 5430 หน้าตลาดเนื่องจำนงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการเซเว่น อีเลฟเว่น สาขาหน้าตลาดเนื่องจำนงค์ 2) เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเซเว่น อีเลฟเว่น 3) เพื่อเป็นการทราบถึงความต้องการของลูกค้า 4) เพื่อได้ใช้งานเครื่องมือการทำงานใหม่ ๆ 5) เพื่อได้ศึกษาขั้นตอนของการสร้างแบบสอบถาม

ผลที่ได้จากการปฏิบัติงาน ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ 7-11สาขา 5430 หน้าตลาดเนื่องจำนงค์ จากจำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่าง 320คนโดยพบว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ถึง 50 ปี ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการเซเว่นอีเลฟเว่นโดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่สินค้ามีความหลากหลายโดยรวมเป็นหลัก ปัจจัยทางด้านราคาคือมีป้ายบอกราคาชัดเจนปัจจัยด้านสถานที่ลูกค้าจะดูในเรื่องทำเลที่ตั้ง เดินทางสะดวกและปัจจัยการส่งเสริมการขายโดยจัดระยะเวลาส่งเสริมการขายได้เหมาะสมเป็นหลักปัจจัยด้านบุคคลคือลูกค้ามองความสุภาพของพนักงาน และ การแต่งกายของพนักงานเป็นหลักปัจจัยด้านกระบวนการ ระยะเวลาในการเปิดทำการครอบคลุมช่วงเวลาที่ต้องการใช้บริการ 24 ชั่วโมงและปัจจัยด้านการสร้าง และ การนำเสนอลักษณะทางกายภาพการตกแต่งร้านค้ามีความเหมาะสมเป็นหลัก

SPU CHONBURI