หัวข้อสหกิจศึกษา	การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาคลองด่าน CUSTOMER SATISFACTION ON SERVICES AT GOVERNMENT SAVINGS BANK, KLONGDAN BRANCH
ชื่อนักศึกษา	นางสาวโสภิดา เนตระกาศ รหัสนักศึกษา 63701554
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ปิยภา แดงเดช
หลักสูตร	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	การตลาดดิจิทัล
พ.ศ.	2566

บทคัดย่อ

ในการปฏิบัติงานสหกิจ ได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานบริการลูกค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาคลองด่านเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองด่านเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความ ต้องการของลูกค้า ของธนาคารออมสิน สาขาคลองด่านเพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาคลองด่าน

ผลที่ได้จากการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 60 ปีขึ้นไป มีสถานภาพ โสด ประกอบอาชีพ ว่างงาน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ 08.30-10.30 น. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือนมากที่สุดคือ 2 ครั้งต่อเดือน ประเภทบริการที่มาติดต่อมากที่สุด คือ บริการ ฝาก-ถอน/ออมทรัพย์พิเศษ/สลากออมสิน

สำหรับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาคลองด่าน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านการมีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายตรงกับความต้องการของลูกค้า และ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

SPU CHONBURI