หัวข้อสหกิจศึกษา	การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อวางแผนเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากไม่ประจำ ทีเอ็มบี ดอกเบี้ยสูงกรณีศึกษาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศุขประยูร จังหวัดฉะเชิงเทรา
ชื่อนักศึกษา	นางสาวศัทณีวรรณ รุ่งเรือง
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์วิศวะ อุนยะวงษ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
พุทธศักราช	2557

บทคัดย่อ

ผลการศึกษาด้านคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านข้อมูลการความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามและผลสรุปตามวัตถุประสงค์มีดังนี้

ส่วนที่ 1 คุณสมบัติของผู้กรอกแบบสอบถาม พบว่า ผู้กรอกแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีจำนวน 50 คน เพศหญิง มีจำนวน 50 คนมีจำนวนเท่ากัน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 45 คน ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี/ปวส. จำนวน 32 อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชนจำนวน 39 คนและส่วนใหญ่มีระดับรายได้ 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 43 คน

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาด้านบริการ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผลรวมด้านบริการอยู่ในระดับมาก ผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจด้านบริการจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร 3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ 4. ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อในการขอข้อมูลต่างๆกับธนาคารทหารไทย 5. เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาด้านผลิตภัณฑ์ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผลรวมด้านบริการอยู่ในระดับมาก ผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์จากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก ดังนี้ 1. ยกเว้นค่าธรรมเนียมรักษาบัญชี 2. ไม่มียอดเปิดบัญชีขั้นต่ำ ฝากครั้งต่อไปไม่จำกัดจำนวน 3. สามารถฝากได้เรื่อยๆ ไม่มีขั้นต่ำ 4. ไม่สามารถใช้บริการร่วมกับ บัตรทุกประเภท 5. ดอกเบี้ยเงินฝาก 2.25%

SRU CHONBURI