หัวข้อสหกิจศึกษา	การสร้างการรับรู้ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการบัตร ATM ของธนาคารกรุงไทย
ชื่อนักศึกษา	นางสาวจิรัชญา เก็บรักษา
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	ดร.นพพร บัวอินทร์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
พุทธศักราช	2558

บทคัดย่อ

รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้จัดทำขึ้นมาเพื่อศึกษาการสร้างการรับรู้ให้กับลูกค้า ในการใช้บริการบัตร ATM ของธนาคารกรุงไทย สาขาตลาดบูรพาบางวัว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการบัตร ATM เข้าใจถึงเงื่อนไขของบัตรแต่ละประเภท รู้ถึงสิทธิประโยชน์ของบัตร เข้าใจวิธีการใช้งานของบัตร และทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในระยะเวลาอันสั้น เนื่องจากทางพนักงานต้องใช้ระยะเวลา ในการอธิบายสิทธิประโยชน์ของบัตรแต่ละประเภท จึงส่งผลให้ลูกค้าที่มาใช้บริการรอคิวเป็นระยะเวลานาน จึงได้จัดทำสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับลูกค้า เพื่อลดระยะเวลาในการรับรู้ให้กับลูกค้า โดยผลที่ได้จากการจัดทำโครงการในครั้งนี้ พบว่า

1. ลูกค้ารับรู้เงื่อนไข สิทธิประโยชน์ และวิธีการใช้งานของบัตรมากขึ้น ในระยะเวลาสั้น
2. ช่วยให้พนักงานทำงานได้เร็วขึ้น

สรุปผลการปฏิบัติงานโครงการในครั้งนี้ สามารถลดระยะเวลาในการอธิบายเงื่อนไขของบัตร ATM ในแต่ละประเภท ทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้เร็วขึ้น ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น การจัดทำโครงการในครั้งนี้ จึงบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการตามขอบเขตและจุดมุ่งหมายของโครงการที่ตั้งไว้ได้

SPU CHONBURI