หัวข้อสหกิจศึกษา	แผนการเพิ่มยอดขายและการแก้ไขปัญหาร้องเรียนลูกค้า PLANNING FOR SALES INCREASE AND CUSTOMERS PROBLEM SOLVING
ชื่อนักศึกษา	นายธนวัตร วิรูหญาณ
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์พลกฤษณ์ ไพรสานต์วณิชกุล
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการ จัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพการศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึง เป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ทุกระดับรวมทั้งองค์การหรือหน่วยการบริการทุกประเภทเพื่อที่จะทำให้การ บริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการ ธุรกิจโรงแรมนั้นเป็นธุรกิจที่เปรียบเสมือนบ้านหลังทีสองมีการดูแลเอาใจใส่ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมาเป็นอันดับแรกแต่ธุรกิจบริการนั้นเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงมากเนื่องจากตัวเลือกที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้อีกทั้งธุรกิจบริการนั้นมักจะมาพร้อมกับปัญหาที่ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจต่อการเข้ามาใช้บริการลูกค้าจะมีการร้องเรียนหรือติชมในด้านต่างๆทางธุรกิจโรงแรมต้องเล็งเห็นปัญหาของลูกค้านั้นสำคัญมาเป็นอับดับแรกและต้องรีบทำการแก้ไขปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียน

จากผลการสำรวจลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับโรงแรมโกลเด้น ซิตี้ ระยอง พบว่ามีปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียนมากที่สุดในเรื่องพรมมีกลิ่นอับ พนักงานไม่เพียงพอต่อการขนสัมภาระ ขาดไดร์เป่าผมและรองเท้าสลิปเปอร์ในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ามาใช้บริการและจุดพักผ่อนมีกลิ่นบุหรี่ ผู้ดำเนินโครงการได้รวบรวมข้อมูลลูกค้าร้องเรียนจากสมุดบันทึกเหตุการณ์ วางแผนดำเนินแก้ไขปัญหาและทำการตรวจสอบรายชื่อผู้พักที่กลับมาใช้บริการเพื่อเป็นตัวชี้วัดในการแก้ไขปัญหาเมื่อวิเคราะห์ผลในการดำเนินงานนั้นไม่พบผู้ร้องเรียนในด้านปัญหาที่ได้ดำเนินการแก้ไขอีกจึงเป็นเหตุให้สรุปได้ว่าผู้จัดทำโครงงานนั้นสามารถแก้ไขปัญหาได้จริง

SPU CHONBURI