หัวข้อสหกิจศึกษา	การลดปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ REDUCING CUSTOMER COMPLAINTS TO IMPROVE SERVICE EFFICINCY
ชื่อนักศึกษา	นางสาวแสงจันทร์ วักเคอร์เบาเออร์
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจ	อาจารย์จีรวรรณ ลอออรรถพงศ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพการศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับรวมทั้งองค์กรหรือหน่วยงานบริการทุกประเภทเพื่อที่จะทำให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการ ธุรกิจโรงแรมนั้นเป็นธุรกิจที่เปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองมีการดูแลเอาใจใส่ให้แก่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมาเป็นอันดับแรก แต่ธุรกิจบริการนั้นเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงมากเนื่องจากตัวเลือกที่ลูกค้าสามารถใช้บริการได้อีกทั้งธุรกิจบริการนั้นมักจะมาพร้อมกับปัญหาที่ลูกค้าเกิดความไม่พอใจต่อการเข้ามาใช้บริการลูกค้าจะมีการร้องเรียนหรือติชมในด้านต่างๆทางธุรกิจโรงแรมต้องเล็งเห็นปัญหาของลูกค้านั้นสำคัญมาเป็นอันดับแรกและต้องรีบแก้ไขปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียน

จากผลการสำรวจลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับโรงแรม วารีน่า พาเลซ พบว่ามีปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียนมากที่สุดในเรื่องท่อเดรนมีกลิ่นเหม็น พนักงานไม่เพียงพอต่อการจนสัมภาระ ขาดไดร์เป่าผมและรองเท้าสลิปเปอร์ในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ามาใช้บริการและจุดพักผ่อนมีกลิ่นบุหรี่ ผู้ดำเนินโครงการได้รวบรวมข้อมูลลูกค้าร้องเรียนจากสมุดบันทึกเหตุการณ์ วางแผน

SPU CHONBURI

ดำเนินการแก้ไขปัญหาและทำการตรวจสอบรายชื่อผู้พักที่กลับมาใช้บริการเพื่อเป็นตัวชี้วัดในการแก้ไขปัญหาเมื่อวิเคราะห์ผลในการดำเนินงานนั้นไม่พบผู้ร้องเรียนในด้านปัญหาที่ได้ดำเนินการแก้ไขอีก จึงเป็นเหตุให้สรุปได้ว่าผู้จัดทำโครงงานนั้นสามารถแก้ไขปัญหาได้จริง

SPU CHONBURI