หัวข้องานสหกิจ	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรมแรมเจแอนด์วายลอดจ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป GOOGLE FORMS CUSTOMER'S SATISFACTION ON SERVICES OF J AND Y LODGE HOTEL BY APPLYING THE GOOGLE FORMS PROGRAM
ชื่อนักศึกษา	นายเนติพงษ์ แก้วพิทักษ์
รหัสนักศึกษา	58703262
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ธันยนันท์ สมบูรณ์รัตนโชค
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การทำรายงานในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงแรมเจแอนด์วายลอดจ์แล้วนำมาปรับปรุงใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการศึกษาการปฏิบัติงาน เนื่องจากโรงแรมเจแอนด์วายลอดจ์ต้องการหาปัญหาเพื่อแก้ไขปรับปรุงแต่หาถึงปัญหาเหล่านี้ยังไม่เจอว่าจะเริ่มแก้ไขปัญหาจากด้านไหนเพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของโรงแรมเจแอนด์วายลอดจ์ให้เพิ่มมากขึ้น

จากปัญหาดังกล่าวนั้นจึงได้ศึกษานำเอาการทำแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมเจแอนด์วายลอดจ์โดยใช้โปรแกรม Google Forms เพื่ออยากทราบความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆของโรงแรมเจแอนด์วายลอดจ์ว่ามีปัญหาด้านใดบ้างเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของโรงแรมเจแอนด์วายลอดจ์ จากการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรมแรมเจแอนด์วายลอดจ์มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน ของโรงแรมเจแอนด์วายลอดจ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมเจแอนด์วายลอดจ์ ให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการมี 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ (Products) ค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.57 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านราคา (Price) มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.54 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และด้านสถานที่ตั้งและช่องทางจัดจำหน่าย (Place) มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.65 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งมีเพียง 1

SPU CHONBURI

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรวมได้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 1.38 อยู่ในระดับน้อยที่สุด สรุปได้ว่าปัญหาที่ต้องแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของโรงแรมเจแอนด์วายลอดจ์คือด้านการส่งเสริมการตลาด และจากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาโดยใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาด หรือที่รู้จักกันคือ 4P (Product Price Place Promotion) เข้ามาแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของโรงแรมเจแอนด์วายลอดจ์ให้มากขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรมแรมเจแอนด์วายลอดจ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีค่าเฉลี่ยรวมเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้ค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.66

SPU CHONBURI