ข้อสหกิจศึกษา	ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ บริษัท โฮม ซีคเกอร์ พัทยา เค แอนด์ เอ จำกัด
ชื่อนักศึกษา	นางสาวอังคณา จันทาพูน
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นปินัทธ์ จ่าดา
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การทำโครงงานในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพบริการของบริษัท โฮม ซีคเกอร์ พัทยา เค แอนด์ เอ จำกัด จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าลักษณะกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 281 คน ช่วงอายุของกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 155 คน อาชีพของกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น พนักงานประจำ จำนวน 140 คน ระดับการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับอนุปริญญา จำนวน 215 คน รายได้ของกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป บาท จำนวน 248 คน ประเทศของกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่ากลุ่มของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ประเทศฟินแลนด์ จำนวน 297 คน ได้เข้ารับบริการของกลุ่มของผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ใช้บริการการเช่า จำนวน 160 คน ปัจจัยด้านตราสินค้า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยต่าง ๆในการให้บริการนั้นอยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด หมายความว่า ผู้ใช้บริการบริษัท โฮม ซีคเกอร์ พัทยา เค แอนด์ เอ จำกัด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและมีข้อเสนอแนะตามประเด็น ดังนี้

1.Good Service

2.อยากให้มีบริการรับส่งลูกค้าเพิ่มด้วย

SPU CHONBURI