หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมแกรนด์ โซเล่
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	อาจารย์กฤษณ์ตินทร์ รักษาคำ
พ.ศ.	2546

บทคัดย่อ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมแกรนด์ โซเล่ โดยศึกษาความคิดเห็นของแขกที่เข้าใช้บริการภายในโรงแรมว่ามีความพึงพอใจต่อโรงแรมแกรนด์ โซเล่ ในด้านต่างๆ มากน้อยเพียงใด โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าร้อยละ

การสร้างความพึงพอใจเป็นจุดหนึ่งที่ธุรกิจโรงแรมให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการที่แขกเกิดความพึงพอใจ ย่อมทำให้ชื่อเสียงของโรงแรมเป็นที่รู้จัก ทั้งยังถือเป็นการช่วยสร้างผลกำไรให้กับโรงแรม พร้อมสร้างความประทับใจให้อยู่กับลูกค้าตลอดไป โดยแต่ละโรงแรมนั้นจะต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอในด้านของบริการและสถานที่ เพื่อให้แขกเกิดความพึงพอใจและจะเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจให้แขกเข้ามาพักในโรงแรมหรือกลับมาใช้บริการอีก จากการสำรวจครั้งนี้พบว่าผู้ใช้บริการหรือลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของพนักงานมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสมากที่สุด รองลงมา คือ ได้รับความสะดวกในการให้บริการของพนักงาน

ดังนั้น จะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อโรงแรมมีการบริการต่อแขกที่ดี ให้แขกเกิดความประทับใจ โดยแต่ละโรงแรมนั้นควรมีการบริการต่อแขกที่ดีเปรียบเสมือนเป็นการประชาสัมพันธ์โรงแรมไปในตัวและเป็นกลยุทธ์ในการช่วยเผยแพร่ให้หน่วยงานเป็นที่รู้จักมากขึ้น แต่โรงแรมแกรนด์ โซเล่ ไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ จึงทำให้ไม่ทราบปัญหาและข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นภายในโรงแรม และทำให้การแก้ปัญหานั้นไม่ตรงจุด การที่จะทำการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมที่ดีที่สุดในด้านการบริการก็คือการปฏิบัติต่อแขกให้ดีที่สุด และพนักงานต้องบริการอย่างไรให้แขกเกิดความพึงพอใจและประทับใจมากที่สุด

ปัญหาที่พบในเรื่องของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมแกรนด์ โซเล่ คือ สภาพแวดล้อมภายในโรงแรมเก่า ห้องพักคับแคบ และเครื่องอำนวยความสะดวกยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของแขก ราคาห้องพักค่อนข้างแพง โรงแรมมีสภาพที่ทรุดโทรม อาคารแตกร้าว สีหลุดร่อน เบลล์บอยไม่เพียงพอต่อความต้องการของแขกที่มาพักเป็น GROUP TOUR ที่จอดรถแคบและไม่เพียงพอต่อจำนวนลูกค้าเวลาที่มีการจัดงานเลี้ยง เนื่องจากพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มี

SPU CHONBURI

ชื่อเสียงของประเทศไทย จึงต้องมีธุรกิจโรงแรมมารองรับกับความต้องการของนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ทางโรงแรมแกรนด์ โซเล่ จึงควรมีการพัฒนาตนเองอยู่สม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งที่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากได้

ทางโรงแรมแกรนด์ โซเล่ ควรจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น เพื่อจะทำให้ทราบปัญหาของโรงแรมและสามารถหาแนวทางแก้ปัญหาให้ดีที่สุด รองลงมา คือ ภายในห้องพักควรจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกแก่แขกที่เข้าพัก ควรมีการซ่อมแซมห้องพักและปรับปรุงทาสีตัวอาคารให้ใหม่อยู่เสมอ และควรมีการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการอย่างไรให้แขกเกิดความพึงพอใจที่สุด ประทับใจและจะกลับมาใช้บริการที่โรงแรมแกรนด์ โซเล่ในคราวต่อไป

SPU CHONBURI