หัวข้อสหกิจศึกษา	การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้มาใช้บริการใน โรงแรม สบายรีสอร์ท ด้านกายภาพ ผลิตภัณฑ์และทำเลที่ตั้ง
ชื่อนักศึกษา	นางสาวลลิตา แซ่ฉี่
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจรย์ ธีรุตย์ กนกธร
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การศึกษารายงานในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าใช้บริการในโรงแรม สบายรีสอร์ท เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงแรม สบายรีสอร์ท

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลเป็นประชากรที่เป็นลูกค้าเข้าใช้บริการของ โรงแรม สบายรีสอร์ทและที่ได้ให้ข้อเสนอแนะกับทางโรงแรม โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ เดือน มิถุนายน ถึง เดือนกันยายน

นักศึกษาได้นำข้อเสนอแนะที่นักศึกษาได้จดบันทึกไว้มารวมรวบพิมพ์ลงใน โปรมแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อให้ดูง่ายขึ้นและง่ายต่อการวิเคราะห์ข้อมูลนักศึกษาจึงแบ่งข้อเสนอแนะของลูกค้าออกมาเป็น 3ประเภท คือ กายภาพและการนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ ทำเลที่ตั้งและสร้างเป็นข้อมูลจัดจำนวนครั้งที่ลูกค้ามาเสนอแนะกับส่วนงานต้อนรับเพื่อนำไปหาแนวทางเสนอแนะในการแก้ปัญหาและเสนอกับผู้บังคับบัญชาใช้ในการตัดสินใจ

นักศึกษาได้ใช้เครื่องมือตัวแรกคือ เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ ในการสร้างตารางแบบฟอร์มข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อง่ายต่อการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนักศึกษาได้แบ่ง วันเดือนปีที่ลูกค้ามาเสนอข้อเสนอแนะ เลขที่ห้องพักที่ลูกค้าเข้าพักใช้บริการ ลายเซ็นของบุคคลพนักงานที่รับเรื่องในส่วนงานของพนักงานต้อนรับ รายการข้อเสนอแนะที่ได้รับจากลูกค้า ชื่อของบุคคลที่ต้องเข้าไปเช็คในส่วนเบื้องต้นให้กับลูกค้าในส่วนงานของพนักงานแม่บ้าน หมายเหตุ เครื่องมือตัวที่สองที่นักศึกษาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ เครื่องมือส่วนประสมทางการตลาดบริการ(7P's) จากข้อมูลของนักศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีแล้วใช้เครื่องมือส่วนประสมทางการตลาดบริการแค่

SPU CHONBURI