หัวข้อสหกิจศึกษา	การศึกษาการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าในกลุ่มลูกค้าตัวแทนของโรงแรมสบายรีสอร์ท
ชื่อนักศึกษา	นางสาวสิริลักษณ์ รัตนชูโชค
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ธีรุตย์ กนกธร
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
ปีการศึกษา	2556

SPU CHONBURI

บทคัดย่อ

รายงานการศึกษาเรื่อง "
การศึกษาการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าในกล่มลูกค้าตัวแทนของโรงแรมสบาย รีสอร์ท "
ได้ทำการเก็บข้อมูลความถี่ใน การเข้ามาใช้บริการห้องพักของโรงแรม
มีการเก็บข้อมูลรายชื่อลูกค้าตัวแทน 74 รายชื่อ เพื่อนำมาแบ่งประเภทกลุ่มลูกค้า มีกำหนดระยะเวลา 4 เดือน นับตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึง
เดือนกันยายนการศึกษารายงานในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าตัวแทนใช้บริการในโรงแรม สบายรีสอร์ท เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงแรมสบายรีสอร์ท

โดยนักศึกษาได้ใช้เครื่องมือตัวแรกคือเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ในการสร้างตารางแบบฟอร์มข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อง่ายต่อการทำฐานข้อมูลโดยนักศึกษาได้พิมพ์รายชื่อของลูกค้าตัวแทนทั้งหมดลงแบบฟอร์ม และแบ่งเดือนทั้ง 3เดือน เพื่อใส่เลขข้อมูลในแต่ละเดือน
หลังจากนั้นได้ทำตามแบ่งกลุ่มลูกค้าตัวแทนโดยใช้ทฤษฎี ABC Analysis
ในการแบ่งกลุ่มลูกค้าตัวแทนออกเป็น 3กลุ่มด้วยกัน เพื่อทำให้การทำงานเป็นไปอย่างง่าย

การศึกษาความถี่ของแต่ละกลุ่มลูกค้าตัวแทนของโรงแรม ว่ามีการเข้าใช้บริการห้องพักกี่ครั้ง ได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ 1.ลูกค้าตัวแทนประเภท Gold มีการเข้าใช้บริการห้องพักเยอะที่สุด 2.ลูกค้าตัวแทนประเภท Silver มีการเข้าใช้บริการห้องพักในระดับปานกลาง 3. ลูกค้าตัวแทนประเภท Normal มีการเข้าใช้บริการห้องพักนานๆครั้ง โดยมีขั้นตอนในการทำงานดังนี้ 1. ทำการเก็บข้อมูลรายชื่อของลูกค้าตัวแทนที่มาเข้าใช้บริการห้องพัก 2. นำมาแบ่งกลุ่มแต่ละประเภท

ออกมาได้ 3 ประเภท 3.เก็บข้อมูลการเข้าพัก 4. บันทึกความถี่ในการเข้าใช้บริการในแต่ละเดือน 5. หาค่าเฉลี่ยในการเข้าพักมากที่สุดใน 3 เดือน

SPU CHONBURI