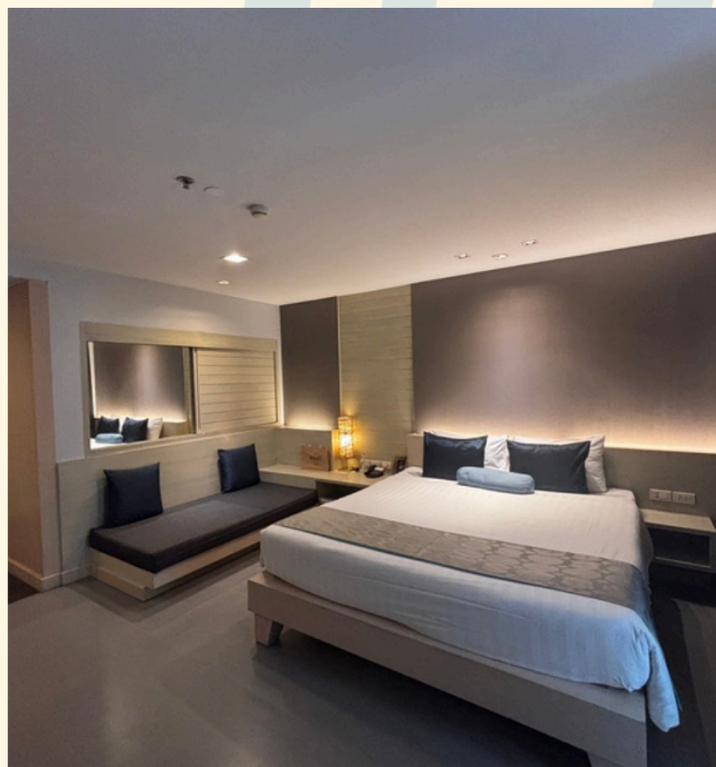
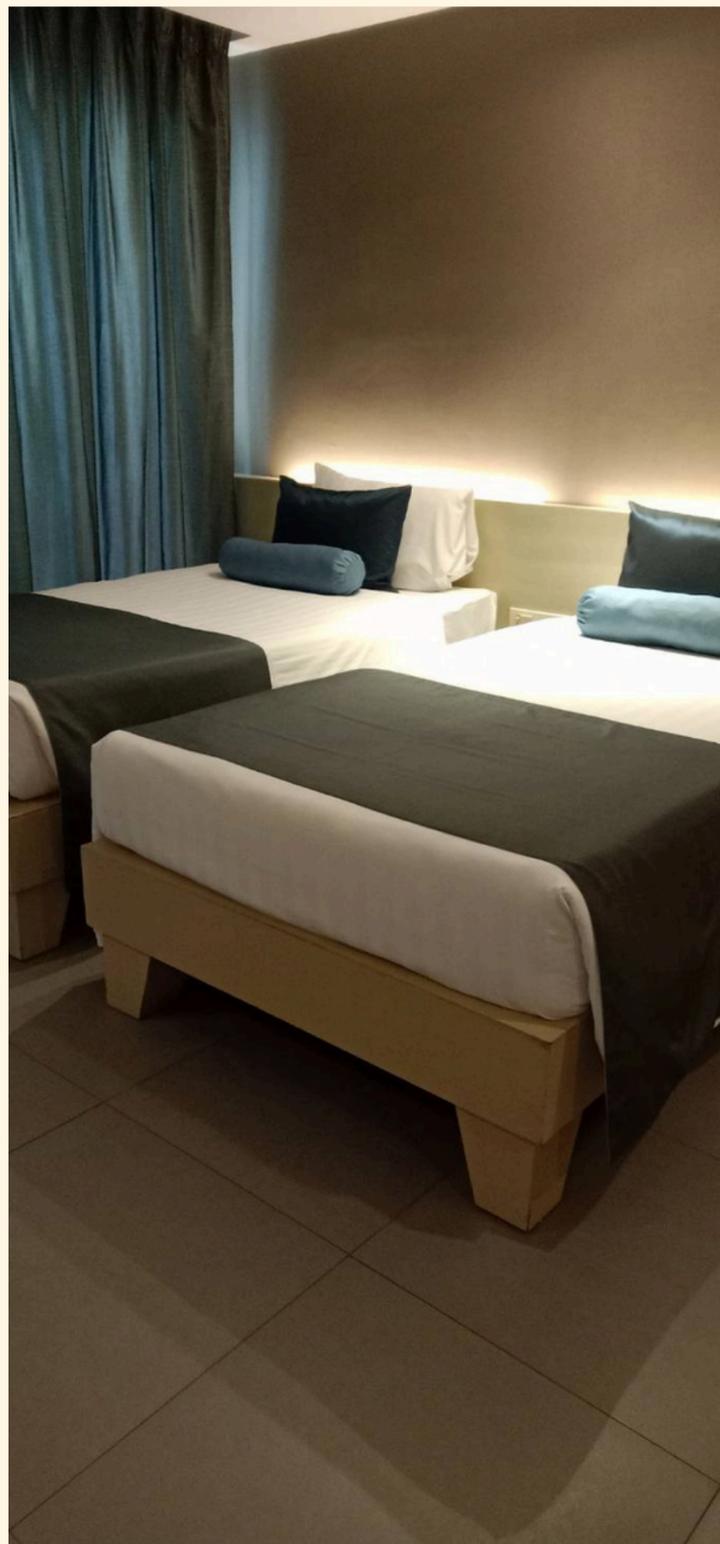


# Customer Satisfaction Evaluation (Reviews) of Hotel Services



การประเมินความพึงพอใจ (รีวิว) จากผู้เข้ารับบริการ  
(ลูกค้า) ถึงผู้ให้บริการ (โรงแรม)



# ASHLEE Heights Hotel Patong

## Room types:

- Superior Heights Room
- Deluxe Heights Room
- Premier Triple Room
- 2-Bedroom Family Room

**TOTAL 77 ROOMS**

# BACKGROUND OF THE PROJECT

- **The hotel business is highly competitive.**
- **Online reviews influence guests' decisions.**
- **The hotel already had good ratings.**
- **However, many satisfied guests did not write reviews.**
- **There was an opportunity to increase the average score.**



HOW WAS  
YOUR STAY?



# PROJECT OBJECTIVES

- To study guest opinions from online reviews.
- To improve the hotel's image and credibility.
- To increase the average review score.
- To provide guidelines for service improvement.

# PROJECT PLAN

- November 2025 – Workplace observation
- December 2025 – Data collection
- January 2026 – Project implementation
- February 2026 – Report writing review score.
- To provide guidelines for service improvement.



# Data collection

ASHLEE  
HEIGHTS  
HOTEL  
PATONG



Reviews were collected from:

- Google Maps
- Booking.com
- Agoda
- Expedia
- Trip.com

Data analyzed:

- Number of reviews
- Average score
- Type of guest comments



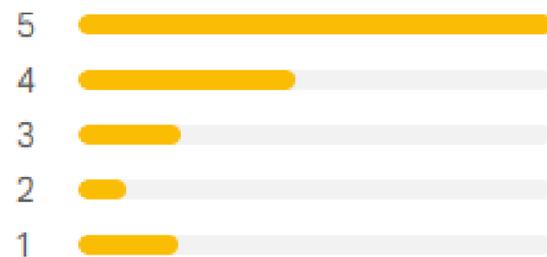
# RESULT

ResultsThe results showed clear improvement:

- **Google score increased from 3.8 → 4.0**
- **Booking.com increased from 6.5 → 6.7**
- **Agoda increased from 7.6 → 7.8**

The number of reviews also increased.

## สรุปรีวิวใน Google



4.0



918 ความเห็น

7.8 ดีมาก

2,605 รีวิว

อ่านรีวิวทั้งหมด

ความสะอาดสบายและคุณภาพของห้องพัก 8.2

ความสะอาด 8.0

คุ้มค่ากับเงินที่จ่าย 8.0

การให้บริการของพนักงาน 7.9



แอสชาลี ไฮท์ส โฮเทล ป่าตอง (ASHLEE Heights Hotel Patong)



7.8 ดีมาก 2,567 รีวิว

อ้างอิงจากรีวิวจากผู้เข้าพักจริง

อ่านเพิ่มเติม

ความสะอาด 8.0

สิ่งอำนวยความสะดวก 7.5

ทำเลที่ตั้ง 7.7

ความสะอาดสบายและคุณภาพของห้องพัก 8.2

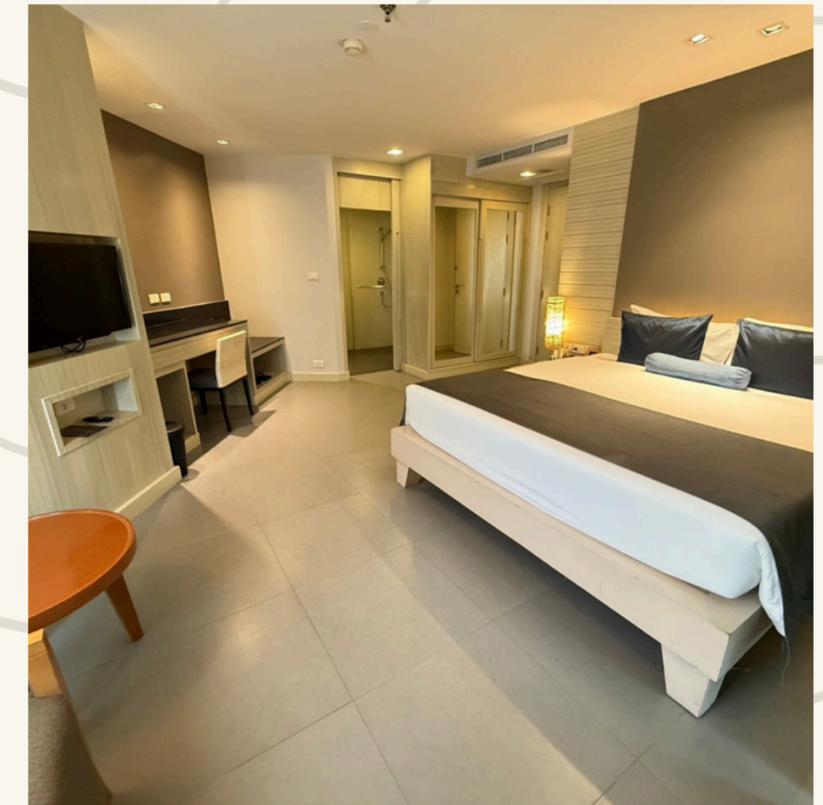
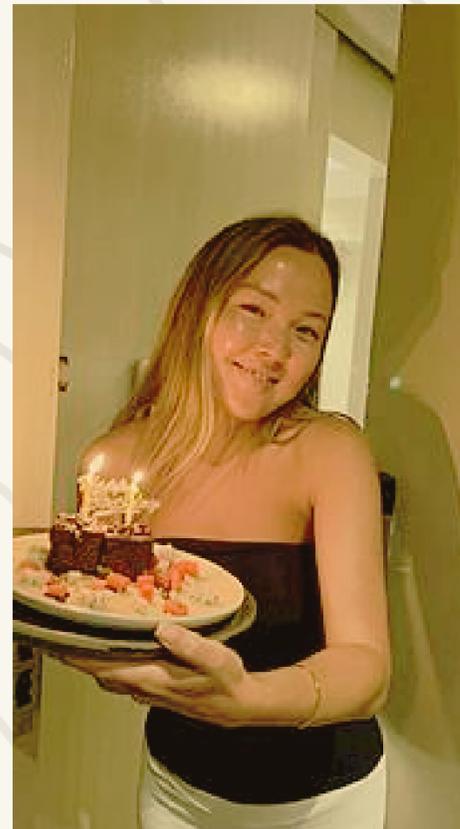
การให้บริการของพนักงาน 7.9

คุ้มค่ากับเงินที่จ่าย 8.0

# Key Findings

Most positive comments mentioned:

- Staff service
- Friendliness
- Cleanliness
- Comfort





THANK YOU