หัวข้อสหกิจศึกษา	ปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในการรักษาฐานลูกค้าเดิม เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าใหม่
ชื่อนักศึกษา	นายเอกชัย จักรแก้ว
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์จีรวรรณ ลอออรรถพงศ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจ สาขาการตลาด
พ.ศ.	2560

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงด้านการบริการ เพื่อสร้าความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าของบริษัทบิ๊กซีเอ็กซ์ตร้า จำกัด (มหาชน) โดยอาศัยกรอบ1.แนวคิดบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 2.แนวคิดกลยุทธ์การแสวงหาลูกค้าใหม่และรักษาฐานลูกค้าเก่า 3.แนวคิดการส่งเสริมการขาย 4.แนวคิดช่องทางการจัดจำหน่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าและนำไปประยุกต์ใช้

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการของบริษัทบิ๊กซีเอ็กซ์ตร้า จำกัด (มหาชน)มากขึ้นและให้ความสนใจในการจัดกิจกรรมของ บิ๊กซี โครงการนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการสร้างและพัฒนาที่ยั่งยืนให้กับบริษัท บิ๊กซี และเป็นการเพิ่มประสิทธิ์ภาพของการทำงานเพิ่มโอกาสในการแข่งขันและก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร

สำหรับการจัดกิจกรรมเสริมให้กับลูกค้าส่งผลให้ยอดขายของบริษัทเพิ่มขึ้นมาจากเดิม ทำให้บริษัทได้ผลกำไรที่มากขึ้นและรักษาฐานลูกค้าปัจจุบัน ให้มีความจงรักภักดีกับองค์กร และเพิ่มฐานลูกค้าใหม่

SPU CHONBURI