หัวข้อสหกิจศึกษา	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านแอพพลิเคชั่น LINE OFFICIAL ACCOUNT ของร้านเอเอ็มจีเบนซ์ ชลบุรี 1
ชื่อนักศึกษา	นางสาวลัดดาวัลย์ พันธุ์ครู
รหัสนักศึกษา	61702137
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นปินัทธ์ จ่าดา
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
พ.ศ.	2562

บทคัดย่อ

การทำโครงการสหกิจ เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านแอพพลิเคชั่น LINE OFFICIAL ACCOUNT ของร้าน เอเอ็มจีเบนซ์ ชลบุรี 1 ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่าน LINE OFFICIAL ACCOUNT 2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ 3. เพื่อนำข้อมูลให้องค์กรคิดกลยุทธ์

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านแอพพลิเคชั่น Line official account ของร้าน เอเอ็มจีเบนซ์ ชลบุรี 1 จากผลการตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านแอพพลิเคชั่น Line official account ของร้าน เอเอ็มจีเบนซ์ ชลบุรี 1 พบว่าโดยรวมลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านแอพพลิเคชั่น Line official account ของร้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และค่า S.D. เท่ากับ 0.67

การนำเครื่องมือ LINE Official Account มาใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ได้ประโยชน์สูงสุด สร้างคอนเทนต์ในแบบของแบรนด์คุณไม่ว่าจะด้วยข้อความ รูปภาพ วิดิโอ สามารถถ่ายทอดให้ผู้ติดตามได้อย่างง่ายดาย โดยคอนเทนต์จะแจ้งเตือนบน LINE สามารถจัดการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าเป้าหมาย ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติของลูกค้าเพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้าโดยเฉพาะการรักษาลูกค้าและผลักดันการเติบโตของยอดขายในท้ายที่สุด ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของคุณอย่างถูกต้องเพื่อให้เข้าใจว่าลูกค้าของคุณต้องการอะไรและปรับปรุงเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า การบริการลูกค้าที่ดีนำไปสู่ชื่อเสียงของคุณและเพิ่มรายได้ในที่สุด สร้างความสัมพันธ์อันดีให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อแบรนด์ มีความเชื่อมั่น และการเกิดลูกค้าใหม่ในอนาคต

SPU CHONBURI