หัวข้อสารานิพนธ์	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ บริษัท ไทยจัดการลองสเตย์ จำกัด
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	อาจารย์ภัทริกา พัฒนพร
ชื่อผู้ศึกษา	กันต์กนิษฐ์ รัตนเวช
ระดับการศึกษา	นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโฆษณา
คณะ	นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2550

บทคัดย่อ

การศึกษาการดำเนินงานเพื่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท ไทยจัดการลองสเตย์ จำกัด ทำให้ผู้ศึกษาได้เรียนรู้ถึงข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายของบริษัท และรับรู้ถึงวิธีการปฏิบัติเพื่อการบริการอย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งการติดต่อกับลูกค้าและพันธมิตร ทางบริษัท ไทยจัดการลองสเตย์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เป้าหมายในการเป็นบริษัทนำเที่ยวในประเทศไทยแบบพักระยะยาวให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติทั่วโลกแบบครบวงจร การดำเนินงานในการบริการทุกขั้นตอนจึงเป็นไปด้วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อการอำนวยความสะดวกสูงสุดให้กับลูกค้าสมาชิก ซึ่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์รวมถึงตัวผู้ศึกษาจึงต้องมีความเอาใจใส่อย่างสูงสุดเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์แบบ

ปัญหาและอุปสรรคที่มักจะเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท ไทยจัดการลองสเตย์ จำกัด คือ ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้าสมาชิก เนื่องจากพนักงานในองค์กรมีน้อย ทำให้พนักงานแต่ละคนต้องทำหน้าที่หลายอย่างในเวลาเดียวกัน ทำให้เกิดความผิดพลาดในเรื่องข้อมูลบ่อยครั้ง และปัญหาในการสื่อสารด้านภาษา เนื่องจากลูกค้าสมาชิกส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ

จากการศึกษาในเรื่องดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาเรียนรู้การปฏิบัติงานจริงเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ของบริษัท ไทยจัดการลองสเตย์ จำกัด

SPU CHONBURI