หัวข้อสหกิจศึกษา	การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยใช้ฐานข้อมูลลูกค้าภายในโรงพยาบาล กรณีศึกษาโครงการ Mother's Day 2012
ชื่อนักศึกษา	นางสาวเนตรนภา ฉายจรัส
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ธีรุตย์ กนกธร
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด
พ.ศ.	2555
สาขา	การตลาด

SPU CHONBURI

บทคัดย่อ

(Abstract)

โรงพยาบาลกรุงเทพ เป็นธุรกิจบริการทางการแพทย์ที่เป็นการรักษาโรคเฉพาะด้านสามารถให้บริการตรวจวินิจฉัยและรักษาพยาบาลโรคที่มีความซับซ้อนได้อย่างครบวงจรและทันสมัย ข้าพเจ้าได้ประจำอยู่ที่ โรงพยาบาลกรุงเทพพัทยา ในฝ่าย Thai Marketing ตำแหน่ง CRM Officer ในขณะที่เข้าไปปฏิบัติได้ทำการศึกษาถึงกระบวนการทำงานของฝ่ายการตลาดไทยการเก็บฐานข้อมูลลูกค้ารวมถึงการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

จากการปฏิบัติงานในครั้งนี้ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้ทำการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยใช้ฐานข้อมูลลูกค้าภายในโรงพยาบาล กรณีศึกษาโครงการ Mother's Day 2012 โดยมีประเด็นปัญหาคือขาดการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าก่อนทำโครงการและการ Updateฐานข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้เครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าคือ Direct Mail และ SMS นอกจากลูกค้าจะได้รับข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการจากโรงพยาบาลแล้วยังถือเป็นการโต้ตอบแลกเปลี่ยนความต้องการของลูกค้าให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด และยังเป็นการทำให้ลูกค้าเกิดความไว้ใจจงรักภักดีต่อบริการของโรงพยาบาลที่สำคัญคือการปรับแก้ไขข้อมูลของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงไปทำให้ข้อมูลที่อยู่ในระบบเป็นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ