หัวข้อสหกิจศึกษา	การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในกลุ่มสมาชิกและลูกค้าทั่วไป กรณีศึกษา บริษัท เอ็มเค เรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด
ชื่อนักศึกษา	นางสาวณัฐกานต์ ไชยเคน
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์พลกฤษณ์ ไพรสานฑ์วณิชกุล
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	การตลาด
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

จากการศึกษาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในกลุ่มสมาชิกและลูกค้าทั่วไปกรณีศึกษา บริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซ่าชลบุรี” ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในกลุ่มสมาชิกและกลุ่มลูกค้าทั่วไป โดยการศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อบริษัท

ผลการศึกษาของโครงการ การหาแนวทางพัฒนาด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับองค์กร ด้วยการนำแนวคิด Customer Relationship Management (CRM) มาใช้กับบริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซ่าชลบุรี ธุรกิจร้านอาหารประเภทสุกี้เพื่อประโยชน์ต่อบริษัท ผู้จัดทำโครงการนี้ได้หาแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง โดยการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของบริษัท โดยควรให้ความสำคัญและทำการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และรวมไปถึงการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานทุกคนเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้เกิดการรักในงานบริการ และการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับในการให้บริการของเราและเป็นลูกค้าที่จงรักภักดีของบริษัทต่อไปในอนาคต

SPU CHONBURI