

การพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์

The development to increase efficiency in customer service relationship

กิตติยากรณ์ สุดสาคร

Mrs. Kittiyakorn Sutsakhon

พิมพ์นิภา รัตนจันทร์

Mrs. Phimnipa Rattanachan

744 ถ.สุรนารายณ์ ต.ในเมือง จ.นครราชสีมา 30000

744 Suranarai Road, Mueang district, Nakhon Ratchasima Province 30000 (sutsakhon24@gmail.com)

บทคัดย่อ: โครงการ การพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดเก็บแบบสอบถามให้กับกิจการด้วยวิธีการจัดเก็บแบบสอบถามแบบออนไลน์ เพิ่มจำนวนผู้ติดตามในไลน์แอดของกิจการ โดยใช้บัญชีผู้ใช้ @MCKTruck จัดทำวารสาร Newsletters Meechoke Truck Society ฉบับที่ 2/2562 ให้กับกิจการ ได้ดำเนินโครงการวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ. 2562 สรุปผลการดำเนินโครงการ 1. จัดเก็บแบบสอบถามแบบออนไลน์ให้กับกิจการ จากการดำเนินงานมีผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ทั้งหมด 30 คน ซึ่งมีลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการบางรายไม่สะดวกที่จะตอบแบบสอบถามทางออนไลน์ เนื่องจากโทรศัพท์ไม่มีอินเทอร์เน็ต หรือลูกค้าบางรายอาจตอบแบบสอบถามทางออนไลน์ไม่เป็นเนื่องจากเป็นผู้สูงอายุ จึงต้องเก็บแบบสอบถามด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม แทนการจัดเก็บทางออนไลน์ 2. เพิ่มจำนวนผู้ติดตามไลน์แอดให้กับกิจการ ให้ได้ไม่น้อยกว่าเดือนละ 30 คน จากเดิมมีผู้ติดตามจำนวน 1,883 คน ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่บริษัท 82 คน และจากการแนะนำลูกค้าเพิ่มเพื่อนไลน์แอด 31 คน ทำให้มีผู้ติดตามเพิ่มขึ้น 113 คน รวมทั้งสิ้น 1,996 คน ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 3. จัดทำวารสาร Newsletters Meechoke Truck Society ฉบับที่ 2/2562 ให้กับกิจการ ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับ ข่าวสารรถฟู้ดทรัค เทรนด์ตลาดรถฟู้ดทรัค 2019 การส่งมอบผลิตภัณฑ์รถพ่วงใหญ่ - รถพ่วงเล็ก ข้อมูลศูนย์บริการอยู่ Co-Service โปรโมชั่นของบริษัท บทสัมภาษณ์ลูกค้า สินค้าขายดีและเกมส์ร่วมสนุกชิงรางวัล ที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของบริษัท จากการดำเนินงานทำให้กิจการมีวารสารที่มีเนื้อหาอัพเดทเป็นปัจจุบัน สามารถใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และได้ดำเนินการจัดส่งโรงพิมพ์เพื่อผลิตวารสาร

ABSTRACT: Development to increase efficiency in customer service is to store the online questionnaires for business in an online database system, increase the number of LINE Official Account followers by using the @MCKTruck account to create the Newsletters Meechoke Truck Society issue 2/2019 for the business, implemented from July 1, 2019, to October 11, 2019. Summary of the project 1. Storing online questionnaires for business. There were 30 online respondents. Some of them were not convenient to answer online, because their phones didn't have internet or elder customers might not be able to answer the online questionnaire. Therefore, collecting questionnaires was used instead of the online version. 2. Increase more than 30 people for a month of LINE Official Account followers. The followers increase to 1,996 people from 1,883 people the number of clients coming into the service of the company has 82 followers, and from the referrals there are 31 followers from the official LINE account, total increasing of 113 followers, which achieves the objective. 3. Making the Newsletters Meechoke Truck Society Issue 2/2019 for business that have content about Food truck news Food truck market trend 2019. Delivery of large - small trailers products, service center garages information, co-service, promotions, customer interview, best sellers and games to win prizes. These are for publicizing information and news of companies and make business have journals with updated content.

บทนำ

การสื่อสารระหว่างภาคธุรกิจกับลูกค้ามีช่องทางหลากหลายในปัจจุบัน ทั้งสื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อรูปแบบใหม่ทางอินเทอร์เน็ต บริษัท มีโชครุ่งเรืองกิจ จำกัด เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายรถพ่วง รถกึ่งพ่วง รถพ่วงเล็ก รถฟู้ดทรัค (Food Truck) มาตรฐาน ISO 9001:2015 อูมาตรฐานอันดับที่ 1 (กรมการขนส่งทางบก) ได้เลือกใช้แอปพลิเคชันไลน์แอด เป็นเครื่องมือทางธุรกิจที่ใช้สื่อสารไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งแอปพลิเคชันไลน์แอดเป็นแอปพลิเคชันที่มีจำนวนผู้ใช้งานทั่วโลกมากกว่า 100 ล้านคน และเฉพาะในประเทศไทยมีถึง 44 ล้านคน ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน ในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจเพราะสามารถกระจายข้อมูลข่าวสารรวมถึงโปรโมชั่นและกิจกรรมต่างๆ จากผู้ประกอบการให้เข้าถึงลูกค้าโดยตรงผ่านข้อความในแอปพลิเคชัน

ซึ่งปัจจุบันกระแสรถฟู้ดทรัคมาแรงและได้รับความนิยมเป็นอย่างมากและกลุ่มเป้าหมาย คือ ธุรกิจ Start Up , SME , กลุ่มคนรุ่นใหม่ อยากสร้างธุรกิจของตนเอง เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น การทำการตลาดออนไลน์ผ่านช่องทางไลน์แอด (LINE@) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารไปถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยสามารถส่งข้อความ รูปภาพ ส่วนลดพิเศษในกิจกรรมการส่งเสริมการขายต่างๆ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดการแวะเวียนมาซื้อซ้ำซึ่งสินค้าและบริการอีกด้วย

นอกจากนี้ บริษัท มีโชครุ่งเรืองกิจ จำกัด ยังเป็นศูนย์บริการติดตั้งดูแลระบบ NGV ครบวงจรทุกชนิด ได้เปิดให้บริการตรวจครบปีต่อภาษีรถติดตั้งก๊าซ NGV ทั้งรถเล็กและรถใหญ่ เปิดให้บริการสัปดาห์ละ 1 วัน ซึ่งจุดอ่อนของบริษัทในการบริการและการสื่อสารทางการตลาด ประการแรกคือ มีลูกค้าที่ต้องการเข้ามาใช้บริการตรวจครบปีต่อภาษีรถติดตั้งก๊าซ NGV บางกลุ่มไม่ทราบกำหนด การด้าน วัน เวลา ในการเปิดให้บริการที่ชัดเจน ทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลาในการเดินทางมาใช้บริการ ประการที่สอง บริษัทต้องการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ด้วยการแจกแบบสอบถาม ซึ่งเนื้อหาในแบบสอบถามไม่มีความครอบคลุมกับลักษณะงานที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ทำให้มีลูกค้าบางส่วนเลือกที่จะไม่ตอบแบบสอบถามเนื่องจากไม่เข้าใจเนื้อหาในแบบสอบถาม และข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของลูกค้ายังคงมีการสรุปข้อมูลประจำเดือนด้วยบุคลากรในองค์กร ประการที่สาม บริษัทมีวารสาร ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร ที่มีเนื้อหาไม่อัปเดตเป็นปัจจุบัน ทำให้ลูกค้าไม่สนใจที่จะเปิดอ่าน

จากข้อมูลข้างต้นเป็นเหตุให้ผู้จัดทำ สนใจที่จะทำโครงการ การพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ติดตามในไลน์แอด ทำให้ลูกค้ารับรู้ข้อมูลข่าวสาร โปรโมชั่นผ่านทางไลน์แอด การพัฒนาแบบสอบถามโดยการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อเป็นการลดขั้นตอนในการแจกแบบสอบถามและสรุปผลการตอบแบบสอบถาม จัดทำวารสาร Newsletters Meechoke Truck Society ของกิจการให้มีเนื้อหาอัปเดตเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของบริษัท มีโชครุ่งเรืองกิจ จำกัด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดเก็บแบบสอบถามให้กับกิจการด้วยวิธีการจัดเก็บแบบสอบถาม แบบออนไลน์
2. เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ติดตามในไลน์แอด (LINE@) ให้กับกิจการ โดยใช้บัญชีผู้ใช้ @MCKTruck
3. จัดทำวารสาร Newsletters Meechoke Truck Society ฉบับที่ 2/2562 ให้กับกิจการ

แนวคิดและทฤษฎี

ความหมายของแบบสอบถามออนไลน์

แบบสอบถามออนไลน์ คือ แบบสอบถามที่บริษัทสำรวจวิจัยตลาดหรือบุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลบุคคลหนึ่งจัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความต้องการ ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่างๆของสินค้าหรือบริการหรือข้อมูลอื่นๆ ที่ทางผู้จัดทำต้องการ โดยใช้ช่องทางทางอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้บริโภครหรือประชาชนทั่วไปเข้าถึงแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ผู้จัดทำแบบสอบถามนั้นต้องการ

ความสำคัญของแบบสอบถามออนไลน์

การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ มีความสำคัญคือ ทำให้ผู้จัดทำแบบสอบถามออนไลน์มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นในการเข้าถึงประชาชน นอกจากนี้ระบบอินเทอร์เน็ตยังเป็นระบบที่กว้างขวางแพร่หลาย และมีใช้กันทุกครัวเรือนเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน จึงทำให้การสำรวจแบบสอบถามนั้นเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากกว่าการสำรวจตลาดในรูปแบบอื่นๆ จึงทำให้การสำรวจแต่ละครั้งตรงตามความต้องการของผู้จัดทำ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มเป้าหมาย ข้อมูลที่ต้องการซึ่งได้ความชัดเจนและแม่นยำ และเที่ยงตรงตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการสำรวจ ซึ่งเป็นรูปแบบที่สะดวกและรวดเร็วทั้งผู้จัดทำและผู้ที่ทำแบบสอบถามนั้นๆ

ความหมายของแอปพลิเคชันไลน์แอด

ไลน์แอด (LINE@) เป็นเครื่องมือในการสื่อสารช่องทางใหม่ที่แยกมาจากไลน์ส่วนบุคคล โดยสามารถให้เพื่อนมาติดตามเพื่อพูดคุยและรับข่าวสารโปรโมชั่น โดยมีลักษณะหลักที่แตกต่างจากไลน์ ส่วนบุคคล

ประโยชน์ของแอปพลิเคชันไลน์แอด

ไลน์แอด ถือเป็นอีกหนึ่งบริการดีๆ ที่ทำให้พ่อค้า แม่ค้าในธุรกิจออนไลน์สามารถสร้าง Official account เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารได้ ไม่ว่าจะเป็นรายใหญ่หรือรายย่อยโดยเฉพาะผู้ที่ทำธุรกิจออนไลน์และธุรกิจเอสเอ็มอี ซึ่งมีประโยชน์

ความหมายของการรับรู้

การสื่อสารนั้นจัดว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ค่อนข้างสำคัญในการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์ เพราะว่าการสื่อสารนั้นเป็นเครื่องมือที่สามารถทำให้มนุษย์สามารถเข้าใจใน ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับมา ซึ่งผู้บริโภครจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อที่จะทำให้กิจกรรมหรือสิ่งที่ยากจะสื่อสารนั้นส่งไปถึงยังกลุ่มบุคคลที่ต้องการจะสื่อ และการสื่อสารยังเป็นพื้นฐานของการติดต่อของกระบวนการสังคมยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อน และประกอบด้วยคนจำนวนมากขึ้นเท่าใดการสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และสังคมจะนำมาซึ่งความสลับซับซ้อน หรือความสับสนต่างๆ จนอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจ และไม่แน่ใจแก่ สมาชิกของสังคม ดังนั้นจึงต้องอาศัยการสื่อสาร เป็นเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ขั้นตอนของกระบวนการรับรู้

การรับรู้ข่าวสาร การที่บุคคลจะเปิดรับข่าวสารนั้น บางครั้งผู้รับก็จะเลือกรับรู้เพียงแค่ข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อตนเองหรือเป็นข่าวสารที่น่าสนใจเท่านั้น ซึ่งข่าวสารที่ปล่อยออกมาในแต่ละวันนั้นได้ส่งไปยังบุคคลต่างๆ หลากหลายช่องทางโดยมักจะถูกคัดเลือกตลอดเวลา และถ้าข่าวสารนั้นมีประโยชน์และเหมาะสมตามความสนใจของผู้รับสาร ข่าวสารนั้นก็มักจะก่อให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสาร การรับรู้ข่าวสารเป็นกระบวนการการเลือกรับข่าวสาร หรือเปิดรับ

ข่าวสารที่เปรียบเสมือนเครื่องกรอง โดยจะมีการกรองข่าวสารที่ได้รับมาในการรับรู้ของมนุษย์แต่ละคน ซึ่งการกลั่นกรองข่าวสารนั้นสามารถกลั่นกรองได้ทั้งหมด 4 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

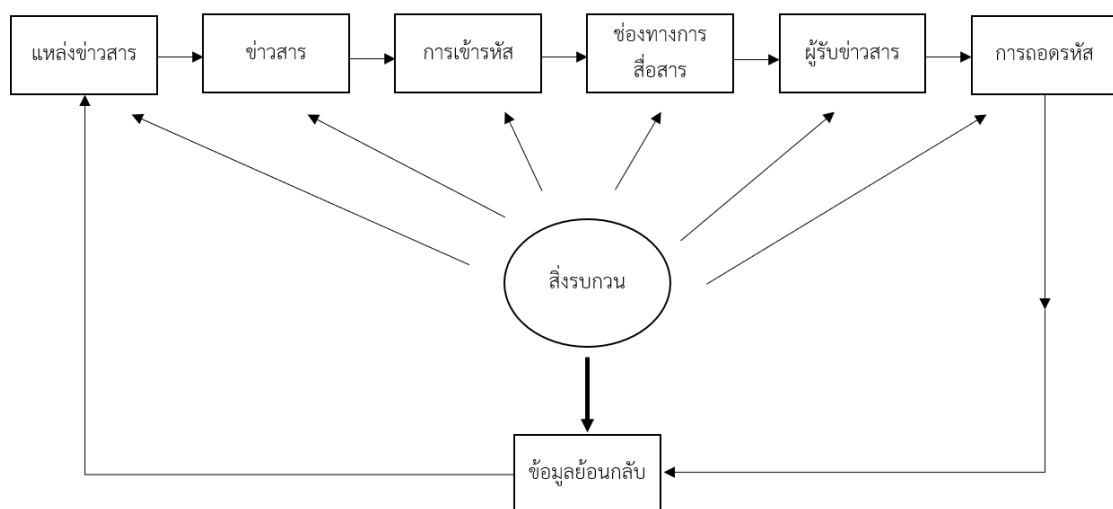
1. การเปิดรับ
2. การเลือกให้ความสนใจ
3. การเลือกรับรู้และตีความ
4. การเลือกจดจำ

ความหมายของการสื่อสารทางการตลาด

คำว่า “ Communication” มาจากรากศัพท์ภาษาละตินคือ “ Communis” ซึ่งแปลว่าด้วยกันหรือเหมือนกัน (Common) เมื่อมีการสื่อสารจะพยายามทำให้มีความเหมือนกัน (Commonness) กับผู้อื่น การสื่อสารที่แท้จริงสามารถเกิดขึ้นได้เมื่อข่าวสารมีความหมายเหมือนกันทั้งต่อแหล่งข่าวสารและผู้รับเท่านั้น ดังนั้น การสื่อสารคือกระบวนการซึ่งบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปพยายามที่จะให้มีอิทธิพลซึ่งกันและกันอย่างตั้งใจหรือไม่ตั้งใจโดยผ่านทางสัญลักษณ์ต่างๆ หรือคือกระบวนการของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทักษะคติ หรือข้อมูลข่าวสาร

องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสารแบ่งได้เป็น 8 อย่างคือ แหล่งข่าวสาร (Source) ข่าวสาร (Message) การเข้ารหัส (Encoding) ช่องทางการสื่อสาร (Transmission) ผู้รับข่าวสาร (Receiver) การถอดรหัส (Decoding) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) และสิ่งรบกวน (Noise)



ความหมายของการประชาสัมพันธ์

“ การประชาสัมพันธ์” มาจากภาษาอังกฤษว่า “ Public Relations” ซึ่งคำว่า “ Public แปลว่า “ ประชา หมายถึงหมู่ชนสาธารณชนหรือประชาชนส่วนคำว่า Relations แปลเป็นภาษาไทยว่า “ ความสัมพันธ์” หมายถึงการสัมพันธ์หรือการผูกพันดังนั้นคำว่าประชาสัมพันธ์จึงแปลว่า “การเกี่ยวข้องผูกพันกับหมู่คน” หรือ “ ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานหรือสถาบันกับกลุ่มประชาชนนั่นเอง”

ประเภทของการประชาสัมพันธ์ทางการตลาด

ประเภทต่าง ๆ ของการประชาสัมพันธ์ทางการตลาด ดังได้กล่าวมาแล้วว่าในทุกวันนี้การประชาสัมพันธ์ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในการบริหารงานทางด้านการส่งเสริมการตลาดเพื่อเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้แก่

กิจการซึ่งเรียกว่าการประชาสัมพันธ์ทางการตลาดปัจจุบันที่นิยมใช้กันอยู่คือ (1) การให้ข่าว (Publicity) (2) การโฆษณาสถาบัน (Institutional Advertising) (3) การให้การสนับสนุนเพื่อการตลาด (Sponsorship Marketing) (4) การประชาสัมพันธ์ร่วมกับกิจกรรมอื่น (Cause-related Marketing) (5) การใช้เหตุการณ์พิเศษ (Special Event) และรูปแบบอื่นๆ (Others)

ระเบียบวิธี หรือการทำการแก้ไขปรับปรุงการทำงาน

จัดเก็บแบบสอบถามให้กับกิจการด้วยวิธีการจัดเก็บแบบสอบถาม แบบออนไลน์ มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ปรับปรุงเนื้อหาแบบสอบถามของกิจการที่มีอยู่แล้ว

ดำเนินการปรับปรุงเนื้อหาแบบสอบถามของกิจการให้มีความครอบคลุมมากขึ้นเพื่อนำมาเป็นต้นแบบในการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ เนื้อหาที่มีการปรับปรุง ได้แก่

- 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น ตำแหน่งงาน
- 1.2 เนื้อหาด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 1.3 เนื้อหาด้านความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- 1.4 เนื้อหาด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.5 ใส่ QR Code ช่องทางการติดต่อของกิจการ เช่น ไลน์แอด และเพจเฟซบุ๊ก

2. ออกแบบหน้าปกแบบสอบถามออนไลน์

ดำเนินการออกแบบหน้าปกที่ใช้ในแบบสอบถามออนไลน์ด้วยโปรแกรม Adobe Photoshop

3. ศึกษาขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ จากเว็บไซต์ ดังนี้

- 3.1 ศึกษาวิธีการใช้ Google Form สร้างแบบสอบถามออนไลน์
- 3.2 ขั้นตอนการตั้งชื่อแบบฟอร์ม
- 3.3 ขั้นตอนการแทรกข้อความลงในแบบฟอร์ม
- 3.4 ขั้นตอนการแทรกรูปภาพลงในแบบฟอร์ม
- 3.5 ขั้นตอนการแปะลิงก์ช่องทางการติดต่อของกิจการลงในแบบฟอร์ม
- 3.6 ขั้นตอนตั้งค่าหน้าปกและการเลือกธีมแบบฟอร์ม
- 3.7 ขั้นตอนการแชร์แบบฟอร์ม

4. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ ดังนี้

- 4.1 Login เข้าใช้งานอีเมล ของกิจการเพื่อเข้าใช้งาน Google drive
- 4.2 เข้าใช้งาน Google drive เพื่อสร้างแบบสอบถามออนไลน์ใน Google Form
- 4.3 เลือกใช้งาน Google Form เพื่อสร้างแบบสอบถามออนไลน์
- 4.4 นำรูปหน้าปกที่ออกแบบด้วยโปรแกรม Adobe Photoshop มาใส่ในแบบฟอร์มและเลือกธีมแบบฟอร์ม
- 4.5 นำข้อมูลจากแบบสอบถามต้นฉบับที่มีการปรับปรุงแล้ว มาสร้างเป็นแบบสอบถามออนไลน์
- 4.6 แปะลิงก์ช่องทางการติดต่อของกิจการ เช่น ลิงก์เพิ่มเพื่อนไลน์แอด, ลิงก์เพจเฟซบุ๊ก

5. สร้างสแตนด์สแกน QR Code เพื่อให้ลูกค้าตอบแบบสอบถามออนไลน์

- 5.1 คัดลอกลิงก์ของแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- 5.2 เข้าใช้งานเว็บไซต์ QR Code Generator

5.3 นำลิงก์แบบสอบถามออนไลน์ที่คัดลอกไว้ มาวางลงในเว็บไซต์ QR Code Generator และกดดาวน์โหลด QR Code ที่ระบบสร้างให้เพื่อนำไปใช้งาน

5.4 นำ QR Code ที่ได้มาสร้างแทนที่ ด้วยโปรแกรม Adobe Photoshop และนำไปตั้งไว้ในห้องรับแขกของบริษัท มีโซครุ่งเรืองกิจ จำกัด เพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสแกนตอบแบบสอบถามออนไลน์

6. ดำเนินการเก็บแบบสอบถามทางออนไลน์

ดำเนินการเก็บแบบสอบถามทางออนไลน์ด้วยการแนะนำลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่บริษัท มีโซครุ่งเรืองกิจ จำกัด ให้สแกน QR Code เพื่อตอบแบบสอบถามออนไลน์

เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ติดตามในไลน์แอด (LINE@) ให้กับกิจการ โดยใช้บัญชีผู้ใช้ @MCKTruck มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. แปะลิงก์เพิ่มเพื่อนไลน์แอดลงในแบบสอบถามออนไลน์

ดำเนินการแปะลิงก์เพิ่มเพื่อนไลน์แอดลงในแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์ สามารถกดลิงก์เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของกิจการ

2. สร้างสแตนด์สแกน QR Code เพื่อให้ลูกค้าเพิ่มเพื่อนไลน์แอด ดังนี้

2.1 คัดลอกลิงก์เพิ่มเพื่อนไลน์แอด

2.2 เข้าใช้งานเว็บไซต์ QR Code Generator

2.3 นำลิงก์เพิ่มเพื่อนไลน์แอดที่คัดลอกไว้ มาวางลงในเว็บไซต์ QR Code Generator และกดดาวน์โหลด QR Code ที่ระบบสร้างให้เพื่อนำไปใช้งาน

2.4 นำ QR Code ที่ได้มาสร้างแทนที่ ด้วยโปรแกรม Adobe Photoshop และนำไปตั้งไว้ในห้องรับแขกของบริษัท มีโซครุ่งเรืองกิจ จำกัด เพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสแกน QR Code เพื่อเพิ่มเพื่อนไลน์แอด

3. สร้างคีย์เวิร์ด N1 ให้ลูกค้าอินบลิ็อกเข้ามาในไลน์แอด ดังนี้

3.1 Login เข้าในงานบัญชีไลน์แอดของกิจการ

3.2 เมื่อเข้ามาในหน้าบัญชีไลน์แอด คลิกเลือกข้อความตอบกลับแบบคีย์เวิร์ดและเลือกสร้างใหม่

3.3 กำหนดคีย์เวิร์ดหลักและคีย์เวิร์ดเสริมที่ต้องการ คือ คีย์เวิร์ดหลัก N1 คีย์เวิร์ดเสริม n1

4. สร้างข้อความตอบกลับแบบคีย์เวิร์ด ขอบคุณลูกค้าที่เพิ่มเพื่อนไลน์แอด ดังนี้

4.1 เมื่อเข้ามาในหน้าบัญชีไลน์แอด คลิกเลือกข้อความตอบกลับแบบคีย์เวิร์ดและเลือกสร้างใหม่

4.2 ใส่ข้อความขอบคุณลูกค้าที่เพิ่มเพื่อนไลน์แอดและลิงก์ช่องทางการติดต่อของกิจการ

5. ดำเนินการเพิ่มผู้ติดตามไลน์แอด ดังนี้

5.1 แนะนำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ณ บริษัท มีโซครุ่งเรืองกิจ จำกัด สแกน QR Code เพิ่มเพื่อนไลน์แอด และพิมพ์ N1 อินบลิ็อกมาในไลน์แอด เพื่อนับจำนวนผู้ติดตามที่เพิ่มขึ้นในช่วงเดือนสิงหาคม – ตุลาคม พ.ศ. 2562

5.2 ดำเนินการแจกใบโบว์ชัวร์โปรโมชันของบริษัท ณ สถานีบริการ NGV ปตท.รังษัยก้าช และแนะนำให้ลูกค้าเพิ่มเพื่อนไลน์แอด

6. แจกโบว์ชัวร์โปรโมชันและแนะนำให้ลูกค้าเพิ่มเพื่อนไลน์แอด ดังนี้

6.1 ดำเนินการแจกโบว์ชัวร์โปรโมชันของบริษัท มีโซครุ่งเรืองกิจ จำกัด ณ สถานีบริการ NGV ปตท.รังษัยก้าช

6.2 แนะนำโปรโมชั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ สถานีบริการ NGV ปตท.ธงชัยก๊าซ ทั้งลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่

6.3 ดำเนินการให้ลูกค้าสแกน QR Code เพิ่มเพื่อนไลน์แอด เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารโปรโมชั่นของกิจการ

จัดทำวารสาร Newsletter Meechoke Truck Society ฉบับที่ 2/2562 ให้กับกิจการ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

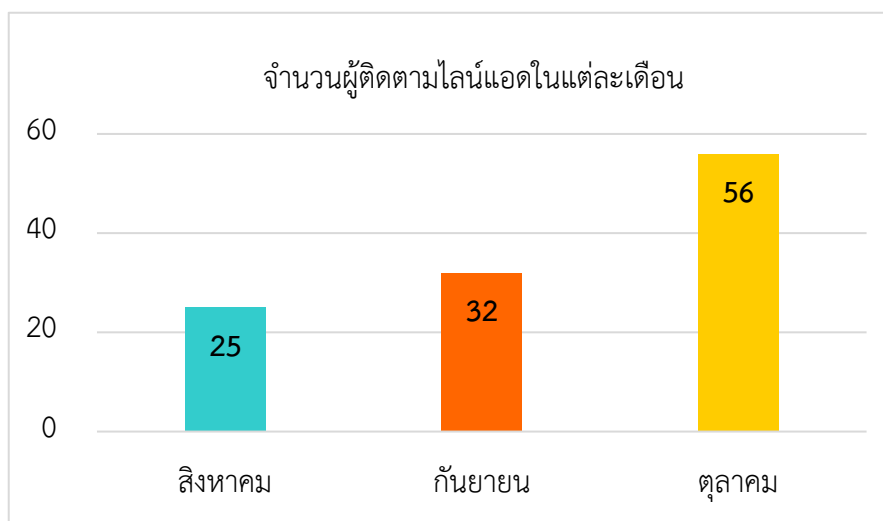
1. รวบรวมข้อมูลสำหรับจัดทำวารสารจากเพจเฟซบุ๊กและเว็บไซต์ของกิจการ ดังนี้
 - 1.1 รวบรวมข่าวสารเกี่ยวกับรถฟู้ดทรัคจากเพจเฟซบุ๊กของกิจการ ได้แก่ ข่าวเกี่ยวกับ 5 เหตุผลทำให้ Food Truck มาแรง ข่าวเกี่ยวกับเทรนด์ตลาดรถฟู้ดทรัค 2019 จากเว็บไซต์
 - 1.2 รวบรวมข้อมูลและรูปภาพการส่งมอบรถพ่วงใหญ่ - รถพ่วงเล็กจากเพจเฟซบุ๊กของกิจการในช่วงเดือนกรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. 2562
 - 1.3 รวบรวมข้อมูลงานบริการและโปรโมชั่นของบริษัท ได้แก่ ศูนย์บริการอยู่ Co-service 4 โปรโมชั่นสุดคุ้ม ทั่วถึง แจก มีโชคลุ้นทองฉลองสิ้นปี
 - 1.4 ถอดบทสัมภาษณ์ลูกค้าจากวิดีโอสัมภาษณ์ลูกค้า
 - 1.5 รวบรวมรูปภาพกิจกรรมต่างๆของบริษัท ได้แก่ กิจกรรมมีโชคร่วมใจจัดงานบุญใหญ่ประจำปี กิจกรรมมีโชคร่วมบริจาคโลหิต กิจกรรม Thailand Industry Expo 2019 กิจกรรม Asean Retail 2019 กิจกรรม Smart Meechoke 2019
 - 1.6 รวบรวมข้อมูลและรูปภาพสินค้าขายดีของกิจการ
 - 1.7 สร้างเกมส์ร่วมสนุกชิงรางวัล ได้แก่ เกมส์ผลบวกปริศนา
2. ออกแบบหน้าปกและปกหลังวารสารที่ออกแบบด้วยโปรแกรม Adobe Photoshop
3. ดำเนินการจัดทำวารสาร นำข้อมูลข่าวสาร และรูปภาพที่รวบรวมไว้มาจัดวางรูปเล่มวารสาร ด้วยโปรแกรม Microsoft Powerpoint
4. ดำเนินการจัดส่งโรงพิมพ์ นำรูปเล่มวารสารที่จัดทำเสร็จสมบูรณ์แล้ว จัดส่งโรงพิมพ์เพื่อนำเดินการจัดพิมพ์เล่มวารสารให้กับกิจการ

ผลที่ได้จากการทำการแก้ไขปรับปรุงงาน

การปฏิบัติงาน การจัดเก็บแบบสอบถามให้กับกิจการด้วยวิธีการจัดเก็บแบบสอบถาม แบบออนไลน์ สรุปการปฏิบัติงาน ดังนี้ ผลจากการดำเนินงานการจัดเก็บแบบสอบถามให้กับกิจการด้วยวิธีการจัดเก็บแบบสอบถามแบบออนไลน์ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 30 คน เก็บแบบสอบถามออนไลน์เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึง วันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ. 2562 สามารถสรุปข้อมูล

การปฏิบัติงานการเพิ่มจำนวนผู้ติดตามในไลน์แอด (LINE@) ให้กับกิจการโดยใช้บัญชีผู้ใช้ @MCKTruck มีผลการปฏิบัติงาน ดังนี้ ผลจากการดำเนินงานการเพิ่มจำนวนผู้ติดตามในไลน์แอด ให้ได้ไม่น้อยกว่าเดือนละ 30 คน จากเดิมที่มีผู้ติดตามจำนวน 1,883 คน หลังการดำเนินงานมีผู้ติดตามเพิ่มขึ้น 113 คน รวมทั้งสิ้น 1,996 คน เริ่มดำเนินการเพิ่มเพื่อนไลน์แอดเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึง วันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ. 2562 สามารถสรุปข้อมูลได้ ดังนี้

การปฏิบัติงานการจัดทำวารสาร Newsletter Meechoke Truck Society ฉบับที่ 2/2562 ให้กับกิจการ มีผลการปฏิบัติงาน ดังนี้ นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการรวบรวม เช่น ข่าวเกี่ยวกับรถฟู้ดทรัค ข่าวเกี่ยวกับเทรนตลาด ฟู้ดทรัค การส่งมอบรถพ่วงเล็ก-รถพ่วงใหญ่ ข้อมูลศูนย์บริการอยู่ Co-Service โปรโมชันของบริษัท บทสัมภาษณ์ ลูกค้า ภาพกิจกรรมต่างๆ สินค้าขายดี เกมสรว่มสนุกชิงรางวัล รูปภาพหน้าปกและปกหลังที่ออกแบบด้วยโปรแกรม Adobe Photoshop นำมาจัดวางเป็นรูปเล่มวารสาร และดำเนินการจัดส่งโรงพิมพ์เพื่อผลิตวารสารให้กับบริษัท มีโครุ่งเรื่องกิจ จำกัด



ประโยชน์ที่ได้จากการสหกิจศึกษา

1. บริษัทมีช่องทางในการเก็บแบบสอบถาม แบบออนไลน์ ลดขั้นตอนในการแจกแบบสอบถามและการสรุปประจำเดือน
2. บริษัทมีฐานข้อมูลลูกค้าเพิ่มขึ้น ลูกค้ารับรู้ข่าวสารของบริษัทบนสื่อออนไลน์ ไลน์แอด
3. บริษัทมีวารสาร Newsletters Meechoke Truck Society ฉบับที่ 2/2562 ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสารให้กับลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

สุวิมล แม้นจริง และ เกยูร ไยบัวกลิ่น (2550). กระบวนการสื่อ สารทางการตลาด.กรุงเทพฯ

สุวิมล แม้นจริง และ เกยูร ไยบัวกลิ่น (2550). การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ

ต้น ประโยชน์ของแอปพลิเคชันไลน์แอด. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.icoreview.com/ประโยชน์ของlineที่ธุรกิจออนไลน์ห้ามมองข้าม>

อรรถพร หล่อล้ำเลิศ ข้อดีของการสร้างแบบสอบถามออนไลน์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.surveycan.blogspot.com/blog-post.html>.

Bhon ความหมายของแอปพลิเคชันไลน์แอด. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.digitalcontenttopwhat-is-the-line-at>

Innovation boat. การเปิดรับข่าวสารทางการตลาดของผู้บริโภค. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.mycerebrum.blogspot.com/perception-4.html>

Rujrawee ความหมายและความสำคัญของแบบสอบถามออนไลน์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.makemoneythaipaidsurveys.blogspot.com/blog-post.html>.

กิตติกรรมประกาศ

การที่ข้าพเจ้าได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการ บริษัท มีโชครุ่งเรืองกิจ จำกัด ตั้งแต่วันที่ 24 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 11 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2562 ส่งผลให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีคุณค่ามากมาย สำหรับรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือ และการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. คุณบุญนำ วุฒิวรจินดา (ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด)
2. คุณสุวิณีย์ เบญจลาภสุนทร (ผู้นิเทศงานในสถานประกอบการ)
3. อาจารย์ พิมพนิภา รัตนจันทร์ (อาจารย์นิเทศ)

นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งท่านเหล่านั้นได้กรุณาให้คำแนะนำในการจัดทำรายงานฉบับนี้ จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล คำแนะนำ และวิธีของการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์