หัวข้อสหกิจศึกษา การสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าโดยการใช้สื่อสังคม
ออนไลน์ กรณีศึกษา ร้าน SweeT Cool & Shop
ชื่อนักศึกษา นางสาวพิศมัย โม่งชู
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา อาจารย์ ธีรุตย์ กนกธร
หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา การตลาด
ปีการศึกษา 2559

บทคัดย่อ

จากการศึกษาเรื่อง การสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ ร้าน SweeT Cool & Shop ซึ่งได้ทำการศึกษาหาแนวทางการพัฒนาร้านค้า สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับร้านค้าเป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายโดยสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเข้ามาช่วยพัฒนา โดยการสร้า Facebook fanpage ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่นิยมในสังคมปัจจุบัน จากนั้น จึงนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาร้านค้า

สรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมา วัตถุประสงค์หลัก และหน้าที่คือการสร้างการรับรู้ จากการติดตามผลการดำเนินงาน ผู้จัดทำโครงการสามารถสร้างให้เกิดการรับรู้แก่ผู้บริโภคได้ และได้รับการตอบรับจากผู้บริโภคเป็นอย่างดี จากกราฟที่มีอัตราที่สูงขึ้น สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การมีแฟนเพจ (Fanpage) ช่วยให้ลูกค้ามองภาพลักษณ์ของร้านค้าดีขึ้น เกิดความมั่นใจในการบริการ ลูกค้าสามารถดูข้อมูลได้โดยไม่ต้องสอบถาม
2. ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูล ความน่าสนใจ ราคา และกิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆ ได้ด้วยตัวเอง และสามารถสนทนาโต้ตอบกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
3. สามารถวัดผลจากเปอร์เซ็นต์ของลูกค้าจากการเข้ามาชมแฟนเพจ (Fanpage) ได้ และสามารถจำแนกกลุ่มลูกค้าได้
4. จากที่ทางร้านยังไม่มีการสร้างแฟนเพจ (Fanpage) ซึ่งผู้จัดทำโครงการได้ทำการสร้าง Facebook fanpage ขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารอีกช่องทางหนึ่ง

SPU CHONBURI