ชื่อเรื่อง	เครื่องมือสื่อสารการตลาด โดย FACEBOOK FANPAGE
ชื่อนักศึกษา	นางสาวภัสราภรณ์ คงสอน
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์พนารัตน์ อุปพงศ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

จากที่เข้ามาศึกษาและปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ สำนักงาน คุณพิมลสิริ วงศ์เทียนชัย อาคาร เอ.ไอ.เอ. บ้านฉาง ในตำแหน่ง เลขานุการ ขอบข่ายงานที่รับผิดชอบ คือ ติดต่อลูกค้า, จัดเก็บเอกสาร และ งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ระยะเวลาในการดำในการดำเนินงาน: ตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 รวมเป็นเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน

พบปัญหา คือ เนื่องจากดิฉันเป็นตัวแทนพึ่งออกรหัสใหม่เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ ยังมีกลุ่มลูกค้าน้อยและไม่สะดวกที่จะเดินทางออกพบลูกค้าบ่อยๆ

จากปัญหาดังกล่าว จึงได้มีการศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยการสร้าง FACEBOOK FANPAGE ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่นิยมในสังคมปัจจุบัน มาใช้ในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกันภัย เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารพูดคุยกับลูกค้ารายเก่าและรายใหม่ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มลูกค้า และเพิ่มจำนวนกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา วัตถุประสงค์หลัก และหน้าที่คือการสร้างการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าจากการติดตามผลการดำเนินงาน จากเดิมซึ่งเมื่อก่อนเราต้องโทรศัพท์นัดลูกค้าหรือออกไปหาลูกค้าตามสถานที่ต่างๆ เพื่อที่จะขอเข้าพบพูดคุยใช้เวลาประมาณ 2-3 ชั่วโมงต่อคนแต่เราเปลี่ยนจากวิธีเดิมเป็นการสร้าง FACEBOOK FANPAGE แล้วได้ทำการโพสต์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตลงใน FACEBOOK FANPAGE เรามาสร้างความคุ้มครองกันเถอะ ก็จะมีคนเห็นมากกว่าหนึ่ง

SPU CHONBURI

คนดูจากจำนวนผู้ที่มากดไลค์และจำนวนผู้เข้าถึงโพสต์ของเรา และยังเป็นช่องทางติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายเก่าและผู้ที่สนใจเกี่ยวกับการประกันชีวิตอีกด้วย FACEBOOK FANPAGE และการกดถูกใจของลูกค้ารายเก่าและผู้สนใจรายใหม่ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ลูกค้าสามารถศึกษาข้อมูล ความน่าสนใจในการทำประกันภัยหลายๆประเภท และสามารถสนทนาโต้ตอบกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตลอดเวลา

2. สามารถวัดผลจากการกดถูกใจแฟนเพจของลูกค้ารายเก่าและผู้สนใจรายใหม่ได้ และจากการเข้ามาสอบถามผ่านช่องทางห้องแชทของแฟนเพจ

3. เป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารอีกช่องทางหนึ่ง

จากข้อสรุป ปรากฏว่าได้รับการตอบรับกลับมาเป็นอย่างดี ลูกค้ามีความสนใจและได้เข้ามาติดต่อสื่อสารกันในสื่อที่ผู้จัดทำโครงการได้สร้างขึ้น ซึ่งคาดว่าจะเป็นการสะดวก รวดเร็วและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม รวมถึงการสร้างโอกาสในการทำยอดขายประกันให้เพิ่มมากยิ่งขึ้นจากช่องทางนี้ได้อีกด้วย

SPU CHONBURI