หัวข้อสหกิจศึกษา	การสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าโดยการใช้สื่อออนไลน์
ชื่อนักศึกษา	นางสาวอริสา กิตติสารวัณโณ
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์พลกฤษณ์ ไพรสานต์วณิชกุล
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	การตลาด
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

จากการศึกษาเรื่อง การสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าโดยใช้สื่อออนไลน์ บริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย)จำกัด ซึ่งได้ทำการการศึกษาหาแนวทางการพัฒนาองค์กร สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ให้องค์กรเป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายโดยการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเข้ามาช่วยพัฒนา โดยการสร้าง Facebook fanpage ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่นิยมในสังคมปัจจุบัน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร

สรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมา วัตถุประสงค์หลัก และหน้าที่คือการสร้างการรับรู้จากการติดตามผลการดำเนินงาน ผู้จัดทำโครงการสามารถสร้างให้เกิดการรับรู้แก่ผู้บริโภคได้ และได้รับการตอบรับจากผู้บริโภคเป็นอย่างดี จากกราฟที่มีอัตราที่สูงขึ้น สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. การมีแฟนเพจ (Fanpage) ช่วยให้ลูกค้ามองภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น เกิดความมั่นใจในการบริการ ลูกค้าสามารถดูข้อมูลได้โดยไม่ต้องสอบถาม

2. ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูล ความน่าสนใจ ราคา และกิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆได้ด้วยตัวเอง และสามารถสนทนาโต้ตอบกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

3. สามารถวัดผลจากเปอร์เซ็นต์ของลูกค้าจากการเข้ามาชมแฟนเพจ (fanpag) ได้ และสามารถจำแนกกลุ่มลูกค้าได้

4. จากที่ทางบริษัทยังไม่มีการสร้างแฟนเพจ (fanpage)ซึ่งผู้จัดทำโครงการได้ทำการสร้าง Facebook fanpage ขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารอีกช่องทางหนึ่ง

SPU CHONBURI

จากข้อสรุป ปรากฏว่าได้รับการตอบรับกลับมาเป็นอย่างดี ลูกค้ามีความสนใจ และได้เข้ามาติดต่อสื่อสารกันในสื่อที่ผู้จัดทำโครงการได้สร้างขึ้น ซึ่งคาดว่าจะเป็นการสะดวก รวดเร็วและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม รวมถึงการสร้างโอกาสในการทำยอดขายให้เพิ่มมากยิ่งขึ้นจากช่องทางนี้ได้อีกด้วย

SPU CHONBURI