

54602718 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : เครื่องขายสังคมนตรีออนไลน์/การสื่อสารทางการตลาด

ดวงกมล เขียมเรือน : เครื่องขายสังคมนตรีออนไลน์กับการสื่อสารทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม : กรณีศึกษาธุรกิจ โซดาพริ้นติ้ง (SOdAPrintinG). อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : อ. ดร. สวรรยา ชรรมอภิตล. 111 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้เครื่องขายสังคมนตรีออนไลน์กับการสื่อสารทางการตลาด ศึกษาพฤติกรรมการใช้เครื่องขายสังคมนตรีออนไลน์ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการนำเครื่องขายสังคมนตรีออนไลน์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ SOdAPrintinG ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประกอบการและลูกค้าของธุรกิจ SOdAPrintinG จำนวน 30 คน ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำมาวิเคราะห์และนำเสนอโดยการพรรณนาความ

ผลการศึกษาพบว่าแนวการใช้เครื่องขายสังคมนตรีออนไลน์กับการสื่อสารทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีทั้งสิ้น 4 แนวทางได้แก่ การใช้จริยธรรมในการบริหารงาน กระบวนการในการคิดและวางแผนการใช้เครื่องขายสังคมนตรีออนไลน์ที่มีรูปแบบที่ชัดเจน การสื่อสารการตลาดออนไลน์แบบครบวงจรและการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานและความพึงพอใจของลูกค้าต่อธุรกิจ SOdAPrintinG พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปตามการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิต การพัฒนาของเทคโนโลยีและระบบอินเทอร์เน็ต ดังนั้นธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจกรรมทางการตลาด รวมถึงการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ผ่านทางเครื่องขายสังคมนตรีออนไลน์ เพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ในเรื่องของปัญหาและอุปสรรคในการนำเครื่องขายสังคมนตรีออนไลน์มาใช้ในการสื่อสารทางการตลาดของธุรกิจ SOdAPrintinG ได้แก่ ปัญหาทางด้านบุคลากรไม่เพียงพอ ปัญหาด้านการตรวจสอบความถูกต้องของข้อความและรูปภาพที่จะนำไปโพสต์ ผ่านเครื่องขายสังคมนตรีออนไลน์ ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องความสะดวกสบายที่ผู้บริโภคต้องการเพิ่มขึ้น

จากผลการวิจัยที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทราบถึงแนวการใช้เครื่องขายสังคมนตรีออนไลน์กับการสื่อสารทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจ เพื่อดึงดูดลูกค้าให้สนใจสินค้าและบริการของธุรกิจมากยิ่งขึ้นในอนาคต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

54602718 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

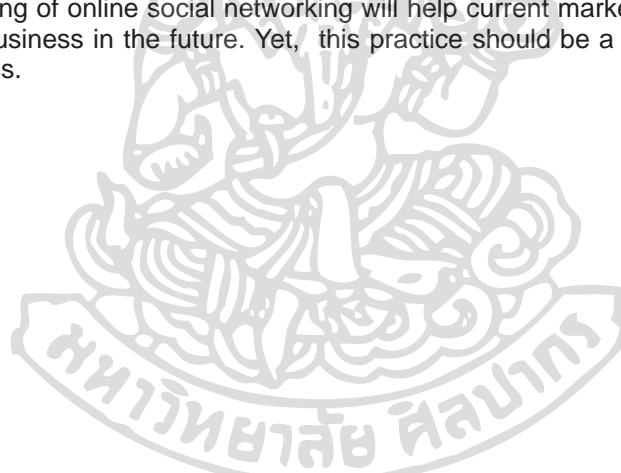
KEY WORD : SOCIAL MEDIA/MARKETING COMMUNICATION

DUANGKAMON CHEAMRUEN : SOCIAL MEDIA AND MARKETING COMMUNICATION FOR SMALL AND MEDIUM BUSINESS ENTERPRISES : CASE STUDY SOdAPrintinG. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : SAWANYA THAMMA-APIPON, Ph.D. 111 pp.

The purpose of this research is to determine advantage and disadvantage the use of social media and marketing communication in small to medium business enterprises, SOdA PrintinG. The research analyzed by the interview from thirty people, executives and consumers, then summarized into contents

The contents for using social media in businesses are ethics, explicit process of thinking and planning the use of Social Network, the marketing communication to maintain the customer base, and build relationships with consumer. The result from the interview shows that people behavior, and culture changed accordingly to the change of technology. Consequently, the marketing should focus and adapt to the change of technology, especially online social networking, in order to become successful. Understanding the change of people behavior and providing outstanding customer service is an essential practice in every businesses. Engaging new customers and retain customers are very important to all businesses. Consequently, SOdA PrintinG must improve its customer services. The lack of representative and technical support; The lack of detail in customer information, unable to meet higher demand of consumer. These customer service issues could cause an unsatisfied customer which resulted bad reputation and losing customer.

According to the research, educating small to medium business enterprises with the understanding of online social networking will help current market establish a new way to improve their business in the future. Yet, this practice should be a common practice for every other businesses.



Program of Entrepreneurship
Student's signature
Independent Study Advisor's signature

Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2012

กิตติกรรมประกาศ

การเรียนระดับปริญญาโทของผู้ศึกษาและงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยความช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่าย โดยเฉพาะความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของอาจารย์ ดร. สวรรยาธรรมอภิพล ซึ่งกรุณาให้เกียรติเป็นที่ปรึกษา แม้ว่าในตอนแรกผู้ศึกษายังมองไม่เห็นทิศทางในการศึกษามากนัก แต่อาจารย์ก็ช่วยสร้างแรงบันดาลใจ คอยกระตุ้นเตือนให้ผู้ศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่างๆ รู้จักการคิดวิเคราะห์ด้วยตนเอง และให้คำแนะนำต่างๆ รวมไปถึงให้ความห่วงใยและกำลังใจตลอดมา นับตั้งแต่วันแรกที่เริ่มหาหัวข้อจนกระทั่งการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสิ้น

อาจารย์อีกสองท่านที่ต้องกล่าวถึง ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และอาจารย์ ดร. เกริกฤทธิ์ อัมพะวัตต์ ซึ่งได้เสียสละเวลา เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำ เปิดมุมมองใหม่เกี่ยวกับการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการทำการศึกษาครั้งนี้ ทั้งยังให้ความกรุณาเป็นกรรมการสอบและให้ความช่วยเหลือจนกระทั่งการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ผ่านไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ คุณธวัชชัย สหัทธพาศน์ เจ้าของธุรกิจ SOdAPrintinG ที่คอยให้ความช่วยเหลืออันสำคัญ ทั้งสละเวลาส่วนตัวในการให้สัมภาษณ์ ให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์และขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

นอกจากนี้ยังต้องขอบคุณเพื่อนที่หวัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ New Investor Program 16, Junior MBA Chula 7 และพี่ๆ ที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่คอยให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กันมาโดยตลอด

ท้ายสุดของคำขอบคุณนี้ จะขาดไปไม่ได้ก็คือสมาชิกในครอบครัว โดยเฉพาะคุณพ่อและคุณแม่ ลูกขอกราบขอบพระคุณพ่อกับแม่ที่คอยผลักดันและเป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่ง ที่ทำให้ลูกมุ่งมั่นตลอดเวลาสองปีเต็มและประสบความสำเร็จได้ในวันนี้ หากขาดทุกท่านที่กล่าวมาในที่นี่ ผู้ศึกษาคงไม่สามารถประสบความสำเร็จมาถึงวันนี้ได้ ขอพระคุณมากค่ะ