

จุลสารสมาคมเพชรพลอยเงินทอง

# THE JEWELLER

ASSOCIATION'S NEWSLETTER 泰國金銀珠璇同業公會季刊

ประจำเดือนมกราคม - เมษายน 2564

January-April 2021



เลขที่ 42/1 ถนนเจริญกรุงซอย 2  
(พานุมารต) เขตพระนคร  
กรุงเทพฯ 10200

泰京拍那空石龍軍路第二巷  
(帕努目) 門牌四十二  
之一號

No.42/1 Thanon Charoen Krung  
Soi 2, (Panumart) Phanakorn  
Bangkok, Thailand

☎ 02-2214465, 02-2239651 📠 02-2222727 🌐 www.thaijeweller.org ✉ thaijeweller@gmail.com



💎 นายสุพัฒนพงษ์ พันธ์มีเชาว์  
รองนายกรัฐมนตรีกล่าวปาฐกถาพิเศษ  
การพลิกฟื้นเศรษฐกิจไทย

💎 泰國國務院副總理  
素帕塔納鵬.潘密操作  
恢復泰國經濟演講會

💎 Mr. Supattanapong Punmeechaow  
Deputy Prime Minister give a special  
speech on an economic turnaround  
in Thailand

## สารจากนายกสมาคม President's Message



สวัสดีครับท่านสมาชิกและท่านผู้อ่านทุกท่าน ในปี 2563 ที่ผ่านมามาจนถึงช่วงเดือนมกราคมของปี 2564 นี้เป็นช่วงเวลาที่เกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลให้การใช้ชีวิตของผู้คนทั่วโลกต้องเปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับเพชรพลอยเงินทองต่างได้รับผลกระทบอย่างหนัก แต่ช่วงต้นปีทั่วโลกเริ่มมีการฉีดวัคซีน เพื่อป้องกันโรคระบาดดังกล่าว ซึ่งเป็นสัญญาณที่ดีเหมือนแสงสว่างที่ปลายอุโมงค์ในปี 2564 นี้ การค้าขายเพชรพลอยเงินทองและเครื่องประดับต่างๆ น่าจะดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา ในช่วงเวลานี้ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ยังมีอยู่ภายในประเทศ กระทบจึงอยากขอให้ทุกท่านปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันโรคของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด เช่นการล้างมือบ่อยๆ การใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งที่ออกนอกบ้าน การเว้นระยะห่างของบุคคล และการหลีกเลี่ยงการเข้าชุมชน ซึ่งจะช่วยให้ทุกท่านปลอดภัยจากโรคดังกล่าว สุดท้ายนี้ ขออวยพรให้ทุกท่าน สุขภาพแข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และประสบแต่ความสุขความเจริญ คิดสิ่งใดสมความปรารถนาทุกประการ

นายธีรวัฒน์ กนกกุล  
นายกสมาคมเพชรพลอยเงินทอง

Good day to all. During the past year 2020, the pandemic covid-19 had caused much damage to all businesses worldwide, including our gems and jewelry industry in Thailand. The start of the vaccination process that will eventually be covered in every country is showing some lights at the end of the tunnel. Our Gold and Jewelry business will certainly return to normal later this year. In the meantime, I hope we all follow strictly the directions from the Health Ministry, by keeping social distance, wearing face masks, washing hands frequently, work from home, if possible, and stay safe.

May I wish you members good health, lots of happiness and plenty of success for all.

Theeravat Kanokkul  
President of The Jeweller Association

### 理事長致詞

各位會員與讀者:大家好!從去年初到今年1月份的新冠肺炎疫情蔓延擴散至今,已使到各地的民眾都受到病毒的困憂,日常生活不正常,金銀珠寶首飾界也受到很大的影响.不過今年初世界各地開始接種疫苗,使到人們有一點新的希望,在這2021年對於金銀珠寶首飾的生意會可能轉好起來.不過新冠病毒還存在泰國一些地區,我們還是要做好防護,嚴格依照衛生部對新冠病毒預防的方法,才能夠預防感染病毒.最後順祝各位身體健康,事業進步,萬事如意.謝謝!

鄭敦傑  
泰國金銀珠璇同業公會理事長

### กองบรรณาธิการ :

- |                                |                               |
|--------------------------------|-------------------------------|
| 1. นายยุทธศิลป์ เตชะราชกุล     | 7. นายอริชัย เจริญธรรมมานนท์  |
| 2. นายธีรวัฒน์ กนกกุล          | 8. นายชยุตม์ อัครสาร          |
| 3. นายสมชาย กุชงค์โสภากพันธ์ุ  | 9. นายบุญเลิศ สิริภัทรวงษ์    |
| 4. นายไพบุลย์ บงศ์สุวรรณ       | 10. น.ส.ดิสนีย์ ศิริพงษ์ปรีดา |
| 5. นายชัยเวทย์ ทริพย์มณีอนันต์ | 11. นายสมเกียรติ วีระวุฒิวงศ์ |
| 6. นายสันติ เอื้ออำนวยพร       |                               |

### 编辑委員會:

- 趙楚民 趙創榮 林漢成  
王鎮平 余銘標 鄭敦傑 林俊傑  
張其軍 馬永富 蘇汶勒 馬麗詩妮

และเครื่องประดับจันทบุรี”

th - 22<sup>nd</sup>  
CEMBER  
2020

Gems and Jewelry Center  
Jewelry Center  
Market, Srichan Road



สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ(GIT) จัดงานเทศกาลนานาชาติ

## “พลอยและเครื่องประดับจันทบุรี 2020”

The Gems and Jewelry Institute of Thailand (GIT) was held

## “The international Chanthaburi Gems and Jewelry Festival 2020”

泰國珠寶首飾研究院中心主辦2020年珠寶首飾國際展覽會

เมื่อวันที่ 18-22 ธันวาคม 2563 สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ(GIT)ร่วมกับจังหวัดจันทบุรี องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จัดงานเทศกาลนานาชาติ พลอยและเครื่องประดับจันทบุรี 2020 ภายใต้แนวคิดเปิดโลกอัญมณี วิถีเสน่ห์เมืองจันทน์ ณ ศูนย์ส่งเสริมอัญมณีและเครื่องประดับจันทบุรี , เคพี จิวเวลรี เซ็นเตอร์, OTOP lifestyle บริเวณตลาดพลอย ถนนศรีจันทร์ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ สร้างความเชื่อมั่นในการเลือกซื้ออัญมณีและเครื่องประดับ คุณสุเมธ ประสงค์พงษ์ชัย ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยฯ กล่าวว่าประสบความสำเร็จในการจัดงานโดยมีผู้เข้าชมงานกว่า 6,000 คน ในงานมีกิจกรรมจับคู่ธุรกิจ เน้นกลุ่มเป้าหมายในประเทศ ผู้ค้าผู้ขายในประเทศ และแพลตฟอร์มออนไลน์ที่เป็นช่องทางการจำหน่ายที่กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบันเป็นต้น

On 18-22 December 2020 The Gems and Jewelry Institute of Thailand (GIT) held “The international Chanthaburi Gems and Jewelry Festival 2020” as a result of cooperation with Chanthaburi province. Chanthaburi Gems and Jewelry Trades Association, The event was organized to promote the Thai Gems and Jewelry industry it reinforces the image of Chanthaburi as world’s gems and Jewelry manufacturing and trading. Mr. Sumed Prasongpongchai Director of GIT said that the five day event was successful with more than 6,000 people attending to purchase gems and jewelry in addition GIT organized a business matching event with VIP exporters and officials from online shopping and e-commerce platforms to join business negotiation.

2020年12月18-22日,泰國珠寶首飾研究院中心,聯同尖竹汶市政府與尖竹汶珠寶首飾商會,假尖竹汶珠寶首飾促進貿易市場,披肯珠寶首飾中心,是曾珠寶市場聯合舉辦「2020年珠寶首飾國際展覽會」主辦目的為了促進尖竹汶的珠寶首飾市場成為世界珠寶首飾中心.泰國珠寶首飾研究院院長坤素明.巴頌蓬猜稱這次的展覽會非常成功,前來參觀和購買者共6000多顧客,還有在綫平台的買賣活動也很受大家歡迎.



# หอการค้าไทย-จีนจัดประชุมสัมพันธมิตรหอการค้าไทย-จีนและสมาคมธุรกิจต่างๆ โดยได้เชิญ คุณสุพัฒนพงษ์ พันธ์มีเชาว์ รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน กล่าวปาฐกถาพิเศษ การพลิกฟื้นเศรษฐกิจไทย

หอการค้าไทย-จีน โดยคุณณรงค์ศักดิ์ พุทธพรหมงคล ประธานกรรมการหอการค้าไทย-จีน ได้จัดประชุมสัมพันธมิตรหอการค้าไทย-จีนและสมาคมธุรกิจต่างๆ (ซึ่งมีทั้งหมด 60 สมาคม รวมทั้งสมาคมเพชรพลอยเงินทอง) ครั้งที่ 221 เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2563 และครั้งที่ 222 เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2563 การประชุมครั้งที่ 221 นี้ได้รับเกียรติจากคุณสุพัฒนพงษ์ พันธ์มีเชาว์ รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน กล่าวปาฐกถาพิเศษ "การพลิกฟื้นเศรษฐกิจไทย" ซึ่งกล่าวถึงนโยบายภาครัฐที่ออกมาตรการฟื้นฟูธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากโรคระบาดโควิด-19 เช่นนโยบาย "เราเที่ยวด้วยกัน" "คนละครึ่ง" "ช้อปดีมีคืน" โครงการจ้างงานนักศึกษาใหม่ การผลักดันโครงการเขตเศรษฐกิจพิเศษ EEC โดยเร่งอนุมัติโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เตรียมรับมือกับการเปิดประเทศภายหลังที่วิกฤตโควิด-19 ได้ผ่านพ้นไป โดยอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายร่วมกันพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส แล้วข้ามผ่านช่วงเวลานี้ไปด้วยกัน ส่วนในการประชุมสัมพันธมิตรฯ ครั้งที่ 222 นั้นนายกสมาคมเพชรพลอยเงินทองคุณธีรวัฒน์ กนกกุล ได้รับเกียรติขึ้นกล่าวแนะนำเกี่ยวกับเครื่องประดับเพชรพลอยเงินทอง ซึ่งได้รับความสนใจจากผู้เข้าร่วมประชุมมากพอสมควร คณะกรรมการของสมาคมเพชรพลอยเงินทองหลายท่านได้เข้าร่วมการประชุมสัมพันธมิตรฯ ทั้ง 2 ครั้ง อาทิคุณ ธีรวัฒน์ กนกกุล คุณยุทธศิลป์ เตชะราชกุล คุณชัยเวทย์ ทรัพย์มณี อนันต์ คุณสมชาย กุขวงศ์โสภณพันธ์ และคุณธำรง พึ่งรักมี "คุณยุทธศิลป์ เตชะราชกุลได้รับเกียรติจากประธานหอการค้าไทยจีนขึ้นรับโล่แสดงความยินดีในโอกาสที่ได้เลื่อนตำแหน่งเป็นนายกิตติมศักดิ์ของสมาคมเพชรพลอยเงินทอง"





## 中華總商會暨各行業公會聯誼會特邀請國務院副總理素帕塔納鵬作「恢復泰國經濟」主題演講

泰國中華總商會暨各行業公會聯誼會第221次和第222次的聯誼聚餐會,於2020年10月19日與11月24日在中華總商會光華堂隆重舉行,第221次聯誼會,該會的林楚欽主席,執行主任李桂雄副主席主持聚餐聯誼會,並特邀請泰國國務院副總理謙能源部長素帕塔納鵬.潘密操閣下出席聯誼會,並在會上發表演講「恢復泰國經濟」演講會,金銀珠寶同業公會聯同各行業公會一共60家公會商會出席每次聯誼會,200多位領導首長代表參加,情況非常熱烈.第222次聯誼會,金銀珠寶同業公會理事長鄭敦傑以作東單位致詞,並作金銀珠寶首飾的介紹,受到出席的首長關注和詢問.



**The Thai-Chinese Chamber of Commerce had a meeting with the Federation of Thai-Chinese Chamber of Commerce and various Business Associations, inviting Mr.Supattanapong Punmeechaow, Deputy Prime Minister and Energy Ministry to give a special talk on an economic turnaround in Thailand.**

Mr. Narongsak Putapornmongkol, president of The Thai-Chinese Chamber of Commerce held the 221st Meeting with 60 various business associations, including The Jewellers Association on 19th October 2020 and the 222nd Meeting on 24th November 2020. Mr.Supattanapong Punmeechaow was honoured to be the guest speaker at the 221st Meeting to give a lecture on Thailand's Economic Turnaround. He talked about the government's policy to restore the economy impacted from Covid 19 outbreak, such as We travel together scheme, 50-50 co payment scheme, Good shopping returns scheme, new graduates hiring project, the infrastructure acceleration of ECC project,etc. All the measures were implemented to tackle the Covid19 under the public and private sectors corporation in order to turn the crisis into an opportunity. Mr.Theeravat Kanokkul, president of the Jewellers Association was honoured at the 222nd Meeting to introduce the Jeweller Association which attracted a lot of interest among the meeting.



# Gold Research Center

ศูนย์วิจัยทองคำ

## บทสรุปการวิจัย

ดัชนีความเชื่อมั่นราคาทองคำประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564 ปรับลดลงเมื่อเทียบกับเดือน มกราคม 2564 ที่ผ่านมา จากระดับ 63.43 จุด มาอยู่ที่ระดับ 60.21 จุด ลดลง 3.22 จุด หรือคิดเป็น 5.07% โดยปัจจัยที่ทำให้ดัชนีฯ ปรับลดลงมาหลังจากมีการฉีดวัคซีนป้องกัน COVID-19 ทั่วโลก แรงขายทองคำจากธนาคารกลางของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก นโยบายทางเศรษฐกิจของ ประธานาธิบดีสหรัฐฯ และรายงานตัวเลขทางเศรษฐกิจของสหรัฐฯ ปรับตัวดีขึ้น

คาดการณ์ความต้องการซื้อทองคำในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ 2564 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 ตัวอย่าง พบว่า 44% ไม่แน่ใจว่าจะซื้อทองคำหรือไม่ ขณะที่ 39% คาดว่าจะซื้อทองคำในช่วงเดือนนี้ และ 18% ยังไม่ซื้อทองคำในเดือน กุมภาพันธ์ 2564

สรุปกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการค้าทองคำรายใหญ่และผู้ประกอบการนายหน้าซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าที่เกี่ยวข้องกับราคาทองคำจำนวน 13 ตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่เชื่อว่าราคาทองคำในเดือน กุมภาพันธ์ 2564 จะลดลง มีจำนวน 6 ราย และคาดว่าจะเพิ่มขึ้น มีจำนวน 4 ราย ส่วนที่คาดว่าจะใกล้เคียงกับราคาทองคำในเดือน มกราคม 2564 มีจำนวน 3 ราย

สำหรับการคาดการณ์ราคาทองคำในเดือน กุมภาพันธ์ 2564 ของผู้ประกอบการค้าทองคำรายใหญ่มีมุมมอง ดังนี้ Gold Spot ให้กรอบเฉลี่ยบริเวณ 1,760 – 1,909 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อออนซ์ ด้านราคาทองคำแท่งในประเทศความบริสุทธิ์ 96.5% ให้กรอบเฉลี่ยบริเวณ 25,400 – 26,900 บาทต่อน้ำหนัก 1 บาททองคำ และด้านค่าเงินบาท ให้กรอบเฉลี่ยบริเวณ 29.59 – 30.32 บาท ต่อ 1 ดอลลาร์สหรัฐฯ

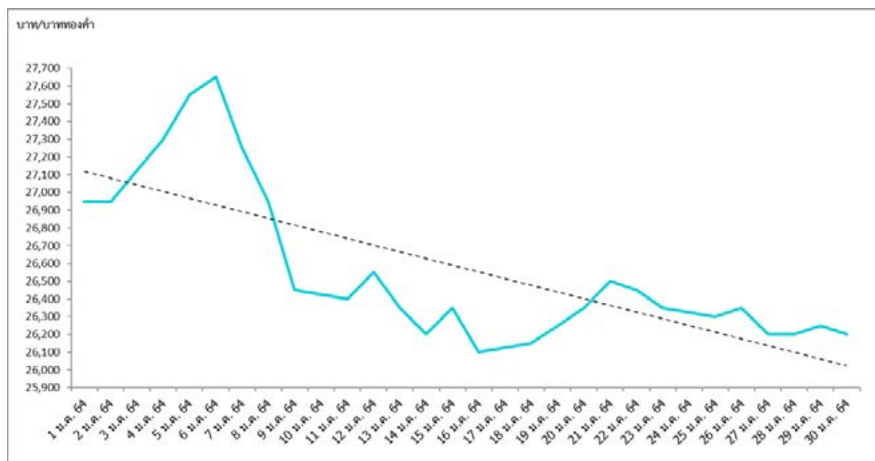
การลงทุนทองคำในเดือน กุมภาพันธ์ 2564 ผู้ค้าทองคำรายใหญ่แนะนำ หากราคาทองคำปรับตัวขึ้นและสามารถผ่าน แนวต้านที่บริเวณ 1,896 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อออนซ์ ได้ คาดว่าในระยะกลางจะยังคงเป็นบวก โดยมีโอกาสขึ้นไปทดสอบแนวต้านถัดไปที่บริเวณ 1,933 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อออนซ์ แต่หากไม่สามารถยืนอยู่เหนือระดับแนวต้านดังกล่าวได้ นักลงทุนยังคงต้องระมัดระวังแรงขาย โดยมีแนวรับสำคัญที่บริเวณ 1,765 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อออนซ์

## สรุปราคาทองคำประจำเดือน มกราคม 2564

### ราคาทองคำในประเทศ

ราคาทองคำแท่งในประเทศความบริสุทธิ์ 96.5% เมื่อเดือน มกราคม 2564 อ้างอิงจากราคาทองคำที่ประกาศโดยสมาคมค้าทองคำ เคลื่อนไหวต่ำสุด บาทละ 26,050 บาท ต่อน้ำหนัก 1 บาททองคำ และ เคลื่อนไหวสูงสุด บาทละ 27,650 บาท ต่อน้ำหนัก 1 บาททองคำ ส่วนต่างราคาสูงสุด-ต่ำสุดอยู่ที่ 1,600 บาท หรือคิดเป็น 5.79% โดยราคาปิด ณ สิ้นเดือน มกราคม อยู่ที่บาทละ 26,200 บาท ต่อน้ำหนัก 1 บาททองคำ

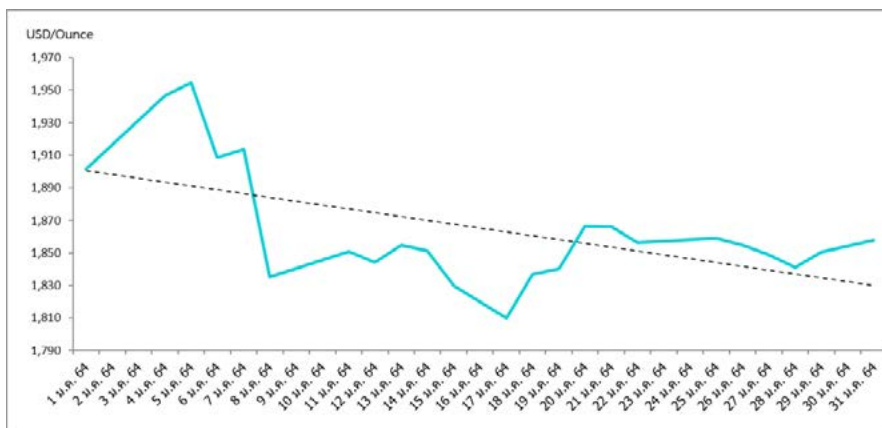
ภาพกราฟราคาทองคำในประเทศเดือน มกราคม 2564 ตามประกาศสมาคมค้าทองคำ



### ราคาทองคำตลาดโลก (Gold Spot)

ราคาทองคำตลาดโลกในเดือน มกราคม 2564 ซึ่งเคลื่อนไหวต่ำสุด 1,800.80 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อทรอยออนซ์ และ เคลื่อนไหวสูงสุด 1,962.50 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อทรอยออนซ์ ส่วนต่างราคาสูงสุด-ต่ำสุดอยู่ที่ 161.70 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อทรอยออนซ์ หรือคิดเป็น 8.24% โดยราคาปิด ณ สิ้นเดือน มกราคม อยู่ที่ 1,857.95 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อทรอยออนซ์ ขณะที่กองทุน SPDR ถือครองทองคำลดลง 10.61 ตัน เมื่อเทียบกับสิ้นเดือน ธันวาคม 2563 จากระดับ 1,170.74 ตัน มาที่ระดับ 1,160.13 ตัน ณ วันที่ 29 มกราคม 2564

ภาพกราฟราคาทองคำในตลาดโลกเดือน มกราคม 2564



\*\*บทความและภาพถ่ายจาก ศูนย์วิจัยทองคำประจำเดือนธันวาคม 2563

# เคล็ดลับในการสร้างธุรกิจ

## เครื่องประดับออนไลน์ให้ประสบความสำเร็จ

ปัจจุบันการทำตลาดในโลกดิจิทัลเป็นช่องทางใหม่ที่ธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับจำเป็นต้องปรับตัวก้าวให้ทันกระแสอีคอมเมิร์ซ ซึ่งธุรกิจเครื่องประดับจำนวนมากไม่น้อยก็ทำการตลาดออนไลน์ควบคู่กับออฟไลน์อยู่แล้ว แต่เชื่อว่าทุกธุรกิจจะประสบความสำเร็จในการค้าออนไลน์ ฉะนั้นการจะปรับธุรกิจไปสู่การทำตลาดเครื่องประดับออนไลน์นั้น ต้องใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อสร้างธุรกิจให้ประสบความสำเร็จท่ามกลางคู่แข่งในตลาดที่เพิ่มขึ้น โดยมีเคล็ดลับ 6 ข้อ ดังนี้

1. **สินค้าต้องมีคุณภาพ** กฎเหล็กในการรักษาความสำเร็จในธุรกิจเครื่องประดับออนไลน์คือการมีสต็อกสินค้าที่มีคุณภาพ การลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพจะทำให้ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า
2. **กลยุทธ์ทางธุรกิจต้องชัดเจน** การทำธุรกิจออนไลน์นั้นมีหลากหลายวิธี หากแต่ไม่ควรใช้หลายๆ กลยุทธ์ไปพร้อมกัน ดังนั้นจึงต้องศึกษารูปแบบกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับธุรกิจของเรา
3. **เข้าใจตลาด** เครื่องประดับแต่ละรูปแบบไม่สามารถขายให้กับทุกคนได้ จึงควรกำหนดลูกค้าเป้าหมาย โดยพิจารณาจากดีไซน์เครื่องประดับของธุรกิจตนว่าเหมาะสมกับลูกค้า กลุ่มไหน และทำกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าเป้าหมาย
4. **สร้างเว็บไซต์ของธุรกิจ** การมีเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญ โดยเว็บไซต์จะต้องมีรูปแบบดีไซน์น่าสนใจ ใช้งานง่ายและดึงดูดผู้เยี่ยมชม ผู้ซื้อสามารถติดต่อและสั่งซื้อสินค้าได้สะดวก
5. **เพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ** ควรเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์เพื่อการมองเห็นบนแพลตฟอร์มการค้นหาต่างๆ โดยการทำ SEO (Search Engine Optimization) และ SEM (Search Engine Marketing) ซึ่งเป็นสองกลยุทธ์ที่จะช่วยให้เว็บไซต์ติดอันดับสูงในการค้นหาและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายตรงตามที่วางไว้ รวมทั้งยังช่วยทำให้เว็บไซต์น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น



ที่มา : <https://seo-web.aun-thai.co.th/what-is-sem/seo/>

6. **ใช้สื่อโซเชียลมีเดียที่เหมาะสม** ควรทำการตลาดโดยใช้สื่อโซเชียลมีเดียหลากหลายช่องทาง โดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ ให้สอดคล้องกับแพลตฟอร์มนั้นๆ เช่น การโพสต์ข้อความ รูปภาพ วิดีโอ ที่มีเนื้อหาที่น่าสนใจและกระตุ้นการตัดสินใจซื้อของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งปัจจุบันถือเป็นช่องทางหลักของการทำการตลาดออนไลน์ที่ใช้งบประมาณไม่สูงนักในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าในวงกว้าง

การทำตลาดแบบออนไลน์ไม่เพียงแต่จะช่วยให้ธุรกิจสามารถทำการโปรโมทสินค้าและเป็นช่องทางซื้อขายสินค้าในโลกยุคดิจิทัลได้เท่านั้น แต่ยังสามารถให้บริการลูกค้าก่อนและหลังการขายผ่านทางออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าการดูแลและเอาใจใส่เป็นอย่างดี การใช้โซเชียลมีเดียยังช่วยให้แบรนด์ได้รับการตอบรับเชิงบวกและเชิงลบจากลูกค้าได้โดยตรงเพื่อนำข้อคิดเห็นไปปรับปรุงรูปแบบสินค้าและบริการต่างๆ ให้ตรงใจลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น