

Online Marketing

โดย

ผศ.สุพล พรหมมาพันธุ์

ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ลงตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์บิสิเนสไทย (BusinessThai) ฉบับที่ 227 วันที่ 16-22 มกราคม พ.ศ.2549 หน้า 21

ด้วยยุคปัจจุบันเป็นยุคของสารสนเทศ (Information Age) เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้น โดยเฉพาะด้านธุรกิจ ซึ่งมีการแข่งขันกันสูง จึงพยายามแสวงหากลยุทธ์ข้อได้เปรียบต่างๆ เข้ามาช่วย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เทคโนโลยีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายมากที่สุด คือเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต แม้ในเรื่องของการตลาดก็มีการนำเอาอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ เรียกว่า การทำการตลาดแบบออนไลน์ (Online Marketing) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปฏิสัมพันธ์ทางการตลาด (interactive Marketing) หมายถึง การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้งานได้ และได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็ว หรือในลักษณะแบบทันทีทันใด กล่าวโดยง่ายก็คือ การสร้างเว็บไซต์ขึ้นมาเพื่อทำการตลาดนั่นเอง ในการทำการตลาดแบบออนไลน์นั้น มีหลักเกณฑ์ที่นิยมใช้กันมากที่สุด ดังต่อไปนี้ คือ

▪ โปรแกรมค้นหา และสารบบ (Search engines and Directories)

การสืบค้นข้อมูลด้วยโปรแกรมการค้นหาเป็นเรื่องที่นิยมกันมาก เนื่องจากสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เพราะมีการจัดหมวดหมู่หรือสารบบเอาไว้อย่างเป็นระเบียบ เช่น หมวดธุรกิจ คอมพิวเตอร์ สุขภาพ กีฬา สมุนไพร เป็นต้น ผู้ใช้ในปัจจุบันนิยมสืบค้นหาข้อมูลบนโปรแกรมการค้นหากันอย่างมาก โดยเฉพาะเว็บไซต์ยอดนิยมอย่าง www.google.com ซึ่งมีเว็บไซต์ที่เชื่อมโยงมากกว่า 3 พันล้าน ดังนั้น หากผู้ประกอบการธุรกิจ รู้จักเทคนิคนี้ โดยสามารถพิมพ์คำที่ค้นหาที่เกี่ยวกับสินค้าของเว็บไซต์ลงไปในเว็บไซต์ของโปรแกรมการค้นหา ย่อมทำให้ผู้ค้นหาสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โปรแกรมค้นหาที่นิยม นอกเหนือจาก google.com แล้วก็ยังมี overture.com, inktomi.com, looksmart.com, findwhat.com, yahoo.com, altavista.com เป็นต้น

▪ การทำการตลาดแบบแนวรุกกับดึงดูด (Push Versus Pull Marketing)

การทำการตลาดลักษณะนี้ ได้แก่ การโฆษณาไปตาม E-Mail Address ของลูกค้า เพื่อขายสินค้า มีการลดแลกแจกแถมมากมาย มีคูปองส่วนลด ซึ่งเป็นการเข้าถึงลูกค้าได้เป็นการส่วนตัว การโฆษณาดึงดูดลูกค้า ผ่านทาง E-Mail และอินเทอร์เน็ตนี้ มีตัวอย่างมากมาย เช่น การโฆษณาของการทำงานที่บ้าน (Work at home) หรือการโฆษณาขายโทรศัพท์มือถือ แม้กระทั่งขายเครื่องคอมพิวเตอร์มือสอง เป็นต้น

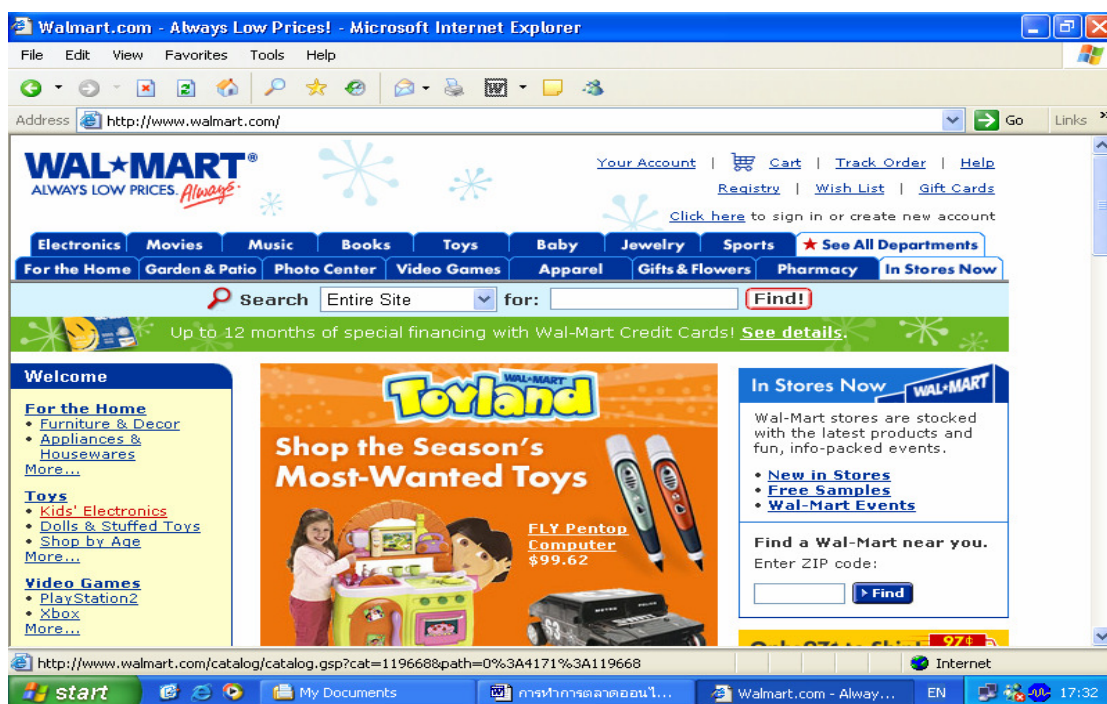
▪ สร้างหุ้นส่วนการเชื่อมโยง (Link Partnership Building)

การเชื่อมโยงนั้นเป็นประโยชน์อย่างมากในการทำธุรกิจ เนื่องจากในระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ปัจจุบัน มีสินค้าขายอยู่หลากหลายชนิด เช่น หากเราต้องการจะขายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) เราต้องเอาเว็บไซต์ของเราไปเชื่อมโยงกับเว็บไซต์ OTOP ของรัฐบาล ซึ่ง พ.ต.ท.ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้มีนโยบายให้พัฒนาเว็บไซต์นี้ขึ้นโดยใช้ชื่อว่า www.ThaiTambon.com เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจำหน่ายสินค้า

OTOP ประโยชน์ที่ได้รับจากการสร้างหุ้นส่วนการเชื่อมโยงคือ (1). ทำให้ลูกค้าเข้าถึงเป้าหมายบนเว็บไซต์ของเรามากขึ้น (2). ทำให้อัตราการเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของเราสูงขึ้น และ (3) ช่วยเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ

▪ กลุ่มข่าว และสภา (Newsgroups and Forums)

กลวิธีนี้เป็นกลยุทธ์ที่ฉลาดมากเพื่อการติดต่อสื่อสารธุรกิจ เนื่องจากลูกค้าเขาจะมีสภาพแวดล้อมภายในของพวกเขาซึ่งอยู่ในระดับเดียวกัน เขาจะแนะนำพูดคุยสนทนาในเรื่องที่สภาหรือกลุ่มของพวกเขาสนใจ เช่น กลุ่มคนที่ชื่นชอบหรือค้าขายเครื่องประดับ อัญมณีเขาจะมีชมรมของพวกเขาอย่างเว็บ www.pixiart.com ถ้าหากสินค้าของคุณเข้าไปอยู่ในกลุ่มเหล่านี้ได้ พวกเขาก็จะช่วยโฆษณาเว็บไซต์ได้อย่างดีทีเดียว



ตัวอย่างเว็บไซต์ของวอลมาร์ท ซึ่งทำธุรกิจขายปลีกแบบออนไลน์ มีการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต (www.walmart.com)

▪ การตลาดแบบโปรแกรมตัวแทน (Affiliate Program)

การตลาดลักษณะนี้ หมายถึงผู้ที่ต้องการหารายได้พิเศษสร้างเว็บไซต์ของตนขึ้นมา และสมัครเป็นสมาชิกของเว็บไซต์ที่ให้สมัครเป็นตัวแทนได้ เช่น เว็บไซต์ของวอลมาร์ท www.walmart.com สินค้าของวอลมาร์ทมีหลายประเภท ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์, เครื่องใช้ภายในบ้าน, เครื่องประดับ, ของเล่นเด็ก เป็นต้น และทำการขายสินค้าให้วอลมาร์ท โดยเอาแถบประกาศ (Banner) ของวอลมาร์ทไปติดไว้ที่เว็บไซต์ของตนเอง เมื่อมีลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ ทางวอลมาร์ทจะให้ค่านายหน้าหรือตัวแทนขาย มีตั้งแต่ 5 % - 12 % สุดแล้วแต่ข้อเสนอของเว็บไซต์นั้นๆ ธุรกิจลักษณะเช่นนี้ มีทำกันมากทั้ง amazon.com และ disney.com

▪ การทำการตลาดแบบบอกต่อ (Viral Marketing)

เป็นกลยุทธ์ในลักษณะให้กลุ่มของลูกค้า ช่วยทำการตลาดแทนเรา โดยพวกเขาจะบอกต่อกับเพื่อนที่อยู่ในสายสัมพันธ์อันเดียวกัน วิธีนี้จะทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการของเราขยายวงกว้างออกไปมากขึ้น การตลาดในลักษณะนี้ก็คือเป็นการบอกต่อกันในลักษณะปากต่อปากนั่นเอง ซึ่งในระบบออนไลน์จะมีกลุ่มคนที่

เข้ามาแสดงความคิดเห็นร่วมกันอยู่เป็นจำนวนมาก หากมองในแง่ของธุรกิจแล้วการทำการตลาดแบบบอกต่อช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์และการบริการได้ดียิ่ง

■ **การโฆษณาแบบแถบประกาศ (Banner Advertising)**

การตลาดลักษณะนี้ นับเป็นวิธีเก่าแก่ที่สุดที่มีการใช้กันมานานบนระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ หากมองย้อนกลับไปถึงปี ค.ศ.1994 การโฆษณาแบบแถบประกาศสร้างประโยชน์ให้กับธุรกิจมาก คือ (1) ช่วยสนับสนุนให้ยี่ห้อเป็นที่รู้จัก (2) ช่วยเสริมยี่ห้อให้คนจำได้ และ (3) กระตุ้นสิ่งใหม่ๆ หรือช่วยให้คนเข้าไปเยี่ยมชมเว็บไซต์มากขึ้น (www.scottish-enterprise.com)

ความก้าวหน้า ในการทำการตลาดออนไลน์โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการตลาดเหล่านี้ นับว่าเป็นกลยุทธ์ในต่างประเทศนิยมทำกันมาก โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา และมีเม็ดเงินจำนวนมหาศาลที่หมุนเวียนอยู่ในธุรกิจลักษณะนี้ เพียงแต่ว่าต้องมีกฎหมายด้านอินเทอร์เน็ตและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ออกมารองรับการทำธุรกรรมเหล่านี้อย่างครอบคลุมทั่วถึง.

