

การตลาดออนไลน์...ไม่ยากอย่างที่คิด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพล พรหมมาพันธุ์

คณะสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ลงตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ข่าวสด ราชวัน ฉบับที่ 68,15 ฉบับวันจันทร์ที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ.2552 หน้า 9

ในยุควิกฤติเศรษฐกิจปัจจุบัน นักธุรกิจเป็นจำนวนมากต่างแสวงหาวิธีการใหม่ๆ มาช่วยทำการตลาด เพื่อประหยัดงบประมาณ ลดต้นทุนการผลิต หาช่องทางการตลาดใหม่ และเพื่อเพิ่มปริมาณยอดขายสินค้าให้ได้มากที่สุด และนวัตกรรมเครื่องมือที่สามารถตอบโจทย์นี้ได้เป็นอย่างดีที่สุด คือ **การตลาดออนไลน์ (Online Marketing)** หมายถึง **การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ตมาช่วยทำการตลาด โดยการสร้างเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)** ขึ้นมานั่นเอง ในการทำการตลาดแบบออนไลน์นั้นไม่ยากอย่างที่คิด เพราะมีเครื่องมือพัฒนาหลากหลายรูปแบบให้เลือกไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ หรือบล็อก มีค่าใช้จ่ายไม่แพง หรืออาจไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเลย หากสามารถพัฒนาด้วยตนเองได้ เช่น การสร้างเว็บหรือบล็อกใน blogger.com หรือสร้างใน weloveshopping.com นอกจากนี้ ต้องมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า พยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและมีความสุขมากที่สุด จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี พ.ศ. 2551 พบว่ามีมูลค่าธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยปี 2550 สูง 427,460 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นธุรกรรมในกลุ่ม B2C (business-to-consumer) 14.8% หรือประมาณ 68,500 ล้านบาท ในจำนวนนี้เป็นการขายไปตลาดต่างประเทศ 24.7% ซึ่งคาดว่ามูลค่าของธุรกรรมในกลุ่มธุรกิจ B2C จะเติบโตขึ้น 20-30% หรือคิดเป็นจำนวนเงินมูลค่า 82,000 ล้านบาท ในขณะที่ยอดการส่งออกสินค้าผ่านออนไลน์จะเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 10% ส่วนในปีนี้อาจคาดว่ามูลค่าตลาดรวมจะเพิ่มเป็นหลักแสนล้านบาทอย่างแน่นอน สำหรับร้านค้าผู้ประกอบการที่จดทะเบียนพาณิชย์กับกระทรวงพาณิชย์ ณ เดือนพฤษภาคม 2552 มี 4,710 ราย คิดเป็นจำนวน 5,928 เว็บไซต์ (www.chiangrai-trade.com) สำหรับแนวทางที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการทำตลาดออนไลน์ คือ

- **การปรับแต่งการค้นหาบนเว็บไซต์ (Search Engine Optimization : SEO)** เป็นลักษณะการปรับแต่งเว็บไซต์ด้วยเทคนิคต่างๆ เช่น เทคนิคของการใช้คำสำคัญ (Keyword) ที่ต้องการค้นหา ซึ่งปัจจุบันมีโปรแกรมตรวจวัดคำที่มีผู้นิยมค้นหามากที่สุด และนำคำที่ได้เหล่านั้นมาเป็น Keyword เช่น คำว่า ตลาด, เกม, ออนไลน์, ที่พัก เป็นต้น เมื่อมีคนพิมพ์คำค้นหาเหล่านี้บนเว็บเสิร์ชเอนจิน จะปรากฏลิงค์ของเว็บไซต์เรา เพื่อให้ติดอันดับต้นๆ ของเว็บประเภทเสิร์ชเอนจินอย่าง google.com ซึ่งเป็นเว็บเพจที่มีเชื่อมโยงมากกว่า 3 พันล้านแล้วก็มีอื่นๆ อีก เช่น yahoo.com, overture, inktomi, looksmart, findwhat, altavista เป็นต้น นอกจากนี้ อาจใช้วิธีการปรับแต่งหน้าเว็บไซต์ให้มีขนาดเล็กลงโดยการใช้ Meta Tag คำว่า Mata Tag เป็นส่วนหนึ่งของ HTML Code หากเว็บไซต์ของเรามีส่วนประกอบของ Mata Tag อยู่ จะสามารถดูได้จากการเปิดเข้าไปดูใน Source Code ซึ่ง Meta Tag จะประกอบไปด้วยคำสำคัญที่ต้องการค้นหา และเนื้อหาโดยย่อของเว็บไซต์

- **การทำตลาดแบบแนวรุกกับดึงดู (Push Versus Pull Marketing)** การทำการตลาดลักษณะนี้ ได้แก่ การโฆษณาไปตาม E-Mail Address ของลูกค้า เพื่อขายสินค้า มีการลดแลกแจกแถมมากมาย มีคูปองส่วนลด ซึ่งเป็นการเข้าถึงลูกค้าได้เป็นการส่วนตัว การโฆษณาดึงดูดลูกค้า ผ่านทาง E-Mail และ

อินเทอร์เน็ตนี้ มีตัวอย่างมากมาย เช่น การโฆษณาของการทำงานที่บ้าน (Work at home), การขายยา, สินเชื่อ บัตรเครดิต, ประกันภัยรถยนต์, อาหารเสริมเพื่อสุขภาพ หรือการโฆษณาขายโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

- **กลุ่มข่าว และสภา (Newsgroups and Forums)** กลวิธีนี้นับเป็นกลยุทธ์ที่ฉลาดมากเพื่อการติดต่อสื่อสารธุรกิจ เนื่องจากลูกค้าเขาจะมีสภาพแวดล้อมภายในของพวกเขาซึ่งอยู่ในระดับเดียวกัน เขาจะแนะนำพูดคุยสนทนาในเรื่องที่สภาหรือกลุ่มของพวกเขาสนใจ หรือบางครั้งอาจเรียกว่า **การทำการตลาดแบบบอกต่อ (Viral Marketing)** เป็นกลยุทธ์ให้ลูกค้าทำการตลาดแทนเรา เช่น กลุ่มคนที่ชื่นชอบหรือค้าขายเครื่องประดับ อัลบั้มนี้เขาจะมีชมรมของพวกเขาอย่างเว็บ www.pixiart.com, www.webmedia-solutions.com ถ้าหากสินค้าของคุณเข้าไปอยู่ในกลุ่มเหล่านี้ได้ พวกเขาจะช่วยโฆษณาเว็บไซต์ได้อย่างดีทีเดียว



- **การตลาดแบบโปรแกรมตัวแทน (Affiliate Program)** การตลาดลักษณะนี้ หมายถึงผู้ที่ต้องการหารายได้พิเศษสร้างเว็บไซต์ของตนเอง และสมัครเป็นสมาชิกของเว็บไซต์ที่ให้สมัครเป็นตัวแทนได้ เช่น เว็บไซต์ของวอลมาร์ท www.walmart.com สินค้าของวอลมาร์ทมีหลายประเภท ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์, เครื่องใช้ภายในบ้าน, เครื่องประดับ, ของเล่นเด็ก เป็นต้น และทำการขายสินค้าให้วอลมาร์ทโดยเอาแถบประกาศ (Banner) ของวอลมาร์ทไปติดไว้ที่เว็บไซต์ของตนเอง เมื่อมีลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ ทางวอลมาร์ทจะให้ค่านายหน้าหรือตัวแทนขาย มีตั้งแต่ 5 % -12 % สุดแล้วแต่ข้อเสนอของเว็บไซต์นั้นๆ ธุรกิจลักษณะเช่นนี้ มีทำกันมากทั้ง amazon.com และ disney.com

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

ความก้าวหน้า ในการทำตลาดออนไลน์โดยใช้เครื่องมือคือซอฟต์แวร์สำหรับพัฒนางานบนอินเทอร์เน็ต เข้ามาช่วยสนับสนุนการตลาดเหล่านี้ นับว่าเป็นกลยุทธ์ในต่างประเทศนิยมทำกันมาก โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา มีเม็ดเงินจำนวนมหาศาลที่หมุนเวียนอยู่ในธุรกิจลักษณะนี้ เป็นการช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของชาติ และต้องมีกฎหมายด้านอินเทอร์เน็ตและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ออกมารองรับการทำธุรกรรมเหล่านี้อย่างครอบคลุมทั่วถึง และจะเห็นได้ว่าการทำการตลาดออนไลน์นี้ไม่ยากอย่างที่คิด.

