

e-Mail Marketing

ผศ.สุพล พรหมมาพันธุ์

ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

(ลงตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ไทย รายสัปดาห์ ฉบับวันที่ 21-27 พฤษภาคม พ.ศ.2550 หน้า 9)

กลยุทธ์การทำตลาดในยุค Cyber ที่นิยมมากที่สุดได้แก่ e-Mail Marketing หมายถึง **การโฆษณาผลิตภัณฑ์สินค้า และการบริการผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์** ส่วนใหญ่การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ติดต่อสื่อสารกันนั้น มุ่งประโยชน์ทางการค้าเป็นหลัก โดยจะส่งไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีศักยภาพในการซื้อสินค้าและการบริการ และมีวัตถุประสงค์ คือ : เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเก่า และลูกค้าปัจจุบันที่ใช้บริการสินค้าของตนอยู่อย่างเสมอต้นเสมอปลาย และเป็นการต่อยอดตราสัญลักษณ์ (Brand) ของธุรกิจให้มากยิ่งขึ้น, เพื่อให้ได้ลูกค้ารายใหม่ๆ เข้ามา และเป็นการทำให้ลูกค้าเก่าเกิดความเชื่อถือในสินค้า และสามารถตัดสินใจซื้อสินค้าได้ในทันที, เพื่อเป็นการโฆษณาสินค้าและบริการไปยังลูกค้าของตน และบริษัทเป้าหมายอื่นๆ, จดหมายที่ส่งไปทางอินเทอร์เน็ตนั้น สามารถปรากฏอยู่ให้อ่านได้เสมอ ตราบใดที่ยังไม่มีการลบทิ้ง สำหรับแนวทางในการทำตลาดผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ พอประมวลได้ดังนี้ คือ

(1). **การทำตลาดและการโฆษณาขายสินค้า (Marketing and Advertising)** การทำตลาดลักษณะนี้จะเห็นได้มากที่สุด คือการโฆษณาขายสินค้ามีหลากหลายชนิดผ่านมาทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีตั้งแต่ขาย Note Book Computer, โทรศัพท์มือถือ, สินค้าบัตรเครดิต, เครื่องสำอาง, โสมเกาหลีดั่งกัญฉับ, ยาไวอะกร้า, การทำดีท็อก, ขายบ้านที่ดิน, รถยนต์, การทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต (Work at home), การเรียนทางไกลผ่านระบบออนไลน์ หรือแม้กระทั่งการรับซื้อของเก่า เป็นต้น กลยุทธ์วิธีหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ คือ การให้เป็นผู้แทน (Affiliate) ซึ่งผู้แทนจะได้ค่านายหน้าจากการขายสินค้า ส่วนการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ ส่วนใหญ่เป็นเว็บไซต์ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาใหม่ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจ SMEs, สินค้า OTOP หรือธุรกิจอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อต้องการให้เว็บไซต์ของตนเป็นที่รู้จัก วิธีนี้ค่อนข้างได้ผล เพราะผู้ที่ได้รับจดหมาย สามารถคลิกเข้าไปเปิดดูเว็บไซต์ได้ทันที



SamJohnson@scsite.com

Source : (Gary B. Shelly : 2005 : 93)

(2). **การใช้โปรแกรมสืบค้นหาข้อมูล (Search Engine Optimization)** หมายถึง การใช้โปรแกรมสืบค้นหาข้อมูลเข้ามาช่วยในการทำตลาด เมื่อพัฒนาเว็บไซต์ขึ้นมาแล้ว ก็ใช้วิธีพิมพ์คำหลักที่เกี่ยวข้องกับสินค้าของตนลงไปในเว็บไซต์ Search Engine เช่น Google, Yahoo, MSN, Altavista เป็นต้น เพื่อให้คำที่เกี่ยวข้อง

กับหมวดสินค้าของตนไปปรากฏอยู่บนหน้าแรกของตารางการค้นหา (List Hit) ตัวอย่างคำที่พิมพ์ลงไป เช่น Thai Silk, Thai Handycraft, Bangkok Handycraft, Thai Handmade, OTOP 5 Star, Thailand SMEs เป็นต้น มีรายงานว่า มีผู้ใช้งานอยู่บนอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ยอดนิยมเหล่านี้กว่า 800 ล้านคน ใน 225 ประเทศทั่วโลก และมี e-Mail มากกว่า 10 ล้าน e-Mail Address (<http://www.siambizdata.com>)

(3). **การขายสารสนเทศ (Sale Information)** มีสารสนเทศหลายประเภทที่มีผู้ต้องการซื้อ เพื่อประโยชน์ในการทำธุรกิจ คือสารสนเทศสำหรับประมวลผลรายการธุรกิจ (Transaction Processing System), สารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) และสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร (Decision Support System) บริษัทแรกในสหรัฐอเมริกาที่ทำการขายสารสนเทศ คือ Sarah Morris Enterprise สำหรับสารสนเทศที่นิยมขายกันมากอีกชนิดหนึ่งคือ**การขายอีเมล (Sale e-Mail)** หมายถึง การรวบรวมเอา e-Mail Address ของลูกค้าที่มีการลงทะเบียนไว้ตามเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อขอรับ e-Mail Address ฟรีบ้าง, เพื่อรับจดหมายข่าว หรือเพื่อซื้อสินค้า เช่น ตามเว็บไซต์ yahoo.com, hotmail.com เป็นต้น และนำมาเสนอขายให้กับผู้ที่สนใจ ตัวอย่างที่มีการนำเอาอีเมลมาเสนอขายเช่น e-Mail Address ของลูกค้าจำนวน 6 ล้าน e-Mail Address ราคา 139 บาท (รวมราคาส่ง) ซึ่งใน Package นี้ จะประกอบด้วย (1) โปรแกรมส่งเมล, (2) โปรแกรมดูเมล, (3) โปรแกรมกรองอีเมลคุณภาพสูง, (4) โปรแกรม Freeware ต่างๆ (ออกใบเสร็จรับเงินอัตโนมัติ, คำนวณเงินกู้, ส่งรูปภาพเป็น VCD, DVD), และ (5) รายชื่ออีเมลเรียงกลุ่มตามตัวอักษร (<http://us.f389.yahoo.com>) ส่วนเว็บไซต์ของต่างประเทศมีจำนวนมากได้แก่ <http://www.downlinemall.com>, www.101-website-traffic.com, www.searchengineblaster.com

สำหรับประโยชน์ของการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คือ (1). เมื่อเปรียบเทียบกับสื่อชนิดอื่นอย่างเช่น การโฆษณาทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การส่งทางไปรษณีย์ หรือการจัดพิมพ์ทำเป็นจดหมายข่าว เป็นต้น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีค่าใช้จ่ายถูกกว่ามาก, (2). จากการทดสอบมาก่อนหน้านี้แล้ว ปรากฏว่าการตลาดผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นอันดับ 2 รองจาก การตลาดทางออนไลน์ ซึ่งเป็นอันดับ 1, (3). การส่งโฆษณาไปทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ได้ข้อมูลหรือสารสนเทศอย่างรวดเร็ว โดยใช้เวลาในการส่งเพียง 2-3 วินาที หรือเพียง 1 นาทีเท่านั้น, (4). สามารถติดตามดูได้ง่าย เพราะข้อความที่ส่งไป อาจสังเกตได้จาก การสะท้อนส่งกลับคืนมา, การสมัครเป็นสมาชิก, การยกเลิกการเป็นสมาชิก, การเปิดอ่าน, การคลิกเข้ามาชม เป็นต้น ทำให้ทราบความเคลื่อนไหวของลูกค้า และด้วยการมีเครื่องมือวัดความเคลื่อนไหวเหล่านี้ ว่าเป็นไปในทางลบหรือในทางบวก สามารถนำไปเป็นประโยชน์ในการทำตลาด และขายสินค้าได้, (5). การส่งโฆษณาทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำให้ส่งโฆษณาไปได้เป็นจำนวนมาก

ข้อเสีย มีจดหมายซึ่งมีข้อความไร้สาระ หรือเมลขยะ (Spamming) และจดหมายที่ไม่ได้รับการเชิญเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เพราะบางบริษัทที่ส่งจดหมายไปยังลูกค้าของตนนั้น ไม่ได้คำนึงถึงความจุของกล่องรับจดหมาย (Mailbox) ของลูกค้าแต่ละคนว่าเป็นเช่นไร ตลอดจนไม่ได้คำนึงว่า ลูกค้าจะเกิดความรำคาญอย่างไร นักการตลาดต่างชาติบางคน ใช้วิธีส่งจดหมายไปทำการตลาด ก่อนวันเกิดเหตุการณ์จริง 1-5 วัน เพื่อหลีกเลี่ยงการทำผิดกฎหมาย เพราะวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของ Arpanet ไม่นอนุญาตให้นำจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้เพื่อทำประโยชน์ทางการค้า นอกจากนี้ยังมีนโยบายทางกฎหมายควบคุมการทำตลาดตรง (Direct Marketing) ของสหรัฐอเมริกา ที่เรียกว่า The U.S. Direct Marketing Association (DMA) ซึ่งว่าด้วยการตลาดทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการให้ลูกค้าทำการลงทะเบียนเป็นสมาชิก เพื่อให้เป็นกิจกรรมที่

ถูกต้องตามกฎหมาย เมื่อลูกค้าทำผิด หรือกระทำการใดๆ ที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม สามารถดำเนินคดีฟ้องร้องตามกฎหมายได้ โดยปกติแล้ว จะมีโปรแกรมกั้นกรองข้อความไร้สาระ (Spam Filter) ซึ่งโปรแกรมนี้มีศักยภาพมาก ใช้ได้โดยทั่วไป เท่าที่ทราบจากสถิติรายงานมาว่า นักการตลาดบางคนถูกกั้นกรองตรวจสอบข้อความไร้สาระเหล่านี้เหมือนกัน โดยโปรแกรม Spam Filter สำหรับบริษัทหากจะทำธุรกิจโดยใช้ e-Mail Marketing ต้องแน่ใจว่า สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามหลักของกฎหมาย อย่างเช่น กฎหมายของสหรัฐอเมริกาที่ว่าด้วย การควบคุมการถูกโจมตีโดยผู้ไม่ได้รับการเชื้อเชิญ สื่อลามก และการทำตลาด ส่วนในยุโรปจะเป็นกฎหมายบังคับควบคุมเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว และการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ (The United States' Controlling the Assault of Non-Solicited Pornography and Marketing Act, the European Privacy & Electronic Communications regulations 2003) หากไม่เช่นนั้นแล้วจะถูกขึ้นบัญชีรายชื่อว่าเป็นบริษัทที่รัฐบาลไม่ยอมรับ (Blacklists) (<http://en.wikipedia.org>)

ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวมานี้ ทำให้การทำตลาดผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail Marketing) ได้รับความนิยมมาก เพราะสามารถเข้าถึงลูกค้าได้เป็นการส่วนตัว รวดเร็ว มีคุณภาพ และคุ้มค่างบประมาณ.

