



# เครื่องมือในการทำการตลาดออนไลน์

ปรีดา ศิริชัยวัฒนานันท์  
www.sirichaiwatt.com

**หลัง** จากได้เรียนการทำตลาดออนไลน์ผ่านบทความนี้กันไปแล้ว สิ่งที่ต้องรู้อย่างยิ่งเป็นลำดับต่อมาคือ “เครื่องมือในการทำตลาดออนไลน์” ว่ามีประเภทใดบ้าง เพราะนี่ไม่ใช่บทความที่เขียนมาเพื่ออ่านแล้วสำเร็จ **ต้องนำไปใช้ ลงมือทำด้วย** ซึ่งก่อนจะทำการก็ควรจะต้องใช้หรือใช้อะไรทำได้บ้างกับการตลาดแบบนี้ ซึ่งขอกล่าวย้ำอีกครั้งว่า บทความสอนการตลาดออนไลน์จะอัปเดต (Update) เสมอๆ เพราะอนาคตเครื่องมือเหล่านี้ก็คงมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอีก ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์อย่างแท้จริง และสูงสุดของผู้อ่าน และสละเวลาติดตามทุกท่าน

## เครื่องมือในการทำการตลาดออนไลน์

ในที่นี้จะแบ่งเป็นกลุ่มประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการทำตลาดออนไลน์ ออกตามประเภทลักษณะเป็นหลัก โดยจะชี้ถึงประโยชน์แนวทางการใช้งานของแต่ละเครื่องมือ ซึ่งคงไม่สามารถเจาะลึกไปทุกๆ รายละเอียดของเครื่องมือโดยอย่างยิ่งในทางเทคนิค แต่คิดว่าทราบประโยชน์ครอบคลุม และครบถ้วนมากพอ ในการนำไปใช้วางแผน ต่อยอดกับธุรกิจได้ทุกประเภท ซึ่งมี 5 กลุ่ม หรือเครื่องมือ ดังนี้

1. Website (เว็บไซต์)
2. E-mail (อีเมล-จดหมายอิเล็กทรอนิกส์)
3. Social Networking (โซเชียลเน็ตเวิร์ก-เครือข่ายสังคมออนไลน์)

4. Application (แอปพลิเคชัน)
5. ผู้รับบริการอื่นๆ (Sub Contractor-Third Party)
6. เครื่องมือสนับสนุน (Support)

### 1. Website (เว็บไซต์)

เว็บไซต์เป็นสิ่งแรกที่เราใช้ประโยชน์โดยตรงเชิงธุรกิจจากโลกออนไลน์ และยังคงเป็น “สิ่งจำเป็น” สำหรับหลายๆ ธุรกิจที่เน้นย้ำว่าสิ่งจำเป็นนี้ เพราะจากประสบการณ์ทั้งการสอน และเป็นที่ปรึกษา จะมีคนมาถามว่า “จำเป็นไหม ยังจำเป็นอยู่ไหม?” คำตอบคือยังจำเป็นอยู่มาก ในหลายๆ ด้าน แน่ใจว่าบางท่าน บางร้านค้าอาจไม่มีก็ได้ แต่หากเป็นแบรนด์ หรือธุรกิจที่มีมูลค่าระดับหนึ่ง และจะเติบโตในอนาคตอย่างไรก็ต้องมีไว้ก่อน

#### ประโยชน์ทางการตลาดจากเว็บไซต์

- **แหล่งข้อมูลที่นำเชื่อถือ:** ที่มีคำว่า “นำเชื่อถือ” นั้นอาจขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ ด้วย แต่อย่างไรก็ตามในยุคที่ Social Media (โซเชียลมีเดีย) เป็นที่นิยมมาก และใช้เกี่ยวข้องกับธุรกิจการค้าแพร่หลายในทุกวันนี้ ต้องยอมรับว่าความน่าเชื่อถือสื่อเหล่านี้ยิ่งต่ำกว่าเว็บไซต์มาก อีกทั้งยังไม่สามารถให้ข้อมูลที่ละเอียดเท่า แม้จะให้ข้อมูลบางอย่างจนขายได้ แต่ด้วยรูปแบบโดยรวม การจัดวาง รวมถึงข้อจำกัดต่างๆ ก็ยังไม่เทียบเท่าเว็บไซต์ นี่จึงถือว่าเว็บไซต์เป็นแหล่งข้อมูลที่นำเชื่อถือให้กับลูกค้าได้ดีกว่า
- **แคตตาล็อกสินค้า ขายสินค้า:** เป็นอีกส่วนที่ชัดเจนว่าสามารถทำได้ดีกว่าเครื่องมืออื่นๆ ด้วยรูปแบบอิสระปรับให้เหมาะสม



ได้กับสินค้าและบริการ ยิ่งหากจะปิดการขายทันทีก็มักจำเป็นต้องมีเว็บไซต์ เป็นฐานหลักในการเชื่อมโยงมายังหน้าสินค้าและบริการ ไปจนถึงกระบวนการสั่งซื้อ ชำระเงิน ตรวจสอบการส่งสินค้าและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขายได้เลย

- **ส่วนช่วยเหลือ และการบริการ:** สำหรับสินค้าและบริการหลายๆประเภทจำเป็นต้องมีการให้ข้อมูลการใช้งาน คู่มือการใช้งาน การแก้ปัญหาเบื้องต้น รวมถึงการดาวโหลด การหาตัวช่วยเพิ่มเติมต่างๆ ที่อย่างไรลูกค้าก็ต้องเข้ามาที่เว็บไซต์อย่างเป็นทางการของธุรกิจหรือสินค้านั้นๆ และเว็บไซต์สามารถจัดสรรพื้นที่ส่วนนี้ได้ชัดเจนกว่า

- **ฐานข้อมูลลูกค้า:** เป็นสิ่งสำคัญที่อาจเป็นเชิงเทคนิค และหลายๆธุรกิจไม่ได้ใช้ประโยชน์ด้านนี้จากการทำเว็บไซต์ ไม่ว่าจะเป็นการใช้เครื่องมือเก็บสถิติทั้งของหน้าเว็บเพจเอง หรือเชื่อมโยงจากสื่ออื่นๆก็ตาม เราสามารถที่จะเก็บเป็นฐานข้อมูลลูกค้าจากสถิติการเยี่ยมชมปกติ หรือฐานข้อมูลแฝง เพื่อทำ Re-Marketing (การตลาดต่อเนื่อง) ที่หลายคนอาจสงสัยว่า เขารู้ได้อย่างไรว่าเรากำลังสนใจหรือหาสิ่งเหล่านี้อยู่ ซึ่งจะกล่าวถึงในตอนอื่นต่อไป

- **จัดกิจกรรมออนไลน์:** เว็บไซต์ยิ่งนับวันยิ่งทันสมัยสามารถพัฒนาให้ทำอะไรได้มากมาย การจัดกิจกรรมผ่านหน้าเว็บไซต์ในหลากหลายรูปแบบจึงมีให้เห็นบ่อยๆ เช่น บริษัทรถยนต์ประกวดแต่งลายรถยนต์ แล้วผู้ร่วมกิจกรรมสามารถแต่งผ่านโปรแกรมบนหน้าเว็บไซต์ได้ทันที หรือการเล่นเกมส์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน้าเว็บไซต์โดยตรงหรือเชื่อมโยงมาจากสื่ออื่นๆ ก็ตาม ที่สามารถพัฒนาได้สะดวกกว่าบนเว็บไซต์ส่วนใหญ่

- **เพื่อการโฆษณา และค้นหา:** หลายคนอาจเคยได้ยินคำว่า SEO (Search Engine Optimization) หรือ SEM (Search Engine Marketing) มันคือการทำให้เว็บไซต์ปรากฏหลังจากมีคน

ค้นหาข้อมูลผ่านเว็บเสิร์ชต่างๆ ที่ทั่วไปใช้ Google นั่นเอง นี่เป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะปัจจุบันนี้ผู้คนหาสินค้าบริการอะไรก็ตามก็มักจะใช้เว็บเสิร์ชเหล่านี้ โดยอย่างยิ่งคนไทยใช้ google ถึง 99% การจะทำให้เว็บติดหน้าแรก ติดอันดับการค้นหาของ Google จะโดยธรรมชาติหรือลงโฆษณาแบบเสียเงินก็ตามที่ ก็จำเป็นต้องมีเว็บไซต์ก่อน จริงอยู่ว่าปัจจุบัน Facebook Fanpage สามารถใช้แทนได้ แต่เช่นเคย ด้วยข้อจำกัด และความได้เปรียบในความชัดเจนของเว็บไซต์ทำให้สะดวกได้ผลดี และมีต้นทุนที่อาจต่ำกว่านั่นเอง และในเรื่องการให้ติดการค้นหาแล้วยังมีความสำคัญต่อหลายๆ ธุรกิจอย่างยากที่จะมีอะไรมาแทนที่เว็บไซต์ได้ในเร็ววัน

- **สรุป:** เว็บไซต์มีความจำเป็นอย่างยิ่งโดยอ้อม และเชิงเทคนิคมากกว่าโดยตรงที่หลายๆ คนมีหรือใช้แค่ให้เป็นหน้าข้อมูล ที่บางทีข้อมูลก็ยังไม่ดีพอด้วยซ้ำไป ถือว่าเป็นปกติสำหรับคนที่ไม่ค่อยเข้าใจเรื่องการตลาดออนไลน์ แต่การทำเว็บไซต์ให้เกิดประโยชน์สูงอาจยังยาก แม้ว่าจะมีความจำเป็นมาก ทว่าหากทำไว้อย่างมีแบบแผนและสมบูรณ์แล้ว ข้อดีก็คือไม่จำเป็นต้องดูแลบ่อยๆ เทาเครื่องมืออื่นๆ เพราะระบบจะช่วยจัดการได้ สำหรับสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ แง่การค้นหา ค้นเจอ ทั้งที่เว็บไซต์เป็นเครื่องมือที่ยากต่อการเผยแพร่ให้ใครๆ เห็นหรือเยี่ยมชมเมื่อเทียบกับโซเชียลเน็ตเวิร์ก แต่หากทำให้ค้นเจอได้จะมีคุณค่ามากต่อธุรกิจ นอกจากนี้อย่าลืมนะว่า เว็บไซต์ยังต้องมีหน้าที่เป็นฐานเชื่อมข้อมูลให้สื่ออื่นๆ อีกหลายประเภท แคโฆษณาไปปลิวแล้วมีเว็บไซต์ติดไป ก็ได้ภาพพจน์ดีกว่าไม่มีแล้ว ไม่ใช่หรือ