



# Social Media Marketing

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิชัย ปิณฑโรจน์  
 อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย ม.พิษณุโลก  
[www.drsuthichai.com](http://www.drsuthichai.com)

**ใน** ช่วงที่ผ่านมา การทำการตลาดของบริษัทหรือองค์กรต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก เนื่องจากเรามีสื่อโซเชียลที่หลายๆ คนรู้จัก เช่น Twitter, Facebook, LinkedIn, Youtube ฯลฯ สื่อเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในยุคปัจจุบัน สื่อต่างๆ เหล่านี้ทำให้การทำการตลาดของนักการตลาดเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งในอดีตบริษัทใหญ่หรือแม้แต่บริษัทเล็กๆ จะโฆษณาในสื่อหลัก เช่น TV, วิทยุ, หนังสือพิมพ์, นิตยสาร ฯลฯ แต่ในยุคปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นบริษัทใหญ่หรือบริษัทเล็กหรือบริษัทเกิดใหม่ มักให้ความสำคัญกับการใช้สื่อโซเชียลหรือสื่อที่อยู่ในโลกของอินเทอร์เน็ต

ถามว่าทำไมถึงต้องทำการตลาดในสื่อที่อยู่ในโลกของอินเทอร์เน็ต เพราะเนื่องจากทำได้ง่าย แคร่ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการทำการโฆษณาในสื่อหลัก สื่อบางสื่อที่อยู่ในโลกของอินเทอร์เน็ตถึงกับให้ทำการตลาดได้ฟรีๆ โดยไม่เสียเงินแต่อย่างใด เช่น AD facebook ผ่านหน้าเพจแต่ละครั้ง อีกทั้งลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมายดูได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ถามว่าทำไมคนถึงชอบดูหรือเล่นสื่อที่อยู่ในอินเทอร์เน็ต เนื่องจากยุคปัจจุบันโทรศัพท์มือถือหาซื้อได้ง่าย ราคาถูกและ



เทคโนโลยีทางด้านคลื่นหรือเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ตสามารถใช้ได้ในพื้นที่เกือบทั้งประเทศ (ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เราจึงไม่แปลกใจว่ายุคนี้บุคคลที่ใช้อินเทอร์เน็ตจะมีผู้ใช้ตั้งแต่คนที่อยู่ในวัยเด็กไปจนถึงคนสูงอายุ

## สำหรับแนวคิดในเรื่องการทำการตลาดผ่าน Social Media Marketing ที่สำคัญๆ มีดังนี้

1. **ถ้าไม่โดน ไม่เข้าใจ ไม่น่าสนใจ** อย่าไปทำเนื่องจากจะทำให้เสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย แต่ถ้าทำต้องทำให้ดี ให้ออกจนกระทั่งเกิดไวรัล (การส่งต่อ การบอกต่อ จนทำให้รู้จักกันไปทั่ว) โฆษณาในคลิปหลายคลิปใน Youtube ทำได้ดีมาก จนทำให้ผู้ชมนับล้านๆ คนชม หรือมีการส่งต่อ แชร์ต่อกันเป็นจำนวนมาก แต่ถ้าคลิปในงานโฆษณาของเราไม่เป็นที่น่าสนใจหรือไม่โดน ไม่เข้าใจ ผู้คนในโลกของอินเทอร์เน็ต ก็ไม่ควรที่จะปล่อยโฆษณาลงไป

2. **Content, Content, Content มีความสำคัญ** อย่าละเลยเป็นอันขาด อันดับแรกคุณจะต้องทำการบ้านเสียก่อนว่า ใครคือกลุ่มเป้าหมาย ใครคือลูกค้าของคุณ แล้วคุณจึงลงไปสู่นโยบายหรือลงไปที่คอนเทนต์ของคุณว่าจะเอาอย่างไร เช่น ให้ความบันเทิงผสมเนื้อหาสาระความรู้ หรือมีเนื้อหาในเชิงให้ข้อคิดสะท้อนสังคม เป็นต้น

3. **ต้องทำอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ** เพื่อสร้างความทรงจำอย่างต่อเนื่อง บริษัททางบริษัท ออกโฆษณาดีมาก ทั้งเนื้อหาสาระ จนกระทั่งมีการพูดต่อ ส่งต่อ แชร์ต่อ จนกระทั่งเกิดไวรัล แต่หลังจากนั้น ก็หยุดไปเฉยๆ แทนที่จะทำอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

ดังนั้น การทำการตลาดผ่าน Social Media Marketing เราต้องทำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการต่อเนื่อง จนลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมายเกิดการจดจำ และพร้อมที่จะเป็นสาวกหรือเป็นแฟนคลับ (FC)

4. **ต้องรู้จักโหนดกระแสหรือเกาะกระแส Real Time Social Media Marketing** การโหนดกระแสที่กำลังเป็นข่าวหรือที่กำลังดังหรือที่มีคนสนใจติดตาม (Talk of the Town) การทำการตลาดแบบนี้จะทำให้กลุ่มผู้บริโภคหรือกลุ่มคนส่วนใหญ่ ติดตามเพราะคนส่วนใหญ่ทราบดีว่า บริษัทพูดถึงอะไร ไม่ต้องอธิบายมาก

5. **ต้องรู้จักกระบวนการสื่อสาร** เช่น กล่าวคือ ผู้ส่งคือใคร มีช่องทางอะไรในการส่งสารออกไปได้บ้าง (มีหลากหลายช่องทาง สามารถส่งได้หลายช่องทาง) ผู้รับสารคือใคร เมื่อรับสารแล้วมีปฏิกิริยาอย่างไร มีการสนองตอบอย่างไรบ้าง เมื่อผู้ส่งสารรู้ปฏิกิริยาหรือการสนองตอบแล้ว จึงนำมาแก้ไขหรือปรับปรุง วางแผนในการส่งสารใหม่ (โดยใช้กระบวนการ PDCA)

**P (Planning)** การวางแผน เป็นกิจกรรมลำดับแรกที่ต้องกำหนดเพื่อไปสู่เป้าหมาย

**D (Do)** การลงมือทำ การปฏิบัติตามแผน

**C (Check)** ตรวจสอบ และประเมินตนเอง

**A (Action)** การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนา

6. **ต้องรู้จักจัดสรรงบประมาณ** ค่าใช้จ่ายในการทำการตลาดผ่าน Social Media Marketing เพราะการจัดสรรงบประมาณในด้านนี้มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการใช้จ่ายในการผลิตสินค้า ผลิตภัณฑ์ การจ้างพนักงาน เพราะถ้ามีสินค้าที่ดี โรงงานที่ดี พนักงานที่ดี วัตถุดิบที่ดี ตั้งราคาที่ดี แต่ลูกค้าไม่รู้จัก หรือกลุ่มเป้าหมายไม่รู้จัก ก็มีโอกาสนขายได้น้อยมาก เมื่อขายได้น้อย ก็ทำให้ขาดทุนหรือมีกำไรน้อยนั่นเอง

7. **ต้องรู้จักวัดผล ประเมินผล** หลังจากทำการตลาดผ่าน Social Media Marketing ไปแล้ว เราควรต้องมีการวัดผล ประเมินผลว่ามีความสำเร็จมากน้อยเพียงใด แล้วควรที่จะมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข สิ่งที่ทำลงไปอย่างไรบ้าง ควรที่จะมีการพัฒนาในเรื่องใด ควรที่จะเพิ่มเติมในเรื่องใด หรือควรที่จะหยุดในเรื่องใดบ้าง

ดังนั้น การทำการตลาดผ่าน Social Media Marketing เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง และควรที่จะต้องลงทุนทำในยุคปัจจุบัน และโลกในยุคอนาคต เพราะโลกของเราได้เปลี่ยนจากการบริโภคสื่อจากสื่อหลัก (โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์) โดยเปลี่ยนมาดู และใช้ Social Media ทางอินเทอร์เน็ตกันมากขึ้นเรื่อยๆ จนกระทั่งการบริโภคสื่อหลักมีการบริโภคที่ลดน้อยลงอย่างเห็นได้ชัด

TPA

**SOCIAL MEDIA  
MARKETING**