

ONLINE MARKETING

การตลาดออนไลน์

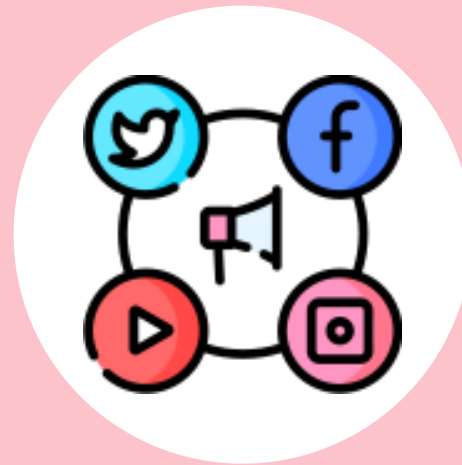


Online Marketing

การทำตลาดผ่านช่องทางดิจิทัลเพื่อติดต่อกับผู้บริโภค โดยนำหลักการตลาดเดิมในอดีตมาประยุกต์ใช้ บริษัทที่ทำตลาดออนไลน์จะติดรห้ระดับตัวผู้ใช้ทำให้ทราบพฤติกรรมการสื่อสารกับลูกค้าเป็นรายบุคคล เพื่อให้พัฒนาวิธีการส่งเสริมสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้ารายถัดไป ได้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค และจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ



website



Social Media



Application

ช่องทางในการทำ การตลาดออนไลน์



Social Marketing

การตลาดออนไลน์ที่เน้นการเข้าถึงกลุ่มคนบนโลก Social Network ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น Facebook, Twitter, Instagram, ฯลฯ อีกมากมาย โดยการตลาดบน Social Marketing มักจะได้รับความนิยมมากกว่าช่องทางอื่นๆ

Search Engine Marketing

การตลาดบน Search Engine เป็นการทำให้สินค้าติดหน้าแรกของ Google หรือที่เราเรียกกันในนามของ SEO (Search Engine Optimization) เป็นการปรับแต่งเว็บไซต์ หรือปรับปรุงเนื้อหาที่มีคุณภาพ เพื่อให้เว็บไซต์หรือสินค้าติดหน้าแรกของ Google ทำให้ลูกค้ามีโอกาสในการคลิกเข้าถึงสินค้าได้มากกว่า

Email Marketing

การตลาดโดยใช้ช่องทางของอีเมล เพื่อกระจายข่าวสาร หรือนำเสนอโปรโมชั่นต่างๆ ไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เรียกได้ว่า Email Marketing เป็นช่องทางที่ใช้ต้นทุนการตลาดที่ถูกลงที่สุดเลยก็ว่าได้ เมื่อเปรียบเทียบกับการตลาดบนช่องทางอื่นๆ

ช่องทางในการทำ การตลาดออนไลน์



Banner

การทำโฆษณาโดยใช้ Banner ของเว็บไซต์ต่างๆ ก็เป็นอีก
หนึ่งกระแสที่ค่อนข้างจะได้รับความนิยม เพราะสามารถเข้า
ถึงลูกค้าได้อย่างตรงกลุ่มเป้าหมาย ยกตัวอย่างเช่น ธุรกิจ
อาหารที่นำโฆษณาไปฝากไว้ตามเว็บไซต์อาหาร หรือเว็บไซต์
แหล่งรวบรวมร้านอาหาร รีวิวร้านอาหาร ในขณะที่ธุรกิจ
โรงแรมได้นำโปสเตอร์โฆษณาไปฝากไว้ตามเว็บท่องเที่ยว
เป็นต้น

Line Marketing

การตลาดผ่านแอปพลิเคชัน อย่างเช่น Line
ด้วยการเผยแพร่ข่าวสาร อัปเดตโปรโมชั่น
ต่างๆ เรียกได้ว่าเป็นแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยม
เป็นอย่างมากในปัจจุบัน ด้วยการเก็บรวม
ข้อมูลพบว่าในประเทศไทยของเรามีผู้ใช้งานแอป
พลิเคชัน Line มากกว่า 83 % เลยทีเดียว

ความสำคัญของการตลาดออนไลน์



♥ สามารถทำได้ง่าย และใช้ต้นทุนไม่สูงมากนัก

♥ สามารถทำได้หลายช่องทางโดยเฉพาะสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ที่กลุ่มผู้บริโภคกำลังนิยมใช้มากที่สุด เช่น Google, Facebook, Instagram, Twitter เป็นต้น

♥ พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลง ที่นิยมในการหาข้อมูล หาสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการ รวมถึงการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์

♥ ทำให้ธุรกิจของเติบโตขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องใช้เงินสูงไปกับการทำการตลาดทั่วไป

ประโยชน์ของ การตลาดออนไลน์



1. เข้าถึงลูกค้าจำนวนมาก ในโลกออนไลน์เป็นโลกแห่งการสื่อสารที่ไร้พรมแดน

2. สร้างภาพลักษณ์ที่ดี เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธุรกิจ และช่วยให้สินค้าเป็นที่จดจำได้มากยิ่งขึ้น

3. ใช้ต้นทุนต่ำ การตลาดออนไลน์นอกจากจะทำให้ผู้คนรู้จักสินค้า หรือซื้อบริการได้เพิ่มมากขึ้นแล้ว

4. สามารถทำการตลาดได้ตลอด 24 ชม. ไม่มีวันหยุด เพราะบนโลกออนไลน์ไม่มีการหยุดนิ่ง ทุกคนสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา

5. การตลาดออนไลน์สามารถวัดผลได้ง่ายด้วยเครื่องมือที่ถูกคิดค้นหรือพัฒนาขึ้นมารองรับบริการด้านนี้โดยเฉพาะ เช่น การโฆษณาบน Google Ads ที่มีระบบ Analytics

6. สร้างความสัมพันธ์ที่ดี การตลาดออนไลน์เป็นการทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ไม่ว่าจะเป็นบริการให้คำปรึกษา หลังการขาย หรือบริการสอบถามปัญหาการใช้งานในทุกรูปแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยี AI ที่เข้ามามีบทบาทความเพิ่มมากขึ้น โดยระบบ Chabot ที่ทำหน้าที่พูดคุยกับลูกค้า หรือสามารถรับมือกับลูกค้าจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Inbound Marketing

การตลาดแบบสร้างแรงดึงดูด เป็นการทำการตลาดออนไลน์โดยการสร้างคอนเทนต์ (Content) ที่มีคุณภาพ สร้างประโยชน์ เพื่อส่งไปยังลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการทำการตลาดออนไลน์ด้วย ให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้และรู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากคอนเทนต์ ซึ่งคอนเทนต์ที่ดีจะช่วยสร้างแรงดึงดูดทำให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหันมาสนใจสินค้าหรือบริการได้และกลับเข้ามาหาเราเองในที่สุด

Outbound Marketing

การตลาดแบบผลักดัน คือ การทำการตลาดโดยการผลักแบรนด์ไปให้ถึงผู้คนหรือกลุ่มเป้าหมายได้รับรู้ โดยส่วนใหญ่การทำการตลาดรูปแบบนี้จะเน้นการนำเสนอแบรนด์ สิ่งที่แบรนด์ต้องการให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ซึ่งเน้นเรื่องการโปรโมทให้เข้าถึงกลุ่มคนจำนวนมากเข้าไว้เป็นสำคัญ โดยรูปแบบนี้จะเป็นเรื่องง่ายในยุคปัจจุบัน เนื่องจากโลกโซเชียลมีเดียเข้ามามีอิทธิพลกับการใช้ชีวิตของทุกคนเพิ่มขึ้น

กลยุทธ์การทำ

การตลาดออนไลน์

Outbound Marketing

1

สื่อแบบ Offline เป็นช่องทางการตลาดที่ไม่มีอินเทอร์เน็ตเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่ละช่องทางกลับมีคนรับรู้เป็นจำนวนมาก เช่น โฆษณาทางหน้าจอ โทรทัศน์, วิทยุ, ป้ายโฆษณา, การออกบูทสินค้า เป็นต้น

2

สื่อแบบ Online เป็นช่องทางที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลาง สามารถโต้ตอบสื่อสารกันได้ เช่น การใช้โซเชียลมีเดียต่างๆ Facebook, twitter, IG, Youtube, Google ads เป็นต้น



การตลาดออนไลน์

ข้อดี

- ได้รับความสนใจจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก
- ราคาของการตลาดออนไลน์มีต้นทุนต่ำกว่าการตลาดแบบดั้งเดิม ในรูปแบบของการโฆษณาและประชาสัมพันธ์แบบอื่นๆ
- การตลาดออนไลน์ช่วยให้เจ้าของกิจการประหยัดงบ และค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานขาย
- การตลาดออนไลน์สามารถทำงานได้ 24 ชั่วโมง สามารถปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นใหม่ๆ ได้ตลอดเวลาไม่ต้องรอ

ข้อเสีย

- การตลาดออนไลน์มีต้นทุนต่ำ ทำให้เกิดการแข่งขันกันสูง
- การที่จะทำให้กิจการเป็นที่รู้จักต้องมี connection มากในการโฆษณาที่ทำให้คนรู้จัก ถ้าไม่มีก็ยากที่จะทำให้ประสบความสำเร็จได้
- การที่จะทำให้ร้านได้รับความน่าเชื่อถือจากผู้บริโภค ต้องอาศัยเวลา รวมถึงรีวิวจากลูกค้าที่เป็นส่วนสำคัญ เพราะการขายสินค้าในอินเทอร์เน็ต ลูกค้าไม่เห็นสินค้าจริงๆ

วิธีการ ทำการ ตลาด ออนไลน์

การเชื่อมต่อ (Connections)

เปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสารจากทางหน้าร้าน มาใช้ช่องทางดิจิทัล เช่น การทำวิดีโอไลฟ์ เพื่อใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตสร้างการเชื่อมโยงกับลูกค้า

การปฏิสัมพันธ์ (Conversations)

สร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้บริโภคในกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้สินค้าและบริการ โดยอาศัยเครื่องมือวิจัยแบบกลุ่ม (Focus Group) ขนาดใหญ่เพื่อเรียนรู้พฤติกรรมของผู้บริโภค

การร่วมกันสร้าง (Co-Creation)

แบ่งปันข้อมูลแนวคิดการทำการตลาดจากช่องทางต่างๆ เช่น สถาบันการศึกษา หน่วยงาน นักวิชาการ ผู้ประกอบการ เพื่อปรับปรุงเทคนิคการตลาดออนไลน์ให้ทันสมัย ตรงกับความต้องการสูงสุดของผู้บริโภค

ทำ E-Commerces

สร้างระบบตะกร้า หรือการสั่งซื้อบนหน้าเว็บไซต์ หรือวางสินค้าบนเว็บไซต์ที่รองรับการซื้อขายออนไลน์ผ่านช่องทางนั้น เช่น Amazon, Ebay, Lazada, Shopee เป็นต้น

สร้างชุมชน (Community)

เชื่อมโยงแบรนด์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ทั้ง Facebook และ Social Media อื่นๆ

ช่องทางในการทำ การตลาดออนไลน์

Paid Search

การทำตลาดออนไลน์บนช่องทางค้นหาหรืออีกชื่อคือ PPC (Paid-Per-Click) คือ การที่เราจ่ายเงินให้เว็บไซต์หรือโพสต์ของผู้ขายให้ขึ้นอยู่อันดับบนสุดของหน้าเสิร์ช หรือ Search Engine Result Page (SERP) หลังจากลูกค้าทำการค้นหา Keywords ที่มีความเกี่ยวข้องกับเว็บไซต์หรือบทความที่เราเผยแพร่ออนไลน์บนหน้า Search Engine จะคัดสรรเว็บไซต์ที่ทำการจ่ายเงินขึ้นมาเป็นอันดับแรก (จะมีคำว่า ads หรือ โฆษณานำหน้า) โดยที่ทาง Search Engine นั้นๆ จะเรียกเก็บเงินผู้ลงโฆษณาตามจำนวน Click ที่เพิ่มมาจากการทำการตลาดออนไลน์ตรงนี้

SEO : Search Engine Optimization

การทำตลาดออนไลน์ที่จะดันเว็บไซต์และบทความของสินค้าของเราขึ้นไปยังหน้าแรกของ Search Engine หลังจากมีการค้นหาสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ ไม่ว่าจะ เป็น Keyword หรือใช้ Voice Search ที่ตรงกับเนื้อหาในเว็บไซต์หรือบทความของเรา



Content Marketing

เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของการทำการตลาดออนไลน์ เพราะคอนเทนต์คือ “สาร” (Message) ที่ธุรกิจหรือแบรนด์จะใช้บอกและปฏิสัมพันธ์กับผู้คน ไม่ว่าจะ เป็นบทความในบล็อก แคปชั่นใน Social Post ข้อความในอีเมล ตลอดจนสื่อประเภทอื่นๆ เช่น วิดีโอ รูปภาพ Infographic เป็นต้น ทั้งนี้ การทำคอนเทนต์ที่ดี ควรจะต้องมีจุดประสงค์ที่ชัดเจน ต้องตอบให้ได้ว่าเราทำคอนเทนต์ชิ้นนี้ไปเพื่ออะไร

ช่องทางการทำ การตลาดออนไลน์

Social Media Marketing

Social Media นับว่าเป็น Hub ที่ใหญ่มากๆ ในการส่ง Message แก่ลูกค้าทั้งใหม่และเก่า การใช้การตลาดออนไลน์ Digital Marketing บน Social Media เช่น Facebook, Twitter, Instagram หรือจะเป็นแอปพลิเคชันที่กำลังได้รับความนิยมอย่างมากที่ชื่อว่า Tiktok นั้นเป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสินค้าและบริการของแบรนด์ได้อย่างมาก ถ้าเรารู้ว่าลูกค้าของเราจะอยู่บน Platforms ไหน รวมถึงเรายังสามารถใช้สิ่งอำนวยความสะดวกบน Social Media นั้นๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์

Email Marketing

การส่งจดหมายผ่านทางอีเมล การทำการตลาดวิธีนี้เป็น Owned Channel ที่เราครอบครองข้อมูล และ Contact ของลูกค้าเอาไว้เอง และสามารถทำการตลาดแบบอัตโนมัติได้อีกด้วย ถึงแม้ว่าจะเป็นช่องทางดั้งเดิมแต่ก็ยังคงมีการใช้งานอยู่โดยเฉพาะกับวงการธุรกิจ ที่จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารแบบ B2B (Business to Business) อีเมลคือช่องทางในการสื่อสารข้อมูลที่สำคัญกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาส่วนลดหรือสินค้าและบริการใหม่ หรือเป็นการขยาย Traffic ให้ Platform อื่นๆ ของแบรนด์ เช่น แชร์บทความ แชร์บล็อก



Mobile Marketing

การทำการตลาดออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ตโฟน เป็นอีกวิธีที่นิยมใช้เพราะว่า Smartphone คืออุปกรณ์ของยุคเทคโนโลยีที่ผู้บริโภคนิยมใช้เป็นจำนวนมาก และในปัจจุบันจำนวนผู้ใช้ Smartphone รอบโลกกำลังเพิ่มขึ้นในทุกๆ วัน การทำการตลาดออนไลน์ผ่านทาง Smartphone นั้นสามารถทำได้โดยการส่ง SMS หรือยิงโฆษณาในแอปพลิเคชันของแบรนด์ และทำลิงก์แบบไปยัง Platform อื่นๆ ของแบรนด์เพื่อให้กลุ่มผู้บริโภคเจอคอนเทนต์อื่นๆ ของเราหรือเพื่อเพิ่ม Traffic



เครื่องมือช่วยทำการตลาดออนไลน์

1. Advertising & Promotion หรือเครื่องมือสำหรับทำโฆษณาหรือเพื่อการประชาสัมพันธ์
2. Social & Relationship หรือเครื่องมือที่ช่วยให้แบรนด์ปฏิสัมพันธ์กับผู้คน ส่วนใหญ่แล้ว คือ ช่องทางในการสื่อสาร เช่น เว็บไซต์ อีเมล หรือ Social Media เป็นต้น
3. Content & Experience หรือเครื่องมือในการสร้างคอนเทนต์ประสบการณ์ต่างๆ ส่วนใหญ่เป็นสื่อ (Media) เช่น โปรแกรมทำเว็บไซต์และบล็อก, โปรแกรมทำวิดีโอ, โปรแกรมทำเกม, CMS ฯลฯ
4. Commerce & Sales หรือเครื่องมือที่ช่วยในการขายของ เป็นเครื่องมือทำเว็บไซต์ขาย E-commerce หรือระบบจัดการงานขายในเว็บหรือแอปพลิเคชัน
5. Data & Analytics หรือเครื่องมือช่วยจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเป็นเครื่องมือที่จำเป็นมากๆ ในการทำการตลาดออนไลน์ การที่เราทราบข้อมูลจะช่วยให้ธุรกิจทราบว่าควรทำอะไรเพิ่ม ควรทำอะไร หรือควรปรับปรุงอะไร เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ตัวอย่างเช่น Facebook Insight, Google Analytics เป็นต้น
6. Management หรือเครื่องมือสำหรับการจัดการ เป็นอีกประเภทของ Martech ที่มีความสำคัญเพราะจะอำนวยความสะดวกการทำงานให้เป็นระบบ คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนถึงลดการดำเนินงานซ้ำซ้อนที่ต้องใช้คนด้วย ตัวอย่างเช่น Project Management Tools เป็นต้น



ตัวอย่าง Martech

ยอดนิยมที่ใช้ในการทำตลาดออนไลน์

- HubSpot
- ActiveCampaign
- Google Tag Manager
- Canva
- WordPress
- Pipedrive
- Zapier
- Buffer
- Unbounce
- Similarweb

01

มี KEYWORD

มี keyword ของสินค้าที่กระชับและน่าสนใจ เช่น การตั้งชื่อสินค้าที่แปลกกว่าร้านอื่น เป็นต้น

02

มีรูปภาพ

ควรมีรูปภาพของสินค้าประกอบด้วย เพื่อเรียกความสนใจและน่าดึงดูดของสินค้า

เทคนิคที่ช่วยในการทำการตลาดออนไลน์

03

มีวิดีโอ

ควรเพิ่มวิดีโอและอธิบายสรรพคุณของสินค้านั้นให้ละเอียด

04

มีการโฆษณา

หรือ รีวิวสินค้าด้วยบุคคลที่เป็นที่รู้จักในโลกอินเทอร์เน็ต

ONLINE MARKETING

การตลาดออนไลน์

