

สังคมออนไลน์...  
ตลาดใหม่  
ของ SMEs



■ **มองสถานการณ์ SMEs**

**ไปกับสถาบัน SMI ส.อ.ท.**



■ มานะพล กุศลบุญ

รองประธานสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย  
และประธานกรรมการบริหารสถาบันวิชาชีพ  
ขนาดกลางและขนาดย่อม  
อุตสาหกรรมการผลิต (SMI)

**ตลาดใหม่ของ SMEs'**

วัสดีครับ ฉบับนี้เรามาพูดถึงเรื่องที่ย่างๆ และรวดเร็ว ซึ่งเข้ากับยุคโลกาภิวัตน์ที่อินเทอร์เน็ตมีบทบาทในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก ทำอย่างไรที่จะทำให้ SMEs อย่างเราๆ ขายสินค้าโดยไม่ต้องลงทุนมาก แล้วได้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่า

เมื่อเทียบกับอดีตที่ผ่านมา การผลิตสินค้าใหม่สักตัว ถ้าอยากให้เป็นที่รู้จัก และติดตลาด ต้องทำการส่งเสริมการขายอย่างหนัก เช่นการลงโฆษณาทาง TV ซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่สูงมาก หรือลงโฆษณาตามหน้าหนังสือพิมพ์ แต่ในปัจจุบันเราไม่ต้องลงทุนสูงขนาดนั้น สินค้าของเราก็สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ง่าย รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และสามารถตอบโต้ลูกค้าได้ทันทีมาดูกันดีกว่าว่าเราจะใช้วิธีไหนที่จะทำให้ SMEs อย่างเราเข้าถึงลูกค้าได้อย่างที่กล่าวมา

**เรามารู้จัก "Social Network" กันดีกว่า**

Social Network คือ การติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจนเกิดการเชื่อมโยงผู้คนเข้าด้วยกันเป็นเครือข่ายบนโลกออนไลน์ โดยเว็บไซต์ที่บริการสังคมออนไลน์จะมีพื้นที่ให้ผู้คนเข้ามาทำความรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กันผ่านบริการเครื่องมือต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการแสดงข้อความ รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว คลิปวิดีโอ จนพัฒนา Application ไปสู่การเล่นเกมนผ่านระบบออนไลน์ระหว่างคนในสังคม

สำหรับ SMEs ที่เริ่มธุรกิจ สิ่งที่สำคัญอย่างมาก คือการแนะนำให้กลุ่มเป้าหมายรู้จักบริษัทและตัวสินค้า เพื่อให้เกิดการจดจำ บอกต่อ จนทำให้เกิดกระบวนการซื้อในที่สุด โดยเครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้ทำหน้าที่เป็นสื่อทางการตลาด (Social Media) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยมีเหตุผลดังนี้

● เป็นสื่อที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริโภคในปัจจุบัน สังคมออนไลน์มีอิทธิพลให้เกิดความคล้อยตามสนใจในตัวสินค้าที่ผู้บริโภคอาจไม่ต้องการซื้อแต่เต็มใจก่อให้เกิดการตลาดซื้อ และบอกต่อไปเป็นทอดๆ

● สื่อสารได้เป็นวงกว้าง และยังสามารถเจาะกลุ่มเป้าหมายได้ ต้นทุนต่ำ สำหรับ SMEs ที่เริ่มต้นทำธุรกิจและยังไม่เป็นที่รู้จัก การที่จะสร้างสินค้าในตลาด และเป็นน่าจดจำต้องใช้เงินทุนที่มหาศาล ดังนั้น การใช้การบอกต่อ (Word of Mouth) ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์น่าจะเป็นช่องทางทางการตลาดที่น่าสนใจ โดยอาศัยการตลาดที่แพร่กระจายแบบไวรัส ด้วยการบอกต่อจากคนหนึ่งไปอีกคนหนึ่ง ซึ่งจะเป็นการกระจายที่รวดเร็วและทวีคูณมาก

● เป็นการสื่อสารสองทาง (Two Way Communication) นอกจากที่ SMEs แนะนำสินค้าใหม่หรือนำเสนอโปรโมชั่นเพื่อดึงดูดใจแล้วต่อผู้บริโภคผ่านสังคมออนไลน์แล้วสิ่งสำคัญที่สุด ผู้บริโภคต้องสามารถเสนอความคิดเห็นต่อตัวสินค้าของเราได้ เพื่อที่ผู้ประกอบการ SMEs จะได้ปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด

● ขยายโอกาสไปสู่ตลาดโลก เนื่องจากสังคมออนไลน์สามารถเชื่อมต่อกับผู้บริโภคได้จากทั่วทุกมุมโลกเข้าด้วยกัน ถือเป็นโอกาสดีสำหรับ SMEs ที่มีช่องทางในการสร้างฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้น

**มาดูวิธีการทำการตลาดในสังคมออนไลน์กันดีกว่า ว่าเขาทำกันอย่างไร**

● Facebook ผู้ใช้ต้องสร้าง Profile ส่วนตัว เพื่อเป็นพื้นที่สำหรับติดต่อกันระหว่างเพื่อน โดยสื่อสารกันด้วยข้อความ ภาพ เสียง คลิป วิดีโอ และสร้างจุดเด่นที่ Application ที่หลากหลาย ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน และมีแนวโน้มว่าจำนวนผู้ใช้จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

วิธีการทำการตลาด ผ่าน Facebook-SMEs อาจนำเสนอ Application แบบง่ายๆ ที่ใช้ใน Facebook เพื่อสร้างการรับรู้ในตราสินค้า และนำเสนอส่วนลดพิเศษ หรือแจกลินค้าตัวอย่าง หรือจัดกิจกรรมประกวด โดยให้มีการโหวตจากสมาชิกในเครือข่ายเพื่อคัดเลือกผู้ชนะ

● twitter เป็นการส่งข้อความสั้นบนอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้สามารถติดตามผู้อื่น ขณะเดียวกันก็อาจถูกติดตามได้เช่นกัน ด้วยวิธีที่เรียบง่ายและการส่งข้อความสั้นที่เหมือน SMS ทำให้ผู้เล่นนิยมอัปเดตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีอัตราการส่งดีกว่าสังคมออนไลน์ประเภทอื่น



วิธีการทำการตลาด ผ่าน twitter - ให้บุคคลที่มีชื่อเสียง มีผู้ติดตามสูง เป็นตัวกลางในการสื่อสาร ด้วยการส่งสินค้าไปให้บุคคลนั้นทดลองใช้ เพื่อเป็นการบอกต่อตัวสินค้า ผ่าน twitter ไปยังคนที่ติดตามบุคคลที่มีชื่อเสียงอยู่ และหากธุรกิจของเราพอจะมีชื่อเสียงอยู่บ้างแล้ว อาจจะสร้างตัวตนเสมือนบุคคลหนึ่งใน twitter เพื่อสื่อสารกับผู้ซื้อโดยตรง

ยังมีช่องทางทำการตลาดผ่านสังคมออนไลน์ อีกหลายช่องทางซึ่งเราจะ มาเล่าให้ฟังอีก ในฉบับต่อไป ไว้พบกันฉบับหน้าครับ