

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดของนายอินทร์ดอตคอม” นี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาลักษณะของนายอินทร์ดอตคอม, การสื่อสารการตลาด (Marketing Communication) ของนายอินทร์ดอตคอม เพื่อแข่งขันกับเว็บไซต์ร้านหนังสือออนไลน์อื่นๆ ตลอดจนเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารการตลาดของนายอินทร์ดอตคอมในอนาคต โดยทำการศึกษาในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2552

การศึกษาค้างนี้ ใช้หลักการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาลักษณะของเว็บไซต์โดยพิจารณาจากภายในเว็บไซต์นายอินทร์ดอตคอม ประกอบกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth interview) ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการบริหารงานและวางกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดและผู้ปฏิบัติงานทางด้านสื่อสารการตลาดของนายอินทร์ดอตคอม จำนวน 5 ท่าน พร้อมเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการศึกษา โดยผลการศึกษาพบว่า

ลักษณะของเว็บไซต์นายอินทร์ดอตคอม พบว่าได้มีการออกแบบที่ดูเรียบง่าย สบายตา แต่คงไว้ซึ่งข้อมูลที่สามารถแจ้งข่าวสาร รายละเอียดต่างๆ ได้อย่างครอบคลุม มีการวางรูปแบบโครงสร้างที่แน่นอนของ Grid Layout ของ Home Page และ Web Page ต่างๆ ในลักษณะที่มีความเป็นระเบียบ และสม่ำเสมอทั่วทั้งเว็บไซต์ มีความชัดเจนของการแสดงตัวหนังสือ รวมทั้งในการสั่งซื้อหนังสือจากเว็บไซต์นายอินทร์ดอตคอม สื่อสารผ่านสัญลักษณ์ Shopping Bag หรือ Add to Bag ที่ส่วนของข้อมูลหนังสือทุกเล่ม และมีขั้นตอนกระบวนการเพื่อให้ลูกค้าสามารถซื้อหนังสือและชำระเงินผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว ง่ายดายและปลอดภัย นอกจากนี้ภายในเว็บไซต์ยังมีการสื่อสารกับลูกค้าผ่านทางช่องทางต่างๆ คือ โทรศัพท์ติดต่อกับเจ้าหน้าที่,โฆษณาในรูปแบบของกราฟิก ทั้งภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว เพื่อสื่อสารถึงกิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆ , Email Subscription แบ่งเป็น Newsletters, Focused Advertisements และ E-Mail เน้นในเรื่องการแจ้งข่าวสาร เนื้อหาบางส่วนที่น่าสนใจ กิจกรรมต่างๆ ของร้านนายอินทร์ และบริษัทในเครืออื่นๆ โปรโมชั่น การสมนาคุณพิเศษ รวมทั้งสินค้าใหม่ของบริษัท,FAQ/Help รวมทั้ง MSN

ในส่วนการสร้างเอกลักษณ์ของนายอินทร์ดอตคอม ผลการศึกษาพบว่า เว็บไซต์นายอินทร์ดอตคอมมีการวางแผนในการทำการสื่อสารการตลาดโดยใช้การสร้างเอกลักษณ์ผ่านสี ซึ่งเป็น Corporate Identity ของร้านนายอินทร์ รวมทั้งจุดเด่นของประเภทหนังสือของบริษัทเอง โดยเน้นการสื่อสารผ่านการวางแผนการสื่อสารการตลาดโดยให้ความสำคัญด้านเนื้อหา และชุมชน

ออนไลน์ รวมทั้งระบบการซื้อสินค้าที่รวดเร็วและสะดวกสบาย มีการนำเครื่องมือทางการตลาดมาใช้สื่อสารและประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ โดยเลือกสื่อที่มีค่าใช้จ่ายน้อย เพื่อควบคุมค่าใช้จ่าย แต่ได้รับผลตอบแทนที่ดีเยี่ยม อาทิ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ซึ่งสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้โดยตรง และไม่เสียค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังพยายามใช้สื่อในเครือข่ายเพื่อให้ได้ประโยชน์รวมทั้งการใช้สื่อออนไลน์ เช่นการแลกเปลี่ยนกับเว็บไซต์หนังสืออื่นๆ หรือเว็บพันธมิตร เพื่อให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ยอมรับในตัวเว็บไซต์มากยิ่งขึ้น สำหรับการประเมินผลความสำเร็จจะมีการประเมินจากยอดขายเป็นหลัก และเริ่มมีแนวโน้มที่จะประเมินผลทางด้านความถี่ และจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้เว็บไซต์เพิ่มขึ้น ผ่านบริการของเว็บไซต์ truehits.net เพื่อที่จะทราบอัตราการเข้าเยี่ยมชม (UIP) ไปจนถึงการกลับเข้ามาใช้ซ้ำ (Return IP)

ด้านปัญหาและอุปสรรค พบว่ามาจากปัจจัยภายในขององค์กรทั้งสิ้น ประกอบด้วยโครงสร้างการบริหารเว็บไซต์ ที่โครงสร้างในการบริหารของทีมงานเว็บไซต์จึงไม่ได้มีทีมงานที่ดูแลโดยเฉพาะเว็บไซต์หนึ่งๆ แต่ทีมงาน 1 คน จะต้องดูแลหลายเว็บไซต์ด้วยกัน คุณภาพในการที่จะไปดูแลและบริหารเพื่อให้ทันกับคู่แข่งจึงไม่มี นอกจากนั้นระบบสต็อกของบริษัทยังไม่เอื้ออำนวยเนื่องจากระบบของบริษัทที่ยังไม่มีขีดความสามารถในการพัฒนาระบบเพื่อผูกโยงสต็อกให้เป็นสต็อกเดียวกันทุกสาขา แต่จะแยกย่อยไปตามแต่ละสาขา และต้องผ่านการอัปเดตของข้อมูลจากส่วนกลางก่อน ทำให้นายอินทร์ดอตคอมไม่สามารถเช็คสต็อกแบบเรียลไทม์ได้ รวมทั้งด้านรูปแบบของเว็บไซต์ ที่มีการใช้รูปแบบหน้าตาของเว็บไซต์เดิมมาเป็นเวลานาน ย่อมส่งผลถึงรูปแบบที่ไม่ทันสมัย และไม่พัฒนา อย่างไรก็ตามแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารการตลาดของนายอินทร์ดอตคอมในอนาคต นอกเหนือจากการปรับปรุงด้านรูปแบบเว็บไซต์ให้มีความทันสมัยมากขึ้นแล้ว ยังได้มีแนวโน้มในการปรับทั้งด้านเนื้อหา (Content) ในเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย และรองรับกับเทคโนโลยี รวมทั้งการสร้างชุมชน (Community) ให้เกิดขึ้นในเว็บไซต์ และเป็นช่องทางในการสื่อสารถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด โดยนายอินทร์ดอตคอมจะสร้างชุมชนนักเขียนและนักอ่านผ่านเนื้อหาต่างๆ ที่หยิบยกขึ้นมาพูดคุยให้กลายเป็นประเด็นความคิดเห็นอย่างกว้างขวางรวมทั้งการ Download เนื้อหา Content ในแง่ของ E-Book ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะเข้ามารองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต จะมีการสร้างพฤติกรรมใหม่ๆ ในการดาวน์โหลด พร้อมทั้งจัดการแก้ไข ปัญหาของระบบที่เกิดขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการ และการพัฒนาเว็บไซต์ในระยะยาว