

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างมาก เนื่องจากเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ หรือสินค้าได้สะดวกและรวดเร็ว ทำให้ผู้ประกอบการต้องมีการนำเอากลยุทธ์ใหม่ๆ เข้ามาใช้อยู่เสมอ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา อาทิเช่น การนำเอาระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยเสริมกลยุทธ์ด้านการจัดจำหน่าย ด้วยการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจในการเข้าสู่ตลาดที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามเมื่อมีการจัดทำเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาแล้ว ธุรกิจจำเป็นต้องทำการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ให้เป็นที่รู้จักในกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอีกด้วย เพื่อที่จะทำให้มีผู้เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์และได้รับข้อมูล เกี่ยวกับตัวสินค้าที่กิจการทำการจัดจำหน่าย และเพื่อการตัดสินใจสั่งซื้อในที่สุด ซึ่งในการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์มีด้วยกันอยู่หลายวิธี อาทิเช่น การเข้าพื้นที่วางป้ายโฆษณาในเว็บไซต์ที่มีชื่อเสียง (Banner Advertising) การโฆษณาประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ด้วยการใช้ E-mail Marketing การแลกเปลี่ยนการเชื่อมโยงระหว่างเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกัน (Link Exchange) เป็นต้น (Seo-watch, 2552: ออนไลน์)

เว็บไซต์ [www.beauty-melody.com](http://www.beauty-melody.com) เป็นเว็บไซต์ที่ทำธุรกิจจัดจำหน่ายสินค้าเพื่อสุขภาพสตรีหลายประเภท เช่น ผลิตภัณฑ์เสริมความงาม เครื่องสำอาง กระเป๋าแฟชั่น ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร นำเข้าจากฮ่องกง เกาหลี และญี่ปุ่น ซึ่งประสบปัญหาที่มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์เป็นจำนวนน้อย โดยในช่วงเวลาดังกล่าวตั้งแต่เปิดเว็บไซต์มาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2551 จนถึงเดือนเมษายน 2552 นั้น มีจำนวนครั้งของเว็บไซต์ที่ถูกเปิดชม (Pageview) รวมเพียง 25,283 ครั้ง เฉลี่ยแล้วในแต่ละเดือนมีจำนวนครั้งของเว็บไซต์ที่ถูกเปิดชม ประมาณ 2,298 ครั้ง หรือประมาณวันละ 76 ครั้ง ซึ่งถือว่าเป็นสถิติการเข้าเยี่ยมชมที่น้อยมากสำหรับเว็บไซต์ดังกล่าว โดยสาเหตุอาจเกิดจากการทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดการวางแผน จึงทำให้ปริมาณการเข้าชมมีจำนวนน้อยและผลที่ตามมาคือปริมาณยอดขายก็น้อยตามไปด้วย ดังนั้นทางผู้ประกอบการ เจ้าของเว็บไซต์จึงมีความต้องการที่จะปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อเพิ่มสถิติการเข้าชมเว็บไซต์ที่มากขึ้น อันจะส่งผลให้ลูกค้าตัดสินใจสั่งซื้อสินค้าในที่สุด (Onestaffree, 2552: ออนไลน์)

ปัจจุบันเจ้าของเว็บไซต์ต่างๆ ได้พยายามที่จะหาวิธีในการที่จะทำให้เว็บไซต์ของตนติดอันดับต้นๆ ของการค้นหาด้วย เครื่องมือการค้นหาเว็บไซต์ต่างๆ (Search Engine) อาทิเช่น Google, MSN, Yahoo, AOL เป็นต้น เพราะนั่นหมายถึงโอกาสที่จะทำให้ผลิตภัณฑ์ของกิจการสามารถที่จะขายได้ เพราะยิ่งเว็บไซต์ของตนอยู่ในอันดับต้นๆ มากเท่าไรก็ยิ่งทำให้มีผู้ใช้งานพบเห็นหรือคลิกมากขึ้นเท่านั้นและในทางกลับกัน หากเว็บไซต์ของกิจการอยู่ในอันดับท้ายๆ ของการค้นหาครั้งนั้น นั่นหมายถึงโอกาสที่กิจการจะสามารถขายสินค้าเป็นไปได้น้อย จากข้อมูลบริษัท AOL ผู้ซึ่งให้บริการค้นหาข้อมูลรายหนึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ใช้งานเว็บไซต์ของตน ประมาณ 6.5 แสนคนพบว่า จาก 20 ล้านครั้งที่มีการค้นหาข้อมูล ทำให้ทราบว่า ผู้ใช้งานร้อยละ 42 จะทำการเชื่อมโยง(คลิก) ในอันดับที่ 1 ของหน้าผลการค้นหา ร้อยละ 12 จะคลิกในอันดับที่ 2 ร้อยละ 8.5 จะคลิกในอันดับที่ 3 ร้อยละ 6 จะคลิกในอันดับที่ 4 ส่วนในอันดับที่ 7-10 นั้นโดยเฉลี่ยประมาณ ร้อยละ 3 ซึ่งมีผู้ใช้งานเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่จะคลิกไปยังหน้า 2 ของผลการค้นหา (สุธี จันทรต์แต่งผล, 2551)

จากสถิติเดือนธันวาคม 2551 แสดงให้เห็นว่าประชากรในประเทศไทยใช้งานการค้นหาข้อมูลจากเสิร์ชเอนจิน (Search Engine<sup>1</sup>) ทั้งหมด 100% โดยจะแบ่งได้เป็นเว็บไซต์ Google<sup>2</sup> ร้อยละ 96.88 Sanook<sup>3</sup> ร้อยละ 2.11 และเว็บไซต์ Yahoo<sup>4</sup> ร้อยละ 0.35 (Truehits, 2552: ออนไลน์) นั่นคือ หากสามารถนำผู้ใช้งาน Google เชื่อมโยงเข้ามาสู่ [www.beauty-melody.com](http://www.beauty-melody.com) ได้ก็จะเป็นการเพิ่มจำนวนคนเข้าชมเว็บไซต์ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้การที่จะทำให้ผู้ใช้งาน Google เชื่อมโยงเข้ามาสู่เว็บไซต์ได้จะต้องทำเว็บไซต์ให้ไปปรากฏในหน้าแรก หรือ อันดับต้นๆ ของรายงานผลการค้นหา (Search Engine Result Page) ด้วย Keyword<sup>5</sup> ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่จำหน่ายในเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นๆ ส่วนวิธีการที่จะทำให้เว็บไซต์ไปปรากฏในอันดับต้นๆ ของรายงานผลการค้นหานั้นทำได้ 2 วิธีคือ การซื้อบริการ Google Adwords และการทำ Search Engine Optimization (SEO)

Google Adwords เป็นการโฆษณาแบบหนึ่งผ่านทางเสิร์ชเอนจิน โดยเป็นรูปแบบ Pay Per Click (PPC) หรือ Cost Per Click (CPC) ซึ่งจะต้องเสียค่าบริการให้กับทางผู้ให้บริการ ซึ่งก็คือ Google ทุกครั้งเมื่อมีคนคลิก Link เพื่อเข้าชมเว็บไซต์ โดยโฆษณาจะปรากฏตาม Keyword ที่เลือก ซึ่งสามารถรับประกันได้ว่า อันดับของเว็บไซต์จะต้องอยู่ในตำแหน่งที่ต้องการใน

<sup>1</sup> เว็บไซต์ประเภทหนึ่งที่ให้บริการด้านการค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ต

<sup>2</sup> เว็บไซต์ผู้ให้บริการค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ต

<sup>3</sup> เว็บไซต์ผู้ให้บริการค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ต

<sup>4</sup> เว็บไซต์ผู้ให้บริการค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ต

<sup>5</sup> คำสำคัญที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลจากเสิร์ชเอนจิน

ส่วนผู้สนับสนุนของ Google แนนอน(chaiyohosting, 2551: ออนไลน์) แต่เนื่องจากการทำการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ด้วยการโฆษณาผ่าน Google Adwords มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงเนื่องจากจะต้องเสียค่าบริการทุกครั้งที่มีการคลิกเข้าชมเว็บไซต์ โดยยังไม่สามารถรับประกันได้ว่าผู้ที่คลิกเข้ามาชมนั้นจะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือไม่

ส่วนการทำการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ด้วยการทำ SEO (Search Engine Optimization) จะทำให้ติดอันดับต้นๆ ได้เช่นเดียวกับ Google Adwords ซึ่งสามารถติดอันดับต้นๆ ได้เป็นระยะเวลาบนเว็บไซต์ในการค้นหา รวมทั้งเสียค่าใช้จ่ายเพียงครั้งเดียว และมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าการโฆษณาผ่าน Google Adwords โดยวิธี SEO เป็นวิธีการจัดการเว็บไซต์อย่างเป็นระบบตั้งแต่การออกแบบ ปรับแต่งเว็บไซต์ การโปรโมทหรือประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ เพื่อให้เว็บไซต์ติดอยู่ในลำดับต้นๆ ของการค้นหาด้วยคีย์เวิร์ด (Keyword) หรือคำที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้นๆ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษากระบวนการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แบบ SEO สำหรับเว็บไซต์ของบริษัทวิวดี้เมโลดี้ เพื่อเพิ่มปริมาณผู้เข้าชมเว็บไซต์ อันจะส่งผลให้ยอดขายสั่งซื้อเพิ่มขึ้นต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษากระบวนการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แบบ SEO สำหรับเว็บไซต์วิวดี้เมโลดี้
2. เพื่อศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ในการทำ SEO สำหรับเว็บไซต์วิวดี้เมโลดี้

#### นิยามศัพท์

**กระบวนการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์** หมายถึง กระบวนการเผยแพร่เว็บไซต์เพื่อให้เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป และกลุ่มเป้าหมาย โดยมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มปริมาณผู้เข้าชมเว็บไซต์

**SEO (Search Engine Optimization)** หมายถึง กระบวนการจัดสร้าง แก้ไขปรับแต่งเว็บไซต์ให้เหมาะสม สำหรับเสิร์ชเอ็นจิน

**พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง การทำธุรกรรมทุกรูปแบบ โดยครอบคลุมถึงการซื้อขายสินค้า บริการ การชำระเงิน การโฆษณาโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ โดยเฉพาะเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ต

**www.beauty-melody.com** หมายถึง เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่จัดจำหน่ายสินค้าเพื่อสุขภาพสตรี หลายประเภท อาทิเช่น ผลิตภัณฑ์เสริมความงาม เครื่องสำอาง กระจ่างผิว ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร นำเข้าจากต่างประเทศ

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบกระบวนการนำวิธีการของ SEO มาใช้ในการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับเว็บไซต์วีดีโอ
2. ทำให้ทราบปัจจัยและองค์ประกอบในการทำ SEO สำหรับเว็บไซต์วีดีโอซึ่งส่งผลให้การค้นหาเว็บไซต์วีดีโอปรากฏอยู่ในอันดับต้นและมีปริมาณผู้เข้าชมเว็บไซต์วีดีโอเพิ่มขึ้น
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางประยุกต์ในการทำ SEO ให้กับเว็บไซต์อื่นได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved