

ชื่อเรื่องการค้าค้ำว่าแบบอิสระ แผนการตลาดสำหรับเว็บไซต์ www.thaibabynome.com

ผู้เขียน นายปิโยรส นะประสิทธิ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้าค้ำว่าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ ประธานกรรมการ
อาจารย์เอก บุญเจือ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้าค้ำว่าแบบอิสระเรื่อง “แผนการตลาดสำหรับเว็บไซต์ www.thaibabynome.com” มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแผนการตลาดที่เหมาะสมสำหรับเว็บไซต์ www.thaibabynome.com โดยศึกษาพฤติกรรมทั่วไปของผู้ใช้เว็บไซต์โหราศาสตร์ ความพึงพอใจ และปัญหาที่กลุ่มลูกค้าเดิมพบต่อส่วนประสมทางการตลาด รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ และความต้องการในการใช้บริการจากเว็บไซต์ที่ให้บริการตั้งชื่อ – เปลี่ยนชื่อของกลุ่มลูกค้าเดิม และกลุ่มลูกค้ามุ่งหวัง

การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม โดยทำการเลือกตัวอย่างจากประชากรกลุ่มลูกค้าเดิมจำนวน 50 ราย และประชากรกลุ่มลูกค้ามุ่งหวังจำนวน 150 ราย และข้อมูลทุติยภูมิ จากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการค้าค้ำว่าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งการวิเคราะห์ใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ร่วมกับข้อมูลทุติยภูมิเพื่อการวางแผนการตลาดที่เหมาะสมของเว็บไซต์ www.thaibabynome.com

เว็บไซต์ www.thaibabynome.com เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการด้านโหราศาสตร์ในการตั้งชื่อและเปลี่ยนชื่อบุคคล เปิดให้บริการมาตั้งแต่วันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2543 ดำเนินการโดยนายปิโยรส นะประสิทธิ์ ให้บริการเกี่ยวกับการตั้งชื่อแบบครบวงจร ภาพลักษณ์ของเว็บไซต์มีลักษณะเรียบง่าย ดูสะอาดตา ลีลาอ่อนหวาน และนำเสนอข้อมูลแบบเชิงบวก อย่างไรก็ตามเว็บไซต์ประสบปัญหาด้านการยกเลิกคำสั่งซื้อสูงถึง 58.75% ของจำนวนผู้สั่งซื้อบริการทั้งหมดรวมทั้งการขาดการพัฒนาเว็บไซต์ และขาดการดำเนินงานด้านการตลาดเชิงรุกอย่างชัดเจน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการของเว็บไซต์ www.thaibabynome.com ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล อายุประมาณ 31 – 40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป

ส่วนใหญ่สถานภาพแต่งงานแล้ว มีบุตรจำนวน 1 คน เข้าชมเว็บไซต์โหราศาสตร์ไม่บ่อย เพื่อค้นหาข้อมูลเฉพาะอย่าง รู้จักเว็บไซต์ www.thaibabyname.com จากการค้นหาจาก Search Engine มีวัตถุประสงค์ที่เข้ามาชมเพื่อตรวจสอบชื่อ – นามสกุล และหาข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งชื่อ นอกจากนี้ส่วนใหญ่มีมุมมองต่อเว็บไซต์ www.thaibabyname.com ว่าเป็นเว็บไซต์ครอบครัวด้านการตั้งชื่อสำหรับทุกคนในครอบครัว และได้เคยแนะนำเว็บไซต์ให้กับผู้ที่รู้จัก

กลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการของเว็บไซต์ www.thaibabyname.com มีความพึงพอใจในความง่ายด้านการจดจำชื่อเว็บไซต์ www.thaibabyname.com ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ (User Interface) และความสะดวกในการเข้าถึงเว็บไซต์มากที่สุด สำหรับด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตั้งชื่อ – เปลี่ยนชื่อ กลุ่มลูกค้าให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของข้อมูลบนเว็บไซต์ ผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์มากที่สุด ทั้งนี้กลุ่มลูกค้ามีความต้องการใช้บริการตั้งชื่อ ระบบการตรวจสอบชื่อ และฐานข้อมูลชื่อจำนวนมากสำหรับค้นหาชื่อดีมากที่สุด

แผนการตลาดที่เหมาะสมของเว็บไซต์ www.thaibabyname.com โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มปริมาณคำสั่งซื้อ และลดอัตราการยกเลิกคำสั่งซื้อ ควรใช้กลยุทธ์การตลาดระยะสั้นในการแก้ไขปัญหา และกลยุทธ์การตลาดระยะยาวเพื่อการพัฒนาเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง และการส่งเสริมการตลาดเชิงรุก ตลาดกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญได้แก่ กลุ่มครอบครัวทันสมัยที่ต้องการตั้งชื่อ – เปลี่ยนชื่อสำหรับสมาชิกในครอบครัว กลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านการตลาดในระยะสั้นที่สำคัญได้แก่ การพัฒนารูปแบบเว็บไซต์ให้เป็นเว็บไซต์ทันสมัยสำหรับครอบครัว การปรับปรุงฐานข้อมูลชื่อดีให้มีความทันสมัย การปรับปรุงบริการให้เหมาะสมกับราคาที่กำหนด การยกเลิกช่องทางการจัดจำหน่ายที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และการเพิ่มการส่งเสริมการตลาดเชิงรุกจากทรัพยากรที่มีอยู่ กลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านการตลาดในระยะยาวที่สำคัญได้แก่ การเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับเว็บไซต์ การพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ การสร้างคุณค่าในสายตาของผู้บริโภค การกำหนดราคาเพื่อลดความไม่มั่นใจของลูกค้า การเพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต การเพิ่มช่องทางการติดต่อกับลูกค้า การเพิ่มการส่งเสริมการตลาดเชิงรุกที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าโดยตรง ทั้งนี้ควรมีการตรวจสอบทางการตลาดเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปีเพื่อการควบคุมแผนการตลาด โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicator - KPI) ในการวัดผลจากการดำเนินงาน

Independent Study Title Marketing Plan for Website www.thaibabyname.com

Author Mister Piyorose Naprasith

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Committee

Assoc. Prof. Dr. Nittaya Jariangprasert Chairperson

Lecturer Ek Bunchua Member

ABSTRACT

The goal of “Marketing Plan for Website www.thaibabyname.com” is to develop a suitable marketing plan through the study of the Website’s clientele and prospective clientele. Five topics were investigated: horoscope website visitors’ behavior, Website thaibabyname.com’s clients’ satisfaction, problems encountered by clients, factors influencing the clients’ and prospective clients’ selection decision, and the demand potential for naming services from websites.

Primary data for this study was from questionnaires collected from 50 clients and 150 prospective clients. The secondary data was gathered from related documents and research from the internet. Statistics figures, such as frequency rate, percentage and mean, were analyzed from the primary data and correlated with the secondary data.

Website www.thaibabyname.com is a horoscope website service for clients who want a name for their baby or want to change their own name. This website was opened on February 14, 2000 by Piyorose Naprasith, the owner and manager. The style of website is easy, clean, and sweet-tempered with a positive presentation of the horoscope. Unfortunately, the website had problems due to a lack of website development and a lack of aggressive marketing. 58.75% of the orders were cancelled.

This study found that the majority of the clients were males from 31 to 40 years old with bachelor's degree that lived in the Bangkok area. They were company officers with monthly incomes of more than 25,000 baht. They were married and had one child. They rarely visited

horoscope websites and searched the web for specific information. They found Website www.thaibabynome.com from a search engine and visited the site in order to check their first and last names and search for information about naming. Furthermore, they thought that the Website www.thaibabynome.com was a family website that provided names for everyone in the family and they suggested this website to their friends and relatives.

In regards to the satisfaction of clients towards the marketing mix: the clients were highly satisfied with the ease in remembering the domain name “www.thaibabynome.com”, the ease of use of the user interface and convenience in visiting the website. As to the marketing mix factors influencing selection decision, most of the respondents regarded as of high importance the reliability of information on the website, results of service, and reliable image of the website. Furthermore, they gave a high demand level to naming services, name-checking system and name database for searching.

The purpose of a marketing plan for Website www.thaibabynome.com is to increase orders, decrease cancellations, use as short-term marketing strategies to solve the problems and long-term marketing strategies for continuous website development and support aggressive marketing. The major target market is the modern Thai family that needs a name for a family member. The important short-term marketing strategies are to develop the website as a modern family website, improve name database, service improvement, give up non-profit distribution channel and increase aggressive marketing promotion from current resources. The important long-term marketing strategies are to increase website reliability, develop new style services, create customer value, develop a pricing policy to increase customer confidence in the quality of the product, set up online payment, increase contact channels, and increase aggressive marketing promotion direct to customer. Furthermore, the website should check marketing to monitor the marketing plan monthly, quarterly and annually and use the KPI (Key Performance Indicator) to check activities.