เอกสารวิชาการด้านศาสตร์การบริหารธุรกิจ MBA-148

ใครๆก็มุ่งแต่ IMC

IMC ย่อมาจาก Integrated Marketing Communication หรือถ้าแปลเป็นไทยคือการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ เป็นแนวความคิดทางการสื่อสารการตลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจากสภาพแวดล้อมในปัจจุบันมีความแตกต่างไปจากในอดีตเป็นอย่างมาก ทำให้การสื่อสารการตลาดแบบดั้งเดิมล้าสมัย ไม่มีประสิทธิผล และลูกค้าอาจเกิดความสับสนในความพยายามที่จะสื่อสารการตลาดจากองค์กรธุรกิจในหลากหลายช่องทาง

ในยุคทศวรรษที่ 1960-1970 การใช้เครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดเพื่อส่งสารให้กับผู้บริโภคจะอยู่ในรูปของการใช้สื่อหลักๆเช่น โทรทัศน์,วิทยุ,สื่อสิ่งพิมพ์ การใช้สื่อจะมุ่งหวังเรื่องของการเข้าถึง(reach) และความถี่ในการได้รับข้อมูลข่าวสาร(frequency) เป็นสำคัญ เมื่อเวลาผ่านไปผู้คนมีเวลาอยู่กับบ้านน้อยลง ประกอบกับความเจริญทางเทคโนโลยีทำให้ผู้คนไม่จำเป็นต้องอยู่กับที่ สามารถติดต่อสื่อสารผ่านเครื่องมือสื่อสารไร้สาย ทำให้การใช้สื่อเดิมๆส่งสารให้กับผู้บริโภคไม่สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งไปกว่านั้นผู้บริโภคในทุกวันนี้เสมือนแหวกว่ายอยู่ในทะเลแห่งข้อมูลข่าวสาร (sea of Information) ซึ่งเต็มไปด้วยข้อมูลเหลือคณานับเกินความสามารถที่ผู้บริโภคจะย่อยได้ นักวิชาการจากมหาวิทยาลัย Northwestern กับ North Carolina คือ Don E.Schultz, Stanley I. Tannenbaum และ Robert F. Lauterbon จึงได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับ IMC ขึ้น สาระสำคัญของ IMC คือการใช้สื่อต่างๆที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นแผ่นพับ ป้ายโฆษณา สปอตทีวี โฆษณาทางโทรทัศน์หรือทางโซเชี่ยลมีเดียให้สามารถส่งสารผ่านสื่อต่างๆไปถึงผู้บริโภคได้อย่างมีความเป็นเอกภาพ มีผล(impact) สูง ส่งผลให้องค์กรธุรกิจต่างๆหันมาใส่ใจกับการสื่อสารการตลาดในเชิงบูรณาการมากขึ้น หนึ่งในองค์กรธุรกิจที่เป็นแบบอย่างของการใช้ IMC ได้แก่ บริษัท Coke ผู้ผลิตเครื่องดื่มน้ำดำ Coke มีแนวความคิดว่า เนื่องจากผลิตภัณฑ์ของตนเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีจำหน่ายไปทั่วโลก theme ของการสื่อสารต้องเป็นในแนวที่ทุกชาติศาสนา และภาษาต้องมีร่วมกัน ในที่สุด Coke จึงตัดสินใจใช้ Theme “Happiness” ซึ่งเป็นสิ่งที่ปรารถนาของมนุษย์ปุถุชนทุกผู้ทุกคน แน่นอนคำว่า “Happiness” ยังบ่งบอกไปถึง รอยยิ้ม การหัวเราะ ความสนุกสนานร่าเริง การเต้นรำ การร้องรำทำเพลง เราลองมาพิจารณาว่า Coke ใช้ IMC ผ่านสื่อค่างๆอย่างไรบ้าง

Website: เว็บไซต์ ของ Coke เริ่มต้นให้คำนิยามความหมายของความสุข โดยผ่านคำพูดของบุคคลสำคัญในอดีต(อริสโตเติ้ล นักปราชญ์ชาวกรีก แฟรงก์กลิน ดี รูสเวลท์ อดีตประธานาธิบดีที่มีชื่อเสียงของสหรัฐอเมริกา มหาตมะคานธีของอินเดีย) และเพื่อให้เห็นความสุขมีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น Coke กล่าวว่าความสุขนั้นบ่งบอกด้วยรอยยิ้ม เสียงหัวเราะของบุคคล

แผ่นป้ายโฆษณา โปสเตอร์ สปอตโฆษณา : Coke ใช้ theme ว่า เปิดฝาจุกโค้ก ก็เหมือนเปิดความสุขออกมา มีการใช้สีสันที่สื่อถึงความร่าเริงและความสุข



M

การตลาดทางตรง(direct marketing) : มีการทำการตลาดผ่านหุ้นส่วนที่เป็นภัตตาคาร โรงแรม มีการร่วมสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ มีการส่งอีเมล์ ข้อความ เพื่อให้ผู้บริโภคได้มีส่วนร่วม

สื่อสังคมออนไลน์และการตลาดออนไลน์: มีเว็บไซต์โต้ตอบตลอดจนเพื่อสร้างความบันเทิง การสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีการโฆษณาผ่านสื่อทั้งหลายเหล่านี้

การส่งเสริมการขาย: เพื่อให้ผู้บริโภคเห็นโค้กโดดเด่นเหนือคู่แข่งทั้งปวงไม่ว่าจะเป็นที่ซูเปอร์มาร์เก็ต ตลาดในเมือง โค้กใช้กลยุทธ์หลากหลายโดยมุ่งหมายที่ลูกค้าเป็นหลักหรือเพื่อการค้า ในส่วนของลูกค้านั้น โค้กเน้นการมีความโดดเด่นในชั้นวาง ตำแหน่งที่ดึงดูดความสนใจ ตัวอย่างเช่น โค้กซีโร่มีการแสดงปิรามิดทรงคว่ำ เพื่อแสดงให้เห็นว่า ไม่มีอะไรเป็นไปไม่ได้ เฉกเช่นโค้กซีโร่ซึ่งไม่มีแคลอรี่แม้แต่น้อยแต่ให้รสชาติเหมือนโค้กทั่วไป

ในส่วนของการค้านั้นมีการเสนอให้ส่วนลด ของแถม และได้เงินค่าสินค้าคืนกลับมาบางส่วน



การประชาสัมพันธ์ :

โค้กใช้การประชาสัมพันธ์โดยใช้กลยุทธ์ผ่านโอกาสสำคัญๆ (การแสดงดนตรี การแสดงวัฒนธรรม ภาพยนตร์) การรณรงค์ต่างๆ เช่น จัดให้คนอเมริกันมีการโหวตเลือกสวนสาธารณะที่ประทับใจ แล้วโค้กจะมีการบริจาคให้แก่สวนสาธารณะสามอันดับแรกจำนวนเงิน $175,000

การใช้พนักงานขาย : เน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทางอ้อมเช่น ภัตตาคาร ร้านขายของชำ ซูเปอร์มาร์เก็ต เป็นต้น การเป็นหุ้นส่วนและการให้การสนับสนุนเหตุการณ์สำคัญๆ โค้กจะเข้าร่วมและให้การสนับสนุนการแข่งขันกีฬาที่สำคัญๆ เช่น บอลโลก รักบี้โลก

ภาพยนต์ : โค้กมีส่วนเข้าร่วมเป็นสปอนเซอร์ภาพยนตร์ James Bond 007

การจัดโปรแกรมรณรงค์ต่างๆที่สนุกสนาน และสร้างความประทับใจผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต โทรทัศน์ จนเป็น talk of the town

ลิทัวเนีย : ในป่าคอนกรีต ใจกลางเมืองของประเทศลิทัวเนีย โค้กปูถนนด้วยหญ้าและนำต้นไม้สำเร็จรูปเพื่อเป็นสวนสาธารณะให้ชาวลิทัวเนียได้มีโอกาสนั่งพักผ่อนภายในเวลาไม่ถึงชั่วโมง มีตู้โค้กที่ผู้มาเยือนสามารถกดขวดโค้กมานั่งดื่มฟรีท่ามกลางแสงแดดที่อบอุ่น





อินเดียและปากีสถาน: หลังจากแยกประเทศออกจากกันเมื่อ 60 ปีที่แล้ว ผู้คนของทั้งสองชาติขาดการติดต่อและห่างเหินกัน โค้กได้อาศัยสถานการณ์นี้สร้างความสุขผ่านกล่องขนาดใหญ่สองกล่องที่เป็นทั้งเครื่องรับและส่งสัญญาณโทรทัศน์ โดยกล่องหนึ่งวางไว้ในศูนย์การค้าใจกลางเมืองหลวงของอินเดีย อีกกล่องวางไว้ที่ศูนย์การค้าใจกลางเมืองหลวงของปากีสถาน มีปุ่มสัมผัสที่ทั้งสองฝ่ายสามารถทักทายกันผ่านปุ่มนี้ มีการเปิดเพลงที่ตัวแทนผู้คนทั้งสองฝ่ายมาแข่งเต้นรำกันหน้าจอสร้างความสนุกสนานให้กับผู้พบเห็น มีการแจกของขวัญให้แก่ผู้เข้าร่วม





เกาหลี : มีการนำกล่องที่เป็นจอโทรทัศน์ขนาดใหญ่มาวางในห้างสรรพสินค้า จากนั้นมีการแสดงวิดิโอที่วงทูพีเอ็ม วงเคป๊อปที่ซึ่งหนุ่มนิชคุณ หรเวชกุลจากไทยเป็นสมาชิกอยู่ สอนการเต้น มีวัยรุ่นเข้าร่วมฝึกเต้นเป็นจำนวนมาก สร้างความตื่นตาตื่นใจแก่ผู้ผ่านไปมา





Contribution this issue: อาจารย์สุรสิทธิ์ ธนสมบูรณ์กิจ
ดร . ดนัย ปัตตพงศ์*

email: dpattaphongse@gmail.com

* ผู้แต่ง/เจ้าของ Statistics Talks(70+ issues) เอกสารวิชาการด้านการวิจัยและสถิติประยุกต์ที่นำเสนอเครื่องมือทางสถิติเพื่อการวิจัยในระดับปริญญาโท เอก ตลอดจนตัวอย่างของการนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง

* ผู้พัฒนา FINALYSIS... a dedicated software สำหรับให้บริการนักธุรกิจที่ต้องการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์(บ้านจัดสรร/จัดสรรที่ดินเพื่อการอุตสาหกรรม/อาคารชุด/อาคารสำนักงานให้เช่า) โรงแรม โรงพยาบาลเอกชน ห้างสรรพสินค้า โรงงานน้ำตาล โรงงานกระดาษ โรงไฟฟ้าชีวมวล ฯลฯได้เห็นตัวเลขก่อนโครงการเกิดหลีกเลี่ยงความผิดพลาดเป็นร้อยเป็นพันล้านหากเกิดการลงทุนจริง (กำหนด DEBUT 1 เมษายน 2569)

* ผู้แต่งหนังสือ" การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินและการจัดวงเงินเครดิตของโครงการลงทุน " ประกอบด้วยตัวอย่างของธุรกิจจริงที่ไม่เปิดเผยชื่อนับ 100 บริษัท ครอบคลุมอุตสาหกรรม 24 อุตสาหกรรม

* Co-developer ซอฟแวร์ en◉gex◉cel® สำหรับใช้ทดสอบ/เรียนรู้ศัพท์ (ประกอบด้วยแบบฝึกหัดและเฉลยกว่า 90 บทครอบคลุมศัพท์ระดับ SAT/IELTS/TOEFL กว่า 12,000 คำ) และไวยากรณ์อังกฤษ (ประกอบด้วยแบบฝึกหัดและเฉลยกว่า 160 บทหรือกว่า 10,000 ข้อครอบคลุมเนื้อหาระดับอุดมศึกษาและTOEFL) มาพร้อมกับไฟล์เสียง/ไฟล์ข้อมูล/ฯลฯ อีกมาก (กำหนด DEBUT 1 เมษายน 2569)

email: dpattaphongse@gmail.com