

หน้าร้านออนไลน์

VS

เว็บไซต์ออนไลน์

04

คิด...ดีเสมอ

ต้อง...ดีขึ้นกว่าเดิม

ใหญ่...ขึ้นไปอีก

V-Commerce

ในช่วงวันหยุดยาวปลายปี ผมเชื่อว่าผู้คนกว่าร้อยละ 99.99 คงกำลังมองหาสถานที่พักผ่อน ว่าแล้วก็คว้าโทรศัพท์มือถือเปิด Application ขอดนิคมเพื่อค้นหาโรงแรมที่พักทันที ในบางครั้งถ้าคิดไม่ออกว่าจะหาร้านอาหารอร่อยๆ ที่ไหนก็เปิด Application และค้นหาทันที เรียกได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างเราสามารถค้นหาข้อมูลได้เพียงปลายนิ้ว ขอเพียงเราเชื่อมต่ออยู่กับอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

ข้อมูลล่าสุดเป็นที่น่าตื่นเต็นว่า “คนไทย” มีการใช้อินเทอร์เน็ตสูงที่สุดของโลก นั่นแสดงว่าพฤติกรรมผู้บริโภคได้เปลี่ยนไปจากสมัยก่อนอย่างชัดเจนแล้วว่า ทุกสิ่งทุกอย่างอยู่บนอินเทอร์เน็ต และจะเกิดอะไรขึ้นถ้าธุรกิจของเรายังไม่มีตัวตนอยู่บนโลกออนไลน์ ถ้าเราทำธุรกิจโรงแรม แต่ลูกค้าไม่สามารถค้นหาธุรกิจของเราบนอินเทอร์เน็ตในขณะที่พวกเขากำลังต้องการอยู่ นั่นก็เท่ากับเรากำลังเสียโอกาสไปอย่างน่าเสียดาย

ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น

=

โอกาสได้ลูกค้าใหม่มากขึ้น

เว็บไซต์...สร้างตัวตนบนโลกออนไลน์

เว็บไซต์คืออะไร สรุปสั้นๆ ก็คือเป็นหน้าเว็บเพจหลายหน้า เชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ เพื่อนำเสนอข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ โดยถูกจัดเก็บไว้ในเว็ลด์ไวด์เว็บนั่นเอง

ธุรกิจดี ดี เมื่อมีเว็บไซต์ขายของออนไลน์

- ✓ เข้าถึงได้ทุกที่ = เราขายสาขาไปทั่วโลก
- ✓ เข้าถึงได้ทุกเวลา = เราเป็น 7/11 เปิดร้านได้ตลอด 24 ชม.
- ✓ นำเสนอข้อมูลจำนวนมาก โดยใช้ต้นทุนต่ำ
- ✓ ปรับปรุงข้อมูลได้ง่ายและเร็วกว่าสื่ออื่น
- ✓ วัดผลทางการตลาดได้ชัดเจน

ในการพัฒนาเว็บไซต์นั้นสิ่งสำคัญก็คือ “เราต้องคิดใหญ่” แต่ให้ลองเริ่มทำแบบเล็กๆ ก่อน” โดยต้องเรียนรู้กระบวนการด้วยตนเอง (ไม่ใช่คิดแต่จะจ้างคนอื่นทำ) กล้าลองผิดลองถูก โดยเลือกใช้วิธีที่ต้นทุนต่ำแต่ถูกต้อง และที่สำคัญก็คือ ต้องมั่นใจ! ว่าการทำธุรกิจออนไลน์จะประสบผลสำเร็จได้ (อย่าท้อถอยง่ายๆ) ดังเช่นกรณีศึกษาอย่าง Amazon.com ที่ถือกำเนิดขึ้นในปี 1995 จากการขายหนังสือออนไลน์ที่โด่งดังที่สุดของโลก แต่เพียงระยะเวลา 3 ปีต่อจากนั้น ก็ขยายไลน์สินค้ามากมาย และกลายเป็นเจ้าตลาดธุรกิจค้าปลีกออนไลน์อย่างรวดเร็ว ด้วยวิสัยทัศน์ที่ “คิดใหญ่” ว่า Amazon จะเป็นร้านค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ตที่ขายสินค้าทุกอย่างที่มีขายผ่านทางอินเทอร์เน็ต และมีพันธกิจคือ 1) ธุรกิจของเรา คือร้านค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ต 2) ลูกค้าของเรา คือประชากรทั่วโลก และ 3) คุณค่าที่ให้กับลูกค้า คือให้บริการได้รวดเร็วที่สุด ง่ายที่สุด ซึ่งขณะนี้คงไม่มีใครกล้าเถียงว่า Amazon ได้บรรลุพันธกิจเหล่านี้ไปเรียบร้อยแล้ว



เจฟฟ์ เบโซส์ ผู้ก่อตั้ง Amazon.com

ชื่อเว็บดีมีชัยไปเกินครึ่ง

การตั้งชื่อเว็บ ก็เปรียบเสมือนชื่อบริษัท ที่ต้องคิด คิด คิด แล้วก็คิดให้ถี่ถ้วน เพราะมันจะติดอยู่กับแบรนด์ธุรกิจของเราไปตลอด ซึ่งก็มีวิธีตั้งชื่อเว็บได้หลายรูปแบบ

1. **Generic Domain Name** เช่น book.com, shop.com, home.com ชื่อเว็บแบบนี้มักจะเห็นผลทางการตลาดได้เร็ว เพราะเป็นชื่อทั่วไปที่สื่อถึงธุรกิจที่ทำอยู่ แต่จะไม่ดีในระยะยาว ด้วยเพราะเป็นคำทั่วไปที่ไม่ได้สร้างแบรนด์ให้ธุรกิจ

2. **Brand Name** เช่น amazon.com, ebay.com, apple.com ชื่อแบบนี้ไม่สื่อถึงสินค้า/บริการ จึงเห็นผลทางการตลาดช้า และต้องโฆษณาไปรื้อเพื่อสร้างการรับรู้ ซึ่งถ้าสำเร็จก็จะได้ผลในระยะยาว

3. **Generic+Brand Name** เช่น nokair.com, homepro.co.th, officemate.co.th เป็นการผสมผสานข้อดีของการตั้งชื่อเว็บแบบ Generic และ Brand Name ไว้ด้วยกัน จึงเป็นหลักการตั้งชื่อเว็บที่นิยมใช้กันมากที่สุด

4. **Brand Name (ที่สื่อถึงธุรกิจ)** เช่น tarad.com, sanook.com, pramool.com จัดว่าเป็นการตั้งชื่อเว็บที่ดีที่สุดก็ว่าได้ เพราะนอกจากจะสื่อถึงธุรกิจที่ทำแล้ว ยังมีกลิ่นอายของความเป็นแบรนด์ได้อีกด้วย แต่ถ้าคิดจะ

ตั้งชื่อเว็บไซต์ขณะนี้อาจหายากหน่อย เพราะคงมีคนจับจองพื้นที่กัน
เรียบร้อยไปแล้ว จนเกิดเป็นธุรกิจประมวลขายชื่อเว็บที่มีมูลค่าหลายหมื่น
หลายล้านบาทกันเลยทีเดียว

แต่ไม่ว่าเราจะเลือกตั้งชื่อเว็บรูปแบบใดก็ตาม สิ่งที่สำคัญก็คือ ชื่อ
เว็บต้องสั้น จดจำง่าย และอาศัยหลักตั้งชื่อเว็บดังนี้

1. ตัวอักษรตั้งแต่ 3-63 และต้องใช้ a-z, 0-9, ชิดกลาง (-) และ “.” เท่านั้น
2. ตัวอักษรเล็กหรือใหญ่ ไม่มีผลต่อการตั้ง Domain Name
3. ไม่ควรสะกดยาก และยาวเกินไป
4. หลีกเลี่ยงการใช้ ชิดกลาง (-) ยกเว้นกรณีที่ตั้งชื่อ Domain ที่อ่านยาก
5. เลือกใช้นามสกุล Domain มาตรฐาน

สากล

.com (= Commercial) - เว็บไซต์ธุรกิจการค้า
.biz (= Business) - เว็บไซต์ธุรกิจการค้า
.net (= Network) - เว็บไซต์ที่มีการทำงานเกี่ยวกับเครือข่าย
.org (= Organization) - เว็บไซต์องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร
.info - เว็บไซต์ที่นำเสนอข้อมูลเป็นหลัก

ไทย

.in.th - เว็บไซต์บุคคลธรรมดา
.co.th .ac.th .or.th .go.th - เว็บไซต์ธุรกิจ การศึกษา องค์กร ภาครัฐ

การตั้งชื่อเว็บที่มีคุณภาพ

จะช่วยให้ลูกค้า จดจำง่าย บอกต่อง่าย

ช่วยเพิ่มคนเข้าชมเว็บไซต์

กฎ 5 ข้อ ออกแบบเว็บเป็นก็เห็นเงินล้าน

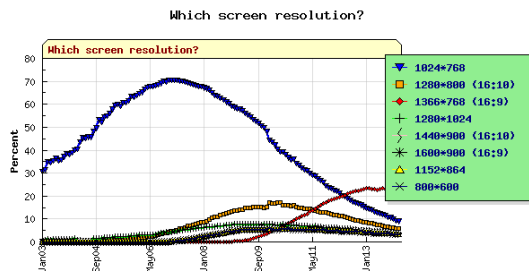
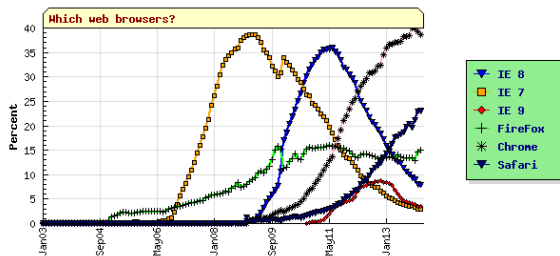
กฎข้อที่ 1 Accessibility

“ถ้าเว็บที่มีอยู่ถูกค้าเข้าถึงไม่สะดวก ผู้ไม่มีเสียเลยดีกว่า”

จุดมุ่งหมายเพื่อให้ถูกค้าเป้าหมายเกิดความประทับใจตลอดเวลาที่ชมเว็บของเราอยู่ ซึ่งมีหลายเรื่องที่ต้องจัดการ เช่น ควรออกแบบเว็บให้รองรับหลายขนาดหน้าจอ หรือที่เรียกว่า **Screen Resolution** ที่หลากหลาย เดียวนี้ก็นิยมประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เรียกว่า **Responsive Web** ที่สามารถรองรับได้ทั้งคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก หรือแม้แต่สมาร์ตโฟน การออกแบบเว็บที่แสดงผลได้ทุก **Web Brower** ไม่ว่าจะเป็น Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Safari การเลือกใช้ **Font** มาตรฐานของเว็บไซค์ (ภาษาไทยแนะนำให้ใช้ Tahoma และภาษาอังกฤษใช้ Arial, Verdana หรือ Times new Roman ก็ได้) และหลายคนคงลืมนึกถึงเรื่อง **Tag รูปภาพ** ที่ควรตั้งชื่อไฟล์ที่นำขึ้นบนเว็บ ซึ่งจะช่วยให้เรื่องลำดับการค้นหาใน Search Engine หรือแม้กระทั่งการใช้สีที่เหมาะสม อย่าลืมนึกถึงกลุ่มผู้เยี่ยมชมที่ตาบอดสี ใช้สัญลักษณ์ประกอบการใช้สี เช่น * ในช่องที่จำเป็นต้องกรอกข้อมูล รวมทั้งระมัดระวังเรื่อง Contrast (หมายถึง สีของตัวอักษรกับสีพื้นหลังควรเป็นสีที่ตัดกัน)



ตัวอย่างการออกแบบเว็บไซต์ Responsive Web



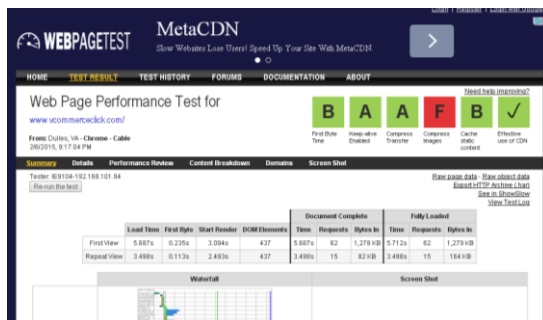
ปัจจุบันนิยม Google Chrome ใช้หน้าจอขนาด 1366*768 และศึกษาแนวโน้มความนิยมของ

หน้าจอของคนไทยได้จาก www.truehits.net

กฎข้อที่ 2 Speed

“คนส่วนใหญ่ใช้เวลากับเว็บที่เข้าใหม่ไม่เกิน 6 วินาที และจากไปเมื่อไม่พบข้อมูลที่ต้องการ”

มีหลายวิธีที่ช่วยให้การเข้าถึงเว็บมีความเร็วมากขึ้น เช่น รูปภาพบนเว็บควรบันทึกนามสกุล .jpg, .gif เลี่ยงการ Auto Play สำหรับ Video หรือ Audio เลือก Web Hosting ที่เร็ว มี Bandwidth ที่มากพอ ถ้าจะโฆษณาผ่าน Banner หรือติดตั้ง Counter เช่น ตัววัดสถิติต่างๆ ให้ดูเรื่อง Server ของผู้ให้บริการเหล่านั้นด้วย หลีกเลี่ยงการใช้ Flash ภาพเคลื่อนไหว และ Intro Page โดยไม่จำเป็น



ทดสอบว่าเว็บเราเร็วแค่ไหนที่ www.webpagetest.org

กฎข้อที่ 3 Attractiveness

“เว็บสวยก็เหมือนสาวงาม มีหนุ่มๆ มารุมล้อม”

ลองทำตามขั้นตอนของหลัก AIDA จะช่วยดึงดูดผู้ชมให้ประทับใจเว็บของเราทันที

A - Attention

I - Interest

D - Desire

A - Action

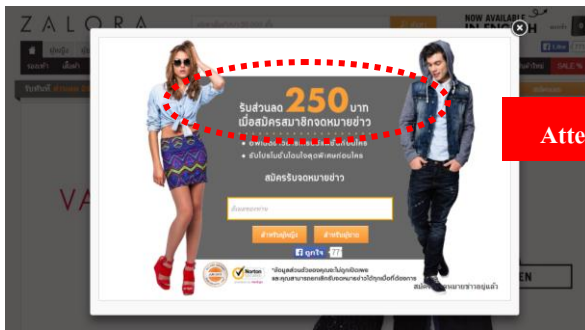
A - Attention หาวิธีการให้ผู้ชมหยุดที่จะอ่านข้อมูล เช่น ใช้ภาพคนเป็นจุดกึ่งกลาง เพราะเป็นจุดนำสายตา และยังช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้เว็บของเราอีกด้วย

I - Interest ร้อยเรียงเรื่องราวให้ผู้ชมเกิดความสนใจในตัวสินค้า โดยคิดคำสั้นๆ ง่ายๆ แต่ชัดเจน และดึงไปที่ข้อมูลที่ลูกค้าสนใจ

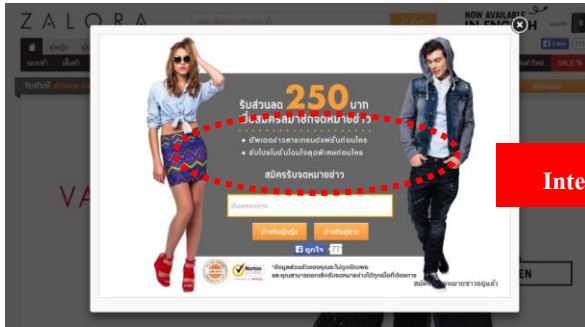
D - Desire ทำให้เกิดความรู้สึกอยากซื้ออยากลอง ในขั้นตอนนี้ก็เหมือนการฉีด Filler ที่จะเติมเต็มความต้องการซื้อ ให้รู้สึกอยากได้ อยากใช้ เช่น การแสดงภาพสินค้าหลายมุมมอง การ Review สินค้าจากลูกค้าที่เคยใช้

A - Action ปิดการขาย หรือทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อทันที หรือที่เรียกว่า Call to Action จุดนี้ก็จะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของเรา เช่น ต้องการให้สมัครสมาชิก ก็ควรมีปุ่ม Register NOW ตัวโตๆ เค้นๆ หรือถ้าต้องการให้สั่งซื้อ ก็มีปุ่ม Oder NOW บางครั้งก็อาจใช้วิธีลด แลก แจก แถม เป็นตัวกระตุ้น Call to Action

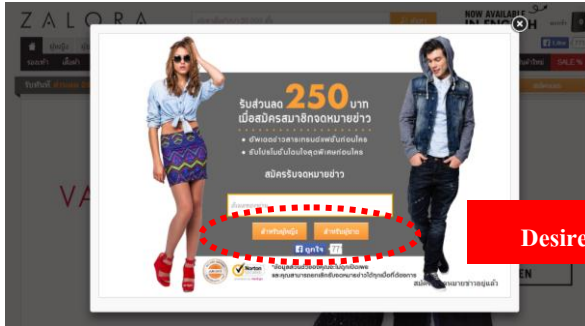
ถ้าการออกแบบเว็บไซต์ทั้งเว็บยากเกินไป ขอแนะนำให้ทดลองทำกับ Web Page สักหน้าก่อน หรือจะลองสร้าง Landing Page มาสักแคมเปญเพื่อจับทิศทางก่อนดีไซน์เว็บหลัก เช่น ตัวอย่างเว็บนี้ ผมว่าเค้าขึ้นเทพมากเรื่องการออกแบบ Landing Page ที่น่าสนใจครับ



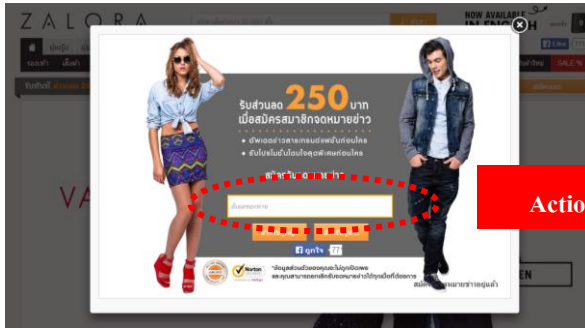
Attention



Interest



Desire



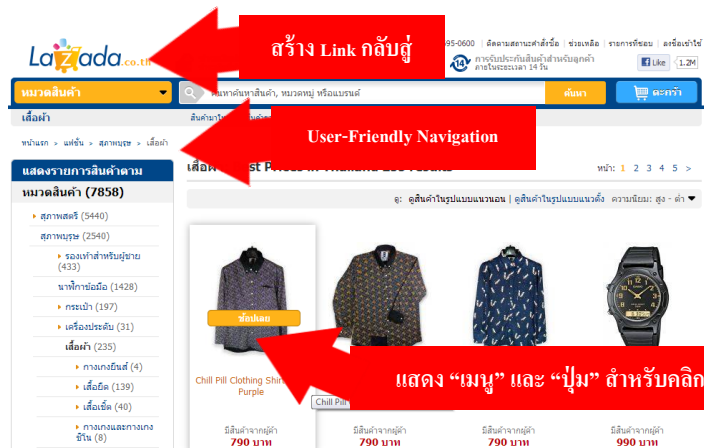
Action

การสร้าง Attractiveness ผ่าน Landing Page ของ Zalora.com

กฎข้อที่ 4 Simplicity

“เว็บใช้ง่าย ลูกค้าย่อยกับเว็บเราได้นาน”

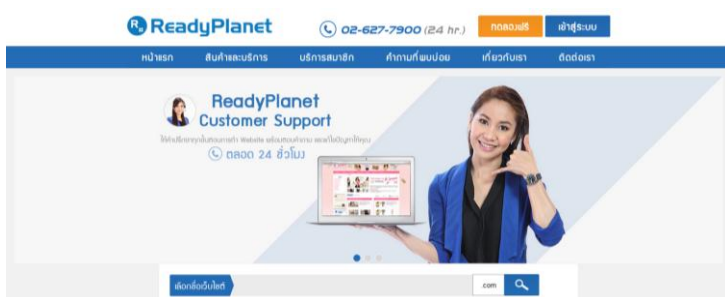
เราคงไม่อยากให้ลูกค้าที่แวะเข้ามาในเว็บและจากไปทันทีเพราะเว็บใช้งานยาก คราวนี้ลองมองย้อนกลับมาว่ามีอะไรที่ช่วยให้ผู้ชมอยู่กับเว็บของเราได้นานขึ้น เช่น แสดง “เมนู” และ “ปุ่ม” สำหรับคลิกที่ชัดเจน สร้าง Link กลับสู่ Homepage จากทุกหน้า มีระบบนำทาง (Navigation) มี Footer Menu ที่ช่วยให้สะดวกแม้จะอยู่ด้านล่างของหน้าเว็บ โดยไม่ต้องเสียเวลา Scroll กลับขึ้นมาด้านบน การมี Sitemap ที่จะช่วยให้เห็นภาพรวมของเว็บ และอย่าลืมสร้างแบบฟอร์มสำหรับติดต่อหรือสั่งซื้อสินค้า ที่ไม่บังคับให้ผู้กรอกข้อมูลเกินความจำเป็น

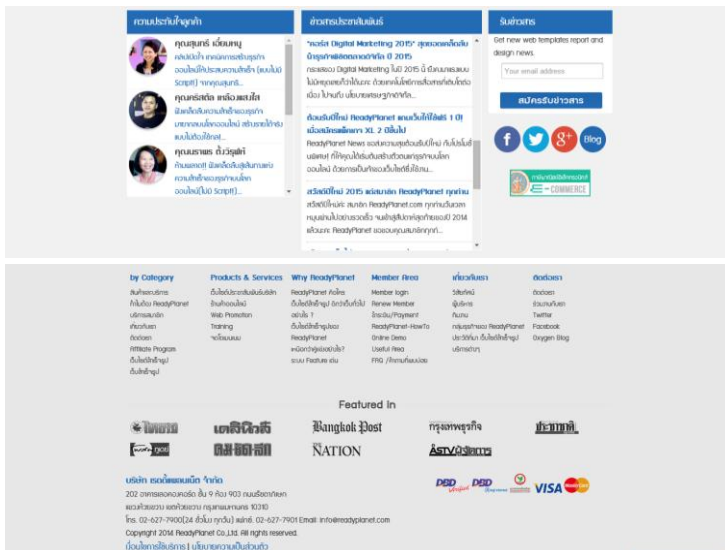


กฎข้อที่ 5 Credibility

“เว็บน่าเชื่อถือ ลูกค้าก็กล้าคลิกสั่งซื้อ”

จงอย่าเข้าใจตัวเอง และหมั่นถามเพื่อนๆ หรือลูกค้าของเราว่าในสัปดาห์แรกที่เห็นเว็บของเรา ดูแล้วน่าเชื่อถือหรือไม่ ซึ่งต้องอาศัยหลายๆ สิ่งประกอบกัน เช่น การดีไซน์เว็บให้เป็นมืออาชีพ (ทำตามกฎข้อ 1 ถึง 4) มีเมนู “เกี่ยวกับเรา” อธิบายที่มาที่ไปในธุรกิจของเรา มีภาพผู้บริหารทีมงาน รดชนส่งยังดี นอกจากนี้ เมนู “ติดต่อเรา” เป็นอะไรที่ขาดไม่ได้ ซึ่งการใช้เบอร์บ้านหรือสำนักงาน จะมีความน่าเชื่อถือกว่ามือถือ มีแผนที่ร้านค้าชัดเจน (ถ้าไม่มีก็สร้างจาก Google Map ก็ได้) สำหรับใครเปิดเป็นบริษัท ควรแสดงเอกสารการจัดตั้งบริษัท เช่น ภพ.20 หนังสือรับรองบริษัท ก็ยิ่งเพิ่มความมั่นใจให้ลูกค้าไม่น้อย ถ้ามีเวลาควรเพิ่มหน้า Testimonials ที่เป็นการ Reviews จากผู้ซื้อหรือใช้บริการ มีหน้า FAQs ก็ยิ่งดี กรณีลูกค้ามีปัญหาเบื้องต้นจะได้เปิดอ่านได้ทันที และถ้าจะให้ดูดีมากขึ้น ลองหาเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือจากหน่วยงาน หรือสถาบันต่างๆ มาใส่ไว้บนเว็บ เช่น DBD Register, DBD Verified จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ หรือมาตรฐาน ISO ต่างๆ รับรองเลยว่าเว็บจะยิ่งทวีความน่าเชื่อถือมากขึ้นเป็นกอง





ตัวอย่างเว็บไซต์ที่ออกแบบได้น่าเชื่อถือ

แนวโน้มเว็บไซต์ในยุคใหม่

เทรนด์การออกแบบเว็บในยุคนี้ ถ้าลองสังเกตจากการดูเว็บต่างๆ ของโลก ก็คงพอจับทิศทางได้ว่าสมัยนี้เน้นดีไซน์ให้ที่มีความเรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เน้นรูปภาพขนาดใหญ่ที่โดดเด่น (เรียกว่า Big Banner) สะดุดตาทันทีที่เข้าเว็บ การออกแบบไม่นิยมให้ผู้ใช้ต้องคลิก แต่จะพยายามออกแบบให้แสดงบนหน้าแรกที่ผู้ชมสามารถ Scroll ลงมาดูได้เรื่อยๆ (เรียกว่า Single Page Design) เพราะสมัยนี้นิยมท่องเว็บผ่านสมาร์ตโฟน ที่ไม่ค่อยสะดวกหากต้องคลิกอะไรเยอะแยะยุ่งเหยิง และที่สำคัญก็คืออย่าลืมเรื่อง Responsive Web ให้สามารถเข้าถึงได้ทุก Device และทุก Brower กันด้วยครับ

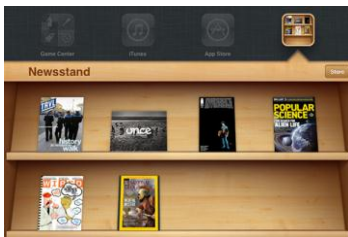


One Page Web Design [Themeforest.net](http://themeforest.net)



PARALLAX WEB DESIGN

<http://everylastdrop.co.uk/>



FLAT DESIGN — Designmodo

INTERACTIVE ด้วย HTML5

findyourwaytooz.com

จะจ้างหรือทำเว็บเองดีหนอ?

สมัยนี้การพัฒนาเว็บไซต์ใครๆ ก็ทำได้โดยแทบไม่ต้องมีความรู้ด้านการเขียนโปรแกรม เพราะมีเครื่องมือมากมายที่ช่วยให้การทำเว็บง่ายกว่าแต่ก่อนมาก อย่างเช่น การใช้บริการเว็บไซต์สำเร็จรูป ซึ่งมีผู้ให้บริการจำนวนมาก ทั้งแบบฟรี และมีค่าใช้จ่าย หรือจะทำเว็บโดยใช้โปรแกรม Content Management System: CMS อย่างเช่น Joomla, Wordpress ที่สามารถปรับแต่งเว็บตามความต้องการได้ดีกว่าเว็บสำเร็จรูป แต่ก็อาจต้องใช้เวลา และความรู้ในเชิงเทคนิคเล็กน้อย แต่ก็ไม่ถึงกับที่คนทั่วไปจะเรียนรู้ไม่ได้ แต่ถ้าจะให้ตรงกับความต้องการมากที่สุดก็คงต้องเขียนเว็บขึ้นมาใช้งานเอง ซึ่งกรณีนี้หากไม่มีความรู้ในการเขียนโปรแกรมก็ต้องจ้างผู้พัฒนาเว็บมาช่วยจัดการ สงนราคาก็ขึ้นอยู่กับ Requirement ของเรา ยิ่งซับซ้อนค่าใช้จ่ายก็สูงเป็นเงาตามตัว ดังนั้น ก่อนตัดสินใจว่าจะพัฒนาเว็บในแบบใด ขอให้พิจารณาเรื่องเหล่านี้เสียก่อน



ตัวอย่างผู้ให้บริการเว็บไซต์สำเร็จรูป



ตัวอย่างผู้ให้บริการ CMS

	เว็บสำเร็จรูป	CMS	Outsource
1. ต้องการเร็ว	★ ★ ★	★ ★	★
2. ประหยัดค่าใช้จ่าย	★ ★ ★	★ ★	★
3. ไม่ต้องมีความรู้การเขียนโปรแกรม	★ ★ ★	★ ★	★
4. บริหารจัดการเว็บได้ด้วยตนเอง	★ ★ ★	★ ★	★
5. เว็บตรงตามความต้องการ	★	★ ★	★ ★ ★ ★
6. ไม่ต้องมีพนักงานดูแลระบบ	★ ★ ★	★ ★	★
7. ความเสี่ยงต่ำเรื่องการทำงาน	★ ★ ★	★ ★	★