

# การตลาดทางตรงกับฐานข้อมูลลูกค้า

## Direct Marketing and Customer Database

ธรรมสรณ์ โมรารวรรณ<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การตลาดทางตรง เป็นเครื่องมือการสื่อสารการตลาดรูปแบบหนึ่งซึ่งข้อมูลข่าวสารหรือข้อเสนอ (Offer) จะถูกส่งไปยังลูกค้าเป้าหมายโดยตรงโดยมีช่องทางการสื่อสารเพื่อให้ลูกค้าสามารถตอบสนอง (Response) กลับมาได้ในทันที การตลาดทางตรงได้รับความนิยมมากขึ้นเนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดี มีต้นทุนที่ต่ำ เป็นการสื่อสารที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้า ช่วยสร้างความสะดวกในการหาข้อมูล และสามารถตัดสินใจซื้อสินค้าได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง ซึ่งปัจจัยสำคัญของความสำเร็จในการทำการตลาดทางตรง คือ ฐานข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากลูกค้าและแหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอก ฐานข้อมูลจะถูกนำมาใช้ในการกำหนดองค์ประกอบของการตลาดทางตรงที่เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมายแต่ละคน และใช้ในการดำเนินงานเช่น การส่งจดหมายทางตรง การโทรศัพท์เพื่อเสนอสินค้า การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ฐานข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ทันสมัย และเพียงพอ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่นักการตลาดควรคำนึงถึงในการทำการตลาดทางตรงด้วยเช่นกัน

**คำสำคัญ:**การตลาด การตลาดทางตรง การสื่อสารการตลาด ฐานข้อมูล

### Abstract

Direct Marketing is a form of marketing communication, information, or an offer will be sent to customers by direct communication channel for customers to respond back immediately. Direct marketing has become more popular because it is a tool that can be targeted as well. A minimum cost communication is consistent with the behavior of customers and help building the ease of finding information. You can purchase it immediately without wasting time. The key factor of success in the direct marketing database is both internal and external collected from customers and data sources. The database is used to determine the composition of direct marketing that fit each customer's goals, and is used in the operation as well. Direct mailings is called to present its send an electronic database so that accurate information is current and modern enough, it's important that marketers should consider in making direct marketing as well.

**Keywords:** Marketing, Direct Marketing, Marketing Communication, Database.

<sup>1</sup>สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก