

องค์ประกอบสำคัญเพื่อความสำเร็จของเว็บไซต์

หากคุณคิดที่จะทำธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต หรืออีบิซิเนส จำเป็นที่จะต้องสร้างความเป็นกันเองหรือความคุ้นเคยในเว็บไซต์ของคุณให้กลุ่มเป้าหมายรู้สึกได้ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและสามารถดูและเข้าใจได้ง่าย คุณเคยลองสังเกตตัวเองหรือไม่ว่าเหตุใดจึงชอบแวะเข้าไปค้นหาข้อมูลหรือแวะชมเว็บไซต์บางแห่งจนต้องเก็บไว้เป็น “เว็บไซต์โปรด” ที่ต้องคอยคลิกเข้าไปอยู่เรื่อยๆ นั่นเป็นเพราะผู้ดูแลเว็บไซต์เข้าใจถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

ดังนั้นหากคุณคิดที่จะทำธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต หรืออีบิซิเนส จำเป็นที่จะต้องสร้างความเป็นกันเองหรือความคุ้นเคยในเว็บไซต์ของคุณให้กลุ่มเป้าหมายรู้สึกได้ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและสามารถดูและเข้าใจได้ง่าย

ลองมาดูกันว่า องค์ประกอบสำคัญของเว็บไซต์ส่วนใหญ่ที่ประสบความสำเร็จ มีอะไรบ้าง

1. มีส่วนที่เป็น “มีอะไรใหม่บ้าง” หลายต่อหลายเว็บไซต์มักจะแช่ภาพการ์ตูนหรือกราฟิกนิ่งๆเอาไว้ โดยที่ไม่มีการเพิ่มเติมอะไรใหม่ๆ เข้าไปเลยนับตั้งแต่วันแรกที่น่าเว็บไซต์ไปปรากฏบนอินเทอร์เน็ต หรือบางทีข้อมูลใหม่ที่ใส่เข้าไปก็ค้นหายากเสียเหลือเกิน จำไว้ว่าเว็บไซต์จะเติบโตได้ก็ด้วยการมีอะไรใหม่ๆ เพิ่มเข้ามา ไม่ว่าข้อมูลที่คุณใส่เข้าไปนั้นจะเป็นการอัปเดตรายวันหรือรายปีก็ตาม ต้องให้แน่ใจว่าสามารถค้นหาได้ง่าย หรือหากเว็บไซต์ของคุณสามารถอัปเดตได้เร็วกว่ารายสัปดาห์ คุณควรใส่วันที่จะอัปเดตครั้งต่อไปกำกับไว้ในส่วนที่เป็น “มีอะไรใหม่ๆ บ้าง” ไว้ด้วยเพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาดูอยู่เรื่อยๆ

2. ตัวช่วยค้นหา หรือ ฟังก์ชันของเว็บไซต์เว็บไซต์ที่มีจำนวนหน้าเว็บเกินร้อยๆ หน้า จำเป็นต้องมีตัวช่วยในการค้นหาข้อมูล หรือ เสิร์ชเอ็นจิน ซึ่งจะส่งผลดีต่อเว็บไซต์ของคุณได้มาก ส่วนเว็บไซต์ที่มีขนาดย่อมลงมา อาจต้องการเพียงแค่ฟังก์ชันของเว็บไซต์หรือสารบัญเพื่อช่วยให้ทราบได้ว่าจะหาข้อมูลได้จากไหนหากข้อมูลบนเว็บไซต์หายาก ผู้ที่แวะเข้ามามักเปลี่ยนใจไปหาจากเว็บไซต์อื่นทันที

3. กลไกในการตอบกลับ ในขณะที่อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่เราสามารถสื่อสารกันได้ในลักษณะการโต้ตอบสองทางระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร เว็บไซต์บางแห่งสามารถหาวิธีให้ลูกค้าตอบกลับความต้องการมาหาเจ้าของเว็บไซต์ได้ด้วยวิธีง่ายๆ โดยส่วนใหญ่จะติดตั้งลิงค์ “ส่งถึง” เพื่อให้ลูกค้า คลิกเข้ามาแล้วพิมพ์ข้อความใส่ลงในกรอบข้อความที่ให้ส่งกลับมายังเว็บมาสเตอร์ วิธีที่ดียิ่งไปกว่านี้คือ มีเมนูที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถติดต่อกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง (เช่น ฝ่ายขาย ฝ่ายบริการ ฝ่ายวิศวกรรม ซีอีโอ เป็นต้น) นอกจากนี้ หากคุณสามารถติดตั้งวิธีการตอบกลับแบบอัตโนมัติได้ ก็จะช่วยดีต่อเว็บไซต์ของคุณอย่างมาก เพราะจะช่วยให้ผู้ส่งสารทราบว่าผู้รับปลายทางได้

รับข้อความของคุณเรียบร้อยแล้วหากเว็บไซต์ของคุณมีกลไกในการตอบกลับความต้องการได้ดีเยี่ยม ก็จะช่วยสร้างความแตกต่างให้กับเว็บไซต์ของคุณจากเว็บไซต์อื่นๆ ได้เว็บไซต์ที่ดีจะต้องอ่านอีเมลทุกฉบับที่ส่งเข้ามา และตอบกลับให้ได้มากที่สุด

4. มีตัวนำทางไปหาข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจง่ายตัวนำทางเพื่อค้นหาข้อมูลของเว็บไซต์ควรดูได้ง่ายและชัดเจน ตัวนำทางที่ดีมีองค์ประกอบสำคัญคือ เข้าใจได้ง่าย คาดการณ์ได้ แม่นยำ เห็นได้ชัดเจน ตัวนำทางไปหาข้อมูลที่ต้องการจะต้องบอกให้ผู้ใช้ทราบได้ว่า เขากำลังอยู่ตรงไหนของเว็บไซต์ และกำลังจะไปไหนต่อ ตัวนำทางไม่ควรทอดทิ้งผู้ที่กำลังใช้งาน ไม่ว่าเขาจะไปไหนส่วนใดของเว็บไซต์ก็ตาม

5. ความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อลูกค้าเริ่มไว้วางใจกับการชำระค่าบริการหรือสินค้าด้วยบัตรเครดิตและต้องให้ข้อมูลส่วนตัวอื่นๆ บนอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ที่ทำธุรกิจแบบอี-คอมเมิร์ซควรมีคำอธิบายเกี่ยวกับโปรโตคอลด้านความปลอดภัย และมีตัวบ่งชี้ว่าการทำธุรกรรมนั้นๆ มีความปลอดภัย

6. คำแนะนำเกี่ยวกับลิงค์ ขวนเว็บไซต์อื่นๆ ให้ลิงค์เข้ามาที่เว็บไซต์ของคุณเพื่อเพิ่มอัตราการเข้าชมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต และมีรหัส HTML ที่เหมาะสมเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการแวะไปยังลิงค์เหล่านี้

7. นโยบายด้านความเป็นส่วนตัว หากเว็บไซต์ของคุณอนุญาตให้ผู้ที่แวะเข้ามา สามารถส่งข้อมูลเกี่ยวกับพวกเขาเข้ามาได้ ธรรมเนียมปฏิบัติคือ ต้องแสดงข้อความที่เป็นนโยบายด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการแจ้งผู้ที่แวะเข้ามาให้ทราบว่าข้อมูลส่วนตัวเหล่านั้นจะถูกนำมาใช้อย่างไร

8. สถานที่ติดต่อ คุณควรใส่ที่อยู่ของบริษัทและเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อไว้ในบริเวณที่สามารถเห็นได้ง่ายบนเว็บไซต์ด้วย รวมถึงแผนที่และเส้นทางการเดินทางเพื่อไปยังบริษัทของคุณเพื่อสะดวกต่อการติดต่อธุรกิจ ในภายหลังบางคนอาจแย้งว่าการใส่เบอร์โทรศัพท์ไว้บนเว็บไซต์จะทำให้มีการโทรเข้ามาที่บริษัทมากเกินไป แต่จำไว้ว่าลูกค้าจะพอใจในการรับข้อมูลเพิ่มเติมหากเว็บไซต์มีข้อมูลไม่พอกับที่พวกเขาต้องการ

9. อุปกรณ์ที่ใช่ง่ายเพื่อช่วยในการอัปเดตต่างๆ อุปกรณ์นี้เป็น "แบ็ค-ออฟฟิศ" ตัวหนึ่งที่ผู้เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์มองไม่เห็น ผู้ดูแลเว็บไซต์จำเป็นต้องมีอุปกรณ์ที่ดีเพื่อช่วยจัดการข้อมูล อุปกรณ์เหล่านี้ควรมีแบบอย่างเพื่อทำตามสำหรับการใช้งานทั่วไป หรือสำหรับโครงสร้างต่างๆ ของการตรวจสอบลิงค์

ลองสังเกตดูนะครับว่า เว็บไซต์ของคุณมีองค์ประกอบเหล่านี้ครบถ้วนหรือไม่

แหล่งที่มา หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ