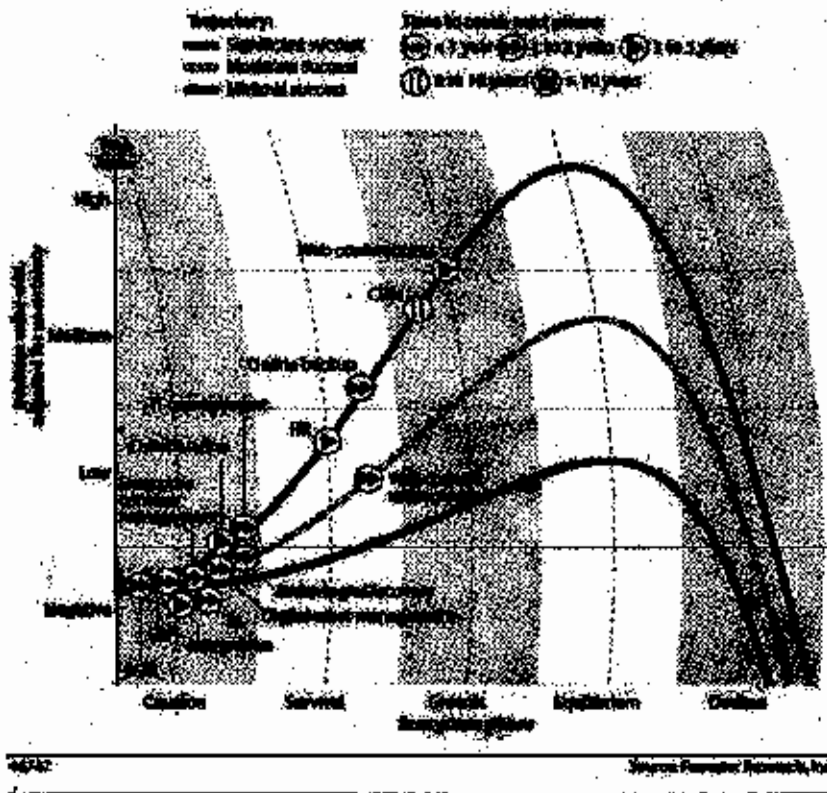


มติชน  
ปีที่ 33 ฉบับที่ 11694 วันพุธที่ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2553 หน้า 26

# 'เครือข่ายทางสังคม' อิทธิพลสู่วงจร 'ผู้บริโภค'

Figure 8 TechPulse™ For Sourcing & Vendor Management: Productivity Software - Q3 2011



66 มีการศึกษาด้านความสัมพันธ์ของมนุษย์  
เกิดขึ้นมานานแล้วหลายศตวรรษ แต่  
พ.ศ.2451 จอร์จ ซิมมิล ได้แสดงการวิเคราะห์  
แบบเครือข่าย ที่อธิบายระบบทางสังคมด้วยกราฟ  
แบบใช้โหนด (จุดเชื่อม) สำหรับแสดงความ  
สัมพันธ์และเชื่อมโยงของบุคคลด้วยกัน ซึ่งเรียก  
ว่าทฤษฎีวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคม ใช้ความหลากหลาย  
หลายรูปแบบ ทั้งเพื่อน เพื่อนร่วมรุ่น การฝากเงิน  
การสั่งซื้อสินค้า และความสัมพันธ์ส่วนตัวอื่นๆ ด้วย

เครือข่ายทางสังคมทำให้เรารู้จักและเข้าใจพฤติกรรม  
ของผู้บริโภคได้ง่าย ไม่ต่างจากพฤติกรรม  
แยกโดยทั่วไป

www.3gs.com ระบุว่า ขณะนี้มีการนำเครือข่าย  
ทางสังคม ใช้ตรวจสอบพฤติกรรมลูกค้าอย่างใกล้ชิด  
ซึ่งสามารถดำเนินการได้ผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์  
โดยขั้นสูงและผ่านทางข้อมูลย้อนหลังเกี่ยวกับการ  
ทำธุรกรรม (ทราบแน่ชัด) ของลูกค้า เห็นได้ว่า  
หลายกรณี เครื่องมือเหล่านี้ทำให้เราสามารถระบุ  
ความสัมพันธ์ที่มีอยู่ได้ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทราบ  
แน่ชัด ข้อมูลที่ติดต่อกัน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์  
คนรู้จัก หรือผู้ที่ใช้อย่างอื่น

การวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคม นำไปใช้กับ  
ธุรกิจได้อย่างไรบ้าง ให้พิจารณาตัวอย่างการใช้งาน  
ธนาคารใช้เพื่อตรวจสอบการฟอกเงิน นักการตลาด  
ด้านโทรคมนาคมใช้เพื่อระบุสมาชิกที่มีอิทธิพล  
สูงสุดในชุมชนทางสังคม หรือผู้ให้บริการสินเชื่อใช้  
เพื่อประเมินความเสี่ยงของผู้สมัครสินเชื่อราย  
บุคคลให้ดียิ่งขึ้น

การใช้ข้อมูลทางธุรกิจ : บทวิเคราะห์กับข้อมูลเกี่ยวกับทรานแซกชันที่เกิดขึ้นระหว่างบัญชีต่างๆ ซึ่งถ้าเราจับกับองค์ประกอบด้านข้อมูลสถิติประชากร และช่วงเวลาที่เกิดทรานแซกชัน จะสามารถสร้างเครือข่ายทางสังคมที่ใช้ระบุชุมชนหรือกลุ่มของบุคคลที่ติดต่อกันกับภายในเครือข่ายนั้นได้

กลุ่มชุมชน หรือกลุ่มสังคม ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงบุคคล หรือกลุ่มคนที่มีความรู้สูงสุด หรือเป็นผู้นำในทางกาบบริหาร แต่หมายถึง ผู้ที่มีอิทธิพลหรือมีความสามารถในการติดต่อผู้อื่นที่จูงคนรอบข้าง เช่น หากพิจารณาในด้านกาวิเคราะห์สำหรับเครือข่ายโทรคมนาคม ผู้นำ คือผู้ที่มีจำนวนสายเรียกเข้าและสายโทร.ออกไปยังสมาชิกอื่นในสังคมสูงกว่า สมาชิกคนอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญ และมีลักษณะเป็นตัวแทนที่ขยายข่าวสาร และความสัมพันธ์ไปยังสมาชิกรายอื่นๆ ในกลุ่มสังคมอย่างชัดเจน

กาวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคมด้านการตลาดนี้ สามารถระบุสมาชิกที่มีอิทธิพลสูงสุดในชุมชนหรือกลุ่มทางสังคมได้ ในกรณีที่ต้องการเผยแพร่แคมเปญการตลาด เนื่องจากผู้นำกลุ่มหรือชุมชนจะมีความสัมพันธ์อันดีและมีระดับของการตอบสนองสูงภายในชุมชนของตน บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานและ



โดยชุมชนเหล่านี้อาจเป็นกลุ่มเพื่อน กลุ่มครอบครัวที่ไม่ได้อาศัยอยู่ด้วยกัน หรือกลุ่มของบุคคลที่ได้รับการจัดระเบียบขึ้นมาเพื่อระบุถึงการฉ้อฉลหรือการฟอกเงิน

ซึ่งนำมาสู่การใช้ด้านการตลาด โดยผู้นำในโทรศัพท์เคลื่อนที่ จึงได้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกาโทร.ของลูกค้าเอาไว้ กาวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคมจะใช้ข้อมูลนี้ในการะบุชุมชนของผู้ใช้โทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อเชื่อมโยงชุมชนต่างๆ และแยกผู้ใช้โทรศัพท์ออกเป็นกลุ่มๆ โดยที่ระดับอายุ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ความต้องการเฉพาะของกลุ่มสามารถถูกใช้อ้างอิงความลักษณะของชุมชนนั้นๆ นำมาสู่ผู้ให้บริการโทรศัพท์ที่สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และแคมเปญการตลาดใหม่ๆ

กาทำการตลาดไปยังผู้นำชุมชนโดยตรง ช่วยให้การติดต่อกับผู้มีจำนวนลดลง แต่ประสิทธิภาพ

แต่ละแคมเปญ สามารถขยายตัวได้อย่างครอบคลุม ด้วยต้นทุนที่น้อยลง ทั้งแคมเปญที่ต้องการเฉพาะของชุมชน ยังสามารถเพิ่มความชื่นชอบของกลุ่มและสร้างช่องทางใหม่ในการเข้าถึงชุมชนนั้นได้ด้วย

ประสิทธิภาพในการประเมินความเชื่อใจกันขึ้นเมื่อมีจุดและวงกว้างขึ้น เนื่องจากบางคนเชื่อว่าข้อมูลใหม่ที่มีอยู่แล้ว สามารถใช้ประเมินการอนุมัติเงินเชื่อได้ แต่จากการวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคมสามารถค้นหาบุคคลที่มีชื่อเสียงหรือเรื่องขอสัญชื่อได้เช่นกัน วิธีการขั้นสูงจำนวนมากที่นำมาใช้ในการประเมินบุคคลนั้น ไม่เพียงแต่พิจารณาจากคุณลักษณะ (เป็นสมาชิกของชุมชน) แต่ยังพิจารณาถึงความเสี่ยง ที่แต่ละบุคคลเผชิญโดยพิจารณาจากกาเป็นสมาชิกภายในกลุ่มทางสังคมที่ได้รับข้อมูลมา

เห็นได้ว่าการวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคมสามารถนำไปใช้เพื่อปรับปรุงรูปแบบ สามารถประเมินสภาพแวดล้อมทางสังคมของผู้บริโภคได้ ตัวอย่างที่ให้ไว้ในที่นี้เป็นเพียงบางส่วนของกาวิเคราะห์ทางสังคม

โดยทั่วไปแล้ว กาวิเคราะห์ดังกล่าวทำให้เราสามารถระบุความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนซึ่งไม่สามารถระบุได้ด้วยวิธีการอื่น มีจุดับกาวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคม สามารถศึกษาเครือข่ายทางสังคมที่มีสมาชิกเชื่อมโยงกันนับล้านรายผ่านทางชุมชนกาทำธุรกรรมทางธนาคาร บ้าน ศูนย์การค้า และอื่นๆ ได้ภายในเวลาระดับชั่วโมง

กาวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคม ให้ความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยไม่มีอคติหรือให้ความหมายใจด้านคุณลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น อายุ เพศเชื้อ และการศึกษาภาคเรียนเกินไป โดยจะให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นปัจจัยที่มีผลอย่างชัดเจนต่อการเผยแพร่ข้อมูล การจัดแคมเปญ การควบคุมโรค การระบุผู้ฉ้อโกง การวิเคราะห์ผลกระทบของเงินที่ซับซ้อน การตรวจจับการฉ้อโกง และกาวิจัยภาคภูมิใจกับองค์กร

