

แบบบันทึกองค์ความรู้รายบุคคล

๑. ชื่อองค์ความรู้ ตลาดออนไลน์กับผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ยุค ๔.๐

๒. ชื่อเจ้าของความรู้ นางบุผา ปัญญา นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ

กลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมุกดาหาร

๓. องค์ความรู้ที่บ่งชี้ (เลือกได้จำนวน ๑ หมวด)

- หมวดที่ ๑ สร้างสรรค์ชุมชนพึ่งตนเองได้
- หมวดที่ ๒ ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากให้ขยายตัวอย่างสมดุล
- หมวดที่ ๓ เสริมสร้างทุนชุมชนให้มีธรรมาภิบาล
- หมวดที่ ๔ เสริมสร้างองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง

๔. ที่มาและความสำคัญในการจัดทำองค์ความรู้ (อธิบายโดยละเอียด)

การจัดการความรู้ในงานพัฒนาชุมชน เป็นงานสำคัญที่มีส่วนสนับสนุนให้เราสามารถพัฒนาระบบงานหรือวิธีการทำงานที่เหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจนสามารถตอบสนองต่อความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชนจนบรรลุได้ตามเป้าหมายวิสัยทัศน์ที่กำหนด และด้วยการจัดการความรู้ในงานพัฒนาชุมชนยังก่อให้เกิดนวัตกรรมในงานพัฒนาชุมชนที่จะสร้างสรรค์วิธีการหรือรูปแบบการทำงานแบบใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่และความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

จากสถานการณ์ปัจจุบันของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนในทุกพื้นที่ ซึ่งมีภารกิจงานในหลากหลายด้านที่ต้องบริหารจัดการและปฏิบัติให้สำเร็จคล่องภายในเวลา และเป้าหมายตามที่กำหนดด้วยนั้น ส่งผลให้เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนใช้เวลาเกือบทั้งหมดทุ่มเทไปกับการลงมือปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ซึ่งในระหว่างที่ปฏิบัติงานนั้น แม้จะค้นพบองค์ความรู้ในงานที่เกิดขึ้นจากการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หรือค้นพบองค์ความรู้ที่สร้างมาจากกระบวนการคิดและวางแผนของตนเองหรือทีมงานก็ดี มักถูกบันทึกองค์ความรู้ไว้เป็นหลักฐานน้อยมาก แม้องค์ความรู้นั้นจะอยู่ในตัวคนแล้วแต่หากไม่รีบบันทึกเป็นเอกสาร องค์ความรู้ที่มีก็อาจถูกลืมเลือน ถูกมองข้ามและไม่เกิดการแลกเปลี่ยนเพื่อให้เกิดประโยชน์ตามที่ควรจะเป็น

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ตั้งแต่ปัจจัย ๔ ซึ่งเป็น พื้นฐานในการดำรงชีวิตไม่ว่าจะเป็นอาหาร เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย เพราะสิ่งต่างๆรอบตัว ล้วนแล้วแต่มีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง (somsom, ๒๐๑๐) และวิวัฒนาการเหล่านั้นแทรกซึมและ เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนในยุคนี้ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะมนุษย์มีการพัฒนาคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่อการดำรงชีวิตเป็นอันมาก เทคโนโลยีได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดี อีกบทบาทที่สำคัญของเทคโนโลยีต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบันคือบทบาท ทางการสื่อสาร Computer Mediated Communication (CMC) หรือการสื่อสารโต้ตอบปฏิสัมพันธ์ ระหว่างคนกับเทคโนโลยี หรือการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยผ่านคอมพิวเตอร์ตั้งแต่สองตัวขึ้นไป ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเริ่มจากการติดต่อในลักษณะของตัวอักษรเป็นหลักในรูปแบบต่าง ๆ การที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและสภาพของสังคมจะเปลี่ยนไปจากยุคอุตสาหกรรมเป็นโลกยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งแตกต่างไปจากเดิมในรูปแบบของการ ติดต่อกันระหว่างมนุษย์ด้วยกันด้วยเทคโนโลยีเริ่มเข้ามา ทำให้การสื่อสารด้วยข้อความและภาษา เพิ่มขึ้นมากและเทคโนโลยีพัฒนาถึงการสื่อสารกันโดยส่งข้อความเป็นเสียงผ่านทางสายโทรศัพท์ เห็นได้ชัดว่าเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากมี

การพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง เพื่อให้มีความเสมือนกับโลกของจริงมากที่สุดการติดต่อสื่อสารผ่านโลกไซเบอร์ (cyber) อาจมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ เพราะมนุษย์เริ่มให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีในด้านนี้ มากเกินไปการใช้เทคโนโลยีด้านนี้ เราควรรู้จักวิธีใช้ และความเหมาะสม เพื่อการใช้งานที่เป็นประโยชน์ และ ใช้งาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕. รูปแบบ กระบวนการ หรือลำดับขั้นตอน (อธิบายโดยละเอียด) (คะแนนเต็ม ๑๕ คะแนน)

จากประสบการณ์การทำงาน การตลาดดิจิทัล คือ การตลาดที่ถูกพัฒนามาจากการตลาดสมัยก่อน โดยเป็นการทำการตลาดผ่านสื่อ Digital แทบทั้งหมด หรือเพียงแค่อินเทอร์เน็ต Digital เป็นส่วนเสริมให้กับการตลาด การตลาดยุค Digital เป็นการตลาดแบบ ๒ ทาง (Two way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ใช้หรือ ผู้บริโภคสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับสื่อที่เลือกใช้ การที่ผู้บริโภคมีการโต้ตอบกับผู้จำหน่ายหรือผู้ผลิตมากขึ้น จะส่งผลให้ผู้ที่ทำการตลาดมีข้อมูลของผู้บริโภคมากขึ้น สามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางในการ ทำการตลาดที่ตรงใจ และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค

๖. เทคนิคในการปฏิบัติงาน (อธิบายโดยละเอียด) (คะแนนเต็ม ๒๕ คะแนน)

เทคนิคการ LIVE สด ของออนไลน์

๑.บอกแฟนๆ และผู้ติดตามล่วงหน้าก่อนที่จะทำการถ่ายทอดสด

คุณควรจะวางแผนถึงเรื่องที่จะถ่ายทอดสดเอาไว้ก่อน แนะนำให้คุณโพสต์แจ้งลูกเพจหรือผู้ที่ติดตามผ่านทาง หน้าวอลล์ก่อนเพื่อแจ้งให้ทราบว่าเราจะมี Live เกี่ยวกับเรื่องอะไร และช่วงเวลาใด เป็นการสร้างกระแสให้ คนที่ติดตามสนใจและรอชมการถ่ายทอดสดของเรา ไม่แนะนำให้ทำในลักษณะแบบอยากจะทำ Live ก็กดถ่าย ทันที เพราะจะทำให้มีคนติดตามได้น้อย

๒.สัญญาณการเชื่อมต่อต้องดี

เรื่องที่สำคัญมากในการทำ Live คือสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการถ่ายทอดสดนั้นจำเป็นต้องเร็วพอสมควร ถ้าหากใช้การเชื่อมต่อเป็น Wi-Fi ก็ควรมีค่าออปโหลดที่อย่างน้อย ๑MB ขึ้นไป แต่ถ้าเป็นการถ่ายนอกสถานที่ ก็ควรจะใช้ผ่านสัญญาณแบบ 4G ในการทำ Facebook Live นั้นหากสัญญาณอินเทอร์เน็ตต่ำ ตัวปุ่ม “Go Live” เพื่อเริ่มการถ่ายทอดสดจะเปลี่ยนเป็นสีเทาและเริ่มใช้งานไม่ได้

๓.เขียนคำอธิบายที่น่าสนใจก่อนเริ่ม FACEBOOK LIVE

ก่อนจะเริ่มทำการถ่ายทอดสด เราสามารถตั้งคำอธิบาย (description) สั้นๆ ได้ ให้ใช้ส่วนนี้เขียนอธิบายสิ่งที่จะ พูด และชักจูงเชื้อเชิญให้ลูกเพจสนใจ เพื่อที่เวลาใครมาเห็นข้อความระหว่างที่ทำการ Live อยู่จะได้สนใจ และกดเข้ามาชมเพิ่มเติมได้

๔.บอกให้ลูกเพจกด SUBSCRIBE รับการแจ้งเตือนเวลาที่เรามา LIVE

ระหว่างที่ทำการ Live นั้น อย่าลืมที่จะบอกให้ผู้ชมกดปุ่ม Follow เพื่อที่ว่าจะได้รับการแจ้งเตือนเมื่อทาง เพจทำการถ่ายทอดสดครั้งต่อไป

๕.พูดคุยทักทายกับผู้ที่มาคอมเมนต์ระหว่าง LIVE

เป็นการปฏิสัมพันธ์กับลูกเพจที่ได้ผลมาก ระหว่างที่ทำการถ่ายทอดสดผ่าน Facebook Live นั้น ผู้ที่รับชม สามารถพิมพ์ข้อความเข้ามาได้ แนะนำว่าให้ทำการพูดคุยทักทายกับคนที่โพสต์คอมเมนต์โดยเรียกชื่อของคน นั้นออกอากาศสดๆ และโต้ตอบกับผู้ชม เป็นการทำให้ผู้ที่มาชมสดของเรานั้นรู้สึกเป็นกันเองและใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น

๖.ยิ่งถ่ายทอดสดเป็นเวลายาวๆ ก็ยิ่งมีคนดูมากขึ้น

ข้อดีของการถ่ายทอดสดเป็นเวลานานก็คือ เพิ่มโอกาสที่จะมีคนเห็นการถ่ายทอดของเรามากขึ้น และให้เวลา ลูกเพจได้แชร์และชวนเพื่อนๆ มาชมกันมากขึ้น สำหรับช่วงเวลาที่แนะนำให้ทำการถ่ายทอดสดนั้น ขึ้นอยู่กับที่ ๑๐ นาที ส่วนขีดจำกัดของการ Live นั้นจะทำได้ไม่เกิน ๙๐ นาที

๗. กล่าวอำลาผู้ชมทุกครั้งเมื่อจบการถ่ายทอดสด

เป็นสิ่งที่ห้ามลืมเด็ดขาดในการทำ Live เมื่อถึงช่วงที่ต้องการจบการถ่ายทอดแล้ว จะต้องทำการบอกหรือแสดงให้ผู้ชมทราบว่า การถ่ายทอดสดกำลังจะจบแล้ว ด้วยการพูดขอบคุณทุกคนที่ติดตาม หรือแจ้งกำหนดการ Live ครั้งใหม่ เพราะว่าหากคุณถ่ายทอดสดอยู่แล้วก็ปิดหายไปดื้อๆ จะทำให้ผู้ที่รับชมอยู่สับสนได้ว่าการถ่ายทอดสดนั้นจบแล้วหรือยัง และการจบแบบไม่มีการอำลา ก็เป็นการสร้างความรู้สึกรึสึกที่ไม่ดีต่อผู้ที่รับชมด้วย

๗. ปัญหาที่พบและแนวทางการแก้ไขปัญหา (อธิบายโดยละเอียด) (คะแนนเต็ม ๒๕ คะแนน)

ปัญหาที่พบ

๑. ผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารในระบบ Digital ในระดับต่ำ
๒. สัญญาณอินเทอร์เน็ตใช้ไม่ได้
๓. สินค้าไม่ค่อยถูกใจลูกค้า

แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. ฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบออนไลน์
๒. จัดสถานที่ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการออนไลน์
๓. พัฒนาสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

๘. ประโยชน์ขององค์ความรู้ (อธิบายโดยละเอียด) (คะแนนเต็ม ๒๕ คะแนน)

๑. เป็นการแบ่งส่วนตลาดเชิงพฤติกรรม (Behavioral Segmentation) ลูกค้าสามารถ เลือกได้ว่า จะใช้บริการกับใคร แบบไหนก็ได้ตามที่ต้องการ ซึ่งหากลูกค้าทราบว่าการใช้บริการผ่าน สื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นง่ายกว่าการที่ต้องออกเดินออกจากบ้านไปหาสินค้า
๒. ลูกค้าสามารถเลือกได้ว่าต้องการสินค้า แบบไหน สีอะไร ซึ่งความต้องการของแต่ละคน ย่อมแตกต่างกันออกไป
๓. มีลูกค้าอยู่ทุกมุมโลกการตลาดออนไลน์ทำให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ทั่วโลก ไม่ว่าจะอยู่ไกลแค่ไหนก็ตาม
๔. การตลาดออนไลน์ ทำให้เหมือนมีพนักงานที่สามารถทำงานได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด ซึ่งเมื่อเทียบกับการจ้างคนมาทำงานให้ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง จะต้องใช้คนมากกว่า สองคนขึ้นไป
๕. สามารถให้ข้อมูลลูกค้าได้มากกว่าที่ต้องการ การตลาดออนไลน์ทำให้สามารถให้ ข้อมูลสินค้าหรือ อรรถ ธิบายของได้เท่าที่เราต้องการ ยิ่งลงรายละเอียดมากเท่าไร ก็จะทำให้ลูกค้า สามารถตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้นเท่านั้น
๖. ใช้ต้นทุนต่ำ ซึ่งการทำแค็ตตาล็อกออนไลน์ สามารถเปิดดูได้ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้เราแทบไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังสามารถแสดงผลได้อย่างสวยงามอีกด้วย

กล่าวโดยสรุป ผู้ประกอบการหลาย ๆ คน หันมาใช้การทำการตลาดออนไลน์ ผ่านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ซึ่งสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ในเวลาอันรวดเร็ว สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้แบบเฉพาะเจาะจง สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ทั่วโลก แล้วที่สำคัญ ราคาค่าโฆษณาเมื่อเทียบกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์แบบอื่นๆ อาจกล่าวได้ว่า ร้านขายสินค้าเลือกที่จะใช้เครื่องมือการตลาดในด้านของระบบออนไลน์เป็นหลัก โดยผ่าน คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือสมาร์ตโฟนเพื่อใช้เป็น ช่องทางติดต่อ กับผู้บริโภค การทำการตลาดออนไลน์ทำให้ เราสามารถเจาะจงลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ อีกทั้งยังเป็นช่องทางให้ผู้บริโภคติดต่อสื่อสารกับเราได้ ตลอดเวลา ดังนั้นผู้วิจัยเล็งเห็นถึงการตลาดใน รูปแบบออนไลน์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อเพิ่มการเติบโตใน แวดวงของธุรกิจที่กำลังเติบโต

