วันที่: 3 ตุลาคม 2557
แหล่งที่มา: เว็บไซต์ Manager
http://www.manager.co.th/Home/ViewNews.aspx?NewsID=9570000113661&Keyword=pwc

เทรนด์อาชีพใหม่ ‘มาแรง’ รองรับโลก “SMAC” คาด 6 สายงานเสี่ยงกระทบหากไม่ปรับตัว!

ผลวิจัยชี้ชัด 6 สายอาชีพที่ต้องเร่งปรับตัว ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก “SMAC” ซึ่งวันนี้ไม่ใช่แค่กลุ่มธุรกิจการเงิน พนักงานแบงก์ นักมาร์เก็ตติ้งเทรดหุ้น และกลุ่มธุรกิจประกันที่กลัวจะสูญพันธ์ ยังมีอาชีพอื่น ๆที่อยู่บนความเสี่ยง ขณะเดียวกันมีอาชีพใหม่ที่กำลังเกิดขึ้นจากโลกดิจิตอลแล้วในสหรัฐ คือนักวิเคราะห์ Data Scientist และ Social Business จับตาหลักสูตรใหม่ลาดกระบัง ‘วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการข้อมูลชั้นสูง’ สนองเทรนด์ใหม่ เชื่อกระแส “SMAC” จะทำให้เกิดผลกระทบเชิงบวกและลบได้ทันทีขึ้นอยู่กับการปรับตัวและเลือกใช้เป็นสำคัญ!

เมื่อโลกเปลี่ยน จากยุคอนาล็อกมาสู่ยุคดิจิตอล ที่เข้ามาพร้อมโซเชียลมีเดีย ซึ่งเป็นตัวการที่ทำให้พฤติกรรมของคนในยุคนี้เปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง และด้วยความถี่และรูปแบบในการใช้ที่มากกว่าปกติ เป็นผลให้พฤติกรรมในการดำเนินชีวิตของคนเปลี่ยนไป บางคนกลายเป็นคนเสพติดโซเชียลมีเดีย (Addict) ขณะเดียวกันเทคโนโลยีดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อการทำงานในหลายสาขาอาชีพ โดยเฉพาะในสายงานที่เกี่ยวข้องกับสายการเงิน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานแบงค์ พนักงานขายประกัน บริษัทหลักทรัพย์ต่าง ๆ โดยเฉพาะอาชีพมาร์เก็ต

โดยกลุ่มดังกล่าวจะต้องรีบปรับตัวให้เร็วที่สุด เพราะการทำธุรกรรมการเงินโดยพนักงานของธนาคาร หรือการเทรดหุ้นผ่านมาร์เก็ตติ้ง อาจไม่ใช่คำตอบ สำหรับวันนี้ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของโลกไอที เป็นสำคัญ

สำหรับวิวัฒนาการต่าง ๆ ที่ปรากฏให้เห็นมีจุดเริ่มต้นตั้งแต่ การกดเงิน โอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม ตามมาด้วยการออนไลน์อีแบงค์กิ้ง เรื่องเงินๆทอง ได้จากหน้าจอคอมพิวเตอร์และโน๊ตบุ๊คที่ทำงานหรือที่บ้าน

เมื่อมาถึงวันนี้การทำธุรกรรมทางการเงิน สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว โดยผ่านโทรศัพท์มือถือที่พกติดตัวไปได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งหลายๆบริษัทจึงเริ่มมีการปรับตัวหันมาสื่อสารพูดคุยแนะนำลูกค้าผ่านโซเชียลมีเดีย ด้วยการสร้างคอมมูนิตี้บนเวบไซด์ จนมาถึงการเปลี่ยนแปลงครั้งล่าสุด คือ การตั้งวงสนทนาผ่านกรุ๊ปไลน์ ซึ่งถือว่าเป็นการปรับตัวที่ดึงตัวช่วยทางด้านการสื่อสารที่ทันสมัย เพื่อทำให้ได้ใกล้ชิดลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ดี ระบบดิจิตอลที่มีการเปลี่ยนแปลงและนำไปสู่ความทันสมัย ยิ่งมากขึ้น ก็ยิ่งทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในยุค Generation Baby Boomer ก็ยิ่งมีความจำเป็นในการปรับตัวให้เข้ากับยุคดิจิตอลให้ได้ เพื่อลดช่องว่างระหว่างผู้บริหารระดับสูง กลาง และพนักงาน โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงที่วัยค่อนข้างอาวุโส ยิ่งต้องปรับตัวเพื่อให้เข้าถึง และเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นคนยุคใหม่ในองค์กรให้ได้มากที่สุด

“ผู้บริหารที่อยู่ในยุค 45 ขึ้นไป ต้องเร่งปรับตัวไม่เช่นนั้น เขาจะเป็นคนที่ตกยุค และที่สำคัญการบริหารงานในสมัยนี้ เขาสื่อสารและสั่งงานผ่านระบบไอที ไม่ใช่เขียนคำสั่งบนกระดาษกันแล้ว”
ดังนั้นด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีจึงส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบอาชีพโดยตรง ซึ่งบางอาชีพหากไม่เร่งปรับตัวอาจสูญพันธุ์ได้ ขณะเดียวกันก็ทำให้เกิดอาชีพใหม่ ซึ่งเป็นอาชีพแห่งอนาคต ซึ่งคนรุ่นใหม่สามารถเตรียมตัวก้าว เข้าสู่อาชีพใหม่ได้เช่นกัน

6 สาขาอาชีพต้องปรับตัวรับมือโลกยุคดิจิตอล

วิไลพร ทวีลาภพันทอง หุ้นส่วนสายงานที่ปรึกษา บ. PwC Consulting (ประเทศไทย) ระบุว่าจากการวิจัยและสำรวจของบริษัท PwC ทั่วโลกและในประเทศไทย (ไพรซ์วอเทอร์เฮาส์คูเปอส์ หนึ่งในเครือข่ายบริษัทผู้ให้บริการทางด้านการตรวจสอบบัญชี บริการการให้คำปรึกษาทางด้านภาษี และบริการให้คำปรึกษาทางธุรกิจรายใหญ่ของโลก) พบว่ายุคดิจิตอลที่ประกอบด้วยกลุ่มเทคโนโลยี 4 ตัว คือ SMAC (Social / Mobile / Analytic / Cloud) ซึ่งทำให้เกิด Digital Transformation ได้สร้างผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบให้องค์กร

คุณวิไลพร ทวีลาภพันทอง หุ้นส่วนสายงานที่ปรึกษา บ. PwC Consulting (ประเทศไทย)

ดังนั้นจึงขึ้นอยู่กับนโยบายว่าแต่ละองค์กรจะนำไปใช้อย่างไร เพราะถ้านำมาใช้เป็นจะสร้างผลประโยชน์และคุณค่าอย่างมหาศาล เช่น นำมาใช้ในการลดต้นทุน หรือเพิ่มธุรกิจรูปแบบใหม่ๆ รวมไปพนักงานในองค์กรหากไม่รู้จักปรับตัวก็จะได้รับผลกระทบอาจสูญพันธ์ได้เช่นกัน โดยเฉพาะใน 6 สาขาอาชีพที่ต้องปรับตัวรับมือโลกยุคดิจิตอล

1. กลุ่มนักการตลาดและงานวิจัย (Marketer & Research)ซึ่งในวันนี้ จะต้องมีการปรับด้านการวางแผน โดยนำดิจิตัลมาร์เก็ตติ้ง ที่ค่อนข้างสมบูรณ์มาใช้เป็นช่องทางสำคัญที่ผลิตภัณฑ์และบริการ จะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็น Facebook, Linkedin, Twitter, Line ซึ่งต้องวิเคราะห์ว่าลูกค้าเราอยู่ในโซเชียลไหนบ้างยิ่งไปกว่านั้นในบางกลุ่มก็เป็นกลุ่มปิด เช่น Line group หรือ Pantip หรือบล็อคต่างๆ งาน Research & Analytic ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มีความสำคัญมาก เพราะทุกอย่างมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ทั้งสิ้นกับการมองเป็นกลุ่มเป้าหมาย ข้อมูลที่เราคิดว่าเป็นเรื่องสนุกๆเฉพาะกลุ่มเช่น การคุย การกดไลค์ ภาพ การแชร์ เป็นข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ได้ทั้งนั้น

ทั้งนี้อยู่ที่การวิเคราะห์พฤติกรรม การอ่านเรื่องเหล่านี้ต้องใช้ศาสตร์ในการอ่านโดยเฉพาะ เรียกว่า Social Listening ซึ่งใช้คนมานั่งอ่าน เพื่อจับกระแสและอ่านถึงระดับอารมณ์ (Sentiment) ให้ได้ ว่ามีอารมณ์ดี ไม่ดี ประชดอยู่หรือเปล่า หรือจับให้ได้ว่าใครเป็นคนมีอิทธิพลในกลุ่ม (Advocate) friend ที่เห็นมีอยู่เป็นพันคนนั้น บางทีไม่ต้องจับดูพฤติกรรมทุกคน แต่เลือกจับตาเพียงคนที่มีอิทธิพล และมีคน follow มากๆ เพราะคนเหล่านั้นพูดแล้วคนที่เหลือจะฟัง จึงต้องหาให้ได้ว่าใครคือ advocate แล้วก็ไปโฟกัสที่คนกลุ่มนั้น

อย่างไรก็ดีการออกแบบมาร์เก็ตติ้งในระยะหลัง จึงต้องมีกลยุทธ์โฟกัสเฉพาะ Digital Channel Strategy เพื่อตีความอ่านความหมายว่า ลูกค้าพูดถึงสินค้าและแบรนด์ว่าอย่างไร และหลังการใช้เครื่องมือ Social Listening เพื่อจับกระแสได้แล้วขั้นต่อไป คือการสร้าง Strategy ลักษณะนี้เป็นไปในทิศทางเดียวกับในองค์กรใหญ่ๆ

“จากที่ PwC ได้แลกเปลี่ยนข้อมูลกับซีอีโอบางท่าน ได้บอกว่าเคยอ่านข้อมูลรายงานหรือการสรุปวิจัยในอดีตแล้วเห็นว่า มีความแตกต่างกับวันนี้ ซึ่งได้เปลี่ยนวิธีการ รูปแบบด้วยการสร้างพื้นที่ให้คอนซูเมอร์ คุยแลกเปลี่ยนกัน แล้วผู้บริหารจะเข้าไปอ่าน เพื่อทราบ Customer insight โดยสถานที่นั้นทำเป็นแพล็ตฟอร์มเฉพาะของบริษัท แล้วจะสามารถทำระบบมาวิเคราะห์ เพื่อ หาวิธีเข้าหาลูกค้า แนะนำสินค้า และบริการได้ ซึ่งเป็นวิธีการที่เข้าถึงได้ดีมาก”

2. กลุ่มงานขาย (Sales) ถือเป็นอีกกลุ่มอาชีพต่อมา ที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนมุมมองใหม่ๆ ด้วยรูปแบบการขายซึ่งต้องนำการใช้ดิจิตอลมาเป็นเครื่องมือ หรือบางสินค้าที่ทำความเข้าใจได้ยาก เช่นผลิตภัณฑ์ประเภทประกัน จะประยุกต์ด้วยการทำ Application Game ให้กลุ่มเป้าหมายเข้ามาเล่น และต้องทำให้คนเล่นไม่รู้ตัวเลยว่ากำลังให้ข้อมูลอยู่ Game application เป็นเทคนิคที่ทำให้เรื่องยากเป็นเรื่องสนุก ซึ่งเทคนิคนี้จะนำมาใช้อีกมาก ทำให้เกิด Customer Experience ทำให้เรื่องน่าเบื่อ ซับซ้อนที่ลูกค้าไม่ชอบ เข้าใจง่ายและสนุกขึ้น และยังเริ่มมีคนนำมาใช้ในองค์กรด้วยเช่นกัน โดยมาใช้กับกลุ่มพนักงาน คอนเซปท์คือการนำมาใช้เพื่อให้คนกลุ่มที่ใช้เทคโนโลยีไม่เป็น ตามดิจิตอลไม่ทันให้เข้าใจได้ง่าย และเข้ามาร่วมด้วยเร็วขึ้น

“กลุ่มการเงินมีความสำคัญมาก พนักงานแบงก์ต้องปรับตัวสูง เพราะระบบไอที ได้เข้ามาแทนที ในอดีตต้องทำธุรกรรมหน้าเคาเตอร์แบงก์เท่านั้น เดียวนี้ทำผ่านมือถือกันได้สะดวก ส่วนตลาดหุ้น คนเล่นหุ้นก็เทรดผ่านมือถือไม่ต้องเทรดผ่านมาร์เก็ตติ้ง คนกลุ่มนี้จึงต้องปรับตัวให้มาก เพื่อดึงลูกค้าไว้”

3. งาน Customer Service ก็ต้องปรับตัวเช่นกัน การให้ข้อมูล การซัพพอร์ทลูกค้า ซึ่งเป็นกรณีที่น่าสนใจมาก เพราะมีตัวอย่างของการที่ให้ลูกค้าซัพพอร์ทกันเองด้วย อย่างบางบริษัทที่เป็นบริษัทไฮเทคโนโลยีของต่างประเทศ โดยเฉพาะสายไอที เวลาที่ออกซอฟท์แวร์ใหม่สักตัวหนึ่ง หากจะต้องตอบคำถามลูกค้า ต้องใช้เวลาและต้องสร้างระบบซึ่งเป็นการลงทุนที่ค่อนข้างสูงมาก จึงริเริ่มกระบวนการใหม่ที่เป็นดิจิตอล ทำเป็น Support Center ที่ลูกค้ามาสมัคร เป็นลักษณะ Forum ที่เมื่อลูกค้ายิงคำถามเข้ามา ก็จะมีลูกค้าอีกคนที่เคยแก้ปัญหาได้มาแนะนำ มีข้อดีที่บางครั้งได้วิธีแก้ปัญหาที่เร็วมาก เพราะลูกค้าอยู่ในสถานการณ์จริง และมีประสบการณ์พร้อมเทคนิคดีๆมาแนะนำได้

4. งานอาชีพไอที เป็นอีกสายอาชีพที่กำลังจะเปลี่ยน เพราะจากที่เดิมการจะ Implement ระบบ ต้องมีการคิดในภาพที่ใหญ่มาก ทั้งซอฟท์แวร์ / ฮาร์ดแวร์ การทดสอบแก้ไข bug ต่างๆ ปัจจุบันเรามี Cloud ซึ่งสามารถเช่าได้ทั้งระบบ คนทำไอทีไม่ต้องกังวลเรื่องต้องคิดในเชิง Technical หนักๆ ไม่ต้องรับผิดชอบไปจนถึงการแก้ปัญหา เพียงแค่ประสานงานในลักษณะของ Coordinator เพราะเป็น Business Partner และนำข้อมูลไปให้ Service Provider แก้ปัญหาให้ได้ ผลดีคือ ลดต้นทุนของระบบ เพราะเป็นการเช่า และลดปัญหาเรื่องการ Maintenance ระบบ และอัตรา Turnover ของพนักงานไอทีก็ลดลง เพราะงานมีความกดดันน้อยลงด้วย ในภาพธุรกิจ หากจะออกผลิตภัณฑ์อะไรใหม่ ระบบก็จะเร็วขึ้น ปัจจุบันประเทศไทยใช้ Cloud ในวงกว้างทั้ง E-mail การ Back up และการพัฒนาต่างๆ เป็นต้น

5. กลุ่ม HR ต้องปรับการทำงานเช่นกัน เนื่องจากพนักงานใช้สื่อดิจิตอลกันอย่างแพร่หลาย มีการคุยกันเรื่ององค์กรผ่านสื่อต่างๆ นอกบริษัท ดังนั้น HR ก็ต้องทันสื่อดิจิตอลเหล่านี้ เพื่อไม่ให้มากระทบกับภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งเรื่องนี้เป็นประเด็นหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีเรื่องของความผูกพันกับองค์กร ซึ่งในต่างประเทศมีการนำเซ็นเซอร์มาติดเพื่อตรวจสอบ ดูแนวโน้มพนักงานที่จะลาออก เช่น คนที่เอาแต่ทำงาน ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับใคร ก็จะเป็นตัววัด แต่ก็จะมีหลายวิธีในการวัดความผูกพันฯ (Employee engagement) ซึ่ง HR ก็จะต้องเปลี่ยนวิธีการทำงานให้กว้างขวาง และทันสมัยขึ้น

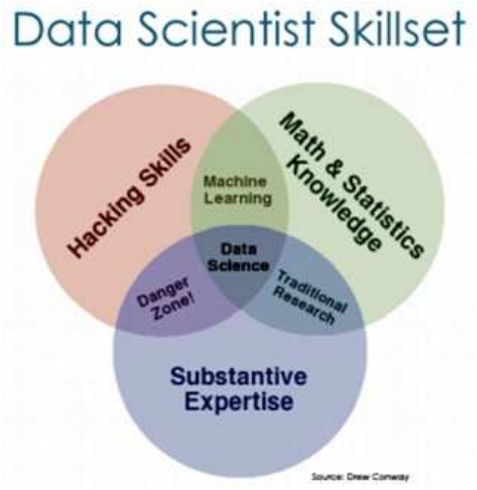
6. Training เป็นอีกอาชีพที่เปลี่ยนคือ เพราะแนวโน้มจะเป็น Social Learning เพื่อลดต้นทุน และอุปสรรคที่ผู้เข้าร่วมไม่สามารถเข้ามาอบรมได้ เป็นต้น จึงต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการ Train เป็น Anytime Anywhere เป็น Virtual Training หรือ เปลี่ยนให้ทุกคนเป็น Trainer โดยเฉพาะพนักงานอาวุโส ที่ทำงานในองค์กรมานาน หรือช่างฝีมือดีที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า มีการส่งเสริมให้เข้า Class การถ่ายวิดีโอตนเอง ฝึกให้ถ่ายทอดความรู้ ทำเป็นวิดีโอคลิป โดยจะถูกอัพโหลดเข้าไปในในถังข้อมูล Training ขององค์กร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อพนักงานทุกคน วิธีการนี้น่าจะนำไปใช้ในองค์กรที่มีสกิลเฉพาะทางที่ไม่สามารถหาได้ง่ายๆ

ดังนั้นกลุ่มคนทั้ง 6 อาชีพจึงต้องเร่งปรับตัวให้ทันกับยุคไอทีและต้องนำไอทีมาใช้ประโยชน์ให้ได้มากที่สุดเพื่อสร้างผลประโยชน์ให้กับองค์กรและตัวเอง

อาชีพใหม่ Data Scientist -Social Business

ขณะเดียวกัน วิไลพร ทวีลาภพันทอง บอกอีกว่า การเข้ามาของยุคดิจิตอลนั้นไม่เพียงส่งผลกระทบทำให้คนที่อยู่ในแต่ละอาชีพต้องมีการปรับตัวแต่ในอีกทิศทางยังส่งผลให้มีอาชีพใหม่แจ้งเกิดขึ้นมาเช่นกัน

โดยสายงานที่น่าจับตาในอนาคตซึ่งขณะนี้เป็นอาชีพใหม่ที่ทำรายได้ในสหรัฐอเมริกาแล้ว คือ **นักวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Data Scientist)** เนื่องจากในโซเชียลผลิตมีข้อมูล (Data) ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมหาศาล และคนที่จะเข้ามาสู่อาชีพนักวิเคราห์ข้อมูลชั้นสูงนั้นไม่ใช่คนที่จบด้านไอทีเสมอไป แต่จะเป็นคนทีจบสายงานทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งจะเป็นหน่วยงานมีหน้าที่จัดการข้อมูลในองค์กร ทำระบบ ระเบียบให้ชัดเจน รวมไปถึงการใช้ข้อมูลขั้นสูงสุด วิเคราะห์ วิจัยข้อมูลลูกค้า ค้นหากลุ่มเป้าหมาย โดยหน่วยงานนี้จะเป็นหน่วยงานอิสระ มี Chief Data Office (CDO) ขึ้นตรงกับ CEO



“ตัวอย่างองค์กรที่มี Data ดีมาก เช่น Target ซุปเปอร์มาร์เก็ตในสหรัฐอเมริกา ใช้วิธีการแจกใบปลิวให้ลูกค้า สามารถแยกเซกเมนต์ลูกค้าตามนิสัยการซื้อ กำลังซื้อ และสมาชิกในครอบครัว เป็นเพราะเข้ามีวิธีการจัดเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ”

สำหรับในประเทศไทย ซึ่งก็มีความพยายามในการจัดสรรข้อมูลเยอะมาก และมีความท้าทายในการทำเพราะองค์กรในไทยส่วนใหญ่ตั้งมานาน หากมีการเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง จะมีข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมาก

วิไลพร ทวีลาภพันทอง ย้ำว่า **การจัดการข้อมูลขั้นสูง (Data Scientist)** จะมีหลักสูตรในระดับปริญญาโท และเอก อีกทั้งหากตั้งเป็นแผนกนี้ขึ้นมาก็จะมีทั้งวิศวกร นักไอที หรือสายอื่น ๆ เข้ามาผสมผสานในแผนกนี้เพื่อจัดการข้อมูลที่มีอยู่สามารถนำไปใช้ประโยชน์สูงสุดกับองค์กรได้

“เชื่อว่าบริษัทใหญ่ ๆ ในประเทศไทย ก็จะมีแผนกนี้เกิดขึ้น และมหาวิทยาลัยในไทยก็คงจะมีหลักสูตรเกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลขั้นสูง ขึ้นมาเพื่อรองรับอาชีพใหม่ในอนาคต”

ส่วนทีสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จัดตั้งวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการข้อมูลชั้นสูง ซึ่งเดิมมีแค่หลักสูตรปริญญาโทและเอกเท่านั้น แต่ปัจจุบันมีหลักสูตรปริญญาตรีขึ้นมาได้เพียง 3 ปี และคาดว่าจะมีบัณฑิตรุ่นแรกที่จบการศึกษาในปี 2558 จำนวน 60 คน ก็อาจเกี่ยวข้องกับการเตรียมผลิตบัณฑิตเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของอาชีพในอนาคตก็เป็นได้ ซึ่งคงต้องไปดูในหลักสูตรการศึกษาต่อไป

นอกจากนี้ยังมีงานด้าน Social Business สายตรง แยกอิสระออกจากแผนกอื่นๆ ไม่ฝังอยู่กับแผนกมาร์เก็ตติ้งหรือแผนกใดๆ มีหน้าที่ชัดเจนในการรับผิดชอบและดูแลในเรื่องของดิจิตอลและโซเชียลทั้งหมด จัดระเบียบ และนำมาใช้ประโยชน์ได้ด้วย วิเคราะห์ วางแผน หาเทคนิค และมีการตั้งผลประเมินที่ชัดเจน

ดังนั้นในวันนี้ทุกองค์กรจึงต้องเตรียมตัวเพื่อรับมือกับแนวโน้มโลกยุค SMAC ว่าหลังจากเข้ามาแล้วจะสร้างการเปลี่ยนแปลงหลายๆอย่าง ซึ่งที่ชัดเจนที่สุด คือ คนจะเปลี่ยนนิสัย จะต้องเรียนรู้มากขึ้น เพราะมีแหล่งหาข้อมูลทีหลากหลายมากขึ้น เทียบจากในอดีตที่ต้องหาจากเอกสาร รายงาน รีเสิร์ช หรือแม้แต่โทรถามผู้รู้บ้าง ซึ่งวิธีการเหล่านี้ยุ่งยากซับซ้อน

แต่ในปัจจุบันแค่ตั้งคำถามเข้าไปในโลกโซเชียลก็จะมีผู้รู้ กลุ่มคนเข้ามาช่วยตอบทันที และในโลกยุคใหม่คนก็จะพึ่งข้อมูลเหล่านี้มากขึ้น และเชื่อถือมากเพราะรู้สึกเชื่อ ไว้ใจ เหมือนเป็น friend เป็นกลุ่มคนคุ้นเคย

ปัจจุบันองค์กรต่างๆจึงหันมาให้ความสำคัญกับคนกลุ่มนี้ว่า จะทำอย่างไรให้พูดในแง่บวกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัทเขา เนื่องเพราะในโลกโซเชี่ยลจะมีพฤติกรรมที่ชัดเจนอย่างหนึ่ง คือกล้าที่จะคอมเม้นท์ตรง ๆ และแรง ๆ ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่ได้เผชิญหน้ากัน ไม่รู้จักกัน จึงเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมากกับการคอมเมนท์ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรใด

“เรื่องการคอมเมนต์จึงต้องระมัด ระวัง มีคนคอยควบคุม ดูแล เพราะไม่เช่นนั้นจะทำให้บริษัทหรือสินค้านั้น ๆ เสียหายได้ทันที แต่ถ้าคอมเมนท์กันเป็นเชิงบวก ก็จะทำให้องค์กรหรือสินค้านั้นเป็นที่เชื่อถือของลูกค้าเช่นกัน เพราะโลกโซเชียล เป็นอะไรที่อ่อนไหวได้รวดเร็ว”

จากวันนี้ จนถึงในอนาคต เมื่อกระแสดิจิตัลได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินธุรกิจและขับเคลื่อนองค์กรทั่วโลก ส่งผลให้ภาคธุรกิจต้องเร่งปรับตัวและเสริมองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งในจุดนี้ยังทำให้ทุกสายอาชีพต้องปรับให้ทันกับโลกดิจิตอลที่เคลื่อนที่และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพราะดิจิตอลเข้าไปในการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมของทุกคน ถ้าใครปรับไม่ทันการก็จะอยู่รอดยาก

All site contents copyright ©1999-2014