

บทที่ 5

สรุปอภิปรายและข้อเสนอแนะ

โครงการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลคอมเมิร์ซเพื่อส่งเสริมการตลาดของผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อสร้างองค์ความรู้ทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจความต้องการในการอบรมจากกลุ่มเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อพัฒนาระบบดิจิทัลคอมเมิร์ซเพื่อส่งเสริมการตลาดของผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

5.1.1 ผลสำรวจความต้องการของผู้ประกอบการเพื่อจัดโครงการอบรมองค์ความรู้ด้านการตลาดออนไลน์ของชุมชน ณ.ที่ว่าการอำเภอแมริม อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปแยกเป็นประเด็นหลักๆ ดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40-50 ปี จบการศึกษาในระดับประถมศึกษาปีที่ 6 และมีอาชีพค้าขาย

พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้สมาร์ทโฟน นิยมใช้โปรแกรมเฟซบุ๊ก ไลน์ และเว็บไซต์ในการอ่านข่าวสาร ไม่นิยมใช้งานโปรแกรมแมสเสจเจอร์ อินสตราแกรม ทวิตเตอร์ ยูทูป ส่งอีเมล และ กูเกิ้ล ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานทุกวัน โดยใช้ในการติดตามข่าวสาร ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีอีเมลมาก่อน

ความต้องการในการอบรม ผู้วิจัยได้แบ่งสอบถามทักษะของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

1) ทักษะการใช้งานอุปกรณ์ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความชำนาญในการใช้งานอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับน้อย 2) ทักษะการใช้งานสื่อออนไลน์ มีความชำนาญในการใช้อยู่ในระดับน้อย 3) ความต้องการใช้งานสื่อออนไลน์เพื่อการตลาดดิจิทัล อยู่ในระดับมาก

หัวข้อที่ต้องการให้จัดอบรมเรียงลำดับความต้องการในระดับมากไปน้อย ดังนี้ การอบรมในเรื่องการประยุกต์ด้านการตลาดออนไลน์ รองลงมาคือ การอบรมเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) รองลงมาคือ เรื่อง การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน

ข้อเสนอแนะในการจัดการอบรม เนื่องจากผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่ไม่มีทักษะในการใช้งานอุปกรณ์ ใช้งานสื่อออนไลน์น้อย เนื่องจากมีอายุค่อนข้างมาก มีเพียงส่วนน้อยที่ใช้งานอุปกรณ์สมาร์ทโฟนอย่างคล่องแคล่ว ดังนั้นในการจัดการอบรมจำเป็นจะต้องมีคู่มือการสอนใช้งานโปรแกรมทีละขั้นตอน และจำเป็นจะต้องมีผู้ช่วยวิทยากรเป็นจำนวนมาก

ผลความต้องการของผู้ประกอบการ OTOP ช้างต้น ผู้วิจัยจึงได้จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 3 เรื่อง คือ 1) อบรมถ่ายทอดความรู้ทางการตลาด จัดอบรม ณ.วันที่ 3 สิงหาคม 2560 2) อบรมเชิงปฏิบัติการถ่ายทอดความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จัดอบรม ณ. วันที่ 24 สิงหาคม 2561 และ 3) อบรมเชิงปฏิบัติการถ่ายทอดความรู้ด้านการใช้ระบบดิจิทัลคอมเมิร์ซ จัดอบรม ณ. วันที่ 3 สิงหาคม 2560 โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดอบรม และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียน

5.1.2 ผลการวิเคราะห์การทดสอบก่อนเรียน มีค่าเฉลี่ย คือ 7.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 2.286 และผลการทำแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) มีค่าเฉลี่ย คือ 15.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.553 t-test ค่า t คือ -47.382 ,df = 79 และ Sig = 0.000 แต่เมื่อทดสอบทางเดียว ค่า Sig = 0.000/2=0.000 (1-tailed) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ก่อนและหลังการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

แสดงให้เห็นว่าการอบรมที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดนั้น วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ OTOP ของอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ได้อย่างชัดเจน และมีประสิทธิภาพ

5.1.3 ผลการประเมินความพึงพอใจในการอบรมเชิงปฏิบัติการ ทดสอบ ติดตั้ง การนำไปใช้งานของระบบดิจิทัล คอมเมิร์ซ จากผู้เข้าร่วมอบรมจำนวน 80 คน นั้นได้ ค่าเฉลี่ยในภาพรวมของการอบรมเชิงปฏิบัติการของโครงการนี้ 4.34 จัดอยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

ผู้เข้าอบรมให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านวิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วนและน่าสนใจ

ผู้เข้าอบรมให้ความพึงพอใจในระดับมากในด้านความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์การจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ด้านห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ ด้านความสะอาดของสถานที่โดยรวม และด้านระบบไอทีที่สนับสนุนมีความเหมาะสม ด้านความง่ายในการสมัครอบรม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการรับลงทะเบียนด้วยความสุภาพ สะดวก รวดเร็ว กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ด้านเอกสารประกอบการอบรมมีรายละเอียด สามารถปฏิบัติตามได้ ด้านวิทยากรแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ด้านความรู้ที่ได้รับตรงกับประเด็นความคาดหวัง ด้านความรู้ที่ได้รับตรงกับประเด็นความคาดหวัง ด้านความเหมาะสมของเวลาแต่ละหัวข้อ ด้านความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้ ด้านอาหารว่างมีความเหมาะสม และเพียงพอ ด้านอาหารกลางวันมีความเหมาะสม และเพียงพอ ด้านสถานที่จัดฝึกอบรม มีความเหมาะสม ด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการอบรม และด้านประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายในห้องอบรม

ข้อเสนอแนะในการจัดอบรมในครั้งต่อไป คือ อยากให้จัดการอบรมสอนการตลาดออนไลน์ที่เข้าใจง่ายอย่างที่อบรมไป แต่ขอเป็นเนื้อหาอื่น นอกจากนั้นคือ อยากให้เก็บรายชื่อผู้เข้าอบรมในครั้งนีไว้เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์โครงการอบรมอื่นๆ อีกที่จะจัดในครั้งหน้า

5.2 อภิปรายผล

ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาระบบดิจิทัลคอมเมอร์ซเพื่อส่งเสริมการตลาดของผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) อำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผู้ประกอบการ มีทั้งสิ้น 74 ราย ในการวิจัยนี้ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการแบบเจาะจงจำนวน 3 รายมาเป็นกรณีศึกษา คือ 1. วิสาหกิจชุมชนผ้าปักชนชาวเขาเผ่าม้ง ซึ่งมีลักษณะเด่นในการรวมกลุ่มสตรีของชนเขาเขาเผ่าม้ง จัดทำผลิตภัณฑ์จากผ้ากัญชงโดยรักษาวัฒนธรรมดั้งเดิมของชุมชน การทำผ้ากัญชงจะเริ่มทำตั้งแต่การปลูกต้นกัญชง การลอกเปลือกใยเส้นกัญชง การทำเส้นกัญชง การต้มและตากเส้นเพื่อให้เส้นนุ่ม การต่อเส้น การรีดเส้น การทอผ้า การย้อมสี และการเขียนเทียน และนำมาเป็นผลิตภัณฑ์หลายรูปแบบเช่น เสื้อผ้า กระเป๋า รองเท้า เป็นต้น ซึ่งมีความละเอียดประณีตและต้องใช้ทักษะความชำนาญ เป็นงานหัตถกรรมที่ควรค่าแก่การอนุรักษ์ไว้ 2. วิสาหกิจชุมชนมหาพนาลัยต้อง ความโดดเด่นของวิสาหกิจแห่งนี้คือการรักษาศิลปะลายต้องซึ่งเป็นภูมิปัญญาของคนพื้นเมืองล้านนา เป้าหมายของวิสาหกิจแห่งนี้มีเป้าหมายหลักคือ การถ่ายทอดวิชาความรู้การต้องลายให้ชุมชน เยาวชน และผู้สนใจ ให้สืบทอดอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมล้านนาให้รุ่นลูกหลาน หากมีผลผลิตที่เกิดจากเรียนก็จะนำมาจำหน่ายเป็นรายได้ของกลุ่มชุมชน ผลิตภัณฑ์มีหลายรูปแบบ เช่น โคมล้านนา ตุ๊กตอลายโลหะ เป็นต้น 3. วิสาหกิจชุมชนบ้านหนองปลามัน เป็นชุมชนต้นแบบทางด้านเกษตร นอกจากนี้ยังมีการผลิตภัณ์ในรูปแบบอื่น ๆ อีก เช่น การจักรสาน การเย็บผ้า เป็นต้น

จากผู้ประกอบการ 3 กลุ่มนี้ได้จัดทำวิเคราะห์เบื้องต้นโดยศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้โซเชียลมีเดีย ความรู้ด้านการตลาดรวมถึงการวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาด พบว่า ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุจะมีปัญหาไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ แต่สามารถใช้มือถือสมาร์ทโฟนในฟังก์ชันอย่างง่ายได้เช่น การโทรศัพท์ การเปิดปิดเครื่องมือถือ เป็นต้น ด้านการใช้โซเชียลมีเดียหลายคนสามารถใช้ line ในการติดต่อคุยกันได้แต่หากการติดต่อกลุ่มลูกค้าก็ยังคงใช้วิธีการโทรศัพท์ ด้านการตลาดกลุ่มลูกค้าก็ยังเป็นลูกค้าประจำฐานเดิม กลุ่มผ้าปักชนชาวเขาเผ่าม้งมีแหล่งจำหน่ายสินค้าที่บ้านไต้งหลวง อำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่ และการแสดงสินค้าในงานต่าง ๆ ซึ่งยังคงมีจำนวนกลุ่มลูกค้าไม่มาก หากเป็นช่วงที่มีนักท่องเที่ยวลดลงก็ส่งผลกระทบต่อรายได้ของชุมชน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาดของวิสาหกิจชุมชนดังกล่าว นำมาสู่การพัฒนาบบดิจิทัลคอมเมอร์ซเพื่อส่งเสริมการตลาด โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาสร้างรูปแบบดิจิทัลคอมเมอร์ซให้สามารถนำเสนอสินค้าในรูปแบบที่เหมาะสมกับวิสาหกิจชุมชน เพิ่มการเข้าถึงลูกค้าด้วยการใช้โซเชียลมีเดียในการส่งเสริมการขายสินค้า การทำสื่อมีเดียเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจให้กับลูกค้าและเป็นการสืบทอดในองค์ความรู้ให้กับรุ่นต่อไป มีการจัดการอบรมให้กับผู้ประกอบการและผู้สนใจในอำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับการตลาดดิจิทัล การใช้โซเชียลมีเดีย เพื่อเพิ่มความสามารถให้บริหารจัดการระบบดิจิทัลคอมเมอร์ซได้ด้วยตนเอง ในการอบรมมีผู้สนใจเรียนรู้การตลาดดิจิทัลและการใช้โซเชียลมีเดียในการทำธุรกิจเป็นจำนวนมาก และพบว่า กลุ่มผู้ประกอบการที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 50 ปีมีความสามารถให้อุปกรณ์สมาร์โฟนและโซเชียลมีเดียในระดับดี แต่กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีเป็นต้องไปยังมีทักษะการใช้งานน้อย จึงมีการจัดอบรมครั้งที่ 2 ให้

ตัวแทนผู้ประกอบการที่มีพื้นฐานทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และโซเชียลมีเดีย โดยเพิ่มเติมเนื้อหาการตกแต่งภาพ การพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อให้ นำความรู้ไปต่อยอดให้กับธุรกิจได้ด้วยเอง

ผลลัพธ์เมื่อผู้ประกอบการนำระบบดิจิทัลคอมเมิร์ซไปใช้แล้ว สามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าเข้าถึงลูกค้าและนำเสนอสินค้าให้ลูกค้าได้สะดวกขึ้น เป็นการเพิ่มช่องทางการขายและทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า วิสาหกิจชุมชนผ้าปักชนชาวเขาเผ่าม้งได้นำเว็บไซต์และสื่อมีเดียแสดงสินค้าของตนนำเสนอให้ลูกค้าต่างประเทศ สามารถเพิ่มยอดการขายสินค้าได้มากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งถัดไป

5.3.1 เนื่องจากผู้ประกอบการสินค้า OTOP ของอำเภอแมริม ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ไม่ถนัดในการใช้งานคอมพิวเตอร์ จึงใช้ให้บุตรหลานเป็นผู้ดำเนินการขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์เป็นหลัก ดังนั้นในการจัดการอบรมในงานวิจัยครั้งถัดไป ควรจะกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นเยาวชนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 เป็นต้นไป

5.3.2 ผู้ประกอบการมีความต้องการในเรื่องของงานวิจัยที่จะช่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถได้รับการคัดสรร OTOP นอกจากนั้นยังมีความต้องการที่จะให้มีการช่วยในการพัฒนาและส่งเสริมผลิตภัณฑ์ให้ได้รับการคัดสรร 5 ดาว เพื่อสามารถนำไปขายในต่างประเทศได้

5.3.3 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ จะมีความชำนาญในการใช้แป้นพิมพ์ในโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมากกว่าการใช้แป้นพิมพ์คีบอร์ดของเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ดังนั้นในการอบรมในงานวิจัยคราวถัดไป ควรเน้นการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการบนโมบายโฟนเป็นหลัก

5.3.4 เนื่องจากพื้นที่อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ มีผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นชนเผ่า หรือเป็นผู้สูงวัยมีทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์และสื่อออนไลน์น้อยมาก ในขณะที่ผู้ประกอบการบางส่วน มีทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์และสื่อออนไลน์ค่อนข้างมาก ดังนั้นในการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการทางด้านคอมพิวเตอร์หรือสื่อออนไลน์ ควรจะต้องแบ่งกลุ่มในการจัดอบรม เพื่อผลการจัดอบรมมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล