

บทที่ 5

สรุปอภิปรายและข้อเสนอแนะ

โครงการวิจัยเรื่อง “การพัฒนากระบวนการตลาดดิจิทัลเพื่อการท่องเที่ยวในพื้นที่ตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สร้างโมเดลธุรกิจตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ ต.แม่วิน อ.แม่วาง จ.เชียงใหม่

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พัฒนาระบบเทคโนโลยีตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ ต.แม่วิน อ.แม่วาง จ.เชียงใหม่

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการตลาดด้วยระบบเทคโนโลยีตลาดดิจิทัล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ถ่ายทอดความรู้การตลาดดิจิทัลส่งเสริมการท่องเที่ยวตามหลักของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจความต้องการในการอบรมจากกลุ่มเป้าหมาย

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

5.1.1 ผลสำรวจความต้องการของผู้ประกอบการเพื่อจัดโครงการอบรมองค์ความรู้ด้านการตลาดออนไลน์ของชุมชน ณ.ที่ว่าการอำเภอแม่วาง อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปแยกเป็นประเด็นหลักๆ ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-40 ปี จบการศึกษาในระดับประถมศึกษาปีที่ 3 และมีอาชีพค้าขาย พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่ใช้สมาร์ตโฟน นิยมใช้โปรแกรมเฟซบุ๊ก ไลน์ และเว็บไซต์ในการอ่านข่าวสาร ไม่นิยมใช้งานโปรแกรมแมสเสจเจอร์ อินสตราแกรม ทวิตเตอร์ ยูทูบ ส่งอีเมล และ กูเกิ้ล ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานทุกวัน ใช้ในการติดตามข่าวสาร ส่วนใหญ่ไม่มีอีเมลมาก่อน ทักษะของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้ 1) ทักษะการใช้งานอุปกรณ์ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความชำนาญในการใช้งานอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก 2) ทักษะการใช้งานสื่อออนไลน์ มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในระดับมาก 3) ความต้องการใช้งานสื่อออนไลน์เพื่อการตลาดดิจิทัล อยู่ในระดับมาก ความต้องการให้จัดอบรมเรียงลำดับความต้องการในระดับมากไปน้อย คือ การประยุกต์ด้านการตลาดออนไลน์ รองลงมาคือ การใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ และการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน

ข้อเสนอแนะในการจัดการอบรม เนื่องจากผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่ไม่มีทักษะในการใช้งานอุปกรณ์ ใช้งานสื่อออนไลน์น้อย เนื่องจากมีอายุค่อนข้างมาก มีเพียงส่วนน้อยที่ใช้งานอุปกรณ์สมาร์ตโฟนอย่างคล่องแคล่ว ดังนั้นในการจัดการอบรมจำเป็นจะต้องมีคู่มือการสอนใช้งานโปรแกรมทีละขั้นตอน และจำเป็นจะต้องมีผู้ช่วยวิทยากรเป็นจำนวนมาก

ผลความต้องการของผู้ประกอบการ ข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 3 เรื่อง คือ 1) อบรมถ่ายทอดความรู้ทางการตลาดพบว่า ผลการวิเคราะห์ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.54 และผลการทำแบบสอบถามความพึงพอใจสรุปถือว่าเป็นความพึงพอใจมาก

2) อบรมเชิงปฏิบัติการถ่ายทอดความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและวัดผลสัมฤทธิ์ความต้องการ
 อบรมโปรแกรม พบว่า ผลการวิเคราะห์ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.89 และผลการ
 ทำแบบสอบถามความพึงพอใจสรุปถือว่าเป็นความพึงพอใจมาก และ 3) ความต้องการอบรม
 โปรแกรม (ความต้องการใช้งานสื่อออนไลน์เพื่อการตลาดดิจิทัล)และวัดผลสัมฤทธิ์ความต้องการอบรม
 โปรแกรม พบว่า ผลการวิเคราะห์ มีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.46 และผลการทำ
 แบบสอบถามความพึงพอใจสรุปถือว่าเป็นความพึงพอใจมาก แสดงให้เห็นว่า วิทยากรมีความสามารถ
 ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ OTOP ในพื้นที่ตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัด
 เชียงใหม่ได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

แสดงให้เห็นว่าการอบรมที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดนั้น วิทยากรมีความสามารถในการ
 ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการของอำเภอแม่วินจังหวัดเชียงใหม่ ได้อย่างชัดเจน และมี
 ประสิทธิภาพ

5.1.2 ผลการประเมินความพึงพอใจในการอบรมเชิงปฏิบัติการ ทดสอบ ติดตั้ง การ
 นำไปใช้งานของระบบดิจิทัล คอมเมอร์ซ จากผู้เข้าร่วมอบรมจำนวน 25 คน นั้นได้ ค่าเฉลี่ยใน
 ภาพรวมของการอบรมเชิงปฏิบัติการของโครงการนี้ 4.54 จัดอยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก
 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

ผู้เข้าอบรมให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านวิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วน
 และน่าสนใจ

ผู้เข้าอบรมให้ความพึงพอใจในระดับมากในด้านการถ่ายทอดความรู้และการนำไปใช้งาน
 ด้านผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจ ก่อนการอบรม ด้านผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ความเข้าใจ หลังการ
 อบรม ด้านวิทยากรถ่ายทอดความรู้ได้ถูกต้อง มีความชัดเจนและอธิบายเนื้อหาเข้าใจง่าย ด้าน
 วิทยากรตอบคำถามได้ตรงประเด็น ชัดเจน ด้านความเข้าใจง่าย ความน่าใช้งานเมื่อเห็นระบบครั้ง
 แรก ด้านความเข้าใจง่าย ความน่าใช้งานเมื่อเห็นระบบครั้งแรก ด้านการใช้เวลาในการอบรม ด้าน
 สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ด้านผู้อบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่/
 ถ่ายทอดได้ ด้านผู้อบรมได้รับประโยชน์ในการอบรมครั้งนี้ ด้านความพึงพอใจในการจัดโครงการ
 อบรมผู้เข้าอบรมให้ความพึงพอใจในระดับมากในด้านคุณภาพของระบบ ด้านระบบมีประสิทธิภาพ
 ทันสมัยและเชื่อถือได้ ด้านความสามารถของระบบ ในการนำไปใช้ประโยชน์ ด้านความน่าสนใจและ
 เทคนิคที่ใช้ของงาน ด้านความเหมาะสมในองค์ประกอบของงาน ด้านการออกแบบใช้งานในส่วนของ
 การรับข้อมูล ด้านชิ้นงานมีการใช้งานสะดวก ไม่ซับซ้อน เป็นหมวดหมู่ ด้านการออกแบบใช้งานใน
 ส่วนของแสดงผลและการนำไปใช้ ด้านโปรแกรมมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ด้านสามารถตอบโจทย์
 ความต้องการของผู้ใช้ ด้านรูปแบบการใช้งานระบบโดยรวมมีความสมบูรณ์

ข้อเสนอแนะในการจัดอบรมในครั้งต่อไป คือ อยากให้จัดการอบรมสอนการตลาดออนไลน์ที่
 เข้าใจง่ายอย่างที่อบรมไป แต่ขอเป็นเนื้อหาอื่น นอกจากนั้นคือ อยากให้เก็บรายชื่อผู้เข้าอบรมใน
 ครั้งนี้ไว้เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์โครงการอบรมอื่นๆ อีกที่จะจัดในครั้งหน้า

5.2 อภิปรายผล

ในการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการตลาดดิจิทัลเพื่อการท่องเที่ยวในพื้นที่ตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากพื้นที่แม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผู้ประกอบการ มีทั้งสิ้น 27 ราย ในการวิจัยนี้ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการแบบเจาะจงจำนวน 1 รายมาเป็นกรณีศึกษา คือ เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และตลาดสินค้าในชุมชนสืบเนื่องจากพื้นที่ในชุมชนมีสถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยวที่หลากหลาย และมีทรัพยากรที่ยังอุดมสมบูรณ์ประเพณีวัฒนธรรมที่เก่าแก่ และน่าสนใจดังนั้นจึงควรจะมีการอนุรักษ์สืบสานประเพณีและวัฒนธรรมพร้อมทั้งภูมิปัญญาให้อยู่ยั่งยืนจนถึงลูกหลาน รวมถึงการมีผลิตภัณฑ์สินค้าผ้าทอ ผ้าปัก งานฝีมือ ที่แสดงถึงเอกลักษณ์ที่งดงามของชนเผ่าท้องถิ่น มีภูมิปัญญาชาวบ้าน ที่น่าภาคภูมิใจ ควรค่าแก่ต้องการอนุรักษ์ สืบสานไว้ ให้อยู่ยืน

จากผู้ประกอบการได้จัดทำวิเคราะห์เบื้องต้นโดยศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้โซเชียลมีเดีย ความรู้ด้านการตลาดรวมถึงการวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาด พบว่า ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุจะมีปัญหาไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ แต่สามารถใช้มือถือสมาร์ทโฟนในฟังก์ชันอย่างง่ายได้เช่น การโทรศัพท์ การเปิดปิดเครื่องมือถือ เป็นต้น ด้านการใช้โซเชียลมีเดียหลายคนสามารถใช้ line ในการติดต่อคุยกันได้แต่หากการติดต่อกลุ่มลูกค้าก็ยังคงใช้วิธีการโทรศัพท์ ด้านการตลาดกลุ่มลูกค้าก็ยังเป็นลูกค้าประจำฐานเดิม กลุ่มผ้าปักชนชาวเขาเผ่าม้งมีแหล่งจำหน่ายสินค้าที่บ้านแม่สะป๊อก อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ และการแสดงสินค้าในงานต่าง ๆ ซึ่งยังคงมีจำนวนกลุ่มลูกค้าไม่มาก หากเป็นช่วงที่มีนักท่องเที่ยวลดลงก็ส่งผลต่อรายได้ของชุมชน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาดของอับแม่วินดังกล่าว นำมาสู่การพัฒนากระบวนการตลาดดิจิทัลเพื่อการท่องเที่ยวในพื้นที่ตำบลแม่วิน โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาสร้างรูปแบบดิจิทัลคอมเมอร์ซให้สามารถนำเสนอสินค้าในรูปแบบที่เหมาะสมกับอับแม่วิน เพิ่มการเข้าถึงลูกค้าด้วยการใช้โซเชียลมีเดียในการส่งเสริมการขายสินค้า การทำสื่อมีเดียเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจให้กับลูกค้าและเป็นการสืบทอดในองค์ความรู้ให้กับรุ่นต่อไป มีการจัดการอบรมให้กับผู้ประกอบการและผู้สนใจในอำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับการตลาดดิจิทัล การใช้โซเชียลมีเดีย เพื่อเพิ่มความสามารถให้บริหารจัดการระบบดิจิทัลคอมเมอร์ซได้ด้วยตนเอง ในการอบรมมีผู้สนใจเรียนรู้การตลาดดิจิทัลและการใช้โซเชียลมีเดียในการทำธุรกิจเป็นจำนวนมาก และพบว่า กลุ่มผู้ประกอบการที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 40 ปีมีความสามารถให้อุปกรณ์สมาร์โฟนและโซเชียลมีเดียในระดับดี แต่กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีเป็นต้องไปยังมีทักษะการใช้งานน้อย จึงมีการจัดอบรมครั้งที่ 2 ให้ตัวแทนผู้ประกอบการที่มีพื้นฐานทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และโซเชียลมีเดียโดยเพิ่มเติมเนื้อหาการตกแต่งภาพ การพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อนำความรู้ไปต่อยอดให้กับธุรกิจได้ด้วย

ผลลัพธ์เมื่อผู้ประกอบการนำระบบการตลาดดิจิทัลไปใช้แล้ว สามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าเข้าถึงลูกค้าและนำเสนอสินค้าให้ลูกค้าได้สะดวกขึ้น เป็นการเพิ่มช่องทางการขายและทำให้เกิดความ

พึงพอใจแก่ลูกค้า ฮับแมวินผ้าปักชนชาวเขาเผ่าได้นำเว็บไซต์และสื่อมีเดียแสดงสินค้าของตนนำเสนอให้ลูกค้าต่างประเทศ สามารถเพิ่มยอดการขายสินค้าได้มากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งถัดไป

5.3.1 เนื่องจากผู้ประกอบการสินค้า ของอำเภอแมวิน ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ไม่ถนัดในการใช้งานคอมพิวเตอร์ จึงใช้ให้บุตรหลานเป็นผู้ดำเนินการขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์เป็นหลัก ดังนั้นในการจัดการอบรมในงานวิจัยครั้งถัดไป ควรจะกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นเยาวชนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 เป็นต้นไป

5.3.2 ผู้ประกอบการมีความต้องการในเรื่องของงานวิจัยที่จะช่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถได้รับการคัดสรร OTOP นอกจากนี้ยังมีความต้องการที่จะให้มีการช่วยในการพัฒนาและส่งเสริมผลิตภัณฑ์ให้ได้รับการคัดสรร 5 ดาว เพื่อสามารถนำไปขายในต่างประเทศได้

5.3.3 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ จะมีความชำนาญในการใช้แป้นพิมพ์ในโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมากกว่าการใช้แป้นพิมพ์คีย์บอร์ดของเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ดังนั้นในการอบรมในงานวิจัยครั้งถัดไป ควรเน้นการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการบนโมบายโฟนเป็นหลัก

5.3.4 เนื่องจากพื้นที่อำเภอแมวิน จังหวัดเชียงใหม่ มีผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นชนเผ่า หรือเป็นผู้สูงวัยมีทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์และสื่อออนไลน์น้อยมาก ในขณะที่ผู้ประกอบการบางส่วน มีทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์และสื่อออนไลน์ค่อนข้างมาก ดังนั้นในการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการทางด้านคอมพิวเตอร์หรือสื่อออนไลน์ ควรจะต้องแบ่งกลุ่มในการจัดอบรม เพื่อผลการจัดอบรมมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล