

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาความต้องการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน

1.2 เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน

1.3 เพื่อศึกษาผลการทดลองใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน

2. วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ แต่ละระยะมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาความต้องการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ การทำความเข้าใจปัญหา (Empathize) ด้วยการทบทวนวรรณกรรม สังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แพลตฟอร์มดิจิทัล กระบวนการคิดเชิงออกแบบ วิสาหกิจชุมชน ทำความเข้าใจปัญหา กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนโดยสอบถามความต้องการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน และ กำหนดปัญหาให้ชัดเจน (Define) ของสิ่งที่กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกำลังเผชิญอยู่ เช่น ขาดแพลตฟอร์ม ขาดทักษะการใช้เทคโนโลยี ขาดเครื่องมือในการเข้าถึง หรือวิธีการประชาสัมพันธ์ในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า เป็นต้น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างที่วิสาหกิจชุมชน จ.นนทบุรี และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์

เชิงเนื้อหา (Content analysis) เพื่อให้ได้ความต้องการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิง
 ออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน

ระยะที่ 2 พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อ
 ส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ ระดมความคิด (Ideate) เพื่อร่าง
 แพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน แล้ว
 นำร่างแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน
 มาให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่านรับรอง และ สร้างต้นแบบแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิด
 เชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชนโดยคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้งานเป็นสำคัญ
 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม และ ประเมินด้วยแบบมาตรวัดแบบประมาณค่า วิเคราะห์
 ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) กับ
 ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการค่าสถิติด้วยการหาค่าร้อยละ
 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับข้อมูลที่ได้จากการรับรองแพลตฟอร์มดิจิทัลฯ เพื่อให้ได้ร่าง
 แพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน

ระยะที่ 3 ทดลองใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อ
 ส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ ทดสอบ (Test) โดยการนำต้นแบบ
 แพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน ไปใช้งาน
 กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชน หลังจากนั้นแพลตฟอร์มฯ ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิรับรอง สรุปและรายงานผลการ
 แพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน เก็บ
 รวบรวมข้อมูลด้วยการนำแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพ
 วิสาหกิจชุมชนไปให้ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน จ.นนทบุรีใช้ แล้วศึกษาผลการใช้งานของกลุ่มวิสาหกิจ
 ชุมชน กลุ่มวิสาหกิจชุมชนประเมินการใช้งานของระบบฯ แล้วนำแพลตฟอร์มดิจิทัลไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ
 จำนวน 5 คน รับรองและประเมินแพลตฟอร์มดิจิทัลฯ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
 เชิงคุณภาพ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการ
 ค่าสถิติด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ผลการวิจัย

ผลการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความต้องการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิง
 ออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน**

ความต้องการแพลตฟอร์มดิจิทัล ได้แก่ คุณสมบัติของแพลตฟอร์ม เช่น มีช่องทางการ
 รีวิวสินค้า ช่องทางการให้คำปรึกษาและแนะนำ พื้นที่แสดงสินค้า ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า
 ออนไลน์และออฟไลน์ ศูนย์การเรียนรู้ในระบบฯ แหล่งรวบรวมความรู้ต่าง ๆ การแบ่งปันความ

คิดเห็น ระบบอาสาสมัครช่วยวิสาหกิจชุมชน การให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ รองรับการเชื่อมโยงไปยังแพลตฟอร์มอื่น ๆ เช่น Facebook, Lazada, Shopee, Line เป็นต้น

ความต้องการคอร์สเรียนต่าง ๆ เพื่อทักษะและความรู้ในการพัฒนาตนเอง เช่น การถ่ายภาพสินค้าและวิดีโอ การผลิตสื่อภาพและตัดต่องานวิดีโอ การออกแบบบรรจุภัณฑ์ การคัดสรรคุณภาพสมุนไพร การเขียน storytelling และเขียนเนื้อหา การถนอมอาหารและการแปรรูปอาหาร การเพาะปลูก การค้นหาไอเดียใหม่ ๆ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การทำการค้าออนไลน์ผ่าน Lazada Shopee หรือ Tiktok การขึ้นทะเบียน จดทะเบียนผลิตภัณฑ์, OTOP การขออนุญาตใบประกอบวิชาชีพ เป็นต้น

แพลตฟอร์มดิจิทัล มีโครงสร้าง ดังนี้ 1) หลักสูตรหรือคอร์สการเรียน มีรายละเอียดข้อมูล ได้แก่ ชื่อวิชา รายละเอียดวิชาสั้นๆ / วัตถุประสงค์การเรียน ข้อมูลวิดีโอประกอบการเรียน (วิดีโอแนะนำรายวิชา) ข้อมูลค่าใช้จ่าย หมวดหมู่วิชา กลุ่มวิชา คำสำคัญ และลิงก์เชื่อมโยงไปยังวิชานั้น ๆ 2) ร้านค้า สินค้า/บริการต่าง ๆ มีรายละเอียดข้อมูล ได้แก่ ชื่อร้านค้า ประเภทสินค้า/บริการ สินค้าที่ขาย รีวิวข้อมูลสินค้า/บริการประกอบการตัดสินใจ ข้อมูลวิดีโอหรือคลิปของร้าน ข้อมูลการติดต่อร้านค้า ร้านค้าใน Facebook, Lazada, Shopee หรือ Instagram และร้านค้าหรือสินค้าได้รับรองจากหน่วยงาน 3) ข้อมูลหรือองค์กรที่ให้คำปรึกษาจากหน่วยงานต่าง ๆ มีรายละเอียดข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลหน่วยงาน ข้อมูลศูนย์ฯ หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ มหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยที่รองรับงานวิชาชีพ เช่น ราชภัฏฯ ราชชมงคลฯ อาสาพัฒนาชุมชน / บุคคลทั่วไป / นักศึกษาอาสาสมัครฯ ฯลฯ 4) พื้นที่แลกเปลี่ยนความรู้ มีรายละเอียดข้อมูล ได้แก่ กระดานสนทนา มีการแบ่งหมวดหมู่ มีคำค้นหาสำคัญๆ และสามารถแบ่งปันไปในสื่อสังคมออนไลน์ได้ และ 5) ประกาศสำคัญ มีรายละเอียดข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลประกาศลงข้อมูลตลาดนัดตามพื้นที่ต่าง ๆ ลิงก์เว็บ ภาพประกอบ ข้อมูล ข้อความ ข้อมูลคอร์สที่นำเรียน ข้อมูลความรู้ใหม่ๆ ภายในพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และข้อมูลคอร์สฝึกอบรมดีๆ เพื่อให้คนไปเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง

ร่างแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชนมีผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้ ภาพรวมขององค์ประกอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลด้านชุมชนแลกเปลี่ยนความรู้มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 รองลงมา คือ ภาพรวมของแหล่งข้อมูล/องค์กรที่ให้คำปรึกษา และภาพรวมของประกาศที่สำคัญ เท่ากันคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 และรายการองค์ประกอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยภาพรวมของทั้งแพลตฟอร์มมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 ส่วนรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบ ในด้านหลักสูตรหรือคอร์สการเรียน (Course) รายการชื่อวิชา วัตถุประสงค์การเรียน สรุปรายละเอียดวิชา และคำสำคัญ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ด้านร้านค้า สินค้า/บริการต่าง ๆ

(Shop/Service) รายการ รีวิวข้อมูลสินค้า วิดีโอแนะนำร้านค้า/สินค้า ข้อมูลการติดต่อร้านค้า ร้านค้า ใน social media และร้านค้าหรือสินค้าได้รับรองจากหน่วยงานฯ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ด้านแหล่งข้อมูล/องค์กรที่ให้คำปรึกษา (Consult) ทุกรายการ ข้อมูลและข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ มหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยที่รองรับงานวิชาชีพ อาสาพัฒนาชุมชน/บุคคลทั่วไป/นักศึกษา/อาสาสมัครฯ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ด้านชุมชนแลกเปลี่ยนความรู้รายการ กระดานสนทนา มีการแบ่งหมวดหมู่ มีคำค้นหาสำคัญๆ สามารถแบ่งปันไปในสื่อสังคมออนไลน์ได้ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60 – 4.80) และในด้านประกาศสำคัญ รายการคอร์สที่น่าสนใจ ข้อมูลตามตลาดนัด ข้อมูลความรู้ใหม่ ๆ คอร์สฝึกอบรมดี มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน

แพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน มีแพลตฟอร์ม มีลักษณะการใช้งานเป็นเว็บแอปพลิเคชัน แบ่งระบบการใช้งานออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ 1) ระบบสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป (Users) และ 2) ระบบสำหรับผู้ดูแลระบบ (Admin) โดยแต่ละระบบมีรายละเอียด ดังนี้

1) ระบบสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป (Users) ประกอบไปด้วยเมนู ได้แก่ หน้าหลัก คอร์สเรียน ร้านค้าวิสาหกิจชุมชน พื้นที่แลกเปลี่ยนความรู้ แหล่งข้อมูล/องค์กร และข่าวสาร/บทความ นอกจากนี้แล้วจากการศึกษาสอบถามกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและกลุ่มบุคคลทั่วไป ปัจจุบันได้มีผู้นิยมใช้ Line Application ในการติดต่อสื่อสารเป็นจำนวนมาก ทางผู้พัฒนาระบบฯ จึงได้พัฒนาช่องทาง การเข้าถึงแพลตฟอร์มให้มีความสะดวกและใช้งานได้ง่ายอีก 1 ช่องทาง คือ Line Official Account (Line OA) และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานในการติดต่อสื่อสารและใช้งาน ผู้พัฒนาได้เชื่อมโยงระบบกับ Chat กับ ChatGPT ซึ่งเป็นระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีความฉลาด (ณ ตอนนี รองรับภาษาอังกฤษได้ดีกว่าภาษาไทย) ผู้ใช้งานสามารถพูดคุยหรือสอบถามเกี่ยวกับความรู้เรื่องการประกอบการ การทำธุรกิจออนไลน์ ฯลฯ กับระบบฯ ได้ ระหว่างการใช้งาน Application Line ทางระบบ ในแต่ละวัน ทางระบบฯ อาจจะมีการส่งข้อความข่าวสารประชาสัมพันธ์โครงการดี ๆ ผ่านทาง Line Official Account Digicep ของวิสาหกิจชุมชน (DigiCep)

2) ระบบสำหรับผู้ดูแลระบบ (Admin) คือ ระบบที่จะช่วยควบคุมการใช้งานของผู้ใช้งาน และเนื้อหาข้อมูลต่าง ๆ บนเว็บ ประกอบไปด้วยการควบคุมเนื้อหาและข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้ ร้านค้าทั้งหมด คอร์สเรียน องค์กรให้คำปรึกษา กระตุ้นบทความ และสำหรับจัดการข้อมูลระบบ

ตอนที่ 3 ผลการทดลองใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ เพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน

วิสาหกิจชุมชนมีความคิดเห็นภาพรวมต่อการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลฯ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่าด้านการใช้งานระบบ (Usability Test) มีค่ามากที่สุดที่ระดับความคิดเห็นมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ (Performance Test) และด้านความปลอดภัยของระบบ (Security Test) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และ ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ตามลำดับ ส่วนรายละเอียดแต่ละด้านความสามารถตรงตามความต้องการ ในรายการความสามารถในการแสดงผลข้อมูล มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) ด้านการใช้งานระบบ ในรายการระบบมีความง่ายต่อการใช้งาน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านความปลอดภัยของระบบ ในรายการความเหมาะสมการแจ้งเตือนข้อผิดพลาดมีความเหมาะสมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) และด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ ในรายการความคิดเห็นประสิทธิภาพการทำงานของระบบโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40)

วิสาหกิจชุมชนมีความคิดเห็นต่อการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลว่า ๆ สามารถช่วยส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชนได้ ช่วยให้วิสาหกิจชุมชนได้พัฒนาตนเอง สามารถค้าขายสินค้าผ่านทางช่องทางแพลตฟอร์มดิจิทัลนี้ได้ โดยมีเหตุผลประกอบต่าง ๆ เช่น แพลตฟอร์มนี้ช่วยให้ผู้ประกอบการได้เรียนรู้และลงมือทำ ตรงใจ และกลุ่มเป้าหมายดี ระบบฯ ใช้งานง่าย และเข้าถึงได้ง่ายขึ้น ให้ความรู้ที่หลากหลายมีข้อมูลจากหลายแหล่ง มีทางเลือกในการนำเสนอสินค้าในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น ช่วยพัฒนาในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้ เป็นแหล่งข้อมูลและให้แนวทางการขาย ช่วยกระจายความรู้กระจายสินค้าหลายคนเข้าถึงนอกจากนั้นก็มีกระตุ้มให้แสดงความคิดเห็นได้ และมีอาจารย์หรือผู้มีความรู้ช่วยเหลือมีให้คำแนะนำในระบบดิจิทัล เป็นต้น ซึ่งผลที่ได้จากการพัฒนาแพลตฟอร์มฯ พบว่ายังมีผู้ประกอบการฯ เข้ามาพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถพัฒนาสินค้าของตนเองเพื่อส่งขายในระดับงานจังหวัดนนทบุรีได้ และค้าขายในงานกิจกรรม Soft Power ของดีไทย ต้องบอกต่อ ได้

แพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชนมีผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้ ภาพรวมขององค์ประกอบของหลักสูตรหรือคอร์สการเรียนมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 รองลงมา คือ ภาพรวมของร้านค้า สินค้า/บริการต่าง ๆ (Shop/Service) ภาพรวมของแหล่งข้อมูล/องค์กรที่ให้คำปรึกษา และภาพรวมของประกาศที่สำคัญ เท่ากันคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 และรายการองค์ประกอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยภาพรวมของทั้งแพลตฟอร์มมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 ส่วน

รายละเอียดแต่ละองค์ประกอบในด้านหลักสูตรหรือคอร์สการเรียน (Course) รายการชื่อวิชา วัตถุประสงค์การเรียน สรุปรายละเอียดวิชา หมวดหมู่วิชา กลุ่มวิชา คำสำคัญ และลิงก์เชื่อมต่อฯ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60 – 5.00) ด้านร้านค้า สินค้า/บริการต่าง ๆ (Shop/Service) รายการ ชื่อร้านค้า ประเภทสินค้า สินค้าที่ขาย รีวิวข้อมูลสินค้า ข้อมูลการติดต่อร้านค้า ร้านค้าใน social media ร้านค้าหรือสินค้าได้รับรองจากหน่วยงานฯ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60 – 5.00) ด้านแหล่งข้อมูล/องค์ที่ให้คำปรึกษา (Consultant) ข้อมูลและข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ อาสาพัฒนาชุมชน/บุคคลทั่วไป/นักศึกษา/อาสาสมัครฯ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60 – 4.80) ด้านชุมชน แลกเปลี่ยนความรู้รายการ มีคำค้นหาสำคัญๆ สามารถแบ่งปันไปในสื่อสังคมออนไลน์ได้ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และในด้านประกาศสำคัญ รายการคอร์สที่นำเรียน ข้อมูลตามตลาดนัด ข้อมูลความรู้ใหม่ ๆ คอร์สฝึกอบรมดี มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80)

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นต่อภาพรวมทั้งแพลตฟอร์มดิจิทัลมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่าด้านการใช้งานระบบ (Usability Test) มีค่ามากที่สุดที่ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 รองลงมา คือ ด้านความสามารถตรงตามความต้องการ (Functional Requirement Test) และ ด้านความปลอดภัยของระบบ (Security Test) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 และ ค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 ตามลำดับ ในส่วนรายละเอียดแต่ละด้านความสามารถตรงตามความต้องการ ในรายการความสามารถในการแสดงผลข้อมูล มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) ด้านการใช้งานระบบ ในรายการความคิดเห็นของถ้อยคำในระบบสื่อความหมายและระบบมีความง่ายต่อการใช้งาน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) ด้านความปลอดภัยของระบบ ในรายการความคิดเห็นของการเข้าสู่ระบบ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) และด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ ในรายการความคิดเห็นประสิทธิภาพการทำงานของระบบโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และในรายการข้อคิดเห็นเพิ่มเติมผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่าเป็นแพลตฟอร์มที่น่าสนใจมาก และเป็นประโยชน์อย่างแน่นอนต่อชุมชนและส่วนเกี่ยวข้อง มีข้อเสนอแนะให้ในส่วนจากร้านค้าควรจะมีการเพิ่มเติมข้อมูลที่ป็นร้านค้า หน้าร้านจริงจะดีมาก และเพิ่มเติมให้ใส่เมนู ลิงก์ต่างๆ เข้ากับการสั่งซื้อสินค้านั้นโดยตรง การแสดงผล และการใช้งานทำได้ดีมาก ภาพพื้นหลังของระบบในบางหน้าอาจจะรกจนการมองเห็น ให้ปรับให้เห็นได้ชัดเจน แพลตฟอร์มนี้จะช่วยเป็นประโยชน์กับผู้เริ่มต้นทำธุรกิจ มีพื้นที่สำหรับการมีปฏิสัมพันธ์เปิดโอกาสให้ผู้สนใจแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

ผู้ใช้งานยังไม่สามารถสร้างร้านค้า สินค้าได้เอง และเสนอแนะให้เพิ่มวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมในคอร์สการเรียนรู้เพิ่มเติมในระบบฯ

อภิปรายผล

ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอการอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ 3 ประเด็น ดังนี้

1. ผลการศึกษาความต้องการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ เพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน

สำหรับความต้องการแพลตฟอร์มดิจิทัลได้แก่ คุณสมบัติของแพลตฟอร์ม เช่น มีช่องทางการรีวิวสินค้า ช่องทางการให้คำปรึกษาและแนะนำ พื้นที่แสดงสินค้า ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าออนไลน์และออฟไลน์ ศูนย์การเรียนรู้ในระบบฯ แหล่งรวบรวมความรู้ต่าง ๆ การแบ่งปันความคิดเห็น ระบบอาสาสมัครช่วยวิสาหกิจชุมชน การให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ รองรับการเชื่อมโยงไปยังแพลตฟอร์มอื่น ๆ เช่น Facebook, Lazada, Shopee, Line เป็นต้น สอดคล้องกับข้อมูลที่สนับสนุนว่าแพลตฟอร์มที่เปิดให้บริการร้านค้าออนไลน์ที่น่าสนใจ Shopee และ Lazada ผู้นำด้านอีคอมเมิร์ซในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และ Facebook สื่อสังคมออนไลน์ยอดนิยมในประเทศไทย ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมศักยภาพทางการตลาดของวิสาหกิจของชุมชนได้ (โกสินทร์ ชำนาญพล และสุดาใจ โล่ห์วนิชชัย, 2562) และ ความต้องการคอร์สเรียนต่าง ๆ เพื่อทักษะและความรู้ในการพัฒนาตนเองของวิสาหกิจชุมชน พบว่ามีความสนใจที่อยากจะเรียนรู้เรื่อง การถ่ายภาพสินค้าและวิดีโอ การผลิตสื่อภาพและตัดต่องานวิดีโอ การออกแบบบรรจุภัณฑ์ การคิดสรรคุณภาพสมุนไพร การเขียน storytelling และเขียนเนื้อหา การถนอมอาหาร และการแปรรูปอาหาร การเพาะปลูก การค้นหาไอเดียใหม่ ๆ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การทำการค้าออนไลน์ผ่าน Lazada Shopee หรือ Tiktok การขึ้นทะเบียน จดทะเบียนผลิตภัณฑ์, OTOP การขออนุญาตใบประกอบวิชาชีพ เป็นต้น สอดคล้องกับ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2561) ที่กล่าวว่าวิสาหกิจชุมชนจะต้องมีกระบวนการเรียนรู้เป็นหัวใจ และรักการเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเอง สำหรับโครงสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัล ที่มีโครงสร้างที่ประกอบด้วย 1) หลักสูตรหรือคอร์สการเรียนรู้ 2) ร้านค้า สินค้า/บริการต่าง ๆ 3) ข้อมูลหรือองค์กรที่ให้คำปรึกษาจากหน่วยงานต่าง ๆ 4) พื้นที่แลกเปลี่ยนความรู้ และ 5) ประกาศสำคัญ ได้ผลสอดคล้องกับโกสินทร์ และสุดาใจ โล่ห์วนิชชัย (2562) ที่ได้กล่าวว่าเทคโนโลยีดิจิทัล คือ การส่งเสริมการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลมาช่วยในการบริหารจัดการธุรกิจ การใช้เว็บไซต์สำหรับเป็นตลาดกลางให้ผู้ประกอบการชุมชนกลุ่มต่าง ๆ สามารถนำเสนอข้อมูลร้านค้า ผลิตภัณฑ์ การซื้อขายออนไลน์ การค้นหาความรู้ใหม่ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการมีความสะดวกสบายขึ้น รวมทั้งช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่าย การมีหน่วยงานช่วยเป็นที่ปรึกษา อาจเป็นภาครัฐภาคเอกชน หรือสถาบันการศึกษาใน

ท้องถิ่นที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล รวมถึงการทำการค้าออนไลน์ เข้ามาคอยเป็นที่ปรึกษาให้คำปรึกษาให้คำแนะนำในด้านต่างๆ และการเผยแพร่สินค้าโดยนักรีวิวหรือภาพถ่าย จะเป็นการแนะนำผลิตภัณฑ์โดยผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ การบอกปากต่อปาก ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ค ไลน์ เว็บไซต์ ต่าง ๆ จะช่วยประชาสัมพันธ์ที่ได้ผลสูงสุด

2. ผลการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน

แพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน เป็นแพลตฟอร์ม มีลักษณะการใช้งานเป็นเว็บแอปพลิเคชัน แบ่งระบบการใช้งานออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ 1) ระบบสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป (Users) และ 2) ระบบสำหรับผู้ดูแลระบบ (Admin) โดยระบบสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป (Users) ประกอบไปด้วยเมนู ได้แก่ หน้าหลัก คอร์สเรียน ร้านค้า วิสาหกิจชุมชน พื้นที่แลกเปลี่ยนความรู้ แหล่งข้อมูล/องค์กร และข่าวสาร/บทความ สอดคล้องกับ ปริศนา มั่นเภา และฐิติยา เนตรวงษ์ (2564) ที่ได้กล่าวว่าแพลตฟอร์มจะช่วยลดกระบวนการทำงานต่าง ๆ ทั้งภาคการเดินทาง การติดต่อสื่อสาร การบริการอาหาร การเรียนออนไลน์ นอกจากนี้แล้วจากการศึกษาสอบถามกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและกลุ่มบุคคลทั่วไป ปัจจุบันได้มีผู้นิยมใช้ Line Application ในการติดต่อสื่อสารเป็นจำนวนมาก ทางผู้พัฒนาระบบฯ จึงได้พัฒนาช่องทางการเข้าถึงแพลตฟอร์มให้มีความสะดวกและใช้งานได้ง่ายอีก 1 ช่องทาง คือ Line Official Account (Line OA) และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานในการติดต่อสื่อสารและใช้งาน สอดคล้องกับ Chen, S. Y., & Chen, Y. S. (2019) ; Kim, Y., Lee, H., & Park, J. (2017) และ Ong, C. C., & Lai, J. Y. (2020) ที่ได้นำ Application Line มาเป็นเครื่องมือทางการตลาดในธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง อุตสาหกรรมออนไลน์ต่าง ๆ และ Lee, J., & Lee, J. (2018) ยังพบอีกว่า การใช้ Application Line ช่วยทำให้ผู้ใช้งานเกิดความภักดีต่อการใช้งาน นอกจากนี้ผู้พัฒนายังได้เชื่อมโยงระบบกับ Chat กับ ChatGPT ซึ่งเป็นระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีความฉลาด (ณ ตอนนี้องรับภาษาอังกฤษได้ดีกว่าภาษาไทย) ผู้ใช้งานสามารถพูดคุยหรือสอบถามเกี่ยวกับความรู้เรื่องการประกอบการ การทำธุรกิจออนไลน์ ฯลฯ กับระบบฯ ได้ ระหว่างการใช้งาน Application Line ทางระบบ ในแต่ละวัน ทางระบบฯ อาจจะมีการส่งข้อความข่าวสารประชาสัมพันธ์โครงการดี ๆ ผ่านทาง Line Official Account Digicep ของวิสาหกิจชุมชน (DigiCep) สอดคล้องกับ PLA NAPAT (2566) ที่ได้กล่าวว่า ChatGPT เป็นระบบ chatbot ที่สามารถพูดคุยโต้ตอบกับมนุษย์ได้ ใช้ในการให้บริการตอบคำถามทางการศึกษา ให้บริการข้อมูล ความรู้ ด้านธุรกิจ ด้านการแพทย์ ด้านการเงิน ฯลฯ นอกจากนี้ ChatGPT ยังมีประโยชน์อีก ได้แก่ ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดภาระงานของบุคคล เป็นบริการที่มีความรวดเร็วและมีคุณภาพสูงโดยไม่ต้องใช้บุคคล

3. ผลการทดลองใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน

วิสาหกิจชุมชนมีความคิดเห็นภาพรวมต่อการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลฯ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 สอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงเพชรพระฉาย และคณะ (2562) ที่ได้พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อสนับสนุนรูปแบบเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และพัฒนาเว็บไซต์ ตามรูปแบบวงจรพัฒนาซอฟต์แวร์ SDLC แล้วกลุ่มตัวอย่างทดลองใช้งานได้ประเมินคุณภาพในการทำงานของนวัตกรรมดิจิทัลฯ พบว่าภาพรวมของระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ทั้งในด้านความทันสมัย เนื้อหาครอบคลุมและถูกต้อง ความยืดหยุ่นในการใช้งาน ความสะดวกในการใช้งาน และเป็นประโยชน์ในทางธุรกิจ วิสาหกิจชุมชนมีความคิดเห็นต่อการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลฯ สามารถช่วยส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชนได้ ช่วยให้วิสาหกิจชุมชนได้พัฒนาตนเอง สามารถค้าขายสินค้าผ่านทางช่องทางแพลตฟอร์มดิจิทัลนี้ได้ โดยมีเหตุผลประกอบต่าง ๆ เช่น แพลตฟอร์มนี้ช่วยให้ผู้ประกอบการได้เรียนรู้และลงมือทำ ตรงใจ และกลุ่มเป้าหมายดี ระบบฯ ใช้งานง่าย และเข้าถึงได้ง่ายขึ้น เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูธิป มีถาวรกุล พิทักษ์ ศิริวงศ์ และธีระวัฒน์ จันทิก (2563) ที่ได้ค้นพบว่าการพัฒนาแพลตฟอร์มจะต้องออกแบบกระบวนการการใช้งานให้มีเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย และที่สำคัญที่สุดนวัตกรรมแพลตฟอร์มที่พัฒนาขึ้นมาจะต้องตอบจุดประสงค์ แก้ปัญหา หรือ พัฒนาชุมชนได้ และ รัตน์ชฎาพร ศรีสุระ และคณะ (2565) ยังพบว่า การนำแพลตฟอร์มออนไลน์ไปใช้งาน จะช่วยก่อให้เกิดการส่งเสริมทัศนคติที่ดีในการประกอบอาชีพในรูปแบบใหม่ สามารถสร้างรายได้เพิ่มมากขึ้น สร้างเสริมทักษะด้านการใช้ชีวิตให้แก่ชุมชนในทางที่ดีขึ้นและคนในชุมชนส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์มากขึ้นผ่านการจัดกิจกรรมและการฝึกอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งยังเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงตลาดใหม่ กระตุ้นยอดขาย และสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้น (ปริศนา มั่นเภา และฐิติยา เนตรวงษ์, 2564 ; Himarosa et al ,2022)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำคัญ 3 ประการ คือ 1) ข้อเสนอแนะในระหว่างการดำเนินการวิจัย 2) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และ 3) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในระหว่างการดำเนินการวิจัย

ระหว่างการดำเนินการวิจัย พบว่ามีข้อจำกัดในการส่งเสริมศักยภาพของวิสาหกิจชุมชน ดังนี้

- 1.1 วิสาหกิจชุมชนบางแห่งมีคณะหรือกลุ่มทำงานเพียง 1 คนต่อกลุ่มวิสาหกิจชุมชน
- 1.2 ข้อมูลและสารสนเทศของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบนเว็บทางราชการไม่ได้ปรับให้เป็นปัจจุบัน
- 1.3 ระดับความแตกต่างความรู้พื้นฐานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระดับความตระหนักรู้เกี่ยวกับความสำคัญในการยกระดับศักยภาพของวิสาหกิจชุมชน

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่พบว่าแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน มีผลการประเมินประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสามารถตรงตามความต้องการ (Functional Requirement Test) ด้านการใช้งานระบบ (Usability Test) ด้านความปลอดภัยของระบบ (Security Test) และ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ (Performance Test) ผู้วิจัยมีข้อเสนอในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

- 2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผู้บริหารกองส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน กรมส่งเสริมการเกษตร คณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน ผู้รับผิดชอบระดับท้องถิ่น ระดับเขต และระดับจังหวัด สามารถกำหนดนโยบาย และให้การสนับสนุนการนำแพลตฟอร์มดิจิทัลฯ ไปใช้เพื่อส่งเสริมศักยภาพของวิสาหกิจชุมชนให้กว้างขวางและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
- 2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ วิสาหกิจชุมชน หรือบุคคลทั่วไปสามารถแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน ไปแนะนำให้ญาติ เพื่อน ๆ หรือบุคคลที่รู้จักได้ใช้ระบบฯ นี้อย่างกว้างขวางต่อไป โดยมีข้อควรคำนึงถึงทุกคนควรมีความรู้พื้นฐานด้านการใช้เทคโนโลยีฯ และความจำเป็นในการยกระดับความรู้และความสามารถต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจชุมชน

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 3.1 การวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัยที่มุ่งศึกษากลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในจังหวัดนนทบุรี การศึกษาในครั้งต่อไปผู้วิจัยสามารถขยายขอบเขตการวิจัยไปยังกลุ่มเป้าหมายกลุ่มวิสาหกิจในจังหวัดและภูมิภาคอื่นๆ ต่อไป
- 3.2 การเพิ่มผู้เชี่ยวชาญอาสาสมัครฯ เพื่อช่วยเหลือ ให้คำแนะนำกับผู้ประกอบการที่ยังไม่ค่อยถนัดในการใช้เทคโนโลยีฯ ให้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น ในระยะแรกในการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ประกอบการสามารถใช้งานได้เอง จะช่วยส่งผลให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไปได้
- 3.3 จากสถานการณ์ปัจจุบันเทคโนโลยีจักรวาลนฤมิต (metaverse) และ ปัญญาประดิษฐ์ (artificial intelligence) มีความก้าวหน้าและรวดเร็วมาก ๆ ทำให้คิดว่าการศึกษา

ในครั้งต่อไป น่าจะมีการนำเทคโนโลยีจักรวาลนฤมิตและปัญญาประดิษฐ์มาเสริมและพัฒนาระบบให้ไร้รอยต่อ (seamless) มีความสามารถและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

