

ลิขสิทธิ์ : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
ปี : 2560
ชื่อเรื่อง : กิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการไทยสู่ช่องทางทางการตลาดออนไลน์ ภายใต้โครงการ
พัฒนาสินค้าชุมชน Offline 2 Online (B2C)
เมือง : กรุงเทพฯ
ภาษา : ไทย
สถานที่พิมพ์ : สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
นักวิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยวัฒน์ อุตตมากร
บทคัดย่อ :

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีความประสงค์ในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการไทย ได้แก่ กลุ่ม OTOP กลุ่ม Organic กลุ่ม Halal กลุ่ม GI กลุ่ม Fairtrade สมาชิก Biz club ของกระทรวงพาณิชย์ และกลุ่มผู้ประกอบการที่ผ่านการพัฒนาจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อเข้าสู่ช่องทางทางการตลาดออนไลน์ ด้วยการว่าจ้างที่ปรึกษาในการดำเนินการประเมินศักยภาพผู้ประกอบการไทย พัฒนาหลักสูตรและเนื้อหาการอบรม และดำเนินการอบรม ผู้ประกอบการในกลุ่มเป้าหมายจำนวนอย่างน้อย 1,800 ราย 45 รุ่น ทั้งใน กรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดทั่วประเทศในระยะเวลาดำเนินการ 240 วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ที่ปรึกษาได้กำหนดแนวทางการดำเนินการงานและแผนปฏิบัติการตลอดทั้งโครงการแบ่งเป็น 4 ช่วง ได้แก่

ช่วงที่ 1 : ดำเนินการ (1) การพัฒนาแนวทางดำเนินการโครงการและแผนปฏิบัติการ (Action Plan) และ (2) ศึกษา วิเคราะห์ผู้ประกอบการไทย

ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 18 กุมภาพันธ์ – 19 มีนาคม 2560

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีแผนงานในการบริหารจัดการโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีข้อมูลเพื่อศึกษา วิเคราะห์ผู้ประกอบการ ซึ่งประกอบด้วย กลุ่ม OTOP กลุ่ม Organic กลุ่ม Halal กลุ่ม GI กลุ่ม Fairtrade สมาชิก Biz club ของกระทรวงพาณิชย์ กลุ่มผู้ประกอบการที่ผ่านการพัฒนาจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ช่องทางการตลาด ออนไลน์ ตลาดของผลิตภัณฑ์ชุมชนทั้งออนไลน์และออฟไลน์ สภาพแวดล้อม ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับใช้พัฒนาองค์ความรู้ พัฒนาหลักสูตรและกระบวนการพัฒนาผู้ประกอบการให้มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการร้านค้าและการตลาดออนไลน์ โดยแบ่งผู้ประกอบการไทยออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับเบื้องต้น ระดับกลาง และระดับขั้นสูง

ช่วงที่ 2 กำหนดคุณสมบัติและหลักเกณฑ์การประเมินความพร้อมในการเข้าร่วมพัฒนาผู้ประกอบการไทย และการพัฒนาหลักสูตร

ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม – 18 เมษายน 2560

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาองค์ความรู้พัฒนาหลักสูตรและกระบวนการพัฒนาผู้ประกอบการให้มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการร้านค้าและการตลาดออนไลน์ และกำหนดคุณสมบัติและหลักเกณฑ์การประเมินความพร้อมในการเข้าร่วมพัฒนาผู้ประกอบการที่เหมาะสม พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการพัฒนาผู้ประกอบการไทยสู่ช่องทางทางการตลาดออนไลน์

ช่วงที่ 3 การประเมินความพร้อมในการเข้าร่วมพัฒนาผู้ประกอบการไทย และดำเนินการพัฒนาผู้ประกอบการ

ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 19 เมษายน – 15 กันยายน 2560

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการร้านค้าและการตลาดออนไลน์และเข้าร่วมโครงการ พร้อมทั้งประเมินความพร้อมและคัดเลือกผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อดำเนินการพัฒนาผู้ประกอบการจำนวนอย่างน้อย 1,800 ราย ในกรุงเทพฯและภูมิภาค จำนวนไม่น้อยกว่า 45 รุ่น

ช่วงที่ 4 การจัดกิจกรรมสร้างเครือข่ายให้กับผู้ประกอบการเข้ารับการพัฒนา และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการ ภาพรวมของผู้ประกอบการไทย พร้อมจัดทำบทสรุปผู้บริหาร

ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 16 กันยายน – 15 ตุลาคม 2560

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ระหว่างผู้ประกอบการและทีมงานที่ปรึกษา และจัดทำข้อมูล ผู้ประกอบการที่เข้ารับการพัฒนา ประเมินผลการพัฒนา ข้อเสนอแนะ โอกาส ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ปัจจัยที่ทำให้ การดำเนินงานโครงการประสบผลสำเร็จ (Key Success factor)

ทีมที่ปรึกษาได้ประเมินความรู้ความสามารถของผู้ประกอบการ จัดการพัฒนาหลักสูตร การจัดทำคู่มือการพัฒนาผู้ประกอบการไทยสู่ช่องทางตลาดออนไลน์ การประชาสัมพันธ์และรับสมัครผู้ประกอบการ การประเมินความพร้อมและคุณสมบัติของผู้ประกอบการ พิจารณาผลผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติเข้าร่วมกิจกรรม ประกาศผลผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติเข้าร่วมกิจกรรม โดยได้ดำเนินการจัดอบรมทั้งหมดเป็นจำนวน 47 รุ่น ใน 30 จังหวัด โดยเป็นหลักสูตรระดับพื้นฐานจำนวน 34 รุ่น หลักสูตรระดับกลางจำนวน 8 รุ่น และหลักสูตรระดับสูงจำนวน 5 รุ่น มีผู้ประกอบการที่สนใจสมัครเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 1,976 ราย มีคุณสมบัติผ่านเกณฑ์ เข้าร่วมการพัฒนาจำนวน 1,880 ราย และมีผู้ประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาจำนวน 1,821 ราย มากกว่าจำนวนผู้ประกอบการเป้าหมาย 1,800 ราย และได้พิจารณาคัดเลือก Success Case ผู้ประกอบการที่เข้ารับการพัฒนา อย่างน้อย 1 ราย/รุ่น เพื่อทำการส่งเสริมการตลาดออนไลน์อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ได้จัดให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้คำปรึกษาแนะนำ แก่ผู้ประกอบการ ผ่านช่องทางออนไลน์หรือออฟไลน์ ตลอดระยะเวลาโครงการ โดยได้มีการจัดงาน Consult Day มีวัตถุประสงค์เพื่อบริการแนะนำเพิ่มเติมให้กับผู้ประกอบการที่สนใจในการบริหารจัดการร้านค้าและการตลาดออนไลน์ นอกเหนือจากเนื้อหาการพัฒนา โดยดำเนินการหลังจากที่การพัฒนาได้เสร็จสิ้น จำนวน 4 ครั้งใน 4 ภูมิภาค พร้อมทั้งจัดกิจกรรมสร้างเครือข่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการฯ ได้มีโอกาสพบปะ ทำความรู้จักและมีการแลกเปลี่ยนมุมมองประสบการณ์ในการทำการค้าการตลาดออนไลน์ พร้อมทั้งสร้างโอกาสทางการค้าต่อยอดและสร้างเป็นเครือข่ายที่เข้มแข็ง โดยได้มีการจัดงานในวันที่ 22 กันยายน 2560 ที่โรงแรม Golden City จังหวัดระยอง

ที่ปรึกษายังได้จัดทำ ระบบ Web Application “Offline2online Directory” เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรองรับการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ โดยระบบสามารถให้ผู้ประกอบการสมัครสมาชิก เพื่อใส่ข้อมูลการติดต่อรวมถึงการแสดงรายละเอียดรูปถ่ายสินค้าและบริการเพื่อการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บและค้นหาข้อมูลติดต่อผู้ประกอบการและข้อมูลสินค้าที่ต้องการ รวมถึงการโพสต์คำถามหรือประเด็นที่ต้องการให้สมาชิกหรือผู้สนใจสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โดยระบบสามารถใช้งานผ่าน

อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สมาร์ตโฟนได้ ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตที่ www.dbdo2o.com โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ

ผลการดำเนินการพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในประเด็นหลักที่ประเมินทั้ง 3 หัวข้อในระดับดีถึงดีมาก โดยมีความพึงพอใจในวิทยากรมากที่สุด และมีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรม และความพึงพอใจในความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาจากกิจกรรมพัฒนา รองลงมาตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในวิทยากรคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.43 จากคะแนนสูงสุด 5 หรือเป็นระดับดีถึงดีมาก มีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรม คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.30 จากคะแนนสูงสุด 5 หรือเป็นระดับดีถึงดีมาก และมีความพึงพอใจในความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาจากกิจกรรมพัฒนา คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.19 จากคะแนนสูงสุด 5 หรือเป็นระดับดีถึงดีมาก

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการประเมินศักยภาพผู้ประกอบการ โอกาสในการพัฒนา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการโครงการ พร้อมทั้งคำแนะนำสำหรับการจัดการพัฒนาผู้ประกอบการในครั้งต่อไป

ปัจจัยที่เป็นจุดแข็ง (Strength) ของผู้ประกอบการ มีสินค้าผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและเรื่องราวในการทำตลาดเพื่อสร้างภาพลักษณ์ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและมีเป้าหมายชัดเจน มีความมั่นใจในความสามารถในการจัดการการดำเนินธุรกิจ และปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานโครงการประสบความสำเร็จ (Key Success Factors)

ปัจจัยที่เป็นจุดด้อย (Weakness) ของผู้ประกอบการ การบริหารจัดการ website ความรู้พื้นฐานในการพิจารณาเลือกและจัดการร้านค้าออนไลน์ ความรู้และศักยภาพการจัดการการตลาดออนไลน์ บุคลากร

โอกาสในการพัฒนาศักยภาพการค้าการตลาดออนไลน์ให้กับผู้ประกอบการ การสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ สภาพทางเศรษฐกิจ สภาพทางสังคม ผลจากเทคโนโลยีและนวัตกรรม

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการโครงการ การประเมินความรู้ความสามารถผู้ประกอบการ การเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการเข้าร่วมโครงการ สภาพอากาศในวันจัดกิจกรรม

ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานโครงการประสบความสำเร็จ (Key Success Factors) โดยปัจจัยความสำเร็จโครงการสามารถสรุปได้เป็น 7 เรื่องหลัก ดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์การดำเนินการโครงการที่มีประสิทธิภาพ
2. การสื่อสารและให้ข้อมูลผู้ประกอบการที่มีประสิทธิภาพ
3. การประเมินความรู้ความสามารถพื้นฐานของผู้ประกอบการ
4. ความรู้พื้นฐานและความชำนาญการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สมาร์ตโฟน และอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ
5. ความรู้พื้นฐานด้านการตลาดของผู้ประกอบการ
6. ความรู้ความสามารถของทีมวิทยากร
7. รูปแบบ เนื้อหา และระยะเวลาการจัดกิจกรรมพัฒนา

ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การดำเนินการกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการด้านการตลาดออนไลน์ในครั้งต่อไป มีการตลาดออนไลน์สำหรับกลุ่มสินค้า OTOP ข้อเสนอแนะการทำตลาดออนไลน์สำหรับกลุ่มสินค้า OTOP สำหรับภาครัฐ การตลาดออนไลน์สำหรับกลุ่มสินค้า Halal การตลาดออนไลน์สำหรับกลุ่มสินค้า

GI การพัฒนาความรู้พื้นฐานการบริหารจัดการธุรกิจและการตลาด เนื้อหาการพัฒนาตามประเภทกลุ่มธุรกิจ
รูปแบบการพัฒนาที่เน้นการติดตามและให้คำปรึกษา การสร้างระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อความยั่งยืน
(Self-Learning Community)

Copyright : Department of Business Development
Year : 2017
Title : Potential Development Project for Thai Business to online marketing (offline
2 online B2C)
City : Bangkok
Language : Thai
Publisher : Thammasat University Research and Consultancy Institute
Researcher : Assistant Professor Dr. Chaiwat Oottamakorn
Abstract :

Department of Business Development under the Ministry of Commerce had an objective to development and improve Thai entrepreneurs mainly OTOP, Organic, Hala, GI, Fairtrade, MOC Biz club and entrepreneurs under MOC supervision on online marketing capability by hiring consultants to perform capability assessment, develop curriculum and content and conduct the training activities to at least 1,800 entrepreneurs 45 classes in Bangkok and nationwide for the timeframe of 240 days from the contract effective date.

From the aforementioned guideline and objective, the consultant team set up a project plan into 4 phases as follows;

Phase I : The action plan development and Thai entrepreneurs assessment from 18th February – 19th March 2017

The objective was to create action plan for ensure the success execution of the project and laid out a plan to collect and assess Thai entrepreneurs particularly in offline and online marketing capabilities and other factors that were critical to the learning and skill development of entrepreneurs from basic, intermediate and advanced levels.

Phase II : Set up Thai entrepreneurs qualifications to be eligible for the development program from 20th March – 18th April 2017

Qualifications of Thai entrepreneurs to be eligible for the development program were set in this phase as well as a training content.

Phase III : Thai entrepreneurs assessment and conduct the training classes from 19th April – 15th September 2017

Consultants promoted and screened Thai entrepreneurs who could attend the project according to the criteria and conducted the training classes for total of 47 classes nationwide.

Phase IV : Partnership and consulting activities from 16th September – 15th October 2017

Consultants arranged 4 consulting days in 4 major provinces in North, Northeast, East and South as well as a partnership day for Thai entrepreneurs to meet with experts in the

field and be able to ask questions directly about online marketing and related topics. Partnership day also provided opportunity for Thai entrepreneurs to get to know others from different fields and areas to form business relationship and potential to grow business together.

In summary, consultants team has assessed the marketing capabilities of Thai entrepreneurs, developed effective training and content for online marketing, developed handbook, conducted total of 47 classes in 30 provinces in which 34 classes were basic level, 8 classes were intermediate level, and 5 classes were advanced level. There were 1,976 Thai entrepreneurs who wanted to participate in the program, 1,880 met qualifications criteria, 1,821 actually attended the training program which were more than the target 1,800 entrepreneurs.

Consultants team also provided contact channels in email, facebook page, line group and call center number for entrepreneurs to contact throughout the project. The team also hosted consult day events in 4 major provinces as well as the partnership day which was set up on 22nd September 2017 in Rayong.

In addition, the team developed Web Application “Offline2online Directory” as a platform for entrepreneurs to register, exchange information and reach out to each other for business or relationship purpose online. The web address is www.dbdo2o.com. The application also run on mobile.

From the satisfaction survey, all entrepreneurs rated the overall satisfaction at the highest level. The top 3 most satisfied factors were the consultants, the overall activities and the overall knowledge at 4.43, 4.3 and 4.19 out of 5 respectively.

The consultants team also analyzed and provided recommendations to BDB as an opportunity for improvement in the next project or for the department to use as reference for development strategies as follows;

Strength of Thai entrepreneurs mostly lied on quality and story of product which were important to create branding. They also showed strong commitment and dedication to improve their business. However, their weaknesses mostly were lack of Internet and online knowledge from basic website management to online marketing capabilities as well as the basic business management skills.

These emphasized the role of DBD to provide supports not only marketing knowledge but also market opportunities for Thai entrepreneurs as well as other knowledge and skills related to run the business.

Consultant teams also concluded 7 key success factors of the project to use as guideline for the next project as follows;

1. Effective promotion of the training program
2. Communications to entrepreneurs
3. Effective assessment to recommend entrepreneurs to attend the right training courses
4. Basic Internet and computer knowledge are important for online marketing training
5. Basic marketing knowledge is important
6. Knowledge and training skills of instructors
7. Format, content and duration of training classes

Consultants recommended that for the next online marketing project, the content should be specific to each group of entrepreneurs in similar industry such as online marketing for OTOP or online marketing for Halal or GI. The following up consultation and self-learning community coconcepted were advised as well.