

การประชุมสังคมนศาสตร์วิชาการระดับชาติ
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ 21”

ครั้งที่ 13

วันศุกร์ ที่ 20 มกราคม 2560
ณ โรงแรมวังคำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

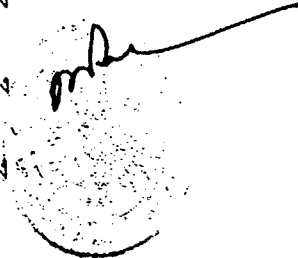


สำนักวิชาสังคมนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านคำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย รหัสไปรษณีย์ 57100
โทร: (053) 702-870 ต่อ 102 อีเมล : dreemriver.2011@gmail.com

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความวิชาการ/บทความวิจัย
โครงการสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”
แนบท้ายคำสั่งที่ ๖๖๔๗/๒๕๕๙

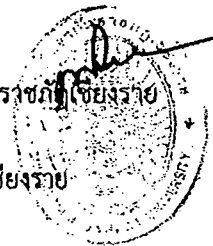
๑. ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความระดับชาติ (ภายนอก)

๑. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.มนัส สุวรรณ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวรรณ วิงวอน
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๓. รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี พิริยะกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยวลัยนคร
๔. รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยศิลปากร
๕. รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ชัย ปฎิกรัชต์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยมหิดล
๖. รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์
ผู้ทรงคุณวุฒิ อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๗. รองศาสตราจารย์ปกรณ์ภัทร จันทะไชยศรี
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทยา สุวคันธ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกวรรณ อุ่ทองทรัพย์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัมรินทร์ เทวตา
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยศิลปากร
๑๑. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๑๒. อาจารย์ ดร.ปเนต มโนมัยวิบูลย์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๑๓. อาจารย์ ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



๒. ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความระดับชาติ (ภายใน)

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ธนะชัยพันธ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพิสุทธิ์ ใจสนิท
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๓. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ วังษ์บูรณาวาทย
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๔. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย คำแสน
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาพรรมณ ไชยานนท์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต นางแล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตรีเอกานุกูล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวิน พรหมใจสา
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลี หมวกกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์องอาจ อินทนิเวศ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๓. อาจารย์ ดร.สหทัยา สิทธิวิเศษ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๔. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิวัฒน์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๕. อาจารย์ ดร.สุดาพร ปัญญาพฤษ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๖. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๗. อาจารย์ ดร.สุฤทธิ์พร วิทยผดุง
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๘. อาจารย์ ดร.วรรณะ รัตนพงษ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



๑๙. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๐. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๑. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๒. อาจารย์ ดร.จิรนนต์ ไชยงาม นอกซ์

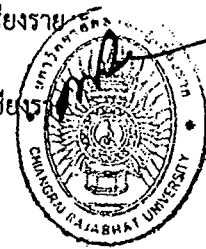
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๓. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

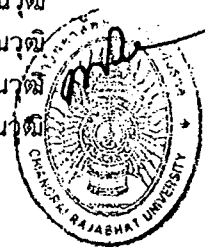
๒๔. อาจารย์ ดร.โอม พัฒนโชติ

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ
งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”
แบบท้ายคำสั่งที่ ๖๖๔๘/๒๕๕๙

- | | |
|---|---------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ วงษ์บูรณาวาทย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ณะชัยขันธุ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๓. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตรีเอกานุกูล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวัน พรหมใจสา | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๗. อาจารย์ ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๘. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๙. อาจารย์ ดร.ปเนต มโนมัยวิบูลย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๐. อาจารย์ ดร.ปริมนทร์ อริเดช | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๑. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๒. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิเวรัตน์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๓. อาจารย์ ดร.สฤทธิพร วิทยผดุง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๔. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๕. อาจารย์ ดร.กรชนก สนิทวงศ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๖. อาจารย์ ดร.จිරนันต์ ไชยงาม นอกซ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๗. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๘. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๙. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๐. ดร.ยุทธศิลป์ ชุมณี | ผู้ทรงคุณวุฒิ |





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ที่ ๖๖๕๐/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding)

งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓

“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”

ด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความประสงค์แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓ “ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗ มหาวิทยาลัย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| ๑. อาจารย์ ดร.จිරนันต์ ไชยงาม นอกซ์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย | กรรมการ |
| ๓. อาจารย์อดิวัชร หนาพงศ์ไพศาล | กรรมการ |
| ๔. อาจารย์จามรี พระสุนิต | กรรมการ |
| ๕. อาจารย์ทิพวรรณ เมืองใจ | กรรมการ |
| ๖. อาจารย์ธนพัทธ์ จันทพิพัฒน์พงศ์ | กรรมการ |
| ๗. อาจารย์ต้องรัก จิตรบรรเทา | กรรมการและเลขานุการ |
| ๘. อาจารย์ณัฐธิยา วัฒนศิริศาสตร์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่ รวบรวมบทความวิชาการ/บทความวิจัยของผู้นำเสนอที่ผ่านการพิจารณาจากสำนักทรงคุณวุฒิและจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) ให้ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาการ

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและบังเกิดผลดี
ต่อทางราชการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพล อารีนิจ)

อธิการบดี

การบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม: กรณีศึกษาความสำเร็จของ
แอปพลิเคชัน True Money Wallet
ของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ณัฐพร ลิข้า¹ วนาลี ฐิติเวศน์² และเกตุวดี สมบูรณ์ทวี³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมกรณีศึกษาความสำเร็จของแอปพลิเคชัน True Money Wallet บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้วิจัยเชิงคุณภาพ มีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการทบทวนวรรณกรรมและการวิเคราะห์เอกสาร ทำการศึกษาบนกรอบแนวคิดกระบวนการบริหารจัดการนวัตกรรม (Innovation Process) Five Forces Model และวงจรชีวิตนวัตกรรม (Innovation Life Cycle) จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาเทคโนโลยีให้ควบคู่ไปกับความสามารถในการบริหารจัดการนวัตกรรมและตอบสนองความต้องการของตลาดปัจจุบันและตลาดในอนาคต รวมถึงข้อเสนอแนะชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มคุณค่านวัตกรรมบริการ

คำสำคัญ : เทคโนโลยี นวัตกรรม แอปพลิเคชัน การบริหารจัดการ

¹ นิสิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² นิสิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

³ สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี, จังหวัดเพชรบุรี

เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

Email: Popjug@gmail.com , wanalee_thitiwet@hotmail.com

Technology and Innovative Management: a Case Study of True Money Wallet Application Achievement, True Corporation Public Company Limited.

Abstract

The purpose of this research was to study technology and innovation management: a case study of True Money Wallet Application achievement, True Corporation Public Company Limited. The qualitative method was applied in this research. The data was collected by literature review and document analysis. The analysis was based on the conceptual frameworks of innovation process management, the Five Forces Model and the Innovation Life Cycle. The finding showed that the importance of developing technology coupled with the ability to manage, the current demand, and the future market including the point out that top management level should be aware to continually improve the software industry so that value of service innovations would be increased.

Keyword Technology, Innovation, Application, Management

บทนำ

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันประเทศไทยได้ขึ้นชื่อว่าเป็นประเทศที่กำลังพัฒนามาโดยตลอด คนไทยส่วนใหญ่มีความเชื่อและทัศนคติว่าเป็นเพียงนิยามที่บ่งบอกถึงประเทศไทย เนื่องจากยังไม่สามารถทำให้ปรากฏออกมาเป็นผลลัพธ์ได้สักครั้งเดียว แต่ในปัจจุบันประเทศไทยกลับเข้าสู่การปฏิรูปบ้านเมืองอีกครั้งจึงทำให้เราได้เห็นทิศทางความเป็นไปได้ของนิยามดังกล่าว จากการเสนอแนวทางของคณะรักษาความสงบแห่งชาติหรือ (คสช.) ในการเสนอวิสัยทัศน์ในการพัฒนาประเทศให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยคำว่า “ประเทศไทย 4.0” หรือโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการแก้ไขปัญหามีอยู่ เปลี่ยนแนวทางการดำเนินงาน สามารถรับมือกับโอกาสที่เข้ามาใหม่และตั้งรับภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้จากโลกภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยประเทศไทย 4.0 นั้นเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม (ดร. สุวิทย์ เมษินทรีย์ : จากบทความ ประเทศไทย 4.0 สร้างเศรษฐกิจใหม่) ให้มีความสำคัญกับการจัดการให้ทุกอย่างกลายเป็นความทันสมัยควบคู่ไปกับนวัตกรรม ซึ่งปัจจัยหลักที่สำคัญคือการเน้นไปที่การพัฒนาเทคโนโลยีและกลุ่มดิจิทัลเพื่อให้คนไทยได้รับความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตพร้อมกับสร้างช่องทางในการสร้างรายได้เพิ่มมากขึ้น ประเทศไทย 4.0 นั้นจะประสบผลสำเร็จไปไม่ได้หากขาดความร่วมมือจากองค์กรในทุกภาคส่วนของไทย ถ้าทุกคนร่วมมือกันจะทำให้ประเทศพ้นจากคำว่าประเทศไทยที่กำลังพัฒนากลายเป็นประเทศที่ได้รับการพัฒนาแล้ว เข้าสู่ประเทศไทย 4.0 อย่างแท้จริง

เมื่อก้าวถึงนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีคงหลีกเลี่ยงที่จะพูดถึงการใช้งานผ่านโทรศัพท์ไปไม่ได้ ซึ่งการใช้งานโทรศัพท์มือถือนั้นต้องประกอบด้วยปัจจัยสำคัญนั่นก็คือ เครือข่ายโทรศัพท์ โดยผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์รายใหญ่ในประเทศไทยมีเพียงไม่กี่เจ้า ถ้าพูดถึงเครือข่ายที่ทุกวัยรู้จักกันเป็นอย่างดีและนิยมใช้กันมากก็คือ True ซึ่งเครือข่ายดังกล่าวก่อตั้งมาเป็นระยะเวลายาวนาน อยู่ในเครือของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ขึ้นชื่อว่าเป็น ผู้นำคอนเวอร์เจนซ์ไลฟ์สไตล์ ซึ่งเชื่อมโยงทุกการบริการพร้อมพัฒนาโซลูชั่น ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย(ข้อมูลบริษัท ทู : จากเว็บไซต์ truecorp.co.th) มีการให้บริการอย่างครอบคลุมไม่ว่าจะเป็น ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและอีกหนึ่งบริการที่

น่าสนใจกำลังได้รับความนิยมในสังคมปัจจุบัน ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับประเทศไทย 4.0 นั่นก็คือ ทรูมันนี่ ซึ่งให้บริการ E-commerce นวัตกรรมที่เกิดขึ้นใหม่นั้นเอง

ทรูมันนี่ เมื่อกล่าวถึงคำนี้คนส่วนใหญ่จะรู้จักกันในนามของธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เจ้าแรกของประเทศไทย เนื่องจากทรูมันนี่ได้รับการพัฒนาโดยให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นการเติมเงิน ชำระค่าใช้จ่าย โอนเงินและถอนเงินได้อย่างสะดวกรวดเร็วผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเมื่อประเทศไทยเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงไปเป็นโลกแห่งนวัตกรรมและเทคโนโลยี ทรูมันนี่จึงมีการพัฒนาปรับเปลี่ยนให้เชื่อมโยงกับสภาวะปัจจุบันจากรูปแบบเดิมกลายเป็นภาพลักษณ์ใหม่ เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุมทุกวงจร โดยเปิดตัวแอปพลิเคชันใหม่ นั่นก็คือ True Money Wallet กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ใบใหม่ ที่ให้ผู้ใช้บริการจัดการกับการเงินได้ด้วยตนเองในทุกรูปแบบผ่านโทรศัพท์มือถือ เปรียบเสมือนมีเคาเตอร์บริการตลอด 24 ชั่วโมง(ข้อมูลจากเว็บไซต์ : <http://www.cpthailand.com>) ซึ่งการปรับภาพลักษณ์ใหม่ในครั้งนี้ได้คำนึงถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตในสังคมที่มีความเกี่ยวข้องกับสื่อออนไลน์โดยเมื่อผู้ใช้บริการมีกิจกรรมทางด้านสื่อออนไลน์มากขึ้น จะนำมาซึ่งความต้องการความรวดเร็วและความสะดวกในการเข้าถึง โดยทรูมันนี่ได้เปิดกว้างไม่จำกัดการเข้าถึงแอปพลิเคชันของผู้ใช้งานในเครือข่ายอื่น เพื่อต้องการก้าวขึ้นเป็นผู้นำในการให้บริการทางการเงินบนแอปพลิเคชันที่เข้าถึงทุกความต้องการของลูกค้า ซึ่งหากแอปพลิเคชันดังกล่าวตรงใจหรือตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง จะเป็นปัจจัยสำคัญที่นำมาซึ่งจำนวนลูกค้าในอนาคตที่เพิ่มขึ้น

จากประเด็นดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจในการศึกษา การบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม: กรณีศึกษาความสำเร็จของแอปพลิเคชัน True Money Wallet ของบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาเรียนรู้ถึงการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมว่ามีแนวโน้มที่สอดคล้องกับความต้องการในสถานการณ์ปัจจุบันอย่างไรถึงทำให้แอปพลิเคชันดังกล่าวได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการส่งผลให้แอปพลิเคชันนั้นประสบความสำเร็จ ซึ่งผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการนำไปใช้แก้ปัญหาและพัฒนาาระบบเทคโนโลยีนวัตกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมของแอปพลิเคชัน True money wallet ของบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จของแอปพลิเคชัน True money wallet ของบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม : กรณีศึกษาความสำเร็จของแอปพลิเคชัน True Money Wallet ของบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) เพื่อหาข้อมูลการบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีต่อความสำเร็จของแอปพลิเคชัน True Money Wallet เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกำหนดกลยุทธ์ที่ใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจของเทคโนโลยีการสื่อสารและการเป็นผู้นำในการให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตัวผู้วิจัย โดยทำการสังเกต ศึกษาและวิเคราะห์การบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมของแอปพลิเคชัน True Money Wallet ของบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการทบทวนวรรณกรรม (Literature Review) และการวิเคราะห์เอกสาร (Document Analysis) โดยการศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การศึกษาค้นคว้าและ

รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ได้แก่ งานวิจัย และการสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตโดยการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่ Science Direct , Scopus , Google Scholar และBusiness Source Complete

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพในรูปแบบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Analytical Description) คือ เมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆที่ได้กล่าวในข้างต้นแล้ว นำข้อมูลที่ได้นั้นมาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา เพื่อดูว่าสอดคล้องกับทฤษฎีที่ทำการศึกษาอย่างไรและ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยความเที่ยงตรงเชื่อมโยงกับทฤษฎีข้างต้น

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์กระบวนการบริหารจัดการนวัตกรรม

การวิเคราะห์กรณีศึกษาตามกรอบแนวคิดกระบวนการบริหารจัดการนวัตกรรม มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 ขั้นตอนการค้นหา : ทรูมันนี่ ได้ขยายธุรกิจการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ โดยทำการวิเคราะห์โอกาสจากปัจจัยภายนอกที่กำลังได้รับความนิยมจากกลุ่มผู้บริโภค จึงมองเห็นช่องทางในการเข้ามาเป็นผู้นำธุรกรรมด้านการเงินยุคดิจิทัล โดยการพัฒนานวัตกรรมใหม่ในรูปแบบของแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถจัดการทุกเรื่องเกี่ยวกับการเงินได้ด้วยตัวเองผ่านแอปพลิเคชัน True Money Wallet โดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้บริโภคและตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบันยุค 4.0 ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มการขยายตัวของบริการ e-Money ที่เติบโตตามตลาด อี-คอมเมิร์ซ และดิจิทัล คอนเทนต์ ทั่วโลก

1.2 ขั้นตอนการคัดเลือกกลยุทธ์ : ทรูมันนี่ ได้ออกแบบแอปพลิเคชัน True Money Wallet โดยเลือกใช้กลยุทธ์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ซึ่งกำหนดกลยุทธ์ คือ กลยุทธ์ระดับองค์กร

กลยุทธ์ระดับองค์กร - แอปพลิเคชัน True Money Wallet ใช้กลยุทธ์การเจริญเติบโตเพื่อต้องการขยายการดำเนินงานให้กับองค์กรธุรกิจทรูมันนี่ โดยการมุ่งพัฒนาแอปพลิเคชันให้เกิดเป็นนวัตกรรมใหม่เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มเดิม คือ กลุ่มผู้ใช้งานเครือข่าย True move และเข้าถึงกลุ่มตลาดใหม่ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการเครือข่ายอื่นให้สามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันได้ด้วยเช่นกัน เพื่อเป็นการสร้างผลกำไร เข้าถึงตลาดใหม่ๆและเข้าถึงผู้ใช้บริการของคุณ่งทำให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น รวมถึง แอปพลิเคชัน True Money Wallet ใช้กลยุทธ์การเป็นพันธมิตรร่วมกับเคเตอร์เซอร์วิสในการให้บริการชำระบิล เป็นพันธมิตรร่วมกับสื่อออนไลน์ อาทิ เช่น Facebook และเกมสื่อออนไลน์ ในการเติมเงิน รวมถึงการเป็นพันธมิตรร่วมกับธนาคารหลายๆแห่งในการให้บริการทางด้านธุรกรรมทางการเงิน เพื่อให้ธุรกิจต่างๆกับบริษัท ทรู มันนี่ บรรลุวัตถุประสงค์และได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน

1.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน : แอปพลิเคชัน True Money Wallet ได้พัฒนานวัตกรรมเข้าสู่ตลาดโดยยึดมั่นในคุณภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว มีรูปแบบการใช้งานที่หลากหลายบนแอปพลิเคชันเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกและเข้าถึงการดำเนินชีวิตของคนรุ่นใหม่ทั้งในเมืองและพื้นที่ห่างไกล ซึ่งแอปพลิเคชัน True Money Wallet นั้นมีระบบความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการเข้าถึงด้วยระบบเทคโนโลยีขั้นสูงที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล มีการสื่อสารการตลาดผ่านสื่อออนไลน์และการบอกกันแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการจริง

1.4 ขั้นตอนการวัดผล : ทรูมันนี่ ได้มีการเก็บรวบรวมพฤติกรรมการใช้งานบนแอปพลิเคชัน True Money Wallet โดยการรับรู้ถึงปัญหาของการใช้งานหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงแอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริงและพัฒนาาระบบให้ก้าวทันต่อความต้องการ การเปลี่ยนแปลงของตลาดอีคอมเมิร์ซที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงของตลาดในปัจจุบันนั้นสอดคล้องกับแนวโน้มการขยายตัวของบริการ e-Money ที่เติบโตตามตลาด อี-คอมเมิร์ซ และดิจิทัล คอนเทนต์ โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วควบคู่ไปกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ซึ่งในปัจจุบันผู้บริโภค

สามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้สะดวกมากขึ้น จึงทำให้ตลาดของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์มีการแข่งขันที่รุนแรง และมีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในทางตรงกันข้ามเมื่อการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นกลับส่งผลให้ แอปพลิเคชัน True Money Wallet ได้รับการยอมรับและมีส่วนแบ่งการตลาดที่สูงกว่าการให้บริการของคู่แข่ง เนื่องจากผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในแบรนด์สินค้าและให้การยอมรับในนวัตกรรมที่เกิดขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมีศักยภาพความเป็นผู้นำธุรกรรมด้านการเงินยุคดิจิทัล รวมถึงเป็นผู้นำคอนเวอร์เจนซ์ โลฟส์สไตล์ ทำให้ แอปพลิเคชัน True Money Wallet ประสบความสำเร็จในการบริหารนวัตกรรม

2. วิเคราะห์ Five Force Model

2.1 การเข้ามาของคู่แข่งรายใหม่ : การแข่งขันของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ในปัจจุบันมีภาวะการแข่งขันอยู่ในระดับสูง เป็นอุตสาหกรรมที่มีต้นทุนการเข้ามาแข่งขันของคู่แข่งรายใหม่ในตลาดค่อนข้างสูง เนื่องจากโมบายแอปพลิเคชันเป็นธุรกิจใหม่ที่กำลังได้รับความสนใจอยู่ในขณะนี้ โดยได้รับการพัฒนาจากหลายๆหน่วยงานทั้งหน่วยงานของรัฐบาลและบริษัทเอกชน ทำให้ส่วนแบ่งทางการตลาดนั้นกระจายอยู่ในสถานะที่เคียงกัน แต่ด้วยความที่แอปพลิเคชัน True Money Wallet มีระบบของการให้บริการครอบคลุมทุกวงจรในอำนวยความสะดวกของการดำเนินชีวิตประจำวัน มีการใช้งานง่าย จึงเข้าถึงผู้ใช้บริการได้หลากหลายกลุ่มมากกว่า ดังนั้นแอปพลิเคชันดังกล่าวจึงมีความได้เปรียบทางการแข่งขันสูงกว่าคู่แข่งรายใหม่ที่กำลังจะเข้ามา

2.2 การต่อรองของลูกค้า : ลูกค้ามีอำนาจในการต่อรองสูง เนื่องจากผู้ใช้งานบนแอปพลิเคชัน True Money Wallet เป็นผู้ใช้บริการเครือข่ายใดก็ได้และสามารถใช้ได้ทั้งบนระบบปฏิบัติการ IOS และ Android จึงทำให้เห็นว่าลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการนำมาซึ่งรายได้ให้กับธุรกิจ แอปพลิเคชันจะเจริญเติบโตหรือถดถอยนั้นขึ้นอยู่กับลูกค้าโดยสิ้นเชิง หากแอปพลิเคชันนี้เกิดการใช้งานไม่เป็นที่พึงพอใจหรือมีข้อผิดพลาด ลูกค้าจะไม่สนับสนุนแอปพลิเคชันนี้ทันที เพราะสามารถใช้บริการผ่านช่องทางอื่นๆได้ ทำให้อำนาจการต่อรองของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจสูง

2.3 สินค้าทดแทน: การเข้ามาของสินค้าทดแทนปัจจุบันนั้นสูงขึ้น เนื่องจากการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคทำได้ง่ายขึ้น รวมทั้งราคาของสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ทุกระดับ จึงทำให้ปัจจุบันมีการอำนวยความสะดวกในการใช้งานได้หลากหลายรูปแบบ สร้างทางเลือกให้แก่ผู้ใช้งานเปลี่ยนไปใช้สินค้าทดแทนอื่นๆได้ง่ายขึ้น โดยสินค้าทดแทนของแอปพลิเคชัน True Money Wallet มีหลากหลาย ยกตัวอย่างเช่น K-Mobile Banking , กรุงศรี โมบายแอป เป็นต้น

2.4 ช่องทางการจัดจำหน่าย หรือ ชัพพลายเออร์ : อำนาจการต่อรองของ Supplier ต่ำเนื่องจากแอปพลิเคชันเป็นธุรกิจที่มีผู้ให้บริการเป็นจำนวนมากทำให้สามารถเลือกผู้ให้บริการได้หลากหลาย เกิดข้อได้เปรียบในการต่อรองราคากับ Supplier ได้มากกว่า

2.5 การแข่งขันภายในอุตสาหกรรม: การแข่งขันกับคู่แข่งเดิมที่มีอยู่ในตลาดสูง เนื่องจากมีคู่แข่งจำนวนมากหลายรายและการให้บริการบนแอปพลิเคชันนั้นไม่แตกต่างกันมาก จะแตกต่างกันตรงที่การออกแบบรูปแบบของการใช้งาน ความปลอดภัยของระบบและให้ความสำคัญกับฐานลูกค้าที่แตกต่างกัน หากแอปพลิเคชันสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้งานได้หลากหลายอย่างครอบคลุม จะมีแนวโน้มของฐานลูกค้ารายใหม่มากขึ้น นำไปสู่การครองส่วนแบ่งทางการตลาด

จากผลการวิเคราะห์ Five Force Model จะเห็นว่าสภาพการตลาดในปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นทั้งการแข่งขันทางตรงและการแข่งขันทางอ้อม เทคโนโลยีและนวัตกรรมนั้นมีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก เพื่อมุ่งตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างทันทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับการมุ่งพัฒนาระบบของแอปพลิเคชัน True Money Wallet ที่มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อเข้าถึงการดำเนินชีวิตในทุกๆรูปแบบ แม้ว่าในปัจจุบันจะมีคู่แข่งที่สูงมากขึ้นเป็นเท่าตัว ประกอบกับสถานะเศรษฐกิจที่ไม่มีความแน่นอน

อาจเกิดความเสี่ยงในการลงทุนได้และมีการพัฒนาสินค้าทดแทนเข้ามา แต่แอปพลิเคชัน True Money Wallet ยังคงอยู่ในตลาดได้ในสถานะเดิมและมีแนวโน้มว่าจะพัฒนาเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ

3. วิเคราะห์วงจรชีวิตนวัตกรรม

3.1 ระยะเริ่มต้น : ทูมวันนี้ ต้องการแสดงศักยภาพความเป็นผู้นำธุรกรรมด้านการเงินในยุคดิจิทัล โดยเริ่มต้นภายใต้แนวคิด “สมาร์ตทุกการใช้จ่าย” ด้วยนวัตกรรม “True Money Wallet” แอปพลิเคชันที่โดดเด่นด้วย 3 บริการ ทั้งเติมเงิน (Top up) โอนเงิน (Transfer) และชำระบิล (Bill Payment) พร้อมฟังก์ชันใหม่ล่าสุด Scan & Pay ครั้งแรกในประเทศไทย ซึ่งแอปพลิเคชันดังกล่าวเปิดให้ดาวน์โหลดได้ตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม 2556 สำหรับผู้ใช้ในระบบปฏิบัติการ iOS และ Android โดยใช้เงินลงทุนของบริษัท ทูมวันนี้ จำกัด ในเครือของบริษัท ทู คอปอร์เรชั่น จำกัด(มหาชน)

3.2 ระยะเติบโต: แอปพลิเคชัน True Money Wallet เปิดให้ดาวน์โหลดแล้วทั้งในระบบปฏิบัติการ IOS และ Android ยังรองรับการให้บริการกับผู้ใช้งานในเครือข่ายอื่นได้ โดยไม่จำกัดเฉพาะผู้ใช้งานเครือข่ายของ True move เท่านั้น ทำให้สามารถขยายฐานผู้ใช้งานได้เป็นจำนวนมากและรวดเร็ว ซึ่งมีเป้าหมายที่ชัดเจนว่าต้องการสร้างภาพความเป็นผู้นำคอนเวอร์เจนซ์ โลฟิสโตล ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น องค์กรจึงพัฒนาการรักษาคุณภาพของการใช้งานบนแอปพลิเคชันอยู่ตลอดเวลาเพื่อเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง

จากการวิเคราะห์ข้างต้นแสดงให้เห็นว่า แอปพลิเคชัน True Money Wallet ยังดำรงอยู่ในช่วงระยะเติบโตและยังมีโอกาสเติบโตได้อีกในอนาคต เนื่องจากได้รับกระแสตอบรับจากผู้ใช้งานเป็นอย่างดี มีการดาวน์โหลดที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องรวมถึงมีการพัฒนาและปรับปรุงอยู่เป็นระยะๆ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้ แอปพลิเคชัน True Money Wallet ประสบความสำเร็จ มีดังนี้

- การพัฒนาบริหารจัดการกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ให้เชื่อมโยงกับการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์
- คุณภาพในการให้บริการมีความรวดเร็ว มีความปลอดภัยและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างครอบคลุมทุกวงจรในการดำเนินชีวิต ซึ่งก่อให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่ง
- การรักษาฐานลูกค้าทั้งลูกค้าปัจจุบันและลูกค้ารายใหม่อยู่ตลอดเวลา โดยการพัฒนา Function และรูปแบบการใช้งานใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมมีความสำคัญที่นำพาธุรกิจไปสู่ความสำเร็จ โดยสอดคล้องกับทฤษฎีที่ว่า กระบวนการบริหารจัดการนวัตกรรมนั้นเป็นกระบวนการในการพัฒนาที่สำคัญที่ทำให้ธุรกิจนั้นตอบสนองต่อความต้องการของตลาด สามารถรักษาศักยภาพทางการแข่งขันขององค์กรธุรกิจไว้ได้ จึงทำให้ประสบความสำเร็จและนำมาซึ่งการสร้างรายได้ให้แก่องค์กร (Joe Tidd and John Bessant.2009) โดยปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของแอปพลิเคชัน True Money Wallet ประกอบด้วย ทฤษฎีกระบวนการบริหารจัดการนวัตกรรม, ทฤษฎี Five Force Model และทฤษฎีวงจรชีวิตนวัตกรรม แสดงให้เห็นว่าทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลในทิศทางบวกต่อความสำเร็จของแอปพลิเคชัน True Money Wallet เนื่องจากแอปพลิเคชันดังกล่าวเป็นการพัฒนาระบบให้เกิดนวัตกรรมใหม่ มีรูปแบบการให้บริการที่ครอบคลุมทุกการใช้งานซึ่งแตกต่างจากแอปพลิเคชันเดิมในตลาดที่มีอยู่ โดยการเพิ่มการให้บริการในหลากหลายรูปแบบของธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเปรียบเสมือนกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์และยังมีการใช้งานที่ง่ายและเข้าถึงระบบได้อย่างรวดเร็ว จึงทำให้ได้รับความนิยมจากผู้ใช้งานในทุกๆ เครือข่าย โดยกระบวนการจัดการนวัตกรรมที่นำมาประยุกต์ใช้ที่ประสบความสำเร็จ คือ การค้นหารูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับสังคมปัจจุบัน แล้วทำการคัดเลือกรูปแบบที่สามารถนำมาใช้งานได้จริง และวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับยุคสมัย โดยมีการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้ธุรกิจได้รับผลกำไรเพิ่มมากขึ้นทุกปี ในส่วนของการวิเคราะห์ Five Force Model นั้นส่งผลให้แอปพลิเคชันประสบความสำเร็จ จากการ

นำข้อมูลที่ได้รับมาวางแผนในการรองรับกับการแทรกแซงต่างๆที่เกิดขึ้นทั้งในสภาวะปัจจุบันและแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน สร้างความเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม สำหรับวงจรชีวิตนวัตกรรมนั้นเปรียบเสมือนปัจจัยที่กำหนดตำแหน่งทางการตลาดของแอปพลิเคชันว่าสถานะในปัจจุบันอยู่ในตำแหน่งไหน เพื่อพัฒนาระบบให้คงอยู่ในตลาดและสามารถรักษาตำแหน่งทางการตลาดให้ดำรงอยู่ได้ จึงทำให้ระบบได้รับการยอมรับว่าเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพประกอบกับการดำเนินงานที่มีศักยภาพ ส่งผลให้แอปพลิเคชัน True Money Wallet ประสบความสำเร็จอย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งผู้บริหารระดับสูงขององค์กรควรมำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการค้นหาโอกาสจากปัจจัยภายนอกที่กำลังเข้ามาอยู่ตลอดเวลา และวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า การค้นหาแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมใหม่นั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของแอปพลิเคชัน True Money Wallet เช่น ศึกษาว่าในอนาคตนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ๆที่กำลังเข้ามาจะมีอะไรบ้างและนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับการให้บริการที่มีอยู่
2. ธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ทั้งคู่แข่งในรายเดิมและคู่แข่งรายใหม่รวมถึงสินค้าทดแทนที่เข้ามา เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์มีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้นประกอบกับความต้องการของผู้ใช้งานเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา จึงต้องผลักดันตนเองให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่งและรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้ เช่น พัฒนาระบบการให้บริการบนแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องโดยให้เชื่อมโยงต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และรักษาการเข้าถึงระบบด้วยความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของระบบ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

- การทำวิจัยในครั้งนี้ศึกษา วิเคราะห์เฉพาะปัจจัยเกี่ยวกับทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นข้อเสนอแนะของการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป คือ การศึกษาปัจจัยทางด้านอื่นที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจทั้งปัจจัยภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เช่น วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร, วิเคราะห์สภาพทางการแข่งขันของคู่แข่ง
- การทำวิจัยครั้งนี้ศึกษาในมุมมองขององค์กรเพียงทางเดียว ผลลัพธ์ที่ได้จึงยังไม่ครอบคลุม การทำวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาในมุมมองของผู้ใช้บริการถึงความพึงพอใจที่ใช้งาน ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้ระบบและคำถามที่ผู้ใช้บริการเกิดความข้องใจเกี่ยวกับระบบการใช้งาน เป็นต้น เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และนำมาแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีทั้งแก่องค์กรและผู้ให้บริการทั้ง 2 ฝ่าย

เอกสารอ้างอิง

- จารุณี วงศ์ลิ้มปิยะรัตน์. (2558). เอกสารคำสอน บท641.การบริหารเทคโนโลยีและนวัตกรรม (Management of Technology and Innovation).
บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).(2556). ผู้นำคอนเวอร์เจนซ์ไลฟ์สไตล์. ค้นเมื่อ วันที่ 4 ตุลาคม 2559. จาก http://www.truecorp.co.th/th/true_at_a_glance.aspx.
บริษัท ทู มั่นนี้ จำกัด. (2556). ทูมั่นนี้ เปิดตัว TrueMoney Wallet ชูฟังก์ชัน Scan & Pay รายแรกในไทย. ค้นเมื่อ วันที่ 10 ตุลาคม 2559. จาก <http://www.cpthailand.com>

การประชุมสังคมศาสตร์วิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ 21”

20 มกราคม 2560

ปาริฉัตร ทิรัญสาย. พัยศอล สเตาะ ฐณัสม์พิมพ์ โพธิ์ขุนทด และจารุณี วงศ์ลิ้มปิยะรัตน์.(2559). การบริหาร
จัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม: กรณีศึกษาความสำเร็จของ facebook, Inc:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2559). ไชรหัส "ประเทศไทย 4.0" สร้างเศรษฐกิจใหม่ ก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลาง.
หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 2 พฤษภาคม 2559.

ศิริวรรณ แก้วจันดา. (2553). Five Force Model ของ Michael Purter. ค้นเมื่อ วันที่ 7 ตุลาคม 2559.
จาก <https://www.gotoknow.org/posts/458076>.

สำนักส่งเสริมธุรกิจบริการ กลุ่มงานส่งเสริมธุรกิจบริการ. (2557). ธุรกิจบริการอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์. ค้น
เมื่อ วันที่ 18 ตุลาคม 2559, จาก [http://www.ditp.go.th/
Contents_attach/85966/85966.pdf](http://www.ditp.go.th/Contents_attach/85966/85966.pdf).

Joe Tidd and John Bessant.(2009).Managing Innovation : John Wiley & Sons Ltd.
Marketing. (2559). วงจรชีวิตผลิตภัณฑ์. ค้นเมื่อ วันที่ 8 ตุลาคม 2559 จาก [https:// jiradabbc.
wordpress.com](https://jiradabbc.wordpress.com).

Michael E. Porter.(1980).Five Force Model. ค้นเมื่อ วันที่ 7 ตุลาคม 2559. จาก [http://inc.karmins.
com](http://inc.karmins.com)