

การประชุมสังคมนิติศาสตร์วิชาการระดับชาติ
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ 21”

ครั้งที่ 13

วันศุกร์ ที่ 20 มกราคม 2560
ณ โรงแรมวังคำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

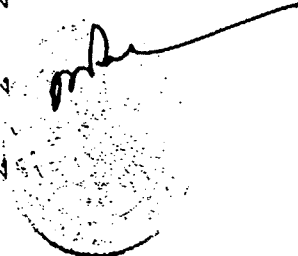


สำนักวิชาสังคมนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านคำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย รหัสไปรษณีย์ 57100
โทร: (053) 702-870 ต่อ 102 อีเมล : dreemriver.2011@gmail.com

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

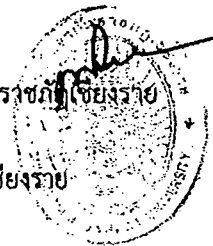
๑. ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความระดับชาติ (ภายนอก)

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 ปฎิภรชต์
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.ประภาพรณ ไซยานนท์
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

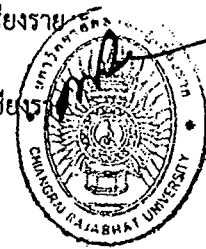
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๓. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

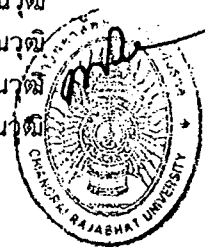
๒๔. อาจารย์ ดร.โอม พัฒนโชติ

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.จิรนนต์ 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

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและบังเกิดผลดี
ต่อทางราชการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพล อารีนิจ)

อธิการบดี

การบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม: กรณีศึกษาความสำเร็จของธุรกิจ การบริการตู้ค้อสของเทสโก้ โลตัส

ฐานีย์ บุญประดิษฐ์¹ วรรณมาศ ใจหนัก² และเกตุวดี สมบูรณ์ทวี³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมกรณีศึกษาความสำเร็จของธุรกิจการบริการตู้ค้อสของเทสโก้ โลตัสโดยการทบทวนวรรณกรรมกรอบแนวคิดการบริหารจัดการนวัตกรรม (Innovation Process) ทฤษฎีแรงกดดันห้าประการ (Five Forces Model) และวงจรชีวิตนวัตกรรม (Innovation Life Cycle) เทสโก้โลตัสได้ใช้ตู้ค้อสที่เป็นนวัตกรรมในการเชื่อมต่อทางการขายระหว่างออนไลน์และออฟไลน์มาใช้ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การให้ความสำคัญกับการบริหารเทคโนโลยีและนวัตกรรมนั้นจะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ การเพิ่มช่องทางการขายนั้นเป็นการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในการขายสินค้าเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสามารถเข้าถึงผู้บริโภคในพื้นที่ต่างจังหวัดได้มากขึ้น ตลาดออนไลน์มีโอกาสดิบตันขึ้นอีกมาก ธุรกิจจึงสามารถนำนวัตกรรมไปปรับปรุงเพื่อทำให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ เทคโนโลยี นวัตกรรม ความสำเร็จ ตู้ค้อส

¹ นักศึกษาสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² นักศึกษาสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

³ อาจารย์สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี, จังหวัดเพชรบุรี
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120
Email: season_schange_1@hotmail.com, mepaay@gmail.com

Technology and Innovative Management: A Case Study of Kiosk Service in Tesco Lotus

Abstract

The purpose of this research was to study technology and innovative management: a case study of Kiosk Service in Tesco Lotus by reviews of literatures, conceptual framework of Innovation Process, Five Forces Model, and Innovation Life Cycle. Tesco Lotus used Kiosk which was innovation for merging distribution channels between online and offline. A research results indicated that technology and innovation made business succeed. Tesco Lotus increased distribution channels to be different from competitors in the retail business. It was also more convenient, faster, and responding to consumer demand. In addition, it could access more consumers in the provincial areas. As the online marketing could be more growth, business was able to use innovation to improve their services effectively.

Keywords : Management, Technology, Innovation, Success, Kiosk

บทนำ

ในปัจจุบันความสะดวกสบายของผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการเริ่มมองเห็นความสำคัญและหาช่องทางในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงตัวสินค้าได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้บริโภคมักนิยมหันมาซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์เป็นจำนวนมาก ทำให้จำนวนผู้ประกอบการในธุรกิจต่างๆ เริ่มหันมาขายสินค้าผ่านทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ทำให้ธุรกิจต่างๆ เริ่มมีการแข่งขันสร้างช่องทางการบริการใหม่ๆ เพื่อให้ธุรกิจของตัวเองเป็นตัวเลือกที่ดีสำหรับผู้บริโภคและเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจตนเองมากยิ่งขึ้น

ธุรกิจต่างๆ เริ่มมีการเพิ่มช่องทางการขายมากขึ้นโดยนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้ทันกับยุคที่มีการพัฒนาในเรื่องเทคโนโลยีและไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนไปของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเทสโก้ โลตัสเป็นผู้นำการค้าปลีกที่มีธุรกิจออนไลน์ขนาดใหญ่ที่สุด โดยการขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ ทำให้มียอดขายเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วและเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เทสโก้ โลตัสจึงเพิ่มการบริการตู้คอสซึ่งเป็นนวัตกรรมบริการและช่องทางออนไลน์ใหม่เพื่อสร้างประสบการณ์ให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินค้าที่มีคุณภาพสูงได้หลากหลายชนิด และช่วยให้ผู้บริโภคประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากขึ้น (กรุงเทพฯ ธุรกิจออนไลน์, 2559) โดยนวัตกรรมนั้นถือเป็นสิ่งใหม่ที่เกิดจากความคิดริเริ่มใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างแพร่หลายในธุรกิจ (Edison, 2010) จะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่และเจริญเติบโตต่อไปได้ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการในการบริหารนวัตกรรมเพื่อสร้างความแตกต่างในการให้บริการกับผู้บริโภค และสร้างรายได้เปรียบในสถานะที่มีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นในปัจจุบันนี้อีกด้วย

ในสถานะการแข่งขันที่รุนแรง ธุรกิจต่างๆ จึงต้องใช้เครื่องมือที่ช่วยในการดำเนินการต่อไปของธุรกิจ เทสโก้ โลตัสต้องการเพิ่มช่องทางการขายเพื่อแข่งขันกับคู่แข่งซึ่งสถานะแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจนั้น ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณาในการวางแผนกลยุทธ์ การวางแผนกลยุทธ์จะไม่ประสบความสำเร็จ หากองค์กรธุรกิจไม่มีการวิเคราะห์ สถานะแวดล้อม ความรุนแรงของการแข่งขัน และอุตสาหกรรมหรือตลาดเป้าหมาย (Nanosoft, 2542) เทสโก้ โลตัสจึงจำเป็นต้องวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงจุดแข็งจุดอ่อนของคู่แข่งรายอื่นๆ เพื่อให้ธุรกิจใ้องค์กรสามารถดำเนินการไปสู่เป้าหมายได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม: กรณีศึกษาความสำเร็จของธุรกิจบริการผู้คือสของเทสโก้โลตัส โดยเทสโก้โลตัสค่อนข้างเป็นที่รู้จักดีในกลุ่มผู้บริโภคอยู่แล้ว เมื่อนำนวัตกรรมมาใช้จึงอยู่ในวงจรชีวิตนวัตกรรมในขั้นเจริญเติบโต สามารถเข้าถึงผู้บริโภครายเดิมได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการใช้กลยุทธ์จึงขึ้นอยู่กับกำหนัดถึงวงจรชีวิตนวัตกรรมของเทสโก้โลตัสด้วยซึ่งจากการศึกษาผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในบริหารปรับปรุง และวางแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาองค์กรในการบริการด้านนวัตกรรมให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการนวัตกรรมของเทสโก้โลตัส
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จของเทสโก้โลตัส

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม: กรณีศึกษาความสำเร็จของธุรกิจบริการผู้คือสของเทสโก้ โลตัส ผู้วิจัยศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการของเทสโก้ โลตัส เพื่อหาข้อมูลการบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จของเทสโก้ โลตัส เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการกำหนดกลยุทธ์และใช้ในการแข่งขันในธุรกิจการค้าปลีก

เครื่องมือการวิจัย

ตัวผู้วิจัยสังเกตศึกษาและวิเคราะห์การบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมของธุรกิจบริการผู้คือสของเทสโก้ โลตัส

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการทบทวนวรรณกรรม (Literature Review) การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) และนำเสนอรายงานแบบพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Analytical Description) ใช้การศึกษาจากแหล่งข้อมูล ทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าและ รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ คือ งานวิจัย และการสืบค้น ข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตโดยการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่ Science Direct, Scopus, Google Scholar และ Business Source Comp

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์กระบวนการบริหารจัดการนวัตกรรม

การวิเคราะห์กรณีศึกษาบนกรอบแนวคิดกระบวนการบริหารจัดการนวัตกรรมแสดงขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนการค้นหา (Search): เทสโก้โลตัส เริ่มขยายธุรกิจออนไลน์ โดยมีนวัตกรรมใหม่คือการให้บริการผู้คือส ในสาขาเอ็กซ์เพรส และตลาดโลตัส เนื่องจากทั้ง 2 รูปแบบสามารถเข้าถึงชุมชนได้ง่ายและมีอัตราการเติบโตที่ดีเป็นสาขาขนาดเล็กที่มีรายการสินค้าจำหน่ายไม่มากจึงเปรียบเสมือนการย่อเทสโก้ โลตัส ไฮเปอร์มาเก็ตลงมาในเทสโก้ โลตัส เอ็กซ์เพรสและตลาดโลตัสผ่านผู้คือส นวัตกรรมนี้สร้างขึ้นเพื่อตอบโจทยลูกค้าในยุค 4.0 ที่มีความต้องการในเรื่องของความสะดวกและรวดเร็ว โดยเทสโก้โลตัสจะเน้นเจาะกลุ่มลูกค้าในต่างจังหวัด

2. ขั้นตอนการเลือกสรร (Selecting): เทสโก้โลตัส เลือกใช้กลยุทธ์ในการลงทุนด้านนวัตกรรมแบบก้าวกระโดดโดยจะมุ่งเน้นให้เกิดการคิดค้นบริการใหม่ๆที่สามารถสร้างคุณค่า (Value) ให้กับลูกค้าได้ดีกว่าเดิม โดยการเพิ่มช่องทางในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าที่หลากหลายได้ง่ายมากขึ้น โดยเปิดให้บริการผู้คือสที่สามารถส่งสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ ลาซาต้า ในตลาดโลตัสและเทสโก้โลตัส เอ็กซ์เพรส

3. ขั้นตอนการนำไปปฏิบัติ (Implementing): เทสโก้โลตัส เน้นการเชื่อมโยงธุรกิจออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อสร้างประสบการณ์การช้อปปิ้งที่ไร้รอยต่อ (Seamless Shopping Experience) ให้ลูกค้า

สามารถเข้าถึงสินค้าที่มีคุณภาพสูงได้หลากหลายชนิด โดยจะช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากยิ่งขึ้น โดยการบริการจะมีพนักงานประจำตู้คืออสที่คอยให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ โดยเฉพาะลูกค้าที่ไม่คุ้นเคยกับการให้บริการแบบอีคอมเมิร์ซ

4. ขั้นตอนการเรียนรู้ (Learning): เทสโก้ โลตัสได้มองเห็นความต้องการและไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนไปของลูกค้าในปัจจุบัน จึงได้มีการนำนวัตกรรมใหม่ในการให้บริการลูกค้ามาทดลองโดยให้ใช้บริการจริง 6 สาขาในตลาดต่างจังหวัด คือ ให้บริการในจังหวัดขอนแก่น 3 สาขา จังหวัดสุราษฎร์ธานี 1 สาขา และ จังหวัดภูเก็ต 2 สาขา โดยใช้ระยะเวลาในการทดลอง 3 เดือน เพื่อวัดผลและวางแผนพัฒนาขยายสาขาในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แม้ในปัจจุบันจะมีธุรกิจค้าปลีกรายใหญ่มากมายในตลาด รวมถึงการพัฒนาในเรื่องของนวัตกรรมและเทคโนโลยีมากขึ้น ทำให้ธุรกิจต่างๆเริ่มมีการคิดค้นนวัตกรรมใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการผู้บริโภคมากมาย และเนื่องจากผลการสำรวจตลาดอีคอมเมิร์ซในประเทศไทยไตรมาส 2 ปี พ.ศ. 2559 โดย นิลเส็น พบว่า ในประเทศไทย ลูกค้าโดยส่วนใหญ่ไม่ไว้วางใจในการซื้อสินค้าออนไลน์มากนักเนื่องจากไม่มั่นใจในคุณภาพของสินค้า แต่การให้บริการตู้คืออสในเทสโก้ โลตัส เอ็กซ์เพรสจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากเทสโก้ โลตัส เป็นแบรนด์ที่มีความแข็งแกร่ง มีความน่าเชื่อถือและลูกค้ามีความคุ้นเคยกับแบรนด์อยู่แล้ว

การวิเคราะห์แรงกดดันห้าประการ (Five Forces Model)

1. อำนาจการต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิต (Bargaining Power of Suppliers) –สูง ผู้ผลิตตู้คืออส (Kiosk) มีน้อยรายและต้นทุนที่สูง มีเทสโก้โลตัสที่ใช้ระบบนี้ในธุรกิจการขายปลีกเดียว ไม่สามารถร่วมมือกับธุรกิจอื่นเพื่อต่อรองราคาได้

2. อำนาจการต่อรองของผู้บริโภค (Bargaining Power of Buyers) –ต่ำ ลูกค้าไม่สามารถต่อรองได้ เนื่องจากมีการกำหนดราคาและส่วนลดที่แน่นอนไว้ตามในเว็บของสาขาค้า

3. การเข้ามาของคู่แข่งรายใหม่ (Threat of New Entrants) –ต่ำ การใช้นวัตกรรมตู้คืออสเป็นการลงทุนที่ค่อนข้างสูง ธุรกิจที่มีสาขาย่อยที่ไม่มากนักจะทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและไม่คุ้มค่ากับการลงทุน

4. อุปสรรคผลิตภัณฑ์ทดแทน (Threat of Substitute Products or Service) –ปานกลางผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าเทสโก้โลตัสผ่านช่องทางการขายที่หลากหลายทั้งออนไลน์และหน้าร้าน นอกจากนี้ผู้บริโภคสามารถซื้อตามร้านโชห่วยหรือร้านขายสินค้าเฉพาะประเภทได้

5. การแข่งขันท่ามกลางคู่แข่งที่มีอยู่ (Rivalry among Existing Firms) –ต่ำ คู่แข่งยังไม่มี การนำนวัตกรรมตู้คืออสมาใช้ เนื่องจากเทสโก้โลตัสเป็นผู้คิดระบบนี้ขึ้นมา และใช้การลงทุนสูงในการผลิต

วิเคราะห์วงจรชีวิตนวัตกรรม (Innovation Life Cycle) ของ Tesco Lotus

ระยะเจริญเติบโต –เนื่องจากเทสโก้โลตัสเป็นที่รู้จักในตลาดที่อยู่แล้วดังนั้นการที่เทสโก้โลตัสนำนวัตกรรมตู้คืออสมาใช้นั้นจึงเป็นการเพิ่มกลยุทธ์ในแบบก้าวกระโดดเพื่อพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงและสะดวกในการซื้อสินค้ามากยิ่งขึ้น โดยหลังจากที่ได้ทำการทดลองให้ลูกค้าในต่างจังหวัดใช้บริการใน 6 สาขาในระยะเวลา 3 เดือน ได้รับการตอบรับที่ดีมาจากลูกค้า ดังนั้นเทสโก้โลตัสจึงมีแผนที่จะขยายการติดตั้งตู้คืออสเพิ่มขึ้นเป็น 200 สาขาในปี 2560 โดยเน้นเจาะพื้นที่ในต่างจังหวัด เพิ่มการเข้าถึงสินค้าที่ง่ายขึ้น เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายการเดินทาง ค่าจัดส่งสินค้า ค่าติดตั้ง ของผู้บริโภค

นวัตกรรมบริการตู้คืออสของเทสโก้โลตัส นั้นอยู่ในช่วงเจริญเติบโตและยังมีโอกาสเติบโตได้อีกมากในอนาคต เนื่องจากผู้บริโภคในประเทศไทยในปัจจุบันมีการซื้อสินค้าผ่านร้านค้า 97.5% ซื้อเฉพาะช่องทางออนไลน์ 0.1% และซื้อทั้งสองช่องทาง 2.4% ดังนั้นจึงยังมีโอกาสที่ช่องทางออนไลน์จะเติบโตได้อีกมาก

ผลจากการศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจบริการตู้คืออสของเทสโก้ โลตัส จากทฤษฎีกระบวนการบริหารจัดการนวัตกรรม (Innovation Process), Five Forces Model และวงจรชีวิตนวัตกรรม

แสดงให้เห็นว่าทฤษฎีที่กล่าวมานั้นเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ เนื่องจากเทสโก้ โลตัสเป็นแบรนด์ที่ถูกค่าให้ ความไว้วางใจและรู้จักแบรนด์นี้ดีอยู่แล้ว เทสโก้ โลตัสจึงเป็นธุรกิจค้าปลีกรายแรกที่น่าวัตกรรมการค้าปลีกคือ อสม่าใช้ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ที่เปรียบเสมือนการย่อเทสโก้ โลตัส ไฮเปอร์มาเก็ตลงมาเป็นเทสโก้ โลตัส เอ็กซ์เพรสและตลาดโลตัสผ่านตู้ค็อกอส โดยเน้นเจาะกลุ่มลูกค้าในต่างจังหวัด ทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากยิ่งขึ้น และทำให้สามารถตอบโจทย์ลูกค้าในยุค 4.0 ได้ เป็นอย่างดีอีกด้วย เทสโก้ โลตัสจึงวางแผนที่จะขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก 200 สาขาในปี.ศ.2560 เพราะได้รับการตอบรับที่ดีจากการทดลองตลาดโดยมีกระบวนการบริหารนวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จคือ การค้นหารูปแบบการบริการ การเลือกใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมกับธุรกิจ การดำเนินการปฏิบัติใช้งานที่ถูกต้องและการเรียนรู้ทดลองตลาดเพื่อวัดผลและวางแผนพัฒนาขยายสาขาในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมมีความสำคัญในการทำให้ ธุรกิจประสบความสำเร็จ ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีที่ว่า นวัตกรรมที่เปรียบเสมือนหัวใจของกระบวนการทาง ธุรกิจ ที่แสดงถึงความคิดริเริ่มประกอบกับการนำความคิดริเริ่มเหล่านั้น มาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งกระบวนการ ทางนวัตกรรมนี้เอง จะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่และเจริญเติบโตต่อไปของธุรกิจได้ (Joe Tidd, John Bessant, and Keith Pavitt, 2010) การวิเคราะห์ภายนอกของ Five Forces Model จะเห็นได้ว่าธุรกิจมีความได้เปรียบในด้านอำนาจการต่อรองของผู้บริโภค การเข้ามาของคู่แข่งรายใหม่ ผลิตภัณฑ์ ทดแทนและคู่แข่งที่มีอยู่ มีเพียงอำนาจการต่อรองของผู้ผลิตที่มีความเสียเปรียบเนื่องจากผู้ผลิตมีน้อยราย ซึ่งเป็นการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อการเติบโตของธุรกิจ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกระบวนการบริหาร จัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เนื่องจากเทสโก้ โลตัสเป็นธุรกิจค้าปลีกออฟไลน์และปัจจุบันเป็นธุรกิจออนไลน์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และมีสาขามากอยู่แล้ว การนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีของตู้ค็อกอสมาใช้เป็นการเชื่อมต่อทางออนไลน์และ ออฟไลน์ได้ดี ทำให้มีช่องทางการขายที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบคู่แข่งของธุรกิจค้าปลีก ควร รักษาและปรับปรุงระบบการใช้งานให้ดีและเข้าใจง่ายเสมอ เนื่องจากบางบุคคลไม่คุ้นเคยกับการใช้งานระบบ ออนไลน์มาก่อน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการทดลองตลาดในหลายจังหวัดมากกว่านี้ เนื่องจากแต่ละจังหวัดจะมีลูกค้าที่มีความสามารถ ในการเข้าถึงการใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยขณะนี้การบริการตู้ค็อกอสยังมีการบริการที่ไม่ทั่วถึงทุกจังหวัดและมี ข้อมูลน้อยในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าจึงทำให้การวิเคราะห์มีประสิทธิภาพที่น้อยลงไปด้วย ควร ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรให้มากขึ้นและศึกษามุมของผู้ใช้บริการถึงความพึง พอใจและปัญหาของการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาให้ตรงจุดและ นำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้นกว่าเดิม

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2559). เทสโก้ โลตัสเสริม 'ตู้ค็อกอส' โหมซื้อออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2559. จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/718646>.
- คนอีสาน. (2559). 'เทสโก้โลตัส' ให้ข้อปึงไรร้อยต่อ สนองตอบลูกค้ายุค ๔.๐ เชื่อมออนไลน์-ออฟไลน์ ผ่านตู้ค็อกอส. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.koratdaily.com>.

- โพสต์ทูเดย์. (2559). “โลตัส” ผนึกมาร์เก็ตเพลส ขยายลูกค้าออนไลน์ถูกร. สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2559. จาก <http://m.posttoday.com>.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2559). เทสโก้ โลตัส. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2559. จาก <https://th.wikipedia.org>.
- ศิริวรรณ แก้วจันทา. (2554). Five Force Model ของ Michael Porter. สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2559. จาก <https://www.gotoknow.org/posts/458076>.
- Bisnes Café. (2558). ตัวอย่างการวิเคราะห์ Five Forces Model ของ Michael Porter. สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2559, จาก <http://bisnescafe.com>.
- Brand Buffet. (2559). “โลตัส” แก้ปัญหาลูกค้าไม่มีเวลา เปิดตัวตู้สั่งของ KIOS ที่โลตัส เอ็กซ์เพรสแต่เหมือนได้ไป “โลตัสใหญ่”. สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.brandbuffet.in.th>.
- Joe Tidd, John Bessant and Keith Pavitt. (2553). การจัดการนวัตกรรม (Innovation Management). สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.vcharkarn.com/varticle/40728>.
- Marketing. (2559). วงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ (Product Life Cycle: PLC). สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2559. จาก <https://jiradabbc.wordpress.com>.
- MGR Online. (2559). เทสโก้ จัดเต็มช่องทางออนไลน์ ชูคือออสร์กถูกรูกร-ขายอาหารผ่านเว็บ. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2559. จาก <http://www.brandbuffet.in.th/tag/tesco-lotus/>. Songpanpukginda
- ข่าวสังคมธุรกิจ. (2559). เทสโก้ โลตัส เปิดให้บริการตู้คือออสร์กซื้อสินค้าจากเว็บไซต์สาขาต้า. สืบค้นเมื่อ 29 กันยายน 2559, จาก <https://www.youtube.com/watch?v=9fl7ZKie8c4>
- Thai Modern Trade. (2554, 26 สิงหาคม). Retailer V. Supplier ศึกษาอำนาจต่อรอง. สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2559. จาก <https://thaimoderntrade.wordpress.com>.
- Thai so hot. (2559). เทสโก้โลตัสสบช่องขยายลูกค้า. สืบค้นเมื่อ 29 กันยายน 2559. จาก <http://www.thaisohot.com/content/เทสโก้โลตัสสบช่องขยายลูกค้า>.