

ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและการบริการเชิงรุก
สู่ความเป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์:
กรณีศึกษาประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

TECHNOLOGY CHANGE MANAGEMENT CAPABILITY AND EXCELLENCE
PROACTIVE SERVICE ON OPERATIONAL EFFICIENCY
FURNITURE BUSINESS: A CASE STUDY OF THAILAND
AND LAO PEOPLE'S DEMOCRATIC REPUBLIC

จันทิมา พรหมเกษ¹
เพชรสมร พรหมมะวงศ์²

Received 31 August 2018

Revised 3 October 2018

4 December 2018

Accepted 21 December 2018

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อให้มีความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นเกี่ยวกับศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ในประเทศไทย จำนวน 400 บริษัท และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 104 บริษัท และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการทดสอบค่าที (t-test) ผลการศึกษา พบว่า 1) กรณีศึกษาประเทศไทยศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ประกอบด้วย การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การบริหารความร่วมมือด้านเทคโนโลยีมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ประกอบด้วย การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ yak ต่อการเลียนแบบ มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน 2) กรณีศึกษาประเทศไทยการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย การวางแผนการบริการลูกค้า การบริการด้วยหัวใจ การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย การวางแผนการบริการลูกค้ามีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน 3) ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่มีการวิจัยและ

¹ ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, E-mail: chanthimar@hotmail.com

² รองคณบดี คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว, E-mail: phetpmv@yahoo.com

พัฒนาเทคโนโลยีที่ yak ต่อการเลียนแบบ การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การบริหารความร่วมมือด้านเทคโนโลยีมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานระหว่างประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวแตกต่างกัน 4) การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศที่มีการวางแผนการบริการลูกค้า การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การบริการด้วยหัวใจ ทักษะ และความเร็วในการให้บริการแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานระหว่างประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ธุรกิจเฟอร์นิเจอร์

Abstract

Through a case study of Thailand and Lao People's Democratic Republic, the objective of this present study was to further advance our understanding of the role in technology change management capability and excellence proactive service on operational efficiency in furniture businesses. Through field research accompanied by reviewing of the related literature, a questionnaire was used to collect data from 400 furniture businesses of Thailand and 104 furniture businesses of Lao People's Democratic Republic. The multiple correlation multiple regression analysis, and t-test were employed to estimate parameters in hypotheses testing. The results indicated that: (1) with regarding technology change management capability in Thailand, technology change tracking and management technology cooperation had impact on operational efficiency in furniture businesses. For Lao People's Democratic Republic, technology change tracking, researching and hard-to-imitate innovations development had impacts on operational efficiency of furniture businesses; (2) in case of excellence proactive service in Thailand, customer service plan, service mind and customer centric had impact on operational efficiency in furniture businesses. In Lao People's Democratic Republic, technology change tracking, only customer service plan had impacts on operational efficiency in furniture businesses; (3) technology change management capability, hard-to-imitate innovations development, and cooperation in technology development had different impacts on operational efficiency in furniture businesses in Thailand and Lao People's Democratic Republic; (4) excellence proactive service with different customer service plans, customer centric, service mind skill and enthusiastic service had different impacts on operational efficiency of Thailand and Lao People's Democratic Republic's furniture businesses.

Keywords: Technology Change, Management Capability, Excellence Proactive Service, Operational Efficiency, Furniture Business

บทนำ

โลกปัจจุบันอยู่ในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ซึ่งในแต่ละวันมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย บริษัทจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยเกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ซึ่งก่อให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ปัจจัยต่าง ๆ ที่จะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การ เช่น สภาพแวดล้อมทั่วไป การเมือง กฎหมาย เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคม และอิทธิพลจากระหว่างประเทศ ซึ่งมีผลโดยตรงน้อยกว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ ลูกค้า คู่แข่งขัน ปัญหาแรงงาน ปัญหาการตรวจสอบลูกค้าในสภาพแวดล้อมภายในแรงกดดันที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมาจากเจ้าของกิจการและหุ้นส่วนคณะกรรมการบริหาร พนักงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การบริการที่เป็นเลิศ เป็นต้น ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา รัฐบาลไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีนโยบายทางการค้าในลักษณะที่เปิดเสรีมากขึ้น รัฐบาลไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวหันมาให้ความสำคัญกับการเจรจาที่จะจัดตั้งเขตการค้าเสรีกับประเทศพันธมิตรทางการค้าหลายประเทศ ทั้งในกรอบทวิภาคีและภูมิภาคโดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มโอกาสในการส่งออก เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ และปรับโครงสร้างการผลิตในประเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีเกิดจากการเปลี่ยนทางเทคโนโลยีเกิดจากความต้องการของลูกค้าทำให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องอย่างเสมอ การศึกษาวิจัยความรู้ใหม่ในสินค้านั้น หรือการดัดแปลงสินค้าให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ และการศึกษาวิศวกรรมการผลิต เช่น การศึกษาการผลิตเฟอร์นิเจอร์ในราคาต่ำ การใช้เงินลงทุน การจ้างงาน เวลา และทรัพยากรในการผลิตน้อยลง โดยใช้เทคโนโลยีเข้าช่วยเหลือและความคิดริเริ่มของเจ้าของกิจการเองในการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยปรับปรุงออกแบบ และพัฒนาสินค้าให้ตรงตามรูปแบบการดำรงชีวิตของผู้บริโภคมากขึ้น เน้นการเพิ่มมูลค่าสินค้าและผลิตตามความต้องการของลูกค้า พัฒนาทักษะความสามารถ แรงงานให้มีความเชี่ยวชาญ ในการออกแบบ มองหาโอกาสในการทำตลาดใหม่ เช่น เฟอร์นิเจอร์สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ และ เฟอร์นิเจอร์ในโรงพยาบาล เป็นต้น (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน, 2560) ในสภาวะของการแข่งขันทางธุรกิจทำให้ต้องมีการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ หากธุรกิจขาดความคิดริเริ่มหรือพัฒนาศึกษาทดลองหรือทำการวิจัยผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ก็จะทำให้เสียเปรียบทางการแข่งขัน และไม่อาจอยู่ในอุตสาหกรรมต่อไปได้ ทำให้ธุรกิจต่างแข่งขันกันพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ จนกระทั่งได้รับการยอมรับจากลูกค้าว่าเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี ด้วยสภาพการแข่งขันในตลาดโลกที่ทวีความรุนแรงขึ้นอย่างรวดเร็ว การรวมกลุ่มทางการค้าในภูมิภาคต่างๆ และความเจริญเติบโตของประเทศที่กำลังพัฒนา ทำให้ประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวต้องมุ่งสู่อุตสาหกรรมซึ่งใช้เทคโนโลยีที่ให้มูลค่าเพิ่มของผลผลิตสูง และเทคโนโลยีที่มีศักยภาพดังกล่าว การบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ได้กลายเป็นสิ่งจำเป็นที่ประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวหลีกเลี่ยงไม่ได้ ด้วยเหตุนี้รัฐบาลไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวจึงได้ให้ความสำคัญกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการบริการที่เป็นเลิศเช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก

การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศเป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ในมุมมองของลูกค้าในปัจจุบันที่ผู้ให้บริการส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจ และก่อให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีแก่ลูกค้ารวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านี้กลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว และก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษา ประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูล ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานผู้ประกอบการเฟอร์นิเจอร์และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ การดำเนินงานที่จะส่งผลคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดในอนาคต

ทบทวนวรรณกรรม

1) **ทฤษฎีสถิตฐานทรัพยากร** ทรัพยากร หมายถึง สินทรัพย์ (Asset) ความสามารถ (Competency) กระบวนการ (Process) ทักษะ หรือความรู้ (Skill or Knowledge) ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของบริษัท ทรัพยากรเหล่านี้หากช่วยให้ธุรกิจมีความได้เปรียบทางการแข่งขันถือได้ว่าเป็น จุดแข็ง ในทางตรงกันข้าม หากทรัพยากรเหล่านี้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ทางการแข่งขันได้ด้อยกว่าคู่แข่งถือได้ว่าเป็นจุดอ่อน ทั้งนี้ ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีถือว่าเป็นความสามารถของธุรกิจที่นำมาสร้างความได้เปรียบ ในการแข่งขัน Barney (2002) ได้เสนอตัวแบบแนวคิด VRIO Framework เป็นเครื่องมือวิเคราะห์องค์การใน แนวทางของ Resource Based View โดยมีคำถามที่เกี่ยวกับทรัพยากรหรือความสามารถในการค้นหา ศักยภาพในการแข่งขันประกอบด้วย V = Value (คุณค่า) ทรัพยากรนั้น ทำให้ได้เปรียบคู่แข่งหรือไม่ R = Rareness (ความหายาก) ทรัพยากรนั้น คู่แข่งอื่นๆ มีหรือไม่ I = Imitability (ความสามารถในการลอก เลียน) ทรัพยากรนั้นหากผู้อื่นเลียนแบบแพงหรือไม่ O = Organization (องค์การ) ทรัพยากรนั้น บริษัท นำมาใช้ประโยชน์หรือไม่ คุณค่า (Value) : บริษัทสามารถที่จะแสวงหาโอกาสหรือจัดการกับอุปสรรคภายนอก ด้วยทรัพยากร และความสามารถที่มีอยู่ได้หรือไม่ ความหายาก (Rareness) : การควบคุมสิ่งที่มีอยู่อย่างจำกัด ของทรัพยากรและความสามารถมีเพียงพอหรือไม่ การลอกเลียนแบบ (Imitability) : เป็นการยากหรือไม่ที่จะ มีการลอกเลียนแบบหรือบริษัทคู่แข่งที่จะลอกเลียนแบบหรือพัฒนาจะต้องเสียค่าใช้จ่ายที่สูง เพื่อจะได้ซึ่ง ทรัพยากรและความสามารถนั้น องค์การ (Organization) : มีความพร้อมและจัดองค์การ เพื่อที่จะแสวงหา ทรัพยากรและ ความสามารถนั้นหรือไม่ (Barney & Hesterly, 2005)

2) แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (Capability of technology change management) หมายถึง การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ยากต่อการเลียนแบบ ความสามารถในการติดตาม การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ประสิทธิภาพการบริหารความร่วมมือด้านเทคโนโลยี ความต้องการ ทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ต้องมีการผลักดันจากหลาย ๆ ด้านโดยเฉพาะในด้านความคิดริเริ่มและ ความสามารถในการพัฒนารวมไปถึงการนำออกสู่ตลาดไปยังลูกค้าในเวลาที่เหมาะสม ข้อพิจารณาเกี่ยวกับการ จัดการด้านนวัตกรรมประกอบด้วย

(1) การกำหนดเป้าหมายด้านนวัตกรรมให้ชัดเจน เช่น ต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ทุก ๆ 2 ปี เป็นต้น

(2) ข้อผูกพันของฝ่ายวิจัยและพัฒนาที่จะต้องรับผิดชอบต่อการศึกษาคำว่าเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ ใหม่ และนวัตกรรมใหม่ ๆ

(3) กระตุ้นผู้ประกอบการให้สนับสนุนและเห็นความสำคัญของการวิจัยพัฒนา

(4) การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้สามารถวิจัยและพัฒนาค้นคว้าสิ่งใหม่ ๆ ได้ เช่น การ สนับสนุนด้านการเงิน ด้านอุปกรณ์ต่าง ๆ

(5) การเน้นที่ลูกค้าเป็นสำคัญ หมายถึง การศึกษาความต้องการของลูกค้า

(6) การอดทนต่อความล้มเหลวที่อาจเกิดขึ้น หมายถึง การยอมรับความล้มเหลวหารผลการวิจัย ค้นคว้าไม่เป็นผลสำเร็จ การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ต้องการโครงสร้างองค์การที่ยืดหยุ่นได้และมีความคล่องตัว เช่น การจัดโครงสร้างการพิเศษที่แยกต่างหากออกมาจากการทำงานปกติที่ใช้กฎระเบียบในการทำงานต่างจากงานประจำหรือองค์การแบบแนวราบ ลดสายการบังคับบัญชาลง ทำให้มีความยืดหยุ่นและมีความเป็นอิสระในส่วนงานสูง การใช้อำนาจหน้าที่ต่าง ๆ น้อยลง รวมทั้งการทำงานเป็นทีมระหว่างหน้าที่ที่มีการติดต่อสื่อสารแนวราบทำให้การทำงานประสบความสำเร็จมากขึ้น (Levine, 2001)

3) การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ

การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง การวางแผนการบริการลูกค้า การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การบริการด้วยหัวใจ ทักษะ และความรวดเร็วในการให้บริการ การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศเป็นการวางแผนการในการให้บริการลูกค้าล่วงหน้าอย่างละเอียดและรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงเป็นการแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการโดยไม่รีรอให้ผู้รับบริการร้องขอโดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้าและให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดโดยยึดแนวปฏิบัติ 4 ประการในการทำการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ (ศิริพร วิษณุหิมาชัย, 2551) ดังนี้

(1) **แผนการบริการลูกค้า (Customer Service Plan)** เมื่อผู้ให้บริการได้รับรู้ความต้องการของลูกค้าแล้วผู้ให้บริการต้องพัฒนาแผนการบริการลูกค้าเพื่อเป็นเสมือนกรอบหรือแนวทางของผู้ให้บริการ ทั้งผู้บริหารและพนักงานเพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า การวางแผน คือ การหาคำตอบสำหรับคำถามที่ว่า จะทำอะไร ทำไมต้องทำ จะทำอย่างไร จะทำเมื่อใด จะทำที่ไหน จะให้ใครทำ จะต้องใช้ทรัพยากรอะไร

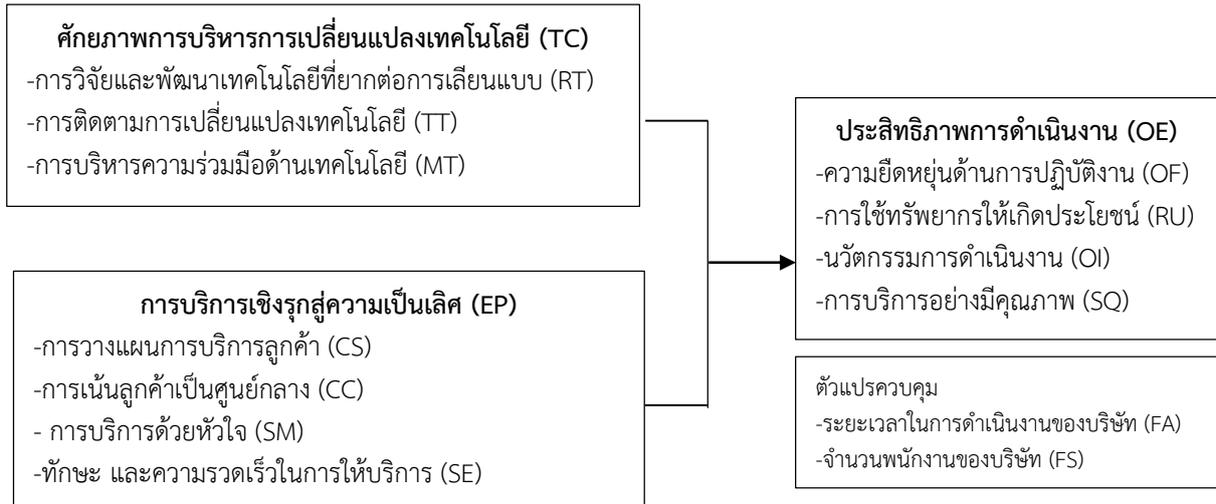
(2) **การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric)** การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ทุกคนในกิจการตั้งแต่พนักงาน ผู้จัดการ ผู้บริหาร ต้องเข้าใจความหมายของคำว่า “ลูกค้า” (Customer) และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างดีสมกับบทบาทหน้าที่ในการให้บริการแก่ลูกค้าในฐานะที่เราเป็นเจ้าของกิจการ และในฐานะผู้ให้ที่ไม่มีสิทธิเลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเผชิญกับสถานการณ์ใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

(3) **จิตสำนึกในการบริการ หรือ การบริการด้วยหัวใจ (Service Mind)** ถือเป็นความสามารถ (Competency) อย่างหนึ่ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่กิจการคาดหวังให้พนักงานทุกคน ทุกระดับตำแหน่งงานมีความสามารถด้านนี้เหมือนกันทั้งหมด และถือเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของพนักงานทางด้านการบริการซึ่งจะต้องเติมไปด้วยความรับผิดชอบและความเสียสละทุ่มเทในการทำงานด้านการบริการ

(4) **ทักษะ ความรวดเร็ว และความชัดเจนในการให้บริการ (Skill and Enthusiastic Service)** ทักษะในการให้บริการลูกค้ามีความจำเป็นต่อผู้ปฏิบัติงานในด้านการให้บริการซึ่งผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องมีการฝึกฝนให้มีความรวดเร็วและมีความชำนาญเพื่อไม่ให้ผิดพลาดก่อนการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการบริการที่เป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีกรอบแนวความคิดของโครงการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ประกอบด้วย การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ยากต่อการเลียนแบบ การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การบริหารความร่วมมือด้านเทคโนโลยีที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ : กรณีศึกษาประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
- 2) เพื่อศึกษาการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย การวางแผนการบริการลูกค้า การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การบริการด้วยหัวใจ ทักษะ และความรวดเร็วในการให้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ : กรณีศึกษาประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
- 3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในเรื่องศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศและประสิทธิภาพการดำเนินงานระหว่างประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

สมมุติฐานงานวิจัย

- H1: การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ยากต่อการเลียนแบบมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาประเทศไทย
- H2: การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาประเทศไทย
- H3: การบริหารความร่วมมือด้านเทคโนโลยีมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาประเทศไทย
- H4: การวางแผนการบริการลูกค้ามีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาประเทศไทย
- H4: การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาประเทศไทย

H6: การบริการด้วยหัวใจมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาประเทศไทย

H7: ทักษะ และความรวดเร็วในการให้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาประเทศไทย

H8: การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ยากต่อการเลียนแบบมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

H9: การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

H10: การบริหารความร่วมมือด้านเทคโนโลยีมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

H11: การวางแผนการบริการลูกค้ามีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

H12: การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

H13: การบริการด้วยหัวใจมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

H14: ทักษะ และความรวดเร็วในการให้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

H15: ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีระหว่างประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีความแตกต่างกัน

H16: การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศระหว่างประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีความแตกต่างกัน

H17: ประสิทธิภาพการดำเนินงานระหว่างประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีความแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ : กรณีศึกษาประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ : กรณีศึกษาประเทศไทย จำนวน 1,531 คน (กรมการพัฒนาธุรกิจการค้า ประเทศไทย, 2561) และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 140 บริษัท (กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว, 2561)

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาประเทศไทย จำนวน 400 คน และ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 104 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) เป็นวิธีที่ประชากรแต่ละหน่วยมีโอกาสถูกสุ่มมาเป็น

กลุ่มตัวอย่างเท่าๆ กัน วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีจำนวนประชากรที่แน่นอน (Yamane, 1973: 725)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย มีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ : กรณีศึกษา ประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) นำผลของการศึกษาตามข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ : กรณีศึกษา ประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 7 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ : กรณีศึกษา ประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 4 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงาน และทุนดำเนินงาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีจำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

3) การทดสอบเครื่องมือ

3.1 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ประกอบการธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ : กรณีศึกษา ประเทศไทย จำนวน 30 ชุด และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 30 ชุด

3.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability test) โดยหาค่าความเชื่อมั่น (Cronbach alpha coefficient) กรณีศึกษาประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

3.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) สัมประสิทธิ์ของปัจจัยกรณีศึกษาประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างตามสมมุติฐานหรือทฤษฎีที่ตั้งไว้

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย (Factor Loadings) และค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha) ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	กรณีศึกษา ประเทศไทย		กรณีศึกษา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	
	ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย (Factor Loadings)	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha)	ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย (Factor Loadings)	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha)
การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ยากต่อการเลียนแบบ	0.81-0.70	0.77	0.74-0.77	0.75

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย (Factor Loadings) และค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha) ของแบบสอบถาม (ต่อ)

ตัวแปร	กรณีศึกษา ประเทศไทย		กรณีศึกษา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	
	ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย (Factor Loadings)	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha)	ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย (Factor Loadings)	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha)
การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี	0.59-0.92	0.82	0.68-0.80	0.73
การบริหารความร่วมมือด้านเทคโนโลยี	0.57-0.90	0.73	0.73-0.85	0.79
การวางแผนการบริการลูกค้า	0.64-0.80	0.71	0.74-0.77	0.74
การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	0.74-0.90	0.81	0.77-0.82	0.73
การบริการด้วยหัวใจ	0.69-0.89	0.71	0.84-0.87	0.81
ทักษะ และความเร็วในการให้บริการ	0.76-0.92	0.81	0.77-0.87	0.73
ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม	0.76-0.97	0.93	0.76-0.86	0.84

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย (Factor loadings) กรณีศึกษา ประเทศไทย พบว่า สัมประสิทธิ์ของการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ยากต่อการเลียนแบบ มีค่า 0.81-0.70 การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี มีค่า 0.59-0.92 การบริหารความร่วมมือด้านเทคโนโลยี มีค่า 0.57-0.90 การวางแผนการบริการลูกค้า มีค่า 0.64-0.80 การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มีค่า 0.74-0.90 การบริการด้วยหัวใจ มีค่า 0.69-0.89 ทักษะ และความเร็วในการให้บริการ มีค่า 0.76-0.92 ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม มีค่า 0.76-0.97 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ค่า Factor loadings ที่กำหนดโดย Nunnally and Berstein (1994) ว่า Factor Loadings ที่ยอมรับได้ควรจะมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.40 การศึกษานี้ค่า Factor Loadings สูงกว่า 0.40 จึงสรุปได้ว่าเนื้อหาในแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach alpha coefficient) กรณีศึกษา ประเทศไทย พบว่า สัมประสิทธิ์ของการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ยากต่อการเลียนแบบ มีค่า 0.77 การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี มีค่า 0.82 การบริหารความร่วมมือด้านเทคโนโลยี มีค่า 0.73 การวางแผนการบริการลูกค้า มีค่า 0.71 การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มีค่า 0.81 การบริการด้วยหัวใจ มีค่า 0.71 ทักษะ และความเร็วในการให้บริการ มีค่า 0.81 ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม มีค่า 0.93 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ค่า Alpha ที่กำหนดโดย Nunnally (1978) ว่าค่า Alpha ที่ยอมรับได้ควรจะมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 การศึกษานี้ค่า Alpha สูงกว่า 0.70 จึงสรุปได้ว่าเนื้อหาในแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย (Factor loadings) กรณีศึกษา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า สัมประสิทธิ์ของการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ยากต่อการเลียนแบบ มีค่า 0.74-0.77 การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี มีค่า 0.68-0.80 การบริหารความร่วมมือด้านเทคโนโลยี มีค่า 0.73-0.85 การวางแผนการบริการลูกค้า มีค่า 0.74-0.77 การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มีค่า 0.77-0.82 การบริการด้วยหัวใจ มีค่า 0.84-0.87 ทักษะ และความเร็วในการให้บริการ มีค่า 0.77-0.87 ประสิทธิภาพการ

ดำเนินการโดยรวม มีค่า 0.76-0.86 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ค่า Factor loadings ที่กำหนดโดย Nunnally and Bernstein (1994) ว่า Factor loadings ที่ยอมรับได้ควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.40 การศึกษานี้ค่า Factor Loadings สูงกว่า 0.40 จึงสรุปได้ว่าเนื้อหาในแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach alpha coefficient) กรณีศึกษา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของ การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ yak ต่อการเปลี่ยนแปลง มีค่า 0.75 การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี มีค่า 0.73 การบริหารความร่วมมือด้านเทคโนโลยี มีค่า 0.79 การวางแผนการบริการลูกค้า มีค่า 0.74 การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มีค่า 0.73 การบริการด้วยหัวใจ มีค่า 0.81 ทักษะ และความเร็วในการให้บริการ มีค่า 0.73 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม มีค่า 0.84 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ค่า Alpha ที่กำหนดโดย Nunnally (1978) ว่าค่า Alpha ที่ยอมรับได้ควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 การศึกษานี้ค่า Alpha สูงกว่า 0.70 จึงสรุปได้ว่าเนื้อหาในแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้แล้วนำมาทำการวิเคราะห์ดังนี้

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ : กรณีศึกษา ประเทศไทย และ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{Equation 1}_{\text{ไทย}}: OE = \beta_{001} + \beta_1 RT + \beta_2 TT + \beta_3 MT + \beta_4 CS + \beta_5 CC + \beta_6 SM + \beta_7 SE + \beta_8 FA + \beta_9 FS + \varepsilon$$

$$\text{Equation 2}_{\text{สปป.ลาว}}: OE = \beta_{002} + \beta_{10} RT + \beta_{11} TT + \beta_{12} MT + \beta_{13} CS + \beta_{14} CC + \beta_{15} SM + \beta_{16} SE + \beta_{17} FA + \beta_{18} FS + \varepsilon$$

1) การทดสอบความสัมพันธ์และการวิจัยเชิงประจักษ์เกี่ยวกับศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์กรณีศึกษาประเทศไทย

ตัวแปร	RT	TT	MT	CS	CC	SM	SE	OE	FA	FS	VIF
Mean	4.36	3.98	4.14	4.05	4.16	3.95	4.16	4.10	22	263	
Std.	0.44	0.64	0.57	0.55	0.63	0.62	0.62	0.53	3	72	
RT											
TT	0.41**										1.42
MT	0.43**	0.80**									8.01
CS	0.43**	0.91**	0.72**								6.52
CC	0.47**	0.76**	0.84**	0.73**							7.02
SM	0.36**	0.88**	0.71**	0.88**	0.66**						7.74
SE	0.51**	0.80**	0.86**	0.73**	0.90**	0.73**					5.24

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์กรณีศึกษาประเทศไทย (ต่อ)

ตัวแปร	RT	TT	MT	CS	CC	SM	SE	OE	FA	FS	VIF
OE	0.49**	0.90**	0.90**	0.89**	0.89**	0.85**	0.92**				8.90
FA	-0.05	0.04	0.02	0.07	0.02	0.07	0.00	0.03			1.03
FS	0.01	-0.05	-0.04	-0.07	-0.08	-0.06	-0.05	-0.07	0.10*		1.03

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 พบว่า ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ : กรณีศึกษาประเทศไทยมีความสัมพันธ์กันโดยรวมซึ่งอาจเกิดปัญหาตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) ดังนั้นจึงได้ทดสอบตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) โดยใช้ VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระคือ 1.03 – 8.90 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน ทำให้ไม่เกิดปัญหาเนื่องจากความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Neter, Wasserman and Kutner (1985)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์กรณีศึกษา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ตัวแปร	RT	TT	MT	CS	CC	SM	SE	OE	FA	FS	VIF
Mean	4.01	4.08	3.95	4.14	4.03	4.21	4.07	4.09	5	185	
Std.	0.61	0.53	0.63	0.55	0.62	0.69	0.60	0.46	2	61	
RT											
TT	0.58**										2.14
MT	0.61**	0.54**									2.82
CS	0.59**	0.67**	0.45**								2.03
CC	0.53**	0.62**	0.53**	0.53**							2.45
SM	0.38**	0.71**	0.32**	0.66**	0.53**						5.23
SE	0.52**	0.59**	0.49**	0.54**	0.90**	0.54**					2.32
OE	0.66**	.82**	0.55**	0.71**	0.63**	0.64**	0.64**				4.85
FA	-0.08	-0.10	-	-0.04	-0.03	0.00	-0.01	-0.09			1.09
FS	0.13	0.20*	0.21*	0.11	0.11	0.13	0.10	0.18	-0.04		1.07

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีความสัมพันธ์กันโดยรวมซึ่งอาจเกิดปัญหาตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) ดังนั้นจึงได้ทดสอบตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) โดยใช้ VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของ ตัวแปรอิสระคือ 1.07 – 5.23 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน ทำให้ไม่เกิดปัญหาเนื่องจากความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Neter, Wasserman and Kutner (1985)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณระหว่างการทดสอบความสัมพันธ์ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์

ตัวแปรอิสระ	กรณีศึกษา ประเทศไทย	กรณีศึกษา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
	ตัวแปรตาม	ตัวแปรตาม
	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน
	สมการ 1	สมการ 2
การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ยากต่อการเลียนแบบ	0.01 (0.01)	0.18*** (0.07)
การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี	0.08*** (0.03)	0.50*** (0.08)
การบริหารความร่วมมือด้านเทคโนโลยี	0.30*** (0.02)	0.03 (0.07)
การวางแผนการบริการลูกค้า	0.38*** (0.02)	0.16** (0.08)
การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	0.06*** (0.02)	-0.06 (0.11)
การบริการด้วยหัวใจ	0.10*** (0.02)	0.05 (0.07)
ทักษะ และความรวดเร็วในการให้บริการ	0.32*** (0.03)	0.18 (0.11)
ระยะเวลาการดำเนินงาน	-0.02 (0.03)	0.00 (0.14)
จำนวนพนักงาน	-0.02 (0.03)	0.02 (0.13)
Adjusted R ²	0.97	0.76

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่า กรณีศึกษาประเทศไทย ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ประกอบด้วย การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (H2: $b_2=0.08$, $p < 0.00$) การบริหารความร่วมมือด้านเทคโนโลยี (H3: $b_3=0.30$, $p < 0.00$) มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ H1 และยอมรับสมมุติฐานที่ H2-H3 มีตัวแปร ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่สามารถทำนายประสิทธิภาพการดำเนินงาน เรียงลำดับดังนี้ 1) การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี 2) การบริหารความร่วมมือด้านเทคโนโลยี

การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย การวางแผนการบริการลูกค้า (H4: $b_4=0.38$, $p < 0.00$) การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (H5: $b_5=0.06$, $p < 0.03$) การบริการด้วยหัวใจ (H6: $b_6=0.10$, $p < 0.00$) ทักษะ และความรวดเร็วในการให้บริการ (H7: $b_7=0.32$, $p < 0.00$) มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบ กับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ H4-H7

มีตัวแปรการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศที่สามารถทำนายประสิทธิภาพการดำเนินงาน เรียงลำดับดังนี้ 1) การวางแผนการบริการลูกค้า 2) การบริการด้วยหัวใจ 3) การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

กรณีศึกษาสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ประกอบด้วย การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ยากต่อการเลียนแบบ (H8: $b_{10}=0.18$, $p < 0.01$) การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (H9: $b_{11}=0.50$, $p < 0.00$) มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ H8-H9 และปฏิเสธสมมติฐานที่ H10 มีตัวแปรศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่สามารถทำนายประสิทธิภาพการดำเนินงาน เรียงลำดับดังนี้ 1) การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี 2) การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ยากต่อการเลียนแบบ

การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย การวางแผนการบริการลูกค้า (H11: $b_{13}=0.16$, $p < 0.03$) มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ H11 และปฏิเสธสมมติฐานที่ H12-H14 มีตัวแปรการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศที่สามารถทำนายประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้แก่ การวางแผนการบริการลูกค้า

ระยะเวลาในการดำเนินงานของบริษัท และจำนวนพนักงานของบริษัทเป็นตัวแปรควบคุม พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($P>.05$) แสดงว่า ระยะเวลาในการดำเนินงานของบริษัท และจำนวนพนักงานของบริษัทไม่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรที่กำลังศึกษา

2) เปรียบเทียบความแตกต่างในเรื่องศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศและประสิทธิภาพการดำเนินงานระหว่างประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างในเรื่องศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีระหว่างประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี	ประเทศ				t	P
	ไทย		สปป.ลาว			
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ยากต่อการเลียนแบบ	4.36	0.44	4.01	0.61	5.59	0.00***
การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี	3.98	0.64	4.08	0.53	-1.54	0.12
การบริหารความร่วมมือด้านเทคโนโลยี	4.14	0.57	3.95	0.63	2.68	0.01***
โดยรวม	4.16	0.47	4.01	0.50	2.74	0.01***

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 พบว่าศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีระหว่างประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีโดยรวม ด้านการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ยาก

ต่อการเลียนแบบด้านการบริหารความร่วมมือด้านเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความแตกต่างในเรื่องการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศระหว่างประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ	ประเทศ				t	P
	ไทย		สปป.ลาว			
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
การวางแผนการบริการลูกค้า	4.05	0.55	4.14	0.55	-1.59	0.11
การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	4.16	0.63	4.03	0.62	1.96	0.05***
การบริการด้วยหัวใจ	3.95	0.62	4.21	0.69	-3.45	0.00***
ทักษะ และความเร็วในการให้บริการ	4.16	0.62	4.07	0.60	1.24	0.22
โดยรวม	4.08	0.55	4.11	0.52	-0.52	0.60

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 6 พบว่าการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศระหว่างประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ด้านการบริการด้วยหัวใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศโดยรวม ด้านการวางแผนการบริการลูกค้า ด้านทักษะ และความเร็วในการให้บริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความแตกต่างในเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินงานระหว่างประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ประเทศ				t	P
	ไทย		สปป.ลาว			
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
ความยืดหยุ่นด้านการปฏิบัติงาน	3.98	0.68	4.04	0.53	-0.60	0.55
การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์	4.21	0.49	4.05	0.64	1.66	0.10
นวัตกรรมการดำเนินงาน	4.08	0.59	4.0 ¹	0.56	1.02	0.31
การบริการอย่างมีคุณภาพ	4.27	0.53	4.12	0.54	-2.64	0.01***
โดยรวม	4.14	0.57	4.05	0.57	-0.19	0.85

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 7 พบว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานระหว่างประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยมีความคิดเห็นด้วยกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบริการอย่างมีคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน

ประสิทธิผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านความยืดหยุ่นด้านการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ด้านนวัตกรรมการดำเนินงานมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ ที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ : กรณีศึกษา ประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

1) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ประกอบด้วย การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ yak ต่อการเลียนแบบ การติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการบริหารความร่วมมือด้านเทคโนโลยี เป็นส่วนหนึ่งของผลกระทบที่เกิดขึ้นกับธุรกิจทั้งหลาย ด้าน เป็นทั้งเครื่องมือที่ผลักดันให้ระบบเศรษฐกิจมีการพัฒนา รวมถึงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำรงชีวิตของมนุษย์ การทำความเข้าใจแนวโน้มการพัฒนาศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีจำเป็นต้องมองระยะยาวมากขึ้น เพื่อสะท้อนภาพศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ด้านบวกมากกว่าจะกลายเป็นผลเสียต่อธุรกิจโดยรวม โดยต้องให้กิจการสามารถดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lanza and Passarelli (2014) ศึกษาโดยใช้แนวคิดความสามารถเชิงพลวัต (Dynamic capability) พบว่า ผู้ประกอบการสามารถบรรลุการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีได้โดยการแทนที่รูปแบบดั้งเดิมได้และทำให้เพิ่มขีดความสามารถในระดับองค์กรมากขึ้นทำให้ธุรกิจเกิดความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุรักษ์ ปรารมภ์ (2555) การศึกษาถึงผลของการใช้จ่ายในเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีของประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ พบว่า การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีส่งผลให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจได้ ดังนั้นรัฐบาล ในแต่ละประเทศที่ต้องการให้เศรษฐกิจเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วจึงจำเป็นต้องส่งเสริมให้มีการเพิ่มการใช้จ่ายในด้านศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น

2) การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานไปในทางที่ตีผลดีต่อองค์กรคือ ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบริการมีความรู้และสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดเป็นทักษะ และลดปัญหาขณะปฏิบัติงานได้ รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่หลีกเลี่ยงปัญหา สามารถรับมือกับปัญหาทางด้านงานบริการและนำไปปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากการบริการเชิงตั้งรับมาเป็นการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศได้อย่างถูกต้องโดยมีความยืดหยุ่นด้านการปฏิบัติงาน ให้บริการลูกค้า ศึกษาความต้องการของลูกค้า การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ และปรับตัวเองให้มีหัวใจแห่งการให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่ มีทักษะการบริการอย่างมีคุณภาพ และเปลี่ยนเป็นพฤติกรรมบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศได้อย่างถาวรทำให้ธุรกิจเฟอร์นิเจอร์เป็นธุรกิจที่มีนวัตกรรมการดำเนินงาน การบริการอย่างมีคุณภาพซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าตลอดไปสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญารัตน์ พันม่วง (2556) กล่าวว่า สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการแบบครบวงจรเพิ่มศักยภาพและพัฒนาการ การเรียนรู้ที่มากขึ้นทั้งด้านบุคลากร ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี ระบบฐานข้อมูลให้เป็นธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ที่มีความเจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคตสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2551) กล่าวว่า การทำงานบริการเชิงรุกสำเร็จได้จำเป็นต้องอาศัยความตั้งใจและความมุ่งมั่นเป็นส่วนสำคัญของพนักงาน ผู้ให้บริการและผู้ประกอบการโดยจะต้องมีการวางแผนในการให้บริการลูกค้าเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการตอบสนองการบริการที่พิเศษและแตกต่างกันตามความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล และสิ่งสุดท้ายของการให้บริการเชิงรุกสู่ความเป็น

เลิศคือ ความยืดหยุ่นด้านการปฏิบัติงาน การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ นวัตกรรมการดำเนินงาน การบริการอย่างมีคุณภาพ

3) เปรียบเทียบความแตกต่างในเรื่องศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศและประสิทธิภาพการดำเนินงานระหว่างประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ทั้งนี้เนื่องจากระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลก ความเกี่ยวโยงของเครือข่ายสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์ ระบบเศรษฐกิจซึ่งแต่เดิมมีขอบเขตจำกัดภายในประเทศ กระจายเป็นเศรษฐกิจโลก กระแสการหมุนเวียนแลกเปลี่ยนสินค้าบริการอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมีส่วนเอื้ออำนวยให้การดำเนินการมีขอบเขตกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ระบบเศรษฐกิจของโลกจึงผูกพันกับทุกประเทศ และเชื่อมโยงกันแน่นหนาขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิระจิตต์ บุนนาค (2555) กล่าวว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีเป็นเรื่องที่ทวีความสำคัญในปัจจุบันและการบริหารงานในอนาคต เนื่องมาจากปัจจัยแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศและประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธุรกิจจะยังคงความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนในอนาคต ส่วนด้านการติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีทั้ง 2 ประเทศมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้งนี้เนื่องจากการติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีถือว่ามีมีความสำคัญมากสำหรับธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ในปัจจุบันที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องและการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ธุรกิจเฟอร์นิเจอร์จำเป็นต้องติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีเพื่อความอยู่รอด เจริญเติบโตและสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างมั่นคงยั่งยืน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสวมถึงได้ทราบถึงการดำเนินการในสภาพที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานต่อไปสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระจิตต์ บุนนาค (2555) กล่าวว่า ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงปัจจัยแวดล้อมมีความซับซ้อนมากขึ้นหากกิจการต้องการอยู่รอดและคงความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนในอนาคต กิจการจำเป็นต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

ประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ด้านการบริการด้วยหัวใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศโดยรวม ด้านการวางแผนการบริการลูกค้า ด้านทักษะ และความเร็วในการให้บริการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้งนี้เนื่องจากการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศจำเป็นต้องอาศัยความตั้งใจและความมุ่งมั่นเป็นส่วนสำคัญของพนักงาน ผู้ให้บริการและผู้ประกอบการธุรกิจเฟอร์นิเจอร์เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การบริการด้วยหัวใจในการตอบสนองการบริการที่พิเศษและแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัวสอน พวงสวัสดิ์ (2557) กล่าวว่า การบริการที่เป็นเลิศ ด้านการปรับปรุงมาตรฐานบริการ ด้านการจัดมาตรฐานข้อมูล ด้านการออกแบบบริการ และด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานและสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิมา พลพวง อารีรัตน์ ปานศุภวัชร และสันติภาพ สุขเอนกนันท์ (2560) กล่าวว่า ผู้ประกอบการธุรกิจควรส่งเสริมให้พนักงานทุกคนให้เห็นถึงความสำคัญในการทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการทำงานร่วมกันจึงจะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จนำไปสู่การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศและประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบริการอย่างมีคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากการบริการอย่างมีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ลูกค้าได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ การบริการอย่างมีคุณภาพต้องลงทุนสูง ในการหาคนทำงาน การอบรมพนักงาน การตกแต่งร้าน การซื้อเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิมา พลพวง อารีรัตน์ ปานศุภวัชร และสันติภาพ สุขเอนกนันท์ (2560) ศึกษาผลกระทบของ

กลยุทธ์การบริการที่เป็นเลิศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย พบว่า ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาแผนการบริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง และสามารถแข่งขันได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญารัตน์ พันม่วง (2556) กล่าวว่า แนวทางการบริการอย่างมีคุณภาพมีการวางแผนในการให้บริการลูกค้าเน้นที่ลูกค้าเป็นหลักในการตอบสนองการบริการ มีการฝึกอบรมพนักงานทุกคนให้มีใจรักบริการและปฏิบัติงานอย่างมีจรรยาบรรณ

ส่วนประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านความยืดหยุ่นด้านการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ด้านนวัตกรรมการดำเนินงานมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้งนี้เนื่องจากการแข่งขันของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ในยุคโลกาภิวัตน์นั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น ภายใต้การนำด้านความยืดหยุ่นด้านการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ด้านนวัตกรรมการดำเนินงานที่หลากหลายมาใช้ในสภาวะแวดล้อมที่ซับซ้อนและไม่แน่นอน เพื่อผลิตสินค้าเฟอร์นิเจอร์ในรูปแบบใหม่ ๆ ที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันเหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาวา มาสวนจิก (2554) ศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมเฟอร์นิเจอร์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ในประเทศไทย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ ควรให้ความสำคัญกับนวัตกรรมเฟอร์นิเจอร์ด้านผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ ทั้งนี้เนื่องจากประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความยืดหยุ่นด้านการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ด้านนวัตกรรมการดำเนินงาน เมื่อสินค้าได้ออกสู่ตลาดและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ธุรกิจสามารถกำหนดราคาสูงได้มาทดแทนได้ และธุรกิจยังคงเป็นบริษัทแรกทำการผลิตสินค้าเต็มไปด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมครบถ้วนที่คู่แข่งยังคงพัฒนาไม่ได้หรือไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ และยังทำให้ธุรกิจได้รับชื่อเสียงในด้านนวัตกรรมและประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความยืดหยุ่นด้านการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มีมาตรฐานซึ่งทำให้มีสินค้านั้นเป็นสินค้าชั้นนำโดยคู่แข่งอาจเลียนแบบได้แต่บริษัทจะได้รับชื่อเสียงมาก่อนเป็นธุรกิจแรกที่นำนวัตกรรมนั้นออกสู่ตลาด

ข้อจำกัดสำหรับการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดเกี่ยวกับเรื่องของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ประกอบการธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ : กรณีศึกษาประเทศไทย จำนวน 400 บริษัท และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีเพียง จำนวน 104 บริษัท ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจเฟอร์นิเจอร์มีจำนวนไม่มาก และยังคงมีความแตกต่างหลายประการ เช่น นโยบาย กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ และวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันอาจส่งผลให้เกิดการให้ความสำคัญกับศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ และประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาวิจัยศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ : กรณีศึกษา ประเทศไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวในธุรกิจอื่น ๆ เช่น ผู้ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในเครื่องใช้ไฟฟ้า หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทั่วไป ผู้ให้บริการเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลและการสื่อสาร ผู้ผลิตหรือให้บริการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เมนเฟรม Server ผู้ผลิตหรือจำหน่ายอุปกรณ์สำหรับเทคโนโลยีนี้ เช่น

อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมต่างๆ ฮาร์ดแวร์ และชิ้นส่วนเฉพาะของคอมพิวเตอร์ และผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ หรือ รัฐวิสาหกิจอื่น ๆ เป็นต้น

2) การวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการมุ่งเน้นด้านการตลาด การจัดการนวัตกรรมในการบริหารงาน ที่ส่งผลต่อความเป็นผู้ประกอบการธุรกิจของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษา ประเทศไทย และ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวโดยการใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิ การสนทนากลุ่ม (Focus group) หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นต้น

3) การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยซ้ำเรื่องนี้ในช่วงระยะเวลาอื่น หรือควรมีศึกษาระยะยาว (Longitudinal) ทั้งนี้เนื่องจาก เวลาเปลี่ยน อาจส่งผลทำให้ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจส่งผลให้ผลการวิเคราะห์เปลี่ยนแปลงจากเดิมเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2561). **คลังข้อมูลธุรกิจ**. สืบค้นจาก <http://www.dbd.go.th/>
- กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. (2561). สืบค้นจาก <http://www.moic.gov.la/>
- กัญญารัตน์ พันม่วง. (2556). การสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการของพนักงานศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนนทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- จิระจิตต์ บุณนาค. (2555). กลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลง. *วารสารนักบริหาร*, 32(2), 125-132.
- ฉติมา พลพวง อารีรัตน์ ปานศุภวัชร และสันติภาพ สุขเอนกนันท์. (2560). ผลกระทบของกลยุทธ์การบริการที่เป็นเลิศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 9(2), 27-38.
- นาวา มาสวนจิก. (2554). ผลกระทบของนวัตกรรมเฟอร์นิเจอร์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- บัวสอน พวงสวัสดิ์. (2557). ผลกระทบของการบริการที่เป็นเลิศที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ศิริพร วิษณุภูมิมาชัย. (2551). การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 21(1), 1-19.
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน. (2560). **อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์**. สืบค้นจาก <https://www.gsb.or.th>
- อนุรักษ์ ปรารมภ์. (2555). ผลของการใช้จ่ายในเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีของประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Barney, J. B. (2002). *Gaining and sustaining competitive advantage*. New Jersey: Prentice-Hall.
- _____. & Hesterly, W. S. (2005). *Strategic management and competitive advantage: concepts*. Upper Saddle River, NJ.: Pearson, Prentice-Hall

- Cronbach, L. J. (1970). **Essential of psychological testing** (5th ed.). New York, Harper and Row Publishers.
- Lanza, A., Passarelli, M. (2014). technology change and dynamic entrepreneurial capabilities. **Journal of Small Business Management**, 52(3), 427-450.
- Levine, L. (2001). Integrating knowledge and processes in a learning organization. **Information Systems Management**, 18(1), 21-33.
- Neter, J., Wasserman, W., & Kutner, M. H. (1985). **Applied linear statistical models: regression, analysis of variance, and experimental designs** (2nd ed). Boston: Irwin.
- Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric Theory** (2nd ed). New York: McGraw-Hill.
- _____, & Bernstein, I. H. (1994). **Psychometric theory**. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: an introductory analysis** (3rd ed.), New York, Harper and Row Publishers.

