

ผลกระทบของทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสามารถทางด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่และผลการดำเนินงานของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
The Impact of Information Technology Resource on Modern Information
Technology Capability and Firm Performance of Real Estate Businesses

พลาญ จันทรจตุรภัทร^{1*} และเกรียงศักดิ์ จันทินอก²

Palan Jantarajaturapath^{1*} and Kriangsak Chanthinok²

คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม^{1,2}

Maharakham Business School at Maharakham University

E-mail: palan.j@mbs.msu.ac.th, kriangsak.c@acc.msu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน โดยมีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่เป็นตัวแปรกลางของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จำนวน 114 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่าทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานไอที ด้านทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับไอที และด้านทรัพยากรความสัมพันธ์กับไอที มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ด้านการสร้างนวัตกรรม ด้านการวางแผนการตลาดและด้านความสัมพันธ์กับผู้จัดหาปัจจัยการผลิต เป็นตัวแปรกลางผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดการบริหารองค์กรของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีการมุ่งเน้นลงทุนทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศและส่งเสริมให้มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันและมีผลการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น สามารถอยู่ได้อย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ, ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่, ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

Abstract

This research aimed to examine the impact and relationship between information technology resource and firm performance via modern information technology capability as a mediator in Thai real estate businesses. The questionnaires were used as the tool for collecting data from 114 IT directors of real estate businesses in Thailand. The statistical techniques used for the analysis of the collected data were simple regression analysis, and multiple regression analysis. The results indicated that Information technology resource in aspects of IT infrastructure resource, IT human resource, and IT relationship resource had relationship and positive effects on the firm performance via modern IT capability in aspects innovation creation, marketing planning, and supplier relationship as a mediator. The results of the research can be used as a guideline in managing of the real estate business by, focusing on investing in information technology resources and promoting modern information technology capability, in order to competitive advantage, better performance, and sustainability.

Keywords: IT resource, Modern IT capability, Real estate businesses

บทนำ

ศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้เศรษฐกิจของโลกเปลี่ยนแปลงไปสู่เศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based economy) เศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative economy) และเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital economy) มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อเป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานที่มีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งด้านเศรษฐกิจและการตลาด การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้น ปัจจุบันส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจและการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ เป็นอย่างมาก การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและสร้างรายได้เปรียบในดำเนินธุรกิจจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คณะรัฐมนตรีชุดปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศ มีการจัดตั้งกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กำหนดนโยบายในการพัฒนาระบบดิจิทัล ใช้ระบบสารสนเทศเป็นพื้นฐานในการขับเคลื่อนกระบวนการดำเนินงานเพื่อเป็นกลไกในการกระตุ้นเศรษฐกิจและเพิ่มการจ้างงานของประเทศอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมภาคเศรษฐกิจดิจิทัลและวางรากฐานของเศรษฐกิจดิจิทัลของไทยให้ขับเคลื่อนสามารถแข่งขันในโลกสมัยใหม่ได้ ส่งเสริมให้มีการใช้ดิจิทัลรองรับการดำเนินงานของธุรกิจโดยเฉพาะการเงิน การบริการและธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ [1]

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วเป็นอย่างมาก รายงานกรมพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีการลงทุน มูลค่ารวมสูงถึง 1,327,307 ล้านบาท และถูกจัดให้เป็นธุรกิจดาวรุ่งในปี 2560 [2] ที่ผ่านมามีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมีการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เป็นแรงจูงใจกับผู้บริโภคอีกด้วย ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นธุรกิจที่ต้องการองค์ความรู้ที่มีลักษณะของการผสมผสานกันเป็นอย่างมากในศาสตร์ด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นวิศวกรรมศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ เทคโนโลยีการก่อสร้าง การบริหารการตลาด การจัดการการเงิน และเทคโนโลยีสารสนเทศ [3] ธุรกิจดำเนินงานแบบครบวงจรตั้งแต่เริ่มกระบวนการศึกษา วางแผนการก่อสร้าง การดำเนินการก่อสร้าง ตลอดจนการบริการหลังการขาย โดยผู้บริหารต้องทำหน้าที่ประสานงานทุกฝ่าย โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร และเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร [4] เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญกับองค์กรสมัยใหม่ เป็นเครื่องมือหลักที่ทำให้เกิดนวัตกรรม และการปรับเปลี่ยนองค์กรให้ทันสมัย [5] ผลการศึกษาของ Mao et al. [6] พบว่า องค์กรธุรกิจที่มีการลงทุนและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรจะมีผลการดำเนินงาน ประสิทธิภาพ และผลกำไรมากกว่าองค์กรธุรกิจที่ไม่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน ได้แก่ 1) ทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานไอที 2) ทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับไอที 3) ทรัพยากรความสัมพันธ์กับไอที นอกจากนี้ผู้บริหารต้องสร้างความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานโดยประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) การสร้างนวัตกรรม 2) การแข่งขันสารสนเทศ 3) การสนับสนุนลูกค้า 4) การวางแผนการตลาด และ 5) สร้างความสัมพันธ์กับผู้จัดการปัจจัยการผลิต ซึ่งความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ดังกล่าวนี้ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร โดยพิจารณาจาก 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) มุมมองด้านการเงิน 2) มุมมองด้านลูกค้า 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน และ 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา

จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัย ผลกระทบของทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่และผลการดำเนินงานของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีคำถามงานวิจัยว่า ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่และผลการดำเนินงานอย่างไร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูล ในการปรับปรุงการบริหารของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทยต่อไป

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างทรัพยากรที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ และผลการดำเนินงานของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-based view of the firm: RBV) ให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่ธุรกิจมีอยู่และความสามารถในการนำทรัพยากรดังกล่าวมาใช้ประโยชน์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ [7] ทรัพยากรขององค์กร (Firm resource) หมายถึงสินทรัพย์ (Asset) ภายในองค์กรที่ครอบครองอยู่ซึ่งจะเป็นตัวสร้างผลกำไรให้กับธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ทรัพยากรที่มีตัวตน (Tangible resource) ได้แก่ เงิน เครื่องมือ เครื่องจักร พนักงาน และทรัพยากรที่ไม่มีตัวตน (Intangible) ทรัพยากรเหล่านี้ ได้แก่ ทักษะ ความรู้และประสบการณ์ของพนักงาน การบริหารงาน ความสามารถองค์กร กระบวนการทางธุรกิจ ข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่องค์กรควบคุมอยู่ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรนำทรัพยากรมาสนับสนุนกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณลักษณะของทรัพยากรที่สำคัญ 4 ประการ ที่ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ประกอบด้วย 1) ความมีคุณค่า (Valuable) หมายถึง ทรัพยากรที่สามารถสร้างโอกาสและกำจัดอุปสรรคของกิจการได้ 2) การหาได้ยาก (Rare) หมายถึง กิจการเป็นผู้ได้เปรียบด้วยการมีทรัพยากรซึ่งคู่แข่งไม่มี 3) ลอกเลียนแบบไม่ได้ หรือมีต้นทุนในการลอกเลียนแบบสูง (Imperfectly imitable resources) หมายถึง ทรัพยากรมีความเป็นเอกลักษณ์ด้านกายภาพ ทรัพยากรที่เกิดจากการสั่งสมมานาน ทรัพยากรที่มีความกำกวมหรือไม่ชัดเจนว่าจะสามารถสร้างหรือทำใหม่ได้ เช่น วัฒนธรรม ความน่าเชื่อถือ ความสามารถด้านต่าง ๆ และ 4) การไม่สามารถทดแทนได้ (Non substitutable) หมายถึง ทรัพยากรนั้นไม่สามารถหาสิ่งใดทดแทนกันได้ ดังนั้นองค์กรต้องจัดหาทรัพยากรให้เหมาะสม [8] เพื่อนำไปใช้สร้างความสามารถในการดำเนินงานเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน อันจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร

2.1 ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT resource)

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็นการบันทึกรายการค้า การประมวลผลข้อมูล ตลอดจนถึงการใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรเอง จนกระทั่งใช้เป็นช่องทางสื่อสารไปยังลูกค้าและลูกค้าที่มีความสะดวกรวดเร็วและมีค่าใช้จ่ายต่ำ [5] ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจจึงมีการลงทุนทางด้านทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์กับทางธุรกิจมากขึ้น ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับด้านสารสนเทศขององค์กรที่ได้จัดสรรโดยมุ่งเน้นกับการใช้งานและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างคุณค่าและผลการดำเนินงานที่ดีกับองค์กร [6] ประกอบด้วย 3 ด้านดังนี้

2.1.1 ทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานไอที (IT infrastructure resource) หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือในการเริ่มต้นและเป็นโครงสร้างพื้นฐานการดำเนินงานสารสนเทศ เพื่อให้การทำงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล ระบบฐานข้อมูลที่เป็นที่เก็บข้อมูล ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูล รวมถึงฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ โครงสร้างพื้นฐานการดำเนินงานสารสนเทศที่มีความทันสมัยถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ช่วยการทำงานขององค์กรเป็นไปได้อย่างสะดวกลดเวลาในการทำงาน สามารถสร้างรูปแบบงานใหม่ ๆ ใช้เป็นช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าและผู้จัดหาปัจจัยการผลิตได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้กิจการ ลดค่าใช้จ่ายลง มีผลกำไรเพิ่มขึ้น Chen & Tsou [9] พบว่า องค์กรธุรกิจที่ลงทุนด้านทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานไอที ส่งผลให้องค์กรมีกำไรและผลการดำเนินงานที่สูงขึ้น สอดคล้องกับ Mao et al. [6] พบว่า องค์กรธุรกิจได้ใช้ทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานไอทีเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการจัดการความรู้ ส่งผลให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน และมีผลกำไรเพิ่มขึ้น จึงนำไปสู่สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1a: ทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานไอทีที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่

สมมติฐานที่ 2a: ทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานไอทีที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน

2.1.2 ทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับไอที (IT human resource) หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน ซึ่ง ทักษะ ความรู้ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน [7] พนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศจะสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการสร้างระบบงานๆ ใหม่ได้ ผลการศึกษาของ Chen & Tsou [9] พบว่าพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานไอทีเป็นผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำระบบไอทีไปใช้งานในการบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เป็นผู้นำข้อมูลไปคิดวิเคราะห์วางแผนการขายสินค้า รวมถึงตรวจสอบสินค้าจากผู้จัดจำหน่ายได้ ทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ จึงนำไปสู่สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1b : ทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับไอที มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่

สมมติฐานที่ 2b : ทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับไอที มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน

2.1.3 ทรัพยากรความสัมพันธ์กับไอที (IT relationship resource) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกงานเทคโนโลยีสารสนเทศกับแผนกงานอื่นภายในองค์กรที่มีผลต่อความไว้วางใจ ความรับผิดชอบและการรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นร่วมกัน เมื่อองค์กรได้กำหนดแนวทางดำเนินงาน มีการวิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความเหมาะสมกับองค์กรและนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้งานจริง ทุกหน่วยงานต้องประสานการทำงานร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์กรเกิดผลดีภาพ มีการแบ่งปันการใช้สารสนเทศ การประสานการดำเนินงานกับลูกค้า และลูกค้าเพื่อให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน [10] ผลการศึกษาของ Nieves Perez-Arostegui et al. [11] พบว่าองค์กรที่มีความก้าวหน้า นอกจากการใช้กลยุทธ์ด้านไอทีได้อย่างถูกต้องแล้ว สิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องทำคือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้บริหารที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกงานให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร จึงนำไปสู่สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1c: ทรัพยากรความสัมพันธ์กับไอที มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่

สมมติฐานที่ 2c: ทรัพยากรความสัมพันธ์กับไอที มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน

2.2 ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ (Modern IT capability)

จากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีการประมวลผลข้อมูลอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีการสื่อสารไร้สายระบบ 4G ระบบจัดเก็บข้อมูลแบบคลาวด์ (Cloud) การใช้เครือข่ายสังคม (Social network) ทำให้ติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว แบ่งปันข้อมูลสารสนเทศได้อย่างง่ายดาย ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่จึงเป็นเครื่องมือช่วยให้องค์กรดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลการดำเนินงานดีกว่าคู่แข่ง โดยอาศัยการใช้ทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรที่มีอยู่เป็นสิ่งที่สนับสนุน [12]

ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการจัดรูปแบบถ่ายโอน กระจายทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างลักษณะเฉพาะและสนับสนุนกิจกรรมหลักการดำเนินงาน [9] ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

2.2.1 การสร้างนวัตกรรม (Innovation creation) หมายถึง การใช้ระบบสารสนเทศในการสร้างสรรค์ การพัฒนา ต่อยอด การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การผลิต กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ รูปแบบธุรกิจ เพื่อที่จะสร้างมูลค่าใหม่ ๆ ให้ลูกค้าและมีผลตอบแทนทางการเงินให้กับธุรกิจ [13]

2.2.2 การแบ่งปันสารสนเทศ (Information sharing) หมายถึง การที่องค์กรอนุญาตให้มีการสื่อสารสารสนเทศที่มีความสำคัญและจำเป็นระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรเอง และระหว่างองค์กรกับลูกค้าและคู่ค้า เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน [14]

2.2.3 การบริการลูกค้า (Customer service) หมายถึง การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนตอบสนองความต้องการลูกค้าด้วยวิธีการต่าง ๆ ร่วมกับสินค้าและบริการ ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา [9]

2.2.4 การวางแผนการตลาด (Marketing planning) หมายถึง การใช้ระบบสารสนเทศช่วยในการกำหนดขั้นตอนกิจกรรม การวิเคราะห์สถานการณ์ การพิจารณาวัตถุประสงค์ทางการตลาด การเลือกตลาดเป้าหมาย การออกแบบส่วนผสมทางการตลาด และการจัดเตรียมแผนการตลาด [15]

2.2.5 ความสัมพันธ์ผู้จัดหาปัจจัยการผลิต (Supplier relationship) หมายถึง การใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุน การทำงานและสร้างความร่วมมือกันขึ้นกับองค์กรภายนอกที่จัดหาสินค้าและบริการ เพื่อการวางแผนกลยุทธ์และการจัดการกิจกรรมขององค์กรเพื่อเพิ่มมูลค่าให้มากที่สุด [10]

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3: ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน และมีสมมติฐานย่อยอีก 5 สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 3a: ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ด้านการสร้างนวัตกรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

สมมติฐานที่ 3b: ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ด้านการแบ่งปันสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

สมมติฐานที่ 3c: ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ด้านการบริการลูกค้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

สมมติฐานที่ 3d: ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ด้านการวางแผนการตลาด มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

สมมติฐานที่ 3e: ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ด้านความสัมพันธ์ผู้จัดหาปัจจัยการผลิต มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

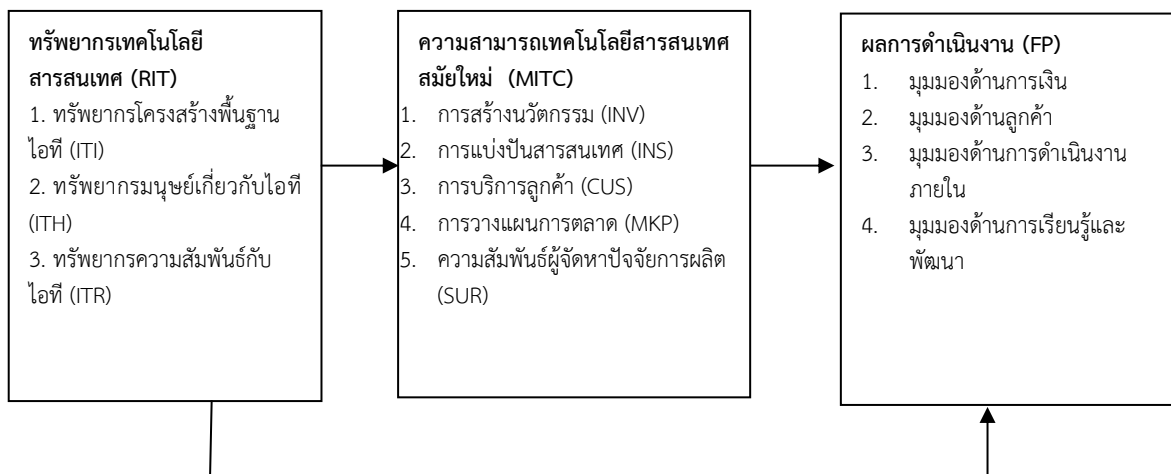
3. ผลการดำเนินงาน (Firm performance) หมายถึง ข้อมูลที่เป็นหลักฐานผลลัพธ์ที่องค์กรได้ดำเนินการตามนโยบายที่ได้วางแผนไว้ การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจได้ใช้การวัดผลองค์กรแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ตามแนวคิดของ Kaplan & Norton [16] ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ดังนี้

3.1 มุมมองด้านการเงิน (Financial perspective) หมายถึง ผลลัพธ์ทางการเงินด้านต่าง ๆ ความสามารถในการทำกำไร การเจริญเติบโตของยอดขาย การลดลงของต้นทุน และอัตราการเจริญเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาด

3.2 มุมมองด้านลูกค้า (Customer perspective) หมายถึง ผลจากการที่องค์กรตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป โดยพิจารณาจากส่วนแบ่งทางการตลาด การรักษาฐานลูกค้า การเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่ การบริการลูกค้าที่รวดเร็ว การนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ

3.3 มุมมองด้านการดำเนินงานภายใน (Internal operations perspective) หมายถึง ผลลัพธ์จากการจัดการภายในองค์กร การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การปรับปรุงการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

3.4 มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and growth perspective) หมายถึง ผลลัพธ์จากการนำแนวคิดมาปรับเปลี่ยนการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลงโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการบริการลูกค้า และเพิ่มทักษะในการทำงาน



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่และผลการดำเนินงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 8,400 คน [17]

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie & Morgan [18] และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบ่งตามภูมิภาคที่ตั้งธุรกิจและทำการสุ่มโดยใช้คอมพิวเตอร์

2. เครื่องมือการวิจัย

1.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของแต่ละด้าน เป็นแบบมาตราส่วน 5 ระดับ รวมทั้งหมด 49 ข้อ

1.2 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Content validity) โดยการผ่านพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน และหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination power) โดยใช้เทคนิค Item-total correlation ซึ่งทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.736 – 0.898 ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.734 – 0.927 และผลการดำเนินงานได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.642 – 0.897 สอดคล้องกับ Nunnally & Bernstein [19] เสนอว่า ค่าอำนาจจำแนกมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่าค่าถ้อยคำของแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันระหว่างรายข้อของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด และทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.901 – 0.942 ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.814 – 0.931 และผลการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.808 - 0.927 สอดคล้องกับ Nunnally & Bernstein [19] ที่เสนอว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ควรมากกว่าหรือเท่ากับ 0.7

3. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งแบบสอบถามวันที่ 20 มกราคม 2560 จำนวน 400 ฉบับ ตามที่อยู่ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทย เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 90 วัน ได้รับแบบสอบถามที่ส่งคืนกลับมา จำนวน 126 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 114 ฉบับ เพื่อใช้ในการนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูล

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายและการถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศต่อความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่และผลการดำเนินงาน เขียนเป็นสมการดังนี้

$$MITC = \beta_0 + \beta_1ITI + \beta_2ITH + \beta_3ITR + \varepsilon_1 \quad (1)$$

$$FP = \beta_4 + \beta_5ITI + \beta_6ITH + \beta_7ITR + \varepsilon_2 \quad (2)$$

$$FP = \beta_8 + \beta_9MITC + \varepsilon_3 \quad (3)$$

$$FP = \beta_{10} + \beta_{11}INV + \beta_{12}INS + \beta_{13}CUS + \beta_{13}MKP + \beta_{13}SUR + \varepsilon_4 \quad (4)$$

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย แสดงผลดังตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยของทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ และผลการดำเนินงาน

ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ (RIT)	(1) ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศสมัยใหม่ (MITC)	(2) ผลการดำเนินงาน (FP)
ค่าคงที่ (a)	0.006 (0.059)	0.000 (0.069)
ด้านทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานไอที (ITI)	0.346** (0.083)	0.321** (0.096)
ด้านทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับไอที (ITH)	0.120 (0.080)	0.233* (0.015)
ด้านทรัพยากรความสัมพันธ์กับไอที (ITR)	0.421** (0.088)	0.235* (0.025)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05; ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01; () ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณสมการ (1) และ (2) พบว่า 1) ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานไอทีที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ($\beta = 0.346, p < 0.01$) และผลการดำเนินงาน ($\beta = 0.321, p < 0.01$) เนื่องจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการเริ่มต้นและเป็นโครงสร้างพื้นฐานการดำเนินงานสารสนเทศที่จำเป็นเพื่อให้เกิดการทำงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธุรกิจในปัจจุบันมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นพื้นฐานในการทำงานของธุรกิจไม่ว่าจะเป็นการเก็บข้อมูลลูกค้า รายการค้า รวมถึงใช้ในการประมวลผลข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ลดเวลาการบริการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับ Chen & Tsou [9] และ Mao et al. [6] พบว่า องค์กรธุรกิจได้ใช้ทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานไอทีเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการดำเนินงานในองค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันและมีผลกำไรเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงสนับสนุน สมมติฐานที่ 1a และ 2a

2) ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับไอที ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ($\beta = 0.120, p > 0.05$) แต่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ($\beta = 0.233, p < 0.01$) เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ของแต่ละองค์กรมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับสูง สามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าได้เหมือนกันทำให้เกิดความโดดเด่นแตกต่างกันกับองค์กรอื่น แต่ความสามารถของพนักงานนี้จะส่งผลต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมขององค์กร เช่น พนักงานใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคมออนไลน์ในการสื่อสารจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร สามารถติดต่อหรือตอบคำถามลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ลูกค้ามีความพอใจ เป็นต้น สอดคล้องกับ Chen & Tsou [9] พบว่า พนักงานเป็นผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำระบบไอทีไปใช้งานในการบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เป็นผู้นำข้อมูลไปคิดวิเคราะห์วางแผนการปฏิบัติงาน ทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายลดลง ดังนั้นจึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1b แต่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2b

3) ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรความสัมพันธ์กับไอที มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ($\beta = 0.421, p < 0.01$) และผลการดำเนินงาน ($\beta = 0.235, p < 0.05$) ความสัมพันธ์มีทิศทางที่ตรงกันข้ามกับแผนงานเทคโนโลยีสารสนเทศกับแผนงานอื่นภายในองค์กร มีผลต่อความไว้วางใจ ความรับผิดชอบและการรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นร่วมกัน หน่วยงานได้ประสานการทำงานร่วมกัน เพื่อการวางแผนตัดสินใจทางธุรกิจขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดวิสัยทัศน์และสร้างโอกาสในการประยุกต์การทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร สอดคล้องกับ Nieves Perez-Arostegui et al. [11] พบว่า ผู้บริหารจะอำนวยความสะดวกด้วยการส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ที่ตรงกันกับผู้รับผิดชอบกับผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนงาน ให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดี ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1c และ 2c

ตาราง 2 การวิเคราะห์ผลกระทบของความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่โดยรวมและรายด้านกับผลการดำเนินงาน

	(3) ผลการดำเนินงาน (FP)	(4) ผลการดำเนินงาน (FP)
ค่าคงที่ (a)	-0.008 (0.051)	-0.006 (0.051)
ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ (MITC)	0.762** (0.086)	
ด้านการสร้างนวัตกรรม (INV)		0.280** (0.086)
ด้านการแบ่งปันสารสนเทศ (INS)		-0.211* (0.092)
ด้านการบริการลูกค้า (CUS)		0.030 (0.089)
ด้านการวางแผนการตลาด (MKP)		0.329** (0.091)
ด้านความสัมพันธ์ผู้จัดหาปัจจัยการผลิต (SUR)		0.491** (0.085)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05; ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01; () ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายสมการ (3) พบว่า ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ($\beta = 0.762$, $p < 0.01$) เนื่องจากองค์กรได้มีการใช้ระบบสารสนเทศพัฒนาเทคนิควิธีการบริหารแบบใหม่ ๆ ในการออกแบบการผลิต การบริการ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมหลักได้เป็นอย่างดี มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์จัดทำข้อมูลผลิตภัณฑ์นำเสนอผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ลูกค้า รวมถึงผู้จัดหาปัจจัยการผลิตได้อย่างสะดวกและรวดเร็วทำให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Yoon [20] พบว่า ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อช่วยปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดีขึ้น สอดคล้องกับ Braojos et al. [12] พบว่า องค์กรปัจจุบันส่วนใหญ่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการติดต่อภายในระหว่างพนักงาน และภายนอกองค์กรทั้งที่เป็นลูกค้าและผู้จัดหาปัจจัยการผลิต เพื่อความสะดวกและความรวดเร็ว นอกจากนั้นองค์กรยังจัดทำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นการนำเสนอสินค้าข่าวสารต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลง ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3

การวิเคราะห์ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่รายด้านด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณโดยใช้สมการ (4) จากตารางที่ 2 พบว่า ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ด้านการสร้างนวัตกรรมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ($\beta = 0.280$, $p < 0.01$) เนื่องจากองค์กรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการกำหนดแนวทาง การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการใหม่อย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบรักษาความปลอดภัยของที่พักอาศัย หรือการควบคุมการเปิดระบบไฟฟ้าพลังงาน ที่ควบคุมผ่านทางอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับ นิตริรัตน์ ปรีชาเวช [3] พบว่า ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีนวัตกรรมผลิตภัณฑ์โดยการใช้เทคโนโลยีออกแบบก่อสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวก และมีนวัตกรรมกระบวนการเพื่อใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ จนถึงพัฒนาผลผลิตขององค์กร เพื่อสร้างผลตอบแทนให้สูงขึ้น ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ด้านการวางแผนการตลาดมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ($\beta = 0.329$, $p < 0.01$) เนื่องจาก

องค์กรได้ใช้ระบบสารสนเทศช่วยในการกำหนดขั้นตอนกิจกรรม การวิเคราะห์ และการจัดเตรียมแผนการตลาด สามารถสนับสนุนงานขายและการตลาดได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งยังอำนวยความสะดวกและสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้า สอดคล้องกับ Trainor et al. [15] พบว่า การตลาดอิเล็กทรอนิกส์จะส่งเสริมให้องค์กรสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและส่งผลกระทบต่อองค์กรมีผลการดำเนินงานดีขึ้น ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สมัยใหม่ด้านความสัมพันธ์ผู้จัดหาปัจจัยการผลิต มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ($\beta = 0.491, p < 0.01$) เนื่องจากองค์กรได้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันกับองค์กรภายนอกที่จัดหาสินค้า วัตถุดิบเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำลง สอดคล้องกับ Karagoz & Akgun [10] พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่จะทำการจัดส่งสินค้าของระบบโลจิสติกส์เป็นไปได้อย่างรวดเร็วคือ ความร่วมมือระหว่างองค์กรที่ต้องเชื่อมโยงระบบสารสนเทศเข้าหากัน เพื่อให้สามารถสั่งซื้อตรวจสอบติดตามสินค้าได้ทันทีที่ต้องการ ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3a 3d และ 3e

ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ด้านการแข่งขันสารสนเทศไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ($\beta = -0.211, p < 0.01$) เป็นไปได้ว่าการที่องค์กรต้องการแข่งขันระบบสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในธุรกิจร่วมกันทุกแผนก อาจทำให้ผู้ใช้งานกลัวถึงความเสี่ยงต่อการถูกขโมยหรือโจรกรรมข้อมูลโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นความลับ เช่น ต้นทุนวัตถุดิบ ข้อมูลทางการเงิน ทำให้หน่วยงานไม่ให้ความสำคัญการแข่งขันการใช้สารสนเทศร่วมกันอย่างเต็มที่ และความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ด้านการบริการลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ($\beta = 0.030, p > 0.05$) อาจเป็นไปได้ว่าการที่องค์กรนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริการลูกค้าไม่ว่าจะเป็นการใช้อีเมล การใช้สื่อสังคมออนไลน์กลายเป็นเรื่องปกติทั่วไปที่ทุกองค์กรนำมาให้บริการลูกค้าเหมือนกัน ๆ ดังนั้นจึงไม่สนับสนุนสมมติฐาน 3b และ 3c

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน โดยมีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่เป็นตัวแปรกลาง ผลการศึกษาพบว่าทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานไอที ด้านทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับไอที และด้านทรัพยากรความสัมพันธ์กับไอที มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน โดยมีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่เป็นตัวแปรกลางด้านการสร้างนวัตกรรม ด้านการวางแผนการตลาดและด้านความสัมพันธ์กับผู้จัดหาปัจจัยการผลิต ดังนั้นผู้บริหารธุรกิจจึงควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งเสริมการสร้างความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ จะทำให้องค์กรมีการดำเนินงานที่ดีและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาความสัมพันธ์ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่และผลการดำเนินงานกับกลุ่มธุรกิจอื่นๆ เช่น ธุรกิจอาหาร ธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ และธุรกิจการขนส่ง เพื่อเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะทำให้งานวิจัยมีความเป็นสามัญ (Generalized) สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น กฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ โดยอาจใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น กรณีศึกษา ซึ่งจะทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. ประโยชน์ของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้องค์กรสามารถนำผลการศึกษาไปวางแผน ปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผู้บริหารสามารถให้ความสำคัญเกี่ยวกับทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐาน โดยการมุ่งเน้นลงทุนระบบคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูล ระบบสื่อสารข้อมูล และซอฟต์แวร์ให้มีความทันสมัย รวมทั้งให้ความสำคัญเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาอบรมให้พนักงานมีความรู้ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดสมรรถนะที่โดดเด่น และส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างแผนกงานเทคโนโลยีสารสนเทศกับแผนกงานอื่นภายในองค์กร ให้มีความไว้วางใจ มีความรับผิดชอบร่วมกัน นอกจากนี้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างระบบงานใหม่ ๆ มีการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์สถานการณ์และวางแผนทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า และมุ่งเน้นความสัมพันธ์กับคู่ค้าด้วยการใช้ข้อมูลร่วมกัน ซึ่งจะทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดี ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงพาณิชย์. (2559). *นโยบายรัฐบาล 2559*. สืบค้นจาก: <https://www.moc.go.th/images/strategic/str003.pdf>
- [2] กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2560). *ธุรกิจดาวรุ่งปี 2560*. สืบค้นจาก: http://dbd.go.th/more_news.php?cid=1153
- [3] นิตริตน์ ปรีชาเวช. (2554). นวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์. *วารสารวิจัยและสาระสถาปัตยกรรม/การผังเมือง*, 8(2), 127-138.
- [4] ศักดิ์ชัย ตั้งวรรณวิทย์. (2555). กลยุทธ์ระบบสารสนเทศและการพัฒนาแผนระบบสารสนเทศ. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศ*, 8(2), 56-63.
- [5] Liang, T.-P., You, J.-J., & Liu, C.-C.-C. (2010). A resource-based perspective on information technology and firm performance: A meta analysis. *Industrial Management & Data Systems*, 110(8), 1139 –1155.
- [6] Mao, H., Liu, S., Zhang, J., & Deng, Z. (2016). Information technology resource, knowledge management capability, and competitive advantage: the moderating role of resource commitment. *International Journal of Information Management*, 36(6, Part A), 1062-1074.
- [7] Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99.
- [8] ชัยรัตน์ จุสปาโล. (2554). ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจและประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 33(130), 31-57.
- [9] Chen, J.-S. & Tsou, H.-T. (2012). Performance effects of it capability, service process innovation, and the mediating role of customer service. *Journal of Engineering and Technology Management*, 29(1), 71-94.
- [10] Karagoz, İ. B. & Akgun, A. E. (2015). The roles of IT capability and organizational culture on logistics capability and firm performance. *Journal of Business Studies Quarterly*, 7(2), 23.
- [11] NievesPérez-Aróstegui, M., F.Bustinza-Sánchez, & VanesaBarrales-Molina. (2015). Exploring the relationship between information technology competence and quality management. *BRQ Business Research Quarterly*, 18(1), 4-17.
- [12] Braojos, J., Benitez, J., & Llorens, J. (2018). How do social commerce-it capabilities influence firm performance? Theory and empirical evidence. *Information & Management*. <https://doi.org/10.1016/j.im.2018.04.006>
- [13] Chen, Y., Wang, Y., Nevo, S., Benitez-Amado, J., & Kou, G. (2015). IT capabilities and product innovation performance: the roles of corporate entrepreneurship and competitive intensity. *Information & Management*, 52(6), 643-657.

- [14] Poee, D., Mafini, C., & Lour-Okoumba, V. W. (2015). The influence of information sharing, supplier trust and supplier synergy on supplier performance: The case of small and medium enterprises. *Journal of Supply Chain Management*, 9(11), 1-12.
- [15] Trainor, K. J., Rapp, A., Beitelspacher, L. S., & Schillewaert, N. (2011). Integrating information technology and marketing: An examination of the drivers and outcomes of e-marketing capability. *Industrial Marketing Management*, 40(1), 162-174.
- [16] Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (2000.) *The strategy focused organization: how balanced scorecard companies thrive in the new business environment*. Boston, MA : Harvard Business School Press.
- [17] กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2559). ระบบคลังข้อมูลธุรกิจ. สืบค้นจาก <http://datawarehouse.dbd.go.th/bdw/home/>
- [18] บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- [19] Nunnally C., J. & Bernstein. I. H. (1994). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- [20] Yoon, C. Y. (2011). Measuring enterprise IT capability: A total IT capability perspective. *Knowledge-Based Systems*, 24(1), 113 -118.