

ผลกระทบของความยืดหยุ่นองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน
ของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย
Effects of Organizational Flexibility on Operational Effectiveness
of Information Technology and Communication Businesses in Thailand

ขรินทิพย์ ทิวาพัฒน์* และนริศรา สัจจงพงษ์²
Kharintip Tivapat* and Narissra Sujchaphong²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของความยืดหยุ่นองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย จำนวน 126 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ความยืดหยุ่นองค์กร ด้านการปฏิบัติการ และด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสร้างความยืดหยุ่นองค์กรด้านการปฏิบัติการ ให้สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่องมีการติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีการเตรียมความพร้อมปรับตัวสำหรับการพัฒนาทักษะความสามารถในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง อีกทั้งเป็นการตอบสนองต่อการแข่งขันและช่วยเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจให้เหนือกว่าธุรกิจอื่น ที่จะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจประสบผลสำเร็จและมีความเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : ความยืดหยุ่นองค์กร ประสิทธิผลการดำเนินงาน และธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master Student, Master of Business Administration, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

² อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

This study aimed to investigate the effect of organizational flexibility on operational effectiveness of information technology and communication businesses in Thailand. A questionnaire was used for collecting data from 126 information technology and communication executives in Thailand. The statistics used for data analyzing were multiple correlation analysis, simple regression analysis and multiple regression analysis. The findings revealed that organizational flexibility in aspects of the operational flexibility and the technological flexibility had positive relationship with and effect on the operational effectiveness. Therefore, the information technology and communication executives should focus on the flexibility of the organization in the aspects of operational flexibility in order to constantly adapt themselves to the environment. The executives must track information inside and outside the organization. Moreover, they must prepare for adapting organization and developing the operation skills in order to meet changing circumstances. These will therefore response to the competition and increase the competitive capacity, which will contribute to the business success and sustainable growth.

Keywords : Organizational Flexibility, Operational Effectiveness and Information Technology and Communication Businesses

1. บทนำ

ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงและรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมและเทคโนโลยี อันส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจทุกรูปแบบและนับวันจะทวีความรุนแรงและซับซ้อนมากขึ้นทำให้องค์กรต้องมีการปรับตัวให้สามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่เกิดขึ้นให้ได้ ซึ่งหากองค์กรใดไม่สามารถปรับเปลี่ยนตนเองทั้งในด้านวิธีคิดและการปฏิบัติงานย่อมจะไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของสภาพแวดล้อมที่มีความไม่หยุดนิ่งตลอดเวลาได้ ทำให้องค์กรนั้นจะไม่สามารถอยู่รอดอย่างยั่งยืนได้ ดังนั้น องค์กรต้องสร้างความยืดหยุ่นให้กับองค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงทุกเมื่อหากเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจซึ่งมีหน้าที่ในการวางแผนกำหนดนโยบายและการหาแนวทางในการสร้างความยืดหยุ่นขององค์กรจึงควรเตรียมหาวิธีและแนวทางที่พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2552 : เว็บไซต์)

ความยืดหยุ่นองค์กร (Organizational Flexibility) เป็นความสามารถในการปรับตัวได้อย่างรวดเร็วสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้หากองค์กรใดไม่สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสถานการณ์แวดล้อมได้ อาจนำไปสู่การที่คู่แข่งจะสามารถมองเห็นถึงจุดอ่อนขององค์กรและคู่แข่งยังสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่เหนือกว่าได้ เพราะฉะนั้นองค์กรจึงต้องรู้ว่าจะเมื่อใดควรปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ สินค้าหรือบริการ เพื่อรับมือกับสภาพเศรษฐกิจหรือการเปลี่ยนแปลงการบริโภคของลูกค้าที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยได้เสนอว่า องค์กรในปัจจุบันควรมีความสามารถที่สะท้อนถึงความยืดหยุ่นขององค์กรใน 4 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติการ (Operational Flexibility)

ด้านการเงิน (Financial Flexibility) ด้านโครงสร้างองค์กร (Structural Flexibility) และด้านเทคโนโลยี (Technological Flexibility) (Rudd, Greenley, and Beatson, 2008 : 2-9) ซึ่งภายใต้การดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่นองค์กร ทั้ง 4 ด้าน ทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรและทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าธุรกิจจะดำเนินงานต่อไปอย่างเกิดประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Effectiveness) คือผลสำเร็จอันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานตามโครงการ หรือแผนงานเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ หรือคาดหวังไว้ในการวัดประสิทธิผล การดำเนินงานถือเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการนำผลลัพธ์ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาใช้ในการปรับวิธีการดำเนินงานตามแผนงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ทั้งนี้องค์ประกอบของประสิทธิภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วย ด้านการเจริญเติบโตขององค์กร (Operational Growth) ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากรทางการจัดการ (Managerial Resource Acquisition) ด้านนวัตกรรม (Innovation) ด้านความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ด้านผลิตภาพ (Productivity) และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) (วงเดือน เสงี่ยม, 2555 : 19 อ้างถึงใน Arnold and Feldman, 1986 : 6) ต้องให้ความสำคัญและการสนับสนุนให้องค์กรสามารถปรับตัวตามสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจะต้องสร้างความยืดหยุ่นองค์กรให้พร้อมสำหรับการปรับตัวเพื่อให้เกิดประสิทธิผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมเกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

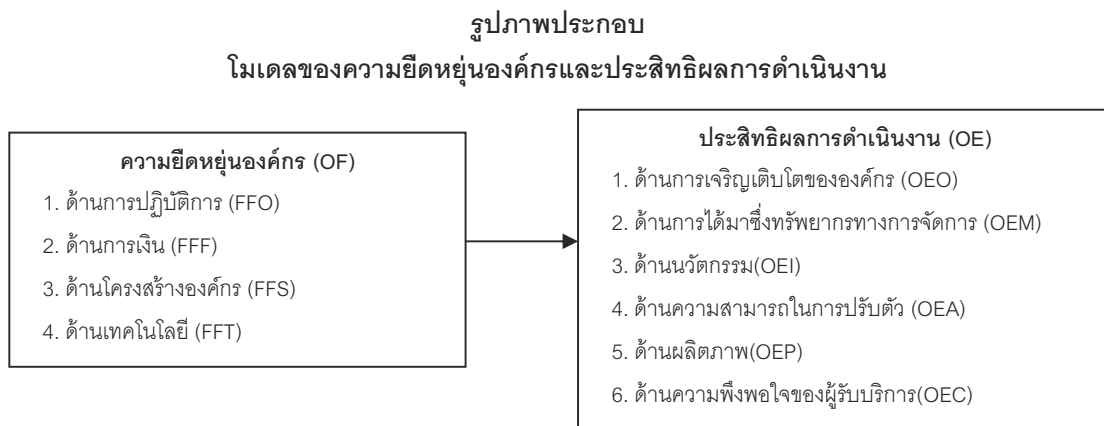
ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Technology and Communication Businesses) เป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมทางการค้าและบริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่ายสารสนเทศ โดยธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสำคัญกับเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมากเพราะเป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มการผลิตฮาร์ดแวร์ ประกอบด้วย อุตสาหกรรมชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เสริมต่อพ่วงคอมพิวเตอร์
- 2) กลุ่มการผลิตซอฟต์แวร์ ประกอบด้วย อุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาระบบ และ 3) กลุ่มบริการ ประกอบด้วย อุตสาหกรรมบริการโทรคมนาคม การบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และบริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงเป็นกลุ่มธุรกิจหนึ่งที่เป็นตัวขับเคลื่อนและผลักดันให้ระบบเศรษฐกิจมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2552 : เว็บไซต์) ทั้งนี้อัตราการเติบโตของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย อยู่ร้อยละ 11.2 มูลค่ารวมทั้งสิ้น 678,648 ล้านบาท ซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มการเติบโตสูงและมีมูลค่าต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมาก (สมาคมธุรกิจคอมพิวเตอร์ไทย, 2557 : เว็บไซต์) และด้วยธรรมชาติของธุรกิจที่ต้องมีความไวต่อการเปลี่ยนแปลง ของเทคโนโลยีการสื่อสารและคอมพิวเตอร์ที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทำให้ความสามารถในด้านความยืดหยุ่นขององค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ผลกระทบของความยืดหยุ่นองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ความยืดหยุ่นองค์กรมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางเสริมสร้างความยืดหยุ่นขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร รวมถึงเพิ่มศักยภาพการแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจเพื่อนำไปสู่การเจริญเติบโตที่มั่นคงและยั่งยืนต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ความยืดหยุ่นองค์กร ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ และมีผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังรูปภาพต่อไปนี้



2.1 ความยืดหยุ่นองค์กร (Organizational Flexibility)

ความยืดหยุ่นองค์กร (Organizational Flexibility) หมายถึง การปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด (Rudd, Greenley, and Beatson, 2008) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านการปฏิบัติการ (Operational Flexibility) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวในการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีความสามารถในการติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กรรวมถึงการยอมรับและพร้อมที่จะปรับตัวด้วยการพัฒนาทักษะหรือความสามารถในการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวให้ทำงานร่วมกับคนอื่นได้ การได้รับความร่วมมือการยอมรับและความช่วยเหลือต่างๆ ในการทำงาน

2.1.2 ด้านการเงิน (Financial Flexibility) หมายถึง ความสามารถในการจัดหาหรือการเข้าถึงและใช้ทรัพยากรทางการเงินอย่างเหมาะสม การแสวงหาแหล่งเงินทุนเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ เป็นเงินลงทุนในทรัพย์สินต่างๆ ที่จำเป็นต่อธุรกิจ มีเงินทุนที่เพียงพอและจัดสรรทรัพยากรทางการเงินอย่างเหมาะสมเพื่อขยายกิจการหรือเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินการ

2.1.3 ด้านโครงสร้างองค์กร (Structural Flexibility) หมายถึง ความสามารถในการปรับเปลี่ยนสายการบังคับบัญชาและการประสานงานภายในองค์กรให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเพื่อรักษาและคงไว้ซึ่งการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ การให้ความสำคัญกับปฏิริยาของบุคลากรที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงมีการเตรียมความพร้อมในการปรับโครงสร้างการดำเนินงานของธุรกิจเพื่อเน้นเฉพาะกิจกรรมหลักและมอบหมายให้หน่วยงานอื่นดำเนินกิจกรรมอื่นๆ

2.1.4 ด้านเทคโนโลยี (Technological Flexibility) หมายถึง ความสามารถในการจัดหาและการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยี วิธีการใช้เทคโนโลยี และการนำแนวคิดใหม่ๆ มาใช้หรือประยุกต์ใช้อย่างมีระบบเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการติดตามการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีเพื่อให้ตอบสนองต่อการแข่งขัน

2.2 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Effectiveness)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Effectiveness) หมายถึง ผลสำเร็จขององค์กรที่ได้มาจากการปฏิบัติงานตามโครงการ หรือแผนงานเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ หรือคาดหวังไว้ (วงเดือน เชิงหอม, 2555 : 19 อ้างถึงใน Arnold and Feldman, 1986 : 6) ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านการเจริญเติบโตขององค์กร (Organizational Growth) หมายถึง การมีความสามารถขององค์กรในการขยายตลาดใหม่หรืออย่างน้อยรักษาลูกค้าหลักๆ ของกิจการไว้ได้อย่างต่อเนื่อง สร้างความโดดเด่นและการคิดริเริ่มนำสินค้าและบริการใหม่ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้เมื่อต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2.2.2 ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากรทางการจัดการ (Managerial Resource Acquisition) หมายถึง การมีปัจจัยนำเข้าที่ใช้สำหรับการบริหารจัดการ การจัดหาทรัพยากรทางการเงินเพียงพอ บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เทคโนโลยี เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ความทันสมัยสามารถทำให้เกิดสินค้าและบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้

2.2.3 ด้านนวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การมีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ การคิดค้นสินค้าหรือบริการใหม่ๆ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมให้ดีขึ้น มีการนำเสนอบริการและคิดค้นกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2.2.4 ด้านความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) หมายถึง การมีความสามารถในการปรับกระบวนการดำเนินงานได้ภายใต้เงื่อนไขต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปในส่วนของคู่แข่ง พันธกิจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีผลการดำเนินงานที่ดีแม้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง สามารถใช้กลยุทธ์ทางการตลาดและปรับปรุงผลิตภัณฑ์เพื่อได้ตอบคู่แข่ง

2.2.5 ด้านผลิตภาพ (Productivity) หมายถึง การมีการจัดหาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพในระดับสูงโดยใช้ต้นทุนต่ำ รวมทั้งการจัดหาแรงงาน ทุน ที่นำมาใช้ในการดำเนินงานและการผลิต การสร้างแรงจูงใจกับพนักงานเพื่อให้มีผลผลิตเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

2.2.6 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) หมายถึง การมีการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการอย่างครบครัน การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วนกับลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงมีสถานที่เพื่อสร้างบรรยากาศภายในองค์กรที่ดีและการสร้างความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อองค์กร

ความยืดหยุ่นองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน เนื่องจากองค์กรจะต้องสร้างความยืดหยุ่นองค์กรให้มีความสามารถในการปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมศักดิ์ พิมพ์พาศรี (2552) พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ ด้านความยืดหยุ่นเชิงทรัพยากรและด้านการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ตามสถานการณ์แตกต่างกัน ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มียอดขายต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ ด้านความยืดหยุ่นเชิงกระบวนการ และด้านการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ตามสถานการณ์แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า

- 1) ศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดการองค์กร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านเครือข่ายของระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทาง การแข่งขัน ด้านความเร็วใน

การตอบสนองลูกค้า ด้านวงจรการพัฒนาสินค้า ด้านการปรับปรุงสินค้าและบริการ และด้านความเร็วในการขนส่งและจัดจำหน่าย 2) ความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ ด้านความยืดหยุ่นเชิงทรัพยากรและด้านการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ตามสถานการณ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านความเร็วในการตอบสนองลูกค้า ด้านวงจรการพัฒนาสินค้า ด้านการปรับปรุงสินค้าและบริการและด้านความเร็วในการขนส่งและจัดจำหน่าย และ 3) ศักยภาพทางด้านการสร้างความไว้วางใจด้านชื่อเสียง ด้านภาพลักษณ์ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านความเร็วในการตอบสนองลูกค้า ด้านวงจรการพัฒนาสินค้า ด้านการปรับปรุงสินค้าและบริการ และด้านความเร็วในการขนส่งและจัดจำหน่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภากร นิลผาย (2549) พบว่า ผู้บริหารบริษัทจดทะเบียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ ด้านความยืดหยุ่นเชิงทรัพยากร ด้านความยืดหยุ่นเชิงกระบวนการ ด้านการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ตามสถานการณ์ และผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารบริษัทจดทะเบียนที่มีประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกัน จำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับการมีความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ด้านความยืดหยุ่นเชิงทรัพยากร ด้านความยืดหยุ่นเชิงกระบวนการ และด้านการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ตามสถานการณ์แตกต่างกัน และระยะเวลาในการดำเนินงานธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ ด้านความยืดหยุ่นเชิงทรัพยากร และด้านความยืดหยุ่นเชิงกระบวนการแตกต่างกัน โดยสรุปความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความยืดหยุ่นองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพผลการดำเนินงาน จึงตั้งเป็นสมมุติฐานได้ดังนี้

สมมุติฐานการวิจัย : ความยืดหยุ่นองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย จำนวน 17,110 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2558 : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie and Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2554) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง เมื่อครบกำหนดในการเก็บแบบสอบถามได้รับแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 126 ฉบับ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 31.5 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar, and Day (2005) ได้นำเสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความยืดหยุ่นองค์กรเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการปฏิบัติการ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีความสามารถในการติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กรรวมถึงการยอมรับและพร้อมที่จะปรับตัวด้วยการพัฒนาทักษะหรือความสามารถในการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง 2) ด้านการเงิน จำนวน 4 ข้อ

โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดหาหรือการเข้าถึงและใช้ทรัพยากรทางการเงินอย่างเหมาะสม การแสวงหาแหล่งเงินทุนเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ 3) ด้านโครงสร้างองค์กร จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนสายการบังคับบัญชาและการประสานงานภายในองค์กรให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเพื่อรักษาและคงไว้ซึ่งการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและการให้ความสำคัญกับปฏิภานของบุคลากรที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงมีการเตรียมความพร้อมในการปรับโครงสร้างการดำเนินงานของธุรกิจ และ 4) ด้านเทคโนโลยี จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดหาและการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยี วิธีการใช้เทคโนโลยี และการนำแนวคิดใหม่ๆ มาใช้หรือประยุกต์ใช้อย่างมีระบบเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผลการดำเนินงาน ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเจริญเติบโตขององค์กร จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการขยายตลาดใหม่หรืออย่างน้อยรักษาลูกค้าหลักๆ ของกิจการไว้ได้อย่างต่อเนื่อง สร้างความโดดเด่นและการคิดริเริ่มนำสินค้าและบริการใหม่ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้เมื่อต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา 2) ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากรทางการเงินเพียงพอ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีเทคโนโลยี เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ความทันสมัยสามารถทำให้เกิดสินค้าและบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ 3) ด้านนวัตกรรม จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ การคิดค้นสินค้าหรือบริการใหม่ๆ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมให้ดีขึ้น มีการนำเสนอบริการและคิดค้นกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน 4) ด้านความสามารถในการปรับตัว จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการปรับขบวนการดำเนินงานได้ภายใต้เงื่อนไขต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปในส่วนของคู่แข่งชั้น พนักงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีผลการดำเนินงานที่ดีแม้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง สามารถใช้กลยุทธ์ทางการตลาดและปรับปรุงผลิตภัณฑ์เพื่อโต้ตอบคู่แข่ง 5) ด้านผลผลิตภาพ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดหาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพในระดับสูงโดยใช้ต้นทุนต่ำ รวมทั้งการจัดหาแรงงาน ที่นำมาใช้ในการดำเนินงานและการผลิต การสร้างแรงจูงใจกับพนักงานเพื่อให้มีผลผลิตเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และ 6) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการอย่างครบครัน การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วนกับลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงมีสถานที่เพื่อสร้างบรรยากาศภายในองค์กรที่ดีและการสร้างความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อองค์กร

3.3 คุณภาพของเครื่องมือที่วัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation Correlation ซึ่งความยืดหยุ่นองค์กร มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.449 - 0.803 ประสิทธิผลการดำเนินงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.525 - 0.854 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Nunnally and Bernstein (1978 : 245) ได้เสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 จึงจะถือว่ายอมรับได้ว่าเครื่องมือมีคุณภาพเหมาะสมที่จะนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความยืดหยุ่นองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.789 - 0.923 ประสิทธิผลการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.851 - 0.945 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Nunnally and Bernstein (1978 : 245) ได้เสนอว่าค่าความเชื่อมั่นตามทฤษฎี

ของ Cronbach ซึ่งแนะนำว่าค่าความเชื่อมั่นของคำถามไม่ควรต่ำกว่า 0.70 จึงจะถือว่ายอมรับได้ว่าเครื่องมือมีคุณภาพเหมาะสมที่จะนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณทดสอบผลกระทบของความยืดหยุ่นองค์กรกับประสิทธิผลการดำเนินงานของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{Operational Effectiveness} = \beta_0 + \beta_1 \text{FFO} + \beta_2 \text{FFF} + \beta_3 \text{FFS} + \beta_4 \text{FFT} + \varepsilon$$

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความยืดหยุ่นองค์กรกับประสิทธิผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย

ตัวแปร	OE	FFO	FFF	FFS	FFT	VIFs
$\bar{X}$	4.00	4.22	4.06	4.06	4.54	-
S.D.	0.46	0.53	0.55	0.56	0.46	-
OE	1.000	0.724*	0.496*	0.630*	0.622*	-
FFO		1.000	0.707*	0.728*	0.595*	2.961
FFF			1.000	0.624*	0.404*	2.179
FFS				1.000	0.602*	2.558
FFT					1.000	1.735

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระความยืดหยุ่นองค์กร มีค่าตั้งแต่ 1.753 - 2.961 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่มีนัยสำคัญ

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับประสิทธิผลการดำเนินงานโดยรวม
ของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย

ความยืดหยุ่นองค์กร	ประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยรวม		t	p - value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความ คลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (α)	0.570	0.275	2.071	0.040*
ด้านการปฏิบัติการ (FFO)	0.412	0.084	4.930	0.000*
ด้านการเงิน (FFF)	-0.042	0.069	-0.600	0.549
ด้านโครงสร้างองค์กร (FFS)	0.095	0.074	1.282	0.202
ด้านเทคโนโลยี (FFT)	0.324	0.074	4.370	0.000*
F = 30.680 p = 0.000 Adj R ² = 0.599				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ความยืดหยุ่นองค์กร ด้านการปฏิบัติการ และด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากการดำเนินธุรกิจจะต้องมีความยืดหยุ่นองค์กรในการปรับตัวในการทำงานอย่างต่อเนื่องการติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กรรวมถึงการยอมรับและพร้อมที่จะปรับตัวด้วยการพัฒนาทักษะหรือความสามารถในการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และในปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทมากขึ้นองค์กรจึงต้องมีความสามารถในการจัดหาและการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยี วิธีการใช้เทคโนโลยี และการนำแนวคิดใหม่ๆ มาใช้หรือประยุกต์ใช้อย่างมีระบบเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการติดตามการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีเพื่อให้ตอบสนองต่อการแข่งขัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลการดำเนินงานในการขยายตลาดใหม่ มีผลิตภัณฑ์ใหม่หรือการคิดค้นสินค้าหรือบริการใหม่ๆ การแสวงหาทรัพยากรทางการเงินที่เพียงพอมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เทคโนโลยี เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ความทันสมัย และการจัดหาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพในระดับสูงโดยใช้ต้นทุนต่ำรวมทั้งการจัดหาแรงงาน ทุนและความสามารถในการปรับตัวของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Rudd et al (2008) พบว่า ความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ในด้านการปฏิบัติการองค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานต่างๆ ทั้งในการผลิตสินค้าการบริหารจัดการ และเปลี่ยนแปลงการทำงานของพนักงานในองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมเพื่อจะนำมาวางแผนเชิงกลยุทธ์ให้ใช้งานได้อย่างเกิดประสิทธิภาพสูงสุดมีการสร้างทางเลือกให้มีความหลากหลายเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ส่งผลให้เกิดการวิวัฒนาการของผลิตภัณฑ์หรือบริการและแนวทางการปฏิบัติงานในสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งทำให้ธุรกิจมีความเจริญเติบโตและประสบความสำเร็จภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและคาดเดาไม่ได้ และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยอุดมศักดิ์ พิมพ์พาศรี (2552) พบว่า ศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการให้ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วครบถ้วนส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจในการใช้บริการซึ่งเทคโนโลยีนั้นมีบทบาทคือช่วยในการปฏิบัติงานทำให้บริษัทสามารถให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วและต่อเนื่องโดยที่ลูกค้าไม่ต้องถามหาพนักงานคนเดิมตลอดเวลาไม่ต้องเสียเวลาเล่าเรื่องย้อนหลังให้พนักงานฟังไม่ต้องโอนสายกลับไปกลับมา เพื่อหาคนตอบคำถามในเรื่องราวต่างๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะนำไปสู่

การปรับปรุงสินค้าและบริการตลอดจนการพัฒนาสินค้า และการขนส่งสินค้าที่ครบวงจรมากขึ้น โดยเน้นความสะดวกสบายที่สุดสำหรับผู้บริโภคเป็นสำคัญ ส่งผลให้สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วขึ้น

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรมีการวิจัยถึงผลกระทบของความยืดหยุ่นองค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย ของธุรกิจในกลุ่มอื่นๆ ที่มีการดำเนินธุรกิจในประเทศไทย

5.1.2 ควรมีการศึกษาวินิจฉัยผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน เช่น โครงสร้างองค์กร เพื่อวัดถึงผลที่เกิดจากการวางแผนการสร้างความยืดหยุ่นองค์กร ด้านอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์กรต่อไป

5.1.3 ควรศึกษาผลกระทบของความยืดหยุ่นองค์กรสมัยใหม่ที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานกับกลุ่มตัวอย่างอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ เช่น ธุรกิจ SMEs ธุรกิจอุตสาหกรรม หน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น เพื่อศึกษาผลการวิจัยว่าหน่วยงานต่างๆ ซึ่งดำเนินกิจการที่แตกต่างกันมีผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร

5.1.4 ควรมีการศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีผลกระทบต่อสร้างความยืดหยุ่นองค์กรของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย

5.1.5 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบของความยืดหยุ่นองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย เพื่อจะทำให้ธุรกิจทราบถึงจุดอ่อนจุดแข็งของปัญหา และอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

5.2.1 ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญกับด้านการปฏิบัติการ โดยการให้ความสำคัญกับการปรับตัวในการทำงานอย่างต่อเนื่องของพนักงาน มีการเตรียมความพร้อมในการปรับตัวด้วยการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งเสริมให้พนักงานติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และการฝึกให้พนักงานมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

5.2.2 ผู้บริหาร ควรสนับสนุนเกี่ยวกับด้านโครงสร้างองค์กร โดยการส่งเสริมให้มีการติดต่อประสานงานภายในองค์กรทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงการปรับเปลี่ยนสายการบังคับบัญชาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในองค์กร และการเตรียมความพร้อมในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรหากเกิดปัญหาขึ้นกับองค์กร

5.2.3 ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับด้านเทคโนโลยี โดยการจัดหาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินงานภายในองค์กร มีการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีและวิธีการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้ตอบสนองต่อการแข่งขัน และส่งเสริมให้พนักงานนำแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน

5.2.4 ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับด้านการเงิน เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานในอนาคต โดยการใช้ทรัพยากรทางการเงินอย่างเหมาะสมเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่อาจเกิดขึ้นได้การหาเงินทุนที่เพียงพอเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายได้และการจัดสรรทรัพยากรทางการเงินไว้อย่างเหมาะสมหากเกิดปัญหาการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจต่างๆ

6. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจะศึกษาผลกระทบของความยืดหยุ่นองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย จากผลการศึกษา พบว่า ความยืดหยุ่นองค์กร ด้านการปฏิบัติการ และด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควรให้ความสำคัญกับความสามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง มีการติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร และมุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมปรับตัวสำหรับการพัฒนาทักษะความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอีกทั้งเป็นการตอบสนองต่อการแข่งขันและช่วยเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจให้เหนือกว่าธุรกิจอื่นซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจประสบผลสำเร็จและมีความเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2552). *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2552-2556*. ค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.mict.go.th/view/1>
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2557). *จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจ ICT*. ค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2558, จาก http://www.dbd.go.th/main.php?filename=intro_moc3in1
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประภากร นิลผาย. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วงเดือน เจริญหอม. (2555). *การศึกษาปัจจัยที่กำหนดความต้องการชำระภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักบก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สมาคมธุรกิจคอมพิวเตอร์ไทย. (2557) *ICT_market share*. ค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2558, จาก http://www.atci.or.th/ict_market1.php
- อุดมศักดิ์ พิมพ์พาศรี. (2552). *ผลกระทบของศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์และศักยภาพทางการสร้างควมไว้วางใจที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Aaker, D. A., Kumer, V., & Day, G. S. (2005). *Marketing research*. New York : John Wiley & Sons.
- Arnold, H. J., & Feldman, D.C. (1986). *Organizational behavior*. New York : McGraw-Hill,
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1978). *Psychometric theory* (2th ed.). New York : McGraw-Hill.
- Rudd, J. M., Greenley, G. E., Beatson, A. T., & Lings, I. N. (2008). Strategic planning flexibility and firm performance : the moderating role of environmental dynamism. *Journal of Business Research*. 61, :99-108.