

ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ
กับกลยุทธ์ธุรกิจ และผลที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน
เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรธุรกิจไทย

Information Technology Strategy and Business
Strategy Alignment and Its Effects on
Information Technology Effectiveness of Thai
Business Organizations

ชัยรัตน์ จุสปาโล*
สมบุญณวัณย์ สัตยารักษ์วิทย์**
ปริญญ์ เฟื่องวุฒิ***
Chairat Jussapalo
Somboonwan Satyarakwit
Parin Fuangvut

* ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

**รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

***ผู้อำนวยการฝ่ายระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Director of computer Center, Hatyai University.

Associate Professor Vice President for Academic Affairs, Dhurakij Pundit University.

Director of Information Systems Division, Dhurakij Pundit University.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวัดระดับความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์การธุรกิจไทย เพื่อศึกษาความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์การธุรกิจที่มีประเภทอุตสาหกรรมแตกต่างกัน ที่มีรูปแบบการจัดองค์การแตกต่างกัน และเพื่อศึกษาผลของความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ ที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การธุรกิจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์การธุรกิจที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้ให้ข้อมูลคือผู้บริหารธุรกิจและผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การการวิจัยใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่าความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์การตัวอย่างอยู่ในระดับไม่สูงนัก เมื่อวิเคราะห์แยกตามประเภทอุตสาหกรรมเกือบทุกประเภทอุตสาหกรรมไม่มีความแตกต่างในระดับของความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศและกลยุทธ์ธุรกิจ ยกเว้นสองประเภทอุตสาหกรรมที่มีค่าความสอดคล้องสูงสุดคือเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมที่มีค่าความสอดคล้องต่ำสุดคือทรัพยากร เมื่อทดสอบตามรูปแบบการจัดองค์การพบความแตกต่างของระดับความสอดคล้อง การศึกษานี้ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีส่วนให้เกิดความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศและกลยุทธ์ธุรกิจ ซึ่งได้แก่ การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจและกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ การที่ผู้บริหารให้การสนับสนุนงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้และการสื่อสารระหว่างผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้บริหารธุรกิจ ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารธุรกิจและผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การที่มีระดับค่าความสอดคล้องของกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศและกลยุทธ์ธุรกิจสูงสุดและต่ำสุด ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสอดคล้องซึ่งสนับสนุนผลการศึกษาที่ได้จากข้อมูลเชิงปริมาณ

คำสำคัญ : การวัดความสอดคล้อง เทคโนโลยีสารสนเทศ กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

Abstract

This research study aimed to measure the level of information technology strategy and business strategy alignment of Thai business organizations. In this research project, the difference of the alignment levels among types of industries and types of organization structures were also tested. The study also investigated the effects of the alignment on the information technology effectiveness. The research data for this study was collected from organizations registered on the Stock Exchange of Thailand. The study employed quantitative as well as qualitative research.

The research data revealed that there were low levels of the alignment between information technology strategy and business strategy in Their business organizations. The statistical test showed the difference levels of alignment between only two types of industries, technology industry with highest level of alignment and resource industry with lowest alignment level. There were no difference in the alignment levels between other industries. The organizations with different types of organization structures had different levels of alignment.

This study also identified the factors which contributed to the levels of alignment. These factors are 1) the participation of business and information technology executives in developing both information technology and business strategies, 2) whether there is executives support for information technology, and 3) the amount of knowledge management and communication between information technology and business executives.

In-depth interviews were conducted with executives of the organizations with the highest and lowest levels of alignment to investigate the particular factors affecting their alignment. The findings from the interviews confirmed the analysis from quantitative data.

Keywords : Measurement Alignment; Information Technology;
Strategic Alignment

1. บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์การธุรกิจ รวมถึง ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การธุรกิจเป็นอย่างมาก เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย เทคโนโลยีฮาร์ดแวร์ เทคโนโลยีซอฟต์แวร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล องค์การธุรกิจที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานธุรกิจ คาดหวังประสิทธิผลที่ได้รับจากผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารธุรกิจ และผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความสนใจและต้องการทราบแนวทางในการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การธุรกิจ เรื่องนี้มีนักวิชาการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง (สมบุญวัลย์ สัตยารักษ์ วิทย์ และคณะ, 2543; Chang, 2001; Hyonsong, 2002; DeLone and McLean, 2003) เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศที่องค์การธุรกิจนำเข้ามาใช้งานนั้นมีค่าใช้จ่ายสูงและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอันเนื่องมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Scott Morton, 1991; Hunag, 2003) ประสิทธิภาพการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนหนึ่งมาจาก กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และกลยุทธ์ธุรกิจ ในต่างประเทศมีการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ ต่อเนื่องหลายปี จนถึงปัจจุบันเรื่องนี้ก็ยังเป็นที่น่าสนใจศึกษาอยู่ (Luftman, Bullen, Liao, Nash, and Neuman, 2004; Strnadl, 2006; Rivard,

Raymod, and Verreault, 2006; Vargas, Plazaola and Ekstedt, 2008) และการศึกษาเรื่องนี้ได้รับการการจัดอันดับ ให้เป็นหัวข้อที่น่าสนใจต่อการศึกษาและวิจัยอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 1991 เป็นต้นมา (Watson, Kelly, Galliers, and Brancheau, 1997; Rivard et al., 2006)

การวัดระดับความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ มีหลายวิธี และใช้วัดองค์การธุรกิจของต่างประเทศ ข้อมูลกลยุทธ์ได้จากการสอบถามความเห็นมิใช่ได้จากข้อเท็จจริงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ยังไม่พบข้อมูลการศึกษา เรื่องคุณลักษณะธุรกิจกับความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์การธุรกิจไทย โดยการวัดกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศจากข้อมูลเชิงประจักษ์ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์การธุรกิจของแต่ละประเภทอุตสาหกรรมและรูปแบบการจัดองค์การ ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไรหรือไม่ และแม้ว่าในต่างประเทศจะมีการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ก็ยังไม่กว้างขวางมากนัก โดยเฉพาะประเด็นนี้ในประเทศไทยยังไม่มีผู้ศึกษามาก่อน จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่ศึกษาเช่นกัน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาการวัดระดับความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์การธุรกิจไทย

2. ศึกษาความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์การธุรกิจที่มีประเภทอุตสาหกรรมแตกต่างกัน

3. ศึกษาความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์การธุรกิจที่รูปแบบการจัดองค์การแตกต่างกัน

4. ศึกษาผลของความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การธุรกิจ

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ตั้งสมมุติฐานการวิจัยดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ประเภทอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจที่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 รูปแบบการจัดองค์การที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจที่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 3 ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ประโยชน์ที่จะได้รับ

การศึกษานี้นำเสนอวิธีการประเมินกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนกลยุทธ์ธุรกิจ และเสนอวิธีการวัดระดับความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ เพื่อให้ผู้บริหาร ธุรกิจและผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำไปใช้ในการประเมินว่ากลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุความสำเร็จตามกลยุทธ์ธุรกิจที่กำหนดขึ้นมากน้อยเพียงใด

4. นิยามศัพท์

1. ประเภทอุตสาหกรรม หมายถึง ประเภทอุตสาหกรรมขององค์การธุรกิจ แบ่งตามตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย แบ่งเป็น 8 ประเภท ดังนี้ 1. ทรัพยากร 2. อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง 3. บริการ 4. เทคโนโลยี 5. วัตถุดิบสินค้าอุตสาหกรรม 6. ธุรกิจการเงิน 7. เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร 8. สินค้าอุปโภคบริโภค (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2551)

2. รูปแบบการจัดองค์การธุรกิจ หมายถึง รูปแบบการแบ่งหน่วยงานย่อย และการบริหารงานในองค์การ ได้แก่ 1. แบ่งตามหน้าที่ 2. แบ่งตามกระบวนการ 3. แบบผสม

3. กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การกำหนดส่วนผสมของขนาดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศและรวมถึงความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประยุกต์ใช้งานในการดำเนินงานขององค์การธุรกิจ (Henderson and Vankatraman, 1993)

4. กลยุทธ์ธุรกิจ หมายถึง แนวทางการดำเนินงานขององค์การธุรกิจ มุ่งเน้นสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยแบ่งเป็นแนวทางต่างๆ ได้แก่ ผู้นำด้านต้นทุนการดำเนินงาน การสร้างความแตกต่าง การมุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม นวัตกรรม การเติบโต และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้องค์การธุรกิจบรรลุเป้าหมาย (Porter, 1985; Clarke, 1994)

5. ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ หมายถึง ระดับความตรงกันหรือเหมือนกันของวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และลำดับความสำคัญของกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่องค์การธุรกิจนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และลำดับความสำคัญในการดำเนินงานตามกลยุทธ์ธุรกิจขององค์การธุรกิจ (Chan and Reich, 2007; Henderson and Venkatraman, 1993)

6. ประสิทธิภาพการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ผลการดำเนินงาน หรือความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานในกระบวนการทำงานขององค์การธุรกิจ พิจารณาจากด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวม (Myers Kappelman and Prybutok, 1997; DeLone and McLean, 2003)

5. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ทำการศึกษา คือ องค์การธุรกิจในประเทศไทยที่จดทะเบียนที่กระทรวงพาณิชย์ แต่เนื่องจากเรื่องที่ศึกษาเกี่ยวข้องกับกับกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศและกลยุทธ์ธุรกิจ องค์การที่อยู่ในข่ายที่มีข้อมูลในเรื่องนี้จะเป็นองค์การขนาดใหญ่ที่มีระบบการทำงานเป็นสากล มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างกว้างขวาง และใช้เพื่อให้เกิดการได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ซึ่งสะท้อนจากกลยุทธ์ธุรกิจกรอบตัวอย่าง (Sampling Frame) จึงกำหนดเป็นองค์การที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 541 แห่ง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เลือกตัวอย่างจาก 2 องค์การที่มีความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจในระดับสูงและต่ำอย่างละ 1 องค์การ

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผู้ที่ให้ข้อมูลขององค์การจะเป็นผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้บริหารธุรกิจ โดยใช้แบบสอบถาม 2 ชุด มีคำถามต่างกันเพียงบางส่วน แบ่งเป็น ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร ส่วนที่ 2 ลักษณะของธุรกิจ ส่วนที่ 3 กลยุทธ์ธุรกิจ กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการดำเนินงาน ส่วนที่ 4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการกลยุทธ์ธุรกิจ ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้บริหารธุรกิจเกี่ยวกับสาเหตุ

และปัจจัยที่ทำให้องค์การมีผลของความสอดคล้องอยู่ในระดับสูงหรือต่ำ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกกว่าข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

6. ผลการวิจัย

ข้อมูลของการวิจัยนี้ได้จากผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้บริหารธุรกิจขององค์การตัวอย่างจำนวน 150 องค์การ จากองค์การที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 541 องค์การ อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 27.72 ข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจจะใช้คำตอบจากผู้บริหารธุรกิจ ส่วนข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศจะใช้คำตอบจากผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ได้มีการทดสอบคำตอบในข้อคำถามที่เหมือนกันของผู้บริหารทั้งสองกลุ่มพบว่าไม่มีความต่างกัน ข้อมูลทั่วไปและผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

ผู้บริหารธุรกิจขององค์การตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งเป็นประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งเฉลี่ย 6.8 ปี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท และมีอายุเฉลี่ย 46.7 ปี ส่วนผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การตัวอย่าง เป็นผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบแบบสอบถามมากกว่าระดับตำแหน่งอื่นๆ ระยะเวลาดำรงตำแหน่งเฉลี่ย 5.1 ปี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท และมีอายุเฉลี่ย 40.4 ปี

องค์การตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปีมากกว่า 1,000 ล้านบาท มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ส่วนใหญ่มีรูปแบบการจัดองค์การตามหน้าที่ และผู้ถือหุ้นรายใหญ่และผู้บริหารระดับสูงเป็นคนไทย และมีการกระจายตัวในอุตสาหกรรมที่ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 10.7 – 16.0)

องค์การตัวอย่างมีการวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจร้อยละ 88.7 และกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 78.0 มีระดับการใช้กลยุทธ์ธุรกิจ ในภาพรวมเฉลี่ย 3.69 จากคะแนนเต็ม 5 ถือว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละกลยุทธ์พบว่ามีความเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (4.02) ผู้นำต้นทุนการดำเนินงาน (3.86) การสร้างความแตกต่าง (3.75) การมุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (3.54) การใช้นวัตกรรม (3.52) และการเติบโต (3.48)

กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเมินจากใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนกลยุทธ์ธุรกิจโดยใช้คำถามเกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่องค์การใช้อยู่จริง ซึ่งสามารถเชื่อมโยงได้ว่าระบบสารสนเทศใดสนับสนุนกลยุทธ์ธุรกิจใดในการประเมินใช้ระดับคะแนน 1 ถึง 4 ในภาพรวมได้ 2.79 ถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณากลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนแต่ละกลยุทธ์ธุรกิจ พบว่ามีค่าเฉลี่ยดังนี้ ผู้นำด้านต้นทุนการดำเนินงาน (3.18) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (2.88) การสร้างความแตกต่าง (2.78) การเติบโต (2.77) การมุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (2.62) และการใช้นวัตกรรม (2.52) ตามลำดับ

ประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย คุณภาพสารสนเทศ

คุณภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพบริการ ความพึงพอใจการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และผลประโยชน์โดยภาพรวมจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 จากคะแนนเต็ม 5 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าองค์การตัวอย่างมีประสิทธิภาพการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างมาก

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

1. การวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ โดยนำค่าคะแนนกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละด้านคูณด้วยค่าคะแนนกลยุทธ์ธุรกิจแต่ละด้าน พบว่า องค์การตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจเพียงครั้งหนึ่ง (เฉลี่ย 10.72) ของคะแนนเต็ม (20) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทานมีค่ามากที่สุด (12.64) รองลงมาผู้นำด้านต้นทุนการดำเนินงาน (12.60) การสร้างความแตกต่าง (10.74) การเติบโต (9.75) การมุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (9.46) และการใช้นวัตกรรม (9.11) ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าเฉลี่ยความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจค่อนข้างต่ำ ดังนั้นเพื่อต้องการทราบปัจจัยอื่นๆ ที่มีส่วนทำให้เกิดความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ จึงวิเคราะห์ตัวแปรจากแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารธุรกิจกับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีอยู่ 10 ตัวแปร (Javenpaa and Ives, 1991) จากการ

วิเคราะห์ปัจจัยโดยใช้วิธีการ Principle Component Analysis และทำการหมุนแกนใช้หลักการของ Varimax โดยมีค่า KMO เท่ากับ 0.911 ค่า Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square เท่ากับ 2315.441 มี Degree of Freedom เท่ากับ 45 และ ค่า P-Value เท่ากับ 0.00 พบว่า จาก 10 ตัวแปร สามารถสร้างปัจจัยใหม่ได้ 3 ปัจจัย คือ 1. การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการวางแผนทั้งกลยุทธ์ธุรกิจและกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ผู้บริหารให้ความสำคัญและสนับสนุนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3. การจัดการความรู้และการสื่อสารระหว่างผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้บริหารธุรกิจ ทั้ง 3 ปัจจัย มีค่า Percent of Cumulative Rotation Sums of Squared Loadings เท่ากับ 79.691 สุดท้ายคำนวณคะแนนปัจจัยทั้ง 3 และนำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุ เพื่อพิสูจน์ว่าปัจจัยใหม่ที่กำหนดขึ้นมีอิทธิพลต่อความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจหรือไม่ พบว่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยอิสระทั้ง 3 ปัจจัยมีค่ามากกว่าศูนย์อย่างมีนัยสำคัญ สมการถดถอยจึงสามารถใช้พยากรณ์ความสอดคล้องระหว่าง กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจได้ แต่ร้อยละของความแปรปรวนของค่าความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ ที่อธิบายได้จากปัจจัยทั้ง 3 ตัว มีเพียงร้อยละ 34.6 ซึ่งไม่สูงนัก

2. ค่าความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์การธุรกิจของแต่ละประเภทอุตสาหกรรมไม่แตกต่างกัน โดยมีข้อสังเกตว่าค่าความ

สอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ กับกลยุทธ์ธุรกิจของอุตสาหกรรมทรัพยากร ค่อนข้างต่ำกว่าอุตสาหกรรมอื่นๆ เนื่องจาก

แตกต่างระหว่างความสอดคล้องของอุตสาหกรรม ที่มีค่าต่ำสุดและอุตสาหกรรมที่มีค่าสูงสุด รายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของค่าความสอดคล้องระหว่าง กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ประเภทอุตสาหกรรม	ค่าเฉลี่ย	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
		8.47	11.00	11.22	13.04	11.15	11.14	9.89	9.88
ทรัพยากร (1)	8.47				.007*				
อสังหาริมทรัพย์และ ก่อสร้าง (2)	11.00								
บริการ (3)	11.22								
เทคโนโลยี (4)	13.04								
วัตถุดิบสินค้า อุตสาหกรรม (5)	11.15								
ธุรกิจการเงิน(6)	11.14								
เกษตรและ อุตสาหกรรมอาหาร (7)	9.89								
สินค้าอุปโภคบริโภค (8)	9.88								

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

องค์การตัวอย่างจำนวน 150 องค์การกระจายตัวอยู่ในแต่ประเภทอุตสาหกรรมใกล้เคียงกัน จากข้อมูลพบว่าประเภทอุตสาหกรรมเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจสูงสุด (13.04) และประเภทอุตสาหกรรมทรัพยากรมีค่าเฉลี่ยความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจต่ำสุด (8.47) นอกจากนี้ พบข้อมูลที่น่าสนใจก็คือ องค์การตัวอย่างที่มีความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ

สูงสุด (20.00) อยู่ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน ส่วนองค์การที่มีความสอดคล้องต่ำสุด (3.83) อยู่ในอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค

3. รูปแบบการจัดองค์การธุรกิจที่ต่างกัน ได้แก่ องค์การตามหน้าที่งาน และองค์การแบบผสม มีค่าความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปรากฏผลการทดสอบดังนี้

ตารางที่ 2 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของค่าความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ จำแนกตาม รูปแบบการจัดองค์การธุรกิจ

รูปแบบการจัด องค์การธุรกิจ	จำนวน องค์การ	ค่า เฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	P-value
องค์การตาม หน้าที่งาน	87	10.32	2.72	-1.989	0.014
องค์การแบบผสม	63	11.27	3.42		

4. ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์การธุรกิจ มีความสัมพันธ์เป็นเชิงบวกต่อประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ได้คือ 0.582 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ สรุปผลได้ดังนี้ องค์การธุรกิจที่มีความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจสูงสุด คือ องค์การธุรกิจที่อยู่ในอุตสาหกรรมการเงิน องค์การให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้า ผู้บริหารธุรกิจ และผู้บริหารเทคโนโลยี

สารสนเทศให้ความสนใจ และติดตามความก้าวหน้า มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันในเรื่องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์การ โดยที่ผู้บริหารธุรกิจ มีการวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ ซึ่งเป็นแผนระยะยาวมีอายุ 3 ปี ในแผนนี้มีทิศทางในการดำเนินงานชัดเจน ทำให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศรับทราบ โดยเข้าไปมีส่วนร่วม และมีการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และองค์การมีการปรับโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมกับแผนกลยุทธ์ธุรกิจ มีการจัดสรร

ทรัพยากรให้อย่างเต็มที่สำหรับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการว่าจ้างที่ปรึกษาจากต่างประเทศ และให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างชัดเจน

ส่วนองค์การธุรกิจที่มีความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจต่ำ อยู่ในอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค ผู้บริหารธุรกิจไม่ได้ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศมากนัก แต่จะให้ความสำคัญกับการผลิตสินค้าเพื่อให้ได้คุณภาพ การตลาด การขาย และ ภาพลักษณ์องค์การเป็นหลัก ถึงแม้ว่าแผนกลยุทธ์ธุรกิจจะมีความชัดเจนระดับหนึ่ง แต่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศไม่นำแผนกลยุทธ์ธุรกิจมาใช้เป็นหลักในการจัดทาหรือพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อตอบสนองกลยุทธ์ธุรกิจ โดยส่วนใหญ่จะจัดหาระบบสารสนเทศ เพื่อรองรับการทำงานในหน้าที่หลัก เช่น ระบบการขาย ระบบบัญชี ระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเน้นบทบาทเป็นเพียงผู้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถประมวลผล รองรับการทำงานในกิจกรรมทางธุรกิจบางเรื่องเท่านั้น มากกว่าที่ทาหน้าที่เป็นผู้นำในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์การ

7. อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่าระดับความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศและกลยุทธ์ธุรกิจไม่สูงนัก อาจเป็นเพราะองค์การธุรกิจในไทยยังให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศที่ใช้ในงานประจำต่าง ๆ ไม่ได้ใช้เพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขันในเชิงกลยุทธ์

ทำให้บทบาทของผู้บริหารธุรกิจและผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการพัฒนากลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองต่อกลยุทธ์ธุรกิจจึงไม่เห็นภาพชัดเจน

ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจของแต่ละประเภทอุตสาหกรรมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอุตสาหกรรมประเภทเดียวที่มีค่าความสอดคล้องต่ำกว่าอุตสาหกรรมอื่นๆ ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานในแต่ละอุตสาหกรรมขององค์การธุรกิจไทยอาจขึ้นกับรูปแบบการบริหารงานของผู้บริหาร หรือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้รองรับการประมวลผลข้อมูลขององค์การมากกว่าที่จะนำมาใช้ในเชิงกลยุทธ์ ตรงกับผลการวิจัยที่สะท้อนค่าความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจอยู่ระหว่าง 8.47 กับ 13.04 จากคะแนนเต็ม 20 ซึ่งถือว่าไม่สูง การวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Johnston และ Carrico (1988) ที่พบว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนองต่อกลยุทธ์ธุรกิจของ 3 กลุ่มอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกัน คือ

- 1) กลุ่มอุตสาหกรรมอุปกรณ์สำนักงานและอุตสาหกรรมน้ำมัน
- 2) อุตสาหกรรมอาหารและสินค้าทั่วไป

และ

- 3) กลุ่มอุตสาหกรรมการเงินและอุตสาหกรรมการบิน ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การธุรกิจในประเทศตะวันตกกับองค์การธุรกิจของประเทศไทยอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน องค์การธุรกิจในประเทศตะวันตกได้ผ่านการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่องานภายในองค์การ

มานานหลายสิบปีแล้ว ปัจจุบันเน้นการพัฒนา ระบบสารสนเทศเพื่อให้ได้เปรียบเชิงแข่งขัน เพื่อวิเคราะห์และพยากรณ์ตลาด และเพื่อการ ตอบสนองและเชื่อมโยงกับลูกค้าหรือ คู่ค้า ขณะที่องค์การธุรกิจในประเทศไทยส่วนใหญ่ยัง ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานประจำภายใน องค์การ

รูปแบบการจัดองค์การธุรกิจที่แตกต่าง กัน ส่งผลต่อความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ องค์การ ตัวอย่างตอบว่า มีโครงสร้างตามหน้าที่งาน ร้อยละ 58 และ ร้อยละ 42 เป็นโครงสร้าง องค์การแบบผสม ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้อง กับศึกษาของ Nickels (2005) ส่วนหนึ่งที่ศึกษา พบว่า โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่น หมายถึง โครงสร้างองค์การแบบผสม มีความสัมพันธ์ เชิงบวกต่อความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ และ โครงสร้างองค์การแบบผสมมีอิทธิพลและ สามารถพยากรณ์ ระดับค่าสอดคล้อง ระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับ กลยุทธ์ธุรกิจได้ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากโครงสร้าง องค์การแบบผสม สร้างขึ้นมาเพื่อให้บุคลากร ขององค์การมีความคล่องตัวในการทำงาน โดย มีการจัดการทรัพยากรหลายเรื่อง อาจรวมเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การด้วย เพื่อที่ จะให้ทรัพยากรให้คุ้มค่าตรงกับการใช้งานเพื่อ สนองต่อการทำงานขององค์การ ดังนั้นผลการ ศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อค้นพบที่สนับสนุนการศึกษา ของ Nickels

ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยี สารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ มีความสัมพันธ์ใน เชิงบวกต่อประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยี

สารสนเทศ ($R = 0.582$) ซึ่งสอดคล้องกับจาก สมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะการที่องค์การ จะได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศที่ ใช้งานมาจากการบริหารจัดการเทคโนโลยีสาร สารสนเทศ เช่นความสามารถทางเทคนิคใน การพัฒนาระบบสารสนเทศ การประยุกต์ใช้ ทรัพยากรที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการเรื่อง ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสาร สารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Johnson (2001) ($R = 0.280$) และ Chan และคณะ (1997) ($R = 0.222$) ที่พบว่า ความสอดคล้องระหว่าง กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับ กลยุทธ์ธุรกิจ เกิดจากผู้บริหารธุรกิจและผู้บริหารเทคโนโลยี สารสนเทศร่วมกันบริหารจัดการทรัพยากรที่ เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ ให้เกิดความคุ้มค่าในการนำมาใช้ในการดำเนิน งานโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม มาใช้งาน ในระดับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์การ ก็จะทำให้เกิดประสิทธิผลการดำเนินงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ผลการศึกษาค้นคว้านี้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงกว่าการศึกษา ของ Johnson และ Chan และคณะ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารธุรกิจและ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ ที่มีความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยี สารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ ในระดับสูงและ ระดับต่ำ สององค์การพบว่าองค์การที่มีความ สอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ กับกลยุทธ์ธุรกิจในระดับสูง ผู้บริหารธุรกิจและ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเข้าใจ เห็นความสำคัญ มีการติดตามความก้าวหน้า และมีการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน สอดคล้อง

กับข้อค้นพบเชิงปริมาณในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสอดคล้องที่ได้ศึกษาในประเด็นของการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้บริหารธุรกิจ เพราะถ้าผู้บริหารทั้งสองกลุ่มมีข้อมูล มีความเข้าใจ และมีการติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นระยะ อาจทำให้พบโอกาสที่เหมาะสมที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้งานในองค์กร ผู้บริหารธุรกิจมีการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจได้เชิญผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าร่วมทำให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศรับทราบข้อมูลกลยุทธ์ธุรกิจอย่างต่อเนื่องและมีการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี ส่วนองค์กรที่มีความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจในระดับต่ำ ผู้บริหารธุรกิจไม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ได้นำแผนกลยุทธ์ธุรกิจมาใช้เป็นแนวทางในการจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบเชิงปริมาณในเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารธุรกิจและผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความสอดคล้องเช่นกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1. จากผลการวิจัยที่ว่าความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจไม่มีความแตกต่างกันในประเภทอุตสาหกรรมที่ต่างกัน แสดงว่าไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในอุตสาหกรรมใดควรทำแผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกัน กลยุทธ์ธุรกิจจะมีความแตกต่างกันไปตามประเภทอุตสาหกรรม ดังนั้นผู้บริหารที่อยู่ในแต่ละอุตสาหกรรม ควรติดตามความก้าวหน้า

ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่ามีเทคโนโลยีสารสนเทศอะไรบ้าง เช่น โปรแกรมประยุกต์ และโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะเรื่องเหล่านี้ เป็นสิ่งท้าทายสำหรับผู้บริหารองค์การธุรกิจของทุกอุตสาหกรรม ดังนั้นผู้บริหารควรศึกษาถึงหน้าที่และบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะกระทบต่อการดำเนินงาน และต้องตัดสินใจนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเข้ามาใช้งานในองค์การธุรกิจ

2. ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงว่าความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจมีความแตกต่างกันในรูปแบบการจัดองค์การที่ต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสนใจในการออกแบบหรือการจัดโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมกับการดำเนินงาน โดยเฉพาะการจัดองค์การแบบผสมที่เกิดจากการผสมของโครงสร้างองค์การตามหน้าที่งานกับโครงสร้างองค์การตามกระบวนการทำงาน เนื่องจากโครงสร้างองค์การรูปแบบนี้ทำให้บุคลากรมีคล่องตัวในการทำงาน ระบบงานมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับระบบการทำงานให้สอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ได้ง่าย

3. จากการวิจัยที่ว่าความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นทั้งผู้บริหารธุรกิจและผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศควรทำให้เกิดความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์การให้ได้ โดยผู้บริหารธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต้อง

เข้าใจการดำเนินงานขององค์การและรับรู้ ข้อมูลกลยุทธ์ธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหาร ธุรกิจและผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศต้อง ความสร้างสัมพันธ์และมีการสื่อสารที่เหมาะสม ต่อกัน ร่วมกันจัดลำดับความสำคัญของ โครงการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ประเด็นสุดท้ายผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรชี้นำให้องค์การเห็นประโยชน์ของการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้งาน (Luffman Papp and Brier, 1999)

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากงานวิจัยฉบับนี้เน้นศึกษา จากองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ที่จดทะเบียนใน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดังนั้นใน โอกาสต่อไปควรทำวิจัยลักษณะเดียวกัน โดย ขยายประชากรให้ครอบคลุมองค์การธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมด้วย ซึ่งจะทำให้ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปในวงกว้างได้ มากขึ้น และอาจมีการเปรียบเทียบสอดคล้อง ระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ ธุรกิจ ขององค์การขนาดใหญ่ กับขนาดกลาง และขนาดย่อม

2. ศึกษาปัญหาอุปสรรค ที่เป็นสาเหตุ ที่ทำให้ไม่เกิดความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจของ องค์การทั้งองค์การภาคธุรกิจ และภาครัฐ เพื่อ รวบรวมปัญหาอุปสรรค จากผู้บริหารองค์การ และผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ นำมาบูรณา การในการแก้ปัญหาให้ครอบคลุมทั้งระบบซึ่งน่า จะเป็นประโยชน์มากขึ้นสำหรับผู้บริหารทั้งสอง กลุ่ม

3. การวัดกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการให้คะแนน 1 ถึง 4 ซึ่งมีความแตกต่าง จากคะแนนที่วัดกลยุทธ์ธุรกิจ ที่มีการให้ คะแนน 1 ถึง 5 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควร ให้คะแนนกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ 1 ถึง 5 เพื่อให้มีรูปแบบเดียวกันกับการวัดกลยุทธ์ ธุรกิจ โดยอาจปรับข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับการ วัดกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจาก การศึกษาครั้งนี้ใช้คำถามสองข้อ เกี่ยวกับ เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศ ที่องค์การใช้งานมีส่วนช่วยสนับสนุนกลยุทธ์ ธุรกิจ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรถาม คำถามเพียงข้อเดียวและให้คะแนนตามจำนวน เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศที่ องค์การใช้งานมีส่วนช่วยสนับสนุนกลยุทธ์ธุรกิจ

4. การวัดประสิทธิผลการดำเนินงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือความสำเร็จของ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานใน กระบวนการทำงานขององค์การธุรกิจ การ ศึกษาครั้งต่อไปควรตั้งคำถามโดยพิจารณาจาก เรื่องสำคัญ ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านคุณภาพ ของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้าน คุณภาพการบริการ และด้านความพึงพอใจของ ผู้ใช้งาน

บรรณานุกรม

- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2551). ข้อมูลรายชื่อองค์กรที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2550, จาก <http://www.set.or.th/th/company/companylist.html>
- สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์ และคณะ. (2541). การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การอันเนื่องมาจากเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีขององค์การไทย. (รายงานวิจัย) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์ และคณะ. (2543). การศึกษาการวิธีการประเมินผลการใช้ระบบสารสนเทศขององค์การในประเทศไทย.(รายงานวิจัย) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Chan Y.E., Huff, S.L., Barclay, D.W., and Copeland, D.G. (1997). "Business Strategic Orientation, Information Systems Strategic Orientation, and Strategic Alignment." **Information System Research**, **8**,2. pp.125-150.
- Chan, Y. E., and Reich B.H. (2007). "Stat of art IT Alignment: What Have We Learned?." **Journal of Information Technology**, **22**,4. pp.297-315.
- Chang, Cha-Jan Jerry. (2001). **The Development of A Measure to Assess The Performance of The Information System Function : A Multiple - Constituency Approach**. Ph.D. Pittsburgh : Pittsburgh University.
- Hunag, Chin-Yuen. (2003). **The Relationship between Information Technology and Firm Performance In Selected Industries**. D.B.A. Nova Southeastern University.
- Clarke, R. (1994). The Part of Development of Strategic Information System Theory. From <http://www.anu.edu.au/people/Roger.Clarke/SOS/StratISth.html> (20/05/2007).
- DeLone, W.H., and McLean, E.R. (2003). "The DeLone and McLean Model of Information System Success:A Ten-Year Update." **Journal of Management Information Systems Research**, **19**,4. pp.9-30.
- Henderson, J.C. and Venkatraman, N.(1993). "Strategic Alignment: Leveraging Information Technology for Transformating Organizations." **IBM Systems journal**, **32**,1. pp.4-16.

- Hyonsong Chong. (2002). **IS-MBNQA: A New Framework for The Relationship Between Information System and Organization Quality**. Ph.D. Texas : University of Texas.
- Javenpaa, S. L., and Ives, B. (1991). "Executive Involvement and Participation in the Management of Information Technology." **MIS Quarterly**, 15,2. pp.205-227.
- Johnson Alice, M. (2001). **Executive Communication and Its Effect on The Alignment of Information System with Business Strategy**. Ph.D. Kentucky: The University of Kentucky.
- Johnston, H. and Carrico, S. (1988). "Developing Capabilities to Use Information Strategically." **MIS Quarterly**, 3,1. pp.37-48.
- Luftman, J. N., Papp, R., and Brier, T. (1999). "Enablers and Inhibitors of Business-IT Alignment." **Communications of the Association for Information Systems**, 1,11. pp.1-33.
- Luftman J. N., Bullen, Christine V., Liao, Donald, Nash, Elby and Neuman, Carl. (2004). **Managing The Information Technology Resource (1st ed.)**. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Myers, B. L., Kappelman, L. A., Prybutok, V.R. (1997). "A Comprehensive Model for Assessing the Quality and Productivity of the Information System Function: Toward a Theory for Information System Assessment." **Information Resource Management Journal**, 10,1. pp.6-25.
- Nickels, D. W. (2005). **The Relationship Between IT-Business Alignment and Organizational Culture: An Exploratory Study**. Ph.D. University of Mephis.
- Porter, M. E. (1985). **Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance**, New York: The Free Press.
- Porter, M. E. (1985). **Competitive Strategy Techniques for Analyzing Industries and Competitors**, New York: The Free Press.
- Rivard, Suzanne, Raymod Louis and Verreault David. (2006). "Resource-based View and Competitive Strategy: An Intergrated Model of The Contribution of Information Technology to firm Performance." **Journal of Strategic Information Systems**, 2006,16,2. pp.25-50.

- Scott Morton, M.S. (1991). **The Corporation of the 1990: Information Technology and Organizational Transformation**. London: London Oxford Press.
- Strnadl, Christoph F. (2006). "Alignment Business and IT: The Process-Driven Architecture Model." **Information System Management**, **24,4**. pp.67-77.
- Vargas N., Plazaola L., Ekstedt M., (2008). A Consolidated Strategic Business and IT Alignment Representation: A Framework aggregated from Literature. **Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences, Hawaii, USA, 2008**. pp.1-18.
- Watson, R.T., Kelly, G.G., Galliers, R.D., Brancheau, J.C. (1997). "Key Issues in Information Systems Management : An American Perspective." **Journal of Management of Information Systems**, **13,4**. pp.91-115.

