

การศึกษาการจัดการองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร: ความเชื่อมโยงระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารต่อความอยู่รอดทางการเงินขององค์กร

ลลิตา สุนทรายุทธ์*

บทคัดย่อ

ความสามารถทางการเงินขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (NPOs) เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงอยู่เพื่อทำหน้าที่ให้กับสังคมขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร โดยการศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และความสามารถทางการเงินขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร โดยจากการศึกษาพบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (เช่น โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นพื้นฐานและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ) มีผลกระทบในเชิงบวกต่อปัจจัยความอยู่รอดทางการเงินขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ด้านการเงินบริจาค นอกจากนี้ขอบเขตของการใช้งานทางอินเทอร์เน็ตและการจัดให้มีเว็บไซต์ขององค์กรยังมีผลกระทบอิทธิพลในเชิงบวกต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) ผลของการศึกษาวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรควรให้ความสำคัญของลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรสามารถรักษาความสามารถทางการเงินเพื่อที่จะให้บริการและทำหน้าที่เพื่อสังคมต่อไป

คำสำคัญ: เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ความอยู่รอดทางการเงิน, องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

The Study of Nonprot Management: The Relationship between Information and Communication Technology Adoption and Financial Viability of Nonprot Organizations

Sid Suntrayuth*

Abstract

The financial viability of nonprofit organizations (NPOs) is a significant factor in keeping the organizations afloat and in their making an impact on society. This study aims to explore the relationship between information and communication technology (ICT) adoption and the financial viability of nonprofits. The results reveal that ICT adoption (i.e., basic information technology infrastructure and use) has a positive impact on the nonprofit financial viability factor of donation and transfer funds. In addition, the extent of internet use and the presence of an organizational website positively influence the profit-making measurement indicator of return on assets (ROA). The research finding also suggests that NPOs' managers should consider invest in ICT to ensure that their organizations can maintain their financial viability so as to provide their services and make an impact on society.

Keywords: Information and Communication Technology (ICT) Adoption, Financial Viability, Nonprofit Organizations

*Lecturer of Management, The International College of National Institute of Development Administration (ICO NIDA), Serithai Road, Klong-Chan, Bangkapi, Bangkok, 10240, Thailand - Email: sid.s@nida.ac.th

1. บทนำ

บทบาทขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (NPOs) ต่อการพัฒนาประเทศที่ในปัจจุบันยังคงได้รับความสนใจค่อนข้างน้อยจากนักวิชาการโดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนา ซึ่งในอีกมุมมองด้านหนึ่งของการศึกษาและองค์ความรู้ที่มีในปัจจุบันแสดงให้เห็นถึงบทบาทในเชิงบวกขององค์กรไม่แสวงหากำไรต่อการพัฒนาประเทศที่มีนัยสำคัญ (Clark, 1991) บทบาทขององค์กรไม่แสวงหากำไรมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการในสินค้าหรือบริการของภาคประชาชนที่ภาครัฐหรือภาคเอกชนที่ไม่สามารถจัดหาให้ได้ บทบาทขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรยังมีส่วนช่วยให้ภาครัฐสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ทักษะขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่มีข้อได้เปรียบเมื่อเปรียบเทียบกับภาครัฐหรือภาคเอกชนยกตัวอย่างเช่นการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะความรู้และการศึกษาด้านสวัสดิการทางสังคมและการสื่อสารและการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์และโดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการของกลุ่มเสี่ยงหรือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

นอกจากนี้ องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรยังมีส่วนของการเป็นตัวแทนของภาคประชาชนในการที่จะออกเสียงหรือให้ข้อมูลด้านต่างๆ ทางสังคม เพื่อทางเลือกและประกอบการพิจารณาการกำหนดนโยบายโดยภาครัฐหรือผู้กำหนดนโยบายขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรยังมีบทบาทในการตรวจสอบความรับผิดชอบและความโปร่งใสของรัฐบาลส่วนกลางรวมไปถึงรัฐบาลท้องถิ่นอีกทั้งโครงการต่างๆ ของรัฐบาลและตลอดจนการทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรถือเป็นส่วนที่สำคัญและมีความน่าสนใจเป็นอย่างยิ่งในการทำหน้าที่การเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนของประชาชนอย่างไรก็ดีแม้ว่าวัตถุประสงค์หลักขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรคือการให้บริการตามความต้องการของประชาชนโดยไม่หวังผลในส่วนกำไร องค์กรจำเป็นต้องมีเงินทุนเพื่อสนับสนุนการใช้จ่ายซึ่งการใช้จ่ายขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรนั้นก็สามารถสร้างผลกระทบทางเศรษฐกิจและผลกระทบต่อภาคประชาชนอย่างมากในรูปแบบของผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากการศึกษาข้อมูลในปัจจุบันพบว่าบทความทางวิชาการหรือการศึกษาและวิจัยทางวิชาการที่จะอธิบายถึงประสิทธิภาพด้านการจัดการขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพและความสามารถที่จะหาแหล่งเงินทุนจากภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาคประชาชนยังค่อนข้างมีจำนวนจำกัด และที่สำคัญไปกว่านั้นคือการขาดแคลนของบทความทางวิชาการหรือการศึกษาในสภาพแวดล้อมทางการจัดการทางการเงินในหลายๆ มิติที่ผู้บริหารขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรจำนวนมากต้องเผชิญทำให้การศึกษาในครั้งนี้เป็นส่วนสำคัญที่จะเติมช่องว่างทางวิชาการที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อความอยู่รอดทางการเงินขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

ตามที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับบทบาทขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรต่อสังคมประเด็นที่สำคัญต่อมาก็คือประเด็นด้านวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจนเมื่อทำการเปรียบเทียบกับองค์กร

ในรูปแบบอื่นๆ เช่น องค์กรเชิงธุรกิจในรูปแบบของบริษัทที่มีวัตถุประสงค์ในการทำกำไรที่สูงสุดตั้งนั้น เมื่อเปรียบเทียบความสำเร็จขององค์กรจึงไม่เป็นที่ชัดเจนหรือง่ายต่อการด้วยอัตราต่างๆ ที่ใช้วัดความสำเร็จในองค์กรทั่วๆ ไปเพื่อนำไปใช้กับองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรอีกทั้งในปัจจุบันองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรต่างก็เผชิญกับการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อที่จะหาแหล่งเงินทุนที่จะทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ภายใต้กรอบข้อจำกัดทางการเงินต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้ ความท้าทายต่างๆ รวมทั้งการแข่งขันในการหาแหล่งเงินทุนจากภาครัฐและการสนับสนุนจากผู้บริจาคอื่นๆ ที่กล่าวมาก่อนหน้านี้ก็ไม่ใช่เรื่องใหม่สำหรับองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรในปัจจุบันองค์กรเหล่านี้ก็ต่างมุ่งเน้นในประเด็นของความสามารถในการดำรงอยู่ขององค์กรโดยได้กลายเป็นประเด็นสำคัญที่สังคมต้องจับตามองเป็นอย่างยิ่ง (Alexander, 2000) ด้วยข้อจำกัดและแรงกดดันนี้เองทำให้ผู้บริหารขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรจากหลายองค์กรต่างก็ต้องพลิกผันบทบาทของตนเองขึ้นมา โดยจะต้องมีบทบาทของผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น ซึ่งบทบาทของผู้บริหารองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรนี้เองจะต้องสามารถนำจุดเด่นด้านความสามารถขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับโอกาสทางการตลาด และเพื่อที่จะสร้างรายได้และเพิ่มแหล่งเงินทุน อีกทั้งยังสามารถมีบทบาทในการช่วยเหลือทางสังคมต่อไปอีกด้วย (Boschee, 2006) ในจุดนี้เองจึงเป็นช่องทางสำหรับบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในการที่จะเชื่อมโยงระหว่างประสิทธิภาพขององค์กรกับความสามารถทางการเงินขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

ปัจจุบันมีองค์กรจำนวนมากที่ใช้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการขององค์กรโดยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตนั้นก็ถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญที่ได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการขององค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ทั้งนี้ องค์กรทุกรูปแบบจำนวนมากมีความพยายามที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการขององค์กรซึ่งก็จะส่งผลต่อความสามารถทางการเงินขององค์กรด้วย ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก็ได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่เชิงธุรกิจจำนวนมากและยังพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเปลี่ยนแปลงวิธีการในการดำเนินธุรกิจอีกทั้งยังสามารถเพิ่มมูลค่าให้กับลูกค้า

การศึกษาพบงานวิจัยหลายชิ้นที่มีการศึกษาและพบการเปลี่ยนแปลงในวิธีการในการดำเนินธุรกิจ โดยพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานซึ่งเป็นผลจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงานนี้เองก็สามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรที่เพิ่มขึ้น (Sarker and Singh, 2006; Ziaul และคณะ, 2006) โดยงานศึกษาวิจัยอื่น ๆ นอกจากที่จะมีผลของการศึกษาที่คล้ายกันที่แสดงให้เห็นว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีผลต่อการจัดการกระบวนการทำงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญก็ยังพบอีกว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารส่งผลในเชิงบวกต่อการปฏิรูปของแรงงานและเพิ่มผลกำไร (Lee และคณะ, 2012) อย่างไรก็ตามในปัจจุบันการศึกษาระหว่างผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อประสิทธิภาพขององค์กรในรูปแบบที่ไม่แสวงหากำไรก็ยังไม่เป็นที่แพร่หลาย

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อประสิทธิภาพขององค์กรที่ไม่แสวงหากำไรด้านความสามารถทางการเงิน โดยรูปแบบงานวิจัยนี้ได้นำการศึกษาและวิจัยต่างๆ ในด้านของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กรในรูปแบบต่างๆ เข้ามาทำการศึกษารวมทั้งตัวชี้วัดทางการเงินซึ่งประกอบไปด้วยเงินจากการบริจาครายได้และค่าใช้จ่าย ตลอดจนตัวชี้วัดทางการเงินอื่นๆ ตามที่รายงานไว้ในข้อมูลการสำรวจในระดับชาติ

1. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อประสิทธิภาพขององค์กร

การศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างการลงทุนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Investment) และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรได้รับความสำคัญและมีการศึกษากันอย่างแพร่หลายในบริบททางวิชาการ ในปีที่ผ่านมาองค์กรในต่างๆ รูปแบบทั่วโลกได้เห็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วในด้านของผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อบริบทขององค์กรที่แตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น ในด้านการแข่งขันทางการตลาด หรือประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เป็นต้น อีกทั้งการศึกษาวิจัยในเชิงประจักษ์ได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรเชิงธุรกิจ (Brynjolfsson and Hitt, 1996; Harris and Katz, 1991) โดยบทความการศึกษาวิจัยอื่น ๆ ก็มีข้อสงสัยและให้สนใจในความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรนี้เช่นกัน (Berndt and Morrison, 1994; Loveman, 1994)

อย่างไรก็ตาม ผลของการศึกษาและวิจัยส่วนใหญ่จะเน้นในเชิงของความสัมพันธ์ระหว่างการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร และยังแสดงผลให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในลักษณะที่ซับซ้อนและหลากหลายแง่มุมระหว่างทั้งสองตัวแปร (Li and Ye, 1997) การศึกษาวิจัยโดยใช้ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อยหกปีขององค์กรที่มีรูปแบบของการผลิตแสดงให้เห็นว่าการลงทุนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ (Weill, 1992) และการศึกษาที่ยังชี้ให้เห็นว่าสำหรับองค์กรบริษัทใดที่เริ่มใช้กลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ซึ่งหมายถึงการลงทุนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อที่จะให้ได้รับประโยชน์จากการแข่งขันและเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดผ่านการเพิ่มของยอดขาย (Ives and Learmonth, 1984)) จะส่งผลสำเร็จเป็นอย่างดีในช่วงแรกของการลงทุน อย่างไรก็ตามเมื่อองค์กรอื่นๆ เริ่มที่จะใช้เทคโนโลยีในลักษณะเดียวกันความสามารถทางการแข่งขันที่มีอยู่เดิมจากการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นก็จะหายไป (Weill, 1992)

นอกจากนี้ Weill (1992) ยังหยิบยกประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการขององค์กร โดยศึกษาการจัดการองค์กรรวมทั้งองค์กรที่เป็นปัจจัยกึ่งกลาง (Moderator Variable) ที่มีนัยสำคัญระหว่างการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์และการดำเนินงานขององค์กรโดยผลจากการศึกษาวิจัยยังพบการ

ใช้ยุทธศาสตร์การลงทุนในระบบการปฏิบัติงานขององค์กรมีนัยสำคัญและเกี่ยวเนื่องกับประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรโดยการใช้กลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลในระดับปานกลางต่อองค์กรในระยะยาวแต่มีในระดับสูงในระยะสั้นต่อองค์กรที่มีประสิทธิภาพค่อนข้างต่ำซึ่งโดยรวมการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก็จะต่อประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์กร (Weill, 1992)

นอกเหนือจากแนวความคิดของ Weill (1992) เกี่ยวกับการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์กรเชิงธุรกิจแล้วการศึกษาโดย Teo และคณะ (2000) ได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและบทบาทขององค์กรเชิงธุรกิจการศึกษาดังกล่าวได้แบ่งการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสี่ประเภทด้านวัตถุประสงค์ของการจัดการองค์กร ได้แก่ ด้านทำธุรกรรม ด้านเชิงกลยุทธ์ ด้านข้อมูลและเกณฑ์ขั้นต่ำ ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าองค์กรเชิงธุรกิจที่มีการดำเนินธุรกิจแบบดั้งเดิมสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำธุรกรรม เนื่องจากองค์กรประเภทนี้มองการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบของเครื่องมือในการลดค่าใช้จ่ายและซึ่งเป็นประเด็นที่สำคัญมากสำหรับองค์กรประเภทนี้องค์กรเชิงธุรกิจใดที่มีการดำเนินธุรกิจแบบดั้งเดิมยังมองเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน การตัดสินใจและงานธุรการที่จะส่งสัญญาณในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของบริษัท (Teo และคณะ, 2000)

ในมุมมองที่คล้ายกัน Mahmood and Mann (1993) ศึกษาข้อมูลจากองค์กรเชิงธุรกิจและได้ข้อสรุปเกี่ยวกับกลุ่มกลยุทธ์ทางธุรกิจและตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจมีนัยสำคัญกับการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การศึกษานี้พบความสัมพันธ์และความสำคัญในเชิงบวกระหว่างมาตรการในการลงทุนในบางชนิดของการลงทุนต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งในทำนองเดียวกันการศึกษาวิจัยโดย Bharadwaj และคณะ (1999) ก็พบหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับค่าคิวโทบิน (Tobin's q value) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ใช้ทางการเงินด้านผลการดำเนินงานขององค์กรเชิงธุรกิจ

อย่างไรก็ตาม ในภาคส่วนขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรซึ่งรวมไปถึงองค์กรภาครัฐจะมีข้อจำกัดของการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของ การจัดสรรงบประมาณ แรงจูงใจในการใช้งาน โครงสร้างองค์กรกลไกการตรวจสอบและพลวัตในการแข่งขันที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากองค์กรเชิงธุรกิจ โดยการศึกษาวิจัยของ Greenfield and Rohde (2009) ก็พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาคส่วนขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรมีความแตกต่างจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรเชิงธุรกิจโดยพบว่าบุคลากรในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรจะมีทัศนคติลบต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ต่างกับบุคลากรในองค์กรเชิงธุรกิจ จึงทำให้ส่งผลต่อการนำไปใช้ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำหรับการศึกษาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรในประเทศไทยพบว่ายังคงมีจำกัด อย่างไรก็ตาม องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรหลาย ๆ องค์กรในประเทศไทยในปัจจุบันพบว่าได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาประยุกต์ใช้ในลักษณะของการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านสุขภาพที่จำเป็นต้องจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ เช่น วัสดุทางด้านวิทยาศาสตร์และอุปกรณ์ทางการแพทย์จำนวนมาก ซึ่งพบว่าการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนานวัตกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง (Innovation Procurement) โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนขององค์กร (อรพรรณ คงมาลัยและคณะ, 2555)

2. ความอยู่รอดทางการเงินขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

บทบาทขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรกับภาคส่วนที่สามทางสังคมหรือ third sector ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในหมู่ของนักวิชาการและนักวิจัยองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรให้บริการด้านสินค้าและบริการที่ภาครัฐหรือภาครัฐกิจไม่สามารถให้ได้ องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรสามารถให้บริการทางสังคมซึ่งรวมถึงการพัฒนาด้านทักษะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ส่งเสริมการจ้างงานและส่งเสริมการยอมรับเป็นสมาชิกในสังคมของทุก ๆ กลุ่มในสังคม (CEEDR, 2001; DETR, 1999; Lyons, 2001) อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลที่ผ่านมาและข้อมูลในปัจจุบันได้แสดงให้เห็นว่าการทำงานขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรอยู่ในสภาพแวดล้อมของการแข่งขันมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับในมุมมองของผู้กำหนดนโยบายและบุคลากรในองค์กรไม่แสวงหาที่ต่างสามารถรู้สึกถึงความดันที่เพิ่มขึ้นในการแข่งขันระหว่างองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรกันเอง โดยองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรจะต้องทำการแข่งขันระหว่างกันและในขณะเดียวกันต้องตอบโต้ภัยในสิ่งที่ภาคเอกชนไม่สามารถทำได้คือการดำเนินการโดยไม่หวังผลกำไร (Hansmann, 1980; McDonald 2007; Pestoff, 1992) ด้วยเหตุผลขององค์กรนี้เององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรจึงไม่สามารถพึ่งพาผลกำไรดังเช่นในภาคเอกชนหรืออำนาจในการเก็บภาษีอย่างเช่นในส่วนของภาครัฐองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรจึงจำเป็นต้องมีรูปแบบของการดำเนินงานที่แตกต่างกันออกไปและมักจะขึ้นอยู่กับผู้ที่มีส่วนได้เสียหลาย ๆ กลุ่มที่มีความสำคัญด้านทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (Hansmann, 1980) นอกจากนี้ องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรในรูปแบบเดิมหลาย ๆ แห่งก็ยังคงพึ่งพาภาครัฐในฐานะแหล่งเงินทุนที่สำคัญ (Wijkström, 1997) ในขณะเดียวกันรัฐบาลเองก็เป็นแหล่งของความไม่แน่นอนเนื่องจากการให้ความสนับสนุนที่ไม่ต่อเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของผู้มีอำนาจในภาครัฐหรือปัจจัยการสนับสนุนในระดับนโยบาย (Kunle, 2004)

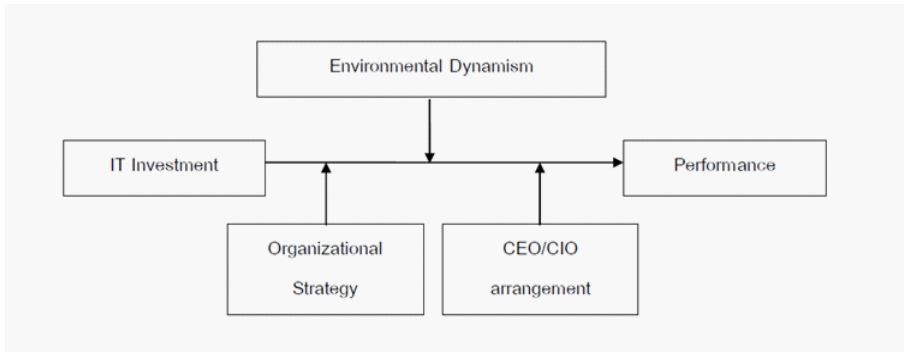
นอกจากนี้นักวิชาการและนักวิจัยหลายคนมีความเห็นเกี่ยวกับการนำรูปแบบขององค์กรเชิงธุรกิจมาใช้กับองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร โดยนักวิชาการและนักวิจัยกลุ่มนี้กล่าวว่าไว้ว่าองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรมีความจำเป็นต้องนำรูปแบบการดำเนินงานขององค์กรที่แสวงหาผลกำไรในส่วนของการนวัตกรรมใหม่ๆ ที่มุ่งเน้นไปที่ผล ตามที่กำหนดไว้โดยนโยบายของภาครัฐหรือการนำวิธีการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อเพิ่มมูลค่าแก่กลุ่มเป้าหมายที่และเพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขัน (Jaskyte, 2004; McDonald, 2007;

Weerawardena and Sullivan, 2006; Weerawardena and Sullivan, 2001; Sharir and Lerner, 2006; Weerawardena and Sullivan Mort, 2001) อย่างไรก็ตาม นักวิชาการหลายคนก็ยังมีความกังวลเกี่ยวกับการที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรนำรูปแบบขององค์กรเชิงธุรกิจไปใช้ว่าจะส่งผลในเชิงบวกหรือในเชิงลบต่อองค์กรเอง กลุ่มที่เห็นด้วยก็ยังคงสนับสนุนถึงประโยชน์ด้านการสนับสนุนแหล่งเงินทุน ความมั่นคงทางรายได้และความสามารถที่จะพึ่งพาตนเอง (Brinckerhoff, 2000; Carroll and Stater, 2009)

นอกจากประเด็นด้านนำรูปแบบขององค์กรเชิงธุรกิจไปใช้กับองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรดังที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษายังพบว่าปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารทางการเงินขององค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรนั้นยังมีความคล้ายกับการจัดการทางการเงินขององค์กรเชิงธุรกิจ ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ที่จะนำทฤษฎีทางการเงินในการวิเคราะห์ความสามารถทางการเงินขององค์กรเชิงธุรกิจมาใช้กับองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร (Jegers, 2011) การศึกษาของ Li and Ye (1997) ได้ทำนำประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและประสิทธิภาพทางการเงินขององค์กรมาศึกษา โดยผลของการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพทางการเงินโดยพบว่าทฤษฎีพื้นฐานสำหรับการศึกษาผลกระทบของการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรมีปัจจัยแทรกแซงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งปัจจัยภายในและภายนอก โดย Li and Ye (1997) ได้ข้อสรุปว่าปัจจัยภายในและภายนอกนี้ได้แก่ ปัจจัยทางสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กร และปัจจัยด้านการจัดการของผู้บริหารที่รวมไปถึง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (Chief Executive Office / CEO) และหรือหัวหน้าเจ้าหน้าที่การลงทุน (Chief Information Officer) (รูปที่ 1)

อย่างไรก็ดี การศึกษาในครั้งนี้ต้องการที่จะใช้ปัจจัยของการวัดความอยู่รอดทางการเงินขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรเป็นสองส่วนได้แก่ 1) เงินบริจาค (รูปแบบของเงินบาท) และ 2) อัตรา Return on Assets (ROA) หรืออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ขององค์กร ซึ่ง ROA จะเป็นตัวเลขที่จะทำให้เห็นภาพใหญ่ว่าองค์กรนำเอาสินทรัพย์ที่มีอยู่ไปก่อให้เกิดกำไรได้มากน้อยเพียงใด โดยการคำนวณจากกำไรสุทธิขององค์กรหารด้วยสินทรัพย์ทั้งหมด

รูปที่ 1: แบบจำลองฐานข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศและประสิทธิภาพ



ที่มา: Li and Ye (1997)

2.ระเบียบวิธีวิจัย

1 กลุ่มตัวอย่าง

วัตถุประสงค์หลักของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือการศึกษาคือความเชื่อมโยงระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและประสิทธิภาพทางการเงินในองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรศึกษารูปแบบของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรการวิจัยนี้ได้ใช้ข้อมูลทุติยภูมิที่จากสำนักงานสถิติแห่งชาติซึ่งอยู่ภายใต้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเป็นข้อมูลจากการสำรวจระดับชาติซึ่งรวบรวมระหว่างปี 2007 จากองค์กรต่างๆ ที่จดทะเบียนเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรที่ให้บริการด้านสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นองค์กรที่จดทะเบียนโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้บริการทางสังคม ยกตัวอย่างเช่น สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนสถานสงเคราะห์ ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอบรม สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ ศูนย์พึ่งได้ หรือ สถานพัฒนาและฟื้นฟู เป็นต้น ภาพรวมของข้อมูลจะประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะต่างๆ ขององค์กรสวัสดิการทางสังคมขนาดประเภทของการให้บริการทางสังคม การใช้ทรัพยากรมนุษย์ระดับของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและตัวชี้วัดต่างๆ ด้านประสิทธิภาพทางการเงิน

เหตุผลของการเลือกที่จะศึกษากลุ่มตัวอย่างขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรประเภทที่ให้บริการด้านสวัสดิการทางสังคมมาจากประเด็นที่เกี่ยวกับผลกระทบขององค์กรเหล่านี้ต่อสังคมโดยเปรียบเทียบกับผลกระทบโดยรวมขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร โดยจะเห็นว่าองค์กรที่ให้บริการด้านสวัสดิการทางสังคมมีผลกระทบอย่างมากต่อสังคมโดยรวม อย่างไรก็ตาม การทำงานด้านสวัสดิการทางสังคมนั้น

ความหมายและรูปแบบของการดำเนินงานที่แตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและการทำงานด้านสวัสดิการทางสังคมนี้ยังมีบริบทที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละประเทศ แต่สิ่งที่เหมือนกันก็คืออุดมการณ์และหัวใจของการทำงานที่มุ่งเน้นที่จะเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาด้านสวัสดิการทางสังคมในการสนับสนุนการป้องกันและการรักษากลุ่มที่ด้อยโอกาสทางสังคม (Prodhan and Faruque, 2012) การศึกษาวิจัยใช้ข้อมูลทุติยภูมิเพื่อตอบคำถามการวิจัยและศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อประสิทธิภาพทางการเงินขององค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อการดำรงอยู่ทางการเงินขององค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและผลกระทบต่อความสามารถทางการเงินขององค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร

2 ตัวชี้วัด

- อุปกรณ์สนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

อุปกรณ์สนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหมายถึงองค์ประกอบในระดับพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นักวิชาการที่ศึกษาด้านการจัดการขององค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรต่างได้ให้ความหมายของอุปกรณ์สนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่าเป็นระบบคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานที่ประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญต่างๆ เช่นคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ โปรแกรมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และบริการการให้คำปรึกษาเพื่อรองรับการใช้งานและการดำเนินการของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Hackler and Saxton, 2007) ปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมานี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคเพื่อที่จะประเมินความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กรซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรจะพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพได้นั้นจะต้องมีการพัฒนาจากระบบปฏิบัติการบนโครงสร้างพื้นฐานก่อน (Weill and Aral, 2005) ดังนั้นจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าโครงสร้างพื้นฐานที่รวมไปถึง คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ โปรแกรมระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมาก (Henderson and Venkatraman, 1993; Weill and Broadbent, 1998).

ส่วนนักวิชาการคนอื่น ๆ ก็ยังคงให้ความสนใจเกี่ยวกับการแพร่กระจายของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นไปใช้ในภาคส่วนที่ไม่แสวงหาผลกำไรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและการเปลี่ยนแปลงต่อองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงในองค์กรนั้นสามารถเป็นไปได้มากกว่าแค่การเพิ่มประสิทธิภาพของงานธุรการแต่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปใช้ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยรวม (Burt and Taylor, 2000) การเข้ามาของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีผลกระทบต่อองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรโดยมีผลกระทบต่อโครงสร้างพื้นฐานองค์กรและต่อความสัมพันธ์ของการทำงานภายในองค์กรกับบริบทของภายนอกองค์กร นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังมีผลต่อความสัมพันธ์ในเครือข่ายของภาคส่วน

ที่ไม่แสวงหาผลกำไรอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงระบบการเรียนรู้และการจัดการความรู้ภายในองค์กรด้วย (Castells, 2000; Burt and Taylor, 2000)

นักวิชาการอีกหลายคนก็ยังมีความเชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนำประโยชน์มากมายให้แก่องค์กร รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ทางหลักเศรษฐกิจที่มีผลอันเนื่องมาจากความสามารถในการสื่อสารและการเชื่อมต่อข้อมูลที่เร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งการให้ความสำคัญที่เพิ่มขึ้นต่อสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ยกตัวอย่างเช่นความคิดข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือหน่วยงาน เป็นต้น (Kelly, 1998) การเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์นี้เปลี่ยนแปลงรูปแบบขององค์กรและก่อให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเพิ่มมูลค่าจากการประมวลผลและการสื่อสารของข้อมูล (Te'eni and Young, 2003) นอกจากนี้ที่กล่าวมาข้างต้นแล้วเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เปลี่ยนแปลงมาตรฐานการปฏิบัติงานการสนับสนุนจากส่วนงานภาครัฐในบางสาขาขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (McNutt and Boland, 1999) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในขั้นสูงยังเป็นการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมและพัฒนาเชิงกลยุทธ์ต่อความท้าทายต่างๆ องค์กรที่ต้องเผชิญ (Castells, 2000; Dutton, 1999; Fulk and DeSanctis, 1999, Burt and Taylor, 2003)

อย่างไรก็ดีในอีกแง่มุมหนึ่งก็คือผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรสามารถมองได้ในรูปแบบของดาบสองคม โดยในด้านบวกเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยให้องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรลดข้อจำกัดที่เกี่ยวกับของปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรที่แตกต่าง (Turner, 1998; McNutt and Boland, 1999) แต่ในทางกลับกันในแง่ลบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ยกระดับมาตรฐานความคาดหวังขององค์กรผู้บริจาคและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ เกี่ยวกับในกิจกรรมขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรยกตัวอย่างเช่นคุณภาพของงานที่เสนอทุนสนับสนุน (Schneider, 2003) ดังนั้นในด้านแง่ลบของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกล่าวคือหากองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรไม่มีทรัพยากรที่เพียงพออาจจะทำให้การแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ เป็นไปได้ยากเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรที่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนอกจากนี้ ในกรณีที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ขาดทรัพยากรซึ่งรวมไปถึงทรัพยากร เช่น เงินทุนเวลาและความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก็จะทำให้องค์กรเหล่านั้นยิ่งล้าหลังด้านความสามารถที่จะได้รับการสนับสนุนและปรับปรุงการให้สวัสดิการสังคม (Schneider, 2003)

ดังนั้นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับความสนใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควรเป็นความสำคัญของการใช้กลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร และควรเข้าใจถึงความแตกต่างในอุดมการณ์เกี่ยวกับการดำรงอยู่ขององค์กรระหว่างองค์กรเชิงธุรกิจและองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรกล่าวคือเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรเชิงธุรกิจคือการทำการกำไรและขยายฐานส่วนแบ่งการตลาดในขณะที่เพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้น (Porter, 1980; Jensen, 1998) แต่ในทางตรงกันข้ามสำหรับองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรผลลัพธ์ทางการเงินเป็นเพียงส่วนหนึ่งของเป้าหมายในขณะที่กลยุทธ์

สำคัญที่สุดขององค์กรคือการปฏิบัติตามภารกิจขององค์กรเพื่อสังคมและการสร้างมูลค่าแก่สาธารณะ (Moore, 2000; Bryce, 1992; Bryson, 1995) อย่างไรก็ดีตามข้อจำกัดที่กล่าวมาข้างต้นการศึกษาวิจัยนี้จะเป็นการศึกษาเฉพาะในหัวข้อด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและผลกระทบที่มีต่ออัตราการชื้อวัดทางการเงินขององค์กรที่สามารถวัดได้

- การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ดังที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับการที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีของสื่อสารและการทำงานขององค์กร ในอดีตที่ผ่านมา สื่อต่างๆ ยกตัวอย่างเช่น โทรทัศน์วิทยุสื่อโฆษณาหรือข่าวสารเป็นวิธีการสื่อสารด้านเดียวจากบนลงสู่ล่าง (Rucinski, 1991) อย่างไรก็ดี ในปัจจุบันการใช้งานของสื่อทางอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ใช้งานสามารถโต้ตอบและแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยการมีส่วนร่วมโดยตรง อีกทั้งมีค่าใช้จ่ายในการสื่อสารที่ค่อนข้างต่ำ (Bertelson, 1992; Coombs, 1998) ดังนั้นการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตนั้นทำให้เกิดการตอบสนองที่ดีกว่าการสื่อสารในรูปแบบเดิมๆ (Hacker, 1996) นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยเฉพาะอย่างยิ่งอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยให้การสื่อสารในแนวราบและแนวตั้งขององค์กรเป็นไปได้อย่างสะดวก (Stromer-Galley, 2000) ตลอดจนการเชื่อมต่อทางกายภาพ การใช้ข้อมูลร่วมกัน การโต้ตอบและความสะดวกในการใช้งานโดยผู้ใช้งาน (Flanagin and Metzger, 2000) ในอดีตที่ผ่านมาองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรถูกมองว่าเป็นองค์กรที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ๆ ค่อนข้างช้า แต่อย่างไรก็ดีองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรหลายแห่งในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น (Jamieson, 2000) เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเปิดโอกาสและเพิ่มความสามารถขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรในการเข้าถึงทรัพยากรที่เดิมที่จะเข้าถึงได้โดยการสื่อสารในรูปแบบเดิมๆ เท่านั้น ซึ่งในส่วนนี้เองก็ทำให้องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรสามารถเข้าถึงทรัพยากรและสามารถสื่อสารกับกลุ่มประชากรได้ดียิ่งขึ้น (Civille, 1997) นอกจากนี้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตยังช่วยเปิดโอกาสในการผลักดันการมีส่วนร่วมในระบอบประชาธิปไตยโดยประชาชนสามารถสื่อสาร “ความคิด ความกังวล หรือความต้องการแก่สาธารณะ” ได้ (Dertouzos, 1991; Ess, 1996) โดยนักวิชาการบางกลุ่มก็ได้กล่าวถึงความสำคัญของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตว่าเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งต่อรากฐานของสังคมประชาธิปไตยเนื่องจากการทำให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้างและความสามารถที่จะอภิปรายประเด็นต่างๆ ในหมู่ประชาชน (Rheingold, 1993)

นักวิชาการหลายต่อหลายคนก็ยังเห็นตรงกันว่าการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรได้ในหลายแง่มุมรวมถึงความสามารถในการให้ข้อมูลประชาชนความน่าเชื่อถือขององค์กร การสรรหาอาสาสมัคร การประชาสัมพันธ์การสนับสนุนการให้บริการการศึกษาวิจัยและการสื่อสาร (Landesmann, 1995) นอกเหนือไปจากนี้นักวิชาการหลายคนก็ได้กล่าวถึงประโยชน์ในหลายๆ ด้านที่แตกต่างกัน รวมไปถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรในระดับชาติและในระดับภูมิภาคเช่นเดียวกับการเพิ่มและการเข้าถึงเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครฝึกอบรม การประชาสัมพันธ์การเสริมสร้างชุมชนการแบ่งปันความรู้การศึกษาวิจัยและ

การสัมผัสอย่างความเห็น (Barndt, 1998; Spencer, 2002) ดังนั้นงานศึกษาวิจัยนี้จึงได้ใช้ข้อสังเกตในสองมุมมองของการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรซึ่งได้แก่ (1) จำนวนของเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครที่ใช้อินเทอร์เน็ตภายในองค์กรและ (2) ขอบเขตของการใช้อินเทอร์เน็ตในการดำเนินงานภายในองค์กรโดยเริ่มจากงานขั้นพื้นฐาน (เช่นการรวบรวมข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์) ไปถึงงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้น (เช่น การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตหรือการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับงานในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร)

• เว็บไซต์

การใช้เว็บไซต์ขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรได้รับความนิยมอย่างมากอย่างยิ่งในเมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมา องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรมักจะใช้เว็บไซต์เพื่อให้ข้อเท็จจริงที่เฉพาะเจาะจงหรือข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร เช่นเดียวกับการใช้งานของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ขององค์กรช่วยให้องค์กรสามารถที่จะให้ข้อมูลและโต้ตอบกับกลุ่มที่เจาะจงหรือสาธารณะชนจากข้อมูลที่ศึกษาพบการเพิ่มขึ้นของเนื้อหาในเว็บไซต์ภาครัฐ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และระบบอิเล็กทรอนิกส์เชิงพาณิชย์การจัดการออนไลน์และระบบธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์กลุ่มการทำงานอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบองค์กรอิเล็กทรอนิกส์ในภาคส่วนที่ไม่แสวงหาผลกำไร (Fountain, 2001) การเติบโตอย่างรวดเร็วของการใช้เว็บไซต์และการพัฒนายังสามารถช่วยให้องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรเสริมสร้างลักษณะของการโต้ตอบออนไลน์ระหว่างองค์กรกับประชาชนลูกค้าผู้ผลิตสินค้า ผู้กำกับดูแลผู้บริหารพนักงานและส่วนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทำให้มีการสื่อสารระหว่างกันมากขึ้น และที่สำคัญไปกว่านั้นความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเว็บไซต์และอินเทอร์เน็ตที่ช่วยให้องค์กรสาธารณะในรูปแบบต่าง รวมไปถึงองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรสามารถกำหนดเป้าหมายเพิ่มความยืดหยุ่นในการจัดการองค์กรและความสามารถในการโต้ตอบหรือสื่อสารกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องในรูปแบบที่ไม่สามารถทำได้กับสื่ออื่นๆ (Saxton et al. 2007) ประโยชน์ของเว็บไซต์และเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่ไม่เพียงแต่ช่วยให้มีการเพิ่มด้านการสื่อสารระหว่างองค์กรและประชาชนหรือผู้บริโภคในรูปแบบที่ไม่สามารถเป็นไปได้จากสื่อรูปแบบเดิมๆแล้ว เว็บไซต์และเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตยังทำให้สังคมโดยรวมสามารถเข้าถึงการจัดการและบริการสาธารณะ ธุรกิจระหว่างภาครัฐและผู้บริโภคหรือระหว่างองค์กรผ่านวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ อันเป็นผลให้องค์กรสามารถตอบสนองและเข้าถึงกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็สามารถทำได้อย่างต่อเนื่องและมีความซับซ้อนและมีความสำคัญในเชิงกลยุทธ์มากขึ้นด้วย (Saxton และคณะ, 2007)

องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรหลายองค์กรยังคงจะอุทิศทรัพยากรสำคัญในการจัดทำเว็บไซต์ขององค์กร ซึ่งจากข้อมูลการสำรวจของ American Gifts in Kind ในปี 2001 พบว่าร้อยละ 77 ขององค์กรไม่หวังผลกำไรในประเทศสหรัฐอเมริกามีเว็บไซต์ขององค์กรนอกจากนี้เว็บไซต์ขององค์กรถูกมองว่าเป็นเครื่องมือด้านการสื่อสารเครื่องมือทางเทคนิคและเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ (Hackler and Saxton, 2007) ความสำคัญของตัวเลขข้างต้นนี้ทำให้เข้าใจถึงการใช้งานเชิงกลยุทธ์ของเว็บไซต์และเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตต่อความสามารถหลักๆ ขององค์กร การใช้งานเว็บไซต์และเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตนี้จะช่วยให้องค์กร

สามารถเปลี่ยนแปลงทรัพยากรทางเทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ในเชิงกลยุทธ์สำคัญขององค์กร (Aral and Weill, 2004; Weill and Aral, 2005) การศึกษาในครั้งนี้ทำการศึกษาการจัดให้มีเว็บไซต์ขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรจากมุมมองของการมีหรือไม่มีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนเว็บไซต์ขององค์กร หรือการที่องค์กรมีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ไม่มีการจัดทำเว็บไซต์ขององค์กร

- ความอยู่รอดทางการเงิน

ความสามารถทางการเงินเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการดำรงอยู่ขององค์กรต่างๆ ในทุกๆ ประเภท องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าถึงทรัพยากรทางการเงินต่างๆ เพื่อการดำรงอยู่ขององค์กร ทรัพยากรทางการเงินที่รวมไปถึง เงินอุดหนุนจากภาครัฐ เงินบริจาคจากภาคเอกชน ค่าธรรมเนียมสำหรับการให้บริการรายได้จากการขายสินค้าหรือให้บริการและรายได้การลงทุนนอกจากนี้เงินบริจาคจากภาคเอกชนก็ถือว่าเป็นแหล่งที่มีรายได้สำคัญขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรหลายๆ องค์กร (Marudas and Jacobs, 2004) การศึกษาของ Epstein and McFarlan (2011) ได้ให้ข้อมูลด้านตัวชี้วัดทางการเงิน ยกตัวอย่างเช่นจำนวนเงินที่เพิ่มขึ้นจากผู้บริจาคส่วนภาคเอกชนหรือภาคประชาชนและการได้รับการจัดสรรงบประมาณจากภาครัฐถือว่าเป็นตัวชี้วัดในการวัดประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร นอกจากนี้การศึกษาดังกล่าวยังชี้ให้เห็นว่าตัวชี้วัดประสิทธิภาพทางการเงินขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่สามารถแบ่งออกได้เป็นสี่ประเภทได้แก่ 1) การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเช่น ค่าใช้จ่ายในการบริหารเมื่อเทียบกับสัดส่วนของค่าใช้จ่ายทั้งหมดขององค์กร 2) ประสิทธิภาพของการให้บริการทางสังคม เช่นการให้บริการทางสังคมหรือการกุศล การเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายโครงการดัชนีผลกระทบจากการจัดโครงการ หรืออัตราในการผลิต เป็นต้น 3) ประสิทธิภาพในการระดมทุนเช่น สัดส่วนของเงินบริจาคที่เหลือหลังจากที่ค่าใช้จ่ายค่าใช้จ่ายขององค์กรในการระดมทุนเมื่อเทียบกับการบริจาค และการพึ่งพาผู้บริจาคและสุดท้าย 4) มาตรการดำเนินงานทางการเงินอื่น ๆ ตัวอย่างเช่นการเติบโตของรายได้เป็นเงินทุนหมุนเวียนและสภาพคล่อง (Epstein and McFarlan, 2011) โดยตัวชี้วัดต่างๆ เหล่านี้ทำให้เข้าใจถึงประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับวิธีการที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรเข้าถึงแหล่งเงินทุนและการใช้จ่ายเงินทุนนั้นเพื่อนำมาเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กร

ความมุ่งมั่นและความสามารถขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรในการเข้าถึงทรัพยากรเพื่อความอยู่รอดขององค์กรสะท้อนให้เห็นในทางทฤษฎีพึ่งพาทรัพยากร (Resource Dependency Theory) (Pfeffer and Salancik, 1978) ซึ่งตามมุมมองของทฤษฎีนี้องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรทำกิจกรรมทางการตลาดเพื่อเป็นการลดอัตราการใช้เงินอุดหนุนจากภาครัฐและเงินบริจาคจากภาคเอกชน (Gras and Mendoza-Abarca, 2012) อย่างไรก็ตามที่กล่าวมาข้างต้น ตั้งแต่ปี 1990 การทำกิจกรรมทางการตลาดนี้เองก็เป็นแหล่งที่มาของการเพิ่มขึ้นในอัตราด้านการแข่งขันระหว่างองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรด้วย

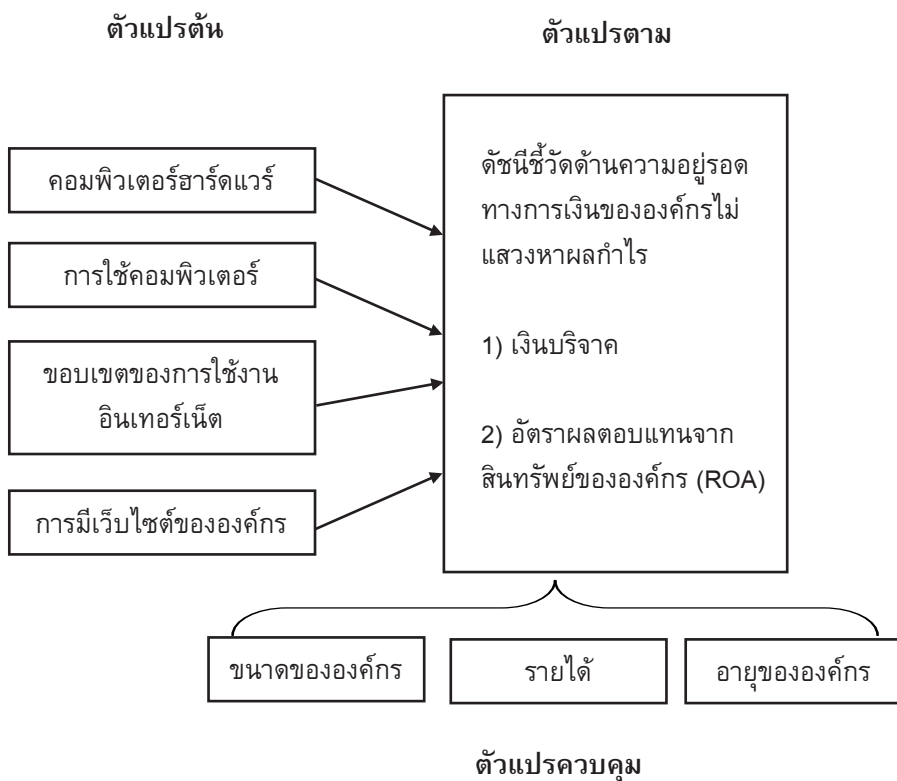
ผลที่เกิดจากการเพิ่มขึ้นของการแข่งขันนี้ส่งผลให้การพึ่งพาเงินทุนจากภาครัฐลดลง แต่กลับสร้างปัญหาการขาดแคลนเงินทุนและเงินบริจาค ประกอบกับการที่องค์กรมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นควบคู่ไปกับการแข่งขันจากคู่แข่งองค์กรเชิงธุรกิจที่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้บริหารขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรจำเป็นต้องมีบทบาทของผู้ประกอบการในการดำเนินการจัดการองค์กร (Dees, 1998; LeRoux, 2005; Morris และคณะ, 2007) ตัวอย่างเช่นองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรหลายๆ องค์กรได้ใช้ช่องทางการตลาดมากขึ้นเพื่อเพิ่มอัตราผลตอบแทนด้านการระดมทุนผ่านการขายสินค้าและให้บริการ (Dees, 1998) นักวิชาการหลายคนที่ศึกษาเกี่ยวกับภาคส่วนที่ไม่หวังผลกำไรแนะนำกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อความยั่งยืนทางการเงินที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรสามารถนำไปใช้ได้ ซึ่งกลยุทธ์เหล่านั้นรวมถึง การสร้างรายได้ในเชิงพาณิชย์ (Wijkström, 1997) การประยุกต์ใช้หลักการทางธุรกิจในการระดมทุน (Chetkovich and Frumkin, 2003; Dart, 2004; Goerke, 2003) การตลาดเชิงความสัมพันธ์ (Block, 1998; Money และคณะ, 2008; Remley, 1996; Selladurai, 1998), การเจาะจงกลุ่มผู้บริจาค (การเน้นความสัมพันธ์และการเจาะจงกลุ่มตัวตนของผู้บริจาค) (Arnett et al., 2003; Callero, 1985; Callero และคณะ, 1987; Heckman and Guskey, 1998; Lee et al., 1999) และการจับมือร่วมกับกลุ่มพันธมิตรในภาคส่วนอื่นๆ ในเชิงกลยุทธ์ (Berger และคณะ, 2004)

นอกจากกลยุทธ์ต่างๆ ในการเพิ่มรายได้ นักวิชาการได้แนะนำกลยุทธ์ในการลดค่าใช้จ่ายรวมถึงการเพิ่มอาสาสมัครและอัตราการผลิต (Weisbrod, 1998; Cnaan and Goldberg-Glen, 1991; Handy and Srinivasan, 2004) และการเรียไ้เงินบริจาค (Snaveley and Tracy, 2000) ทั้งนี้แหล่งที่มาหลักของเงินทุนสำหรับองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรสามารถแบ่งได้เป็นสามประเภทหลักคือ 1) การบริจาคจากภาคประชาชนซึ่งรวมถึงการบริจาคส่วนบุคคล จากบริจาคโดยองค์กรและกองทุนมูลนิธิ 2) เงินอุดหนุนจากรัฐบาลและ 3) รายได้ทางตลาดจากการขายสินค้าและการให้บริการ (Hodge and Piccolo, 2005) องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรยังอาจจะได้รับเงินทุนผ่านแหล่งอื่นๆ ได้แก่ การจัดกิจกรรมระดมทุน (ยกตัวอย่างเช่นการประมูลขายสินค้าเพื่อการกุศล) รายได้การเล่นเก้มนหรือกิจกรรมอื่นๆ เพื่อการกุศล และรายได้จากการลงทุน แต่อย่างไรก็แหล่งที่มาของเงินทุนอื่นๆ เหล่านี้มีสัดส่วนค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับการเงินบริจาค เงินอุดหนุนจากรัฐและรายได้ทางตลาด (Young, 2007)

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีส่วนช่วยด้านความยั่งยืนทางการเงินขององค์กรในระยะยาว ซึ่งปัจจัยความยั่งยืนทางการเงินในระยะยาวนี้เองก็เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ภารกิจขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรประสบความสำเร็จ (Bryce, 1992; Moore, 2000) หลักฐานจากการศึกษาวิจัยจำนวนมากในต่างประเทศก็ชี้ให้เห็นว่าองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรจำนวนมากขึ้นมีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มแหล่งรายได้และขยายการให้บริการทางสังคมผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่มีการใช้เพื่อดำเนินการศึกษาวิจัยปัจจัยทางการตลาด และการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และระดมทุนผ่านทางเว็บไซต์ (Spigelman and Evans, 2004)

นอกจากนี้ การศึกษาวิจัยนี้ยังได้นำตัวแปรอื่น ๆ มาวิเคราะห์ต่อประสิทธิภาพทางการเงินขององค์กร ไม่แสวงหาผลกำไรรวมถึงขนาดขององค์กรจากการวัดจำนวนรวมของสมาชิกผู้บริหารและอาสาสมัคร ในองค์กรเป็นปัจจัยควบคุมในการวิเคราะห์ นอกจากนี้ ผลจากการศึกษาของ Downes and Mui(1998) ยังกล่าวไว้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมต่างๆ ขององค์กร (เช่น ค่าใช้จ่ายทางการตลาดในการดำเนินการทำธุรกรรม) และช่วยให้องค์กรมีขนาดที่เหมาะสม(อ้างอิงใน Te'eni and Young, 2003) ตัวแปรควบคุมตัวต่อไปคือรายได้ (โดยการวัดรายได้สุทธิรวมในรูปของเงินบาท) ซึ่งขนาดและการเพิ่มขึ้นของรายได้ก็เป็นปัจจัยที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร (Epstein and Buhovac, 2009) ตัวแปรควบคุมตัวสุดท้ายคืออายุขององค์กร โดยวัดจำนวนเดือนนับจากการขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรซึ่งอายุขององค์กรก็พบว่าเป็นปัจจัยที่ในการวิเคราะห์ตัวแปรของการบริจาคในภาคประชาชน (Weisbrod and Dominguez, 1986)

รูปที่ 1: กรอบแนวคิดการวิจัยความเชื่อมโยงระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อความอยู่รอดทางการเงินขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร



จากการทบทวนวรรณกรรมและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อความอยู่รอดทางการเงินขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร รูปที่ 1 (ด้านล่าง) จะแสดงความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรต้น ตัวแปรควบคุม และตัวแปรตามของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อความอยู่รอดทางการเงินขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

การวิเคราะห์เริ่มจากการศึกษารายละเอียดลักษณะโดยรวมขององค์กรสวัสดิการทางสังคมที่ขึ้นทะเบียนในประเทศไทย โดยจากข้อมูลพบว่าองค์กรสวัสดิการทางสังคมที่ขึ้นทะเบียนในประเทศไทยในช่วงปี 2007 มีอยู่ทั้งสิ้น 16,768 องค์กร โดยแยกตามประเภทของการให้บริการสวัสดิการทางสังคมองค์กรตารางที่ 1 ด้านล่างจะสรุปในภาพรวมขององค์กรสวัสดิการทางสังคม โดยสามารถแบ่งออกเป็นตามภูมิภาคดังนี้

ตารางที่ 1: จำนวนและสัดส่วนร้อยละขององค์กรสวัสดิการทางสังคมโดยแยกเป็นภูมิภาค

ภูมิภาค	ร้อยละ (%)	จำนวนองค์กร
กรุงเทพและปริมณฑล	38.58	6,469
ภาคกลาง	21.91	3,674
ภาคเหนือ	12.99	2,178
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	13.49	2,263
ภาคใต้	13.02	2,184
รวม	100.00	16,768

ที่มา: การสำรวจองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2007

ตารางที่ 2 ถึงตารางที่ 5 แสดงลักษณะโดยรวมของ 16,768 องค์กรที่ให้บริการด้านสวัสดิการสังคมในประเภทที่แตกต่างกันรวมทั้งรูปแบบของสถานประกอบประเภทของความช่วยเหลือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและการใช้คอมพิวเตอร์โดยองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

การวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมพบว่ามีเพียง 323 องค์กรที่มีข้อมูลสมบูรณ์เพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ซึ่งรวมถึงคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การใช้คอมพิวเตอร์ ขอบเขตของการใช้งานอินเทอร์เน็ต การกำหนดมีเว็บไซต์ขององค์กร ขนาดขององค์กร (จำนวนรวมของบุคลากรและอาสาสมัคร) ตัวแปรควบคุมต่างๆ และตัวชี้วัดความสามารถทางการเงินประกอบด้วยรายได้ (รายได้สุทธิในรูปแบบของเงินบาท) และอายุขององค์กร (เดือน) เปรียบเทียบกับเงินบริจาค (รูปแบบของเงินบาท) โดยตารางที่ 6 แสดงสถิติเชิงพรรณนาของทั้ง 323 องค์กรแบ่งตามภูมิภาคของประเทศไทย ตารางที่ 7 และตารางที่ 8 แสดงสถิติเชิงพรรณนาและตารางความสัมพันธ์และผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุตามลำดับ

ตารางที่ 2:จำนวนและสัดส่วนร้อยละขององค์กรสวัสดิการทางสังคมตามรูปแบบการจัดตั้งองค์กรและภูมิภาค

รูปแบบการจัดตั้งองค์กร	กรุงเทพมหานครและปริมณฑล		ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคใต้	
	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
องค์กรเดี่ยว	35.33	5,925	20.67	3,466	12.21	2,048	12.62	2,117	12.07	2,024
องค์กรที่มีเครือข่าย	0.8	136	0.44	75	0.35	59	0.37	62	0.30	50
องค์กรรูปแบบสำนักงานใหญ่	2.43	408	0.28	48	0.18	31	0.17	29	0.49	82
องค์กรประเภทสาขา	0.00	0	0.50	85	0.24	40	0.33	55	0.16	28

ที่มา: การสำรวจองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2007

ตารางที่ 3: จำนวนและสัดส่วนร้อยละขององค์การสวัสดิการทางสังคมตามประเภทของการให้ความช่วยเหลือแบ่งตามภูมิภาค

ประเภทของการ ให้ความช่วยเหลือ	กรุงเทพและปริมณฑล		ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคใต้	
	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
การให้เงิน	26.75	4,485	17.29	2,900	9.45	1,585	11.04	1,852	9.43	1,582
การให้สิ่งของ	13.62	2,283	7.90	1,324	5.22	875	4.96	832	5.58	935
การให้คำแนะนำปรึกษา	16.53	2,772	5.70	956	4.20	704	3.55	596	4.24	711
การให้การปรึกษา	2.43	408	1.12	187	0.41	68	0.70	117	0.44	73
การให้ที่พักชั่วคราว	1.62	272	0.95	160	0.65	109	0.83	139	0.73	123
การจ้างงาน	0.81	136	0.38	64	0.10	16	0.21	36	0.11	18
การฝึกงาน	2.76	462	0.73	123	0.57	96	0.75	126	0.68	114
การให้ยืม	0.81	136	0.16	27	0.20	34	0.25	42	0.16	27
อื่น ๆ	8.10	1,359	1.94	326	1.88	316	1.62	272	1.28	214
ไม่ให้ข้อมูล	1.13	190	0.51	85	0.69	115	0.54	91	0.54	91

ที่มา: การสำรวจองค์การไม่แสวงหาผลกำไรโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2007

ตารางที่ 4:จำนวนและสัดส่วนร้อยละขององค์กรสวัสดิการทางสังคมและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ในการดำเนินงานขององค์กรจำแนกตามภูมิภาค

การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	กรุงเทพมหานครและปริมณฑล		ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคใต้	
	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
การดำเนินงานในองค์กร	22.05	3,697	6.34	1,063	4.38	735	4.60	771	3.45	579
การใช้งานค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต	14.27	2,392	2.39	401	2.11	354	1.91	321	1.88	315
มีเว็บไซต์ขององค์กร	7.13	1,196	0.86	144	0.65	109	0.54	91	0.68	114

ที่มา: การสำรวจองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2007

ตารางที่ 5:จำนวนและสัดส่วนร้อยละขององค์กรสวัสดิการทางสังคมและการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานแบ่งตามภูมิภาค

การใช้งานคอมพิวเตอร์	กรุงเทพมหานครและปริมณฑล		ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคใต้	
	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน	22.05	3,697	6.33	1,062	4.38	735	4.59	770	3.45	579
ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน	16.54	2,773	15.57	2,611	8.61	1,443	8.90	1,492	9.57	1,605

ที่มา: การสำรวจองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2007

ตารางที่ 6: จำนวนและสัดส่วนร้อยละของ 323 องค์การสวัสดิการทางสังคมแบ่งตามภูมิภาค

ภูมิภาค	ร้อยละ (%)	จำนวนองค์กร
กรุงเทพและปริมณฑล	9.9	32
ภาคกลาง	25.4	82
ภาคเหนือ	27.9	90
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	24.1	78
ภาคใต้	12.7	41
รวม	100.00	323

ที่มา: การสำรวจองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2007

ตารางที่ 7: สถิติพรรณนาและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์	4.47	9.49	1.00								
2. การใช้คอมพิวเตอร์	4.72	10.46	0.60	1.00							
3. ขอบเขตของการใช้งานอินเทอร์เน็ต	1.73	0.83	0.23	0.17	1.00						
4. การมีเว็บไซต์ขององค์กร	1.20	0.40	0.22	0.24	0.27	1.00					
5. ขนาดขององค์กร (จำนวนของบุคลากรและอาสาสมัคร)	43.20	196.48	0.17	0.16	0.11	0.18	1.00				
6. รายได้ (รายได้สุทธิในรูปแบบของเงินบาท)	2,663,134.48	7,510,764.25	0.35	0.59	0.18	0.29	0.65	1.00			
7. อายุขององค์กร (เดือน)	94.17	109.96	-0.01	-0.02	-0.20	-0.07	-0.03	-0.05	1.00		
8. เงินบริจาค (รูปแบบของเงินบาท)	2,261,624.54	5,757,766.20	0.34	0.39	0.20	0.28	0.53	0.91	-0.06	1.00	
9. อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ขององค์กร (ROA)	0.58	2.27	0.02	0.03	0.18	0.17	0.06	0.09	-0.12	0.11	1.00

ตารางที่ 8: ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปร	การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ					
	เงินบริจาค (รูปแบบของเงินบาท)			อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ขององค์กร (ROA)		
	B	☐	t	B	☐	t
คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์	133,286.771	.220	11.252	-.008	-.032	-.453
การใช้คอมพิวเตอร์	-263,165.245	-.478	-19.796	-.013	-.058	.506
ขอบเขตของการใช้งานอินเทอร์เน็ต	95,352.740	.014	.840	.359	.131	2.222
การมีเว็บไซต์ขององค์กร	283,456.692	.020	1.194	.748	.131	2.212
ขนาดขององค์กร (จำนวนรวมของบุคลากรและอาสาสมัคร)	-8,490.593	-.290	-13.243	.000	-.029	-.369
รายได้ (รายได้สุทธิในรูปแบบของเงินบาท)	.996	1.299	48.072	.000	.092	.948
อายุขององค์กร (เดือน)	33.248	.001	.041	-.002	-.078	-1.389
Constant	115,573.337	-	-	-.751	-	-
R ²	.928	-	-	.060	-	-
Adjusted R ²	.926	-	-	.039	-	-
F-Test	577.658	-	-	2.860	-	-

3.การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ความรู้ที่จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารและผู้กำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ความเข้าใจถึงประเด็นความเชื่อมโยงระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อความสามารถทางการเงินขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรโดยความรู้นี้จะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรเล็งเห็นถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและความมั่นคงทางการเงินขององค์กรซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรเป็นอย่างยิ่งโดยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาจำนวนขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรได้มีการเพิ่มขึ้น และปัจจัยนี้ก็เป็นที่มาของการแข่งขันระหว่างองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรกันเองที่สูงขึ้นด้วยโดยงบประมาณจากภาครัฐและเงินบริจาคจากภาคประชาชนที่เป็นแหล่งรายได้หลักขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ทำให้ผู้บริหารขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรจำเป็นต้องมุ่งมั่นที่จะหาแหล่งเงินทุนที่ต่อเนื่องและเพียงพอต่อความอยู่รอดขององค์กร องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรจำนวนมากสามารถนำรูปแบบของการดำเนินงานขององค์กรเชิงธุรกิจนำมาใช้โดยเฉพาะในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรจะสามารถที่จะเข้าถึงแหล่งเงินทุนและการดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์เพื่อให้ผลกระทบต่อสังคม

การวิเคราะห์ข้อมูลและประกอบกับข้อจำกัดต่างๆ ตามที่กล่าวมาข้างต้น ผลจากการศึกษาในตารางที่ 7 สถิติพรรณนาและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น ตัวแปรตาม และตัวแปรควบคุม โดยพบว่าตัวแปรควบคุม รายได้ (รายได้สุทธิในรูปแบบของเงินบาท) มีค่าระดับของความสัมพันธ์ในระดับปานกลางต่อขนาดขององค์กร โดยวัดจากจำนวนรวมของบุคลากรและอาสาสมัครหรือมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .65 และความสัมพันธ์ในระดับปานกลางระหว่างปัจจัยการใช้คอมพิวเตอร์ต่อปัจจัยจำนวนคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .60 ทั้งนี้ จะการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ จะเห็นว่ามีความสอดคล้องกับลักษณะที่เป็นอยู่จริงขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร และจากการพิจารณาภาพรวมของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีค่าต่ำจนถึงปานกลางจึงทำให้โอกาสที่จะเกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) มีค่อนข้างน้อย

จากการศึกษาผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุในตารางที่ 8 พบว่าตัวแปรอิสระบางตัวมีอำนาจในการคาดการณ์ตัวแปรตามการวิเคราะห์ในระดับแรกคือระหว่างตัวแปรต่างๆ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การใช้คอมพิวเตอร์ขอบเขตของการใช้งานอินเทอร์เน็ต การกำหนดมีเว็บไซต์ขององค์กร ขนาดขององค์กร (จำนวนรวมของบุคลากรและอาสาสมัคร) รายได้ (รายได้สุทธิในรูปแบบของเงินบาท) และอายุขององค์กร (เดือน) เปรียบเทียบกับเงินบริจาค (รูปแบบของเงินบาท) โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่าคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ($\beta = .220$; $p < .05$) จำนวนบุคลากรและอาสาสมัครที่ใช้คอมพิวเตอร์ขนาดขององค์กร (จำนวนรวมของบุคลากร

และอาสาสมัคร) ($\beta = -.478$; $p < .05$) และรายได้จากการวัดโดยรวมของรายได้สุทธิ (รายได้สุทธิในรูปแบบของเงินบาท) ($\beta = 1.299$; $p < .05$) มีส่วนในการคาดการณ์ของเงินบริจาคซึ่งมาจากเงินทุนที่ได้รับการบริจาคและรับโอนในประเภทต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญที่ร้อยละ 92.8 ($R^2 = .928$, Adjusted $R^2 = .926$, $F(9,322) = 577.658$, $p < .01$)

ผลของการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับมุมมองที่สะท้อนให้เห็นบางส่วนโดยเจ้าหน้าที่ พนักงาน และอาสาสมัครที่ทำงานในองค์กรด้านสวัสดิการทางสังคม โดยพนักงานและอาสาสมัครบางคนได้ให้ข้อมูลไว้ว่าโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ (เช่นจำนวนของคอมพิวเตอร์ที่มีใช้ภายในองค์กร) และจำนวนของผู้ที่สามารถเข้าถึงและใช้คอมพิวเตอร์ สามารถทำให้องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรสื่อสารภารกิจขององค์กรได้ดียิ่ง อีกทั้งยังสามารถสร้างผลกระทบทางสังคมผ่านการให้บริการสวัสดิการทางสังคมขององค์กรด้วย นอกจากนี้ผู้ที่ใช้คอมพิวเตอร์บางรายได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมไว้ว่าการมีทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เพียงพอที่จะเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร นอกจากนี้การที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรสามารถสื่อสารผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็จะส่งเสริมในด้านของความน่าเชื่อถือขององค์กรซึ่งก็จะช่วยให้ผู้บริจาคเกิดความไว้วางใจในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญมากต่อการเพิ่มความสามารถขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรในการดึงดูดผู้บริจาค

ในส่วนต่อมาของการศึกษาวิจัยได้นำกลุ่มตัวแปรอิสระได้แก่ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การใช้คอมพิวเตอร์ ขอบเขตของการใช้งานอินเทอร์เน็ต การกำหนดมีเว็บไซต์ขององค์กร ขนาดขององค์กร (จำนวนรวมของบุคลากรและอาสาสมัคร) รายได้ (รายได้สุทธิในรูปแบบของเงินบาท) และอายุขององค์กร (เดือน) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวแปรอิสระชุดเดียวกันกับการศึกษาในช่วงต้นเพื่อมาศึกษาผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ขององค์กร (ROA) ที่กำหนดให้เป็นตัวแปรตาม โดยผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุในตารางที่ 8 พบว่าพบว่ามีเพียงปัจจัยของขอบเขตการใช้งานอินเทอร์เน็ตขององค์กร โดยเป็นการใช้งานอย่างง่ายจนถึงการใช้งานในขั้นสูง ($\beta = .131$; $p < .05$) และปัจจัยการมีเว็บไซต์ขององค์กร ($\beta = .131$; $p < .05$) ที่มีที่ผลในเชิงบวกและมีนัยที่ส่งผลในการคาดคะเนของอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ขององค์กร อย่างไรก็ตามจากผลของการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุของทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรควบคุมต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ขององค์กร (ROA) พบว่ามีผลในเชิงการคาดคะเนที่ต่ำมากหรือเพียงร้อยละ .06 ($R^2 = .060$, Adjusted $R^2 = .039$, $F(9,322) = 2.860$, $p < .05$) แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผลการศึกษาจะพบประสิทธิภาพของกลุ่มตัวแปรต้นที่มีผลต่อการคาดคะเนอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ขององค์กร (ROA) องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ต่ำ แต่จากผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุในช่วงต้นก็ยังแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อความสามารถทางการเงินขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

การสัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่ พนักงาน และอาสาสมัครที่ทำงานในองค์กรสวัสดิการทางสังคมทำให้เห็นถึงความสอดคล้องกับข้อมูลในการศึกษาในเชิงประจักษ์ เนื่องจากการขาดเงินทุนและการเพิ่มขึ้นของการ

แข่งขัน ทำให้องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรหลายแห่งต้องหาวิธีอื่นเพื่อสนับสนุนด้านเงินทุน โดยองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรเหล่านี้หลาย ๆ องค์กรในปัจจุบันจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำสินค้าและบริการให้เสนอแก่ภาคประชาชนและกลุ่มผู้บริจาคเพื่อเป็นการดึงดูดและสร้างรายได้ โดยกำไรจากการขายสินค้าหรือการให้บริการก็จะถูกนำมาใช้ในการบริหารและการจัดการค่าใช้จ่ายในโครงการสวัสดิการทางสังคมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการสังคมสงเคราะห์โดยเจ้าหน้าที่ พนักงาน และอาสาสมัครได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมอีกว่า องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่มีการขายสินค้าหรือให้บริการหลายแห่งในปัจจุบันจำเป็นต้องพึ่งพาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมากโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรวมไปถึงการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และมีเว็บไซต์ขององค์กรเพื่อที่จะทำให้องค์กรประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและการประชาสัมพันธ์ของสินค้าและบริการ

นอกเหนือจากนี้ ในส่วนของการวิเคราะห์การใช้งานคอมพิวเตอร์ขององค์กรจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ระบบโครงสร้างพื้นฐานมีส่วนสำคัญต่อการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กร โดยจากการศึกษาพบว่าสัดส่วนการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรที่ไม่ได้ใช้งานคอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานจะเห็นว่าองค์กรที่มีถิ่นฐานในเขตเมืองเช่นในเขตของกรุงเทพและปริมณฑลจะมีการใช้งานคอมพิวเตอร์ในองค์กรค่อนข้างสูง อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบกับในสัดส่วนการใช้งานคอมพิวเตอร์ในองค์กรของเขตชนบทจะเห็นได้ว่าการใช้งานคอมพิวเตอร์ในองค์กรนั้นน้อยลงอย่างชัดเจน จากข้อมูลที่ได้รับจากองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรต่างๆ ในประเด็นเหตุผลประการแรกที่สำคัญคือด้านงบประมาณของการลงทุนในคอมพิวเตอร์เพื่อในการดำเนินงานที่อาจจะน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรในเขตเมือง อย่างไรก็ตาม ในอีกประเด็นหนึ่งที่สำคัญคือการแพร่กระจายของระบบโครงข่ายการสื่อสารและอินเทอร์เน็ตที่ยังอาจจะเข้าไม่ถึงถึงในเขตชนบทหรือเขตชุมชนในต่างจังหวัด ทำให้การใช้งานคอมพิวเตอร์ในองค์กรหรือการใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารเป็นไปได้ยาก

4. บทสรุปและคำแนะนำจากผลการศึกษา

บทบาทขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรและภาคส่วนการสังคมสงเคราะห์เป็นประเด็นที่เริ่มได้รับความสำคัญด้านเศรษฐกิจและสังคมองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรสามารถให้บริการหรือเติมส่วนที่ขาดไปให้แก่สังคมในขณะที่ภาครัฐหรือภาคเอกชนไม่สามารถทำได้ ดังนั้นความเข้าใจในวิธีการดำเนินงาน การจัดการและประสิทธิภาพในการจัดการขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรกำลังเป็นประเด็นสำคัญที่ได้รับความสนใจในหมู่ของภาครัฐและผู้บริหารขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์หลักคือเพื่อศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อความอยู่รอดทางการเงินขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ตลอดจนรูปแบบของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในกลุ่มองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรประเมินปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภาคไม่แสวงหาผลกำไรและการประเมินผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการดำเนินงานทางการเงินขององค์กรที่ไม่หวังผลกำไร ผลจาก

การศึกษาในครั้งนี้ยืนยันจากการศึกษาและการวิจัยต่างๆ ก่อนหน้าเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและความอยู่รอดด้านการเงินขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรโดยคำแนะนำจากผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถแบ่งออกได้เป็นสองส่วนคือ 1) คำแนะนำสำหรับผู้บริหารองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร และ 2) คำแนะนำเชิงนโยบายที่เกี่ยวกับภาคส่วนที่ไม่แสวงหาผลกำไร

องค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรปัจจุบันดำเนินงานในสภาพแวดล้อมของการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำให้องค์กรต่างที่จะต้องมุ่งมั่นเพื่อที่จะเข้าถึงทรัพยากรต่างๆ และเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อความอยู่รอดขององค์กรที่จะเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่รวมไปถึงเงินบริจาคและการอุทิศของหรือเวลาผู้บริหารขององค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรจำเป็นต้องพิจารณาลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (เช่น การมีคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ระดับพื้นฐานที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและความสามารถของเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครในการเข้าถึงหรือใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นต้น) ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะอำนวยความสะดวกในด้านของการสื่อสารกับผู้ที่มีส่วนได้เสียหรือผู้บริจาค นอกจากนี้โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารขั้นพื้นฐานยังสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นขององค์กรกับภาครัฐและประชาชนทั่วไป นักวิชาการบางคนยังให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการวัดความสามารถทางการเงินขององค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรซึ่งหลายคนมองว่าปัจจัยที่วัดเช่นเดียวกับที่องค์กรเชิงธุรกิจนั้นใช้ก็สามารถนำมาใช้กับองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรได้ ดังนั้น อัตราผลตอบแทนเมื่อเทียบกับสินทรัพย์ที่เอามาลงทุนทั้งหมด หรือ ROA ที่ถูกใช้เป็นอัตราการวัดศักยภาพทางการเงินขององค์กร และผลของการศึกษาในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าขอบเขตการใช้งานอินเทอร์เน็ตและการจัดให้มีเว็บไซต์ขององค์กรสามารถช่วยให้องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์กรและด้วยเหตุนี้เองทำให้การจัดการและการดำเนินงานขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำแนะนำเชิงนโยบายจากผลของการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นของการให้ความสำคัญด้านการลงทุนของภาครัฐในระบบโครงข่ายพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ จากข้อมูลของการศึกษาที่พบว่าระบบโครงข่ายพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในเขตนอกตัวเมืองอาจจะยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอเมื่อเทียบกับระบบโครงข่ายพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในเขตเมือง จึงทำให้การใช้งานคอมพิวเตอร์ในการดำเนินการหรือสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรยังไม่เป็นที่แพร่หลาย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ภาครัฐหรือผู้กำหนดนโยบายการกำหนดนโยบายเพื่อการพัฒนาโครงข่ายพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในพื้นที่ต่างๆ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทให้มีความทัดเทียมกัน และเพื่อที่จะทำให้การใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สุดท้ายนี้ผลของการวิจัยนี้ชี้ให้ผู้กำหนดนโยบายและผู้บริหารขององค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรเห็นถึงความสำคัญระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อความสามารถทางการเงินที่เพิ่มขึ้นสำหรับ

องค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรการเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์กรและผู้บริจาคสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ อีกทั้งช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่ายและส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวม

อย่างไรก็ดี ข้อจำกัดของการศึกษาในครั้งนี้โดยหลักจะเป็นในส่วนของข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยการศึกษาจะสามารถทำได้จำกัดเฉพาะข้อมูลที่มีอยู่เท่านั้น ซึ่งในรายละเอียดของการศึกษาและวิเคราะห์ลงไปรายละเอียดจะไม่สามารถทำได้ ยกตัวอย่างเช่นการวิเคราะห์สัดส่วนของการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อยอดการลงทุนทั้งหมดขององค์กรซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการวิเคราะห์การให้ความสำคัญและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กรนอกจากนี้ยังพบว่าหลายองค์กรไม่ยินดีที่จะให้ข้อมูลกับสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะข้อมูลทางการเงินและการบัญชี ทำให้มีข้อมูลที่ขาดหายไปจำนวนหนึ่งซึ่งอาจจะทำให้การวิเคราะห์คลาดเคลื่อนจากลักษณะความเป็นจริงตลอดจนการขาดข้อมูลในเชิงเปรียบเทียบจากปีก่อนหน้า

อย่างไรก็ดี จากข้อจำกัดของการศึกษาในครั้งนี้ตามที่กล่าวมาข้างต้นทำให้การศึกษาและวิจัยในอนาคตสามารถกระทำได้โดยเป็นการศึกษาเฉพาะเจาะจงถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กร ตลอดจนข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นต่อการวิเคราะห์ เช่น คุณลักษณะของผู้บริหารและผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การลงทุนและสัดส่วนการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือรูปแบบของการใช้ประโยชน์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ก็จะ เป็นประโยชน์และสามารถทำให้การวิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรเป็นไปได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาอังกฤษ

- Alexander, J. (2000). "Adaptive Strategies of Nonprofit Human Service Organizations in an Era of Devolution and New Public Management", *Nonprofit Management & Leadership*, 10(3): 287–303.
- Aral, S and Weill, P. (2004). "IT Assets, Organizational Capabilities and Firm Performance: Asset and Capability Specific Complementarities", *MIT Sloan CISR Working Paper* No. 343. Boston, MA: Massachusetts Institute of Technology.
- Arnett, D. B., German, S. D., & Hunt, S. D. (2003). "The Identity Salience Model of Relationship Marketing Success: The Case of Nonprofit Marketing", *Journal of Marketing*, 67: 89–105.
- Barndt, M.G. (1998). *Local Nonprofit Organizations at Work: A Composite View of a Community Presence on the World Wide Web*. <http://www.uwm.edu/People/mbarndt/toc.htm>.
- Berndt, E.R., and Morrison, C.J. (1994). "Assessing the Productivity of Information Technology Equipment in the U.S. Manufacturing Industries", *NBER Working Paper No.3582*, Boston: National Bureau of Economic Research
- Bertelson, D. A. (1992). "Media Form and Government: Democracy as an Archetypal Image in the Electronic Age", *Communication Quarterly* 40(4): 325–37.
- Bharadwaj, A. S., Bharadwaj, S.G., and Konsynski, B.R. (1999). "Information Technology Effects on Firm Performance as Measured by Tobin's q", *Management Science*, 45(6): 1008-1024.
- Block, J. (1998). "Don't Let the Gotchas Getcha when Asking for Money, or the Etiquette of Asking", *Nonprofit World*, 16(5): 16–18.
- Boschee, J. (2006). *Migrating from Innovation to Entrepreneurship: How Nonprofits are moving toward Sustainability and Self-Sufficiency*. Minneapolis, MN: Encore Press Retrieved from <http://www.socialent.org/beta/pdfs/StrategicMarketing.pdf>
- Bryce, H. (1992). *Financial and Strategic Management for Nonprofit Organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Brynjolfsson, E. and Hitt, L. (1996) "Paradox lost? Firm-Level Evidence on the Returns to Information Systems Spending", *Management Science*, 42(4): 541- 557.
- Bryson, J.M. (1995). *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Berger, I.E., Cunningham, P.H., and Drumwright, M.E. (2004) "Social Alliances: Company/Nonprofit Collaboration", *California Management Review*, 47(1): 58–90.

- Burt, E., and Taylor, J.A. (2000) "Information and Communication Technologies: Reshaping Voluntary Organizations?", *Nonprofit Management and Leadership*, 11(2), 131–143.
- Carroll, D.A., and Stater, K.J., (2009) "Revenue Diversification in Nonprofit Organizations: Does It Lead to Financial Stability?" *Journal of Public Administration Research and Theory* 19(4): 947–966.
- Callero, P.L., Howard, J.A., and Piliavin, J.A. (1987) "Helping Behavior as Role Behavior: Disclosing Social Structure and History in the Analysis of Prosocial Action", *Social Psychology Quarterly*, 50(3): 247–256
- Castells, M. (2000). *The Rise of the Network Society*, Oxford: Basil Blackwell.
- CEEDR. (2001) *Researching business support needs of ethnic minority owned businesses in Coventry and Warwickshire*, Report to Coventry and Warwickshire Chamber of Commerce). Middlesex University.
- Chetkovich, C., and Frumkin, P. (2003) "Balancing Margin and Mission: Nonprofit Competition in Charitable Versus Fee-Based Programs", *Administration & Society*, 35(5): 564–596.
- Cnaan, R.A. and Goldberg-Glen, R.S. (1991) "Measuring Motivation to Volunteer in Human Services", *Journal of Applied Science*, 27(3): 269–284.
- Coombs, W.T. (1998) "The Internet as Potential Equalizer: New Leverage for Confronting Social Irresponsibility", *Public Relations Review*, 24(3): 289–304.
- Clark, J (1991). *Democratizing Development: the Role of Voluntary Organizations*, West Harford, CT: Kumarian Press.
- Civile, R. (1997) Environmental Organizing On the Internet, Center for Civic Networking, Whitepaper for Desktop Alliance. <http://www.techrocks.org/enviroorganizing.html>.
- Dart, R. (2004) "Being 'Business-Like' in a Nonprofit Organization: A Grounded and Inductive Typology", *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 33(2): 290–310.
- Dees, J. (1998) "Enterprising Non-Profits", *Harvard Business Review*, 76: 55–68.
- Dertouzos, M.L. (1991) "Communication, Computers and Network", *Scientific American*, 265(3): 75.
- DETR (1999) *A Better Quality of Life*. London: Department of the Environment, Transport and the Regions.
- Downes, L., and Mui, C. (1998) *Unleashing the Killer App: Digital Strategies for Market Dominance*. Boston: Harvard Business Press.
- Dutton, W.H. (1999). *Society on the Line: Information Politics in the Digital Age*. New York: Oxford University Press.

- Epstein M.J. and Buhovac, A.J. (2009) *Performance Measurement of Not-For-Profit Organizations*. Published by The Society of Management Accountants of Canada and the American Institute of Certified Public Accountants, retrieved from <http://www.ef.uni-lj.si/docs/osebnestrani/Not-for-Profit.pdf>.
- Epstein, M.J. and McFarlan, F.W. (2011) *Efficiency and Effectiveness of a Nonprofit's Performance*. Cover Story, Strategic Finance, retrieved from http://www.imanet.org/PDFs/Public/SF/2011_10/10_2011_epstein.pdf.
- Ess, C. (1996) *The Political Computer: Democracy, CMC, and Habermas*, In *Philosophical Perspectives on Computer-Mediated Communication*, Charles Ess, 197–230. Albany: State University of New York.
- Flanagin, A.J. (2000) "Social Pressures on Organizational Website Adoption", *Human Communication Research*, 26 (4): 618–646.
- Francisco, L. and Alves, M.C. (1997) *Accounting Information and Performance Measurement in a Nonprofit Organization*. Studies in Managerial and Financial Accounting 06/2012; 25:465-487. DOI:10.1108/S1479-3512(2012)0000025020 ISBN: 978-1-78052-910-3
- Fountain, J. (2001) "The Virtual State: Transforming American government?", *National Civic Review*, 90(3): 241–251.
- Fulk, J., and DeSanctis, G. (1999). Articulation of Information Technology and Organizational Form. In J. Fulk and G. DeSanctis (Eds.), *Shaping Organization Form: Communication, Connection, and Community*, London: Sage Publication.
- Goerke, J. (2003) "Taking the Quantum Leap: Nonprofits are now in Business: An Australian Perspective", *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 8(4): 317–327.
- Gras, D. and Mendoza-Abarca, K. (2012) "Risky Business?: The Survival Implications of Exploiting Commercial Opportunities by Nonprofits", *Journal of Business Venturing*, 29(3): 392-404.
- Greenfield G, and Rohde F. (2009) "Technology Acceptance: Not All Organizations or Workers May Be the Same", *International Journal Accounting Information System*, 10(4): 263–272.
- Hacker, K.L. (1996) "Missing Links in the Evolution of Electronic Democratization", *Media, Culture & Society* 18:213–232.
- Heckman, R. and Guskey, A. (1998) "The Relationship between Alumni and University: Toward a Theory of Discretionary Collaborative Behavior", *Journal of Marketing Theory and Practice*, 6(2): 97–112.

- Hackler, D., and Saxton, G.D. (2007) "The Strategic Use of Information Technology by Nonprofit Organizations: Increasing Capacity and Untapped Potential", *Public Administration Review*, 67(3): 474–487.
- Handy, F., and Srinivasan, N. (2004) "Improving Quality while Reducing Costs? An Economic Evaluation of the Net Benefits of Hospital Volunteers", *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 33(1): 28–54.
- Hansmann, H. B. (1980) "The Role of Nonprofit Enterprise", *Yale Law Journal*, 89(5): 835–901.
- Harris, S. E., and Katz, J. L. (1991) "Organizational Performance and Information Technology Investment Intensity in the Insurance Industry", *Organization Science*, 2(3): 263–295.
- Henderson, J.C., and Venkatraman N. (1993) "Strategic Alignment: Leveraging Information Technology for Transforming Organizations", *IBM Systems Journal*, 32(1): 4–16.
- Hodge, M.M., Piccolo, R.F., (2005) "Funding Source, Board Involvement Techniques, and Financial Vulnerability in Nonprofit Organizations: A Test of Resource Dependence", *Nonprofit Management & Leadership*, 16(2): 171–190.
- Ives B., and Learmonth G., (1984)."The Information System as a Competitive Weapon", *Communications of the ACM*, 27(12): 1193–1201
- Jamieson, D. (2000) "Relationship Building in the Networked Age: Some Implications of the Internet for Non-Profit Organizations", *Philanthropist* 15(2).
- Jaskyte, K. (2004) "Transformational Leadership, Organizational culture, and innovativeness in nonprofit organizations" *Nonprofit Management and Leadership*, 15(2): 153–168.
- Jegers, M. (2011) "Financing Constraints in Nonprofit Organizations: A 'Tirolean' Approach", *Journal of Corporate Finance*, 17(2011): 640–648
- Jensen, M.C. (1998). *Foundations of Organizational Strategy*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Kelly, K. (1998) *New Rules for the New Economy*. New York: Viking, Penguin Putnam.
- Kunle, A. (2004)"Staffing, Retention, and Government Funding: A Case Study", *Nonprofit Management and Leadership*, 14(4): 453–465.
- Landesmann, C. (1995) *Nonprofits and the World Wide Web*. *Internet Nonprofit Centre*, retrieved from <http://www.nonprofits.org/lib/website.html>.
- Lee, L., Piliavin, J. A., and Call, V. R. A. (1999) "Giving Time, Money, and Blood: Similarities and Differences", *Social Psychology Quarterly*, 62(3): 276–290.
- Lee, Y.C, Chu, P.Y. and Tseng, H.L, (2012) "Cross-National and Cross-Industrial Comparison of ICT-Enabled Business Process Management and Performance", *Journal of Global Information Management*, 20(2): 44–66.

- LeRoux, K.M., (2005) "What Drives Nonprofit Entrepreneurship? A Look at Budget Trends of Metro Detroit Social Service Agencies", *American Review of Public Administration*, 35(4): 350–362.
- Li, M., and Ye, L. R. (1997) "Information Technology and Firm Performance: Linking with Environmental, Strategic and Managerial Contexts", *Information and Management*, 35: 43-51.
- Loveman, G.W. (1994). An Assessment of the Productivity Impact on Information Technologies, in T. J. Allen, & M. S. Morton, *Information technology and the corporation of the 1990s: Research studies*. Cambridge: MIT Press.
- Lyons, M. (2001) *Third Sector: The Contribution of Nonprofit and Cooperative Enterprises in Australia*, St. Leonards: Allen &Unwin.
- Mahmood, M.A. and Mann, G.J. (1993) "Measuring the Organizational Impact of Information Technology Investment: An Exploratory Study", *Journal of Management Information Systems*, 10(1): 97-122.
- McDonald, R.E. (2007)"An Investigation of Innovation in Nonprofit Organizations: The Role of Organizational Mission"*Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 36(2): 256–281.
- McNutt, J. G., and Boland, M. B. (1999) "Electronic Advocacy by Nonprofit Organizations in Social Welfare Policy", *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 28(4): 432-451.
- Marudas, N. P. and Jacobs, F.A. (2004)"Determinants of Charitable Donations to Large U.S. Higher Education, Hospital, and Scientific Research NPOs: New Evidence from Panel Data. *Voluntas*",*International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 11: 157-180.
- Money, K., Money, A., Downing, S., and Hillenbrand, C. (2008)*Relationship Marketing and the Not-For-Profit Sector: An Extension and Application of the Commitment Trust Theory*, in A. Sargeant and W. Wymer (Eds.), *TheRoutledge Companion to Nonprofit Marketing* (pp. 28–48). London: Routledge
- Moore, M. (2000) "Managing for Value: Organizational Strategy in For-Profit, Nonprofit, and Governmental Organizations", *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 29(1): 183-208.
- Morris, M.H., Coombes, S., Schindehutte, M., and Allen, J., (2007)"Antecedents and Outcomes of Entrepreneurial and Market Orientations in a Non-Profit Context: Theoretical and Empirical Insights", *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13(4): 12–39.
- Pestoff, V. A. (1992) "Third Sector and Co-Operative Services - An Alternative to Privatization", *Journal of Consumer Policy*, 15(1): 21–45.

- Pfeffer, J., and Salancik, G.R. (1978) *The External Control of Organizations*, New York: Harper & Row.
- Porter, M.E. 1980. *Competitive Strategy*. New York: Free Press.
- Prodhan, M and Faruque, C. (2012) The Importance of Social Welfare in the Developing World", *Journal of International Social Issues*, 1(1): 11-21
- Remley, D. (1996) "Relationship Marketing: Guaranteeing the Future", *Nonprofit World*, 14(5): 13.
- Rheingold, H. (1993) *The Virtual Community: Homesteading On the Electronic Frontier*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Rucinski, D. (1991) "The Centrality of Reciprocity to Communication and Democracy", *Critical Studies in Mass Communication*, 8:184–94.
- Sarkar, A.N., and Singh, J. (2006) "E-enabled BPR Applications in Industries Banking and Cooperative Sector", *Journal of Management Research*, 6(1): 18-34.
- Saxton, G.D., Guo, C. and Brown, W.A. (2007) "New Dimensions of Responsiveness: The Application and Promise of Internet-Based Technologies", *Public Performance and Management Review*, 31(2): 144–171.
- Schneider, J.A. (2003) "Small, Minority-Based Nonprofits in the Information Age", *Nonprofit Management and Leadership*, 13(4): 383-399.
- Selladurai, R. (1998) "8 Steps to Fundraising Success", *Nonprofit World*, 16(4): 17–19.
- Sharir, M., and Lerner, M. (2006) "Gauging Success Ventures Initiated by Individual Social Entrepreneurs", *Journal of World Business*, 41(1): 6–20.
- Snively, K., and Tracy, M. B. (2000) "Collaboration among Rural Nonprofit Organizations", *Nonprofit Management and Leadership*, 11(2): 145–165.
- Spencer, T. (2002). *The Potential of the Internet For Non-Profit Organizations*, retrieved from http://firstmonday.org/issues/issue7_8/spencer/index.html
- Spigelman, A., and Evans, E. (2004) *Virtual promise—From rhetoric to reality: A report on charities' use of the Internet between 2000–2004*, retrieved from www.nfpsynergy.net/freereports.
- Stromer-Galley, J. (2000) "On-line Interaction and Why Candidates Avoid It", *Journal of Communication*, 50(4): 111–32.
- Teo, T.H., Wong, P.K. and Chia, E.H. (2000) "Information Technology (IT) Investment and the Role of a Firm: An Exploratory Study", *International Journal of Information Management*, 2000: 269-286

- Te'eni, D. and Young, D.R. (2003) "The Changing Role of Nonprofits in the Network Economy", *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 32(3): 397-414.
- Turner, R. (1998) *Democracy at Work: Nonprofit Use of Information Technology for Public Policy Purposes*, Washington, DC: OMB Watch.
- Weerawardena, J. and Sullivan M.G. (2001) "Learning, Innovation and Competitive Advantage in Not-For-Profit Aged Care Marketing: A Conceptual Model and Research Propositions", *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 9(3): 53-73.
- Weerawardena, J. and Sullivan M.G. (2006) "Investigating Social Entrepreneurship: A Multidimensional Model", *Journal of World Business*, 41(1): 21-35.
- Weill, P. (1992) The Relationship between Investment in Information Technology and Firm Performance: A Study of the Valve Manufacturing Sector. *Information Systems Research*, 3(4), 307-333.
- Weill, P and Aral, S. (2005). "IT Savvy Pays Off: How Top Performers Match IT Portfolios and Organizational Practice", *MIT Sloan Research Paper No. 4560-05*. Boston, MA: Massachusetts Institute of Technology.
- Weill, P. and Broadbent, M. (1998) *Leveraging the New Infrastructure: How Market Leaders Capitalize on Information Technology*. Cambridge, MA: Harvard Business School Press.
- Weisbrod, B. A. (1998) "The Nonprofit Mission and its Financing" *Journal of Policy Analysis and Management*, 17(2): 165-174.
- Weisbrod, B. A., and Dominguez, N.D. (1986) "Demand for Collective Goods in Private Markets: Can Fundraising Expenditures Help Overcome Free-Rider Behavior?", *Journal of Public Economics*, 30(January): 83-95.
- Wijkstrom, F. (1997) "The Swedish Nonprofit Sector in International Comparison", *Annals of Public and Cooperative Economics*, 68(4): 625-663.
- Young, D.R. (2007) *Financing Nonprofits: Putting Theory into Practice*, Lanhan, MD: AltaMira Press.
- Ziaul, H., Faizul, H., and Ken, C. (2006). "BPR through ERP: Change Management Pitfalls", *Journal of Change Management*, 6(1): 67-85.

ภาษาไทย

อรพรรณ คงมาลัย, วราภรณ์โพธิ์ผละ, และธัญญาเวียร์รา (2555) นวัตกรรมการจัดซื้อจัดจ้างในองค์กรไม่แสวงหากำไร, วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์