

รูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล

Acceptability Patterns of The Organizational Administration of the TOT Public
Company Limited to Accommodate The Emerging Digital Economy

อิริยา พองพิทยา

Airiya Pongpittaya

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Doctor of Business Administration Program in Business Administration, Bangkokthonburi University, Thailand

E-mail: kmutnb1aue@gmail.com

Received December 14, 2021; Revised August 13, 2022; Accepted August 16, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)วิเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล 2) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณนี้กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย บุคคลของบริษัทจำนวน 400 คน ที่ทำงานอยู่กับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เครื่องมือของการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามชนิดที่ผู้ตอบกรอกข้อความเองจำนวนหนึ่ง ข้อมูลที่เก็บได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา และโมเดลสมการโครงสร้างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ข้อมูลที่ต้องการได้มาจากเอกสารต่างๆ การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้รู้เรื่องมี 8 ท่าน ผู้รู้เรื่องเหล่านี้ซึ่งเป็นผู้บริหารของบริษัททั้งหมดถูกคัดเลือกโดยจงใจ เครื่องมือที่ใช้ คือ แนวในการสัมภาษณ์ซึ่งโครงสร้างข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้มาวิเคราะห์โดยการแปลความเชิงวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ค่าสถิติขององค์ประกอบของรูปแบบการยอมรับของการบริหารองค์การสิ่งแวดล้อมภายใน สิ่งแวดล้อมภายนอก ปัจจัยเงื่อนไขที่สนับสนุนและปัจจัยการยอมรับมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าสถิติมีความสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินทุกค่า 2)หลังจากที่ได้ตรวจสอบขนาดของความสัมพันธ์โดยตรงและมีอิทธิพลต่อรูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การมากที่สุดได้แก่ปัจจัยเงื่อนไขสนับสนุนตามมาด้วยปัจจัยภายใน นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยภายในมีอิทธิพลทางอ้อมต่อรูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การโดยผ่านทางปัจจัยเงื่อนไขสนับสนุนโดยมีระดับนัยสำคัญเชิงสถิติที่

0.001 กล่าวโดยรวมรูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การเพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัลได้รับอิทธิพลของปัจจัยทั้งหมดเท่ากับ 0.779 โดยมีระดับนัยสำคัญเชิงสถิติที่ 0.001 ในประการสุดท้ายพบว่าข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์เจาะลึกกับผู้รู้เรื่องมี 8 ท่าน มีความสอดคล้องกับสิ่งที่ค้นพบที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณอย่างมากที่สุด

คำสำคัญ: รูปแบบการยอมรับ; การบริหารองค์การ; การขยายตัวเศรษฐกิจดิจิทัล

Abstract

The objectives of this research were: (1) To analyze the components of the acceptability patterns of the organizational administration of TOT Public Company Limited; and (2) To determine the causal relationships of the components influencing the acceptability patterns of the organizational administration of the TOT Public Company Limited to accommodate the emerging digital economy. The research was mixed methodology (quantitative and qualitative research). With respect to the quantitative research, the sample comprised 400 private employees working for TOT Public Company Limited. The research instrument was a set of self-administered questionnaires. The collected data were analyzed by descriptive statistics and Structural Equation Modeling (SEM). In regard to the qualitative research, the required qualitative data were obtained from documents, participant observations, and in-depth interviews with 8 key informants. The key informants, the executives of the company, were obtained by purposive sampling method for the in-depth interview. The research instrument was a semi-structured interview guide; all the qualitative data derived from all sources were analyzed by dint of analytical interpretation.

The research findings revealed as follows: (1) The statistical values of the components of the acceptability patterns of the organizational administration (internal environment, external environment, supporting condition factors, and acceptability factors) were consistent with the empirical data and the evaluation criteria; (2) After examining the magnitude of direct influence and influence on the acceptance patterns of the organizational administration, the most favorable factors were supporting condition factors followed by internal factors. In addition, it was found that internal factors had a statistically significant indirect influence on the acceptance patterns of organizational administration through supporting conditional factors at 0.001 level. Overall, the acceptability patterns of organizational administration to accommodate the emerging digital economy was influenced by all factors of 0.779

with a statistical significance of 0.001. Finally, the information obtained through in-depth interviews with the 8 key formants was most consistent with the findings from the quantitative research.

Keywords: Acceptability Patterns; Organizational Administration; Emerging Digital Economy

บทนำ

ปัจจุบันการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศได้นำเอาเทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามาช่วยในการบริหารงาน รวมถึงนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลซึ่งเป็นนโยบายสำคัญที่รัฐบาลใช้ในการผลักดันให้เกิดการขับเคลื่อนประเทศ และภาคธุรกิจ บนฐานของเทคโนโลยีดิจิทัล ด้วยการยกระดับระบบเศรษฐกิจพื้นฐานเดิมที่ประกอบด้วยภาคอุตสาหกรรม เกษตรกรรม การเงิน และการใช้ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ รวมทั้งเทคโนโลยีต่าง ๆ เชื่อมโยงทุกอย่างเข้าหากัน เพื่อแก้ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ เช่น ปัญหาการผลิตสินค้าทางการเกษตรเกินความต้องการและไม่ตรงกับความต้องการตลาด ภาวะต้นทุนการผลิตที่สูงกว่าประเทศเพื่อนบ้าน การคุกคามของบริษัทข้ามชาติในภาคธุรกิจการเงินนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงภาคการค้าและการส่งออกที่ถดถอยลง เพื่อเพิ่มมูลค่า ลดต้นทุน และแข่งกับเวลาได้ ทั้งนี้ นโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลได้มุ่งเน้นการพัฒนาใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนา Hard Infrastructure การสร้างเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรทั้งการเชื่อมต่อในประเทศ และต่างประเทศ การจัดเตรียมศูนย์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เต็มโดยอย่างต่อเนื่อง 2) การพัฒนา Soft Infrastructure เพื่อสร้างระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ต่าง ๆ ให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้งานอย่างปลอดภัย มีระบบการยืนยันผู้ใช้งานทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้รู้ตัวตนที่แท้จริง รวมถึงต้องสร้างระบบและกระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่กฎหมายรองรับ 3) การพัฒนา Service Infrastructure หรือการสร้างแพลตฟอร์มสำหรับการทำธุรกรรมและสร้างธุรกิจของประเทศ 4) การส่งเสริม Digital Economy ด้วยการพัฒนาให้เกิดนักธุรกิจใหม่ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือไอที (วิทัศน์ ศรีสุวรรณเกศ, 2561) ซึ่งเป็นเครื่องมือผู้ประกอบการหน้าใหม่ที่ไม่มีเงินลงทุน แต่มีความคิดดี ๆ ในการสร้างธุรกิจจะมีโอกาสระดมทุนในโลกออนไลน์มากขึ้น โดยภาครัฐอาจจัดตั้งหน่วยงานพี่เลี้ยงขึ้นมาเพื่อดูแลช่วยเหลือในการให้คำปรึกษาการจัดการเครื่องมือหรือระบบต่าง ๆ ที่สามารถเข้าไปศึกษาและใช้งานแบบออนไลน์ได้ หรือแม้แต่การจัดให้มีการฝึกอบรม การใช้งานให้กับผู้ประกอบการที่มีศักยภาพและมีความสนใจ เป็นต้น 5) การพัฒนา Digital Society การพัฒนา Digital Society หรือการสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงเครือข่ายและข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต 6) การพัฒนา Digital Knowledge หรือการพัฒนาการเรียนรู้และการจัดเก็บข้อมูลแบบดิจิทัล เพื่อนำไปถ่ายทอดหรือพัฒนาต่อเนื่อง จากคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ วันที่ 18 กันยายน 2557 “ส่งเสริมภาคเศรษฐกิจดิจิทัลและวางรากฐานของเศรษฐกิจดิจิทัล ให้เริ่มขับเคลื่อนได้อย่างจริงจัง ซึ่งจะทำให้ทุกภาคเศรษฐกิจก้าวหน้าไปได้ทันโลก และสามารถแข่งขันในโลกร่วมสมัยใหม่ได้ ซึ่งหมายรวมถึงการผลิตและการค้าผลิตภัณฑ์ดิจิทัล โดยตรงและการใช้ดิจิทัลรองรับการ

ให้บริการของภาคธุรกิจ การเงิน และธุรกิจ บริการอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคสื่อสารและบันเทิง ตลอดจนการใช้ดิจิทัล รองรับการผลิตสินค้า อุตสาหกรรมและพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์” รัฐบาลได้กำหนดนโยบายให้มีการส่งเสริมภาคเศรษฐกิจ และวางรากฐานของเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศโดยมุ่งที่จะพัฒนาประเทศไปสู่ประเทศไทย 4.0 ซึ่งจะทำให้ทุกภาคเศรษฐกิจสามารถแข่งขันก้าวทันเวทีโลกได้ ทั้งด้านการผลิต การค้าและนวัตกรรม ประกอบกับกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 และแผนพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม การขับเคลื่อนภาคอุตสาหกรรมภายใต้โมเดล “ไทยแลนด์ 4.0” เริ่มจากสร้างความเข้มแข็งจากภายใน คือ พัฒนาเทคโนโลยีด้านไอที เพื่อก้าวสู่ภาคเศรษฐกิจดิจิทัล สร้างความเข้มแข็งให้ผู้ประกอบการชุมชน และเครือข่ายในทุกภาคส่วนของประเทศ เมื่อโครงสร้างเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคมภายในประเทศเข้มแข็ง สิ่งที่ต้องดำเนินการควบคู่กันคือการเชื่อมโยงและส่งเสริมในรูปแบบภูมิภาคของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) เพื่อให้ทุกหมู่บ้านเข้าถึงการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และได้ใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารอย่างทั่วถึง การศึกษาเรียนรู้ การสาธารณสุข การเกษตร สร้างอาชีพ สร้างรายได้ในชุมชน ตลอดจนเพื่อให้ทุกภาคส่วนมีระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการต่าง ๆ ของภาครัฐ ด้านออนไลน์ได้อย่างทั่วถึงสร้างโอกาสและความเท่าเทียม อันนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน (แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อองค์กรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (ทีโอทีจำกัด (มหาชน), 2560)

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีวิสัยทัศน์ในการผลักดันการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่ประเทศไทย 4.0 และมียุทธศาสตร์ทั้งสิ้น 6 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศ โดยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมการให้บริการแก่ประชาชนภาครัฐ และภาคเอกชนในรูปแบบดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างและส่งเสริมความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน ส่งเสริม พัฒนา และดำเนินกิจการเกี่ยวกับดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม การอุดมศึกษา การสถิติ และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม หรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มาตรา 21/2 กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีส่วนราชการ ดังนี้ 1) สำนักงานรัฐมนตรี 2) สำนักงานปลัดกระทรวง 3) กรมอุดมศึกษา 4) สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และ 5) สำนักงานสถิติแห่งชาติ นอกจากนี้ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมยังมีหน่วยงาน องค์การมหาชนและรัฐวิสาหกิจในสังกัดอีก 5 แห่งประกอบด้วย 1) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 2) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) 3) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 4) สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล 5) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (ทีโอทีจำกัด (มหาชน) (2559)

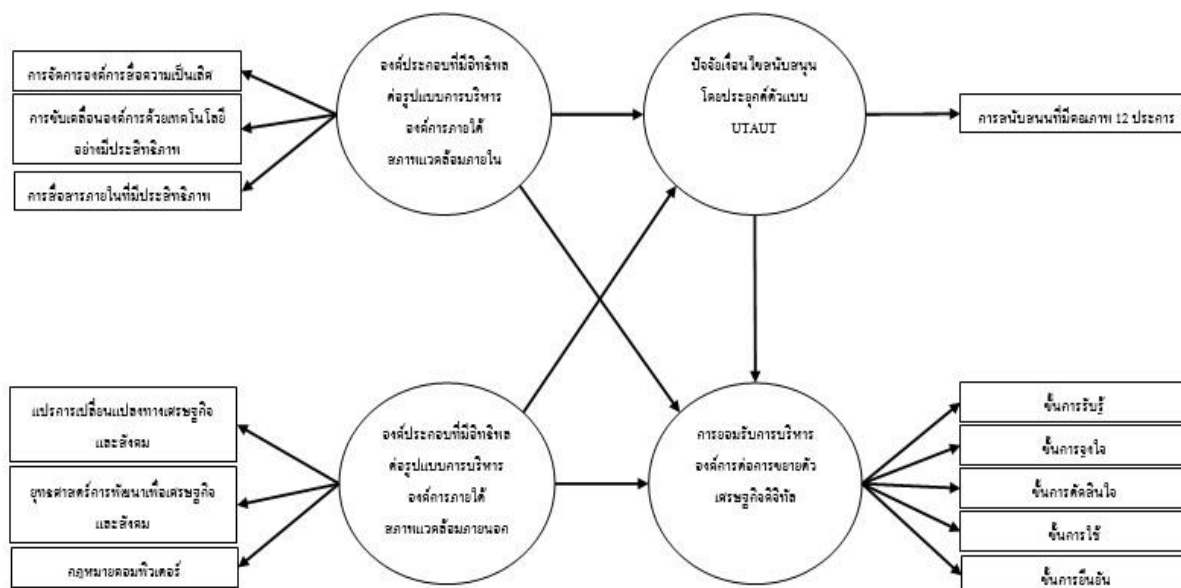
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรโทรคมนาคมภาครัฐที่ให้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมในการพัฒนาประเทศ และดำเนินงานในการสนับสนุนและรับผิดชอบต่อสังคมควบคู่กันอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับการตระหนักถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยมีจิตสำนึกว่า ธุรกิจและสังคมควรอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูล จะทำให้สังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข ทีโอที มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อความยั่งยืน (ICT Sustainability Development) เพื่อให้เกิดองค์การต้นแบบด้าน ICT ที่ตระหนักถึงการพัฒนาศรษฐกิจและสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ดังเห็นได้จากรางวัลแห่งความสำเร็จ MEF CE 2.0 Service Certification ที่เป็นการการันตีคุณภาพโครงข่ายบรอดแบนด์ระดับสากล คือ Metro Ethernet Forum (MEF) กลุ่มพันธมิตรอุตสาหกรรมด้านสื่อสารและโทรคมนาคมทั่วโลก ปัจจุบันมีสมาชิกมากกว่า 220 องค์กร จัดตั้งขึ้นเพื่อผลักดันให้เกิดการใช้งานโครงข่าย Carrier Ethernet หรือ Metro LAN และการให้บริการต่างๆ เป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน และรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น 2561 รางวัลนวัตกรรมดีเด่น ผลงาน“อุปกรณ์ขยายสายใยแก้วนำแสงส่วนปลายทางรองรับบริการบรอดแบนด์” ผลงานวิจัยพัฒนาโดยสถาบันนวัตกรรมทีโอทีและในปี 2560 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ได้รับมอบหมายจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้เป็นผู้ดำเนินการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุม 24,700 หมู่บ้าน ตามโครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งแสดงถึงความเชื่อมั่นของรัฐบาลต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดังนั้นจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษารูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบการบริหารองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริหารองค์การบนฐานการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัลของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อนำรูปแบบดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ โดยสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดตามผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้ ดังภาพที่ 1. ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ซึ่งมีรายละเอียดของการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากร คือ กลุ่มปฏิบัติการด้านเทคนิค กลุ่มงานขาย บริการ และการตลาด และกลุ่มงานสนับสนุน ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 12,819 คน (รายงานประจำปี 2560 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยใช้การทดสอบสมมติฐาน และการวิเคราะห์ผลการวิจัยด้วยแบบจำลองโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ด้วยวิธี PLS-SEM คือ กลุ่มตัวอย่างควรมีจำนวน 100–200 ตัวอย่าง (Ringle et al., 2015; Hair et al. 2011; Sarstedt et al., 2014) ดังนั้น เพื่อให้มีให้จำนวนตัวอย่างเป็นอุปสรรคในการคำนวณค่าสถิติต่างๆ (Henseler et al., 2016) จึงใช้ 400 ตัวอย่าง มากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ และใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) นำเสนอได้ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

หน่วยงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มปฏิบัติการด้านเทคนิค	5,081	159
กลุ่มงานขาย บริการ และการตลาด	3,811	119
กลุ่มงานสนับสนุน	3,927	122
ผลรวม	12,819	400 คน

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ได้พัฒนาไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 5 ท่าน เพื่อหา ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ผู้วิจัยจึงทำการเลือกเฉพาะข้อคำถามที่เป็นไปตามเกณฑ์ คือ $IOC \geq .50$ เพื่อแสดงว่าข้อคำถามในแบบสอบถามมีความสอดคล้องของข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและมีความเหมาะสม การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 30 ราย ก่อนนำมาเก็บรวบรวมข้อมูลจริงโดยมีค่าความเชื่อมั่นค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

1.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอ กับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดหาผู้ช่วยเก็บข้อมูล จำนวน 5 คน โดยผู้ช่วยเก็บข้อมูลทุกคนสามารถปฏิบัติได้ตามแนวทางเดียวกัน จากนั้นทำการชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงวัตถุประสงค์เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยติดตามขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จำนวน 400 ฉบับแล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้องของข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมประมวลผลข้อมูลสำเร็จรูป ใช้สถิติเชิงพรรณนาโดยแจกแจง ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ตัวอย่าง (Sample Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) และค่าความแปรปรวน (Variance) การหาความเชื่อมั่นของกลุ่มปัจจัยโดยใช้วิธี Cronbach's alpha การวิเคราะห์สัมพันธระหว่างตัวแปร เป็นการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันโปรดักต์โมเมนต์ (Pearson's Produce Moment Correlation Coefficient) เพื่อแสดงระดับความสัมพันธ์ และได้เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 ประชากร คือ การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive random sampling) ได้แก่ 1) ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักทรัพยากรบุคคล สายงานพัฒนาองค์กร หรือตัวแทน 2) ผู้ช่วย

กรรมการผู้จัดการใหญ่ สำนักที่ปรึกษาและสัญญา หรือตัวแทน 3) ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือตัวแทน 4) ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สำนักขายภาคเอกชน หรือตัวแทน 5) ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักขายภาครัฐ หรือตัวแทน 6) ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักขายและบริการลูกค้านครหลวง หรือตัวแทน 7) ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักขายและบริการลูกค้าภาคตะวันออก หรือตัวแทน 8) ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักโครงข่ายบรอดแบนด์และโทรศัพท์ประจำที่ หรือตัวแทน 9) ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักปรับเปลี่ยนองค์กรดิจิทัล หรือตัวแทน และ 10) ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักพัฒนาและปฏิบัติการสื่อสารไร้สายหรือตัวแทน โดยรวมมีจำนวน 10 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสามารถนำมาใช้สนับสนุนและประกอบการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ ในการศึกษาวิจัยให้ชัดเจนขึ้น โดยประเด็นในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้วางกรอบไว้มีลักษณะเป็นเค้าโครง (Outline) หัวข้อการสนทนาที่มีความยืดหยุ่น (Flexible) เป็นคำถามคร่าวๆ เพื่อเป็นแนวในการสัมภาษณ์หรือการสนทนาให้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ เชิงลึกเกี่ยวกับเนื้อหาตามกรอบแนวคิดงานวิจัยที่ศึกษา มีการประเมินคุณภาพของข้อมูลว่าอยู่ ในระดับที่สามารถนำมาวิเคราะห์และตอบปัญหาการวิจัยในหัวข้อนี้ได้หรือไม่ โดยขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือมี 3 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาเอกสาร แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและศึกษาบทสรุป ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะแล้วสร้างคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก 2) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ศึกษาดุษฎีนิพนธ์ตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา 3) ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล วิจัยได้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยข้อมูลปฐมภูมิใช้การวิเคราะห์ เนื้อหาจากเอกสารทางวิชาการและใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีความตรงเชิงเนื้อหาซึ่งเป็นการสนทนาอย่างมีจุดหมายที่แน่นอนทั้งสองฝ่าย คือ ผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีการวางแผนและเตรียมการให้พร้อมรวมทั้งดำเนินการตามขั้นตอนที่จะช่วยให้ได้ความจริงจากผู้ให้สัมภาษณ์ และข้อมูลทุติยภูมิผู้วิจัยค้นคว้าข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ เอกสาร บทความทางวิชาการ รายงานผลการศึกษา บทวิทยานิพนธ์ เป็นต้น จากนั้นนำเสนอข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาบูรณาการเพื่อ สนับสนุนผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการวิจัยแล้วนำมาสรุปผลการวิจัย โดยนำเสนอทั้งข้อมูลที่มี ความเหมือนและความต่างที่ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลจนได้แก่นแท้ของแนวคิดในประเด็นที่ได้ศึกษา

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมข้อมูลและจัดหมวดหมู่ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพเรียงเรียงข้อมูลที่เป็นประเด็นหลักและประเด็นย่อยจากนั้นลดทอนข้อมูลที่คลุมเครือและซ้ำซ้อนกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นรูปธรรมพิจารณาความสอดคล้องความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลพรรณนา (บุษกร เชี่ยวจินดาภานต์, 2561) โดยสรุปและตีความในรูปแบบการพรรณนาตามกรอบแนวคิดของ การวิจัยสรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยนำเสนอทั้งข้อมูลที่มีความเหมือนและความต่างที่ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลจนได้

แก่นแท้ของแนวคิดในประเด็นที่ได้ศึกษาเพื่อนำมาวิเคราะห์ ตีความ ให้มีความเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎีที่นำมาใช้ในบททบทวนวรรณกรรมพร้อมทั้งให้ ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์คำถามการวิจัยในการศึกษาต่อไป

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสามารถสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คนพบว่า ส่วนใหญ่มาจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี เป็นเพศหญิง และอยู่ในกลุ่มปฏิบัติการด้านเทคนิคตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล โดยสรุปว่า

2.1 การบริหารองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัลพบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านสภาพแวดล้อมภายนอก รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมภายใน การยอมรับการบริหาร และปัจจัยสนับสนุน ตามลำดับ โดยทั้ง 4 องค์ประกอบมีค่าคะแนนอยู่ในระดับสูง

2.2 ด้านการยอมรับการบริหารองค์การต่อการขยายตัวเศรษฐกิจดิจิทัล ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือขั้นการจูงใจ ($\bar{X}=4.00$ S.D=0.748) รองลงมาคือ ขั้นการตัดสินใจ ($\bar{X}=3.94$ S.D=1.301) ขั้นการยืนยัน ($\bar{X}=3.90$ S.D=0.766) ขั้นการได้รับรู้ ($\bar{X}=3.89$ S.D=0.629) และขั้นการใช้ ($\bar{X}=3.83$ S.D=0.725) ตามลำดับ โดยภาพรวมการยอมรับการบริหารองค์การต่อการขยายตัวเศรษฐกิจดิจิทัล อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.91$ S.D=0.627)

3. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลองค์ประกอบของการยอมรับการบริหารองค์การต่อการขยายตัวเศรษฐกิจดิจิทัล (ORM) มี 5 องค์ประกอบคือ 1) ขั้นการได้รับรู้ (PER) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.417–0.868 เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.646–0.932 ณ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 2) ขั้นการจูงใจ (MOT) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.781–0.859 เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.884–0.927 ณ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 3) ขั้นการตัดสินใจ (DEC) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.679–0.843 เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.824–0.918 ณ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 4) ขั้นการใช้ (USE) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.858–0.942 เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.926–0.971 ณ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 5) ขั้นการยืนยัน (CON) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.797–0.901 เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.893–0.949 ณ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการยอมรับการบริหารของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล พบว่าผลการตรวจสอบขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การต่อการขยายตัวเศรษฐกิจดิจิทัล (ORM) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อรูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การต่อการขยายตัวเศรษฐกิจดิจิทัล (ORM) มากที่สุด คือ ปัจจัยเงื่อนไขสนับสนุน (FSP) มีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.704 รองลงมาคือ ตัวแปรองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริหารองค์การภายใต้สภาพแวดล้อมภายใน (IEN) มีอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.333 ณ ที่นี่ยังพบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริหารองค์การภายใต้สภาพแวดล้อมภายใน (IEN) มีอิทธิพลทางอ้อม ต่อ รูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การต่อการขยายตัวเศรษฐกิจดิจิทัล (ORM) ขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.446 ซึ่งส่งผ่านปัจจัยเงื่อนไขสนับสนุน (FSP) ระดับนัยสำคัญ 0.001 จึงส่งผลทำให้ รูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การต่อการขยายตัวเศรษฐกิจดิจิทัล(ORM) ได้รับอิทธิพลรวมจากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริหารองค์การภายใต้สภาพแวดล้อมภายใน (IEN) เท่ากับ 0.779 ณ ระดับนัยสำคัญ 0.001 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์การพยากรณ์ (R^2) พบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริหารองค์การภายใต้สภาพแวดล้อมภายใน (IEN) และปัจจัยเงื่อนไขสนับสนุน (FSP) ร่วมกันอธิบาย รูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การต่อการขยายตัวเศรษฐกิจดิจิทัล (ORM) ได้มากถึงร้อยละ 79.9 โดยนำเสนอได้ตามตารางที่ 2 และภาพที่ 2 นำเสนอได้ดังนี้

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การต่อการขยายตัวเศรษฐกิจดิจิทัล

ตัวแปรตาม	ค่าอิทธิพล	ตัวแปรสาเหตุ			ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2)
		EEN	IEN	FSP	
FSP	DE	0.076	0.633***	–	0.506
	ID	0.000	0.000	–	
	TE	0.076	0.633***	–	
ORM	DE	–0.087	0.333***	0.704***	0.799
	ID	0.054	0.446***	0.000	
	TE	–0.033	0.779***	0.704***	

***p-value<0.001, DE=Direct Effect, ID=Indirect Effect, TE=Total Effect

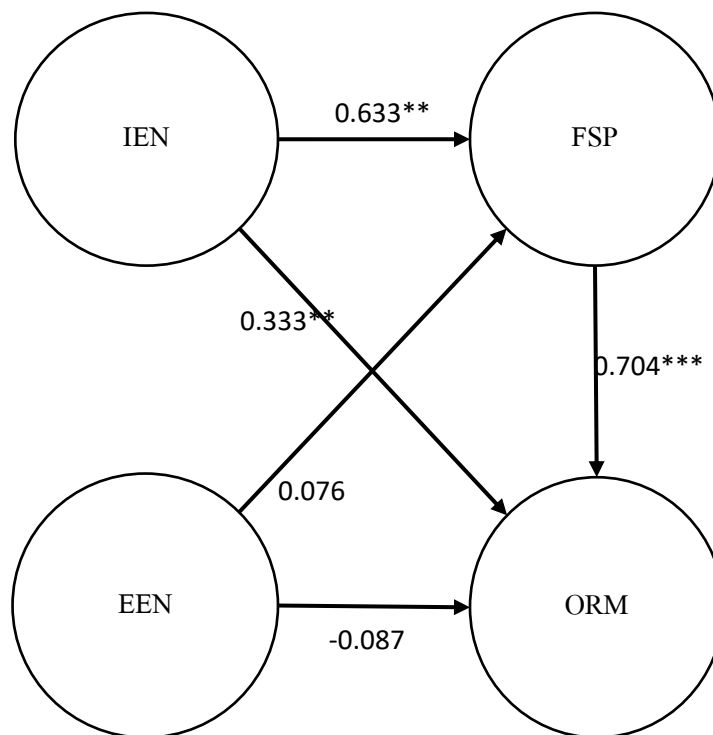
หมายเหตุ : DE หมายถึง อิทธิพลทางตรง (Direct effect)

IE หมายถึง อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect)

TE หมายถึง อิทธิพลรวม (Total effect)

เครื่องหมาย – หมายถึง ไม่มีเส้นพารามิเตอร์ตามสมมติฐานการวิจัย

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การต่อการขยายตัวเศรษฐกิจดิจิทัล อธิบายได้ว่ารูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การต่อการขยายตัวเศรษฐกิจดิจิทัล (ORM) ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริหารองค์การภายใต้สภาพแวดล้อมภายใน (IEN) และปัจจัยเงื่อนไขสนับสนุน (FSP) โดยสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การต่อการขยายตัวเศรษฐกิจดิจิทัล

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพรูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อบริการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล พบว่า

6.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีต่อการบริหารองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อบริการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล โดยสรุปว่า 1) ด้านโครงสร้างองค์การมีความสำคัญต่อการบริหารองค์การ ซึ่งทางบริษัทมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อบริการธุรกิจดิจิทัลและตอบสนองภารกิจขององค์การ 2) ด้านยุทธศาสตร์มีความสำคัญต่อการบริหารองค์การ ซึ่งทางบริษัทมีการวางยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน มุ่งเน้นในเรื่องการทำธุรกิจให้ไปสู่ดิจิทัลมากขึ้น 3) ด้านผู้บริหารมีความสำคัญต่อการบริหารองค์การ เพราะเป็นผู้บอกทิศทางขององค์การ วางแผนการทำงานพร้อมทั้งการบริหารงานเพื่อก้าวเข้าสู่การเป็นผู้นำสังคมเศรษฐกิจดิจิทัล 4) ด้านการจัดการมีความสำคัญต่อการบริหารองค์การ ซึ่งการจัดระบบงานต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การ 5) ด้านนวัตกรรมและ

เทคโนโลยี ซึ่งองค์การได้มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้าไปจับตามทิศทางของยุทธศาสตร์ขององค์การ 6) ด้านการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อการบริหารองค์การทำให้การทำงานในองค์การมีความเข้าใจที่ตรงกัน และไปสู่เป้าหมายในจุดเดียวกัน

6.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ที่มีต่อการบริหารองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล โดยสรุปว่า 1) ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีความสำคัญต่อการบริหารองค์การเนื่องจากบริษัทบริหารงานในเชิงรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นจึงมีนโยบายเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ เช่น โครงการ เน้นประชารัฐ เป็นต้น 2) ด้านการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจบริษัทได้มีการปรับตัวโดยมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง 3) ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคม บริษัทมีกลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มโอกาสก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน 4) ด้านกฎหมายคอมพิวเตอร์ บริษัทมีการดำเนินการตามกฎหมายคอมพิวเตอร์และเตรียมพร้อมในการรับมือป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงทีที่มีต่อความมั่นคงในด้านต่าง ๆ

6.3 ปัจจัยเงื่อนไขสนับสนุน ที่มีต่อการบริหารองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งประยุกต์จากตัวแบบ (UTAUT) โดยสรุปว่า 1) ด้านความคาดหวัง ซึ่งองค์การเน้นการให้บริการทางด้านโทรคมนาคมเพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐ เช่น การลงทุนเน็ตประชารัฐ เป็นต้น 2) ด้านความคาดหวังในการใช้งานที่จะก้าวสู่การเป็นผู้นำโทรคมนาคมด้านดิจิทัลในระดับประเทศ 3) ด้านอิทธิพลทางสังคมบริษัทถือว่าได้ความไว้วางใจ เชื่อใจ ความเชื่อมั่นมีเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ 4) ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนบริษัทได้มีการก้าวทันเทคโนโลยีที่มีมาใหม่อยู่เสมอ พร้อมทั้งมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับ ตาม พรบ.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

6.4 การยอมรับการบริหารองค์การที่มีต่อการบริหารองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล โดยสรุปว่า 1) ขั้นการได้รับความรู้ให้กับบุคลากร พร้อมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินงานอยู่เสมอ 2) ขั้นการจูงใจบริษัทมีความมั่นคงทำให้บุคลากรมีความเชื่อใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่แตกต่างกัน 3) ขั้นการตัดสินใจมีการติดตามการดำเนินงานทุกครั้งก่อนการตัดสินใจ 4) ขั้นการใช้ บริษัทได้มีการทดลองการใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ เช่น บริษัทได้ให้บุคลากรได้ทดลองใช้งานบริการ E-Service พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไข ก่อนการให้ประชาชนทั่วไปได้ใช้ และ 5) ขั้นการยืนยัน ซึ่งนโยบายจะเน้นไปที่ประชาชนเป็นหลัก เช่น การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของประชาชน

6.5 สาเหตุขององค์ประกอบใด ที่มีต่อการบริหารองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล โดยสรุปว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์การมีอิทธิพลต่อการบริหารองค์การของบริษัทมากที่สุดเพราะองค์การสามารถรู้ถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของตนเอง เพื่อวางยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ได้ถูกทาง

6.6 แนวคิดหรือข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริหารองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัลองค์การควรมีขั้นตอนในการดำเนินงานที่มีความกระชับ รวดเร็ว เพื่อขับเคลื่อนการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัลได้เร็วขึ้นต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นที่ 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล จากการพิจารณาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริหารองค์การทั้ง 5 องค์ประกอบนั้น พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมภายใน การยอมรับการบริหาร และปัจจัยสนับสนุน ตามลำดับ โดยทั้ง 4 องค์ประกอบมีค่าคะแนนอยู่ในระดับสูงสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุชา พงศ์ถาวราภิณูญ (2562) ศึกษาวิจัยเรื่องกลยุทธ์การบริหารจัดการของธนาคารพาณิชย์เอกชนสู่การเป็น องค์การสมรรถนะสูง พบว่า 6 องค์ประกอบหลัก คือ 1) องค์ประกอบด้านบริการ 2) องค์ประกอบด้าน ความสามารถในการผลิตร่วมของลูกค้า 3) องค์ประกอบด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร 4) องค์ประกอบ ด้านอรรถประโยชน์ที่ได้รับ 5) องค์ประกอบด้านบริการที่ เฉพาะเจาะจง 6) องค์ประกอบด้านประสบการณ์ ที่ได้รับ และ 7) องค์ประกอบการสร้างสรรค คุณค่ารวมทั้ง 7 องค์ประกอบส่งผลต่อความผูกพันของลูกค้า ตามลำดับ พร้อมทั้งผลงานวิจัยของกิตติรัตน์ พิมพาภรณ์ (2561) ศึกษาวิจัยเรื่องกลยุทธ์การจัดการความสุข ในการทำงานขององค์การ: ปัจจัยเชิง สาเหตุและผลลัพธ์ ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานเป็น แรงจูงใจสำคัญของพนักงาน หากพนักงานเกิดความสุขในการทำงานแล้วสามารถส่งผลดีทั้งต่อพนักงาน และองค์การ ซึ่งการสนับสนุนจากองค์การนับว่ามีส่วนสำคัญต่อการสร้างความสุขในการทำงานของ พนักงานโดยองค์การควรนำแนวทางการสร้างสุขในการทำงานมาจัดทำเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์องค์การ และพร้อมทั้งผลงานวิจัยของพีระพงษ์ วรภัทร์ธีระกุล (2564) ศึกษาวิจัยเรื่องภาวะผู้นำ และวัฒนธรรม องค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยส่วน บุคคลของบุคลากรต่อปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดย สรุปว่าภาพรวมไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ .001 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการยอมรับการบริหาร องค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัลจากการ วิเคราะห์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การต่อการขยายตัวเศรษฐกิจดิจิทัล รูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การต่อการขยายตัวเศรษฐกิจดิจิทัล (ORM) ได้รับอิทธิพลจากตัวแปร องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริหารองค์การภายใต้สภาพแวดล้อมภายใน (IEN) และปัจจัย เงื่อนไขสนับสนุน (FSP) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) พบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อ รูปแบบการบริหารองค์การภายใต้สภาพแวดล้อมภายใน (IEN) และปัจจัยเงื่อนไขสนับสนุน (FSP) ร่วมกัน

อธิบาย รูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การต่อการขยายตัวเศรษฐกิจดิจิทัล (ORM) ได้มากถึงร้อยละ 79.9 สอดคล้องกับการศึกษาของโดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Mhalla (2020) ที่กล่าวว่า การสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่จะช่วยให้คุณเป็นองค์กรที่มีความโดดเด่น และมีความแตกต่างอัน เป็นเอกลักษณ์ และผลงานวิจัยของธนวัฒน์ วิเศษสมบัติ (2561) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรชัย สิงห์ฤกษ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2560) พบว่า การบริหารองค์การมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งการสนับสนุนจากองค์การและความก้าวหน้าในงานอาชีพสิ่งเหล่านี้มีผลทำให้ ธุรกิจประสบผลสำเร็จเพิ่มมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการศึกษาของ Chiara Verbano, Karen Venturini (2013) พบว่า การดูแลลูกค้าเป็นคุณค่าการรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า ที่มีความพึงพอใจมีแนวโน้มที่จะรับรู้คุณค่าโดยการซื้อซ้ำโดยสอดคล้องกับแนวความคิดของ Zimmerer & Scarborough (1996); Frese et al. (2000) ได้กล่าวว่า ลักษณะของผู้ประกอบ การที่ประสบความสำเร็จนั้น ประกอบด้วยคุณลักษณะ ความต้องการความสำเร็จ พยายาม ค้นหาหนทางที่นำไปสู่ความสำเร็จซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้น ๆ ให้ดีกว่าเดิมเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามลำดับ

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย พบว่า การบริหารองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัลดังนี้ 1) การพัฒนา Hard Infrastructure การสร้างเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร ทั้งการเชื่อมต่อในประเทศ และต่างประเทศ 2) การพัฒนา Soft Infrastructure เพื่อสร้างระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ต่าง ๆ ให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้งานอย่างปลอดภัย มีระบบการยืนยันการใช้งานทางอิเล็กทรอนิกส์ 3) การพัฒนา Service Infrastructure หรือการสร้างแพลตฟอร์มสำหรับการทำธุรกรรมและสร้างธุรกิจของประเทศ 4) การพัฒนา Digital Economy ด้วยการพัฒนาให้เกิดนักธุรกิจใหม่ ในการสร้างธุรกิจจะมีโอกาสระดมทุนในโลกออนไลน์มากขึ้น 5) การพัฒนา Digital Society หรือการสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงเครือข่ายและข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต และ 6) การพัฒนา Digital Knowledge หรือการพัฒนาการเรียนรู้และการจัดเก็บข้อมูลแบบดิจิทัลเพื่อนำไปถ่ายทอดหรือพัฒนาต่อเนื่อง ที่ประกอบด้วยภาคอุตสาหกรรม เกษตรกรรม การเงิน และการ รวมทั้งเทคโนโลยีต่าง ๆ เชื่อมโยงทุกอย่างเข้าหากัน เพื่อแก้ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่เช่น ปัญหาการผลิตสินค้าทางการเกษตรเกินความต้องการ และไม่ตรงกับความต้องการตลาด ภาวะต้นทุนการผลิตที่สูงกว่าประเทศเพื่อนบ้าน การคุกคามของบริษัทข้ามชาติในภาคธุรกิจการเงินนวัตกรรม และเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงภาคการค้าและการส่งออกที่ถดถอยลง เพื่อเพิ่มมูลค่า ลดต้นทุน และแข่งกับเวลาได้ โดยนำเสนอได้ดังภาพที่ 3. ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3 โมเดลรูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผู้บริหาร หรือเจ้าของธุรกิจโทรคมนาคมสามารถนำข้อมูลที่ค้นพบจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ ในการบริหารองค์การของบริษัทเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล

1.2 กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ควรมีขั้นตอนในการดำเนินงานที่มีความกระชับ รวดเร็ว เพื่อยกระดับ และขับเคลื่อนการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัลให้ก้าวสู่ความเป็นผู้นำ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ผู้บริหารควรมุ่งเน้นระบบการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้อย่างรวดเร็ว และพัฒนาระบบการให้บริการให้ทันสมัยผู้บริหารควรมุ่งเน้นการให้บริการ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ทั้งลูกค้าภาคธุรกิจ และลูกค้าทั่วไปอย่างรวดเร็ว

2.2 ผู้บริหารควรมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรอยู่เสมอ และควรมีสิ่งจูงใจหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นศึกษาจากมุมมองของผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหาร และพนักงาน หากได้ขยายผลการศึกษาไปผู้ใช้บริการจะทำให้ได้ประโยชน์ครบถ้วนยิ่งขึ้น

3.2 ควรติดตามและประเมินผลการใช้รูปแบบการยอมรับการบริหารองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง โดยศึกษาผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมจากการนำรูปแบบไปใช้

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2560). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.
- ถิรรัตน์ พิมพ์ภรณ์. (2561). *กลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานขององค์กร: ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์* (ดุสิตนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). (2559). *รายงานประจำปี 2559 บริษัททีโอทีจำกัด (มหาชน)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2564, จาก [https:// www.tot.co.th](https://www.tot.co.th)
- ทีโอทีจำกัด (มหาชน). (2560). *รายงานการพัฒนายั่งยืน (SR Report) ประจำปี 2560*. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2564, จาก [https:// www.tot.co.th](https://www.tot.co.th)
- ธนวัฒน์ วิเศษสมบัติ และ จูติมา ไชยะกุล. (2561). ผลกระทบของแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมยานยนต์ของเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด 1 จังหวัดระยอง. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 4(3), 14–26.
- บุษกร เชี่ยวจินตาทานต์. (2561). เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา. *วารสารศิลปศาสตร์ปริทัศน์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ*, 13(25), 103–118.
- พีระพงษ์ วรภัทร์ธีระกุล. (2564). ภาวะผู้นำ และวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.). *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(2), 60–71.

- วิทัศน์ ศรีสุวรรณเกศ. (2561). แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมล้านนาตะวันออก (ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- วรชัย สิงห์ฤกษ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์.(2560). อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างสำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. *วารสารวิจัยและพัฒนาโดยองค์กร ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 12(2), 203–210.
- สุธา พงศ์ถาวรวิญญู. (2562). กลยุทธ์การสร้างสรรคคุณค่าร่วมที่ส่งผลต่อความผูกพันของลูกค้าในโรงแรมระดับ 3 ดาว เมืองพัทยา (ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Chiara Verbano, Karen Venturini. (2013). Managing Risks in SMEs: A Literature Review and Research Agenda. *Journal of Technology Management & Innovation*, 8(3), 186–197.
- Fache , W. (2000). Methodologies for innovation and improvement of services in tourism. *Managing Service Quality*, 10(6), pp. 356–66.
- Frese at al. (2000). *Psychological Success Factors of Entrepreneurship in Owners in Africa*. California: Greenwood Publishing.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS–SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing theory and Practice*, 19(2), 139–152.
- Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (2016). Using PLS Path Modeling in New Technology Research: updated guidelines. *Industrial Management & Data Systems*, 116(1), 2–20.
- Mhalla, M. (2020). The Impact of Novel Corona virus (Covid–19) on the Global Oil and Aviation Markets. *Journal of Asian Scientific Research*, 10(2), 96–104.
- Ringle, C. M., Götz, O., Wetzels, M., & Wilson, B. (2015). *On the use of formative measurement specifications in structural equation modeling: A Monte Carlo simulation study to compare covariance–based and partial least squares model estimation methodologies*. METEOR Research Memoranda.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., Smith, D., Reams, R., & Hair, J. F. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS–SEM): A useful tool for family business researchers. *Journal of Family Business Strategy*, 5(1), 105–115.
- Zimmerer & Scarborough. (1996). *Entrepreneurship and New Venture Formation*. Presbyterian College.