

## บทคัดย่อ

ปัจจุบันเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) เริ่มเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายในประเทศไทย ซึ่งเทคโนโลยีนี้เป็นทางเลือกที่น่าสนใจในการนำมาประยุกต์ใช้งานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เนื่องจากมีข้อดีหลายประการ เช่น ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร และสร้างความยืดหยุ่น คล่องตัวในการติดต่อสื่อสารในองค์กร

ดังนั้นการค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี VoIP โดยใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) มาเป็นกรอบแนวคิดในงานศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง จำนวน 360 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัวด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่า ความสนใจเทคโนโลยีส่วนบุคคลมีผลต่อการรับรู้เทคโนโลยี VoIP มีประโยชน์และง่ายต่อการใช้งาน ส่วนปัจจัยเรื่องคุณลักษณะของเทคโนโลยีมีผลต่อการรับรู้เทคโนโลยี VoIP มีประโยชน์อย่างเดียวเท่านั้น แต่ไม่มีผลกับการรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีนี้ง่ายต่อการใช้งาน นอกจากนี้จากการวิเคราะห์ทางสถิติในครั้งนี้พบว่า ทักษะคติในการใช้งานเทคโนโลยี VoIP นั้นได้รับผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้เทคโนโลยี VoIP มีประโยชน์และง่ายต่อการใช้งาน อันจะนำไปสู่เจตนาในการใช้งานเทคโนโลยี VoIP ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาติดตั้งใช้งานภายในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

## **Abstract**

Nowadays, the voice over Internet protocol (VoIP) is a well known Internet application in Thailand. This technology is a good solution for voice communications in Electricity Generating Authority of Thailand (EGAT). Besides VoIP has many benefits such as it allows voice communications cost reduction and also provides flexibility and mobility communications for end users.

Therefore, this independent research is proposed in order to study the factors that influence an acceptance of VoIP technology. This study applies the technology acceptance model (TAM) as a framework of this research. The 360 samples are selected from Electricity Generating Authority of Thailand (EGAT) who is working with Deputy Governor-Transmission System to answer the questionnaires. These questionnaires are statistically analyzed by multiple regression analysis technique.

As a result of the analysis, the personal innovativeness factor gives influence to VoIP perceived usefulness and perceived ease of use. In addition, system characteristic factor results in only perceived usefulness of VoIP technology but it does not influence to perceived ease of use of this technology. Furthermore, the attitude toward using VoIP technology is related by perceived usefulness and perceived ease of use in this technology which leads to behavioral intention using VoIP technology. Lastly, the results of this study will contribute applicable guidelines for EGAT to adopt the VoIP technology for its internal use.