ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด*

FACTORS INFLUENCING TECHNOLOGY ACCEPTANCE AND SERVICE QUALITY INFLUENCING THE DECISION TO USE ELECTRONIC METER SERVICES AT THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY, DET UDOM DISTRICT BRANCH AND ITS AFFILIATED BRANCHES

จักรกฤษณ์ อาจวิชัย[1], อนันต์ สุนทราเมธากุล[2], และ ปิยกนิฏฐ์ โชติวนิช[3]
Charakrit Ajvichai[1], Anan Suntramethakul [2], and Piyakanit Chotivanich[3]
[1-3] มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
[1-3] Ubon Ratchathani Rajabhat University, Thailand
Corresponding Author's Email: Plakahote@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเดชอุดมและการไฟฟ้าใน สังกัด กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane ได้ตัวอย่างจำนวน 398 คน โดยตัวอย่างมาโดยใช้การสุ่มแบบง่าย เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการให้บริการ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความไว้ใจหรือความ น่าเชื่อถือ และด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม สามารถร่วมกันทำนายปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพ การให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด ได้ร้อยละ 55.60 (R^2_{Adj} = .556) 2)

คำสำคัญ: ยอมรับเทคโนโลยี, คุณภาพการให้บริการ, มิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์

---

* Received 14 May 2026; Revised 11 June 2026; Accepted 30 September 2026

Abstract

The objectives of this research were to study the factors of technology acceptance and service quality that influence the decision to use electronic meter services of the Provincial Electricity Authority, Det Udom Branch and its affiliated branches. A sample of 398 people was obtained using Yamane's formula with a 5% margin of error, selected via simple random sampling. The data collection instrument was a questionnaire with a reliability coefficient of .95. Statistical analyses included means, standard deviations, and multiple regression analysis.

The research findings were as follows, technology acceptance and service quality influencing the decision to use electronic meter services at the PEA Det Udom Branch and its affiliated branches showed that perceived benefits, trustworthiness, responsiveness to needs, tangible service together, these factors accounted for 55.60% of the variance in technology acceptance and service quality (R^2_{Adj} = .556).

Keywords: Adopting technology, Quality of service, Electronic meters

บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ได้ดำเนินการพัฒนาระบบมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ (Smart Meter) เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณูปโภค มาใช้ช่วยเพิ่มความถูกต้องในการอ่านค่าการใช้ไฟฟ้า ลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และช่วยให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลการใช้ไฟได้ด้วยตนเองแบบเรียลไทม์ผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามยุทธศาสตร์ชาติ ช่วยเอื้อต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้พลังงานในเชิงลึก ซึ่งช่วยสนับสนุนการวางแผนและการจัดการพลังงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์แล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังได้พัฒนาบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบการชำระค่าไฟฟ้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) การแจ้งเหตุขัดข้องและติดตามการแก้ไขผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงการบูรณาการข้อมูลเข้ากับระบบ e-Government ของภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวกและโปร่งใสมากขึ้น (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2565) ทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของรัฐมิได้หยุดอยู่ที่การกำหนดนโยบายหรือกฎหมายเท่านั้น แต่ได้ก้าวสู่การพัฒนาเชิงปฏิบัติที่จับต้องได้และสอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดอยู่ในประเภทธุรกิจรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise) โดยแบ่งตามลักษณะของเจ้าของธุรกิจมีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 50 ก่อตั้งเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 มีภารกิจ คือ จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องทั้งภายในประเทศและประเทศข้างเคียงได้มาตรฐานสากลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องมีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพตลาด และพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีภารกิจให้บริการอยู่ 5 ด้าน คือ 1) ให้บริการขอใช้ไฟฟ้า 2) ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ 3) การก่อสร้างระบบไฟฟ้า 4) บำรุงรักษาและแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และ 5) จดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้าและงดจ่ายไฟ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กองวางแผนวิสาหกิจ, 2565)

การเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนหรือ ASEAN Economic Community (AEC) ทุกภาคส่วนต้องเพิ่มศักยภาพในทุกด้านเพื่อตอบสนองต่อความต้องการด้านทรัพยากรธรรมชาติและพลังงานในภาคการผลิตและภาคการขนส่งที่สูงขึ้นในส่วนของพลังงานไฟฟ้า ซึ่งเป็นหัวใจหลักที่สำคัญของด้านการผลิตสินค้าและบริการก็จะต้องจัดหาอย่างเพียงพอและมีต้นทุนที่แข่งขันได้ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทางธุรกิจ คือ คุณภาพของสินค้าหรือบริการซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และเมื่อองค์กรใดก็ตามหากสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้มีคุณภาพเหนือความคาดหวังของลูกค้าได้องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดและมีผลกำไรสูงสุด แต่คุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความพยายามมุ่งมั่นและความเอาใจใส่ของผู้บริหารและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับภายใน (ติณณภพ ร่มศรี วัชรินทร์ สุทธิศัย และสิทธิพรร์ สุนทร, 2566) อีกทั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นหน่วยงานที่มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างครบวงจรที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ ประกอบด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์และรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นแนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ และสนับสนุนให้พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กร ครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ที่สำคัญตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า (Customer Life Cycle) ตั้งแต่ก่อนเป็นลูกค้าจนกระทั่งเกิดความผูกพัน แต่อย่างไรก็ตาม กฟภ. ยังต้องเผชิญกับการสูญเสียลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่องจากนโยบายส่งเสริมให้ผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชนรายเล็ก (SPP) สามารถผลิตและจำหน่ายไฟฟ้าตรง

ให้กับลูกค้าจากส่วนที่เหลือขายให้ กฟผ.ได้ ซึ่ง SPP จะมีกำลังการผลิตประมาณ 120 – 150 MW ขายให้ กฟผ.ไม่เกิน 90 MW ทำให้มีส่วนต่างประมาณ 30 – 60 MW ที่สามารถนำมาขายตรงให้กับลูกค้าได้ SPP จึงเลือกที่จะตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมหรือติดกับนิคมอุตสาหกรรม เนื่องจากมีกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่ต้องการใช้ไฟฟ้าปริมาณมาก และต้องการความมั่นคงในระบบไฟฟ้าสูง ทำให้มีความได้เปรียบด้านคุณภาพไฟฟ้ามากกว่า กฟภ.เนื่องจากมีระยะสายส่งที่สั้นกว่า และสามารถลดราคาค่าไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเฉพาะราย รวมถึงสามารถใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.มาจ่ายสำรองแทนได้หาก SPP ไม่สามารถจำหน่ายไฟฟ้าได้ นอกจากนี้โครงสร้างอุตสาหกรรมไฟฟ้าที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เกิดกระแสทิศทางในการให้ความสำคัญของการผลิตไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียน เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ ลม ชีวภาพ ชีวมวล ดังนั้น การผลิตไฟฟ้าเพื่อใช้เอง จะทำให้บทบาทของผู้ใช้ไฟฟ้า (ผู้บริโภค) จะเปลี่ยนไปเป็นทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภค หรือ Prosumer และระบบไฟฟ้าจากเดิมที่เป็นระบบรวมศูนย์ จะเปลี่ยนเป็นระบบไฟฟ้าขนาดเล็กแบบกระจายศูนย์ (Decentralized Generation) โดยแนวโน้มดังกล่าวล้วนส่งผลกระทบให้มีความต้องการใช้ไฟฟ้าจากระบบหลักลดลง ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยจำหน่ายของ กฟภ. ลดลง รวมไปถึงงานบริการด้านมิเตอร์ ซีที วีที และอุปกรณ์ประกอบ ทุกประเภท ทุกระดับแรงดัน ครอบคลุมถึงมิเตอร์ ซีที วีทีและอุปกรณ์ประกอบของลูกค้า รวมทั้งมิเตอร์ ซีที วีทีจุดแบ่งแดน และในสถานีจ่ายไฟของ กฟภ. ที่ต้องอ่านหน่วย ซึ่งได้แก่ งานติดตั้งอุปกรณ์ (Device Installation) งานรื้อถอนอุปกรณ์ (Device Removal) งานงดจ่ายไฟฟ้า (Disconnection) งานต่อกลับมิเตอร์ (Reconnection) งานเพิ่มหรือลดขนาดอุปกรณ์ (Installation Upgrade/ Downgrade) งานอ่านหน่วยมิเตอร์ (Meter Reading Confirmation) งานตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้ง (Installation Inspection) งานตรวจสอบมิเตอร์ตามแผนปฏิบัติงาน (Plan Inspection) งานปรับปรุงมิเตอร์ (Meter Improvement) (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2564) แต่อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินงานให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังคงมีข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า การให้บริการ การจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า พฤติกรรมพนักงาน การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และอื่นๆ ทั่วไป การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงควรมีวิธีการดำเนินงานให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2565)

จากความเป็นมา และความสำคัญของปัญหาดังกล่าวเป็นประเด็นท้าทายศักยภาพด้านคุณภาพการให้บริการแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน จากความเป็นมาและเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ได้แนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด นำไปสู่การวางแผนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการเชิงปริมาณ มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด จำนวน 57,117 คน การไฟฟ้าในสังกัดนาเยีย จำนวน 13,255 คน และการไฟฟ้าในสังกัดทุ่งศรีอุดม จำนวน 10,680 คน รวมจำนวน 81,052 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2568)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยใช้สูตร Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน ซึ่งผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างมาโดยใช้การสุ่มแบบง่าย ซึ่งเป็นลูกค้าผู้ใช้ไฟฟ้าที่รับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเดชอุดม การไฟฟ้าในสังกัดนาเยีย และการไฟฟ้าในสังกัดทุ่งศรีอุดม ภายหลังที่รับบริการแล้ว

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด ซึ่งประกอบข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 77 ข้อ ผลการประเมินพบว่าแบบสอบถามทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 ทุกข้อ ต่อมานำแบบสอบถามไปทดลองใช้ และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มเป้าหมายช่วยให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยออกเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทุกขั้นตอน เมื่อได้ข้อมูลแล้ว ได้นำมารวบรวมเพื่อวิเคราะห์ต่อไป

3.3 เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน

3.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย 1 มีนาคม 2568 – 31 มกราคม 2569

4. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยในเชิงปริมาณครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอนำเสนอสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด ในภาพรวม

ปัจจัยที่	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
การยอมรับเทคโนโลยี	3.93	.36	มาก
คุณภาพการให้บริการ	3.89	.37	มาก
การตัดสินใจใช้บริการ	3.95	.40	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

การวิเคราะห์ความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบค่า Tolerance และค่า VIF ของตัวแปรพยากรณ์ พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง .28 - .41 และค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 2.42 - 3.51 เป็นไปตามเกณฑ์ของ Hair et al (2010) ที่กำหนดให้ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า .01 และ ค่า VIF ที่ไม่เกิน 10 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวแปรไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วมหรือภาวะร่วมเส้นตรงพหุ จะเห็นได้ว่าตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวแปรเป็นตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์ถดถอย

ผลการตรวจสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีต่อตัวแปรตามระดับประสิทธิผลการบริหารงาน พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 11 ตัว ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจในการใช้งาน ด้านการใช้งานจริง ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ด้านความไว้ใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ ด้านการสนองตอบความต้องการ พบว่า มีเพียง 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความไว้ใจ

หรือความน่าเชื่อถือ และด้านการสนองตอบความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

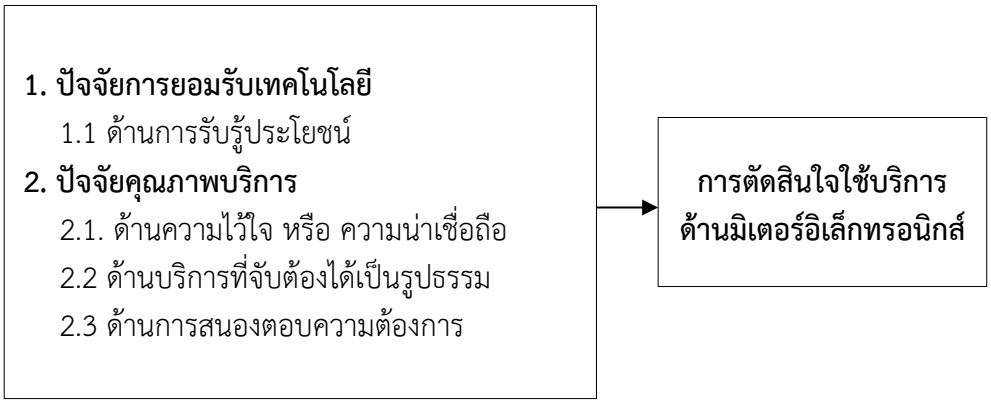
อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด” สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กล่าวว่า “เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด” ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธี Enter เพื่อพยากรณ์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด ด้วยตัวแปรอิสระทั้ง 11 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจในการใช้งาน ด้านการใช้งานจริง ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ด้านความไว้ใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการสนองตอบความต้องการ พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด มีเพียง 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความไว้ใจหรือความน่าเชื่อถือ และด้านการสนองตอบความต้องการ มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (R) เท่ากับ .754 และตัวแปรทั้ง 11 ตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด ได้ร้อยละ 55.60 (R^2_{Adj} = .556) ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าการใช้มิเตอร์ไฟฟ้าอัจฉริยะช่วยลดขั้นตอนในการรับบริการจากการไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ใช้บริการรับรู้ว่าการใช้มิเตอร์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ได้รับบริการจากการไฟฟ้าได้สะดวกกว่าระบบเดิม และผู้ใช้บริการเชื่อมั่นว่าพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถดำเนินการและทำรายการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร สิงห์ทอง และทัตษภร ศรีสุข (2564) ได้ศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลมากที่สุดคือการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ รองลงมาคือความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่น และความเป็นรูปธรรมของการบริการ

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด” สามารถสรุปองค์ความรู้สำคัญที่ได้จากการวิจัย คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความไว้ใจหรือความน่าเชื่อถือ และด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจในการใช้งาน ด้านการใช้งานจริง ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ด้านความไว้ใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการสนองตอบความต้องการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น

1. ด้านการรับรู้ประโยชน์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัดควร ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการใช้มิเตอร์ไฟฟ้าอัจฉริยะช่วยลดขั้นตอนในการรับบริการจากการไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านความไว้ใจหรือความน่าเชื่อถือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด ควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการถึงพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

สามารถดำเนินการและทำรายการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3. ด้านการสนองตอบความต้องการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด ควรเน้นยำให้พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการอย่างรวดเร็วเมื่อได้รับการติดต่อ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่เสมอ และให้ความช่วยเหลือทันที่เมื่อได้รับคำร้องขอหรือปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที

4. ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด ควรกำหนดการแต่งกายของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสมกับลักษณะงาน จัดตกแต่งภายในและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการช่วยสร้างความประทับใจในการรับบริการ และนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ

จากผลการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด

2. ควรศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด

3. ควรศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการรับรู้มิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเดชอุดมและการไฟฟ้าในสังกัด

เอกสารอ้างอิง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2564). แผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาดของ กฟภ. พ.ศ. 2564-2568. กรุงเทพมหานคร: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2565). รายงานประจำปี 2565. กรุงเทพมหานคร: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2568). จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขึ้นทะเบียน. กรุงเทพมหานคร: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, กองวางแผนวิสาหกิจ. (2565). ข้อมูลสำคัญ กฟภ. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

เกวลี พร้อมมูล และทรงพร หาญสันติ. (2566). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 7(1), 170-181.

ติณณภพ ร่มศรี, วัชรินทร์ สุทธิศัย และสิทธิพรร์ สุนทร. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริการของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 17(1), 139-151.

ประภาพร สิงห์ทอง และทัตษภร ศรีสุข. (2564). ปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ: กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 23(1), 159–174.

วิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 8(1), 18–32.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561–2580). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson. R. E. (2010). Multivariate Data Analysis 7th ed. New York: Pearson.

Yamane, T. (1973). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper. & Row.