



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA
SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ
จังหวัดชุมพร

CONFIDENCE AND ATTITUDES AFFECTING PEOPLE'S
TECHNOLOGY ACCEPTANCE OF PEA SMART PLUS APPLICATION
OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY THA SAE DISTRICT
CHUMPHON PROVINCE

นายฉัตรพุทธิ พวงพุ่ม
รหัสนักศึกษา 61551012

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 11536617 สหกิจศึกษา

CO-OPERATIVE EDUCATION

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อนุญาดเห็นนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงแก้ไขเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปีการศึกษา 2564



CO-OPERATIVE REPORT

CONFIDENCE AND ATTITUDES AFFECTING PEOPLE'S
TECHNOLOGY ACCEPTANCE OF PEA SMART PLUS APPLICATION
OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY THA SAE DISTRICT
CHUMPHON PROVINCE

MR. TIRAPUT PAUNG PUM
STUDENT ID 61551012

A REPORT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENT

FOR A CO-OPERATIVE EDUCATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS 2021

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2021

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองสหกิจศึกษา

หัวข้อสหกิจศึกษา

ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน
PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
CONFIDENCE AND ATTITUDES AFFECTING PEOPLE'S
TECHNOLOGY ACCEPTANCE OF PEA SMART PLUS
APPLICATION OF PROVINCIAL ELCTRICITY AUTHORITY THA
SAE DISTRICT CHUMPHON PROVINCE.

ชื่อนักศึกษา

ฉัตรพวีร์ พวงพุ่ม

รหัสประจำตัว

61551012

ปริญญา

บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา สุนงกรณ์

อาจารย์ผู้ควบคุมสหกิจศึกษา	ลายมือชื่อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา สุนงกรณ์	
ดร.ชุตินันต์ บุญนวล	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิชระ ศิลป์เสวตร์	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 เวลา 09.00 – 15.30 น.

สถานที่สอบ ณ อาคารสำนักวิชา ห้อง BA 208

เห็นชอบ/รับรอง



(ดร.ชุตินันต์ บุญนวล)

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

วันที่ 27 เดือน พค พ.ศ. 65

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
ประจำปีการศึกษา 2564

ชื่อเรื่องการศึกษา ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ชื่อผู้จัดทำรายงาน นายฉัตรพุทธิ พวงพุ่ม

ชื่อสถานประกอบการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ที่อยู่ เลขที่ 1 หมู่ 12 ตำบลท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ชื่อพนักงานที่ปรึกษา นายชินนทร์ ละมั่งทอง
ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ

ตามที่ข้าพเจ้า นายฉัตรพุทธิ พวงพุ่ม นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 2 สิงหาคม 2564 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน 2564 ในตำแหน่ง นักศึกษาสหกิจ หน่วยงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร และได้รับมอบหมายจากเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ให้ศึกษาและจัดทำรายงาน เรื่อง ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้เสร็จสิ้นลงแล้ว จึงขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ดังกล่าวมาพร้อม จำนวน 1 เล่ม เพื่อให้เกิดความครบถ้วนถูกต้องตามเงื่อนไข และกฎเกณฑ์ ของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ขอแสดงความนับถือ

นายฉัตรพุทธิ พวงพุ่ม
นักศึกษาสหกิจศึกษา
สาขาบริหารธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อสหกิจศึกษา	ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEAS SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร
ชื่อ-สกุล	นายฉัตรพุทธิ พวงพุ่ม
รหัสนักศึกษา	61551012
ปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา สุขบงกฏ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นในการใช้แอปพลิเคชัน PEAS SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร 2. เพื่อศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEAS SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร 3. เพื่อศึกษาปัจจัยทัศนคติในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEAS SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จำนวน 86,524 คน โดยใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ได้ 398 การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น ได้เท่ากับ 0.84 ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียสัน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษามีมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ปัจจัยความเชื่อมั่น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.31) ปัจจัยทัศนคติ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$, S.D.=0.31) เมื่อวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ปัจจัยกับการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (R) อยู่ระหว่าง 0.754 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R²) เท่ากับ 0.568 มีค่าความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (R) อยู่ระหว่าง 0.768 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R²) เท่ากับ 0.590 มีค่าความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Co-operative Topics	CONFIDENCE AND ATTITUDES AFFECTING PEOPLE'S TECHNOLOGY ACCEPTANCE OF PEA SMART PLUS APPLICATION OF PROVINCIAL ELCTRICITY AUTHORITY THA SAE DISTRICT CHUMPHON PROVINCE
Student's Name	Mr. Tiraput Paungpum
Student ID	61551012
Degree	Bachelor of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2021
Co-operative Advisors	Assistant Professor Dr.Mallika Subongkod

Abstract

This study aimed to 1. study the opinion level of people using PEA SMART PLUS application within the Provincial Electricity Authority, Tha Sae district, Chumphon Province. 2. study the confidence factor of PEA SMART PLUS application by people within the Provincial Electricity Authority, Tha Sae district, Chumphon Province, and acceptance 3. study the factors of attitude of PEA SMART PLUS application acceptance used by people within the Provincial Electricity Authority, Tha Sae district, Chumphon Province. The sample population was 86,524 people in the Provincial Electricity Authority, Tha Sae district. The study used the method by calculating the sample of Taro Yamane which obtained the number of 398. A questionnaire was, used as a tool to collect data, verified the quality check, and achieved a confidence coefficient of 0.84. The statistics used for the data analysis were descriptive statistics consisting of frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics consisting of Piason's correlation coefficient analysis and analysis of multiple regression coefficients. The results found it was found that most of the respondents were female, aged between 20 – 30 years old, completed high school/vocational certificate worked as farmers received monthly income 10,000 – 20,000 baht. The confidence factor was at a high level of opinion (\bar{X} =3.71, S.D.=0.31). The attitude factor was at a high level of opinion (\bar{X} =3.68, S.D.=0.31). When analyzing the relationship among the two factors

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับว่าผิดกฎหมายไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุเปลี่ยนแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

acceptance and a multiple regression coefficient (R) between 0.754 and the forecast coefficient (R^2) equaled to 0.568. The correlation was at the statistical significance level of 0.05. In addition, when analyzing attitude factors affecting the technology acceptance was a multiple regression coefficient (R) between 0.768 and the forecast coefficient (R^2) equaled to 0.590. The correlation was at the statistical significance level of 0.05.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	IX
ส่วนที่ 1 รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	
1.1 บทนำ.....	2
1.2 การปฏิบัติงาน.....	4
ส่วนที่ 2 หัวข้อรายงานสหกิจศึกษา	
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	9
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	10
1.3 ประโยชน์ของการศึกษา.....	10
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	11
1.5 สมมติฐานการศึกษา.....	11
1.6 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	12
1.7 นิยามศัพท์.....	13
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	15
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเชื่อมั่น.....	17
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ.....	18
2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี.....	19
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	
3.1 การออกแบบการศึกษา.....	30
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	30
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	31
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	34

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรณีของงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแพ จังหวัดชุมพร.....	36
4.2 ผลการศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแพ จังหวัดชุมพร.....	39
4.3 ผลการศึกษาปัจจัยทัศนคติในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแพ จังหวัดชุมพร.....	44
4.4 ผลการศึกษารยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแพ จังหวัดชุมพร.....	49
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	54
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	59
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	62
5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษา.....	64
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	70
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	71
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และจดหมายต่าง ๆ.....	78
ภาคผนวก ค ค่าคุณภาพแบบสอบถามค่าความเที่ยงตรง (Validity : IOC).....	89
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ.....	98
ภาคผนวก จ เอกสารที่เกี่ยวข้องหนังสือรับรองสหกิจศึกษา.....	126
ประวัติย่อผู้ศึกษา.....	128

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.6	สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร.....	27
4.1	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	36
4.2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	37
4.3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	37
4.4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....	38
4.5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	39
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	39
4.7	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับรู้ความเสี่ยง.....	40
4.8	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความมั่นคงและระบบป้องกัน..	41
4.9	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความปรารถนาดี.....	42
4.10	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของชื่อเสียงขององค์กร.....	43
4.11	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทัศนคติในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	44
4.12	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านบุคลากร.....	45
4.13	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านกระบวนการ.....	46
4.14	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	47
4.15	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการออกแบบ.....	48
4.16	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	49
4.17	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคาดหวังในประสิทธิภาพ..	50
4.18	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคาดหวังในการพยายาม..	51
4.19	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของอิทธิพลทางสังคม.....	52
4.20	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความเคยชิน.....	53

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมด.....	54
4.22 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยความเชื่อมั่น ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี.....	55
4.23 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยทัศนคติ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี.....	56
4.24 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	58



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ภาพสถานประกอบการ.....	2
1.2 ภาพลักษณะการให้บริการ.....	2
1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รายงานการปฏิบัติงานการฝึกงาน

ภาคเรียนที่ 1/2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทนำ



ภาพที่ 1.1 ภาพสถานประกอบการ

ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชุมพร

ที่อยู่ เลขที่1 หมู่12 ตำบลท่าแซะ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชุมพร 86140

ลักษณะสถานประกอบการ/ผลิตภัณฑ์/การให้บริการหลัก



ภาพที่ 1.2 ลักษณะการให้บริการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority ตัวย่อ PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาค ทุกจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์

กฟภ. เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

พันธกิจ

จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

ตำแหน่ง นักศึกษาฝึกสหกิจงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา

ลักษณะงาน ลงทะเบียน รับ-ส่งเอกสาร จัดทำ จัดเตรียม ตรวจสอบ ร่างหนังสือโต้ตอบ บันทึก สรุป จัดทำรายงาน และสถิติ ดูแลเอกสาร/ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่างๆ

บุคลากรที่ปรึกษาและตำแหน่งของบุคลากรที่ปรึกษา

นายชินนทร์ ละมั่งทอง ตำแหน่ง แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

ระยะเวลาปฏิบัติงาน

2 สิงหาคม จนถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2564

วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

1. เพื่อหาประสบการณ์การทำงานจริงในสถานประกอบการ
2. เพื่อเรียนรู้การปรับตัว ในด้านความรับผิดชอบ ความอดทน และกฎระเบียบของการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม
3. เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

1. สามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะจากการปฏิบัติงานไปใช้ในการทำงานในสถานประกอบการจริงได้
2. มีความอดทนในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นที่มีวิถีชีวิตแตกต่างกัน
3. ได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น วัฒนธรรมขององค์กรที่ทำงานเรา
4. ได้ฝึกตัวเองให้เป็นคนที่มีระเบียบวินัยมากขึ้น เช่น การเข้ามาทำงานให้ตรงต่อเวลา
5. ได้ฝึกตนเองเรื่องความรับผิดชอบต่อหน้าที่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
<ul style="list-style-type: none"> - เรียนรู้งานเกี่ยวกับในแผนก - เรียนรู้โครงสร้างองค์กร - เรียนรู้การใช้โปรแกรมในการจัดทำเอกสาร 	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - เนื่องระหว่างที่พี่เลี้ยงสอนงานจำได้ไม่หมด <p><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - หาสมุดจดและบันทึกเสียงระหว่างพี่เลี้ยงสอนงาน เพื่อนำไปทบทวนเกี่ยวกับรายละเอียดงานต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ
<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจเช็คสินค้าว่ามีความชำรุดหรือต้องซ่อมอะไรบ้าง 	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดเก็บที่ไม่ดีจึงทำให้สินค้ามีความชำรุด <p><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ต้องขนย้ายไปเก็บไว้ที่ที่เหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"> - ทำแบบฟอร์มขอจัดจ้างการซ่อมบำรุง 	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากระหว่างที่พี่เลี้ยงสอนงานจำได้ไม่หมด <p><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - หาสมุดจดและบันทึกเสียงระหว่างพี่เลี้ยงสอนงาน เพื่อนำไปทบทวนเกี่ยวกับรายละเอียดงานต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้มีการเรียนรู้และปรับตัวดีขึ้น
<ul style="list-style-type: none"> - เรียนรู้การปฏิบัติงานของฝ่ายอื่น ๆ 	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากระหว่างที่พี่เลี้ยงสอนงานจำได้ไม่หมด <p><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - จดเพื่อนำไปทบทวน 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติงานของแผนกอื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือนกันยายน พ.ศ. 2564

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
- ออกแบบสอบถามและออกแบบฟอร์มงานวิจัย	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - ไม่เคยทำแบบสอบถามออนไลน์ ทำให้ใช้เวลาในการทำนาน <u>วิธีการแก้ไข</u> - ต้องกลับมาศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามออนไลน์	- ได้ทำในสิ่งที่ไม่เคยทำ ทำให้ได้รับความรู้เพิ่ม
- ทำรายการค่าวัสดุ	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - เนื่องจากเอกสารค่อนข้างเยอะ อาจเกิดการตรวจสอบผิดพลาดได้ <u>วิธีการแก้ไข</u> - ตั้งใจ มีสติและรอบคอบ	- มีความรอบคอบมากขึ้น
- ทำรายการค่าแรงงาน	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - เนื่องจากเอกสารค่อนข้างเยอะ อาจเกิดการตรวจสอบผิดพลาดได้ <u>วิธีการแก้ไข</u> - ตั้งใจ มีสติและรอบคอบ	- มีความรอบคอบมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
- จัดทำรายการซ่อมบำรุง	<u>ปัญหาที่พบ</u> - มีรายการที่เยอะ <u>วิธีแก้ไข</u> - ตรวจสอบเช็คกับพนักงานที่ปรึกษา สอบถามเพื่อความถูกต้อง	- การเรียนรู้ ข้อผิดพลาดและแก้ไข
- จัดทำรายการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	<u>ปัญหาที่พบ</u> - มีรายการที่หลากหลาย <u>วิธีแก้ไข</u> - ตรวจสอบให้ละเอียดอีกครั้ง	- ฝึกความรอบคอบในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
- ตรวจสอบเอกสารการจัดซื้อที่มีความผิดพลาดหรือเปล่า	<u>ปัญหาที่พบ</u> - มีรายการสินค้าที่เยอะ <u>วิธีการแก้ไข</u> - ตรวจสอบให้ละเอียด	- การสังเกต ซื้อผิดพลาดของตนเอง แล้วนำมาแก้ไข
- ตรวจสอบเอกสารการว่าจ้าง	<u>ปัญหาที่พบ</u> - มีรายการที่เยอะ <u>วิธีการแก้ไข</u> - ตรวจสอบให้ละเอียด	- ได้เรียนรู้และฝึกความรอบคอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คน และการดำเนินธุรกิจขององค์กรต่าง ๆ มากยิ่งขึ้นเห็นได้จากการเข้ามาเป็นปัจจัยในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในสังคมในปัจจุบัน โดยแสดงให้เห็นจากการใช้สมาร์ทโฟน หรือโทรศัพท์มือถือ ในการใช้เครือข่ายทางอินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อสื่อสารหรือดำเนินการทางธุรกิจแบบอีคอมเมิร์ซต่าง ๆ เป็นต้น ธุรกิจหลากหลายประเภทได้เริ่มหันมาให้ความสำคัญ และสนใจในประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีกันมากขึ้น ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะรูปแบบของธุรกิจเอกชน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือแม้แต่วัฒนธรรมก็ได้มีการปรับตัวกันอย่างสูงเพื่อรองรับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางในการให้บริการทางธุรกรรมด้วยตนเอง ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและการธุรกิจอีคอมเมิร์ซ

รัฐวิสาหกิจหลายแห่งได้มีการส่งเสริมให้ผู้ให้บริการเริ่มมาใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในการใช้บริการผ่านสมาร์ทโฟนด้วยแอปพลิเคชันมากขึ้น มีการทำการโปรโมท การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อให้มาใช้บริการบนสมาร์ทโฟน ผ่านแอปพลิเคชัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายระยะเวลาในการเดินทางของผู้ใช้บริการ และเป็นการประหยัดงบประมาณและทรัพยากรขององค์กรด้วย

ในยุคปัจจุบันการแข่งขันองค์กรที่สูงขึ้นและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันทำให้เกิดการพัฒนาของโปรแกรมแอปพลิเคชันมากยิ่งขึ้น โดยถูกออกแบบมาเพื่อ ให้สามารถใช้งานบนสมาร์ตโฟน ที่ช่วยรองรับการทำธุรกรรมต่าง ๆ ให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปัจจุบันได้มีการไฟฟ้าองค์กรต่าง ๆ มีการแข่งขันและพัฒนาโปรแกรมแอปพลิเคชันของตน ในชื่อที่ต่างกันดังนี้

1. การไฟฟ้าฝ่ายผลิต “EGAT 1416”

การไฟฟ้าผลิต มีหน้าที่ ในการจัดหาพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน โดยการผลิตและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และผู้ใช้พลังงานไฟฟ้ารายอื่น ๆ

2 .การไฟฟ้านครหลวง “MEA SMART LIFE”

การไฟฟ้านครหลวง แหวนจ่ายพลังงานไฟฟ้ามาจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตและจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าและประชาชนโดยให้บริการในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค “PEA SMART PLUS”

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะรับพลังงานไฟฟ้ามาจากการผลิตและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชน โดยให้บริการแก่จังหวัดต่าง ๆ นอกเหนือจากที่การไฟฟ้านครหลวงให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งปัจจัยด้านเทคโนโลยีดังกล่าวฯ ผลกระทบที่ทำให้กับสภาพเริ่มปรับรูปแบบการให้บริการจากรูปแบบเดิมที่ให้บริการผ่าน ทางสำนักงานตามที่ตั้งต่าง ๆ เป็นรูปแบบการให้บริการแบบใหม่เพื่อให้ประชาชน เข้าถึงการบริการออนไลน์แบบครบวงจรในรูปแบบ “จัดให้ง่าย ได้ทุกเรื่อง” จึงกลายมาเป็นแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS คือโปรแกรมที่ถูกออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการให้บริการด้านธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริการต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้งานผ่านสมาร์ตโฟน ซึ่งมีการให้บริการ เช่น การชำระค่าไฟฟ้า การคำนวณ และแจ้งเตือนค่าไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้าใหม่ การขอต่อกับมิเตอร์ การแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น ในอนาคตจะพัฒนาลักษณะการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการในการใช้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าที่มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว จึงต้องศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ให้ดียิ่งขึ้น (สุภารัตน์ วงศ์เทียมใจ 2561)

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยทัศนคติในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

1.3 ประโยชน์ของการศึกษา

1.3.3 เพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

1.3.1 เพื่อให้ทราบถึงความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

1.3.2 เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ปัจจัยความเชื่อมั่น ประกอบด้วย การรับรู้ความเสี่ยง ความมั่นคง และระบบป้องกัน ความปรารถนาดี ชื่อเสียงขององค์กร

3. ปัจจัยทัศนคติ ประกอบด้วย ด้านบุคลลากร ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการออกแบบ

1.4.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

1. การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการพยายาม อิทธิพลทางสังคม ความเคยชิน

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.4.2.1 จำนวนประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

1.4.2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จำนวน 86,524 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ออนไลน์ 2564) จากการใช้สูตร Taro Yamane กลุ่มตัวอย่าง 398 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร จำนวน 86,524 คน

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาในช่วงระยะเวลา ตั้งแต่ 2 สิงหาคม 2564 – 30 พฤศจิกายน 2564

1.5. สมมติฐานการศึกษา

1.5.1 ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

1.5.2 ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

1.5.3 ปัจจัยความเชื่อมั่น ด้านความปรารถนาดี ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

1.5.4 ปัจจัยความเชื่อมั่น ด้านชื่อเสียงขององค์กร ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

1.5.5 ปัจจัยทัศนคติด้านบุคลลากร ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการเชิงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำมาใช้โดยไม่แจ้งประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ที่เห็นอยู่หรือไม่มีอยู่ก็ตาม ผู้ใช้ต้องรับผิดชอบต่อการใช้งานที่เกิดขึ้นจากการนำใบนี้ไปใช้

1.5.6 ปัจจัยทัศนคติด้านกระบวนการ ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

1.5.7 ปัจจัยทัศนคติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

1.5.8 ปัจจัยทัศนคติด้านการออกแบบ ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

1.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแซะ จังหวัดชุมพร” มีกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7 นิยามศัพท์

1.7.1 ความเชื่อมั่น หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดความไว้วางใจในการใช้งานธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันและทำให้เกิดการยอมรับที่จะนำแอปพลิเคชันไปใช้งาน

1.7.2 การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง ความสามารถในการประเมินความเสี่ยงที่ผู้ใช้แอปพลิเคชันต้องเผชิญในการใช้บริการซึ่งมีความแตกต่างกันของแต่ละผู้ใช้อาจมีผลทำให้พฤติกรรมผู้ใช้ต่างกันออกไป

1.7.3 ความมั่นคงและระบบป้องกัน หมายถึง ความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานได้รับการรับรองที่สามารถรักษาข้อมูลส่วนตัวและการควบคุมความรั่วไหลข้อมูลได้

1.7.4 ความปรารถนาดี หมายถึง ความดูแลเอาใจใส่และช่วยเหลือผู้มาใช้บริการได้มีการสนองต่อผู้ให้บริการอย่างน้อยเพียงใดและมีความจริงใจที่จะให้คำแนะนำ

1.7.5 ชื่อเสียงขององค์กร หมายถึง คุณสมบัติที่องค์กรควรมีช่วยทำให้องค์กรเกิดความโดดเด่นและแตกต่างและเพิ่มภาพลักษณ์ขององค์กร

1.7.6 ทศนคติ หมายถึง การที่ผู้ใช้งานมองเห็นถึงผลประโยชน์และคุณค่าของการได้รับการบริการ

1.7.7 ด้านบุคลากร หมายถึง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ แอปพลิเคชันการไฟฟ้าที่สามารถตอบโต้และแก้ไขปัญหาให้กับผู้ให้บริการ

1.7.8 ด้านกระบวนการ หมายถึง ระบบรูปแบบการทำงานของแอปพลิเคชันที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

1.7.9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง คุณสมบัติที่องค์กรควรมีช่วยทำให้องค์กรเกิดความโดดเด่นและแตกต่างและเพิ่มภาพลักษณ์ขององค์กร

1.7.10 ด้านการออกแบบ หมายถึง การสร้างสรรค์สิ่งใหม่หรือปรับปรุงดัดแปลงที่มีอยู่ให้ดีขึ้นและมีรูปแบบที่เปลี่ยนจากเดิมให้ดีขึ้น ซึ่งอาจจะมีสีสันที่นำใช้หรือระบบที่ใช้งานง่าย

1.7.11 การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้อย่างเต็มที่โดยการยอมรับของบุคคลเกิดจากกระบวนการของแต่ละบุคคลที่สัมผัสเทคโนโลยีนั้น ๆ และชักจูงให้ยอมรับตัดสินใจและยืนยันที่จะใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7.12 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ หมายถึง ความเชื่อของแต่ละคนว่าบุคคลสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับทีวีได้ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องจะมีความหมายคล้ายคลึงกับความคาดหวังในประสิทธิภาพ

1.7.13 ความคาดหวังในการพยายาม หมายถึง ความง่ายของการใช้งานที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้งาน เช่น เรียนรู้ง่าย ไม่ซับซ้อน ใช้งานง่าย ระยะเวลาที่สั้น

1.7.14 อิทธิพลทางสังคม หมายถึง การรับรู้ของแต่ละบุคคลว่ากลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อบุคคลใดให้ความคาดหวังหรือความเชื่อว่าจะใช้เทคโนโลยี เช่น ครอบครัว เพื่อน คนรอบข้าง โฆษณา

1.7.15 ความเคยชิน หมายถึง การที่บุคคลที่มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมอัตโนมัติ เพราะสืบเนื่องจากสิ่งที่เรียนรู้มาในอดีตที่เคยปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอจนกลายเป็นความเคยชิน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร” มีทฤษฎีแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการศึกษาดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเชื่อมั่น
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.4 แนวคิดที่เกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปีพ.ศ.2427 ในสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถ โดยได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เดินสายไฟฟ้าและติดตั้งโคมไฟฟ้าที่กรมทหาร ในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่างด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกนั้น บรรดาขุนนาง ข้าราชการ และประชาชนพากันมาดูแสงไฟอย่างเนืองแน่น เมื่อทรงทราบ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างขึ้นในวังหลวงทันที จากนั้นมาไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลาย ไปตามวังเจ้านาย

กิจการไฟฟ้าในประเทศไทยเริ่มก่อตัวเป็นรูปร่าง เมื่อบริษัทจากประเทศเดนมาร์กได้ขอสัมปทานผลิตไฟฟ้าเพื่อใช้เดินทางรางจากบางคอแหลมถึงพระบรมมหาราชวังเป็นครั้งแรก และได้ขยายการผลิตไฟฟ้าเพื่อเพิ่มแสงสว่าง โดยจัดตั้งระบบผลิตที่มีความมั่นคงถาวรที่วัดเลียบ ต่อมาในปี พ.ศ.2457 โปรดเกล้าฯ ได้ตั้งโรงไฟฟ้าอีก 1 โรงเรียกว่าการไฟฟ้าหลวงสามเสน ซึ่งต่อมามีฐานะเป็นกองหนึ่งของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และในที่สุดได้เข้าร่วมกับกิจการไฟฟ้ากรุงเทพ จนกลายมาเป็นการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน

สำหรับกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เริ่มต้นพนักงานเมื่อทางราชการได้ตั้งประเด็นไฟฟ้าขึ้นมา ในกรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย แรก ๆ ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้น เพื่อจำหน่ายเอกสารนี้ไฟฟ้าแก่ประชาชนแห่งแรกในปี พ.ศ.2473 จากนั้นไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองงะโยชนด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่าง ๆ ขณะเดียวกันก็มีเอกชนขอสัมปทานการจัดตั้งไฟฟ้าขึ้นมาอีกหลายแห่ง และเปลี่ยนชื่อเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

หลังจากการก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรก แล้วมีการจัดสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ระดับจังหวัด และอำเภอต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในช่วงสงครามโลกครั้งที่สองกิจการไฟฟ้าขาดแคลนอะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิงระบบผลิตชำรุดทรุดโทรมจนถึงปี พ.ศ.2490 สภาวะทางเศรษฐกิจไทยเริ่มดีขึ้นมีการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญขึ้น ดังนั้นภารกิจของไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงหนักขึ้น รัฐบาลเริ่มเห็นความจำเป็นในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่ และดำเนินการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น จึงได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปี มี พ.ศ.2497 พร้อมกันอีกเพื่อรับผิดชอบดำเนินการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค

องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการก่อตั้งเป็นองค์กรเอกชนเทศตามพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้ในวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ.2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ.2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเป็นผู้ควบคุมการบริหาร อยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาธิการ กระทรวงมหาดไทย โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจกำกับดูแล โดยทั่วไปองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีทุนประเดิมตามกฎหมายจำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแลจำนวน 117 แห่ง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปัจจุบัน โครงสร้างองค์กรในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับภาวะปัจจุบันมุ่งเน้นให้บริการงานหลายอย่างควบคู่กับการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านคุณภาพและบริการหนังสือองค์กรที่เป็นเลิศด้านธุรกิจพลังงานไฟฟ้าตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าร่วมสร้างคุณค่าสู่สังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ PEA Digital Utility แนวทางการบริหารและพัฒนาองค์กรกำหนดกลยุทธ์ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านกระจายกระแสไฟฟ้า เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงานมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ออนไลน์, 2564)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเชื่อมั่น

นันทัก แต่รุ่งเรือง (2562) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง ความสามารถในการที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ความมั่นใจในความน่าเชื่อถือ ความยุติธรรม และความซื่อสัตย์ โดยเต็มใจที่จะไว้วางใจต่อบุคคล หรือองค์กรหนึ่ง ๆ พร้อมกับความเชื่อมั่นจะเป็นส่วนหนึ่งของความน่าเชื่อถือ ที่เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อบุคคล หรือองค์กร และมีความผูกพันอย่างแท้จริง ซึ่งการที่ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าเชื่อมั่นในองค์กรว่ามีความน่าเชื่อถือ ในผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

Larzelere & Huston (1980 อ้างอิงใน ฉัตรภรณ์ ปัญญาลิขิต, 2562 :14) กล่าวว่า มีสิ่งสำคัญ 2 ประการที่เป็นลักษณะของความไว้วางใจของผู้ให้บริการ จะมีความสำคัญอย่างมากต่อสิ่งที่เรียกว่า ความสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ความสามารถ ความมีน้ำใจและความเมตตาากรุณา

Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985 อ้างอิงใน วิชรินทร์ เดชยอดยิ่ง, 2560 :8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง ความสามารถที่ให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการจะต้องมีศักยภาพที่มีความสามารถในการบริการที่ดี ความสามารถในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทงาม บอกกล่าวสื่อสารอย่างชัดเจน และตอกย้ำให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

Moorman, Deshpande & Zaltman (1992 อ้างอิงใน ชลลดา มงคลวนิช, 2563 :196) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเชื่อมั่น คือ ความเต็มใจที่จะวางใจต่อหุ้นส่วนการแลกเปลี่ยนของคนด้วยความเชื่อมั่น คือการรับรู้ถึงผู้บริโภคต้องมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรด้วยความน่าเชื่อถืออย่างถึงที่สุดในระหว่างการใช้บริการอยู่นั้น ความเชื่อมั่นจะปรากฏให้เห็นเมื่อผู้บริโภคพิจารณาผู้ให้บริการที่เป็นทางเลือก 2 ประการ คือ ความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์

Morgan & Hunt (1994 อ้างอิงใน ปาณิตา ศรีละมัย, 2561 :71) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเชื่อถือจะมีอยู่ฝ่ายหนึ่งมีความมั่นใจในความน่าเชื่อถือ เป็นความไว้วางใจที่แต่ละฝ่ายจะมีให้การแสดงออกให้รู้สึกเชื่อมั่น ความคาดหวังที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้อีกฝ่ายจะสามารถไว้วางใจได้ และเชื่อถือได้ซึ่งนิยามข้างต้นมีจุดมุ่งเน้นที่คล้ายกัน คือ การสร้างความมั่นใจ นอกจากนี้ ความเชื่อมั่น คือ องค์ประกอบของความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อมั่นที่มีต่อการ แต่ก่อนโน้นก่อน ว่าองค์กรนั้นเป็นองค์กรที่จะถือซื่อสัตย์ และมีจริยธรรม ซึ่งประกอบไปด้วยการมีสินค้าและบริการที่ดี มีความจริงใจ ความยุติธรรม ความรับผิดชอบ มีน้ำใจ จิตอาสา ช่วยเหลือการกุศล มุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ความ

น่าเชื่อถือที่ส่งผลให้เชิงบวกให้กับองค์กร และไม่กระทำการสิ่งใดที่เป็นผลลัพธ์เชิงลบต่อองค์กร
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยิ่งกว่านั้นความคาดหวังของหุ้นส่วนจะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรมีความมั่นใจว่าหุ้นส่วนมีความจริงใจ กล่าวได้ว่าประกอบการตลอดจนสัมพันธ์ภาพ ได้แก่ความเชื่อมั่นและพันธสัญญา ความเชื่อถือเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว ช่วยให้องค์กรได้รับตอบแทนที่ดีในระยะยาวมากกว่าการที่จะได้รับตอบแทนระยะสั้น ถึงกระนั้นความสัมพันธ์ที่จะผูกมัดทั้งสองฝั่งต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับทรัพยากรต่าง ๆ และประเด็นต่าง ๆ จะปรากฏความสัมพันธ์นั้น ๆ คือ การกระทำของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะให้ผลลัพธ์ต่ออีกฝ่าย ซึ่งผลลัพธ์นี้จะก่อให้เกิดความกังวลใจ และความไม่แน่นอนแก่องค์กร ความน่าจะเป็นจุดนั้นเป็นพลังอำนาจอย่างหนึ่งที่สามารถชนะความกังวลได้ และสร้างสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งได้ รับรู้ความเชื่อถือของคนนั้นเกิดจากประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ยิ่งกล่าวได้ว่า ความเชื่อมั่นจะปรากฏขึ้นเมื่อเกิดความมั่นใจ และความเชื่อมั่นระหว่างกันและกัน โดยมีความเชื่อมั่นเป็นศูนย์กลางของความสัมพันธ์ทั้งหลายภายใต้รูปแบบของพันธสัญญา และความเชื่อมั่น ซึ่งได้กำหนดวิธีในการวัดความเชื่อมั่นไว้ 4 เรื่องดังนี้ 1. ความน่าเชื่อถือของบริษัท 2. สินค้าและบริการมีคุณภาพดี 3. การทำให้ลูกค้าสนใจก่อนเป็นเจ้าของ 4. การรักษาความลับสัญญาหรือคำพูด

Stern (1997 อ้างอิงใน ศรีรินทร์ ชันติวัฒน์ตะกุล และคณะ, 2562 :4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเชื่อมั่น คือ พื้นฐานความสัมพันธ์ ที่การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน องค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ใกล้ชิด เอาใจเพ้อเอาใจลูกค้า มีทฤษฎีอยู่ 5 C ได้แก่ การสื่อสารที่ดี ความดูแล และการเอาใจใส่ การให้ข้อมูลมัด การให้ความสะดวกสบายหรือความสอดคล้อง การแก้ไขสถานการณ์ และการให้ความไว้วางใจ

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ

นันทพร เขียนดวงจันทร์ และขวัญกมล ดอนขวา (2562) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก และความผูกพัน กับการกระทำหรือมีแนวโน้มของพฤติกรรม โดยจำแนกชนิดเป็นองค์ประกอบได้แก่ ด้านการรับรู้และความเข้าใจ อารมณ์และความรู้สึกในด้านพฤติกรรม

อรกานต์ สุคนธวิโรจน์ (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ และเป็นแนวโน้มที่บ่งบอกถึงพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ เป็นการโต้ตอบ โดยการประเมินค่าว่าชอบหรือไม่ชอบ และยังเป็นตัวการที่จะตัดสินกระทำ หรือพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อในเชิงบวก และเชิงลบต่อบุคคลนั้น ๆ อาจเป็นสิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ โดยสามารถเรียนรู้การจัดการได้ โดยใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมา และทัศนคติจะสามารถที่จะเรียนรู้หรือถูกตีความหมายได้จากสิ่งที่ผู้พูด พูดออกมาอย่างเป็นทางการ ไม่

เอกสารนี้เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ณัฐกิตต์ เจษฎาลักษณ์ (2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทักษะคิด หมายถึง ท่าที หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทักษะคิดนั้นถือว่าเป็นกิริยาท่าทีของความรู้สึกร่วมของบุคคลที่เกิดความพร้อม หรือแนวโน้มทางด้านจิตใจ ซึ่งแสดงออกมาเพื่อที่จะตอบโต้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะแสดงออกในทางการเห็นดีเห็นชอบด้วย หรือเลือกที่จะต่อต้านไม่เห็นดีเห็นชอบด้วย

Rokeach Milton (1972 อ้างอิงใน ประสิทธิ์ ไชยชนะ, 2560 :13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทักษะคิดเป็นการปฐมสอน และจัดระเบียบความเชื่อของคนเราที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดุสภาพ สภาพหนึ่งภาพรวมของความเชื่อเป็นส่วนประกอบมีตัวบุคคล ซึ่งอาจรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ได้ และสามารถดูได้จากคำพูดการกระทำไม่ว่าจะเชื่อจะออกมารูปแบบใดก็ตาม ก็จะเป็นส่วนที่กำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Roger (1978 อ้างอิงใน จุฬารรรณ ใจแสน, 2563 :5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทักษะคิดเป็นการที่บุคคลนั้น ๆ คิด และแสดงความรู้สึกอย่างไรต่อคนรอบข้าง หรือแสดงออกต่อวัตถุหรือสิ่งแวดล้อมไปจนถึงสถานการณ์ต่าง ๆ โดยสติอาจมีรากฐานที่มาจากความเชื่อที่อาจจะส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคต ทักษะคิดจึงเป็นสิ่งที่ความพร้อมตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการแสดงออกเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในแต่ละของบุคคลที่อาจมีผลกระทบจากการรับสารสื่อสารที่จะมีผลต่อพฤติกรรม

Schiffman and Kanuk (1997 อ้างอิงใน กัญจนพร ลิ้มผ่องใส, 2564 :9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทักษะคิด หมายถึง ความโน้มแน่วเอนเอียงที่จะเรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องสอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

สุพัตรา วังเย็น (2563) การยอมรับเทคโนโลยีพร้อมประกอบทำให้บุคคล เกิดความเปลี่ยนแปลงทางด้านที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี 3 ด้านได้แก่ ด้านพฤติกรรม ด้านทัศนคติ และด้านการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น และการยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งาน การที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดความมีประสบการณ์ ทักษะความสามารถ ความรู้และความต้องการที่จะใช้งานเทคโนโลยี

Foster (1973 อ้างอิงใน หนึ่งฤทัย ผ่องศรี, 2563 :11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การที่คนนั้น ๆ ได้เรียนรู้โดยผ่านขั้นตอนการรับรู้ และการยอมรับที่จะเกิดขึ้นได้ หากมีการเรียนรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองและการเรียนรู้ที่จะแสดงผลก็ต่อเมื่อคนนั้น ๆ ได้ทดลองปฏิบัติจนความแน่ใจแล้วว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถเป็นประโยชน์อย่างแน่นอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิวัฒน์ ชันธเขตต์ (2562) แนวคิดทฤษฎีส่วนขยายรวมการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี UTAUT2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology2) ถูกพัฒนาขึ้นโดย Venkatesh et al. (2012) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ถูกพัฒนาต่อยอดมาจาก ทฤษฎีการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) ที่ถูกคิดค้นขึ้นโดย Venkatesh, David, and Morris (2003) เป็นการรวมเอาทฤษฎีของการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 8 ทฤษฎีประกอบด้วย

1. ทฤษฎีการกระทำเชิงเหตุผล TRA (Theory Reasoned Action)
2. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM (Technology Acceptance Model)
3. แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ MM (Motivation Model)
4. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน TPB (Theory of Planned Behavior)
5. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีและทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน TAM-TPB (Combined TAM And TPB)
6. แบบจำลองการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล MPCU (Model of PC utilization)
7. ทฤษฎีแพร่กระจายวัฒนธรรม IDT (Innovation Diffusion Theory)
8. ทฤษฎีปัญญาทางสังคม SCT (Social Cognitive Theory)

แบบจำลอง UTAUT ถูกคิดค้นขึ้นเพื่อสื่อสารการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ของผู้ใช้งาน โดยเริ่มแรกนั้นแบบจำลอง UTAUT ได้พิจารณาปัจจัยหลัก 4 ปัจจัยเพื่อใช้เป็นตัวแปรในแบบจำลอง คือ 1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ PE (Performance expectancy) 2. ความคาดหวังในการพยายาม EE (Effort expectancy) 3. อิทธิพลทางสังคม SI (Social influence) 4. การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน FC (Facilitating conditions) และได้ตัวแปรเสริมอีก 4 ตัวแปรคือ 1. เพศ 2. อายุ 3. ประสบการณ์ 4. ความสมัครใจในการใช้

แต่เนื่องจากแบบจำลอง UTAUT มีข้อจำกัดบางประการ Venkatesh และคณะจึงได้ขยายทฤษฎี โดยการเพิ่มตัวแปรเข้าไปในแบบจำลอง UTAUT เดิมเป็น UTAUT2 เพื่อให้ครอบคลุมความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นมาในปัจจุบัน ซึ่งปัจจัยที่เพิ่มขึ้นมานั้นได้แก่ 1. แรงจูงใจด้านความบันเทิง HM (Hedonic motivation) 2. มูลค่าราคา PV (Price value) 3. นิสัย HA (Habit) และลดตัวแปรเสริมเหลือเพียง 3 ตัวแปรได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ประสบการณ์ (Venkatesh et al. 2012) และได้ใช้ปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ

1. การคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) เป็นความเชื่อส่วนบุคคลที่เอกสารนี้เชื่อว่าระบบนี้จะช่วยเพิ่มขีดจำกัดของความสามารถของคณนั้น ๆ ได้ และจะช่วยให้บรรลุผลประโยชน์ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ตั้งเป้าหมายไว้ Usefulness) ของทฤษฎี TAM ซึ่งจะมีความหมายเช่นเดียวกับการรับรู้ประโยชน์ (Perceived (Technology Acceptance Model)

2. ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) เป็นความเชื่อที่จะทำให้รู้ว่า ความพยายาม ในการใช้งานหรือจัดการความรู้ต่าง ๆ จะมีความหมายเดียวกันกับการรับรู้ความง่ายในการ ใช้งาน (Perceived Ease of Use) ของทฤษฎี TAM (Technology Acceptance Model)

3. อิทธิพลของสังคม (Social Influence) ระดับความเข้าใจของแต่ละบุคคลที่เชื่อว่าบุคคล รอบข้างมีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อตนเอง และเชื่อว่าตนเองจะต้องใช้เทคโนโลยีนั้นเป็นบรรทัดฐานใน ส่วนตนเอง (Subjective Norm) ของทฤษฎี TPB (Theory of Planned Behavior)

4. ความเคยชิน (Habit) การที่บุคคลเกิดพฤติกรรมซ้ำ ๆ โดยอัตโนมัติที่มีผลอันเนื่องมาจากการ เรียนรู้ ซึ่งเป็นการรับรู้ด้วยตนเองจากศึกษาการใช้งาน พบว่าความเคยชินส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใน การใช้งานและมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการใช้งานโดยตรงเทียบเท่ากับความตั้งใจในการใช้

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

อัญธิกา จิรภิญญากุล (2562) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ แอปพลิเคชันจอยลดาของผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความ แตกต่างของการยอมรับแอปพลิเคชันจอยลดาของผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัย ด้านประชากรศาสตร์ 2. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันจอยลดาของผู้ใช้งานใน เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้งานแอปพลิเคชันจอยลดาในการอ่านนิยาย และการ เลือกตัวอย่างแบบเจาะจงเลือกเฉพาะผู้ที่ใช้งานแอปพลิเคชันจอยลดาในการอ่านนิยาย โดยพิจารณา จากการเลือกสถานที่ในเขตที่เป็นศูนย์กลางธุรกิจ เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านหนังสือหรืองานหนังสือที่ จัดภายในห้างสรรพสินค้า เป็นต้น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ สถิติที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณในการทดสอบสมมติฐานการศึกษา จากผลวิจัย พบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการศึกษา กำลังศึกษาปริญญาตรี ผล การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้งานที่มีปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับแอปพลิเคชันจอยลดาที่ แตกต่างกัน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันจอยลดา เช่น การรับรู้ประโยชน์ในการใช้ งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันจอย

ลดาของผู้ใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารตัวอย่างสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พัชรี สุวรรณไฉไล (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน Chatbot ของผู้ประกอบการธุรกิจในภาคกลางประเทศไทย” การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับการใช้งาน Chatbot ของผู้ประกอบการธุรกิจจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งาน Chatbot ของผู้ประกอบการธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจภาคกลาง โดยพิจารณาจังหวัดที่มีประชากรหนาแน่น โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร และอีกสี่จังหวัดในภาคกลางของประเทศไทย โดยการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การทดสอบแบบที (Independent t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) และการวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้งานที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีระดับการยอมรับการใช้งาน Chatbot ต่างกัน และปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งาน Chatbot ของผู้ประกอบการธุรกิจภาคกลางประเทศไทย ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการใช้งานง่าย สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกและมูลค่าตามราคา

วิวัฒน์ ชันชเขตต์ (2562) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทย” การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านเพศมีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ ทุกปัจจัยที่กล่าวข้างต้นมีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่อย่างมีนัยสำคัญ สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีนั้น พบว่าตามทฤษฎีส่วนขยายรวมการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี (UTAUT2) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีปัจจัย คือความคาดหวังในการพัฒนา (PE) ความพยายามในการพัฒนา (EE) อิทธิพลทางสังคม (SI) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM) มูลค่าราคา (PV) และนิสัย (HB) อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (FC) พบว่าไม่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลลิตา ขวัญเมือง (2559) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “การสร้างเชื่อมั่นและการทำธุรกรรมผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของการใช้บริการทางการเงินผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ 2. ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการให้บริการใช้บริการทางการเงินผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันเทคโนโลยีด้านการสื่อสารเข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันมากขึ้นโดยเฉพาะเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ ในปัจจุบันมีการทำธุรกรรมต่าง ๆ บนโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา งานวิจัยนี้จึงถูกจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างเชื่อมั่นและการใช้งานอย่างต่อเนื่องของกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นงานวิจัยสำรวจเชิงปริมาณ ทำการสำรวจด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์และออฟไลน์ โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ดี ชื่อเสียงขององค์กร และความปรารถนาดีต่อผู้ใช้บริการส่งผลต่อความไว้วางใจในระบบ และผู้ให้บริการทางด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่องอย่างไรก็ตามจากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงไม่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจในระบบและผู้ให้บริการ และทัศนคติในการใช้งานไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

ชรินทร์ฉัตร ตั้งอำไพสกุล และ บรรดิษฐ์ พระประทานพร (2564) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “ทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม” การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาถึงทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน ระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานผู้ใช้งานระบบ SAP ของโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา อธิบายค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยในรูปของการทำนายตัวแปร ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานส่วนใหญ่ โดยส่วนมากมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบ SAP มาแล้ว หนึ่ง-สอง ปีโดยกลุ่มผู้ใช้งานส่วนใหญ่อยู่ในส่วนสำนักงาน ฝ่ายบัญชีและการเงิน ส่วนทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน มีอิทธิพลต่อการยอมรับสูงสุด และรองลงมาคือ ความคาดหวังในเอกสารนี้ ประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ SAP เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขณะกานต์ แพน้อย, นิวัฒน์ วิจิตรกุลสวัสดิ์ และฐนันศักดิ์ บวรนนท์กุล (2562) ได้ศึกษา งานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์” การวิจัยครั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ โดยศึกษาถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่ร้องเรียนการใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยปัญหาและอุปสรรคที่พบ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

งานวิจัยต่างประเทศ

Huang, Xiangyun (2018) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “การใช้โซเชียลมีเดียโดยนักศึกษา วิทยาลัยและอาจารย์: แอปพลิเคชัน UTAUT2” มีวัตถุประสงค์ คือ มีการใช้โซเชียลมีเดียมากขึ้นใน การศึกษาเพื่ออำนวยความสะดวกในการสอนที่เป็นนวัตกรรมใหม่คนจีนแผ่นดินใหญ่ไม่สามารถใช้ แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียยอดนิยม เช่น Facebook เนื่องจากรัฐบาลบล็อกพวกเขา มีงานวิจัยเพียง เล็กน้อยที่ศึกษาการใช้โซเชียลมีเดียของนักเรียน และครูชาวจีนแผ่นดินใหญ่ในสภาพแวดล้อม เครื่องข่ายที่แยกออกมา การศึกษาเชิงปริมาณนี้ ใช้ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีแบบครบ วงจร (UTAUT2) เป็นฐานทางทฤษฎี คำถามวิจัย สำรวจอิทธิพลของตัวทำนาย UTAUT2 หักตัว ต่อความตั้งใจในการใช้โซเชียลมีเดียและอิทธิพลของความตั้งใจในการใช้โซเชียลมีเดียต่อพฤติกรรม การใช้โซเชียลมีเดีย การศึกษาใช้ ตัวอย่างความสะดวกของนักศึกษาระดับปริญญาตรี และคณาจารย์ ประจำจากมหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของรัฐ สองแห่งในกวางโจว มณฑลกวางตุ้ง จีนแผ่นดินใหญ่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา การถดถอยอย่างง่าย การถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอย ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังใน ความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สิ่งอำนวยความสะดวก แรงจูงใจด้านอารมณ์ และนิสัย มีอิทธิพล อย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการใช้โซเชียลมีเดีย และความตั้งใจในการใช้โซเชียลมีเดีย มีอิทธิพล อย่างมากต่อพฤติกรรมการใช้โซเชียลมีเดีย อายุมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวกและความ ตั้งใจในการใช้โซเชียลมีเดีย และเพศมีความสัมพันธ์กับนิสัยกับความตั้งใจในการใช้โซเชียลมีเดีย การค้นพบนี้อาจใช้เพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในเชิงบวก โดยให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการ ใช้โซเชียลมีเดียของนักศึกษาและครูชาวจีนสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย รัฐบาล และนักออกแบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แพลตฟอร์ม โซเชียลมีเดีย ความเข้าใจที่ดีขึ้นอาจเอื้อต่อการนำโซเชียลมีเดียไปใช้ในการศึกษา ดังนั้นจึงช่วยปรับปรุงการสอน และการเรียนรู้สำหรับนักเรียนชาวจีนแผ่นดินใหญ่

Wedlock, Brad C.; Trahan, Mitzi P. (2019) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “ทบทวนทฤษฎีการยอมรับ และการใช้เทคโนโลยีแบบรวมเป็นหนึ่ง (UTAUT) แบบจำลองและขนาด: วิวัฒนาการเชิงประจักษ์ของเทคโนโลยีการศึกษา” ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาโมเดลทฤษฎีการยอมรับ และการใช้เทคโนโลยีแบบครบวงจร (UTAUT) ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางสำหรับการวิจัยเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจ และพฤติกรรม ในปัจจุบันด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการศึกษา โครงสร้างที่ฝังอยู่ในโมเดลนี้ และเครื่องมือสำรวจสามารถนำไปใช้กับการตั้งค่านี ได้อย่างง่ายดาย UTAUT ใช้แบบจำลองที่ตรวจสอบแล้วแปดแบบ: ทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี แบบจำลองแรงจูงใจ ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนรูปแบบการใช้งานพีซี ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม และทฤษฎีความรู้ความเข้าใจทางสังคม บทความนี้จะทบทวนโครงสร้างของแบบจำลอง UTAUT และมาตราส่วนเพื่อตรวจสอบแนวความคิดและการตรวจสอบ ขณะทำเช่นนั้นผู้ใช้จะได้รับการนำเสนอด้วยวิวัฒนาการทางประวัติศาสตร์ของการวิจัยเทคโนโลยีที่สามารถใช้เพื่อตรวจสอบเทคโนโลยีการศึกษาเพิ่มเติม

Kassa, Woldelout (2016) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความรู้และความตั้งใจของผู้เชี่ยวชาญด้านการรักษาความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศบนพื้นฐานของแบบจำลอง (UTAUT)” ภัยคุกคามและช่องโหว่ด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ได้กลายเป็นข้อกังวลหลักสำหรับองค์กรในสหรัฐอเมริกา อย่างไรก็ตาม มีการวิจัยเพียงเล็กน้อยเกี่ยวกับการประเมินผลกระทบของความรู้ของผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยด้านไอทีเกี่ยวกับการใช้การควบคุม ความปลอดภัยด้านไอที การศึกษานี้ตรวจสอบทฤษฎีแบบครบวงจรของการยอมรับ และการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) โดยเน้นวิธีการสำรวจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยด้านไอทีเกี่ยวกับมาตรการควบคุมไอที และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของพวกเขาในการใช้การควบคุมความปลอดภัย ไอที ขั้นแรก ดำเนินการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมาตรฐานเพื่อตรวจสอบ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ และความพยายามของผู้เชี่ยวชาญด้านไอที ความคาดหวัง และอิทธิพลทางสังคมและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของพวกเขาในการใช้การควบคุมความปลอดภัยด้านไอที การศึกษามุ่งเน้นไปที่รายการความรู้ในสิ่งอำนวยความสะดวกความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือ (UTAUT) ของการสร้างเงื่อนไขอำนวยความสะดวกวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้น เพื่อตรวจสอบ และวิเคราะห์ผลการถดถอยพหุคูณความรู้ของผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยไอทีที่มีต่อตัวแปรอื่น ๆ การวิเคราะห์ทางสถิติของการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกเอกสารนี้ระหว่างความรู้ของผู้เชี่ยวชาญด้านไอที กับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของพวกเขาในการใช้การควบคุมไอทีไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความปลอดภัยด้านไอที การวิเคราะห์ยังแสดงให้เห็นว่าผลการถ่วงน้ำหนักของสิ่งอำนวยความสะดวก ความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลสังคมเพิ่มความแปรปรวนในความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้อย่างมีนัยสำคัญ สุดท้ายนี้มีการเสนอแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคตและข้อสังเกตสรุป

Troy Thomas, Lenandlar Singh & Dwayne Renville (2020) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “ประโยชน์ของ UTAUT: แอปพลิเคชันสำหรับการยอมรับการเรียนรู้ผ่านมือถือในทะเลแคริบเบียน” วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเน้นที่ประโยชน์ของแบบจำลอง UTAUT ในการอธิบายความตั้งใจเชิงพฤติกรรมเพื่อนำการเรียนรู้ผ่านมือถือไปใช้ในทะเลแคริบเบียน ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยยืนยันพร้อมการประมาณค่าความเป็นไปได้สูงสุดที่แข็งแกร่งเพื่อประเมินมาตรการ การเปรียบเทียบของมาตรการ และเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยระหว่างชุดค่าผสมระหว่างเขตมหาวิทยาลัยทั้งห้า โดยจะประมาณแบบจำลองสมการโครงสร้างแบบสมบูรณเพื่อประเมินความสัมพันธ์ของ UTAUT โดยมีผลเพิ่มเติมของการอำนวยความสะดวกในเงื่อนไขต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม พบว่า ได้รับการสนับสนุนเพียงเล็กน้อยสำหรับผลกระทบของความคาดหวังของความพยายาม และปัจจัยทางสังคมต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในภูมิภาค อย่างไรก็ตามผลกระทบของการปฏิบัติงานความคาดหวังและความพยายาม ความคาดหวังเกี่ยวกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมมีความคล้ายคลึงกันทั่วทั้งภูมิภาค เนื่องจากแบบจำลอง UTAUT มีประสิทธิภาพต่ำกว่าในภูมิภาค จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อเสริมสร้างการวัดค่าปัจจัย และปรับปรุงความแปรปรวนที่อธิบาย โดยการกำหนดมาตรการที่เกี่ยวข้องกับภูมิภาค และสามารถรวมไว้ในแบบจำลองที่แก้ไขได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.6 สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

ผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น						ตัวแปรตาม					
		ปัจจัยความเชื่อมั่น			ปัจจัยทัศนคติ			การยอมรับการใช้เทคโนโลยี					
		การรับรู้ความเสี่ยง	ความมั่นคงและระบบป้องกัน	ความโปร่งใส	ข้อเสียขององค์กร	ต้นทุนการ	ต้นทุนการดำเนินงาน	ต้นทุนความเสียหาย	ต้นทุนการดำเนินงาน	ความคุ้มค่า	ความพึงพอใจ	ความเชื่อมั่น	
อัญธิกา จิรภิญญากุล (2562)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันจอยลดาของผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานคร							✓	✓	✓	✓	✓	✓
พัชรี สุวรรณไฉไล (2563)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน Chatbot ของผู้ประกอบการธุรกิจในภาคกลางประเทศไทย							✓		✓	✓	✓	✓
วิวัฒน์ ชันธเชตต์ (2562)	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทย							✓		✓	✓	✓	✓
ลลิตา ขวัญเมือง (2559)	การสร้างความเชื่อมั่นและการทำธุรกรรมผ่าน กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓					✓	✓	✓	

ผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น						ตัวแปรตาม					
		ปัจจัยความเชื่อมั่น			ปัจจัยทัศนคติ			การยอมรับการใช้เทคโนโลยี					
		การรับรู้ความเสี่ยง	ความมั่นคงและระบบป้องกัน	ความปรารถนาดี	ข้อเสียขององค์กร	ด้านบุคลากร	ด้านกระบวนการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านกายภาพ	พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี	ความคาดหวังในการใช้งาน	อิทธิพลทางสังคม	ความเคยชิน
ชรินทร์ฉัตร ตั้งอำไพสกุล และ บรรดิษฐ์ พระประทานพร (2564)	ทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม					✓	✓			✓	✓		
ชนะกานต์ แพน้อย, นิวัฒน์ วิจิตรกุลสวัสดิ์ และฐนันต์ ศักดิ์ บวรนนท์กุล (2562)	ประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์					✓	✓	✓					
Huang, Xiangyun (2018)	การใช้โซเชียลมีเดียโดยนักศึกษาวิทยาลัยและอาจารย์: แอปพลิเคชัน UTAUT2							✓	✓	✓	✓	✓	

ผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น						ตัวแปรตาม					
		ปัจจัยความเชื่อมั่น			ปัจจัยทัศนคติ			การยอมรับการใช้เทคโนโลยี					
		การรับรู้ความเสี่ยง	ความมั่นคงและระบบป้องกัน	ความปรารถนาดี	ข้อเสียขององค์กร	ต้นทุนบุคลากร	ต้นทุนระบบ	ต้นทุนสิ่งอำนวยความสะดวก	ต้นทุนแบบ	พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความเชื่อมั่น
Wedlock, Brad C.; Trahan, Mitzi P. (2019)	ทบทวนทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีแบบรวมเป็นหนึ่ง (UTAUT) แบบจำลองและขนาด: วิวัฒนาการเชิงประจักษ์ของเทคโนโลยีการศึกษา							✓		✓	✓	✓	
Kassa, Woldeloul (2016)	ความรู้และความตั้งใจของผู้เชี่ยวชาญด้านการรักษาความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศบนพื้นฐานของแบบจำลอง (UTAUT)							✓		✓	✓	✓	
Troy Thomas, Lenandlar Singh & Dwayne Renville (2020)	ประโยชน์ของ UTAUT: แอปพลิเคชันสำหรับการยอมรับการเรียนรู้ผ่านมือถือในทะเลแคริบเบียน							✓		✓	✓	✓	

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในบทนี้ผู้วิจัยจะบรรยายถึงวิธีการดำเนินการศึกษาที่ได้ออกแบบเพื่อทำการศึกษาในหัวข้อ “ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชุมพร” โดยแบ่งเป็นหัวข้อย่อยดังต่อไปนี้

- 3.1 การออกแบบการศึกษา
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 การออกแบบการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ออกแบบโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีการนำข้อมูลดิบที่ได้เข้ารหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูปด้านสังคมศาสตร์ต่อไปจากนั้นทำการสรุปผลการศึกษาเพื่อนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตาราง และการบรรยายประกอบ

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่

- 3.2.1.1 ปัจจัยความเชื่อมั่น ประกอบด้วย การรับรู้ความเสี่ยง ความมั่นคง และระบบป้องกัน ความปรารถนาดี ชื่อเสียงขององค์กร
- 3.2.1.2 ปัจจัยทัศนคติ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการออกแบบ

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

- 3.2.2.1 การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการพยายาม อิทธิพลทางสังคม ความเคยชิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

3.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จำนวน 86,524 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ออนไลน์ 2565) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยได้กำหนดระดับความแปรปรวนสูงสุด คือ $p = 0.5$ และ $q = 0.5$ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หรือ 0.95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 โดยใช้สูตรการคำนวณ Taro Yamane

โดยที่

n : คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N : คือ ขนาดของประชากร

e : คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์)

แทนค่า

โดย $N = 86,254$

$e = 0.05$

$$n = \frac{86,254}{1 + 86,254(0.05)^2}$$

$$N = 398.60$$

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความเชื่อมั่น ประกอบด้วย การรับรู้ความเสี่ยง ความมั่นคงและระบบป้องกัน ความปรารถนาดี ชื่อเสียงขององค์กร ซึ่งมีเกณฑ์ในการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทัศนคติ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการออกแบบ ซึ่งมีเกณฑ์ในการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการพยายาม อิทธิพลทางสังคม ความเคยชิน ซึ่งมีเกณฑ์ในการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเชื่อมั่น และปัจจัยทัศนคติ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแต่ละข้อคำถาม มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ 5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ระดับ 4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

ระดับ 3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ระดับ 2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

ระดับ 1 คือระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบในแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด}-\text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5-1}{5} \end{aligned}$$

$$\text{ดังนั้นช่วงคะแนน} = 0.8$$

4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 จัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณตามกรอบแนวคิดการศึกษา และครอบคลุมนิยามศัพท์ของตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรีรัมย์ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แนะนำแก้ไข และปรับปรุง

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการจัดทำโครงการงานสหกิจศึกษา จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยใช้เทคนิค IOC โดยให้ทางผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่ศึกษานี้จำนวน 3 ท่าน พิจารณาลงความเห็นข้อคำถามในแบบสอบถามว่า มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่แล้ว พิจารณาให้คะแนนค่าความสอดคล้องระหว่าง +1, 0 และ -1

โดย	+1	หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์
	0	หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์
	-1	หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์

หลังจากนั้นนำค่าคะแนนมาแทนสูตร

$$IOC = \frac{\sum x}{N}$$

โดย	$\frac{\sum x}{N}$	หมายถึง ผลรวมคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด
	N	หมายถึง จำนวนของผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์การพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อควรมีค่าเท่ากับ 0.66 จึงจะนำไปใช้ได้แต่ถ้าไม่ถึงต้องปรับปรุงจนกระทั่งมีค่าที่ต้องการแล้วจึงนำไปใช้

3.4.6 หลังจากนั้นผู้ศึกษาได้เตรียมแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด เพื่อดำเนินการ Try-out กับกลุ่มที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาแต่มีลักษณะใกล้เคียงเพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่นหากมีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.843 และเมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ทุกข้อ ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างได้

3.4.7 หลังจากผู้ศึกษาได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว จึงได้นำแบบสอบถามนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างการทำวิจัยต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นปัจจัยความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 398 คน ที่ตอบแบบสอบถามโดยตรง

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ซึ่งไม่มีการตีความหมายใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุขัดแย้งหรือข้อสงสัยใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้

SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 1 ชุดกับประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.5.1.1 ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

3.5.1.2 เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.5.1.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลต่อไป

3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือ รายงานต่าง ๆ และเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการประมวลผล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้วิธีหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามโดยใช้การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างอย่างสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นของผู้ใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

3.6.2 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ Correlation เพื่อที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ซึ่งการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่า r ระดับของความสัมพันธ์

0.90 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

0.70 - 0.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

0.50 - 0.70 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

0.30 - 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

0.00 - 0.30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย +,- หนาตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์โดยที่หาก r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงอีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย) ไม่สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

3.6.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) เพื่อหาระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระหลายตัวตามกรอบแนวคิดการวิจัย

3.6.3.1 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีผลกระทบต่อความผันแปรของตัวแปรตาม นำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์

3.6.4 การทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงอนุมาน และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มา วิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดย

สมการที่ 1 ปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

$$TA = \beta 01 + \beta PR + \beta SD + \beta GW + \beta CR + \epsilon$$

สมการที่ 2 ปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

$$TA = \beta 02 + \beta PN + \beta PC + \beta FA + \beta DE + \epsilon$$

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

CF แทน ความเชื่อมั่น (Confidence)

AT แทน ทัศนคติ (Attitude)

TA แทน การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance)

PR แทน การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)

SD แทน ความมั่นคงและระบบป้องกัน (Security and Defense)

GW แทน ความปรารถนาดี (Goodwill)

CR แทน ชื่อเสียงขององค์กร (Corporate Reputation)

PN แทน ด้านบุคลากร (Personnel)

PC แทน ด้านกระบวนการ (Process)

FA แทน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)

DE แทน ด้านการออกแบบ (Design)

PE แทน ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)

EE แทน ความคาดหวังในการพยายาม (Effort Expectancy)

SI แทน อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)

HB แทน ความเคยชิน (Habit)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร 2. ศึกษาปัจจัยทัศนคติในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร 3. ศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

4.2 ผลการศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

4.3 ผลการศึกษาปัจจัยทัศนคติในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

4.4 ผลการศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	198	49.70
หญิง	200	50.30
รวม	398	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.30
20 – 30 ปี	159	39.90
31 – 40 ปี	122	30.70
41 – 50 ปี	87	21.90
51 ปีขึ้นไป	21	5.30
รวม	398	100

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90 รองลงมาอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 อายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 อายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	13	3.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	102	25.60
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	119	29.90
อนุปริญญา/ปวส.	73	18.30
ปริญญาตรี	82	20.60
ปริญญาโท	7	1.80
ปริญญาเอก	2	0.50
รวม	398	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	18	4.50
พนักงานข้าราชการ	28	7.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	5.30
พนักงานเอกชน	44	11.10
ธุรกิจส่วนตัว	83	20.90
เกษตรกร	106	26.60
รับจ้างทั่วไป	98	24.60
รวม	398	100

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 อาชีพพนักงานข้าราชการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	39	9.80
10,000 – 20,000 บาท	256	59.30
20,001 – 30,000 บาท	86	21.60
30,001 – 40,000 บาท	21	5.30
40,001 – 50,000 บาท	11	2.80
50,001 บาทเป็นต้นไป	5	1.30
รวม	398	100

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทเป็นต้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

เพื่อศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือ เพื่อศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

ปัจจัยความเชื่อมั่น	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้ความเสี่ยง	3.68	0.43	มาก
ความมั่นคงและระบบป้องกัน	3.70	0.41	มาก
ความปรารถนาดี	3.68	0.39	มาก
ชื่อเสียงขององค์กร	3.70	0.42	มาก
ภาพรวม	3.71	0.31	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นปัจจัยความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ชื่อเสียงขององค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.42) เท่ากับความมั่นคงและระบบป้องกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.41) รองลงมา การรับรู้ความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.43) เท่ากับ ความปรารถนาดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับรู้ความเสี่ยง

การรับรู้ความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ระบบแอปพลิเคชันอาจเกิดข้อผิดพลาดได้	20 (5.30)	201 (50.50)	169 (42.50)	7 (1.80)	1 (0.30)	3.58	0.63	มาก
2. อาจทำให้สูญเสียข้อมูลทางการเงิน	66 (16.60)	177 (44.50)	149 (37.40)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.76	0.73	มาก
3. มีความไม่ปลอดภัยที่ต้องให้ข้อมูลบัตรเครดิต	51 (12.80)	169 (42.50)	168 (42.20)	10 (2.50)	0 (0.00)	3.66	0.73	มาก
4. แอปพลิเคชันอาจไม่สามารถรักษาข้อมูลส่วนตัวได้	66 (16.60)	160 (40.20)	164 (41.20)	8 (2.00)	0 (0.00)	3.71	0.76	มาก
ภาพรวม						3.68	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นการรับรู้ความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อาจทำให้สูญเสียข้อมูลทางการเงิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.73) รองลงมา แอปพลิเคชันอาจไม่สามารถรักษาข้อมูลส่วนตัวได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.76) รองลงมา มีความไม่ปลอดภัยที่ต้องให้ข้อมูลบัตรเครดิต อยู่ในระดับมาก เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(\bar{X} = 3.66, S.D. = 0.73) รองลงมา ระบบแอปพลิเคชันอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.58, S.D. = 0.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความมั่นคงและระบบป้องกัน

ความมั่นคงและ ระบบป้องกัน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ท่านทราบว่า ระบบมีความ ปลอดภัยได้ มาตรฐาน	25 (6.30)	188 (47.20)	179 (45.00)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.58	0.63	มาก
2. ท่านทราบว่า ระบบมีการรักษา ความเป็นส่วนตัว	73 (18.30)	182 (45.70)	140 (35.20)	3 (0.80)	0 (0.00)	3.82	0.73	มาก
3. ท่านทราบว่า ระบบมีการควบคุม การรั่วไหลข้อมูล	64 (16.10)	160 (40.20)	167 (42.00)	7 (1.80)	0 (0.00)	3.71	0.75	มาก
4. ท่านทราบว่า ระบบมีการป้องกัน การเข้าถึงข้อมูล	75 (18.80)	150 (37.70)	156 (39.20)	17 (4.30)	0 (0.00)	3.71	0.82	มาก
ภาพรวม						3.70	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นความมั่นคงและระบบป้องกัน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.70, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ท่านทราบว่าระบบมีการรักษาความเป็นส่วนตัว อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.73) รองลงมา มีท่านทราบว่าระบบมีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูล อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.71, S.D. = 0.82) เท่ากับ ท่านทราบว่าระบบมีการควบคุมการรั่วไหลข้อมูล อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.71, S.D. = 0.75) รองลงมา ท่านทราบว่าระบบมีความปลอดภัยได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.58, S.D. = 0.63) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความปรารถนาดี

ความปรารถนาดี	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีความเอาใจใส่ ผู้ให้บริการ	24 (6.00)	192 (48.20)	177 (44.50)	5 (1.30)	0 (0.00)	3.59	0.62	มาก
2. รักษาผลประโยชน์ ของผู้ใช้บริการได้ เป็นอย่างดี	69 (17.30)	156 (39.20)	169 (42.50)	4 (1.50)	0 (0.00)	3.73	0.75	มาก
3. มีการตอบสนอง ต่อผู้ให้บริการได้เป็น อย่างดี	46 (11.60)	198 (49.70)	148 (37.20)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.71	0.68	มาก
4. มีความจริงใจใน การให้บริการ	56 (14.10)	165 (41.50)	174 (43.70)	3 (0.80)	0 (0.00)	3.69	0.72	มาก
ภาพรวม						3.68	0.39	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นความปรารถนาดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.75) รองลงมา มีการตอบสนองต่อผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.68) รองลงมา มีความจริงใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.72) รองลงมา มีความเอาใจใส่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของชื่อเสียงขององค์กร

ชื่อเสียงขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความมีชื่อเสียงในการให้บริการ	41 (10.30)	187 (47.00)	164 (41.20)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.66	0.68	มาก
2. ความมีชื่อเสียงในด้านความเป็นธรรม	76 (19.10)	166 (41.70)	149 (37.40)	7 (1.80)	0 (0.00)	3.78	0.77	มาก
3. ความมีชื่อเสียงในด้านความซื่อสัตย์	49 (12.30)	164 (41.20)	175 (44.00)	10 (2.50)	0 (0.00)	3.63	0.73	มาก
4. ความมีชื่อเสียงในด้านความน่าเชื่อถือ	69 (17.30)	156 (39.20)	169 (42.50)	4 (1.00)	0 (0.00)	3.73	0.75	มาก
ภาพรวม						3.70	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นชื่อเสียงขององค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความมีชื่อเสียงในด้านความเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.77) รองลงมา ความมีชื่อเสียงในด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.75) รองลงมา ความมีชื่อเสียงในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.68) รองลงมา ความมีชื่อเสียงในด้านความซื่อสัตย์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 ผลการศึกษาปัจจัยทัศนคติในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

เพื่อศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือ เพื่อศึกษาปัจจัยทัศนคติในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทัศนคติในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

ปัจจัยทัศนคติ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านบุคลากร	3.73	0.40	มาก
ด้านกระบวนการ	3.70	0.40	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.73	0.48	มาก
ด้านการออกแบบ	3.65	0.38	มาก
ภาพรวม	3.68	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทัศนคติในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นปัจจัยทัศนคติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.48) เท่ากับ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.40) รองลงมา ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.40) รองลงมา ด้านการออกแบบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.38) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่มีมารยาท พุดจาไพเราะ	68 (17.10)	156 (39.20)	170 (42.70)	4 (1.00)	0 (0.00)	3.72	0.75	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	66 (16.60)	173 (43.50)	155 (38.90)	4 (1.00)	0 (0.00)	3.76	0.73	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ	52 (13.10)	138 (34.70)	199 (55.00)	9 (2.30)	0 (0.00)	3.59	0.74	มาก
4. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้อย่างดี	79 (19.80)	179 (45.00)	137 (34.40)	3 (0.80)	0 (0.00)	3.84	0.74	มาก
ภาพรวม						3.73	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถามได้อย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.74) รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.73) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีมารยาท พุดจาไพเราะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.75) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. แอปพลิเคชันมีการประมวลผลที่รวดเร็ว	28 (7.00)	205 (51.50)	152 (38.20)	13 (3.30)	0 (0.00)	3.62	0.66	มาก
2. แอปพลิเคชันมีการอัปเดตข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	68 (17.10)	156 (39.20)	168 (42.20)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.72	0.76	มาก
3. แอปพลิเคชันมีข้อมูลค่าไฟที่ถูกต้องและเชื่อถือได้	58 (14.60)	159 (39.90)	176 (44.20)	5 (1.30)	0 (0.00)	3.78	0.73	มาก
4. แอปพลิเคชันสามารถแก้ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว	70 (17.60)	181 (45.50)	140 (35.20)	7 (1.80)	0 (0.00)	3.79	0.74	มาก
ภาพรวม						3.70	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แอปพลิเคชันสามารถแก้ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.74) รองลงมา แอปพลิเคชันมีข้อมูลค่าไฟที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.73) แอปพลิเคชันมีการอัปเดตข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.76) รองลงมา แอปพลิเคชันมีการประมวลผลที่รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีช่องทางที่จำเป็นเพียงพอสำหรับการใช้งานในระบบ	34 (8.50)	197 (49.50)	159 (38.20)	8 (2.00)	0 (0.00)	3.65	0.66	มาก
2. มีช่องทางแนะนำการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน	78 (19.60)	161 (40.50)	150 (37.70)	8 (2.00)	1 (0.30)	3.77	0.79	มาก
3. มีการใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี	76 (19.10)	166 (41.70)	149 (37.40)	7 (1.80)	0 (0.00)	3.78	0.77	มาก
4. สามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว	69 (17.30)	156 (39.20)	169 (42.50)	4 (1.00)	0 (0.00)	3.73	0.75	มาก
ภาพรวม						3.73	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.77) รองลงมา มีช่องทางแนะนำการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.79) รองลงมา สามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.75) รองลงมา มีช่องทางที่จำเป็นเพียงพอสำหรับการใช้งานในระบบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการออกแบบ

ด้านการออกแบบ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. แอปพลิเคชันมีเมนูสีสันท่าใช้	29 (7.30)	174 (43.70)	182 (45.70)	13 (3.30)	0 (0.00)	3.55	0.68	มาก
2. แอปพลิเคชันมีระบบที่ใช้งานง่าย	69 (17.30)	156 (39.20)	169 (42.50)	4 (1.00)	0 (0.00)	3.73	0.75	มาก
3. มีอัปเดตใหม่ ๆ ให้ใช้งานสะดวกยิ่งขึ้น	39 (9.80)	156 (39.20)	190 (47.70)	13 (3.30)	0 (0.00)	3.56	0.71	มาก
4. แอปพลิเคชันมีลูกเล่นและกิจกรรมมากมาย	72 (18.10)	159 (39.90)	162 (40.70)	5 (1.30)	0 (0.00)	3.75	0.76	มาก
ภาพรวม						3.65	0.38	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นด้านการออกแบบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แอปพลิเคชันมีลูกเล่นและกิจกรรมมากมาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.76) รองลงมา แอปพลิเคชันมีระบบที่ใช้งานง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.75) รองลงมา มีอัปเดตใหม่ ๆ ให้ใช้งานสะดวกยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.71) รองลงมา แอปพลิเคชันมีเมนูสีสันท่าใช้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 ผลการศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

เพื่อศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือ เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

การยอมรับการใช้เทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	3.70	0.42	มาก
ความคาดหวังในการพยายาม	3.67	0.39	มาก
อิทธิพลทางสังคม	3.67	0.38	มาก
ความเคยชิน	3.66	0.39	มาก
ภาพรวม	3.67	0.30	มาก

จากตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นการยอมรับการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.42) รองลงมา ความคาดหวังในการพยายาม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.39) เท่ากับ อิทธิพลทางสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.38) รองลงมา ความเคยชิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.39) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคาดหวังในประสิทธิภาพ

ความคาดหวังใน ประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. แอปพลิเคชันช่วย ในการทำธุรกรรมได้ ดียิ่งขึ้น	29 (7.30)	226 (56.80)	128 (32.20)	15 (3.80)	0 (0.00)	3.68	0.66	มาก
2. แอปพลิเคชันมี ประโยชน์ต่อการ ดำเนินชีวิตใน ปัจจุบัน	90 (22.60)	139 (34.90)	152 (38.20)	17 (4.30)	0 (0.00)	3.76	0.85	มาก
3. แอปพลิเคชันช่วย ให้การชำระค่าไฟมี ประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น	54 (13.60)	140 (35.20)	195 (49.00)	9 (2.30)	0 (0.00)	3.60	0.75	มาก
4. แอปพลิเคชันช่วย ทราบข่าวสารต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น	69 (17.30)	176 (44.20)	147 (36.90)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.77	0.74	มาก
ภาพรวม						3.70	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนาทาแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นความคาดหวังในประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แอปพลิเคชันช่วยทราบข่าวสารต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.74) รองลงมา แอปพลิเคชันมีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.85) รองลงมา แอปพลิเคชันช่วยในการทำธุรกรรมได้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.66) รองลงมา แอปพลิเคชันช่วยให้การชำระค่าไฟมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคาดหวังในการพยายาม

ความคาดหวังใน การพยายาม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. แอปพลิเคชัน สามารถเรียนรู้ใช้งาน ได้ง่าย	24 (6.00)	200 (50.30)	163 (41.00)	11 (2.80)	0 (0.00)	3.60	0.65	มาก
2. แอปพลิเคชัน สามารถใช้งานได้ อย่างถูกต้องแม่นยำ	75 (18.80)	155 (38.90)	161 (40.50)	7 (1.80)	0 (0.00)	3.75	0.78	มาก
3. แอปพลิเคชันเป็น ระบบที่ชัดเจนใช้งาน ง่าย	58 (14.60)	146 (36.70)	186 (46.70)	7 (1.80)	1 (0.30)	3.64	0.76	มาก
4. แอปพลิเคชันมี ระยะเวลาที่สั้น รวดเร็วในการใช้งาน	55 (13.80)	165 (41.50)	174 (43.70)	4 (1.00)	0 (0.00)	3.69	0.72	มาก
ภาพรวม						3.67	0.39	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นความคาดหวังในการพยายาม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.78) รองลงมา แอปพลิเคชันมีระยะเวลาที่สั้นรวดเร็วในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.76) รองลงมา แอปพลิเคชันเป็นระบบที่ชัดเจนใช้งานง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.76) รองลงมา แอปพลิเคชันสามารถเรียนรู้ใช้งานได้ง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของอิทธิพลทางสังคม

อิทธิพลทางสังคม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ครอบครัวมีการ แนะนำให้ใช้แอป พลิเคชัน	20 (5.00)	201 (50.50)	169 (42.50)	7 (1.80)	1 (0.30)	3.58	0.63	มาก
2. เพื่อนหรือคนรอบ ข้างมีการแนะนำให้ ใช้แอปพลิเคชัน	77 (19.30)	147 (36.90)	171 (43.00)	3 (0.80)	0 (0.00)	3.75	0.77	มาก
3. การโฆษณาตาม สื่อต่าง ๆ ช่วยให้เพิ่ม การตัดสินใจใช้แอป พลิเคชัน	46 (11.60)	168 (42.20)	172 (43.20)	12 (3.00)	0 (0.00)	3.62	0.73	มาก
4. แอปพลิเคชัน ปลอดภัยในสถานะ สังคมในปัจจุบัน	59 (14.80)	174 (43.70)	160 (40.20)	5 (1.30)	0 (0.00)	3.72	0.72	มาก
ภาพรวม						3.67	0.38	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดำรง อำเภอดำรง จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอิทธิพลทางสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เพื่อนหรือคนรอบข้างมีการแนะนำให้ใช้แอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.77) รองลงมา แอปพลิเคชันปลอดภัยในสถานะสังคมในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.72) รองลงมา การโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ ช่วยให้เพิ่มการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.73) รองลงมา ครอบครัวมีการแนะนำให้ใช้แอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.63) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความเคยชิน

ความเคยชิน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านคุ้นเคยกับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS	24 (6.00)	192 (48.20)	177 (44.50)	5 (1.30)	0 (0.00)	3.59	0.62	มาก
2. ท่านใช้งานแอปพลิเคชันทุกครั้งที่มีโอกาส	66 (16.60)	171 (43.00)	157 (39.40)	4 (1.00)	0 (0.00)	3.75	0.73	มาก
3. ท่านมักจะเลือกใช้แอปพลิเคชันทำธุรกรรมเป็นประจำ	49 (12.30)	165 (41.50)	174 (43.70)	10 (2.50)	0 (0.00)	3.64	0.73	มาก
4. ท่านใช้งานแอปพลิเคชันมากกว่าช่องทางอื่น	61 (15.30)	152 (38.20)	175 (44.00)	10 (2.50)	0 (0.00)	3.66	0.76	มาก
ภาพรวม						3.66	0.39	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นความเคยชิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ท่านใช้งานแอปพลิเคชันทุกครั้งที่มีโอกาส อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.73) รองลงมา ท่านใช้งานแอปพลิเคชันมากกว่าช่องทางอื่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.76) รองลงมา ท่านมักจะเลือกใช้แอปพลิเคชันทำธุรกรรมเป็นประจำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.73) รองลงมา ท่านคุ้นเคยกับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการ วิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

4.5.1 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) ของตัวแปร อิสระทั้งหมด

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมด

ตัวแปร	PR	SD	GW	CR	PN	PC	FA	DE
Mean	3.68	3.70	3.68	3.70	3.73	3.70	3.73	3.65
S.D.	0.43	0.41	0.39	0.42	0.40	0.40	0.48	0.38
PR								
SD	.473**							
GW	.370**	.343**						
CR	.471**	.448**	.468**					
PN	.334**	.340**	.346**	.300**				
PC	.492**	.421**	.442**	.507**	.368**			
FA	.455**	.480**	.541**	.696**	.364**	.495**		
DE	.531**	.436**	.531**	.550**	.348**	.507**	.595**	
VIF	1.683	1.526	1.631	2.199	1.286	1.695	2.459	2.014

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.300 – 0.696 ซึ่งค่าไม่เกิน 0.80 (Cooper and Schindle, 2006) แสดงว่าตัวแปรต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้วิจัยทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรต้นนั้นมีค่าตั้งแต่ 1.286-2.459 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรต้นจะไม่มีความสัมพันธ์กัน (Katz, 2006)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5.2 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 H1a-H1d : ปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยความเชื่อมั่น ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

การยอมรับการใช้เทคโนโลยี	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.978	0.120		8.134	0.000
1. การรับรู้ความเสี่ยง	0.220	0.028	0.311	7.729	0.000
2. ความมั่นคงและระบบป้องกัน	0.143	0.029	0.193	4.877	0.000
3. ความปรารถนาดี	0.237	0.030	0.307	7.993	0.000
4. ชื่อเสียงขององค์กร	0.131	0.030	0.183	4.434	0.000
R = 0.754 ^a R ² = 0.568 Adj R ² = 0.564 F = 129.241 Sig = 0.000					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ปัจจัยความเชื่อมั่น ประกอบด้วย การรับรู้ความเสี่ยง ความมั่นคงและระบบป้องกัน ความปรารถนาดี และชื่อเสียงขององค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยความเชื่อมั่น ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ในด้านการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.311$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านการรับรู้ความเสี่ยง ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.193$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีด้านความปรารถนาดี ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.307$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c ปัจจัยความเชื่อมั่น ด้านความปรารถนาดี ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีและด้านชื่อเสียงขององค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.183$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d ปัจจัยความเชื่อมั่น ด้านชื่อเสียงขององค์กรที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยความเชื่อมั่น ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้ความเสี่ยง ความมั่นคงและระบบป้องกัน ความปรารถนาดี และชื่อเสียงขององค์กร มีไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของการยอมรับเทคโนโลยี ได้ร้อยละ 56.80 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.978 + 0.220 X_1 + 0.143 X_2 + 0.237 X_3 + 0.131 X_4$$

$$\hat{Z} = 0.311 Z_1 + 0.193 Z_2 + 0.307 Z_3 + 0.183 Z_4$$

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 H2a-H2d : ปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยทัศนคติ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

การยอมรับการใช้เทคโนโลยี	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.957	0.118		8.130	0.000
1. ด้านบุคลากร	0.203	0.027	0.269	7.499	0.000
2. ด้านกระบวนการ	0.177	0.030	0.234	5.897	0.000
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.151	0.026	0.242	5.726	0.000
4. ด้านการออกแบบ	0.203	0.033	0.260	6.134	0.000

R = 0.768^a R² = 0.590 Adj R² = 0.596 F = 141.283 Sig = 0.000

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ปัจจัยทัศนคติ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการออกแบบ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยทัศนคติ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ในด้านบุคลากร ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.269, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a ปัจจัยทัศนคติด้านบุคลากร ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านกระบวนการ ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.234, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b ปัจจัยทัศนคติด้านกระบวนการ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.242, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2c ปัจจัยทัศนคติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีและ ด้านการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ออกแบบ ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.260, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2d ปัจจัยทัศนคติด้านการออกแบบ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยทัศนคติ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพ ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการออกแบบ มีประสิทธิภาพร่วมกัน พยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของการยอมรับเทคโนโลยี ได้ร้อยละ 56.80 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.957 + 0.203 X_1 + 0.177 X_2 + 0.151 X_3 + 0.203 X_4$$

$$\hat{Z} = 0.269 Z_1 + 0.234 Z_2 + 0.242 Z_3 + 0.260 Z_4$$



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่	คำอธิบาย	ผลการทดสอบ
1a	ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านการรับรู้ความเสี่ยง ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี	ยอมรับสมมติฐาน
1b	ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี	ยอมรับสมมติฐาน
1c	ปัจจัยความเชื่อมั่น ด้านความปรารถนาดี ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี	ยอมรับสมมติฐาน
1d	ปัจจัยความเชื่อมั่น ด้านชื่อเสียงขององค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี	ยอมรับสมมติฐาน
2a	ปัจจัยทัศนคติด้านบุคลากร ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี	ยอมรับสมมติฐาน
2b	ปัจจัยทัศนคติด้านกระบวนการ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี	ยอมรับสมมติฐาน
2c	ปัจจัยทัศนคติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี	ยอมรับสมมติฐาน
2d	ปัจจัยทัศนคติด้านการออกแบบ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี	ยอมรับสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร 2. ศึกษาปัจจัยทัศนคติในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร 3. ศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษา

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 อายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 อายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 อาชีพธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยขอสงวนสิทธิ์ในสิ่งที่ปรากฏ และไม่รับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 อาชีพพนักงานข้าราชการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทเป็นต้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

5.1.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

ปัจจัยความเชื่อมั่น มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ชื่อเสียงขององค์กร อยู่ในระดับมาก เท่ากับ ความมั่นคงและระบบป้องกัน อยู่ในระดับมาก รองลงมา การรับรู้ความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก เท่ากับ ความปรารถนาดี อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

การรับรู้ความเสี่ยง มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อาจทำให้สูญเสียข้อมูลทางการเงิน อยู่ในระดับมาก รองลงมา แอปพลิเคชันไม่สามารถรักษาข้อมูลส่วนตัวได้ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความไม่ปลอดภัยที่ต้องให้ข้อมูลบัตรเครดิต อยู่ในระดับมาก รองลงมา ระบบแอปพลิเคชันอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ความมั่นคงและระบบป้องกัน มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีการรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีระบบป้องกันการเข้าถึงข้อมูล อยู่ในระดับมาก เท่ากับ มีการควบคุมการรั่วไหลข้อมูล อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความปลอดภัยได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ความปรารถนาดี มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการตอบสนองต่อผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความจริงใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความเอาใจใส่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ชื่อเสียงขององค์กร มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีชื่อเสียงในด้านความเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีชื่อเสียงในด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีชื่อเสียงในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีชื่อเสียงในด้านความซื่อสัตย์ อยู่ในระดับ

มาก ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทัศนคติในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

ปัจจัยทัศนคติ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เท่ากับ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับ รองลงมา ด้านการออกแบบ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านบุคลากร มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้อย่างดี อยู่ในระดับมาก รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา เจ้าหน้าที่มีมารยาท พุดจาไพเราะ อยู่ในระดับมาก รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แอปพลิเคชันสามารถแก้ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก รองลงมา แอปพลิเคชันมีการอัปเดตข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก รองลงมา แอปพลิเคชันมีข้อมูลค่าไฟที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก รองลงมา แอปพลิเคชันมีการประมวลผลที่รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีช่องทางแนะนำการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมาก รองลงมา สามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีช่องทางที่จำเป็นเพียงพอสำหรับการใช้งานในระบบ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการออกแบบ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แอปพลิเคชันมีลูกเล่นและกิจกรรมมากมาย อยู่ในระดับมาก รองลงมา แอปพลิเคชันมีระบบที่ใช้งานง่าย อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีอัปเดตใหม่ ๆ ในการใช้งานแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับ รองลงมา แอปพลิเคชันมีเมนูสีสันทนน่าใช้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.1.4 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

การยอมรับเทคโนโลยี มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ความคาดหวังในการพยายาม อยู่ในระดับมาก เท่ากับ อิทธิพลทางสังคม อยู่ในระดับมาก รองลงมา ความเคยชิน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ความคาดหวังในประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แอปพลิเคชันช่วยทราบข่าวสารต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก รองลงมา แอปพลิเคชันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก รองลงมา แอปพลิเคชันช่วยในการทำธุรกรรมได้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก รองลงมา แอปพลิเคชันช่วยให้การชำระค่าไฟมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก

ตามลำดับ

ความคาดหวังในการพยายาม มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ อยู่ในระดับมาก รองลงมา แอปพลิเคชันมีระยะเวลาที่สั้นรวดเร็วในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา แอปพลิเคชันเป็นระบบที่ชัดเจนใช้งานง่าย อยู่ในระดับมาก รองลงมา แอปพลิเคชันสามารถเรียนรู้ใช้งานได้ง่าย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

อิทธิพลทางสังคม มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เพื่อนหรือคนรอบข้างมีการแนะนำให้ใช้แอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมาก รองลงมา แอปพลิเคชันช่วยเพิ่มความทันสมัยมากขึ้น อยู่ในระดับมาก รองลงมา การโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ ช่วยให้เพิ่มการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมาก รองลงมา ครอบครัวมีการแนะนำให้ใช้แอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ความเคยชิน มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ใช้งานแอปพลิเคชันทุกครั้งที่มีโอกาส อยู่ในระดับมาก รองลงมา ใช้งานแอปพลิเคชันมากกว่าช่องทางอื่น อยู่ในระดับมาก รองลงมา มักจะเลือกใช้แอปพลิเคชันทำธุรกรรมเป็นประจำ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ค้นเคยกับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพรได้มีการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 H1a-H1d ปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

การศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้านการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ด้านความมั่นคง และระบบป้องกันส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b ด้านความปรารถนาที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c ด้านชื่อเสียงขององค์กรส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d สรุปได้ว่า ปัจจัยความเชื่อมั่นส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด นันทภัก แต่รุ่งเรือง (2562) ได้ให้ความหมายว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง ความสามารถในการทำให้เกิดความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ความมั่นใจในความน่าเชื่อถือ ความยุติธรรม และความซื่อสัตย์ โดยเต็มใจที่จะไว้วางใจต่อบุคคลหรือองค์กรหนึ่ง ๆ พร้อมทั้งความเชื่อมั่นจะเป็นส่วนหนึ่งของความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่ไม่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อบุคคลหรือองค์กร และมีความผูกพันอย่างแท้จริง ซึ่งการที่ลูกค้าเกิดความ

เชื่อมั่นในผู้ให้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าเชื่อมั่นในองค์กรว่ามีความน่าเชื่อถือ ในผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ สถิตา ขวัญเมือง (2559) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “การสร้างเชื่อมั่นและการทำธุรกรรมผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ปัจจุบันเทคโนโลยีด้านการสื่อสารเข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันมากขึ้น โดยเฉพาะเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ ในปัจจุบันมีการทำธุรกรรมต่าง ๆ บนโทรศัพท์มือถือที่สามารถชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา งานวิจัยนี้จึงถูกจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นและการใช้งานอย่างต่อเนื่องของกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยสำรวจเชิงปริมาณ ทำการสำรวจด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์และออฟไลน์จำนวนทั้งสิ้น โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อหาค่านัยสำคัญระหว่างตัวแปรผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการที่ดี ชื่อเสียงขององค์กร และความปรารถนาดีต่อผู้ใช้บริการส่งผลอิทธิพลต่อความไว้วางใจในระบบและผู้ให้บริการ ทางด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายามและอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่องอย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยพบอีกว่า การรับรู้ความเสถียรไม่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจในระบบและผู้ให้บริการ และทัศนคติในการใช้งานไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 H2a-H2d ปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

การศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์ ด้านบุคลากร ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a ด้านกระบวนการ ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2c ด้านการออกแบบ ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2d สรุปได้ว่า ปัจจัยทัศนคติส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญซึ่งตามแนวคิด นันทพร เขียนดวงจันทร์ และขวัญกมล ดอนขวา (2562) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือความเชื่อและความผูกพัน กับการกระทำหรือมีแนวโน้มของการกระทำอย่างไร และมีพฤติกรรมอย่างไร โดยจำแนกชนิดเป็นองค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการรับรู้และความเข้าใจ อารมณ์และความรู้สึก ด้านพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับ ชรินทร์ฉัตร ตั้งอำไพสกุล และ บรรดิษฐ์ พระประทานพร (2564) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “ทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม” การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน และ ศึกษาถึงทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน ระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจาก

กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานผู้ใช้งานระบบ SAP ของโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา อธิบายค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยใน รูปของการทำนายตัวแปร ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้จากผลการวิจัยพบว่า โดยส่วนมากมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบ SAP มาแล้ว หนึ่ง-สองปีโดยกลุ่มผู้ใช้งานส่วนใหญ่อยู่ในส่วนสำนักงาน ฝ่ายบัญชีและการเงิน ส่วนทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงาน อุตสาหกรรม พบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน มีอิทธิพลต่อการยอมรับสูงสุด และรองลงมาคือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ SAP

5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษา

5.3.1 ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้

5.3.1.1 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยความเชื่อมั่นในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นมากและให้ความสำคัญ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ดังนั้น ควรพัฒนาระบบแอปพลิเคชันให้สามารถรักษาข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลบัตรเครดิต และลดข้อผิดพลาดของระบบให้น้อยลงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS

5.3.1.2 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทัศนคติในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร ชุมพร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นมากและให้ความสำคัญ ด้านบุคลากร ดังนั้น ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น สามารถตอบคำถามได้อย่างดี ให้ความรู้ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ตอบปัญหาของระบบหรือบริการและมีความพร้อมที่จะให้บริการ เสริมสร้างมารยาทในการให้บริการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการพัฒนาศึกษาเกี่ยวกับระบบเพิ่มเติม และศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ ที่มีอาจจะมีผลต่อตัวแปรต่าง ๆ เพราะอาจมีปัจจัยอื่นที่เป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน เช่น, การสร้างความจงรักภักดีต่อแบรนด์, ความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชัน

5.3.2.2 การศึกษา เรื่อง ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร ในครั้งนี้เป็นการศึกษาของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในจังหวัดอื่น ๆ เพิ่มเติมด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กัญจนพร ลี้ม่องใส. (2564). **ทัศนคติ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานและคุณภาพ การให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งอาหารออนไลน์ของร้านอาหาร ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จุฑาทวารณ ใจแสน. (2563). **พฤติกรรมการป้องกันโรค COVID-19 ของพนักงานสถาบันวิจัย วิทยาศาสตร์สาธารณสุข กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์**. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ฉัตรภรณ์ ปัญญาลิขิต. (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการร้านค้าบริเวณวัดสนาม รัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ในการใช้ระบบ QR Code Payment**. วิทยานิพนธ์หลักสูตร รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต. ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชนะกานต์ แพ้น้อย, นิวัฒน์ วิจิตรกุลสวัสดิ์ และฐนันทศักดิ์ บวรนนท์กุล. (2562). **ประสิทธิภาพในการ ให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์**. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต.

ชรินทร์ฉัตร ตั้งอำไพสกุล และ บรรดิษฐ์ พระประทานพร. (2564). **ทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ การใช้งานระบบ SAP ของ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม**. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา.

ชลลดา มงคลวนิช. (2563). **ปัจจัยความเชื่อมั่นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของ เยาวชนไทย**. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยสยาม

ณัฐกิตติ์ เจษฎาลักษณ์. (2561). **รูปแบบวิถีชีวิตที่เกี่ยวข้องกับอาหาร ทัศนคติ และการรับรู้คุณค่าต่อ ความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคอาหารอินทรีย์ในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจ ปรัชญาดุสิตบัณฑิต. กรุงเทพฯ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

นันทพร เขียนดวงจันทร์ และขวัญกมล ดอนขวา. (2562). **ทัศนคติ และความตั้งใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อสินค้าผ่านไลน์**. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา. นครราชสีมา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

นันทศักดิ์ แต่รุ่งเรือง. (2562). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน KMA ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ประสิทธิ์ ไชยชนะ. (2560). **การศึกษาความเข้าใจ ทัศนคติ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องนอกภาคสาธารณสุขต่อมาตรการการป้องกันและลดอุบัติเหตุจราจรทางถนนแบบบูรณาการช่วงเทศกาลสงกรานต์ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปาณิศา ศรีละมัย. (2561). **อิทธิพลของความไว้วางใจที่มีต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ทาความสะอาดผิวหน้าที่มีส่วนผสมจากธรรมชาติผ่านร้านค้าปลีก**. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พัชรี สุวรรณไฉไล. (2563). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน Chatbot ของผู้ประกอบการธุรกิจ ใน ภาคกลางประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ลลิตา ขวัญเมือง. (2559). **การสร้าง ความเชื่อมั่นและการทำธุรกรรมผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วัชรินทร์ เดชชอยด้อย. (2560). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของลูกค้าร้านสมุยโฟโต้ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สุราษฎร์ธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

วิวัฒน์ ชันธเขตต์. (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับครูผู้สอนเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่ควรนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
กรุงเทพฯ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

ศรินทร์ ชันดีวัฒนะกุล และคณะ. (2562). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสาเหตุความภักดีของ
ลูกค้าธนาคารของรัฐ. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา. ชัยนาท. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

สุดารัตน์ วงศ์เทียมใจ. (2561) พฤติกรรมการใช้งานที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน
Pea Smart Plus ในอำเภอทุ่งใหญ่จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา.
กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุพัตรา วังเย็น. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี
กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

หนึ่งฤทัย ผ่องศรี. (2563). อิทธิพลของการรับรู้การใช้นวัตกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ธนาคาร
ออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครในยุคโควิด-19. วิทยานิพนธ์หลักสูตรนิเทศ
ศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อรกานต์ สุนทรวิโรจน์. (2560). ทศนคติของกลุ่มคนเจนวายต่อความตั้งใจใช้บริการห้องพักโฮสเทลใน
เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ

อัญธิกา จิรปัญญากุล. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันจอยรดาของผู้ใช้งานในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ. สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ออนไลน์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2564). ประวัติความเป็นมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน
2564, จาก: <https://www.pea.co.th>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). ประชากรอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร. สืบค้นเมื่อ 3 พฤศจิกายน
2564, จาก: <http://www.nso.go.th>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาอังกฤษ

- Foster, G. (1973). **Traditional societies and technological change**. New York. : Harper & Row.
- Huang, Xiangyun (2018). **Social Media Use by College Students and Teachers: An Application of UTAUT2**. Minnesota. Walden university.
- Kassa, Woldeloul (2016). **Information Technology Security Professionals' Knowledge and Use Intention Based on UTAUT Model**. Minnesota. Capella University.
- Larzelere, R.E.; & T.L. Huston. (1980). **The Dyadic Trust Scale: Toward Understanding Interpersonal Trust in Close Relationships**. *Journal of Marriage and the Family*. (43): 595-604.
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1992). **Relationships between Providers and user of Market Research**. *Journal of Marketing*, 29(3), 314-329
- Morgan. & Hunt. (1994). **The Commitment - Trust Theory of Relationship Marketing**. *Journal of Marketing*, 58 (July), 20-30
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. *Journal of marketing* 49, Fall: 41-50.
- Raymond, Roger Daley. (1978). **A study of Relationships between Environment and Student Achievement**. *Dissertation Abstracts International* 43.
- Rokeach, Milton. (1970). **Beliefs, Attitudes and Values**. San Francisco : Jossey Basso, Inc
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). **Consumer behavior. (5th ed.)**. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

Stern D. I. (1997). **Interpreting ecological economics in the neoclassical paradigm: limits to substitution and irreversibility in production and consumption**, Ecological Economics 21, 197-215.

Troy Thomas, Lenandlar Singh & Dwayne Renville (2020). **The Utility of the UTAUT: An Application to Mobile Learning Adoption in the Caribbean**. Accra. University of Guyana

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). **Use racceptance of information technology: Toward a unified view**. MIS Quarterly, 27 (3), 425-478.

Venkatesh, V., Thong, J.Y.L. and Xu, X. (2012) **Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology**. MIS Quarterly, 36, 157-178.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ก.
แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง “ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจังหวัดชุมพร”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจังหวัดชุมพร

2. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีจำนวน 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยความเชื่อมั่น

ตอนที่ 3 ปัจจัยทัศนคติ

ตอนที่ 4 การยอมรับการใช้เทคโนโลยี

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างมากต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงเพื่อจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปอย่างสมบูรณ์และข้อมูลที่ท่านให้ไว้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่นำไปเผยแพร่แต่ประการใด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

หากท่านมีข้อสงสัยประการใดโปรดสอบถาม ข้าพเจ้านายฉัตรพุทธิ พวงพุ่ม หมายเลขโทรศัพท์ 095-7079848 E-mail : 61551012@kmitl.ac.th

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

นายฉัตรพุทธิ พวงพุ่ม

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติเห็นเป็นประโยชน์ด้านการค้า
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าตัวเลือกให้ตรงกับความเห็นของท่าน

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี 21 - 30 ปี
 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี
 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก

4. อาชีพ

- นักเรียน/นักศึกษา พนักงานข้าราชการ
 พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน
 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 รับจ้างทั่วไป อื่น ๆ (ระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท
 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท
 40,001 - 50,000 บาท 50,000 บาทขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความเชื่อมั่นในการใช้งานแอปพลิเคชัน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าตัวเลือกให้ตรงกับความเห็นของท่าน

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

1 คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
การรับรู้ความเสี่ยง					
1. ระบบแอปพลิเคชันอาจเกิดข้อผิดพลาดได้					
2. อาจทำให้สูญเสียข้อมูลทางการเงิน					
3. มีความไม่ปลอดภัยที่ต้องให้ข้อมูลบัตรเครดิต					
4. แอปพลิเคชันอาจไม่สามารถรักษาข้อมูลส่วนตัวได้					
ความมั่นคงและระบบป้องกัน					
1. ท่านทราบว่าระบบมีความปลอดภัยได้มาตรฐาน					
2. ท่านทราบว่าระบบมีการรักษาความเป็นส่วนตัว					
3. ท่านทราบว่าระบบมีการควบคุมการรั่วไหลข้อมูล					
4. ท่านทราบว่าระบบมีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูล					
ความปรารถนาดี					
1. มีความเอาใจใส่ผู้ให้บริการ					
2. รักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี					
3. มีการตอบสนองต่อผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี					
4. มีความจริงใจในการให้บริการ					
ชื่อเสียงขององค์กร					
1. ความมีชื่อเสียงในการให้บริการ					
2. ความมีชื่อเสียงในด้านความเป็นธรรม					
3. ความมีชื่อเสียงในด้านความซื่อสัตย์					
4. ความมีชื่อเสียงในด้านความน่าเชื่อถือ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ทศนคติในการใช้งานแอปพลิเคชัน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าตัวเลือกให้ตรงกับความเห็นของท่าน

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

1 คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านบุคลากร					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีมารยาท พุดจาไพเราะ					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถามได้อย่างดี					
ด้านกระบวนการ					
1. แอปพลิเคชันมีการประมวลผลที่รวดเร็ว					
2. แอปพลิเคชันมีการอัปเดตข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ					
3. แอปพลิเคชันมีข้อมูลค่าไฟที่ถูกต้องและเชื่อถือได้					
4. แอปพลิเคชันสามารถแก้ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีช่องทางที่จำเป็นเพียงพอสำหรับการใช้งานในระบบ					
2. มีช่องทางแนะนำการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน					
3. มีการใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี					
4. สามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านการออกแบบ					
1. แอปพลิเคชันมีเมนูสีสันทนน่าใช้					
2. แอปพลิเคชันมีระบบที่ใช้งานง่าย					
3. มีอัปเดตใหม่ๆ ให้ใช้งานสะดวกยิ่งขึ้น					
4. แอปพลิเคชันมีลูกเล่นและกิจกรรมมากมาย					

ตอนที่ 4 การยอมรับเทคโนโลยี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าตัวเลือกให้ตรงกับความเห็นของท่าน

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

1 คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ					
1. แอปพลิเคชันช่วยในการทำธุรกรรมได้ดียิ่งขึ้น					
2. แอปพลิเคชันมีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน					
3. แอปพลิเคชันช่วยให้การชำระค่าไฟมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
4. แอปพลิเคชันช่วยทราบข่าวสารต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น					
ความคาดหวังในการพยายาม					
1. แอปพลิเคชันสามารถเรียนรู้ใช้งานได้ง่าย					
2. แอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ					
3. แอปพลิเคชันเป็นระบบที่ชัดเจนใช้งานง่าย					
4. แอปพลิเคชันมีระยะเวลาที่สั้นรวดเร็วในการใช้งาน					
อิทธิพลทางสังคม					
1. ครอบครัวมีการแนะนำให้ใช้แอปพลิเคชัน					
2. เพื่อนหรือคนรอบข้างมีการแนะนำให้ใช้แอปพลิเคชัน					
3. การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ช่วยให้เพิ่มการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน					
4. แอปพลิเคชันปลอดภัยในสถานะสังคมในปัจจุบัน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความเคยชิน					
1. ท่านคุ้นเคยกับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS					
2. ท่านใช้งานแอปพลิเคชันทุกครั้งที่มีโอกาส					
3. ท่านมักจะเลือกใช้แอปพลิเคชันทำธุรกรรมเป็นประจำ					
4. ท่านใช้งานแอปพลิเคชันมากกว่าช่องทางอื่น					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข.

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและจดหมายต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. ดร.กิตติ แก้วเขียว
 อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
2. อาจารย์ ภรณ์ไพลิน คุณวุฒิ
 อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
3. ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์
 อาจารย์หลักสูตรวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยศิลปากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ภาควิชาพื้นฐานทั่วไป สาขาบริหารธุรกิจ

ที่ อว ๗๐๑๐/ ๕๐๕๒

วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์ให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร. กิตติ แก้วเขียว

ด้วย นายณิรพัทธ์ พวงพุ่ม รหัสประจำตัว ๖๑๕๕๑๐๑๒ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำโครงการรายวิชาสหกิจศึกษา เรื่อง ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.มัลลิกา สุขงกฏ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายวิชาสหกิจศึกษา

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมืองานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขออนุมัติคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับสอบถามประชาชนในอำเภอท่าแซะ โดยมีรายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุมัติคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วสุ อุดมเทหากุล)

รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

โทรศัพท์ ๐๘ ๑๕๙๗ ๔๕๒๙

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ๒๗ ๒๐๑๐/๕๐๕๑



สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
๓๗/๑ หมู่ที่ ๖ ต.ชุมโค อ.ปะทิว จ.ชุมพร ๘๖๑๖๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ภรณ์ไพลิน คุณวุฒิ


สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปเค้าโครงรายวิชาสหกิจศึกษา	๑ ฉบับ
๒. เครื่องมือวิจัย	๑ ฉบับ
๓. แบบประเมินเครื่องมือ	๑ ฉบับ
๔. ของใส่เอกสาร	๑ซอง

ด้วย นายกฤษฤทธิ์ พวงพุ่ม รหัสประจำตัว ๖๑๕๕๑๐๑๒ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำโครงการรายวิชาสหกิจศึกษา เรื่อง ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.มัลลิกา สุนงกฏ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายวิชาสหกิจศึกษา

ในกรณี สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมืองานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับสอบถามประชาชนในอำเภอท่าแซะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสุ อุดมพ่ายกุล)

รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

โทรศัพท์ ๐๘ ๑๔๔๗ ๔๕๖๔

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ อว ๗๐๑๐/ ๕๑๕๑



สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
๓๗/๑ หมู่ที่ ๖ ต.ชุมโค อ.ปะทิว จ.ชุมพร ๘๖๑๖๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตคราะห์ให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร. ภฤศญา ปิยนุสรณ์


สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปเค้าโครงรายวิชาสหกิจศึกษา	๑ ฉบับ
๒. เครื่องมือวิจัย	๑ ฉบับ
๓. แบบประเมินเครื่องมือ	๑ ฉบับ
๔. ของใส่เอกสาร	๑ ของ

ด้วย นายณิรพทุ์ พวงพุ่ม รหัสประจำตัว ๖๑๕๕๑๐๑๒ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำโครงการรายวิชาสหกิจศึกษา เรื่อง ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.มัลลิกา สูงภักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมืองานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขออนุญาตคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับสอบถามประชาชนในอำเภอท่าแซะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วสุ อุตมแพทยกุล)

รักษาการแทนผู้อำนวยการบดี วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

โทรศัพท์ ๐๗ ๑๕๐๗ ๕๕๖๕

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการการวิจัย เรื่อง “ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะแขวงจังหวัดชุมพร” โดย นายฉัตรพุทธิ พวงพุ่ม นักศึกษาปริญญาตรี รหัสนักศึกษา 61551012 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมีอาจารย์ ดร.มัลลิกา สูงภฎ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะแขวงจังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง ส่วนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 1

ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่าเป็นการสับสน ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นายฉัตรพุทธิ พวงพุ่ม)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น..... *ดร. กิตติ กวีไ้ม*

ผู้ทรงคุณวุฒิ

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการการวิจัย เรื่อง “ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะเข้ จังหวัดชุมพร” โดย นายฉัตรพุทธิ พวงพุ่ม นักศึกษาปริญญาตรี รหัสนักศึกษา 61551012 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมีอาจารย์ ดร.มัลลิกา สุขงกฎ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับ

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง ลำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 1

ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นายฉัตรพุทธิ พวงพุ่ม)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น..... วราทิพย์ อุบลวงษ์

ผู้ทรงคุณวุฒิ

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการจัดเตรียมโครงงานพิเศษระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นายถิรฤทธิ์ พวงพุ่ม
รหัสนักศึกษา 61551012
หัวข้อโครงงานพิเศษ “ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจังหวัดชุมพร”

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

- ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

ดำเนินการต่อโดยผู้ทรงแก้ไขตามที่ได้ให้คำแนะนำไป

ลงชื่อ..... ดร.ไพโรจน์ คุณวุฒิ
(อาจารย์ภรณ์ไพโรจน์ คุณวุฒิ)
วันที่..... 31 ธ.ค. 64

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการการวิจัย เรื่อง “ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร” โดย นายฉัตรพุทธิ พวงพุ่ม นักศึกษาปริญญาตรี รหัสนักศึกษา 61551012 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมีอาจารย์ ดร.มัลลิกา สูงงกฎ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง ส่วนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่ายสอดคล้อง ให้คะแนน 1

ถ้าไม่แน่ใจสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่ายไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นายฉัตรพุทธิ พวงพุ่ม)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น.....

ผู้ทรงคุณวุฒิ.....

หน่วยงาน.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการจัดเตรียมโครงการพิเศษระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

.....

นักศึกษา นายฉัตรพุทธิ พวงพุ่ม
 รหัสนักศึกษา 61551012
 หัวข้อโครงการพิเศษ “ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจังหวัดชุมพร”

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

- ดำเนินการต่อ
- ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ

Dr. Nont Janyak

วันที่

9-1-65

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าคุณภาพแบบสอบถาม (IOC)

ค่าความเที่ยงตรง (Validity : IOC)

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ข้อมูลส่วนบุคคล	1. เพศ <input type="checkbox"/> 1. ชาย <input type="checkbox"/> 2. หญิง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2. อายุ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี <input type="checkbox"/> 21 - 30 ปี <input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี <input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี <input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3. ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	4. อาชีพ <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา <input type="checkbox"/> พนักงานข้าราชการ <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> พนักงานเอกชน <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> เกษตรกร <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)	1	1	1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ข้อมูลส่วนบุคคล	5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,001 - 20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001 - 30,000 บาท <input type="checkbox"/> 30,001 - 40,000 บาท <input type="checkbox"/> 40,001 - 50,000 บาท <input type="checkbox"/> 50,000 บาทขึ้นไป	1	1	1	1.00	ใช้ได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความเชื่อมั่นในการใช้งานแอปพลิเคชัน

ข้อที่	ความเชื่อมั่นในการใช้งาน	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ข้อมูลส่วนบุคคล	การรับรู้ความเสี่ยง					
	1. ระบบแอปพลิเคชันอาจเกิดข้อผิดพลาดได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2. อาจทำให้สูญเสียข้อมูลทางการเงิน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3. มีความไม่ปลอดภัยที่ต้องให้ข้อมูลบัตรเครดิต	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	4. แอปพลิเคชันอาจไม่สามารถรักษาข้อมูลส่วนตัวได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	ความมั่นคงและระบบป้องกัน					
	1. ท่านทราบว่าระบบมีความปลอดภัยได้มาตรฐาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2. ท่านทราบว่าระบบมีการรักษาความปลอดภัยเป็นส่วนตัว	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3. ท่านทราบว่าระบบมีการควบคุมการรั่วไหลข้อมูล	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	4. ท่านทราบว่าระบบมีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูล	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	ความปรารถนาดี					
	1. มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2. รักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3. มีการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	4. มีความจริงใจในการให้บริการ	1	1	1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ความเชื่อมั่นในการใช้งาน	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ข้อมูลส่วนบุคคล	ชื่อเสียงขององค์กร					
	1. ความมีชื่อเสียงในการให้บริการ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2. ความมีชื่อเสียงในด้านความเป็นธรรม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3. ความมีชื่อเสียงในด้านความซื่อสัตย์	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	4. ความมีชื่อเสียงในด้านความน่าเชื่อถือ	1	1	1	1.00	ใช้ได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ทศนคติในการใช้งานแอปพลิเคชัน

ข้อที่	ทศนคติในการใช้งาน	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านบุคลากร					
	1. เจ้าหน้าที่ที่มีมารยาท พุดจาไพเราะ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	4. เจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถามได้ดี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	ด้านกระบวนการ					
	1. แอปพลิเคชันมีการประมวลผลที่รวดเร็ว	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2. แอปพลิเคชันมีการอัปเดตข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3. แอปพลิเคชันมีข้อมูลค่าไฟที่ถูกต้องและเชื่อถือได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	4. แอปพลิเคชันสามารถแก้ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	1. มีช่องทางที่จำเป็นเพียงพอสำหรับการใช้งานในระบบ	0	1	1	0.66	ใช้ได้
	2. มีช่องทางแนะนำการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน	0	1	1	0.66	ใช้ได้
	3. มีการใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	4. สามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อที่	การยอมรับการใช้เทคโนโลยี	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านการออกแบบ					
	1. แอปพลิเคชันมีเมนูสีสันท่าใช้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2. แอปพลิเคชันมีระบบที่ใช้งานง่าย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3. มีอัปเดตใหม่ๆ ให้ใช้งานสะดวก ยิ่งขึ้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	4. แอปพลิเคชันมีลูกเล่นและ กิจกรรมมากมาย	0	1	1	0.66	ใช้ได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 การยอมรับเทคโนโลยี

ข้อที่	การยอมรับการใช้เทคโนโลยี	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ข้อมูลส่วนบุคคล	ความคาดหวังในประสิทธิภาพ					
	1. แอปพลิเคชันช่วยในการทำธุรกรรมได้ดียิ่งขึ้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2. แอปพลิเคชันมีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3. แอปพลิเคชันช่วยให้การชำระค่าไฟมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	4. แอปพลิเคชันช่วยทราบข่าวสารต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	ความคาดหวังในการพยายาม					
	1. แอปพลิเคชันสามารถเรียนรู้ใช้งานได้ง่าย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2. แอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้ อย่างถูกต้องแม่นยำ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3. แอปพลิเคชันเป็นระบบที่ชัดเจนใช้งานง่าย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	4. แอปพลิเคชันมีระยะเวลาที่สั้นรวดเร็วในการใช้งาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	อิทธิพลทางสังคม					
	1. ครอบครัวมีการแนะนำให้ใช้แอปพลิเคชัน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2. เพื่อนหรือคนรอบข้างมีการแนะนำให้ใช้แอปพลิเคชัน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3. การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ช่วยให้การตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	4. แอปพลิเคชันปลอดภัยในสภาวะสังคมในปัจจุบัน	1	1	1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	การยอมรับการใช้เทคโนโลยี	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ข้อมูลส่วนบุคคล	ความเคยชิน					
	1. ท่านคุ้นเคยกับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2. ท่านใช้งานแอปพลิเคชันทุกครั้งที่มีโอกาส	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3. ท่านมักจะเลือกใช้แอปพลิเคชันทำธุรกรรมเป็นประจำ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	4. ท่านใช้งานแอปพลิเคชันมากกว่าช่องทางอื่น	1	1	1	1.00	ใช้ได้

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.00 – 0.60 พิจารณาปรับปรุง หรือตัดออก

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability : R)

		N	%
cases	Valid	30	100.0
	Excluded	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.843	48

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ง.
ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

มี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็น ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. เพศ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid ชาย	198	49.7	49.7	49.7
หญิง	200	50.3	50.3	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

2. อายุ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.3	2.3	2.3
21 - 30 ปี	159	39.9	39.9	42.2
31 - 40 ปี	122	30.7	30.7	72.9
41 - 50 ปี	87	21.9	21.9	94.7
51 ปีขึ้นไป	21	5.3	5.3	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับการศึกษา

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid ประถมศึกษา	13	3.3	3.3	3.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	102	25.6	25.6	28.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	119	29.9	29.9	58.8
อนุปริญญา/ปวส.	73	18.3	18.3	77.1
ปริญญาตรี	82	20.6	20.6	97.7
ปริญญาโท	7	1.8	1.8	99.5
ปริญญาเอก	2	.5	.5	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

4. อาชีพ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid นักเรียน/นักศึกษา	18	4.5	4.5	4.5
พนักงานข้าราชการ	28	7.0	7.0	11.6
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	5.3	5.3	16.8
พนักงานเอกชน	44	11.1	11.1	27.9
ธุรกิจส่วนตัว	83	20.9	20.9	48.7
เกษตรกร	106	26.6	26.6	75.4
รับจ้างทั่วไป	98	24.6	24.6	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid ต่ำกว่า 10,000 บาท	39	9.8	9.8	9.8
10,001 - 20,000 บาท	236	59.3	59.3	69.1
20,001 - 30,000 บาท	86	21.6	21.6	90.7
30,001 - 40,000 บาท	21	5.3	5.3	96.0
40,001 - 50,000 บาท	11	2.8	2.8	98.7
50,000 บาทขึ้นไป	5	1.3	1.3	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

1. ระบบแอปพลิเคชันอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
น้อย	7	1.8	1.8	2.0
ปานกลาง	169	42.5	42.5	44.5
มาก	201	50.5	50.5	95.0
มากที่สุด	20	5.0	5.0	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

2. อาจทำให้สูญเสียข้อมูลทางการเงิน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	6	1.5	1.5	1.5
ปานกลาง	149	37.4	37.4	38.9
มาก	177	44.5	44.5	83.4
มากที่สุด	66	16.6	16.6	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุตบแต่งเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีแนวโน้มไปใช้

3. มีความไม่ปลอดภัยที่ต้องให้ข้อมูลบัตรเครดิต

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	10	2.5	2.5	2.5
ปานกลาง	168	42.2	42.2	44.7
มาก	169	42.5	42.5	87.2
มากที่สุด	51	12.8	12.8	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

4. แอปพลิเคชันอาจไม่สามารถรักษาข้อมูลส่วนตัวได้

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	8	2.0	2.0	2.0
ปานกลาง	164	41.2	41.2	43.2
มาก	160	40.2	40.2	83.4
มากที่สุด	66	16.6	16.6	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		การรับรู้ความเสี่ยง [1. ระบบแอปพลิเคชันอาจเกิดข้อผิดพลาดได้]	การรับรู้ความเสี่ยง [2. อาจทำให้สูญเสียข้อมูลทางการเงิน]	การรับรู้ความเสี่ยง [3. มีความไม่ปลอดภัยที่ต้องให้ข้อมูลบัตรเครดิต]	การรับรู้ความเสี่ยง [4. แอปพลิเคชันอาจไม่สามารถรักษาข้อมูลส่วนตัวได้]	ผลรวมการรับรู้ความเสี่ยง
N	Valid	398	398	398	398	398
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.58	3.76	3.66	3.71	3.68
Std. Deviation		.628	.738	.730	.760	.425

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ท่านทราบว่าระบบมีความปลอดภัยได้มาตรฐาน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	6	1.5	1.5	1.5
ปานกลาง	179	45.0	45.0	46.5
มาก	188	47.2	47.2	93.7
มากที่สุด	25	6.3	6.3	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

6. ท่านทราบว่าระบบมีการรักษาความเป็นส่วนตัว

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	3	.8	.8	.8
ปานกลาง	140	35.2	35.2	35.9
มาก	182	45.7	45.7	81.7
มากที่สุด	73	18.3	18.3	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

7. ท่านทราบว่าระบบมีการควบคุมการรั่วไหลข้อมูล

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	7	1.8	1.8	1.8
ปานกลาง	167	42.0	42.0	43.7
มาก	160	40.2	40.2	83.9
มากที่สุด	64	16.1	16.1	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ท่านทราบว่าระบบมีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูล

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	17	4.3	4.3	4.3
ปานกลาง	156	39.2	39.2	43.5
มาก	150	37.7	37.7	81.2
มากที่สุด	75	18.8	18.8	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		ความมั่นคงและระบบป้องกัน [1. ท่านทราบว่าระบบมีความปลอดภัยได้มาตรฐาน]	ความมั่นคงและระบบป้องกัน [2. ท่านทราบว่าระบบมีการรักษาความเป็นส่วนตัว]	ความมั่นคงและระบบป้องกัน [3. ท่านทราบว่าระบบมีการควบคุมการรั่วไหลข้อมูล]	ความมั่นคงและระบบป้องกัน [4. ท่านทราบว่าระบบมีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูล]	ผลรวมความมั่นคงและระบบป้องกัน
N	Valid	398	398	398	398	398
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.58	3.82	3.71	3.71	3.70
Std. Deviation		.632	.730	.752	.818	.406

9. มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	5	1.3	1.3	1.3
ปานกลาง	177	44.5	44.5	45.7
มาก	192	48.2	48.2	94.0
มากที่สุด	24	6.0	6.0	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. รักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	4	1.0	1.0	1.0
ปานกลาง	169	42.5	42.5	43.5
มาก	156	39.2	39.2	82.7
มากที่สุด	69	17.3	17.3	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

11. มีการตอบสนองต่อผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	6	1.5	1.5	1.5
ปานกลาง	148	37.2	37.2	38.7
มาก	198	49.7	49.7	88.4
มากที่สุด	46	11.6	11.6	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

12. มีความจริงใจในการให้บริการ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	3	.8	.8	.8
ปานกลาง	174	43.7	43.7	44.5
มาก	165	41.5	41.5	85.9
มากที่สุด	56	14.1	14.1	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		ความปรารถนา ดี [1. มีความ เอาใจใส่ ผู้ใช้บริการ]	ความปรารถนา ดี [2. รักษา ผลประโยชน์ ของผู้ใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี]	ความปรารถนา ดี [3. มีการ ตอบสนองต่อ ผู้ใช้บริการได้ เป็นอย่างดี]	ความปรารถนา ดี [4. มีความ จริงจังในการ ให้บริการ]	ผลรวมความ ปรารถนาดี
N	Valid	398	398	398	398	398
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.59	3.73	3.71	3.69	3.68
Std. Deviation		0.632	.623	.752	.683	.715

13. ความมีชื่อเสียงในการให้บริการ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	6	1.5	1.5	1.5
ปานกลาง	164	41.2	41.2	42.7
มาก	187	47.0	47.0	89.7
มากที่สุด	41	10.3	10.3	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

14. ความมีชื่อเสียงในด้านความเป็นธรรม

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	7	1.8	1.8	1.8
ปานกลาง	149	37.4	37.4	39.2
มาก	166	41.7	41.7	80.9
มากที่สุด	76	19.1	19.1	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

15. ความมีชื่อเสียงในด้านความซื่อสัตย์

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	10	2.5	2.5	2.5
ปานกลาง	175	44.0	44.0	46.5
มาก	164	41.2	41.2	87.7
มากที่สุด	49	12.3	12.3	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

16. ความมีชื่อเสียงในด้านความน่าเชื่อถือ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	4	1.0	1.0	1.0
ปานกลาง	169	42.5	42.5	43.5
มาก	156	39.2	39.2	82.7
มากที่สุด	69	17.3	17.3	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

	ชื่อเสียงของ องค์กร [1. ความมีชื่อเสียง ในการ ให้บริการ]	ชื่อเสียงของ องค์กร [2. ความมีชื่อเสียง ในด้านความ เป็นธรรม]	ชื่อเสียงของ องค์กร [3. ความมีชื่อเสียง ในด้านความ ซื่อสัตย์]	ชื่อเสียงของ องค์กร [4. ความมีชื่อเสียง ในด้านความ น่าเชื่อถือ]	ผลรวมชื่อเสียง ขององค์กร
N	Valid	398	398	398	398
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.66	3.78	3.63	3.73
Std. Deviation		.679	.767	.728	.752

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

17. เจ้าหน้าที่ที่มีมารยาท พุดจาไพเราะ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	4	1.0	1.0	1.0
ปานกลาง	170	42.7	42.7	43.7
มาก	156	39.2	39.2	82.9
มากที่สุด	68	17.1	17.1	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

18. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	4	1.0	1.0	1.0
ปานกลาง	155	38.9	38.9	39.9
มาก	173	43.5	43.5	83.4
มากที่สุด	66	16.6	16.6	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

19. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	9	2.3	2.3	2.3
ปานกลาง	199	50.0	50.0	52.3
มาก	138	34.7	34.7	86.9
มากที่สุด	52	13.1	13.1	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

20. เจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถามได้อย่างดี

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	3	.8	.8	.8
ปานกลาง	137	34.4	34.4	35.2
มาก	179	45.0	45.0	80.2
มากที่สุด	79	19.8	19.8	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics						
		ด้านบุคลากร [1. เจ้าหน้าที่มี มารยาท พุดจา ไพเราะ]	ด้านบุคลากร [2. เจ้าหน้าที่มี ความพร้อมใน การให้บริการ]	ด้านบุคลากร [3. เจ้าหน้าที่มี ความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการ]	ด้านบุคลากร [4. เจ้าหน้าที่ ตอบคำถามได้ อย่างดี]	ผลรวมด้าน บุคลากร
N	Valid	398	398	398	398	398
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.72	3.76	3.59	3.84	3.73
Std. Deviation		.750	.733	.742	.740	.398

21. แอปพลิเคชันมีการประมวลผลที่รวดเร็ว

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	13	3.3	3.3	3.3
ปานกลาง	152	38.2	38.2	41.5
มาก	205	51.5	51.5	93.0
มากที่สุด	28	7.0	7.0	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

22. แอปพลิเคชันมีการอัปเดตข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	6	1.5	1.5	1.5
ปานกลาง	168	42.2	42.2	43.7
มาก	156	39.2	39.2	82.9
มากที่สุด	68	17.1	17.1	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

23. แอปพลิเคชันมีข้อมูลค่าไฟที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	5	1.3	1.3	1.3
ปานกลาง	176	44.2	44.2	45.5
มาก	159	39.9	39.9	85.4
มากที่สุด	58	14.6	14.6	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

24. แอปพลิเคชันสามารถแก้ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	7	1.8	1.8	1.8
ปานกลาง	140	35.2	35.2	36.9
มาก	181	45.5	45.5	82.4
มากที่สุด	70	17.6	17.6	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		ด้าน กระบวนการ [1. แอปพลิเคชัน ที่มีการ ประมวลผลที่ รวดเร็ว]	ด้านบุคลากร [2. แอปพลิเคชัน ที่มีการอัปเดต ข้อมูลอย่าง สม่ำเสมอ]	ด้านบุคลากร [3. แอปพลิเคชัน ที่มีข้อมูลค่าไฟ ที่ถูกต้องและ เชื่อถือได้]	ด้านบุคลากร [4. แอปพลิเคชัน ที่สามารถ แก้ปัญหาให้ได้ อย่างรวดเร็ว]	ผลรวมด้าน กระบวนการ
N	Valid	398	398	398	398	398
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.62	3.72	3.78	3.79	3.70
Std. Deviation		.664	.758	.732	.744	.397

25. มีช่องทางที่จำเป็นเพียงพอสำหรับการใช้งานในระบบ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	8	2.0	2.0	2.0
ปานกลาง	159	39.9	39.9	42.0
มาก	197	49.5	49.5	91.5
มากที่สุด	34	8.5	8.5	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

26. มีช่องทางแนะนำการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
น้อย	8	2.0	2.0	2.3
ปานกลาง	150	37.7	37.7	39.9
มาก	161	40.5	40.5	80.4
มากที่สุด	78	19.6	19.6	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้วยวิธีการใด ๆ

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

27. มีการใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	7	1.8	1.8	1.8
ปานกลาง	149	37.4	37.4	39.2
มาก	166	41.7	41.7	80.9
มากที่สุด	76	19.1	19.1	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

28. สามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	4	1.0	1.0	1.0
ปานกลาง	169	42.5	42.5	43.5
มาก	156	39.2	39.2	82.7
มากที่สุด	69	17.3	17.3	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

	สิ่งอำนวยความสะดวก [1. มีช่องทางที่จำเป็นเพียงพอสำหรับการใช้งานในระบบ]	สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก [2. ช่องทางแนะนำการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน]	สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก [3. มีการใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี]	สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก [4. สามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว]	สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก
N	Valid	398	398	398	398
	Missing	0	0	0	0
Mean	3.65	3.77	3.78	3.73	3.73
Std. Deviation	.664	.790	.767	.752	.482

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

29. แอปพลิเคชันมีเมนูสีสันนำใช้

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	13	3.3	3.3	3.3
ปานกลาง	182	45.7	45.7	49.0
มาก	174	43.7	43.7	92.7
มากที่สุด	29	7.3	7.3	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

30. แอปพลิเคชันมีระบบที่ใช้งานง่าย

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	4	1.0	1.0	1.0
ปานกลาง	169	42.5	42.5	43.5
มาก	156	39.2	39.2	82.7
มากที่สุด	69	17.3	17.3	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

31. มีอัปเดตใหม่ๆ ให้ใช้งานสะดวกยิ่งขึ้น

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	13	3.3	3.3	3.3
ปานกลาง	190	47.7	47.7	51.0
มาก	156	39.2	39.2	90.2
มากที่สุด	39	9.8	9.8	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

32. แอปพลิเคชันมีลูกเล่นและกิจกรรมมากมาย

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	5	1.3	1.3	1.3
ปานกลาง	162	40.7	40.7	42.0
มาก	159	39.9	39.9	81.9
มากที่สุด	72	18.1	18.1	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

Frequencies

		Statistics				
		ด้านการ ออกแบบ [1. แอปพลิเคชันมี เมนูสีสันทนง่าย]	ด้านการ ออกแบบ [2. แอปพลิเคชันมี ระบบที่ใช้งาน ง่าย]	ด้านการ ออกแบบ [3. มีอัปเดตใหม่ๆ ให้ใช้งานสะดวก ยิ่งขึ้น]	ด้านการ ออกแบบ [4. แอปพลิเคชันมี ลูกเล่นและ กิจกรรม มากมาย]	ผลรวมด้านการ ออกแบบ
N	Valid	398	398	398	398	398
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.55	3.73	3.56	3.75	3.65
Std. Deviation		.678	.752	.713	.759	.384

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำพูน จังหวัดชุมพร

33. แอปพลิเคชันช่วยในการทำธุรกรรมได้ดียิ่งขึ้น

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	15	3.8	3.8	3.8
ปานกลาง	128	32.2	32.2	35.9
มาก	226	56.8	56.8	92.7
มากที่สุด	29	7.3	7.3	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเรียนการสอนเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่หรือใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

34. แอปพลิเคชันมีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	17	4.3	4.3	4.3
ปานกลาง	152	38.2	38.2	42.5
มาก	139	34.9	34.9	77.4
มากที่สุด	90	22.6	22.6	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

35. แอปพลิเคชันช่วยให้การชำระค่าไฟมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	9	2.3	2.3	2.3
ปานกลาง	195	49.0	49.0	51.3
มาก	140	35.2	35.2	86.4
มากที่สุด	54	13.6	13.6	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

36. แอปพลิเคชันช่วยทราบข่าวสารต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	6	1.5	1.5	1.5
ปานกลาง	147	36.9	36.9	38.4
มาก	176	44.2	44.2	82.7
มากที่สุด	69	17.3	17.3	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		ด้านความ คาดหวังใน ประสิทธิภาพ [1. แอปพลิเคชัน ช่วยในการ ทำธุรกรรมได้ดี ยิ่งขึ้น]	ความคาดหวัง ในประสิทธิภาพ [2. แอปพลิเคชัน มีประโยชน์ ต่อการดำเนิน ชีวิตในปัจจุบัน]	ความคาดหวัง ในประสิทธิภาพ [3. มีแอปพลิเคชัน ช่วยให้การ ชำระค่าไฟมี ประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น]	ความคาดหวัง ในประสิทธิภาพ [4. แอปพลิเคชัน ช่วยทราบ ข่าวสารต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น]	ผลรวมความ คาดหวังใน ประสิทธิภาพ
N	Valid	398	398	398	398	398
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.68	3.76	3.60	3.77	3.70
Std. Deviation		.664	.850	.746	.743	.421

37. แอปพลิเคชันสามารถเรียนรู้ใช้งานได้ง่าย

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	11	2.8	2.8	2.8
	ปานกลาง	163	41.0	41.0	43.7
	มาก	200	50.3	50.3	94.0
	มากที่สุด	24	6.0	6.0	100.0
	รวม	398	100.0	100.0	

38. แอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	7	1.8	1.8	1.8
	ปานกลาง	161	40.5	40.5	42.2
	มาก	155	38.9	38.9	81.2
	มากที่สุด	75	18.8	18.8	100.0
	รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

39. แอปพลิเคชันเป็นระบบที่ชัดเจนใช้งานง่าย

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
น้อย	7	1.8	1.8	2.0
ปานกลาง	186	46.7	46.7	48.7
มาก	146	36.7	36.7	85.4
มากที่สุด	58	14.6	14.6	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

40. แอปพลิเคชันมีระยะเวลาที่สั้นรวดเร็วในการใช้งาน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	4	1.0	1.0	1.0
ปานกลาง	174	43.7	43.7	44.7
มาก	165	41.5	41.5	86.2
มากที่สุด	55	13.8	13.8	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

	ความคาดหวัง ในการพยายาม [1. แอปพลิเคชัน สามารถ เรียนรู้ใช้งานได้ ง่าย]	ความคาดหวัง ในการพยายาม [2. แอปพลิเคชัน สามารถใช้งาน ได้อย่าง ถูกต้องแม่นยำ]	ความคาดหวัง ในการพยายาม [3. แอปพลิเคชัน เป็นระบบที่ ชัดเจนใช้งาน ง่าย]	ความคาดหวัง ในการพยายาม [4. แอปพลิเคชัน มีระยะเวลา ที่สั้นรวดเร็วใน การใช้งาน]	ผลรวมความ คาดหวังในการ พยายาม
N	Valid	398	398	398	398
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.60	3.75	3.64	3.69
Std. Deviation		.646	.775	.758	.717

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

41. ครอบครัวมีการแนะนำให้ใช้แอปพลิเคชัน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
น้อย	7	1.8	1.8	2.0
ปานกลาง	186	46.7	46.7	48.7
มาก	146	36.7	36.7	85.4
มากที่สุด	58	14.6	14.6	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

42. เพื่อนหรือคนรอบข้างมีการแนะนำให้ใช้แอปพลิเคชัน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	3	.8	.8	.8
ปานกลาง	171	43.0	43.0	43.7
มาก	147	36.9	36.9	80.7
มากที่สุด	77	19.3	19.3	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

43. การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ช่วยให้เพิ่มการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	12	3.0	3.0	3.0
ปานกลาง	172	43.2	43.2	46.2
มาก	168	42.2	42.2	88.4
มากที่สุด	46	11.6	11.6	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

44. แอปพลิเคชันปลอดภัยในสภาวะสังคมในปัจจุบัน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	5	1.3	1.3	1.3
ปานกลาง	160	40.2	40.2	41.5
มาก	174	43.7	43.7	85.2
มากที่สุด	59	14.8	14.8	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		อิทธิพลทางสังคม [1. ครอบครัวมีการแนะนำให้ใช้แอปพลิเคชัน]	อิทธิพลทางสังคม [2. เพื่อนหรือคนรอบข้างมีการแนะนำให้ใช้แอปพลิเคชัน]	อิทธิพลทางสังคม [3. การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ช่วยให้เพิ่มการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน]	อิทธิพลทางสังคม [4. แอปพลิเคชันปลอดภัยในสภาวะสังคมในปัจจุบัน]	ผลรวมอิทธิพลทางสังคม
N	Valid	398	398	398	398	398
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.58	3.75	3.62	3.72	3.67
Std. Deviation		.628	.769	.726	.723	.383

45. ท่านคุ้นเคยกับการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	5	1.3	1.3	1.3
ปานกลาง	177	44.5	44.5	45.7
มาก	192	48.2	48.2	94.0
มากที่สุด	24	6.0	6.0	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

46. ท่านใช้งานแอปพลิเคชันทุกครั้งที่มีโอกาส

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	4	1.0	1.0	1.0
ปานกลาง	157	39.4	39.4	40.5
มาก	171	43.0	43.0	83.4
มากที่สุด	66	16.6	16.6	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

47. ท่านมักจะเลือกใช้แอปพลิเคชันทำธุรกรรมเป็นประจำ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	10	2.5	2.5	2.5
ปานกลาง	174	43.7	43.7	46.2
มาก	165	41.5	41.5	87.7
มากที่สุด	49	12.3	12.3	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

48. ท่านใช้งานแอปพลิเคชันมากกว่าช่องทางอื่น

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	10	2.5	2.5	2.5
ปานกลาง	175	44.0	44.0	46.5
มาก	152	38.2	38.2	84.7
มากที่สุด	61	15.3	15.3	100.0
รวม	398	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		ความเคยชิน [1. ท่านคุ้นเคยกับ การใช้แอป พลิเคชัน PEA SMART PLUS]	ความเคยชิน [2. ท่านใช้งานแอป พลิเคชันทุกครั้ง ที่มีโอกาส]	ความเคยชิน [3. ท่านมักจะ เลือกใช้แอป พลิเคชันทำ ธุรกรรมเป็น ประจำ]	ความเคยชิน [4. ท่านใช้งานแอป พลิเคชัน มากกว่า ช่องทางอื่น]	ผลรวมความ เคยชิน
N	Valid	398	398	398	398	398
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.59	3.75	3.64	3.66	3.66
Std. Deviation		.623	.734	.727	.762	.385

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณปัจจัยความเชื่อมั่นและปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ของประชาชนในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแซะ จังหวัดชุมพร

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ผลรวมการรับรู้ความ เสียง, ผลรวมความ มั่นคงและระบบป้องกัน , ผลรวมความ ปรารถนาดี, ผลรวม ชื่อเสียงขององค์กร ^b		Enter

a. Dependent Variable : ผลรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

b. All requested variables entered

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^b	.568	.564	.198

a. Predictors: (Constant), ผลรวมการรับรู้ความเสียง, ผลรวมความมั่นคงและระบบป้องกัน, ผลรวมความปรารถนาดี, ผลรวมชื่อเสียงขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.334	4	5.084	129.241	.000
	Residual	15.458	393	.039		
	Total	35.792	397			

a. Dependent Variable: ผลรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

b. Predictors: (Constant), ผลรวมการรับรู้ความเสี่ยง, ผลรวมความมั่นคงและระบบป้องกัน, ผลรวมความปรารถนาดี, ผลรวมชื่อเสียงขององค์กร

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	.978	.120		8.134	.000
	ผลรวมการรับรู้ความเสี่ยง	.220	.028	.311	7.729	.000
	ผลรวมความมั่นคงและระบบป้องกัน	.143	.029	.193	4.877	.000
	ผลรวมความปรารถนาดี	.237	.030	.307	7.993	.000
	ผลรวมชื่อเสียงขององค์กร	.131	.030	.183	4.434	.000

a. Dependent Variable: ผลรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ด้านบุคลากร, ด้านกระบวนการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านการออกแบบ ^b		Enter

a. Dependent Variable : ผลรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

b. All requested variables entered

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^b	.568	.564	.198

a. Predictors: (Constant), ด้านบุคลากร, ด้านกระบวนการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านการออกแบบ

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.111	4	5.278	141.283	.000
	Residual	14.681	393	.037		
	Total	35.792	397			

a. Dependent Variable: ผลรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

b. Predictors: (Constant), ด้านบุคลากร, ด้านกระบวนการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านการออกแบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.957	.118		8.130	.000
	ผลรวมด้าน บุคลากร	.203	.027	.269	7.499	.000
	ผลรวมด้าน กระบวนการ	.177	.030	.234	5.897	.000
	ผลรวมด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	.151	.026	.242	5.726	.000
	ผลรวมด้าน การออกแบบ	.203	.033	.260	6.134	.000

a. Dependent Variable: ผลรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก จ.

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

หนังสือรับรองสหกิจศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติย่อผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นายฉัตรพุทธิ พวงพุ่ม
วัน เดือน ปีเกิด	8 เมษายน 2543
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	17/4 หมู่ที่ 3 ตำบล ชุมโค อำเภอบึงสามพัน จังหวัด บึงสามพัน 86160
สถานที่ศึกษาปัจจุบัน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2560	จบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนปะทิววิทยา สายศิลป์-คำนวณ
พ.ศ.2561	เข้าศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้