

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

PERSONAL FACTORS RELATED TO USE PEA SMART PLUS APPLICATION IN MUANG DISTRICT NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

รัชชนก ขาวปลอด รัต.สมจิตร ล้วนจำเริญ

บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้บริโภคราย 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T-Test และ F-Test

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้/เดือน 15,000 - 30,000 บาท การใช้บริการช่องทางการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการมากที่สุด คือ PEA SMART PLUS ช่องทางการบริการทางด้านการทำธุรกรรมที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ชำระค่าไฟฟ้า และ ผู้ใช้บริการรู้จัก PEA SMART PLUS จาก สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้/เดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่แตกต่างกันทางด้านช่องทางชำระค่าไฟฟ้า และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ด้านช่องทางชำระค่าไฟฟ้า ด้านการทำธุรกรรม และด้านการรู้จักผ่านสื่อที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ปัจจัยส่วนบุคคล, แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS

ABSTRACT

The objective of this research is to study Personal Factors Related to Use PEA SMART PLUS Application in Muang District Nakhon si thammarat Province. Random sampling of 400 samples, Multi-Stage Sampling random sampling. The instrument used in the study is a questionnaire. The statistics used for preliminary data analysis are descriptive statistics, namely frequency values, percentage values, standard deviations and mean values, inference statistics include T-Test and F-Test.

The study found that most respondents were female, age between 26-35 years old, single status, bachelor's degree, government officials/ state enterprises, salary 15,001 - 30,000 baht. with high school education level and have a family size of 3-4 people. Electricity payment channels found that most payment service channels are PEA SMART PLUS. The service channel for the most transactions that use the service is the payment of electricity and the customer knows the PEA SMART PLUS from the Provincial Electricity Authority. The respondents aged, education and salary which has different effects that differ in terms of electricity payment channels. Respondents with different occupations affect the use of PEA SMART PLUS applications on electricity payment channels, transactions and acquaintances through different media with statistical significance at the level of 0.05.

Keywords : Personal Factors, PEA SMART PLUS Application

บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นอีกหนึ่งองค์กรที่เล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชน แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS เปิดตัวอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2561 เพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์คนรุ่นใหม่ให้เข้าถึงบริการออนไลน์ครบวงจรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ทุกที่ทุกเวลา สามารถตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทางสมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ตได้ด้วยตนเอง มีฟังก์ชันการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การชำระค่าไฟฟ้า การคำนวณและแจ้งเตือนค่าไฟฟ้าเมื่อใกล้ถึงกำหนดชำระ ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง ขอติดตั้งเตอร์ ขาวสารประชาสัมพันธ์ เป็นต้น (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2561)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันจะสามารถตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์คนรุ่นใหม่ให้เข้าถึงบริการออนไลน์ครบวงจรได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และทำให้องค์กรสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้กว้างขึ้นนั้น แต่ทว่าอาจเกิดความเสี่ยงในความปลอดภัย และความปลอดภัยของข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าที่ถูกส่งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และอาจเกิดความไม่ปลอดภัยต่อข้อมูลดังกล่าวได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าและทำให้เกิดความไม่แน่ใจถือต้ององค์กร ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพแล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ให้กับลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชันอย่างปลอดภัยด้วย

ดังนั้น ผู้ทำวิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษเกี่ยวกับ “ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช” เพื่อที่จะได้ทราบเหตุผลที่แท้จริงในการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ให้มีประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการใช้งานที่สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐาน (Hypothesis)

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS

ขอบเขตของการวิจัย (Research Boundary)

1. ขอบเขตด้านประชากร
ประชากรที่ใช้ศึกษาจะเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนทั้งสิ้น 271,657 คน (สำนักงานทะเบียนกลาง กรมการปกครอง, 2561)
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
มุ่งเน้นเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ขอบเขตพื้นที่
ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
4. ขอบเขตระยะเวลา
ระหว่างเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม 2561

นิยามเชิงปฏิบัติการ (Operational Definition)

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
2. การใช้งานแอปพลิเคชัน ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง การเข้าใช้งานระบบการให้บริการหรือการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต ด้วยความรู้และความเข้าใจผ่านโปรแกรมที่อำนวยความสะดวกและออกแบบมาสำหรับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected results)

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ทราบถึงการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ให้มีประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการใช้งานที่สูงสุด

วิธีการดำเนินการวิจัย

แบบของการวิจัย (Research Design)

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยเครื่องมือที่นำมาใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ซึ่งมีคำถามที่ครอบคลุมตัวแปรที่ต้องการศึกษา เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

ประชากร (Population)

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นกลุ่มผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งเพศหญิงและเพศชาย

ตัวอย่าง (Sample)

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ศึกษาอาศัยในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในการวิจัยนี้จะทำการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ขอบเขตประชากรอยู่ที่ 400 คน
2. การสุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจากประชากรผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 ราย โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากการสัมภาษณ์ประชาชนตามสถานที่ต่าง ๆ

เครื่องมือในการวิจัย (Research Instrument)

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการทำการวิจัย ซึ่งเป็นแบบสอบถามในลักษณะแบบสอบถามออนไลน์ (Online questionnaire) โดยมีการจัดทำแบบสอบถามให้มีความครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยคำถามจะมีลักษณะปลายปิดและปลายเปิด แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยขั้นพื้นฐานด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ คำถามมีลักษณะเป็นแบบการตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริการ PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยลักษณะแบบชนิดปลายปิด (Close-Ended Response Question) มีข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS คำถามทั้งหมด 5 หัวข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามการวัดแบบมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของ Likert Scale ดังนี้

		คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
มากที่สุด	ให้คะแนน	5	1
มาก	ให้คะแนน	4	2
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	3
น้อย	ให้คะแนน	2	4
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	5

เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น เพื่อหาระดับเฉลี่ยของปัจจัยแต่ละตัวโดยรวม คะแนนเฉลี่ยช่วงของข้อมูล เพื่อวิเคราะห์หาระดับความคิดเห็นของประชากรต่อจิตวิทยาการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

ตาราง 1

การให้คะแนนลำดับความสำคัญและช่วงของระดับคะแนนของแต่ละปัจจัย

ระดับคะแนน	ลำดับความสำคัญ	ช่วงของระดับคะแนน
1	เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80
2	เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60
3	เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40
4	เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20
5	เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00

การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้งหมดมาลงรหัสและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลทางสถิติ เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ และมีการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบาย หรือบรรยายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS แตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ ANOVA F-Test

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

โดยการใช้วิธีทางสถิตินำมาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละและนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแจกแจงความถี่

ผลการวิจัย

การอธิบายผลและการทดสอบสมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในงานวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำถามครบถ้วนสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด นำเสนอเป็น 4 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูล

ด้านประชากรศาสตร์ การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการใช้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติต่อ PEA SMART PLUS และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยขั้นพื้นฐานด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ แจกแจงจำนวน และ ค่าร้อยละ (Percentage) รายละเอียด ดังนี้

ตาราง 2

จำนวน ความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	136	34
หญิง	264	66
รวม	400	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66 มากกว่าเพศชาย ซึ่งมีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34 ตามลำดับ

ตาราง 3

จำนวน ความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	5	1.3
18-25 ปี	28	7
26-35 ปี	151	37.8
36-45 ปี	142	35.5
46-60 ปี	69	17.3
61 ปี ขึ้นไป	5	1.3
รวม	400	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า สำหรับช่วงอายุโดยเรียงลำดับจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือช่วงอายุระหว่าง 26 - 35 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และลำดับที่สามคือช่วงอายุระหว่าง 46 - 60 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3

ตาราง 4

จำนวน ความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	215	53.8
สมรส	165	41.3
หย่าร้าง	14	3.5
แยกกันอยู่	6	1.5
รวม	400	100

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ พบว่า สำหรับสถานภาพโดยเรียงลำดับจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง สถานภาพโสดมีมากที่สุด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตาราง 5

จำนวน ความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	5	1.3
ปวช./ มัธยมศึกษาตอนปลาย	12	3
ปวส./ อนุปริญญา/เทียบเท่า	31	7.8
ปริญญาตรี	285	71.3
ปริญญาโทขึ้นไป	67	16.8
รวม	400	100

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรีมีมากที่สุด จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมาคือการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และการศึกษาระดับปวส./ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

ตาราง 6

จำนวน ความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	204	51
พนักงานบริษัทเอกชน	116	29
ธุรกิจส่วนตัว	55	13.8
นักศึกษา	9	2.3
อื่น ๆ	16	4
รวม	400	100

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีมากที่สุด จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 และธุรกิจส่วนตัวจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8

ตาราง 7

จำนวน ความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้/เดือน

รายได้/เดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 9,000 บาท	21	5.3
9,001-15,000 บาท	65	16.3
15,001-30,000 บาท	242	60.5
30,001 บาทขึ้นไป	72	18
รวม	400	100

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้/เดือน พบว่า รายได้/เดือน 15,001 - 30,000 บาท มีมากที่สุด จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือรายได้/เดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และรายได้/เดือน 9,001 - 15,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ ปัจจุบันท่านใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางใดมากที่สุด ท่านใช้ PEA SMART PLUS ทำธุรกรรมใดมากที่สุด และท่านรู้จัก PEA SMART PLUS ผ่านสื่อใดโดยการวิเคราะห์ แจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) รายละเอียด ดังนี้

ตาราง 8

จำนวน ความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลการใช้บริการ PEA SMART PLUS ทางด้านช่องทางชำระค่าไฟฟ้า

ช่องทางบริการชำระค่าไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
PEA SMART PLUS	183	45.8
ศูนย์การค้าชั้นนำ PEA SHOP	7	1.8
รถ MOBILE FRONT OFFICE	1	0.3
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	121	30.3
หักผ่านบัญชีธนาคาร/ บัตรเครดิต	22	5.5
INTERNET BANKING	23	5.8
ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน	36	9
MOBILE APPLICATION	4	1
อื่น ๆ	3	0.8
รวม	400	100

จากตาราง 8 พบว่า การใช้บริการช่องทางชำระค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ช่องทางบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้บริการมากที่สุด คือ PEA SMART PLUS มีผู้ใช้บริการ จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาคือช่องทางบริการชำระค่าไฟฟ้า ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 และช่องทางบริการชำระค่าไฟฟ้า ณ ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ช่องทางบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้บริการน้อยที่สุด คือ รถ MOBILE FRONT OFFICE มีผู้ใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตาราง 9

จำนวน ความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลการใช้บริการ PEA SMART PLUS ทางด้านการทำธุรกรรม

การทำธุรกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตรวจสอบค่าไฟฟ้า	109	27.3
ชำระค่าไฟฟ้า	220	55
ค้นหาสถานที่ชำระเงินค่าไฟฟ้า	8	2
แจ้งขอใช้บริการ	5	1.3
แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	25	6.3
แจ้งข้อเสนอนะ/ร้องเรียน	1	0.3
ติดตามข้อมูลข่าวสาร กฟภ.	16	4
อื่น ๆ	16	4
รวม	400	100

จากตาราง 9 การใช้บริการ PEA SMART PLUS ด้านการทำธุรกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ช่องทางบริการทางด้านการทำธุรกรรมที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ชำระค่าไฟฟ้า จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคือการทำธุรกรรมตรวจสอบค่าไฟฟ้า จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และการทำธุรกรรมแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ตาราง 10

จำนวน ความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลการใช้บริการ PEA SMART PLUS ทางด้านการรู้จักผ่านสื่อ

ประเภทสื่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	212	53
เว็บไซต์ กฟภ.	102	25.5
สื่อโฆษณาวิทยุ โทรทัศน์	19	4.8
สื่อโฆษณาสิ่งพิมพ์	7	1.8
แนะนำจากเพื่อนหรือญาติ	48	12
อื่น ๆ	12	3
รวม	400	100

จากตาราง 9 การใช้บริการ PEA SMART PLUS ด้านการรู้จักแอปพลิเคชันจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการรู้จัก PEA SMART PLUS จาก สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มากที่สุด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมาคือผ่านทาง เว็บไซต์ กฟภ. จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และผ่านทางแนะนำจากเพื่อนหรือญาติ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติต่อ PEA SMART PLUS

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการ PEA SMART PLUS ความต้องการใช้บริการ PEA SMART PLUS คุณภาพของการใช้บริการ คุณค่าเมื่อเทียบกับค่าธรรมเนียมและเวลาที่เสียไปกับการใช้บริการ PEA SMART PLUS และการประสบปัญหาจากการบริการของ PEA SMART PLUS โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตาราง 11

ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS

ทัศนคติต่อ PEA SMART PLUS	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการ	4.214	.838	มากที่สุด
ความต้องการใช้บริการ	4.457	.718	มากที่สุด
คุณภาพของการใช้บริการ	4.424	.698	มากที่สุด
คุณค่าเมื่อเทียบกับค่าธรรมเนียมและเวลาที่เสียไปกับการใช้บริการ	4.4	.705	มากที่สุด
ประสบปัญหาจากการบริการ	2.805	1.470	ปานกลาง
รวม	4.06	.886	มาก

จากตาราง 11 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .886 เมื่อพิจารณาในราย

ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.457 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .718 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.424 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .698 และมีระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ประสบปัญหาจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.805 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 1.470

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS แตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ ANOVA F-Test ผลการเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช รายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS แตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.1 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แตกต่างกัน

ตาราง 12

ค่าสถิติการทดสอบการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ

การใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS	เพศ	t-test for Equality of Means				
		\bar{X}	S.D	T	Df	Sig.
1. ทางด้านช่องทางชำระค่าไฟฟ้า	ชาย	3.00	2.10	-.7	398	.484
	หญิง	3.16	2.25	-.716	289	.475
2. ทางด้านการทำธุรกรรม	ชาย	2.38	1.95	-.558	398	.577
	หญิง	2.49	1.92	-.555	268	.579
3. ทางด้านการรู้จักผ่านสื่อ	ชาย	1.99	1.44	-.384	398	.701
	หญิง	2.05	1.51	-.391	285	.696

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์การใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ทดสอบ สรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นกับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS มีค่านัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS แตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.2 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แตกต่างกัน

ตาราง 13

ค่าสถิติการทดสอบการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ

การใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
1. ด้านช่องทางชำระค่า ไฟฟ้า	Between Groups	140.63	5	28.126	6.178	.000
	Within Groups	1793.75	394	4.553		
	Total	1934.38	399			
2. ด้านการทำธุรกรรม	Between Groups	14.10	5	2.821	0.758	.581
	Within Groups	1466.90	394	3.723		
	Total	1481.00	399			
3. ด้านการรู้จักผ่านสื่อ	Between Groups	20.06	5	4.012	1.833	.105
	Within Groups	862.52	394	2.189		
	Total	882.58	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบ สรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นกับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ด้านช่องทางชำระค่าไฟฟ้า มีค่านัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS แตกต่างกัน จากสมมติฐานที่ 1.3 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แตกต่างกัน

ตาราง 14

ค่าสถิติการทดสอบการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพ

การใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
1. ด้านช่องทางชำระค่า ไฟฟ้า	Between Groups	2.663	3	0.888	0.182	.909
	Within Groups	1931.714	396	4.878		
	Total	1934.378	399			
2. ด้านการทำธุรกรรม	Between Groups	15.578	3	5.193	1.403	.241
	Within Groups	1465.422	396	3.701		
	Total	1481.000	399			
3. ด้านการรู้จักผ่านสื่อ	Between Groups	9.318	3	3.106	1.409	.240
	Within Groups	873.259	396	2.205		
	Total	882.578	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์การใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบ สรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นกับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS มีค่านัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS แตกต่างกัน จากสมมติฐานที่ 1.4 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แตกต่างกัน

ตาราง 15

ค่าสถิติการทดสอบการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา

การใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
1. ด้านช่องทางชำระค่าไฟฟ้า	Between Groups	49.619	4	12.405	2.600	.036
	Within Groups	1884.759	395	4.772		
	Total	1934.378	399			
2. ด้านการทำธุรกรรม	Between Groups	17.686	4	4.421	1.193	.313
	Within Groups	1463.314	395	3.705		
	Total	1481.000	399			
3. ด้านการรู้จักผ่านสื่อ	Between Groups	10.211	4	2.553	1.156	.330
	Within Groups	872.366	395	2.209		
	Total	882.578	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์การใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบ สรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นกับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ด้านช่องทางชำระค่าไฟฟ้า มีค่านัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS แตกต่างกัน จากสมมติฐานที่ 1.5 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แตกต่างกัน

ตาราง 16

ค่าสถิติการทดสอบการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ

การใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
1. ด้านช่องทางชำระค่า ไฟฟ้า	Between Groups	157.84	4	39.462	8.774	.000
	Within Groups	1776.53	395	4.498		
	Total	1934.37	399			
2. ด้านการทำธุรกรรม	Between Groups	68.64	4	17.161	4.800	.001
	Within Groups	1412.35	395	3.576		
	Total	1481.00	399			
3. ด้านการรู้จักผ่านสื่อ	Between Groups	73.19	4	18.300	8.931	.000
	Within Groups	809.37	395	2.049		
	Total	882.57	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบ สรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นกับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ด้านช่องทางชำระค่าไฟฟ้า ด้านการทำธุรกรรม และด้านการรู้จักผ่านสื่อ มีค่านัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 รายได้/เดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS แตกต่างกัน จากสมมติฐานที่ 1.6 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : รายได้/เดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้/เดือนที่แตกต่างกันส่งผลการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แตกต่างกัน

ตาราง 17

ค่าสถิติการทดสอบการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามรายได้/เดือน

การใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
1. ด้านช่องทางชำระค่า ไฟฟ้า	Between Groups	109.26	3	36.421	7.902	.000
	Within Groups	1825.11	396	4.609		
	Total	1934.37	399			
2. ด้านการทำธุรกรรม	Between Groups	14.80	3	4.933	1.332	.263
	Within Groups	1466.20	396	3.703		
	Total	1481.00	399			
3. ด้านการรู้จักผ่านสื่อ	Between Groups	26.67	3	8.893	4.114	.007
	Within Groups	855.90	396	2.161		
	Total	882.57	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์การใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามรายได้/เดือน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบ สรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นกับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ด้านช่องทางชำระค่าไฟฟ้า และด้านการรู้จักผ่านสื่อ มีค่านัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้/เดือนแตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและวิจารณ์ผล

ข้อมูลพื้นฐาน

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T-Test ในการทดสอบในด้านเพศ เพื่ออธิบายความแตกต่าง และใช้สถิติ One-way Anova ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่ออธิบายความแตกต่างในด้าน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน การใช้บริการ PEA SMART PLUS โดยจำแนกตาม ช่องทางการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า การใช้ PEA SMART PLUS ทำธุรกรรม และการรู้จัก PEA SMART PLUS ผ่านสื่อ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยขั้นพื้นฐานด้านบุคคล (ซึ่งเป็นด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66 ช่วงอายุโดยเรียงลำดับจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือช่วงอายุระหว่าง 26 - 35 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 สถานภาพโสดมีมากที่สุด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 การศึกษาระดับปริญญาตรีมีมากที่สุด จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีมากที่สุด จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51 รายได้/เดือน 15,001 - 30,000 บาท มีมากที่สุด จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษา พบว่า การใช้บริการช่องทางชำระค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ช่องทางบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้บริการมากที่สุด คือ PEA SMART PLUS มีผู้ให้บริการ จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 การใช้บริการ PEA SMART PLUS ด้านการทำธุรกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ช่องทางบริการทางด้านการทำธุรกรรมที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ชำระค่าไฟฟ้า จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55 และ การใช้บริการ PEA SMART PLUS ด้านการรู้จักแอปพลิเคชันจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการรู้จัก PEA SMART PLUS จาก สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มากที่สุด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการ PEA SMART PLUS ความต้องการใช้บริการ PEA SMART PLUS คุณภาพของการใช้บริการ คุณค่าเมื่อเทียบกับค่าธรรมเนียมและเวลาที่เสียไปกับการใช้บริการ PEA SMART PLUS และการประสบปัญหาจากการบริการของ PEA SMART PLUS ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .886 ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการ PEA SMART PLUS ของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น 4.214 อยู่ในระดับมากที่สุด มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .838 ความต้องการใช้บริการ PEA SMART PLUS ของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น 4.457 อยู่ในระดับมากที่สุด มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .718 ด้านคุณภาพของการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น 4.424 อยู่ในระดับมากที่สุด มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .698 ด้านคุณค่าเมื่อเทียบกับค่าธรรมเนียมและเวลาที่เสียไปกับการใช้บริการ PEA SMART PLUS ของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น 4.4 อยู่ในระดับมากที่สุด มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .705 การประสบปัญหาจากการบริการของ PEA SMART PLUS มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น 2.805 อยู่ในระดับปานกลาง มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.47

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS แตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ ANOVA F-Test ผลการเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้/เดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่แตกต่างกันด้านช่องทางชำระค่าไฟฟ้า และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ด้านช่องทางชำระค่าไฟฟ้า ด้านการทำธุรกรรม และด้านการรู้จักผ่านสื่อ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ที่การใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการในส่วนของการสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรม เพิ่มช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า รวมถึงให้เพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแอปพลิเคชันให้เป็นที่ทราบกันอย่างแพร่หลาย

สรุปผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66 ช่วงอายุโดยเรียงลำดับจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือช่วงอายุระหว่าง 26 - 35 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 สถานภาพโสดมีมากที่สุด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 การศึกษาระดับปริญญาตรีมีมากที่สุด จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีมากที่สุด จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51 รายได้/เดือน 15,001 - 30,000 บาท มีมากที่สุด จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 การใช้บริการช่องทางการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ช่องทางบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้บริการมากที่สุด คือ PEA SMART PLUS ช่องทางบริการทางด้านการทำธุรกรรมที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ชำระค่าไฟฟ้า และ ผู้ใช้บริการรู้จัก PEA SMART PLUS จาก สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .886 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.457 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .718 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้/เดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่แตกต่างกันทางด้านช่องทางชำระค่าไฟฟ้า และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS ด้านช่องทางชำระค่าไฟฟ้า ด้านการทำธุรกรรม และด้านการรู้จักผ่านสื่อ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ สมจิตร ล้วนจำเริญ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จนกระทั่ง งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างที่ตอบ แบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการจัดเก็บข้อมูลในการทำงานวิจัยฉบับนี้

เอกสารอ้างอิง

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2561). *การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเปิดตัวแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus อย่างเป็นทางการ*. สืบค้นจาก <https://www.pea.co.th> . เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2561.
- จันทิรา แซ่เตียว. (2559). *พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนสำหรับวัย กลางคน*. คณควัอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ประสพชัย พสนนท์. (2560). *สถิติสำหรับการวิจัย : การวิเคราะห์ด้วย SPSS พร้อมยกตัวอย่าง*. คณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. หน้า 29-32.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2553). *การศึกษาเพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานการปฏิรูปสื่อ*. รายงานผลการวิจัย. จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ศิริพันธ์ ถาวรทวิวงษ์. (2543). *ประชากรศาสตร์ (DEMOGRAPHY)*. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- สุรีย์พร เหมือนหลิ่ง. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. คณควัอิสระ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. *คู่มือการใช้งาน (User Manual) โปรแกรม PEA Smart Plus*. โครงการพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร “PEA Smart Plus” การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2561). สืบค้นจาก <http://www.oic.go.th>. เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2561.
- สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง. (2561). *การประมวลข้อมูลสถิติจำนวนประชากรและจำนวนบ้านราย ตำบล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561*. สืบค้นจาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statTDD/>. เมื่อ วันที่ 15 พฤศจิกายน 2561.
- ฤทัยภัทร ทำว่อง. (2557). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนของลูกค้า ธนาคารออมสินในเขตลำปาง 1*. คณควัอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น