

อิทธิพลทางสังคม การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์  
ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการ  
ในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

Social Influence Technology Acceptance trust and Electronic Services Quality  
Affect Intention to Use Electricity Bill Payment Services Via PEA Smart Plus  
Application of Users in Sam Chuk District. Suphanburi Province

อังคณา รุ่งแจ้ง

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Angkana Rungjang

E-mail: 6414993047@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลทางสังคม การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ปัจจัยได้แก่ อิทธิพลทางสังคม การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41 - 50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพราชการ รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท อิทธิพลทางสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) การยอมรับเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.90$ ) ความไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การตอบสนองความต้องการและการเข้าถึงการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.90$ ) และความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรีโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ )

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus โดยภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ อิทธิพลทางสังคม ความไว้วางใจ นอกจากนั้น คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการเข้าถึงการให้บริการ ความเป็นส่วนตัว และความน่าเชื่อถือ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความตั้งใจใช้บริการ

## Abstract

The purpose of this study is to examine the social influence, technology acceptance, trust, and electronic services quality affect intention to use electricity bill payment services via PEA Smart Plus application of users in Sam Chuk District Suphanburi Province, factors include demographic factors, social influence, attitude towards use and ease of use. The 400 sample were drawn from users in Sam Chuk District, Suphanburi Province. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most users in Sam Chuk District, Suphanburi Province of the respondents were male, aged 41 - 50 years, received Bachelor's Degree, civil servants, government employees, state enterprise employees and received monthly income of 10,001-20,000 baht. Social influence was at highest level ( $\bar{X} = 4.86$ ). Technology acceptance were at highest level ( $\bar{X} = 4.90$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were perceived ease of use and perceived usefulness ( $\bar{X} = 4.90$ ). Trust was at highest level ( $\bar{X} = 4.09$ ). Electronic services quality were at highest level ( $\bar{X} = 4.89$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were responsiveness ( $\bar{X} = 4.90$ ). The intention to use electricity bill payment services via PEA Smart Plus application of users in Sam Chuk District, Suphanburi Province was rated at highest level ( $\bar{X} = 4.90$ ).

The results of hypothesis test show that (1) the users in Sam Chuk District Suphanburi Province with different education and income had different overall the intention to use electricity bill payment services via PEA Smart Plus application at statistical significance of 0.05 levels.(2) Technology acceptance; perceived ease of use and perceived usefulness, social influence, trust, in addition, electronic services quality; accessibility, privacy and credibility had effect the intention to use electricity bill payment services via PEA Smart Plus application of users in Sam Chuk District, Suphanburi Province at statistical significance of 0.05 levels.

**Keyword:** Intention to Use Services

## บทนำ

การเปลี่ยนแปลงจากยุคเก่ามาเป็นยุคดิจิทัลสังคมไร้เงินสด (Cashless Society หรือ Cashless Economy) เป็นคำที่ริเริ่มมาจาก วงการธนาคารพาณิชย์ในช่วงยุค 1950s ที่มองว่าการใช้เงินสดในโลกอนาคตจะมีความสำคัญลดลง และจะถูกแทนที่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น ซึ่งต่อมาในช่วงต้นยุค 1960s ที่ปรึกษาการวางเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร John Diebold ได้ออกมาเตือนว่าการเติบโตของเศรษฐกิจจะทำให้การประมวลผลเอกสารธุรกรรมทางการเงินของธนาคารเกินขีดความสามารถ และจะทำให้ต้นทุนของธนาคารเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงสนับสนุนให้พัฒนาระบบการเงินใหม่ที่ไร้เงินสดมาแทนที่เพื่อลดปริมาณธุรกรรมเอกสาร จากนั้นเป็นต้นมา (นันทกร เทิดทูลทวีเดช, 2559) ในปี พ.ศ.2565 โดยภาพรวมคนไทยใช้เวลาในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยอยู่ที่ 7 ชั่วโมง 4 นาทีต่อวัน จากผลการสำรวจ พบว่า เจนเนอเรชันที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ Gen Y (ช่วงอายุ 22-41 ปี) อยู่ที่ 8 ชั่วโมง 55 นาทีต่อวัน ในขณะที่ Gen Z (อายุน้อยกว่า 22 ปี) ซึ่งเคยเป็นเจนเนอเรชันที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดในปี พ.ศ.

2564 มาในปีนี้ Gen Z ใช้อินเทอร์เน็ตน้อยกว่า Gen Y โดยใช้เวลาในการออนไลน์ อยู่ที่ 8 ชั่วโมง 24 นาทีต่อวัน ส่วนช่องทางในการชำระเงินค่าซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ที่นิยมมากที่สุดคือ การโอนเงินผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน ธนาคารร้อยละ 67.32 รองลงมาคือ เก็บเงินปลายทาง (Cash on Delivery- COD) ร้อยละ 58.49 ชำระด้วยกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ร้อยละ 24.43 ใช้บัตรเครดิต ร้อยละ 17.09 ใช้บริการชำระเงินออนไลน์ ร้อยละ 15.51 ใช้บัตรเดบิตร้อยละ 12.33 โอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารร้อยละ 7.90 สะสมแต้มเพื่อแลกสินค้าหรือบริการ ร้อยละ 6.92 และบัตรพรีเพด หรือบัตรของขวัญออนไลน์ ร้อยละ 1.61 จะเห็นได้ว่าการทำธุรกรรมผ่านการใช้บริการธนาคารยังเป็นที่นิยมอยู่ แต่จะเป็นในรูปแบบเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของธนาคารในขณะที่การทำผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารมีสัดส่วนที่ต่างกันอย่างมาก (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2565) ข้อมูลจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ระบุว่า ไตรมาส 1 ปี 2566 จำนวนผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากไตรมาสที่ผ่านมา PEA Smart Plus มีจำนวนผู้ใช้บริการ 2,919 ราย เพิ่มขึ้น 14 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน ขณะที่ PEA Smart Plus ผู้บริโภคทำธุรกรรมชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus มากขึ้นอย่างก้าวกระโดดในไตรมาส 2 ปี 2566 มีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น 16,677 ราย เพิ่มขึ้น 77 หลังจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยกเลิกค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้ปริมาณธุรกรรมชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน โดยการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus เพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 77 ซึ่งธุรกรรมที่เติบโตสูงสะท้อนให้เห็นว่า ส่วนใหญ่เป็นลูกค้ารายเดิมที่แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus อยู่แล้วหันมาทำธุรกรรมชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus มากขึ้น (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสามชูก, 2566)

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus นั้น ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลทางสังคมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีความไว้วางใจ และคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ มาร่วมพยากรณ์ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางสังคม การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการ จังหวัดสุพรรณบุรี

#### ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการในอำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง อิทธิพลทางสังคม การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล อิทธิพลทางสังคม การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี

#### สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลทางสังคม มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานที่ 4 ความไว้วางใจมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงระดับความสำคัญของอิทธิพลทางสังคม การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

2. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลทางสังคม การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

### **แนวคิดและทฤษฎี**

#### **1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการ**

Mowen and Minor (1998) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความตั้งใจซื้อเป็นการตั้งใจของผู้บริโภคเป็นการกระทำให้ได้มา (Acquisition) การจัดการ (Disposition) และการใช้สินค้าหรือบริการ ดังนั้นผู้บริโภคอาจสร้างความตั้งใจซื้อ โดยการหาข้อมูลรวมทั้งพูดคุยหรือแชร์ประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้าบริการนั้น ๆ นอกจากนี้ความตั้งใจซื้อยังมีความเกี่ยวข้องในกรณีที่มีความเกี่ยวพันสูงด้วย Hale et al. (2002) กล่าวถึงทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Ajzen (1985) ถูกสร้างขึ้นเพื่อทำนายว่า การที่บุคคลจะประพฤติหรือกระทำพฤติกรรมใดนั้น สามารถทำนายได้จากความเชื่อ (Beliefs) ทศนคติ (Attitudes) และความตั้งใจกระทำ (Intention) โดยทฤษฎีนี้จะเชื่อว่า มนุษย์โดยปกติจะเป็นผู้ใช้เหตุผลและนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ต่อตนเองอย่างเป็นระบบ เพื่อส่งผลให้บรรลุถึงเจตนาารมณ์ของตนพฤติกรรมของมนุษย์ ไม่ได้ถูกกำหนดมาโดยขาดการพิจารณามาก่อน ยิ่งกว่านั้นเชื่อว่ามนุษย์มีการพิจารณาเกี่ยวกับพฤติกรรมและสิ่งที่ตั้งใจนั้นมาก่อน โดยพฤติกรรมจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ (1) ทศนคติต่อพฤติกรรม (Behavioral Attitudes) เป็นความเชื่อว่าการกระทำ จะแสดงออกมาอย่างแน่นอนและต้องมีการประเมินสิ่งที่แสดงออกมา ซึ่งก็คือการพยากรณ์ถึงผลลัพธ์ที่จะเกิด เรียกการกระทำนี้ว่า ความเชื่อต่อพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) และ (2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) ในตัวแบบแรกของการศึกษาความเชื่อต่อพฤติกรรมและการประเมินผลลัพธ์ของการกระทำมีความเพียงพอในการทำนายความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น และ Ajzen and Fishbein (1975) อธิบายว่าการตั้งใจจะเป็นตัวการในการปฏิบัติงานและสามารถนำมาทำนายผลการปฏิบัติได้ แต่ทั้งนี้ยังมีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติและการแสดงอยู่ซึ่งถ้ามองถึงความตั้งใจอย่างเดียวจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ได้แก่ (1) ช่วงระยะเวลา (Time Interval) (2) การได้รับข้อมูลข่าวสารใหม่ (Exposure to New Information) (3) ขั้นตอนของพฤติกรรม (Steps of Behaviors) (4) ความสามารถของบุคคล (Abilities) (5) ความจำบ่อยครั้งที่พบว่าบุคคลจำไม่ได้ว่าตั้งใจจะทำอะไรเป็นเหตุให้ไม่เกิดพฤติกรรมนั้นๆ (6) อุปนิสัยของบุคคลหากการกระทำที่ตั้งใจขัดกับอุปนิสัยพฤติกรรมใหม่จะไม่เกิดขึ้น

#### **2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอิทธิพลทางสังคม**

อิทธิพลทางสังคม หมายถึง การออกความคิดเห็นหรือการกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่ส่งผลจากประชากรในสังคม ส่งผลให้มีการคล้อยตาม ทำตาม และมีผลต่อการเลือกตัดสินใจ (Friedkin & Johnsen, 1999) อิทธิพลทางสังคมมีผลอย่างมากต่อการกำหนดทัศนคติการตัดสินใจ และพฤติกรรม ตามทฤษฎี TRA โดยแบ่งกลุ่มอ้างอิงออกเป็น 2 ประเภท คือ กลุ่มอ้างอิงทางตรง และกลุ่มอ้างอิงทางอ้อม (Lamb, et al., 1992)

### 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

Davis, et al. (1989) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model -- TAM) เป็นทฤษฎีที่ดัดแปลงและพัฒนาารูปแบบแนวคิดมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory Of Reasoned Action -- TRA) ของ Ajzen and Fishbein (1980) โดย TAM เป็นทฤษฎีที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ และศึกษาปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นและยังอธิบายถึงพฤติกรรมการยอมรับของบุคคลเมื่อนำระบบเทคโนโลยี หรือสารสนเทศใหม่มาใช้งาน ซึ่ง TAM เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับ และใช้กันอย่างกว้างขวาง ซึ่งการที่ผู้บริโภคจะยอมรับต่อเทคโนโลยี ต้องมีผลมาจากเทคโนโลยีที่มีกรออกแบบมาเพื่อผู้ใช้งานโดยตรง และต้องมีความง่าย และมีประโยชน์ต่อการใช้งาน จะนำไปสู่พฤติกรรมที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ถ้าต้องการออกแบบเทคโนโลยีให้ประสบความสำเร็จ ให้ผู้บริโภคเกิดการยอมรับผู้ออกแบบจะต้องนำปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ดังนี้ (1) ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี (External variables) (2) การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived usefulness) (3) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) (4) ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) ดังนั้นการที่บุคคลหนึ่งจะมีการยอมรับเทคโนโลยีได้ เกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการยอมรับคอมพิวเตอร์ และมีความเชื่อมโยงกับทัศนคติต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีนั้น (Aggelidis &Chatzoglou, 2016)

### 4.แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ

ความไว้วางใจเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อบุคคลอื่นอย่างเต็มใจ เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการทำธุรกิจ และหลังจากที่ได้ทำการศึกษาและพัฒนาเครื่องมือวัดความไว้วางใจสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้วพบว่า ความไว้วางใจเกิดขึ้นจาก 2 องค์ประกอบ คือ ความเชื่อในการไว้วางใจ และเจตนาในการไว้วางใจ โดยความเชื่อในการไว้วางใจจะเป็นปัจจัยที่นำไปสู่เจตนาในการไว้วางใจ (Mcknight & Chervany, 2002) และความไว้วางใจ (Trust) จะถูกเชื่อมโยงเข้ากับความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention) กล่าวได้ว่าหากผู้บริโภคเกิดความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นต่อผู้ขายสินค้าหรือบริการออนไลน์ในระดับสูงจะส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางออนไลน์ที่สูงขึ้นด้วย (Kim, et al., 2008) นอกจากนี้ความไว้วางใจเป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสารในการให้บริการแก่ลูกค้าองค์การจำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิดความคุ้นเคยเพื่อครองใจลูกค้าประกอบด้วย 5C คือ (1) การสื่อสาร (Communication) (2) ความใส่ใจและการให้ (Caring and Giving) (3) การให้ข้อมูลมัด (Commitment) (4) การให้ความสะดวกสบาย (Comfort) หรือความสอดคล้อง (Compatibility) และ (5) การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง (Conflict Resolution) และการไว้วางใจ (Trust) (Stem, 1997)

### 5.แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

คุณภาพของบริการ อิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) คือ เป็นการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีมากกว่าหรือตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยจะเกี่ยวข้องกับการประเมินกระบวนการบริการในภาพรวม ซึ่งการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อความคาดหวังจากการ บริการว่ามีความแตกต่างหรือสอดคล้องกันอย่างไร กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) หมายถึง การประเมินความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นไปตามความความหวังของผู้รับบริการหรือไม่ โดยต้องมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึง และการใช้บริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะถูกประเมิน ผ่านคุณภาพบริการที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Parasuraman et al., 2005) สำหรับการประเมินคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งมีการวัดคุณภาพจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการได้รับบริการจริงของผู้ใช้บริการโดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 10 ประการ เป็นตัวแบบที่พัฒนาโดย Parasuraman, et al. (1985) ส่วนการประเมินคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) สำหรับการให้บริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการอำนวยความสะดวกอย่างมีประสิทธิภาพ จะถูกประเมินผ่านคุณภาพบริการที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลักที่สนับสนุนให้หลายหน่วยงานประสบความสำเร็จในการบริการ คือ (1) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการในการ

ติดต่อบริการ และเป็นการสร้างความมั่นใจเกี่ยวกับบริการอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง (2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ตกลงไว้ ผ่านเว็บไซต์หรือระบบการให้บริการ (3) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) หมายถึง ระดับความปลอดภัยและการปกป้องข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการ (4) การเข้าถึงการให้บริการ (Accessibility) หมายถึง ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงเว็บไซต์หรือระบบการให้บริการอย่างรวดเร็ว ปราศจากอุปสรรค (Parasuraman, et al., 2005)

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาในเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

#### 2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ที่เลือกใช้บริการใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษา ซึ่งการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

#### 3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อจะนำเอาข้อมูลที่ได้หลังจากการเก็บรวบรวม มาวิเคราะห์เพื่อการตอบปัญหาการวิจัยหรือเรื่องที่ต้องการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้า ทบทวน วรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่แสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องในครั้งนี และนำไปสู่ขั้นตอนของการให้ความหมายของนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนด โดยการตั้งข้อคำถามในแบบสอบถามต้องเป็นคำถามที่มีความครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะอีกด้วย ซึ่งการวิจัยนี้เป็นวิธีวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด โดยในส่วนของแบบสอบถามปลายปิดผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ และในส่วนของแบบสอบถามปลายเปิดผู้วิจัยจะกำหนดเฉพาะคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นในการตอบได้ โดยแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับอิทธิพลทางสังคมที่เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับอิทธิพลทางสังคม มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจ เป็นคำถามที่ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจ มีจำนวนข้อคำถาม 10 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองความต้องการ และความเป็นส่วนตัว และการเข้าถึงการให้บริการ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 14 ข้อ

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวนข้อคำถาม 4 ข้อ

#### 4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตาม วัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีลำดับ ของขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาอิทธิพลทางสังคม การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการ ในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมาย ของตัวแปรต่างๆ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์ กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมดที่จะใช้ในการดำเนินการวัดผล

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่จัดสร้างขึ้นให้อาจารย์ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

#### 5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) อิทธิพลทางสังคม เท่ากับ 0.801 การยอมรับเทคโนโลยีโดยภาพรวมเท่ากับ 0.913 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เท่ากับ 0.808 การรับรู้ประโยชน์ เท่ากับ 0.891 ความไว้วางใจ เท่ากับ 0.921 และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวม เท่ากับ 0.943 ความน่าเชื่อถือ เท่ากับ 0.817 การตอบสนองความต้องการเท่ากับ 0.884 ความเป็นส่วนตัวเท่ากับ 0.760 การเข้าถึงการให้บริการเท่ากับ 0.874 ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี เท่ากับ 0.889

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

#### 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือกลุ่มที่ตั้งใจใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยการสุ่มแบบบังเอิญหรือแบบสะดวก ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือ การนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์หาคำนวนผลโดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

## 7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาแล้ว จึงได้นำข้อมูลนั้นมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ อิทธิพลทางสังคม การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test

2.2 ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตาม อายุ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลทางสังคม การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

### ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 - 50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจและมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางสังคม ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์

ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ การตอบสนองความต้องการ การเข้าถึงการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ และความเป็นส่วนตัว

ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ผู้ให้บริการในอำเภอสามชุกจังหวัดสุพรรณบุรีที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม ต่างกัน และผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรีที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน ทำให้ความ



ตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม ไม่ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางสังคมที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุกจังหวัดสุพรรณบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้อิทธิพลทางสังคมมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุกจังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี สามารถสรุปดังนี้ ความไว้วางใจมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี สามารถสรุปดังนี้คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การเข้าถึงการให้บริการ ความเป็นส่วนตัว และความน่าเชื่อถือมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี และการตอบสนองความต้องการ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

#### **บทสรุปและอภิปรายผล**

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญในระดับน้อย คือ ผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรียังคงเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ถึงแม้ว่าจะสามารถใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารได้ เนื่องจากผู้ให้บริการมองว่าแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus มีความสะดวกในการใช้งาน และไม่ต้องเสียเวลามากกว่าการใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ในอนาคต ท่านมีแนวโน้มที่จะใช้บริการแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus บ่อยขึ้นเนื่องจากองค์กรมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ให้สะดวกสบายต่อผู้ใช้งานยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี โดยพบว่า มีต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ในอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการศึกษาระดับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีเพศ และ อาชีพ ต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม ไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศ และ อาชีพ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ดังนั้น ไม่ว่าจะเพศชายหรือเพศหญิง มีความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร รัตสินทร (2562) ที่ได้ศึกษาการรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศ และ อาชีพ แตกต่างกัน มีความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่า

อายุไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ทำให้ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี เหมือนกัน โดยมีอายุต่างกันไม่สามารถบอกได้ว่าระดับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ศศิธร มหาคุณาจิระกุล และชวัลกร เอ็มมาโนชญ์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าและบริการผ่านทาง อินสตาแกรม โดยพบว่าอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจซื้อสินค้าและบริการผ่านทางอินสตาแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ทำความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรีโดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ อุดคำมี (2564) ได้ศึกษาอิทธิพลการตลาดผ่านสังคมออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยีความไว้วางใจ และการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยพบว่า ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน ทำความตั้งใจใช้บริการธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาอิทธิพลทางสังคมที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงิน ค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุกจังหวัดสุพรรณบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 อิทธิพลทางสังคม มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ให้ความสำคัญต่ออิทธิพลทางสังคม ในระดับมากที่สุด คือ เพื่อน หรือ คนรอบตัวสนับสนุนให้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus และการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus จะทำให้ดูทันสมัยทันเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วลวิภา วงศ์วีวิทย์ (2565) ได้ศึกษาอิทธิพลทางสังคมทัศนคติต่อการใช้ และความง่ายในการใช้งานส่งผลกระทบต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า FOMM One ของคนวัยทำงานในเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานครโดยพบว่า อิทธิพลทางสังคม มีผลต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า FOMM One ของคนวัยทำงานในเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

4. ผลการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ให้ความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ในระดับมากที่สุด คือ การชำระเงินค่าไฟฟ้าบนแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร รัตสินทร (2562) ได้ศึกษาการรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครโดยพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด และยังสอดคล้องกับงานของ วลวิภา วงศ์วีวิทย์ (2565) ได้ศึกษาอิทธิพลทางสังคม ทัศนคติต่อการใช้ และความง่ายในการใช้งาน ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า FOMM One ของคนวัยทำงานในเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานครโดยพบว่า ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า FOMM One ของคนวัยทำงานในเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

4.2 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ให้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ให้ความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ในระดับมากที่สุด คือ การชำระเงินบนแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus จะทำให้ท่าน

สามารถชำระเงินค่าไฟฟ้าได้รวดเร็วขึ้น และการชำระเงินค่าไฟฟ้าบนแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ปลอดภัยในการไม่ต้องพกเงินสดในจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร รัตสินทร (2562) ได้ศึกษาการรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครโดยพบว่า การรับรู้การใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด และสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ อุดคำมี (2564) ได้ศึกษาอิทธิพลการตลาดผ่านสังคมออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยีความไว้วางใจ และการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินโดยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

*5. ผลการศึกษาความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้*

5.1 ความไว้วางใจ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ให้ความสำคัญต่อความไว้วางใจ ในระดับมากที่สุด คือ มีความไว้วางใจว่าบนแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus มีความเชื่อถือและน่าเชื่อถือในการทำธุรกรรมทางการเงิน เนื่องจากมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในการทำธุรกรรมทางการเงินและไว้วางใจในการลงทะเบียนเข้าใช้งานว่าบนแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ในครั้งแรกโดยการยืนยันตัวบุคคลที่สาขาของการไฟฟ้าเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรีพบว่าปัจจัยความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ อุดคำมี (2564) ได้ศึกษาอิทธิพลการตลาดผ่านสังคมออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยีความไว้วางใจ และการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินโดยพบว่า ความไว้วางใจ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

*6. ผลการศึกษาความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้*

6.1 คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยที่ข้อมูลจากการใช้บริการบนแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus มีความเป็นปัจจุบัน มีความน่าเชื่อถือมีความถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุญญาพร บุญธรรมมา (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยพบว่าคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.2 คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ใช้บริการในอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านการตอบสนองความต้องการ ในระดับน้อยที่สุด คือ การใช้งานเมนูและฟังก์ชันต่าง ๆ แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุญญาพร บุญธรรมมา (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยพบว่าคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนอง ไม่มีต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



- บุญญาพร บุญธรรมมา. (2563). *คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักรักษาตัวที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พรทิพย์ อุดคำมี (2564). *อิทธิพลการตลาดผ่านสังคมออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยีความไว้วางใจ และการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน*. การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิสชา เขาวนัญญกุล (2565) *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กรณีศึกษาสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วัลวิภา วงศ์กวีวิทย์. (2565). *อิทธิพลทางสังคม ทักษะคิดต่อการใช้ และความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า FOMM One ของคนวัยทำงานในเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศศิธร มหาคุณาจิระกุล และชวัลกร เอมมาโนชญ์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าและบริการผ่านทางอินสตาแกรม*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2565). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2565*. ค้นเมื่อ 9 กรกฎาคม 2566, จาก <https://www.etda.or.th/getattachment/78750426-4a58-4c36-85d3-d1c11c3db1f3/IUB-65-Final.pdf.aspx#:~:text=>
- Aggelidis, P., & Chatzoglou, D. (2016). Using a modified technology acceptance model in hospitals. *International Journal of Medical Informatics*, 78(2), 115-126.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Chicago: Dorsey Press.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P, R. (1989). *Technology Acceptance Model (TAM)*. Retrieved July 7, 2023, from [https://www.researchgate.net/figure/Illustration-of-the-Technology-Acceptance-Model-TAM\\_fig1\\_228631114](https://www.researchgate.net/figure/Illustration-of-the-Technology-Acceptance-Model-TAM_fig1_228631114)
- Delone, w. H., & McLean, E.R. (2003). The Delone and McLean model of Information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Friedkin, N. E., & Johnsen, E. C. (1999). Social Influence Network and Opinion Change. *Advance in Group Processes Journal*, 16(1), 1-29.
- Hale, J. L., Householder, B. J., Greene, K. L., Dillard, J. P., & Pfau, M. (2002). *The theory of reasoned action. The Persuasion Handbook: Developments in Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage , 259-286.
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. *Decision support systems*, 44, 2, 544-564.

- Lamb, C. W., Hair, J. F. & McDaniel, C. D. (1992). *Marketing Management*. New York, NY: John Wiley & Son, Inc.
- Mcknight, D. H., & Chervany, N. L. (2002). *What trust means in e-commerce customer relationship: An interdisciplinary conceptual typology*. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(2), 35-59
- Mowen, J. C., & Minor, M. (1998). *Consumer Behavior*. (th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). Determinants of Perceived Service Quality Source: A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 (Fall), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–234.
- Stern, N. (1997). *Promoting an effective market economy in a changing world*. Retrieved from <http://eprints.lse.ac.uk/3740/>.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed)*. New York: Harper and Row Publications.