

BE-010

คู่มือในการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน และ วิธีการใช้แอป Smart Plus ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองขอนแก่น 2

Guide to publicizing the steps and methods of using the Smart Plus app of the Provincial Electricity Authority, Khon Kaen Branch 2

นางสาววรณัฐ เพ็ชรสุข¹ และ ภัทรภร กิณิพันธ์^{2,*}

Woranuch Pechsook¹ and Patharaphorn kiniphan^{2,*}

^{1,2}หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

^{1,2}Bachelor of Accountancy Program, Faculty of Business Administration, Northeastern University

*Corresponding author's e-mail: Patharaphorn.kin@neu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาและพัฒนาคู่มือการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการใช้แอปพลิเคชัน Smart Plus ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองขอนแก่น โดยคู่มือที่พัฒนาขึ้นนี้สามารถเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองขอนแก่น 2 ใช้ในการประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองขอนแก่น 2 จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับเจ้าหน้าที่ ผลวิจัยพบว่า ขั้นตอนวิธีการใช้แอปพลิเคชัน Smart Plus มีขั้นตอนและวิธีการในการสมัคร ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ลुकค่า เข้าใน Google Play หรือ App ขั้นตอนที่ 2 ลुकค่ากดคำว่าดาวโหลดขั้นตอนที่ 3 การลงทะเบียน เพื่อเข้าใช้งาน ขั้นตอนที่ 3 การเพิ่มสถานที่ใช้ไฟฟ้า ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบประวัติการใช้ไฟฟ้า ขั้นตอนที่ 5 การชำระค่าไฟฟ้า ข้อเสนอแนะควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานแอปพลิเคชันในกลุ่มผู้สูงอายุและควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในพื้นที่เฉพาะ

คำสำคัญ: การประชาสัมพันธ์, แอปพลิเคชัน Smart Plus, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, ขอนแก่น, คู่มือการใช้งาน

ABSTRACT

This research focuses on studying and developing a manual for publicizing the steps and methods of using the Smart Plus application of the Provincial Electricity Authority, Khon Kaen City Branch. The developed manual can be a guideline for the officers of the Provincial Electricity Authority, Khon Kaen City Branch 2, to effectively publicize the application. The sample population is 15 officers of the Provincial Electricity Authority, Khon Kaen City

Branch 2. The research instrument is an in-depth interview form for participants. The research results found that the steps and methods of using the Smart Plus application are as follows: Step 1: Customers go to Google Play or App. Step 2: Customers click on the word download. Step 3: Register to use the application. Step 4: Adding places to use electricity. Step 5: Checking the history of electricity usage. Step 5 6: Paying electricity bills. The study recommends that further research should be conducted on factors influencing the acceptance and use of the application among elderly users. Additionally, guidelines for developing the application to better meet the needs of users in specific areas should be explored.

บทนำ

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยา สรรค์ดึมนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถโดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าเดินสายไฟฟ้าและติดตั้งโคมไฟฟ้า ที่กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน ในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่างด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกนั้นปรากฏว่าบรรดาขุนนางข้าราชการและประชาชนมาดูแสงไฟฟ้าอย่างแน่นขนัดด้วยความตื่นตาตื่นใจ เมื่อความทรงทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างขุ่นในวังหลวงทันทีจากนั้นมาไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านาย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2567)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชนทั่วประเทศไทย ในยุคดิจิทัล กฟภ. ได้พัฒนาแอปพลิเคชัน Smart Plus เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการจัดการเรื่องไฟฟ้าผ่านสมาร์ทโฟน อย่างไรก็ตาม การใช้งานแอปพลิเคชันยังไม่แพร่หลายเท่าที่ควร โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น แอปพลิเคชัน Smart Plus เป็นแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนที่พัฒนาโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้บริการลูกค้าในรูปแบบดิจิทัล (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2567) แอปพลิเคชันนี้มีฟังก์ชันการใช้งานหลากหลาย เช่น การตรวจสอบค่าไฟฟ้า การชำระค่าไฟฟ้า การแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง การขอใช้ไฟฟ้าใหม่ เป็นต้น จากการศึกษาของ สุทธิพงษ์ วงศ์วิจิตร (2566) พบว่าแม้แอปพลิเคชัน Smart Plus จะมีประโยชน์มากมาย แต่ยังมีผู้ใช้งานไม่มากนัก โดยเฉพาะในพื้นที่ต่างจังหวัด สาเหตุหลักคือการขาดความเข้าใจในวิธีการใช้งานและประโยชน์ที่จะได้รับ

จังหวัดขอนแก่นเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและการศึกษาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (นิรมล อินทร์โสม, 2567) การประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลในพื้นที่นี้จำเป็นต้องคำนึงถึงความหลากหลายของประชากร ทั้งในเขตเมืองและชนบทจากศึกษาของ ประภาพร แสงทอง (2566) แสดงให้เห็นว่า

การประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่นจะประสบความสำเร็จได้ ต้องใช้กลยุทธ์แบบผสมผสาน ทั้งสื่อออนไลน์และสื่อท้องถิ่น รวมถึงการมีกิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชนโดยตรง

จากการศึกษาผู้วิจัยเห็นว่า การประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองขอนแก่น 2 ได้รับทราบและเข้าใจประโยชน์ของแอปพลิเคชัน Smart Plus รวมถึงวิธีการใช้งานอย่างถูกต้อง ผู้วิจัยนี้เห็นว่าควรมีคู่มือการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันได้อย่างครบถ้วน และเข้าใจง่าย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาขั้นตอนวิธีการใช้แอป Smart Plus ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองขอนแก่น 2
2. เพื่อพัฒนาคู่มือการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการใช้แอปพลิเคชัน Smart Plus ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองขอนแก่น 2

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองขอนแก่น 2 จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับเจ้าหน้าที่ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรคที่พบและการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาคู่มือการประชาสัมพันธ์

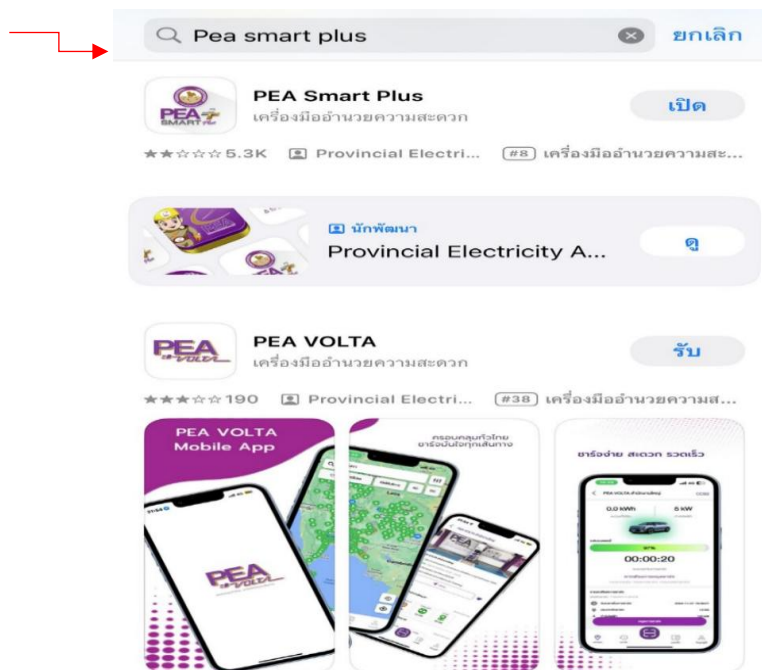
การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยนำข้อมูลจากแอป Smart Plus การไฟฟ้า มาวิเคราะห์ขั้นตอนการใช้งานเพื่อจัดทำคู่มือ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาขั้นตอนวิธีการใช้แอป Smart Plus ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองขอนแก่น 2 ผลวิจัยพบว่าขั้นตอนการใช้แอป Smart Plus มีทั้งหมด 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ลูกค้า เข้าใน Google Play หรือ App ขั้นตอนที่ 2 ลูกค้ากดคำว่าดาวโหลดขั้นตอนที่ 3 การลงทะเบียน เพื่อเข้าใช้งาน ขั้นตอนที่ 3 การเพิ่มสถานที่ใช้ไฟฟ้า ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบประวัติการใช้ไฟฟ้า ขั้นตอนที่ 5 การชำระค่าไฟฟ้า และการพัฒนาคู่มือประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการใช้แอป Smart Plus ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองขอนแก่น 2 ผู้วิจัยได้มีการจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์เป็นขั้นตอนให้ชัดเจนขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้แอป Smart Plus ของการไฟฟ้าเข้าใจง่ายขึ้น โดยมีขั้นตอนทั้งหมด 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

1.ลูกค้า เข้าใน Google Play
หรือ App Store แล้ว
กดค้นหาพิมพ์คำว่า smart plus
ในโทรศัพท์



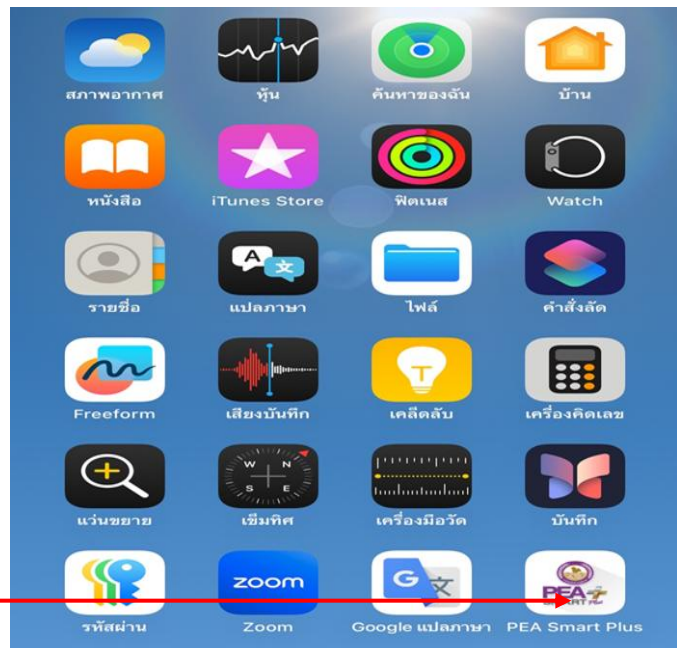
ภาพที่ 1 หน้าจอ การเข้า ค้นหา แอป Smart plus

ขั้นตอนที่ 2 1.ลูกค้า กดตรงคำว่า ดาวโหลด
แอปในโทรศัพท์



ภาพที่ 2 หน้าจอการกดดาวโหลดแอป

2. กดเข้าแอปที่โหลดเสร็จแล้ว



ภาพที่ 3 หน้าจอตัวอย่างแอปที่โหลดเสร็จแล้ว

การลงทะเบียนเพื่อใช้งาน

1. กรอกหมายเลขบัตรประชาชน/หนังสือเดินทาง

2. กรอกหมายเลขโทรศัพท์มือถือ

3. กรอกอีเมลของผู้ใช้งาน (ถ้ามี)

4. คลิกช่องสี่เหลี่ยม

5. คลิกถัดไป

ไทย Eng

PEA+ SMART Plus
จัดให้ง่าย ได้ทุกเรื่อง

กรณารับข้อมูลของผู้ใช้งาน

เลขประจำตัวประชาชน [Switch to international](#)

หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ [หมายเลขใช้บริการภายในไทยเท่านั้น](#)

อีเมล (เว้นว่างได้)

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

☐ ข้าพเจ้าตกลงและยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ Application

[ถัดไป >](#)

เวอร์ชัน 3.2.27
Copyright © 2020 Provincial Electricity Authority.

ภาพที่ 4 หน้าจอกรอกข้อมูลก่อนใช้งาน

6. กรอกรหัส OTP ที่ได้รับข้อความ

7. คลิกยืนยัน

ภาพที่ 5 หน้าจอยืนยัน OTP

8. ตั้งรหัสผ่าน 6 หลักสำหรับใช้งาน

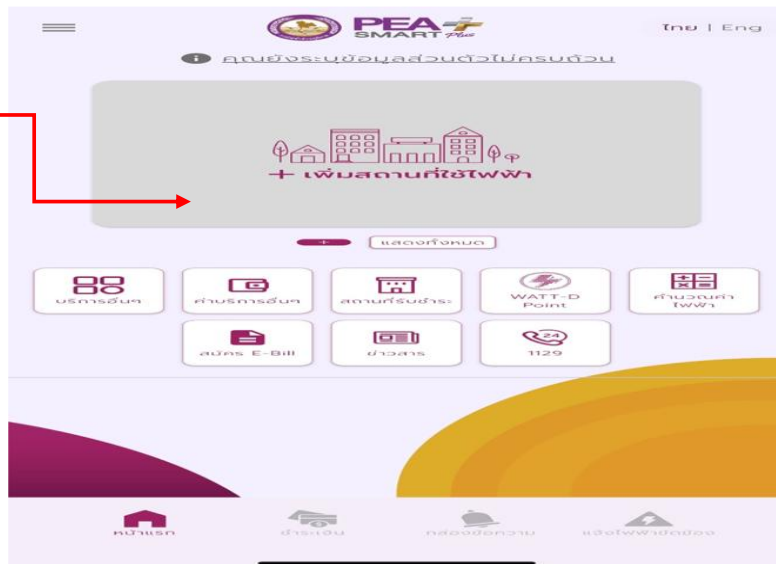
9. กรอกรหัสผ่านอีกครั้งเพื่อยืนยัน

10.คลิกยืนยัน

ภาพที่ 6 หน้าจอตั้งรหัสผ่าน

ขั้นตอนที่ 3 การเพิ่มสถานที่ใช้ไฟฟ้า

1.คลิกเพิ่มสถานที่ใช้ไฟฟ้า



ภาพที่ 7 หน้าจอเพิ่มหมายเลขผู้ใช้ไฟ

2.กรอกหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า

เพิ่มสถานที่ใช้ไฟฟ้า

เพิ่มผ่าน QR Code / Barcode

หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า*

กรุณาระบุ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า

รหัสเครื่องวัด*

กรุณาระบุ รหัสเครื่องวัด

ถัดไป >

3.กรอกรหัสเครื่องวัด

4.คลิกถัดไป

ตัวอย่างใบแจ้งค่าไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ใบแจ้งค่าไฟฟ้า
โทร 0-3805-4701-2

ระบุ (Specify)

สถานที่ใช้ไฟฟ้า (Specify)

รหัสการไฟฟ้า (PEA No.)

หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA/Ref. No.1)

เลขที่เอกสาร (Doc No./Ref. No.2)

รหัสเครื่องวัด (PEA No.)

User No.

ประเภท (Type)

ตัวคูณ (Multiplier)

วันที่อ่านหน่วย (Meter Reading Date)

วันที่พิมพ์ (Printing Date)

เลขเครื่องวัด (Recent Reading)

เลขเครื่องวัดก่อน (Previous Reading)

จำนวนที่ใช้ (Consumption)

ค่าไฟฟ้า (Electricity Fee)

ค่าภาษี (Tax)

รวมเงินค่าไฟฟ้า (Total Electricity Fee)

ภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT)

รวมเงินค่าไฟฟ้าเดือนปัจจุบัน (Total Electricity Fee for this month)

สแกน (Scan)

ภาพที่ 8 หน้าจอกรอกข้อมูลการเพิ่มสถานที่ใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลการเพิ่มสถานที่ใช้ไฟฟ้า

5. กรอกชื่อเรียก (ตั้งชื่อบ้าน)

6.คลิกยืนยัน

ภาพที่ 9 หน้าจอตั้งชื่อบ้าน

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบประวัติการใช้ไฟฟ้า

1.คลิกเลือกรายการสถานที่ใช้ไฟฟ้าที่
ต้องการ

ภาพที่ 10 หน้าจอคลิกเลือกรายการสถานที่ใช้ไฟฟ้า

2. ตารางการใช้ไฟฟ้า

ประวัติการใช้ไฟฟ้า

ตาราง หน่วย ค่าไฟฟ้า

*แต่ละรายการเพื่อดาวน์โหลด
หนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า หรือ e-Tax Invoice/e-Receipt

เดือน	หน่วย	จำนวนเงิน	สถานะ
01/2568	260	1,146.77	รอชำระ
12/2567	367	1,683.94	ปกติ
11/2567	378	1,738.31	ปกติ
10/2567	474	2,228.61	ปกติ
09/2567	369	1,693.83	ปกติ
08/2567	368	1,688.90	ปกติ

ภาพที่ 11 หน้าจอตารางการใช้ไฟฟ้า

3. การเปรียบเทียบหน่วยที่ใช้ในแต่ละเดือน

ประวัติการใช้ไฟฟ้า

ตาราง หน่วย ค่าไฟฟ้า

หน่วย

ภาพที่ 12 หน้าจอการเปรียบเทียบหน่วยที่ใช้ในแต่ละเดือน

4.การเปรียบเทียบค่าไฟฟ้าแต่ละเดือน



ภาพที่ 13 หน้าจอการเปรียบเทียบค่าไฟฟ้าแต่ละเดือน

ขั้นตอนที่ 5 การชำระค่าไฟฟ้า

1.คลิกชำระเงิน

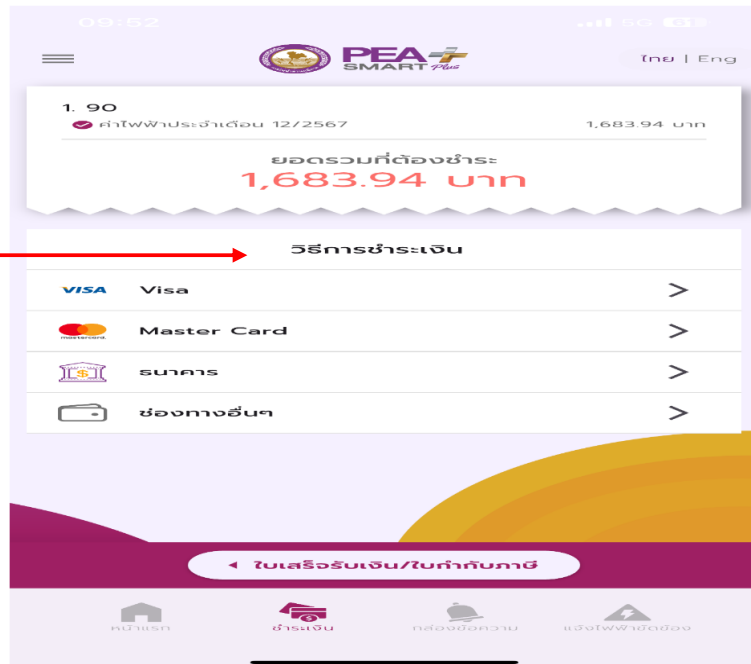
2.เลือกรายการที่ต้องการชำระ

3.คลิกถัดไป



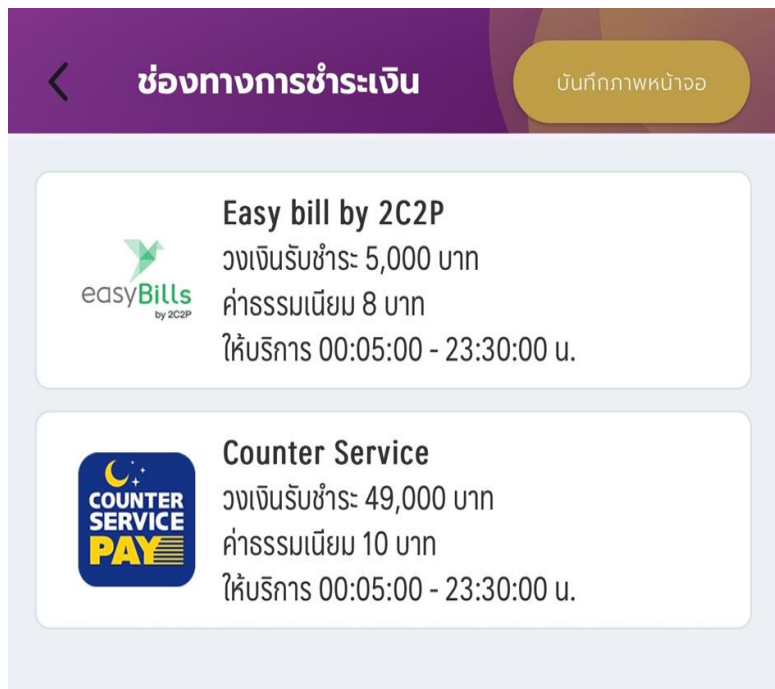
ภาพที่ 14 หน้าจอการชำระเงิน

4. เลือกวิธีการชำระ



ภาพที่ 15 หน้าจอเลือกวิธีการชำระ

ถ้าชำระด้วยวิธี Visa / Master Card



ภาพที่ 16 หน้าจอ ชำระด้วย Visa / Master Card

ถ้าชำระด้วยผ่านแอปธนาคาร

	ธนาคารกรุงอยุธยา จำกัด (มหาชน) วงเงินรับชำระ: 2,000,000 บาท ฟรีค่าธรรมเนียม ให้บริการ 00:10:00 - 22:00:00 น.
	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) วงเงินรับชำระ: 2,000,000 บาท ค่าธรรมเนียม 10 บาท ให้บริการ 00:05:00 - 22:45:00 น.
	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) วงเงินรับชำระ: 2,000,000 บาท ฟรีค่าธรรมเนียม ให้บริการ 00:05:00 - 22:45:00 น.
	ธนาคารสกลนครไทย จำกัด (มหาชน) วงเงินรับชำระ: 2,000,000 บาท ฟรีค่าธรรมเนียม ให้บริการ 00:05:00 - 22:45:00 น.
	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) วงเงินรับชำระ: 2,000,000 บาท ฟรีค่าธรรมเนียม ให้บริการ 00:05:00 - 22:45:00 น.
	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร วงเงินรับชำระ: 2,000,000 บาท ฟรีค่าธรรมเนียม ให้บริการ 00:05:00 - 22:00:00 น.
	ธนาคารออมสิน วงเงินรับชำระ: 699,999 บาท ฟรีค่าธรรมเนียม ให้บริการ 00:05:00 - 23:30:00 น.

ภาพที่ 17 หน้าจอชำระด้วยแอปธนาคาร

ถ้าชำระด้วยวิธีผ่าน ช่องทางอื่น ๆ

 ช่องทางการชำระเงิน บันทึกภาพหน้าจอ	
	Rabbit LinePay วงเงินรับชำระ: 49,999 บาท ค่าธรรมเนียม 5 บาท ให้บริการ 00:05:00 - 23:30:00 น.
	True Money วงเงินรับชำระ: 100,000 บาท ฟรีค่าธรรมเนียม ให้บริการ 00:05:00 - 23:30:00 น.

ภาพที่ 18 หน้าจอ ช่องทางอื่น

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาการจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการใช้แอป Smart Plus ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองขอนแก่น 2 มีทั้งหมด 5 ขั้นตอนประกอบด้วยขั้นตอนที่ 1 ลูกค้าย้ายเข้าใน Google Play หรือ App ขั้นตอนที่ 2 ลูกค้ากดคำว่าดาวโหลดขั้นตอนที่ 3 การลงทะเบียน เพื่อเข้าใช้งาน ขั้นตอนที่ 3 การเพิ่มสถานที่ใช้ไฟฟ้า ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบประวัติการใช้ไฟฟ้า ขั้นตอนที่ 5 การชำระค่าไฟฟ้า การพัฒนาคู่มือในลักษณะที่แบ่งเป็นขั้นตอนชัดเจนนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Laudon (2020) ที่กล่าวว่าการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพควรแบ่งเป็นกระบวนการย่อยที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถทำความเข้าใจและปฏิบัติตามได้ง่าย การออกแบบคู่มือโดยมีภาพประกอบในแต่ละขั้นตอนยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร แสงทอง (2566) ที่พบว่า การประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อมีการใช้สื่อที่เข้าใจง่ายและมีภาพประกอบชัดเจน นอกจากนี้ ผลการศึกษายังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ วงศ์วิจิตร (2566) ที่พบว่าปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน Smart Plus คือความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งคู่มือที่พัฒนาขึ้นได้ตอบสนองต่อประเด็นนี้โดยตรง โดยการแบ่งขั้นตอนการใช้งานอย่างชัดเจนและมีภาพประกอบในทุกขั้นตอนทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามได้โดยง่าย

การออกแบบขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันให้มีความต่อเนื่องเป็นลำดับ ตั้งแต่การดาวน์โหลดลงทะเบียน ไปจนถึงการใช้งานฟังก์ชันต่างๆ สอดคล้องกับหลักการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience Design) ตามแนวคิดของ Nielsen (2012) ที่เน้นความต่อเนื่องของประสบการณ์การใช้งาน (Continuity of Experience) โดยผู้ใช้งานจะเข้าใจและจดจำขั้นตอนการใช้งานได้ดีขึ้นเมื่อขั้นตอนนั้นมีความต่อเนื่องและสอดคล้องกัน

การนำเสนอวิธีการชำระค่าไฟฟ้าที่หลากหลายในคู่มือ ทั้งการชำระด้วยบัตรเครดิต แอปธนาคาร และช่องทางอื่นๆ สอดคล้องกับนโยบายการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2567) ที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการชำระค่าบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ นิรมล อินทร์โสม (2567) เกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในจังหวัดขอนแก่น ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับการศึกษาของ Wang (2022) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันบริการสาธารณูปโภคในประเทศจีน พบว่านอกจากความง่ายในการใช้งานแล้ว ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูลเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน ซึ่งประเด็นนี้ยังไม่ได้มีการกล่าวถึงอย่างชัดเจนในคู่มือที่พัฒนาขึ้น และอาจเป็นประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมในการพัฒนาคู่มือในอนาคต

โดยสรุป คู่มือการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการใช้แอปพลิเคชัน Smart Plus ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ และการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัล ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองขอนแก่น 2 สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชัน Smart Plus ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การใช้งานแอปพลิเคชันที่แพร่หลายมากขึ้นในกลุ่มผู้ใช้บริการการไฟฟ้าในพื้นที่

ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานแอปพลิเคชันในกลุ่มผู้สูงอายุ
- 2.ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในพื้นที่

เฉพาะ

เอกสารอ้างอิง

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.(2567). *ประวัติความเป็นมา* <https://www.pea.co.th/about-pea/history-detail#nav-tab-84>.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2567). *คู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายพัฒนาดิจิทัล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- นิรมล อินทร์โสม. (2567). การพัฒนาเมืองอัจฉริยะจังหวัดขอนแก่น: โอกาสและความท้าทาย. *วารสารการพัฒนารัฐบาลและคุณภาพชีวิต*, 12(1), 89-103.
- ประภาพร แสงทอง. (2566). การประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น: กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 40(3), 198-215.
- สุทธิพงษ์ วงศ์วิจิตร. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน Smart Plus ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. *วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ*, 9(2), 121-138.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson Education.
- Nielsen, J. (2012). *Usability 101: Introduction to Usability*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Wang, L., & Wang, Z. (2022). Factors influencing the adoption of utility service applications in China: A study of user acceptance and continued use intention. *Journal of Global Information Management*, 30(2), 1-18.