

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	อิทธิพลของความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้ บริการระบบคือเอสและคุณภาพของระบบคือเอส ที่มีต่อ ความพึงพอใจและความจงรักภักดีกับบริการของเอไอเอส
ชื่อผู้เขียน	นายศรัณย์ อนุชิตกิตติกุล
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ปัญญาชาติ ปุณณชัยยะ
อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.อัฉรวรรณ งามญาณ
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS ได้มีนำระบบการบริการตนเอง มาใช้ในปี 2555 โดยก่อนหน้านี้มีการให้บริการบนเว็บไซต์ และบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ แต่เนื่องจากการแข่งขันทางการให้บริการค่อนข้างสูงในปัจจุบัน บริษัทจึงพัฒนาระบบคือเอสขึ้นเพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าในการใช้บริการของบริษัท โดยคาดว่าระบบดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และไม่ทำให้เกิดความรู้สึกเสียเวลาในการต่อคิวเพื่อรอรับบริการ รวมทั้งส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจนสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อบริษัท ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาถึงคุณภาพของระบบในด้านความพร้อมใช้งาน (availability) และความสามารถใช้งานได้ (usability) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและการใช้ระบบคือเอสที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้ากับบริษัทเอไอเอส โดยในการพัฒนากกรอบแนวคิดในการวิจัยนี้อ้างอิงจากตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ Delone & Mclean 2003 และทฤษฎีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี (Technology Readiness หรือ TR)

งานวิจัยนี้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 294 ชุด จากผู้ที่เป็นลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นบุคคลที่เคยเดินทางไปใช้บริการที่ศูนย์บริการ (AIS shop) มาทำการวิเคราะห์สมการถดถอยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และการใช้ระบบคืออสที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีกับบริการของบริษัทเอไอเอส

ผลของงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพของระบบคืออสทั้งด้านความพร้อมใช้งานและความสามารถใช้งานได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้าที่เกิดขึ้นส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าต่อบริษัท นอกจากนี้คุณภาพของระบบคืออสยังส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบ โดยความตั้งใจใช้ระบบ ประกอบกับความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีของลูกค้าทั้งด้านการมองโลกในแง่ดี ด้านนวัตกรรม และด้านความไม่ปลอดภัยจะส่งผลต่อการใช้งานระบบคืออสของบริษัทเอไอเอส

ดังนั้นผลของงานวิจัยนี้ จึงเป็นการยืนยันทั้งทฤษฎีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีและตัวแบบความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนารอบของงานวิจัยนี้ นอกจากนี้ผลงานวิจัยนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อบริษัทต่างๆ ที่มีหรือต้องการพัฒนาระบบคืออสหรือระบบงานคอมพิวเตอร์อื่นๆที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับระบบคืออสเพื่อให้บริการกับลูกค้า สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบดังกล่าวเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งในส่วนของความต้องการพื้นฐานของระบบและการตอบสนองผู้ใช้ระบบในด้านความรู้สึกอารมณ์ร่วมในการใช้บริการระบบ รวมทั้งให้ระบบมีความพร้อมใช้งาน และมีความสามารถใช้งานได้ ตลอดจนทำให้เกิดความปลอดภัยของข้อมูลที่ทำกรส่งผ่านหรือเก็บไว้ในระบบ และมีการป้องกันเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการใช้บริการระบบต่างๆ

คำสำคัญ: ระบบคืออส, ระบบบริการตนเอง, ความพึงพอใจ, ความจงรักภักดี

Independent Study Title	INFLUENCE OF TECHNOLOGY READINESS AND THE QUALITY OF THE SERVICE KIOSK SYSTEM TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY WITH THE SERVICES OF AIS
Author	Mr. Sarun Anuchitkittikul
Degree	Master of Science Program
Department/Faculty/University	In Management Information Systems Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assoc.Prof. Panjarasee Punnachaiya
Independent Study Co-Advisor	Assoc.Prof.Dr. Atcharawan Ngarmyarn
Academic Years	2013

ABSTRACT

Advanced Info Service Public Company Limited (Thailand) or AIS adopted Self-service system use in 2012, besides Website and Mobile service. However, as competition among service provider presently, the company has developed a kiosk system as an customers' choice to use the company services.

Such systems are expected to facilitate the customers feel convenient, fast and does not waste time queuing to be served. Moreover, they cause the customers satisfaction, leading to customer loyalty building toward the company.

Therefore, this research aims to study the quality of the system in terms of availability and usability that affect customer satisfaction and use of kiosk systems that affect customer loyalty with AIS. Conceptual frameworks are developed by deriving from Delone & Mclean IS Success model 2003 and Technology Readiness (TR).

This study collected data using a total of 294 sets of respondents, who are the mobile customers, who had experienced the service center (AIS shop) in Bangkok. The data was performed Regression analysis using statistical software packages to examine the relationship between various factors affecting Customer satisfaction, including Use of kiosk systems affecting Customer loyalty toward services of the company.

The results of this research show that (1) the kiosk system quality in terms of availability and usability affects customer satisfaction and (2) the customer satisfaction occurred affects customer loyalty toward the company. In addition, the kiosk system quality also affects intention to use. That intention to use and the availability of technology in terms of optimistic view, innovation and insecurity will affect kiosk system use of the company.

The result of this research as follows: (1) it confirms both the theory of technology readiness and information system success model used to develop the conceptual framework in this research. Moreover, (2) this result can be applied for any companies, which intend to develop kiosk system or other information systems as close to kiosk system for providing customer service, (3) used as guideline of such system development to meet customers expectation, both basic requirements about the system and user response related to availability and usability, including (4) can cause the information security transmitted over or stored in the system, and defensive measure leading to the customer's confidence in system use of any services.

Keywords: system kiosk, self-service, customer satisfaction, customer loyalty