



มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การศึกษาอิสระสำหรับนักศึกษา  
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการต่ออายุการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากบุคคลภายนอก (IT Outsource) สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการทางการเงินในประเทศไทย

โดย

นาย ธนัท เกิดเจริญ เลขทะเบียน 5002037496

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พฤษภาคม 2552

### บทคัดย่อ

การศึกษาอิสระนี้ เป็นการศึกษาระดับปริญญาโทที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการต่ออายุการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากบุคคลภายนอก (IT Outsource) โดยปัจจัยที่ศึกษาประกอบด้วย (1) คุณภาพการให้บริการ(Service Quality), (2) คุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality), (3) ความเกี่ยวข้องกัน (Involvement), (4) ความพึงพอใจ (Satisfaction), (5) ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Social Switching Cost) (6) ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงในการสรรหา (Procedural Switching Cost) และ (7) ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงในการเสียประโยชน์ (Lost Benefit Switching Cost) ซึ่งงานวิจัยนี้มีการศึกษาแนวคิดใหม่ที่สำคัญคือ อิทธิพลจากการที่ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าจ้าง IT Outsource มีความรู้สึกเกี่ยวข้องกับการว่าจ้าง ซึ่งคาดว่าจะส่งผลถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ และอิทธิพลของต้นทุนการเปลี่ยนแปลงที่มีการจำแนกออกเป็นสามกลุ่ม ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการต่อของผู้ใช้บริการ โดยทั้งสองเรื่องเป็นแนวคิดที่ยังไม่มีการนำมาศึกษากับการให้บริการประเภท IT Outsource อย่างจริงจัง

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษากลุ่มองค์กรผู้ให้บริการทางการเงิน อันได้แก่ ธนาคาร ลีสซิ่ง และบริษัทประกันภัยที่มีอยู่ทั้งหมดในประเทศจำนวน 158 แห่ง โดยใช้การเก็บข้อมูลแบบสอบถามของผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าจ้างผู้ให้บริการ IT Outsource ในแต่ละองค์กร ซึ่งหลังจากการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ (Cronbach's Alpha) และการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) แล้วสามารถสกัดองค์ประกอบได้เหลือจำนวน 6 ปัจจัย โดยปัจจัยต้นทุนการเปลี่ยนแปลงในการเสียประโยชน์ได้นำไปรวมกับปัจจัยต้นทุนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม หลังจากนั้นจึงนำมาทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) และค่าสถิติสหสัมพันธ์ (Regression) ซึ่งผลของการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ,คุณภาพความสัมพันธ์และระดับความเกี่ยวข้องที่ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจรู้สึกต่อการว่าจ้างบริการ IT Outsource (เช่น ความรับผิดชอบในฐานะที่เป็นผู้ตัดสินใจให้มีการจ้างผู้ให้บริการ เป็นต้น) เป็นตัวกำหนดการเกิดความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ และผลของการวิจัยยังบ่งชี้ให้เห็นอีกว่า ปัจจัยต้นทุนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (เช่น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการในองค์กร เป็นต้น) มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจและเกิดความเสียหายหากต้องมีการเปลี่ยนผู้ให้บริการ ซึ่งทำให้แนวโน้มที่จะต่ออายุการใช้บริการสูงขึ้น ในขณะที่ต้นทุนในการสรรหา หรือข้อผูกมัดการจ้าง จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกไม่อิสระ ส่งผลเชิงลบต่อคุณภาพความสัมพันธ์ และทำให้ความตั้งใจของผู้ใช้บริการที่จะต่ออายุการใช้บริการลดลง

ผลของงานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์ของผู้ให้บริการ IT Outsource โดยการมุ่งเน้นความสำคัญไปที่การยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ให้บริการ หรือการ แสดงออกถึงความเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น การให้บริการเสริมอย่างการอบรมหรือให้ความรู้ เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้กับผู้รับบริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม การกำหนดอัตราค่าบริการโดย คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ, การเอาใจใส่ในการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจว่าจ้างผู้ให้บริการ IT Outsource ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเป็นมิตรและเสียตายนหาก จะต้องเปลี่ยนผู้ให้บริการในอนาคต ขณะเดียวกันควรหลีกเลี่ยงการใช้นโยบายที่เป็นข้อผูกมัดการ ใช้บริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการขั้นต่ำ หรือ ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายชดเชยให้กับผู้ให้บริการ หากผู้ใช้บริการประสงค์จะยุติการใช้บริการ เพราะจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่มีกับ ผู้ใช้บริการและเป็นการบั่นทอนความตั้งใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องของผู้ใช้บริการอีกด้วย

งานวิจัยในอนาคต ควรเป็นการนำผลที่ได้จากการวิจัยไปทำการศึกษาเพิ่มเติมโดย การเปรียบเทียบระหว่างกลยุทธ์การสร้างต้นทุนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ต้นทุนการ เปลี่ยนแปลงในการสรรหา และต้นทุนการเปลี่ยนแปลงในการเสียประโยชน์ ซึ่งผู้ให้บริการ IT Outsource แต่ละราย/แต่ละกลุ่มมีการใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อหาคำตอบว่าส่วนประสมของกลยุทธ์ ในลักษณะใดที่ทำให้องค์กรผู้ให้บริการ IT Outsource สามารถประสบความสำเร็จได้มากที่สุด