



ปัจจัยที่มีผลต่อการโทรซ้ำ (Repeating Call) ในการใช้บริการ  
ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ กรณีศึกษาลูกค้า  
บริษัท แอดวาน อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

โดย

นายปิยะพงษ์ บุญมี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2556

## บทคัดย่อ

ปัจจุบันธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วเนื่องจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ถือเป็นอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นและมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจดังนั้นเพื่อรองรับจำนวนลูกค้าที่มีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่างๆจึงได้มีการนำระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ หรือ IVR มาใช้ในการให้บริการลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสอบถามข้อมูลข่าวสาร หรือให้ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับบริการต่างๆ ทางบริษัทผ่านทางระบบคอลเซ็นเตอร์ อย่างไรก็ตามการให้บริการผ่านระบบ IVR ของบริษัทต่างๆ รวมถึงบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS ยังประสบกับปัญหาและอุปสรรคหลายด้านโดยเฉพาะปัญหาในด้านคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศ ล้วนแต่นำมาซึ่งผลกระทบต่อทางบริษัททั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่นลูกค้าเลิกใช้สินค้าหรือบริการของบริษัท เกิดการโทรศัพท์ซ้ำ (Repeat Call) เข้ามาสอบถามข้อมูลหรือปัญหาเดิมๆของลูกค้ารายเดิมในรอบวัน โดยบริษัท AIS ซึ่งเป็นบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ที่สุดของประเทศ มีอัตราการโทรซ้ำมากถึง 30% ซึ่งส่งผลให้ลูกค้ารายอื่นๆ ต้องใช้เวลาในการรอรับบริการเพิ่มมากขึ้นทำให้บริษัทให้บริการกับลูกค้าได้น้อยลง ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการโทรซ้ำ (Repeating Call) ในการใช้บริการระบบ IVR โดยใช้ตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean ในการพัฒนารอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้รวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เป็ลูกค้าบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการระบบ IVRผ่านแบบสอบถามทั้งสิ้น 237 ชุดและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สมการถดถอยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เวอร์ชัน 16 เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการโทรซ้ำ (Repeating Call) ในการใช้บริการ IVR

ผลของงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ส่งผลต่อการใช้งานระบบ IVR โดยปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศมีผลต่อการใช้งานระบบ IVRโดยทำให้เกิดการโทรซ้ำในการใช้บริการระบบ IVRมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ที่ส่งผลทางบวกต่อการใช้งานระบบ IVRโดยมีเรื่องของอายุของผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วม

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยนี้ในภาคทฤษฎีเป็นการยืนยันกรอบแนวคิดของ DeLone and McLean ว่าสามารถนำมาใช้หาสาเหตุของความสำเร็จหรือความล้มเหลวกับระบบ IVR ได้ โดยเฉพาะสาเหตุของความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดจากคุณภาพของระบบ และคุณภาพ

ของสารสนเทศที่ได้จากระบบ ส่วนในภาคปฏิบัติงานวิจัยนี้ทำให้บริษัท AIS และบริษัทผู้ให้บริการระบบ IVR ภายอื่นๆ เข้าใจผู้ใช้บริการมากขึ้นและมีแนวทางการออกแบบและพัฒนาระบบ IVR ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความมั่นใจให้กับผู้ใช้ บริการ ตลอดจนพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาดต่อไป