

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน Home Service ของลูกบ้าน โครงการอสังหาริมทรัพย์ กรณีศึกษา บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้เขียน	นางสาวจิตสิริ ตริรัตน์ชวลิต
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาการบริหารสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ปัญจราศี ปุณณชัยยะ
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) ได้นำแอปพลิเคชัน Home Service มาใช้สำหรับลูกบ้านแสนสิริในปี 2556 เพื่อแก้ไขปัญหาการที่ลูกบ้านไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากทางโครงการ โดยคาดว่าแอปพลิเคชัน Home Service จะทำให้สามารถติดตามข้อมูล ข่าวสาร และการแจ้งเตือนต่างๆ จากทางโครงการได้อย่างครบถ้วน สะดวกสบาย และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพราะลูกบ้านสามารถใช้แอปพลิเคชัน Home Service ได้ทุกที่ ทุกเวลาผ่านทางโทรศัพท์มือถือ และลดเวลาที่ลูกบ้านต้องเดินทางเข้ามาติดต่อกับทางโครงการโดยตรง อย่างไรก็ตามจำนวนลูกบ้านที่ใช้แอปพลิเคชัน Home Service อย่างต่อเนื่องยังมีจำนวนน้อย ดังนั้นงานวิจัยนี้ จึงมุ่งศึกษาถึงปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Home Service ของลูกบ้านแสนสิริ โดยกรอบการวิจัยพัฒนาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean (2003) และ DeLone and McLean (2013) และปัจจัยความสำเร็จที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดการบริการลูกค้าที่ระบบบริการตนเอง (Self service) และแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application)

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรลูกบ้านของบริษัท แสนสิริที่เคยใช้แอปพลิเคชัน Home service ทั้งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ในโครงการคอนโดมิเนียมที่รองรับการใช้งานแอปพลิเคชันนี้จำนวน 59 โครงการ เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับจำนวน 165 ชุด

ด้วยสมการถดถอยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน Home Service ที่มีต่อลูกบ้านบริษัท แสนสิริ พบว่า คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของบริการ ระดับความคาดหวังของผู้ใช้ แรงกระตุ้นภายนอก และความพึงพอใจของผู้ใช้ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชัน Home service อย่างมีนัยสำคัญ โดยส่วนคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ นอกจากนี้ระดับอิทธิพลของความคาดหวังของผู้ใช้ที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน และระดับอิทธิพลของแรงกระตุ้นภายนอกที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานจะยังขึ้นอยู่กับความเข้ากันได้กับวิถีชีวิตของผู้ใช้ระบบ

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยนี้ ในแง่ธุรกิจทำให้บริษัทและองค์กรอื่นๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน สามารถปรับปรุงและพัฒนาาระบบบริการตนเองให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสอดคล้องกับลักษณะวิถีชีวิตของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างครอบคลุมมากที่สุด ซึ่งจะส่งเสริมให้ลูกค้าใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ, ระบบบริการตนเอง, อสังหาริมทรัพย์, ความเข้ากันได้กับวิถีชีวิต, ความพึงพอใจของผู้ใช้, ความตั้งใจที่จะใช้งาน, แรงกระตุ้นภายนอก, ความคาดหวังของผู้ใช้

Independent Study Title	FACTORS EFFECTING REAL ESTATE RESIDENTS' HOME SERVICE A CASE STUDY OF SANSIRI PUBLIC COMPANY, LTD.
Author	Ms. Jitsiri Treerattanachawalit
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
Academic Years	2014

ABSTRACT

Sansiri Public Company, LTD implemented Home Service Application for own Real Estate Residents in 2013 to resolve the matter about missing important information from Condo service management. The following expected benefit towards the residents are residents can effectively follow the important information and any notifications from Condo service management more completely, conveniently and immediately because they can be able to use the application by no limit of place and time via smartphone, and they do not waste time on directly contacting of Condo service management staff at their office. However, the residents's usage rate of the application was lower than expected. Therefore, this research aims to study the factors that Influence Home Service Application usage. The research conceptual framework was developed from DeLone and McLean (1992) and DeLone and McLean (2003) including to IS Success Factors from Self Service model and Mobile Application.

This study collected data from 165 residents who were experienced in download and use Home Service application and live in Sansiri Real Estate 59 places, both in Bangkok and metropolitan, which support service of the application. The Regression analysis was conducted to examine the relations between the factors affecting the Sansiri Real Estate residents' Home Service Application usage.

The research results show (1): Information quality, System quality, Service quality, User expectation, extrinsic motivation and User satisfaction have influences to Intention to use of Home Service application. (2) User expectation effecting on Intention to use depends on Compatibility with lifestyle. (3) At the same way, extrinsic motivation effecting to Intention to use depends on Compatibility with lifestyle.

This result can be applied for any companies to improve and leverage Self Service System in order to meet customer satisfaction and relevant to different lifestyle of users.

Keywords: Mobile application, Self Service system, Real Estate, Compatibility with Lifestyle, User Satisfaction, Intention to use, Extrinsic Motivation, User Expectation