หัวข้อวิทยานิพนธ์	พฤติกรรมการใช้บริการพื้นที่เก็บข้อมูลบนกลุ่มเมฆ
ชื่อผู้เขียน	นายกฤษณ์ครินทร์ เฉวียงหงส์
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.สุพีชา พาณิชย์ปฐม
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

ปัจจุบันการเติบโตของอุปกรณ์โมบายชนิดต่างๆ เช่น สมาร์ทโฟน (Smartphone) และแท็บเล็ต (Tablet) อีกทั้งการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทำให้การถ่ายโอนข้อมูลขนาดใหญ่สามารถทำได้ง่ายมากยิ่งขึ้น บริการพื้นที่เก็บข้อมูลบนกลุ่มเมฆก็เป็นอีกหนึ่งบริการที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายโดยผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ทั้งการใช้งานส่วนบุคคลและใช้งานในลักษณะขององค์กร อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเพื่อที่จะสามารถพัฒนาและนำเสนอบริการที่ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาส่วนที่ไม่ได้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

งานวิจัยนี้จึงศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการพื้นที่เก็บข้อมูลบนกลุ่มเมฆ โดยพัฒนากรอบแนวคิดมาจากแนวคิดหลัก 3 ด้านคือ ตัวแบบความตั้งใจที่จะใช้งานอย่างต่อเนื่อง ตัวแบบคู่ของปรากฏการณ์การยอมรับระบบภายหลังการใช้งานและการใช้งานเพิ่มเติมส่วนที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยี วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้คือ เพื่อศึกษาปัจจัยทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการพื้นที่เก็บข้อมูลบนกลุ่มเมฆ (Post-adoption behaviors) กลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่เคยและ/หรือกำลังใช้บริการพื้นที่เก็บข้อมูลบนกลุ่มเมฆจากผู้ให้บริการอย่างน้อย 2 รายผ่านทางออนไลน์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตรงตามเงื่อนไขมีทั้งสิ้น 382 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ผลทางสถิติและการอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงตามสมมติฐานโดยใช้แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ด้วยโปรแกรมประยุกต์ SmartPLS

ผลการวิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจในบริการพื้นที่เก็บข้อมูลบนกลุ่มเมฆสูงสุดคือการรับรู้ความเพลิดเพลิน รองลงมาคือการรับรู้ประโยชน์ ส่วนปัจจัยด้านความสอดคล้องกับความคาดหวังและการรับรู้ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจ

ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ผลโดยรวมอันเกิดจากปัจจัยทางอ้อมในสองลักษณะคือที่ส่งจากปัจจัยความสอดคล้องกับความคาดหวังผ่านการรับรู้ประโยชน์และส่งผ่านการรับรู้ความเพลิดเพลินไปยังความพึงพอใจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจน้อยกว่าปัจจัยที่ส่งผลทางตรง โดยที่ปัจจัยด้านความสอดคล้องกับความคาดหวังยังส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์สูงกว่าการรับรู้ความเพลิดเพลิน ส่วนปัจจัยด้านการใช้งานเพิ่มเติมส่วนที่จำเป็น (IS Infusion) ประกอบไปด้วยการพิจารณา 3 ด้านได้แก่การขยายการใช้งาน การใช้งานเชิงบูรณาการและการใช้งานแบบมีนวัตกรรม ปัจจัยที่ส่งผลทางตรงสูงสุดต่อการขยายการใช้งานคือการรับรู้ประโยชน์รองลงมาคือความพึงพอใจ ในขณะที่ปัจจัยที่ส่งผลทางตรงสูงสุดต่อการใช้งานเชิงบูรณาการคือความพึงพอใจและรองลงมาคือการรับรู้ประโยชน์ แต่มีเพียงปัจจัยเดียวที่ส่งทางตรงผลต่อการใช้งานแบบมีนวัตกรรมคือปัจจัยการรับรู้ประโยชน์

ผลการวิจัยนี้ไม่เพียงเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการพื้นที่เก็บข้อมูลบนกลุ่มเมฆ แต่ยังแสดงให้เห็นถึงรูปแบบของพฤติกรรมในการใช้บริการในลักษณะต่างๆ อันจะเป็นแนวทางให้ผู้ให้บริการสามารถพัฒนาต่อยอดบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มจำนวนผู้ใช้งานและรักษาฐานผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ: บริการพื้นที่เก็บข้อมูลบนกลุ่มเมฆ การยอมรับระบบภายหลังการใช้งาน การใช้งานเพิ่มเติมส่วนที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยี การวิเคราะห์สมการโมเดลเชิงโครงสร้างแบบกำลังสองน้อยสุดบางส่วน ความพึงพอใจในบริการพื้นที่เก็บข้อมูลบนกลุ่มเมฆ

Thesis Title	USERS' POST-ADOPTION BEHAVIORS OF CLOUD STORAGE SERVICES
Author	Mr. Kritkarin Chaweanghong
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Department/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Thesis Advisor	Associate Professor Supeecha Panichpathom, Ph.D.
Academic Years	2015

ABSTRACT

The growth of varied mobile devices, such as smartphone and tablet, and high-speed Internet enhance the ease of transferring huge amount of data. Cloud storage services (CS) is one of popular online services used in contexts of individual and job activities. Service provider, however, need to have insights about the service behaviors of users. The insights help them provide better services and will, finally, reduce service development costs.

This study focus on analyzing post-adoption user behavior with CS. A proposed conceptual model is based on three main models, namely, a post-acceptance model of information system (IS) continuance, dual model of post-adoption phenomena, and IS-infusion. The objectives of this study are to analyze (1) the direct factors and indirect factors, which influence users' satisfaction and (2) the users' post-adoption behaviors with respect to CS. Respondents are people who have used or used CS deliveried by at least two different providers. Valid respondents are 382. Data processing and hypothesis testing are done with Structural Equation Model (SEM) by using SmartPLS.

Results were that factors, which have high direct effect on user satisfaction (SAT), are perceived enjoyment (ENJ) and perceived usefulness (PU), respectively. Confirmation factor and perceived relative benefits (PRB) factor have almost the same level of direct effect on SAT. Direct effect factors influence SAT higher than indirect effect factors. In term of direct effect, Confirmation (CON) factor has direct effect higher than ENJ.

IS Infision factor is consisted of (1) Extend use (EXT) (2) Integrative use (INT) and (3) Emergent use (EMR). Results show that all indirect effect factors less influence IS Infusion than direct effect factors. High direct effect factors influence EXT are PU and SAT, respectively. High direct effect factors influence INT are SAT and PU, respectively. Only one direct effect factor influence EMR is PU.

These findings demonstrated the understanding about user behavior with CS, and show varied behaviors. These understandings provide service development suggestions for service providers, help them increase number of service users and maintain their customers share.

Keywords: Cloud storage services, post-adoption behaviors, IS-infusion, PLS-SEM, User satisfaction