

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	อิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการการช่วยเหลือทางการเงินผ่านแชทบอท
ชื่อผู้เขียน	นางสาวมานิตา สุวรรณวงศ์พร
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.มยุปายาส ทองมาก
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการการช่วยเหลือทางการเงินผ่านแชทบอท ที่มีการประยุกต์มาจากทฤษฎีดัชนีความพร้อมด้านเทคโนโลยีและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความเสี่ยง มาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดวิจัย อันประกอบด้วยปัจจัยการมองในแง่ดี ความสามารถทางนวัตกรรม ความรู้สึกไม่สบายใจ การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย การรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ประสบการณ์ก่อนหน้ากับแชทบอท การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง การรับรู้ถึงความเพละเลื้อยที่ได้รับ และความตั้งใจในการใช้บริการการช่วยเหลือทางการเงินผ่านแชทบอท

กลุ่มตัวอย่างเป็นคนไทยที่เคยใช้บริการแชทบอท และใช้บริการอินเทอร์เน็ตหรือโมบายแบงก์กิ้งมาก่อน จำนวน 221 กลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ จึงใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด และการส่งต่อลิงก์ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ แล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ภายใต้ทฤษฎี การรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า การมองในแง่ดี ความรู้สึกไม่สบายใจ ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว และความเสี่ยงด้านการเงินส่งอิทธิพลทางตรงต่อการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ขณะที่การมองในแง่ดี ประสบการณ์ก่อนหน้ากับแชทบอท การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้ถึงความเพละเลื้อยที่ได้รับส่งอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้บริการการช่วยเหลือทางการเงินผ่านแชทบอท ในทางกลับกัน ผลการวิจัยยังพบอีกว่า ความสามารถทางนวัตกรรม ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย

ประสบการณ์ก่อนหน้านี้กับเซทบอทไม่ส่งผลกระทบต่อ การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และ ความสามารถทางนวัตกรรม กับความรู้สึกไม่สบายใจ ไม่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการ การช่วยเหลือทางการเงินผ่านเซทบอทด้วยเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้อาจไม่สามารถใช้ได้กับบุคคลที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปีได้ เนื่องจากไม่มีกลุ่มตัวอย่างของช่วงอายุนี้นในชุดแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ทางสถิติเบื้องต้น ซึ่งทัศนคติ มุมมอง และประสบการณ์ที่มีต่อเทคโนโลยีอาจแตกต่างกันอย่างมาก งานวิจัยต่อเนื่องจึง อาจศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการการช่วยเหลือทางการเงินผ่านเซทบอทใน แต่ละช่วงอายุหรือบุคคลเฉพาะกลุ่ม

ประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ ในทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเงิน เพื่อพัฒนาการบริการที่จะลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะ สนับสนุนให้เกิดความตั้งใจใช้บริการการช่วยเหลือทางการเงินผ่านเซทบอท

คำสำคัญ: ความตั้งใจใช้บริการการช่วยเหลือทางการเงินผ่านเซทบอท, ดัชนีความพร้อม ด้านเทคโนโลยี, การรับรู้ความเสี่ยง

Independent Study Title	THE INFLUENCE ON INTENTION TO USE FINANCIAL ASSISTANCE SERVICES VIA CHATBOT
Author	Miss Manita Suwanwongporn
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Mathupayas Thongmak, Ph.D.
Academic Years	2019

ABSTRACT

The objective of this study is to examine the influence on intention to use financial assistance services via chatbot. This research applies the technology readiness index and the theory of perceived risk as a basis for developing research methodology which consists of optimism, innovativeness, discomfort, security risk, privacy risk, financial risk, past experience with chatbot, resistance to change, perceived playfulness, and intention to use financial assistant services via chatbot.

A sample of 221 individual internet/ mobile banking and chatbot users in Thailand was used to analyze in this quantitative research which conducted a survey by online questionnaires using QR code scan and link on social media. Then, the result is computed with statistical software to define relationships of factors based on theories, literature reviews, and a conceptual model.

The results indicate that resistance to change is influenced by optimism, discomfort, privacy risk and financial risk. Optimism, past experience with chatbot, resistance to change, and perceived playfulness directly influence the intention to use financial assistant services via chatbot. Meanwhile, the findings show that innovativeness, security risk, and past experience with chatbot have no influence on

resistance to change. Innovativeness and discomfort likewise have no influence upon intention to use financial assistant services via chatbot.

However, the result of this investigation does not suggest to apply to samples aged 21 or younger, who did not fill out any questionnaires that undergo preliminary statistical analysis, since their attitudes and experiences with technology may differ considerably. Future research might expand the study to examine the influence on intention to use financial assistance services via chatbot among older samples or other groups.

This research may benefit the financial business sector, helping companies to improved services with less resistance to change which leads to an augmentation of the intention to use financial assistance services via chatbot.

Keywords: Intention to use financial assistance services via chatbot, Technology readiness index, Perceived risk