

|                                 |                                                                                                                                                   |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ           | ความตั้งใจในการซื้อสินค้าผ่านร้านค้าโลตัสอัจฉริยะ<br>ไร้พนักงาน กรณีศึกษาลูกค้าที่ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค<br>ผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์เป็นประจำ |
| ชื่อผู้เขียน                    | ณัฐพงษ์ ชินนภาแสน                                                                                                                                 |
| ชื่อปริญญา                      | วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)                                                                                                 |
| สาขาวิชา                        | ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ                                                                                                                        |
| คณะ                             | พาณิชยศาสตร์และการบัญชี                                                                                                                           |
| มหาวิทยาลัย                     | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์                                                                                                                             |
| อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ | รองศาสตราจารย์ ดร.มธุปายาส ทองมาก                                                                                                                 |
| ปีการศึกษา                      | 2566                                                                                                                                              |

### บทคัดย่อ

ร้านค้าอัจฉริยะไร้พนักงาน เป็นร้านค้าที่นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่งและเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มาเสริมร้านค้าในรูปแบบเดิม เพื่อมอบประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับผู้บริโภคในยุคดิจิทัล งานวิจัยนี้ได้ทำการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าผ่านร้านค้าโลตัสอัจฉริยะไร้พนักงาน โดยงานวิจัยได้ศึกษาความตั้งใจในการซื้อสินค้าผ่านร้านค้าโลตัสอัจฉริยะไร้พนักงาน กรณีศึกษาลูกค้าที่ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์เป็นประจำในมุมมองของการประยุกต์ทฤษฎีการรับรู้คุณภาพการบริการด้วยเทคโนโลยีบริการตนเอง และทฤษฎีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี และทำการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งนำเอาปัจจัยความสนุกสนาน ปัจจัยความเป็นส่วนตัว ปัจจัยการให้ความมั่นใจ ปัจจัยความสะดวกสบาย ปัจจัยการมองโลกในแง่ดี ปัจจัยความมีนวัตกรรม ปัจจัยความไม่สบายใจและปัจจัยความรู้สึกไม่ปลอดภัย มาพิจารณา โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคออนไลน์และออฟไลน์เป็นประจำ โดยการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคแต่ละครั้งมียอดเงิน 400-500 บาทขึ้นไปและมีความถี่ในการซื้อสินค้าจำนวน 4 ครั้งขึ้นไปในระยะเวลา 12 สัปดาห์ หรือ 3 เดือน จำนวน 222 ราย และนำข้อมูลที่ได้รับมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ในกรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสนุกสนาน ปัจจัยการให้ความมั่นใจ ปัจจัยการมองโลกในแง่ดี ปัจจัยความมีนวัตกรรม ปัจจัยความไม่สบายใจและปัจจัยความรู้สึกไม่ปลอดภัย เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าผ่านร้านค้าโลตัสอัจฉริยะไร้พนักงาน ส่วนปัจจัยความเป็นส่วนตัวและปัจจัยความสะดวกสบาย ไม่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าผ่าน

ร้านค้าโลตัสอัจฉริยะไร้พนักงาน อีกทั้งในงานวิจัยฉบับนี้ยังแสดงให้เห็นว่า กลุ่มผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคออนไลน์และออฟไลน์เป็นประจำ ซึ่งเป็นตัวแปรกำกับ ไม่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสนุกสนาน ปัจจัยความเป็นส่วนตัว ปัจจัยการให้ความมั่นใจ ปัจจัยความสะดวกสบาย ปัจจัยการมองโลกในแง่ดี ปัจจัยความมีนวัตกรรม ปัจจัยความไม่สบายใจและปัจจัยความรู้สึกไม่ปลอดภัย ต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าผ่านร้านค้าโลตัสอัจฉริยะไร้พนักงาน

ผลการศึกษาจากงานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการธุรกิจค้าปลีก ที่สนใจนำเอาเทคโนโลยีร้านค้าอัจฉริยะไร้พนักงานมาเสริมธุรกิจค้าปลีก ซึ่งจะเป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการธุรกิจค้าปลีก สามารถเข้าใจผู้บริโภคและตอบโต้ความคาดหวังของผู้บริโภคได้ อีกทั้งเป็นแนวทางในการปรับตัวธุรกิจค้าปลีกให้เข้ากับยุคดิจิทัลด้วย

**คำสำคัญ:** ร้านค้าอัจฉริยะไร้พนักงาน, ร้านค้าโลตัสอัจฉริยะไร้พนักงาน

|                     |                                                                                                           |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Independent Title   | PURCHASE INTENTION VIA LOTUS’S PICK AND GO:<br>CASE STUDY FREQUENT ONLINE AND OFFLINE<br>GROCERY CUSTOMER |
| Author              | Natapong Chinapsan                                                                                        |
| Degree              | Master of Science<br>(Management Information Systems)                                                     |
| Major Field         | Management Information Systems                                                                            |
| Faculty             | Commerce and Accountancy                                                                                  |
| University          | Thammasat University                                                                                      |
| Independent Advisor | Associate Professor Mathupayas Thongmak, Ph.D.                                                            |
| Academic Year       | 2023                                                                                                      |

### ABSTRACT

Unmanned stores are an emerging trend that integrates Internet of things technology and artificial intelligence into traditional stores to provide consumers with new digital experiences. This research conducted quantitative research to study the factors influencing purchase intention via Lotus’s pick & go. The study investigated the purchase intention of consumers who regularly buy consumer goods online and offline, focusing on perceived service quality of self-service technology theory and technology readiness theory. The study also reviewed literature on various factors such as enjoyment, privacy, assurance, convenience, optimism, innovativeness, discomfort, and insecurity. Data was collected through online surveys from a sample group of frequent online and offline consumer goods buyers, with purchases over 400-500 baht, at least 4 times in a 12-week or 3-month period, totaling 222 respondents. The data was analyzed using statistical software to analyze the relationship between different factors within the research framework.

The research found that factors such as enjoyment, privacy, optimism, innovativeness, discomfort, and insecurity significantly influence the purchase intention via Lotus’s pick & go. On the other hand, factors such as privacy and convenience did

not significantly affect the purchase intention via Lotus's pick & go. The study also showed that the group of consumers who frequent buy consumer goods online and offline, which serves as a moderator variable, did not influence the relationship between enjoyment, privacy, assurance, convenience, optimism, innovativeness, discomfort, and insecurity and the purchase intention via Lotus's pick & go.

The findings of this study can be beneficial for retailers interested in implementing self-service technology and unmanned smart store concepts. It provides insights for retail businesses to understand and meet consumer expectations, as well as adapt their retail operations to the digital age.

**Keywords:** Unmanned Store, Lotus's pick & go

