

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความเชื่อมั่นและความตั้งใจในการใช้โรบोटแอดไวเซอร์
ชื่อผู้เขียน	วิภาดา ธนาพัฒนานุธ
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

โรบोटแอดไวเซอร์เป็นการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ในรูปแบบอัตโนมัติ และปราศจากการสื่อสารโดยตรงกับนักลงทุนอย่างเป็นทางการ ผู้ใช้งานจึงอาจกังวลเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของแพลตฟอร์มและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นและความตั้งใจในการใช้โรบोटแอดไวเซอร์

งานวิจัยนี้ได้นำแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยง และแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นมาใช้ในการศึกษาว่า ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลที่มีผลต่อความเชื่อมั่นและความตั้งใจในการใช้โรบोटแอดไวเซอร์ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณซึ่งจัดเก็บข้อมูลจากผู้ที่มีประสบการณ์การลงทุนในแพลตฟอร์มการลงทุนออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือโดยเก็บแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งสิ้น 179 ชุด

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพของข้อมูล ปัจจัยคุณภาพของระบบ ปัจจัยคุณภาพของการให้บริการ และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในโรบोटแอดไวเซอร์ และความเชื่อมั่นในโรบोटแอดไวเซอร์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยความเสี่ยงด้านการเงินและปัจจัยความเสี่ยงด้านความปลอดภัยไม่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในโรบोटแอดไวเซอร์

คำสำคัญ: โรบोटแอดไวเซอร์, เทคโนโลยีทางการเงิน, ความเชื่อมั่น, ความตั้งใจในการใช้งาน, ที่ปรึกษาทางการเงินแบบดิจิทัล

Independent Study Title	TRUST AND INTENTION TO USE ROBO-ADVISOR
Author	Wipada Thanawattanawut
Degree	Master of Science (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Professor Siriluck Rotchanakitumnuai, Ph.D.
Academic Year	2021

ABSTRACT

Robo-advisors provide financial advice and investment management online with minimal human intervention. Investors may be concerned about platform reliability and service provider credibility. This research studied factors influencing trust in, and intention to use, robo-advisor.

Quantitative research was done with data collected by online questionnaire from 179 samples who had invested by using an application. The information systems success model as well as risk and trust concepts were employed.

Results were that information, system, and service quality as well as operation risk impacted trust in robo-advisor. In addition, trust in robo-advisor significantly impacted the intention to use. However, financial and security risks did not impact trust in robo-advisor.

Keywords: Robo-Advisor, Fintech, Trust, Intention to Use, Digital Financial Advice