

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ซอฟต์แวร์
ชื่อผู้เขียน	ประยุกต์กระบวนการอัตโนมัติแบบหุ่นยนต์
ชื่อปริญญา	มินทร์ชิสา วรหิรัญเมธานนท์
	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
	(ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

ซอฟต์แวร์ประยุกต์กระบวนการอัตโนมัติแบบหุ่นยนต์ หรืออาร์พีเอ เป็นซอฟต์แวร์หุ่นยนต์สำหรับสร้างแรงงานดิจิทัลผ่านชุดเครื่องมือคำสั่งบนแพลตฟอร์ม อาร์พีเอมีบทบาทสำคัญในการประหยัดเวลาและต้นทุน เป็นหนึ่งในโซลูชันที่ได้รับความนิยม อาร์พีเอช่วยปรับปรุงและทำให้กระบวนการทำงานเป็นแบบอัตโนมัติ เพื่อให้ได้ผลประโยชน์สูงสุดและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการและขยายความได้เปรียบทางธุรกิจในการแข่งขันในยุคดิจิทัล

การวิจัยอธิบายถึงข้อมูลเชิงลึกที่ศึกษาผสมผสานกลุ่มปัจจัยจาก 2 ทฤษฎีพื้นฐาน คือ ทฤษฎีความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี และทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี มาสนับสนุนขอบเขตการวิจัย การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ อย่างไรก็ตามการใช้เพียงโซลูชันอาร์พีเออาจไม่เหมาะสมที่สุดสำหรับทุกคน เนื่องจากเหตุผลของการนำอาร์พีเอไปใช้งานมีความท้าทายที่ต้องพิจารณา ก่อนจะเลือกใช้งานด้วยตนเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัย เลือกกลุ่มประชากรที่มีความรอบรู้ หรือเคยมีประสบการณ์เกี่ยวข้องในแวดวงสาขาของอาร์พีเอ เพื่อนำเสนอผลลัพธ์ด้วยกรอบแนวคิดที่จะนำมาสนับสนุนทัศนคติที่มีต่อความตั้งใจในการใช้งาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณลักษณะเทคโนโลยี ปัจจัยคุณลักษณะงาน และปัจจัยความเหมาะสมระหว่างงานกับเทคโนโลยี มีอิทธิพลส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ถึงการใช้งานง่ายและยังส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ รวมถึงปัจจัยคุณลักษณะงาน ปัจจัยความเหมาะสมในงานและเทคโนโลยีที่ส่งผลทางบวกต่อความไว้วางใจ ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณลักษณะ

เทคโนโลยี ปัจจัยคุณลักษณะงาน และปัจจัยความเหมาะสมระหว่างงานกับเทคโนโลยี มีอิทธิพลส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ถึงการใช้งานครง่ายและยังส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ รวมถึงปัจจัยคุณลักษณะงานกับปัจจัยความเหมาะสมในงานและเทคโนโลยีที่ส่งผลทางบวกต่อความไว้วางใจ ในขณะที่ทัศนคติต่อการใช้งานครไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการใช้งานจะได้รับอิทธิพลมาจากความคาดหวังในความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี

คำสำคัญ: ความตั้งใจในการใช้งาน, กระบวนการอัตโนมัติแบบหุ่นยนต์, คุณลักษณะงาน, คุณลักษณะเทคโนโลยี, ความไว้วางใจ, การรับรู้การใช้งานครง่าย, การรับรู้ประโยชน์ต่อการใช้งาน



Independent Study Title	FACTORS INFLUENCING INTENTION TO USE ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (RPA) APPLICATION SOFTWARE
Author	Minchisa Vorahiranmathanon
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

Robotic Process Automation (RPA) application software is a software robot to develop a digital workforce, via its set of command tools on the platform. RPA is played a significant role in time and cost reduction, as one of the popular solutions, to streamline and automate work processes for maximizing the benefits to enhance process efficiency and broaden competitive business advantage in the era of digitalization.

The research insights into the factors from 2 fundamental theories, namely Task Technology Fit (TTF) and Technology Acceptance (TAM), to support the scope of this quantitative research. However, adopting only an RPA solution may not be the best fit. Regarding RPA implementations there is a handful of challenges that need to be considered before opting, the researcher selected Purposive Sampling of a knowledgeable population or relevant experience in the field of RPA to present results with a conceptual framework, that supports attitudes towards intention to use RPA.

The results show that Task Characteristics, Technology Characteristics, and TTF factors have positively impacted Perceived Usefulness, and positively impacted Perceived Ease of Use, including Task Characteristics and TTF, factors that influence

positively impacted Trust. The Attitude toward Using did not significantly affect the Intention to Use, while the Attitude toward Using was influenced by expectancy by factors of potential TTF.

Keywords: Attitude toward Using, Robotic Process Automation, Task Characteristics, Technology Characteristics, Task Technology Fit, Perceived Ease of Use, Trust, Perceived Usefulness.

