

## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อย ผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์

สุมณฑา ดวงสิทธิพันธ์\*

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

\*Correspondence: sumontha-tou66@tbs.tu.ac.th

วันที่รับบทความ: 21 เม.ย. 2569

วันแก้ไขบทความ: 3 มิ.ย. 2569

วันที่รับบทความ: 5 มิ.ย. 2569

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ การวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ พนักงานบริการด้านสินเชื่อรายย่อยของสถาบันการเงินไทย ขนาดตัวอย่าง 176 คน ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ที่เก็บรวบรวมและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ข้อมูลถูกวิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีโดยรวม (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยในทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ โดยความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังของความพยายาม อิทธิพลทางด้านสังคม และเงื่อนไขในการอำนวยความสะดวกส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ส่วนปัจจัยในแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี พบว่า ทัศนคติส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ในขณะที่ปัจจัยความวิตกกังวลทางเทคโนโลยี และปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์

**คำสำคัญ:** ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีโดยรวม; การรับรู้ความเสี่ยง; ทัศนคติ; ความตั้งใจใช้งาน; สินเชื่อรายย่อย; ปัญญาประดิษฐ์

### Citation

Toungsittinun, S. (2026). Factors Influencing Intention to Use Retail Loan Services Through Artificial Intelligence Approval [ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อย ผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์]. *Journal of Information Systems in Business*, 12(1). 35-57.

## **Factors Influencing Intention to Use Retail Loan Services Through Artificial Intelligence Approval**

**Sumontha Toungsittinun\***

Thammasat Business School, Thammasat University

\*Correspondence: sumontha-tou66@tbs.tu.ac.th

### **Abstract**

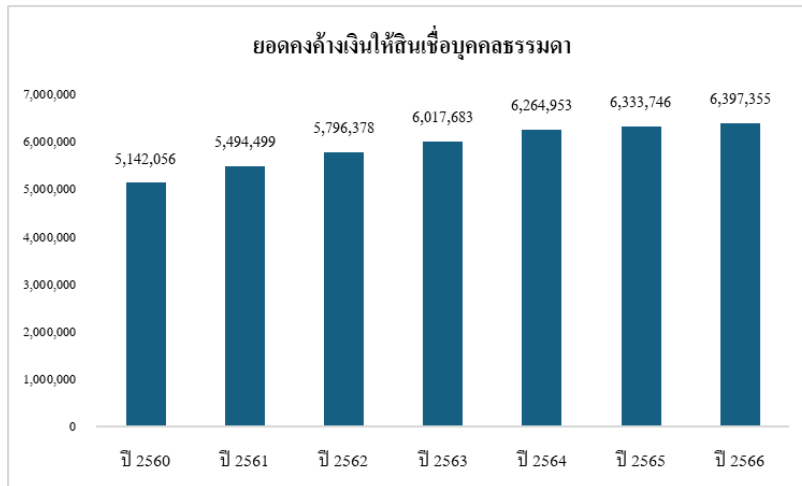
This research aims to investigate the factors influencing intention to use retail loan services through artificial intelligence approval. The research employs a survey method with a sample of 176 employees from the small loan service sector of Thai financial institutions. Data was collected using an online questionnaire and analyzed using statistical software. The data analysis was based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), the concept of perceived risk in relation to technology adoption, and the concept of attitudes towards technology use, to analyze the influence of various factors and their relationships.

The findings reveal that factors in the UTAUT model have a significant positive relationship with the intention to use retail loan services through artificial intelligence approval. Specifically, performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions all positively influence the intention to use the service. Additionally, the concept of attitude towards technology showed a positive impact on the intention to use the service. In contrast, technology anxiety and perceived risk did not significantly affect the intention to use retail loan services through artificial intelligence approval.

**Keywords:** Unified Theory of Acceptance and Use of Technology; Perceived Risk; Attitude; Intention to Use; Retail Loan; Artificial Intelligence

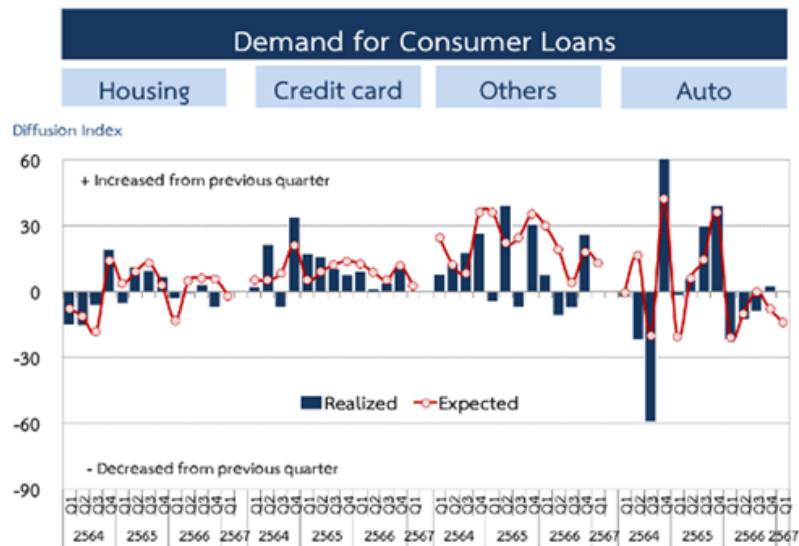
## 1. บทนำ

ปัจจุบันปริมาณสินเชื่อบุคคลธรรมดามีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง สะท้อนกับความต้องการของสินเชื่อส่วนบุคคลโดยรวมที่ยังเติบโตเพิ่มขึ้น ตามความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีแนวโน้มปรับดีขึ้น แต่พบว่ากระบวนการอนุมัติสินเชื่อแบบดั้งเดิมในหลายสถาบันการเงินยังคงเผชิญกับความล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อน โดยผลสำรวจจากพัชรพร สีพีพัฒนาไฟบูลย์ และ ญัฐพล เลิศเมธาพัฒน์ (2562) พบว่ากระบวนการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้กู้รายย่อยในระบบธนาคารพาณิชย์ใช้เวลาเฉลี่ย 7-14 วัน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการนำไปใช้ประโยชน์



ภาพที่ 1 สถิติยอดคงค้างเงินให้สินเชื่อบุคคลธรรมดา ตั้งแต่ปี 2560 ถึงปี 2566

หมายเหตุ. จาก ยอดคงค้างเงินให้สินเชื่อแยกตามประเภทลูกหนี้และประเภทสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ, โดย ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566, ([https://app.bot.or.th/BTWS\\_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=160&language=TH](https://app.bot.or.th/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=160&language=TH))



ภาพที่ 2 ความต้องการสินเชื่อส่วนบุคคล ตั้งแต่ปี 2564 ถึง ไตรมาสที่ 1 ปี 2567

หมายเหตุ. จาก รายงานผลการสำรวจภาวะและแนวโน้มสินเชื่อ (Credit Conditions Report), โดย ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2567, (<https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/thai-economy/econ-publication/credit-conditions-report/LoanSurvey-TH-2566-Q4.pdf>)

ยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว อุตสาหกรรมธนาคารและการเงินกำลังเผชิญกับคลื่นแห่งการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ การผสมผสานเทคโนโลยีล้ำสมัยเข้ากับบริการทางการเงิน ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน แต่ยังสร้างโอกาสใหม่ ๆ ในการเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด โดยปัจจุบันธนาคารได้นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาใช้ในกระบวนการอนุมัติสินเชื่อรายย่อยเพื่อปรับปรุงบริการลูกค้าเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และส่งเสริมการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งการใช้ปัญญาประดิษฐ์ถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลาย ไม่ว่าจะเป็น การโฆษณา การสื่อสาร หรือแม้กระทั่งการเงิน ด้วยเหตุนี้ธนาคารจึงต้องการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อรวบรวมข้อมูลลูกค้าในแง่มุมต่าง ๆ เช่น ลักษณะงาน กำไร ยอดขาย ข้อมูลประชากรศาสตร์ ความเสี่ยง เพื่อดูความสามารถในการชำระหนี้คืน จะช่วยให้ธนาคารสามารถให้บริการกับผู้บริโภค และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ (Abuhusain, 2020) ได้มีการทดสอบว่าการใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อช่วยในการตัดสินใจเรื่องสินเชื่อมีประสิทธิภาพ โดยการทำงานของปัญญาประดิษฐ์นั้น จะต้องอาศัยข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) โดยผนวกกับการเติบโตของปัญญาประดิษฐ์เชิงพยากรณ์ (Predictive AI) และนำข้อมูลเข้ามาใช้ในกระบวนการตัดสินใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และลดความเสี่ยงในการตัดสินใจได้ (Mitchell & Pavur, 2002) หากนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาประยุกต์ใช้จะสามารถสร้างความได้เปรียบทางการตลาดและประสิทธิภาพที่เหนือคู่แข่งจากรายงาน ปริญา มิ่งสกุล (2566) ซึ่งให้เห็นว่า ปัญญาประดิษฐ์ช่วยร่นระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อได้ถึงร้อยละ 30 ถึงร้อยละ 50 และลดต้นทุนการดำเนินงานลงร้อยละ 20 ถึงร้อยละ 25 อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีนี้มาใช้อย่างเต็มศักยภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงความท้าทายต่าง ๆ ทั้งในด้านการยอมรับของลูกค้า ความปลอดภัยของข้อมูล และการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี เนื่องจากการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลเป็นไปอย่างรวดเร็ว ธนาคารต้องไม่เพียงแต่ลงทุนในเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย แต่ยังคงต้องลงทุนในบุคลากรด้วย (Kitsios et al., 2021)

ถึงแม้ว่าประโยชน์ของปัญญาประดิษฐ์จะมีอย่างหลากหลายแต่กระบวนการการทำงานบางกระบวนการยังต้องการพึ่งพามนุษย์อยู่ เช่น ในการนำปัญญาประดิษฐ์อนุมัติสินเชื่อมาใช้จะสามารถวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว สามารถลดความเสี่ยงจากอคติส่วนบุคคล (Mehrabi et al., 2021) แต่เจ้าหน้าที่สินเชื่อยังมีบทบาทสำคัญอยู่เนื่องจากหากคำขอสินเชื่อมีความซับซ้อน เจ้าหน้าที่สินเชื่อสามารถเข้าใจบริบทและสถานการณ์ของลูกค้าได้ และพิจารณาปัจจัยด้านอื่นที่ไม่ใช่ตัวเลข ทั้งนี้การผสมผสานการทำงานระหว่างปัญญาประดิษฐ์กับเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Chaudhuri et al., 2023) โดยจะใช้ปัญญาประดิษฐ์ช่วยคัดกรองและประเมินความเสี่ยงเบื้องต้น ทำให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีเวลาโฟกัสกับงานที่ต้องใช้วิจารณญาณและความเข้าใจลูกค้ามากขึ้น หรือในกรณีที่ซับซ้อนอาจเป็นการให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อตัดสินใจขั้นสุดท้าย และบทบาทนี้ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะสามารถพัฒนาและปรับปรุงระบบปัญญาประดิษฐ์ให้แม่นยำ และมีความถูกต้องขึ้นในอนาคต

ดังนั้น การวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ เพื่อนำเสนอข้อมูลเชิงลึกที่จะช่วยให้สถาบันการเงินสามารถออกแบบกลยุทธ์ในการเพิ่มการยอมรับระบบปัญญาประดิษฐ์ในหมู่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้งานในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อเกิดประโยชน์สูงสุดในอนาคต

## 2. ทฤษฎีและงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในอุตสาหกรรมธนาคารและการเงิน

กระบวนการอนุมัติสินเชื่อขึ้น ขั้นตอนการใช้ปัญญาประดิษฐ์เริ่มต้นจากการเก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูลที่จำเป็น อาจประกอบไปด้วยประวัติลูกค้า ข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน และข้อมูลทางสังคม เช่น ประวัติการชำระเงิน รายได้ หนี้สิน บัญชีธนาคาร พฤติกรรมการใช้จ่าย อาชีพ การศึกษา และสถานภาพ นำมาประมวลผลข้อมูล โดยกำจัดข้อมูลที่ผิดพลาดหรือไม่สมบูรณ์ เพื่อให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ และคัดเลือกตัวแปรที่มี

ความสำคัญต่อการพิจารณาสินเชื่อ ซึ่งปัญญาประดิษฐ์ใช้เทคนิคการเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning) ในการสร้างโมเดลที่สามารถประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อ และระบบจะทำการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อโดยอัตโนมัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (Bellotti & Crook, 2009) จากการศึกษาของ Temelkov and Svrtinov (2024) พบว่าการใช้ปัญญาประดิษฐ์มีศักยภาพในการประเมินความเสี่ยง ลดเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ และลดต้นทุนการดำเนินงาน เมื่อเทียบกับวิธีการแบบดั้งเดิม นอกจากนี้ Mwangi (2024) ยังชี้ให้เห็นว่าการใช้เทคนิคการเรียนรู้ของเครื่องจักร ช่วยลดความเสี่ยง ประหยัดเวลาและทรัพยากรสำหรับธนาคาร จึงจะเห็นได้ว่าปัญญาประดิษฐ์ (AI) กำลังเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมธนาคารและการเงินอย่างรวดเร็ว โดยนำเสนอโอกาสและสร้างความท้าทายใหม่ ๆ ให้กับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมนี้ ธนาคารและสถาบันการเงินที่สามารถนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น (Maple et al., 2023)

## 2.2 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีโดยรวม (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT)

ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีโดยรวม (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคลในองค์กรหรือในบริษัทต่าง ๆ (Venkatesh et al., 2003) ถูกพัฒนามาจากการผสมผสานทฤษฎีด้านพฤติกรรมยอมรับ 8 ทฤษฎีเข้าด้วยกัน ประกอบด้วยทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior: TPB) แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A technology acceptance model: TAM) ทฤษฎีผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB (Combined –TAM-TPB หรือ C-TAM-TPB) แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation model: MM) ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action: TRA) แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU) ทฤษฎีการเผยแพร่ นวัตกรรม (Diffusion of innovation theory: DOI) ปัญญาทางสังคม (Social cognitive theory: SCT) เพื่อลดข้อจำกัดและเพิ่มประสิทธิภาพในการศึกษาวิจัย โดย UTAUT ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 4 ประการที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performance Expectancy: PE) ความคาดหวังด้านความพยายาม (Effort Expectancy: EE) อิทธิพลทางด้านสังคม (Social Influence: SI) และเงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions: FC) ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการใช้งานโดยตรง นอกจากนี้ยังมีตัวแปรผันแปรอีก 4 ปัจจัย ได้แก่ เพศ (Sex) อายุ (Age) ประสบการณ์ (Experience) และความสมัครใจ (Voluntariness of Use)

**2.2.1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ** หมายถึง การรับรู้ว่าจะระบบปฏิบัติการมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มความสะดวกสบายและความเสถียรในการใช้งาน (Venkatesh et al., 2003) และในการศึกษาของ Morales and Trinidad (2019) พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพจะถูกวัดจากการรับรู้ของลูกค้าในการใช้บริการจำนองบ้านดิจิทัลของธนาคารในแง่ของประโยชน์ที่ได้รับ เช่น การประหยัดเวลา เงิน และการให้โอกาสที่เท่าเทียมกันแก่ลูกค้าในการดำเนินการสมัครจำนองบ้านกับธนาคาร ประกอบกับการศึกษาของ Pham et al. (2022) สอดคล้องเช่นเดียวกันว่าบริการออนไลน์ของธนาคารจะช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา และผลของการศึกษาพบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพมีผลกระทบเชิงบวกต่อความตั้งใจของลูกค้าในการใช้บริการ อีกทั้งยังถูกนำมาใช้เพื่อทำให้การตัดสินใจเป็นไปโดยอัตโนมัติ และเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจจากข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมของผู้บริโภค และข้อมูลด้านเครดิตของผู้บริโภค (Maple et al., 2023)

**2.2.2 ความคาดหวังของความพยายาม** หมายถึง การรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยีที่ผู้ใช้รู้สึก สามารถเรียนรู้ได้ง่าย ไม่ซับซ้อน (Venkatesh et al., 2003) สอดคล้องกับการศึกษาของ Tanantong and Wongras (2024) ว่าความคาดหวังของความพยายามมีส่วนช่วยต่อความเต็มใจใช้บริการ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรที่ต้องการได้ผ่านช่องทางที่น่าเชื่อถือ

**2.2.3 อิทธิพลทางด้านสังคม** เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดความคิด ทศนคติ และพฤติกรรม การแสดงออกต่าง ๆ ของมนุษย์ ผู้บริโภคจึงมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามความคิดเห็นของบุคคลในสังคม (Venkatesh, 2003) สอดคล้องกับการศึกษาของ Chandran and Alammari (2021) มองว่าวัฒนธรรมและบรรทัดฐานของครอบครัวมีส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภคในชาอูตีอาระเบีย ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบอย่างมากต่อการยอมรับบริการเทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) ตัวอย่างเช่น หากบุคคลมาจากครอบครัวที่เน้นความรู้ทางการเงินและการใช้เทคโนโลยี พวกเขามีแนวโน้มที่จะยอมรับบริการ Fintech มากขึ้น (Bajunaied et al., 2023)

**2.2.4 เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก** หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับ “ความพร้อมขององค์กร และทรัพยากรทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานในการสนับสนุนในการใช้เทคโนโลยี” (Venkatesh et al., 2003) ดังนั้นจึงสะท้อนการรับรู้ของผู้ใช้เกี่ยวกับการยอมรับซอฟต์แวร์ในการสรรหาบุคลากรที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ โดยความท้าทายขององค์กรจะต้องมีระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยเพื่อรองรับการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้งานเพื่อสามารถจัดเก็บข้อมูลที่จำเป็นและฝึกฝนโมเดลปัญญาประดิษฐ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Maple et al., 2023) และองค์กรยังต้องสนับสนุนการฝึกฝนสำหรับพนักงานในการใช้งานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการอำนวยความสะดวกที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในกระบวนการการทำงาน (Tanantong & Wongras, 2024)

อย่างไรก็ตามการศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่ความเต็มใจในการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งเป็นลักษณะของการรับรู้ในการยอมรับการใช้งาน โดยไม่ได้อ้างอิงถึงเพศ อายุ ประสบการณ์และความสนใจเนื่องจากการประเมิน การให้สินเชื่อของธนาคารไม่ได้ใช้ปัจจัยดังกล่าวมาพิจารณา

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี

ความเสี่ยงเป็นโครงสร้างทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจด้านเทคโนโลยี (Feri et al., 2023) ในการศึกษาปัจจุบัน การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง ระดับของความเสี่ยงของการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องเผชิญในการตัดสินใจใช้บริการ สามารถแตกต่างกันตามบริบทของผู้ใช้บริการ ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันออกไป โดยการรับรู้ความเสี่ยงไม่ได้วัดค่าความเสี่ยงที่แท้จริง แต่เป็นการวัดสิ่งที่บุคคลคาดว่าจะมีความเสี่ยงเกิดขึ้นหากมีการตัดสินใจที่ผิดพลาด (Fraedrich & Ferrell, 1992) ในบริบทขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกไม่แน่นอน หรือโอกาสที่จะเกิดผลลัพธ์เชิงลบ ที่พนักงานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กรรู้สึกได้ เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ หากพิจารณาถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อใช้การเรียนรู้ของเครื่องจักร ในการพัฒนาโมเดลที่อ้างอิงข้อมูลในอดีตเพื่อประเมินความเสี่ยง อาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ไม่ยุติธรรมหากข้อมูลในอดีตมีความลำเอียงหรือไม่ครอบคลุม (Mehrabi et al., 2021) เนื่องจากปัญญาประดิษฐ์พึ่งพาข้อมูลที่ใช้ในการฝึกฝน หากข้อมูลดังกล่าวมีความผิดพลาด ขาดคุณภาพ หรือไม่ปัจจุบัน จะส่งผลให้การตัดสินใจของปัญญาประดิษฐ์ผิดพลาด (Dietvorst et al., 2015) และการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ที่ตัดสินใจผิดพลาดหรือมีแนวโน้มเลือกปฏิบัติ อาจนำมาซึ่งความเสี่ยงทางกฎหมาย เช่น การละเมิดกฎหมายป้องกันการเลือกปฏิบัติ (Fair Lending Laws) หรือสร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงขององค์กร

แม้ว่าเทคโนโลยีจะมีประโยชน์ แต่ผู้ใช้จะต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในการทำธุรกรรม โดยการรับรู้ความเสี่ยงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตั้งใจใช้ ดังนั้น การรับรู้ความเสี่ยงจึงเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจว่าจะรับเอาเทคโนโลยีหรือบริการใหม่หรือไม่ Kailani and Kumar (2011) ชี้ให้เห็นว่าในสังคมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง สำหรับธุรกิจบนมือถือในยุคปัจจุบันพบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความตั้งใจที่จะใช้ธุรกิจมือถือในวัน (Wu & Wang, 2005) และในบริบทของปัญญาประดิษฐ์การรับรู้ความเสี่ยงมีความสำคัญเช่นเดียวกัน

### 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี

จากกรอบแนวคิดของ Jeng et al. (2022) พบว่าทัศนคติมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีโดยมีความวิตกกังวลทางเทคโนโลยีเป็นสื่อกลาง โดยทัศนคติ หมายถึง การประเมินของบุคคลต่อพฤติกรรมหนึ่ง ๆ ซึ่งอาจเป็นไปได้ใน

เชิงบวกหรือลบ โดยหากบุคคลเชื่อว่าการกระทำนั้นก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี ก็มีแนวโน้มจะพัฒนาเป็นทัศนคติเชิงบวกต่อพฤติกรรมนั้น แต่หากเชื่อว่าผลลัพธ์จะเป็นไปในทางลบ ก็จะมีแนวโน้มแสดงออกเป็นทัศนคติเชิงลบ (Ajzen, 1991) ขณะเดียวกัน Ajzen and Fishbein (1977) กล่าวว่า ทัศนคติสามารถคาดการณ์ได้จากองค์ประกอบภายในของแต่ละบุคคล เช่น ความรู้ ความเชื่อ และการประเมินส่วนบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ จากโมเดลนี้ ทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์แบ่งกึ่งสะท้อนถึงความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของระบบ สามารถดำเนินการตามหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้ทัศนคติเหล่านั้นมีความมั่นคง ชัดเจน และเอื้อต่อความตั้งใจในการใช้งานจริง (Zamzami, 2021) ทั้งนี้แนวโน้มของนวัตกรรมใหม่ เทคโนโลยี และระบบที่พัฒนาขึ้นใหม่ด้วยเช่นกัน (Hernandez & Mazzon, 2007) แต่อย่างไรก็ตามหากผู้ใช้งานประสบกับความวิตกกังวลทางเทคโนโลยี กล่าวคือ ความรู้สึกกังวลและความกลัวในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยี ซึ่งเป็นปฏิกิริยาของแต่ละบุคคลที่รู้สึกไม่สบายใจ กลัว กังวลใจ หรือวิตกกังวลเมื่อเรียนรู้วิธีใช้เทคโนโลยี ความรู้สึกเหล่านี้ถือเป็นปฏิกิริยาเชิงลบที่อาจบั่นทอนทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยี และส่งผลกระทบต่อระดับความตั้งใจในการใช้งาน (Khasawneh, 2018)

### 3.1 สมมติฐานการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย

#### 3.1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในประสิทธิภาพกับความตั้งใจใช้งาน

การศึกษาของ Pham et al. (2022) แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพมีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ เนื่องจากบริการธนาคารออนไลน์ทำให้สามารถใช้งานได้ในทุกที่ทุกเวลาที่สะดวก ซึ่งนำมาเป็นข้อได้เปรียบด้านความสะดวกสบายสำหรับผู้ใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Morales and Trinidad (2019) พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อเจตนาในการยอมรับบริการสินเชื่อบ้านในรูปแบบดิจิทัล เช่นเดียวกับกับงานวิจัยของ Handoko and Liusman (2021) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพมีบทบาทสำคัญในการรับรู้ถึงประโยชน์และข้อได้เปรียบ นอกจากนี้ความคาดหวังของผลลัพธ์จากการใช้เทคโนโลยีจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน กล่าวคือ การนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในการตรวจจับการทุจริต ได้แก่ ปัญญาประดิษฐ์ช่วยให้ผู้ตรวจสอบบัญชีสามารถนำมาใช้ตรวจจับการทุจริตได้อย่างแม่นยำยิ่งขึ้น จึงนำไปสู่สมมติฐานที่ว่า

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ (IU)

#### 3.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของความพยายามกับความตั้งใจใช้งาน

การศึกษาของ Elkhatibi et al. (2024) แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังของความพยายามมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้แชทบอทในธุรกิจธนาคาร สอดคล้องกับการศึกษาของ Bajunaied et al. (2023) แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของความพยายามส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้ของระบบฟินเทค (Fintech) ในซาวอติอาระเบียอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้งานวิจัยของ Tanantong and Wongras (2024) ที่พบว่าความคาดหวังของความพยายามมีผลเชิงบวกกับการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการสรรหาบุคลากร จึงนำไปสู่สมมติฐานที่ว่า

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังของความพยายาม (EE) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ (IU)

#### 3.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลทางด้านสังคมกับความตั้งใจใช้งาน

การศึกษาของ Venkatesh et al. (2003) แสดงให้เห็นว่า อิทธิพลทางด้านสังคม ส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับการศึกษาของ Gupta and Arora (2020) ที่กล่าวว่า อิทธิพลทางด้านสังคมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจของลูกค้าในการใช้ธนาคารออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้การศึกษาของ Pawaskar and Nattuvathuckal (2024) พบว่า อิทธิพลทางด้านสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกกับการใช้ปัญญาประดิษฐ์ที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จึงนำไปสู่สมมติฐานที่ว่า

สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลทางด้านสังคม (SI) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ (IU)

### 3.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเงื่อนไขในการอำนวยความสะดวกกับความตั้งใจใช้งาน

การศึกษาของ Venkatesh et al. (2003) แสดงให้เห็นว่า การมีทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ส่งผลให้ผู้ใช้ตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี สอดคล้องกับการศึกษาของ Tanantong and Wongras (2024) กล่าวว่า เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจของผู้ใช้ในการยอมรับซอฟต์แวร์การสรรหาบุคลากรที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ เช่นเดียวกับการศึกษาของ Brown et al. (2010) ยังพบว่า เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน จึงนำไปสู่สมมติฐานที่ว่า

สมมติฐานที่ 4 เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก (FC) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ (IU)

### 3.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้งาน

การศึกษาของ Pham et al. (2022) แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมที่จะเลือกใช้บริการธนาคารออนไลน์ หากมีความเสียหายอันเนื่องมาจากความผิดปกติหรือข้อบกพร่องของธนาคาร จะส่งผลในเชิงลบต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับการศึกษาของ Li (2025) กล่าวว่า พนักงานมักกังวลเกี่ยวกับความไม่แน่นอนในการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ว่าจะสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งการศึกษาของ Littler and Melanthiou (2006) กล่าวว่า ปัญหาทางเทคนิคของเว็บไซต์อาจลดความตั้งใจใช้งานบริการทางออนไลน์ได้ จึงนำไปสู่สมมติฐานที่ว่า

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ความเสี่ยง (PR) มีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ (IU)

3.1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับความตั้งใจใช้งานโดยมีความวิตกกังวลทางเทคโนโลยีเป็นสื่อกลาง

การศึกษาของ Jeng et al. (2022) แสดงให้เห็นว่า ความกลัวและความกังวลใจในระหว่างการใช้งานหรือวางแผนที่จะใช้ จะส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งปฏิภิกิริยาเช่นนี้อาจเป็นทัศนคติเชิงลบต่อการตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้หรือการใช้งานเทคโนโลยีในอนาคต จึงนำไปสู่สมมติฐานที่ว่า

สมมติฐานที่ 6 ความวิตกกังวลทางเทคโนโลยี (TA) มีอิทธิพลเชิงลบในการปรับความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ (AT) กับความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ (IU)

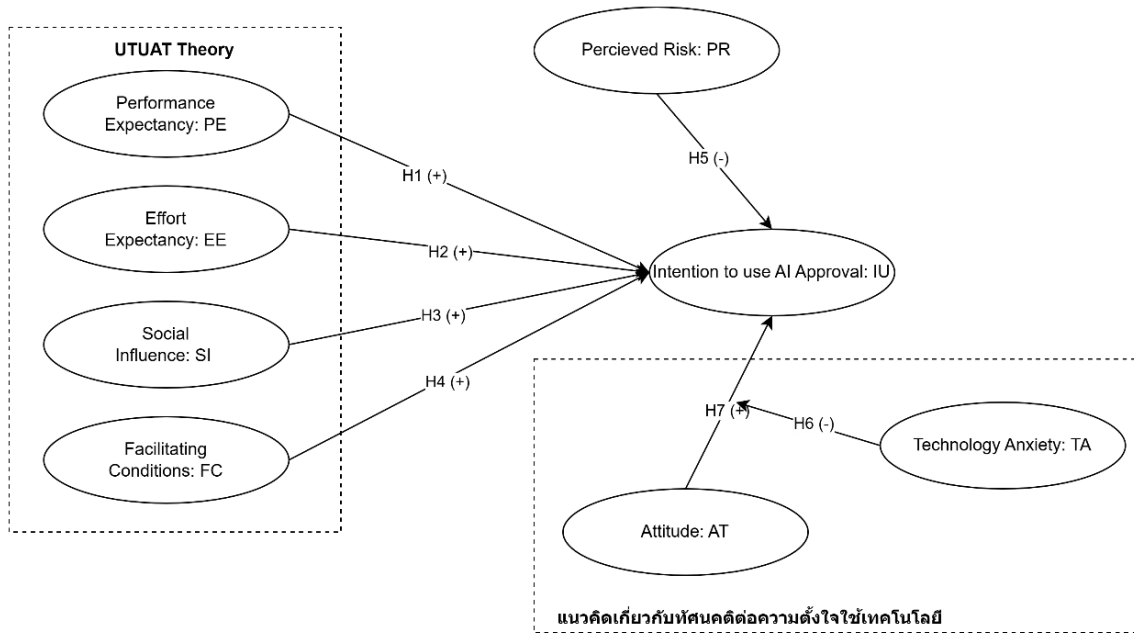
### 3.1.7 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับความตั้งใจใช้งาน

การศึกษาของ Andrews et al. (2021) แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติมีผลกระทบทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจที่จะนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในระบบบริการห้องสมุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Chandran and Alamari (2021) ที่พบว่าทัศนคติมีอิทธิพลเชิงบวกในการเรียนรู้แบบออนไลน์ในประเทศซาอุดีอาระเบีย นอกจากนี้ การศึกษาของ Cao et al. (2021) พบว่า ทัศนคติมีผลกระทบเชิงบวกกับการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยการตัดสินใจในองค์กร จึงนำไปสู่สมมติฐานที่ว่า

สมมติฐานที่ 7 ทัศนคติ (AT) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ (IU)

### 3.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ แสดงได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์

### 4. วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติในการศึกษาความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความทัศนคติ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ และมีประชากรของงานวิจัย คือ พนักงานบริการด้านสินเชื่อย่อยของสถาบันการเงินไทย โดยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ให้เลือกตอบเป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของความ คิดเห็น 5 ระดับ อ้างอิงจากวิธีของลิเคิร์ต (Five-Point Likert Scales) ดังต่อไปนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

งานวิจัยนี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการวิเคราะห์ค่าอำนาจในการทดสอบ (Power Analysis) โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G\*Power Version 3.1.9.4 เป็นเครื่องมือในการคำนวณ ซึ่งกำหนดตามสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดค่าพารามิเตอร์ ดังนี้

ค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) คือ ค่าสถิติที่ใช้บอกขนาดความต่าง เมื่อการทดสอบสมมติฐานต่างกันอย่างน้อย สำคัญ = 0.15

$\alpha$  คือ ค่าความเชื่อมั่นที่ใช้ในการทดสอบทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญ (Level of Significant) โดยกำหนดที่ระดับ 0.05 ( $\alpha = 0.05$ )

$1 - \beta$  คือ ค่าอำนาจการทดสอบ (Power of Test) โดยกำหนดให้ผลต่างของความผิดพลาดเท่ากับ 0.05 และความน่าจะเป็นในการตัดสินใจที่ถูกต้อง = 0.95 ( $1 - \beta = 0.95$ )

Number of Predictors คือ จำนวนตัวแปร = 8

จากผลการคำนวณทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 160 ราย เพื่อป้องกันความผิดพลาดในกรณีตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ 176 ราย

งานวิจัยนี้จัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ผ่านกูเกิลฟอร์ม (Google Forms) ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการแบบสอบถามออนไลน์และแจกจ่ายไปยังพนักงานที่ให้บริการสินเชื่อของสถาบันการเงิน โดยส่งผ่านอีเมล แอปพลิเคชันไลน์ และเฟซบุ๊ก ในการตอบคำถาม

จากแบบสอบถามจำนวน 192 ชุด พบว่าข้อมูลแบบสอบถามบางชุดถูกพิจารณาตัดออกเนื่องจากไม่มีคุณสมบัติเพียงพอที่จะให้ข้อมูลได้ จำนวน 16 ชุด ดังนั้นข้อมูลที่จะนำมาพิจารณาจะได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 176 ชุด ถูกนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อสอบทานข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติเกี่ยวกับข้อมูลที่ขาดหาย (Missing Data) ข้อมูลสุดโต่ง (Outlier) และการกระจายตัวของข้อมูล (Normality Distribution) ผลการสอบทานพบว่าไม่มีข้อมูลที่ขาดหาย นอกจากนี้ได้มีการสอบทานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่า ไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) และไม่มีภาวะร่วมเส้นตรง (Singularity) ซึ่งแสดงว่าแบบจำลองไม่มีปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่าง

ตัวแปรอิสระ และสามารถใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยได้อย่างเหมาะสม ดังตารางที่ 1 และ 2 สำหรับการสอบทานลักษณะการกระจายตัวของข้อมูล พบว่ามีเพียงบางตัวแปรเท่านั้นที่ไม่ได้มีการกระจายตัวแบบปกติ โดยมีการกระจายข้อมูลแบบเบ้ซ้าย ได้แก่ ตัวแปรคาดหวังของความพยายาม ความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ แต่เมื่อพิจารณาจากขนาดกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมากเพียงพอ ( $N = 176$ ) จึงสามารถใช้ข้อมูลชุดนี้ในการวิเคราะห์ถดถอยได้ โดยไม่จำเป็นต้องแปลงข้อมูลเพื่อให้การกระจายตัวแบบปกติ (Hair et al., 2013) ส่วนค่าความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูลมีค่าอยู่ระหว่าง -3 ถึง +3 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าข้อมูลจำนวน 176 ชุดมีคุณภาพเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) ของตัวแปรทั้งหมด

	PE	EE	SI	FC	PR	AT	TA	IU
PE	1							
EE	0.275**	1						
SI	0.106	0.385**	1					
FC	0.294**	0.495**	0.160*	1				
PR	0.016	-0.147	-0.229**	-0.073	1			
AT	0.236**	0.473**	0.433**	0.213**	-0.139	1		
TA	0.511**	0.167*	0.167*	0.100	0.326**	0.179*	1	
IU	0.420**	0.727**	0.727**	0.623**	-0.159*	0.530**	0.253**	1

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ของตัวแปรความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังของความพยายาม อิทธิพลทางด้านสังคม เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก การรับรู้ความเสี่ยง ทักษะคติ และความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์

ตัวแปร	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0.870	1.149
ความคาดหวังของความพยายาม	0.578	1.729
อิทธิพลทางด้านสังคม	0.746	1.340
เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก	0.725	1.379
การรับรู้ความเสี่ยง	0.939	1.065
ทักษะคติ	0.689	1.452

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อพิจารณาการจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน หากพบว่ามีข้อคำถามที่จัดกลุ่มไม่เหมาะสม ผู้วิจัยจะทำการทบทวนและปรับปรุงข้อคำถามและทำการทดสอบอีกครั้งนอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ Confirmatory Factor Analysis เพื่อวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อให้การจัดกลุ่มของตัวแปรมีความเหมาะสมและตรงวัตถุประสงค์ของงานวิจัยมากที่สุด ทั้งนี้งานวิจัยฉบับนี้ได้กำหนดค่า Factor Loading ให้ไม่ต่ำกว่า 0.5 เพื่อข้อคำถามในแบบสอบถามมีความเกาะกลุ่มและสอดคล้องกับปัจจัยเดียวกัน การตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อทดสอบและประเมินความเหมาะสมของความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ซึ่งการทดสอบนั้นวัดค่าด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค และสามารถอธิบายได้ดังนี้ เมื่อค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเข้าใกล้ 1 แสดงว่ามีความน่าเชื่อถือได้สูงหากเข้าใกล้ 0.5 แสดงถึงความน่าเชื่อถือในระดับปานกลาง และหากเข้าใกล้ 0 แสดงว่ามีความน่าเชื่อถือได้ค่อนข้างน้อยโดยงานวิจัยนี้ใช้เกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาต้องมากกว่า 0.7 ถือเป็นระดับที่เหมาะสมสำหรับความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวิจัยแบบ Basic Research (เพ็ญแข ศิริวรรณ, 2546)

ในการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจและวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อทำการจัดกลุ่มความสัมพันธ์ของตัวแปรให้สอดคล้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่นำเสนอในกรอบแนวคิดการวิจัยฉบับนี้อย่างถูกต้องและมีความเหมาะสมกับปัจจัยต่าง ๆ มากที่สุด จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยใช้ค่า P-value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นตัวกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ (Significant level) เพื่อสรุปผลการวิจัย

## 5. ผลการวิจัย และอภิปรายผล

### 5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

จากการวิเคราะห์ค่าสถิติในส่วนของคุณลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.3 อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 45.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 59.1 ระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับกลาง (Senior Level) ร้อยละ 37.5 และส่วนใหญ่รู้จักหรือเคยใช้ปัญญาประดิษฐ์มาก่อน ร้อยละ 94.9

### 5.2 ทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือในการวิจัย (Reliability of Instruments)

ผลการทดสอบผลจากการทดสอบเชื่อถือได้ พบว่า งานวิจัยนี้ได้นำองค์ประกอบของแต่ละปัจจัยมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ผลการวิเคราะห์พบว่าทุกปัจจัยมีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัย Basic Research (เพ็ญแข ศิริวรรณ, 2546) จึงสรุปได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้

มีความเหมาะสม เชื่อถือได้ โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ในแต่ละกลุ่มปัจจัยสามารถแสดงได้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

ปัจจัย	ตัวแปร	Cronbach's Alpha	N of Items
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	PE	0.702	3
ความคาดหวังของความพยายาม	EE	0.893	3
อิทธิพลทางด้านสังคม	SI	0.761	3
เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก	FC	0.720	3
การรับรู้ความเสี่ยง	PR	0.787	3
ทัศนคติ	AT	0.772	3
ความวิตกกังวลทางเทคโนโลยี	TA	0.827	3
ความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์	IU	0.906	3

## 5.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคและค่าความแปรปรวนของเครื่องมือวัดที่ใช้ในแต่ละปัจจัย

5.2.1 วิเคราะห์การจัดกลุ่มปัจจัยตัวแปรอิสระตามทฤษฎี ได้แก่ ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยความคาดหวังของความพยายาม ปัจจัยอิทธิพลทางด้านสังคม และปัจจัยเงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก จากการประมวลผลพบว่าข้อคำถาม จัดกลุ่มตัวอย่างถูกต้องในปัจจัยเดียวกันและมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของคำถามแต่ละข้อมากกว่า 0.5 และมีค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) ของตัวแปรเท่ากับ 0.740 และ Bartlett's Test of Sphericity แสดงค่านัยสำคัญทางสถิติซึ่งแสดงผลทดสอบในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน น้ำหนักองค์ประกอบ และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยความคาดหวังของความพยายาม ปัจจัยอิทธิพลทางด้านสังคม และปัจจัยเงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	น้ำหนักองค์ประกอบ	
<b>ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy: PE) (% of Variance = 16.026, Cronbach's alpha = 0.702)</b>				
PE1	ท่านคิดว่าปัญญาประดิษฐ์ในการอนุมัติสินเชื่อรายย่อยช่วยให้ท่านประหยัดเวลา	3.95	1.065	0.744
PE2	ท่านคิดว่าปัญญาประดิษฐ์ในการอนุมัติสินเชื่อรายย่อยช่วยเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของการพิจารณาสินเชื่อ	3.73	0.927	0.867
PE3	ท่านคิดว่าปัญญาประดิษฐ์ในการอนุมัติสินเชื่อรายย่อยช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ในการทำงานของท่านได้	3.48	1.025	0.721

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน น้ำหนักองค์ประกอบ และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยความคาดหวังของความพยายาม ปัจจัยอิทธิพลทางด้านสังคม และปัจจัยเงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	น้ำหนักองค์ประกอบ	
<b>ปัจจัยความคาดหวังของความพยายาม (Effort Expectancy: EE) (% of Variance = 20.787, Cronbach's alpha = 0.893)</b>				
EE1	ท่านคิดว่าปัญญาประดิษฐ์ในการอนุมัติสินเชื่อรายย่อย ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.28	0.848	0.723
EE2	ท่านคิดว่าสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจปัญญาประดิษฐ์ในการอนุมัติสินเชื่อรายย่อยได้	4.23	0.873	0.904
EE3	ท่านคิดว่าหากท่านได้รับคำแนะนำ ท่านสามารถใช้ระบบอนุมัติสินเชื่อรายย่อยโดยปัญญาประดิษฐ์ได้อย่างคล่องแคล่ว	4.09	0.900	0.915
<b>ปัจจัยอิทธิพลทางด้านสังคม (Social Influence: SI) (% of Variance = 17.372, Cronbach's alpha = 0.761)</b>				
SI1	ท่านคิดว่าปัญญาประดิษฐ์ในการอนุมัติสินเชื่อรายย่อยมีความสำคัญ เนื่องจากผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการอนุมัติสินเชื่อรายย่อย	3.60	0.945	0.753
SI2	องค์กรของท่านให้การสนับสนุนการนำปัญญาประดิษฐ์ในการอนุมัติสินเชื่อรายย่อยเข้ามาใช้ในองค์กร	3.45	1.046	0.839
SI3	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ มองว่าปัญญาประดิษฐ์ เป็นเครื่องมือที่ดีในการพิจารณาสินเชื่อ	3.75	0.959	0.828
<b>ปัจจัยเงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition: FC) (% of Variance = 16.386, Cronbach's alpha = 0.720)</b>				
FC1	การได้รับการแนะนำจาก คู่มือ, ผู้เชี่ยวชาญ เพียงพอที่ทำให้ท่านสามารถใช้งานปัญญาประดิษฐ์ได้	3.64	0.830	0.632
FC2	องค์กรของท่าน มีเครื่องมือในการนำปัญญาประดิษฐ์อนุมัติสินเชื่อรายย่อยมาใช้งานอย่างเพียงพอ	3.64	0.795	0.809
FC3	ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นได้ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ในการอนุมัติสินเชื่อรายย่อย	3.78	0.780	0.823

**5.2.2 ผลการวิเคราะห์การจัดกลุ่มปัจจัยตัวแปรอิสระตามแนวคิดกับตัวแปรตาม** ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยทัศนคติ ปัจจัยความวิตกกังวลทางเทคโนโลยี และปัจจัยความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ จากการประมวลผลพบว่าข้อคำถามจัดกลุ่มตัวอย่างถูกต้องในปัจจัยเดียวกันและมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของคำถามแต่ละข้อมากกว่า 0.5 และมีค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) ของตัวแปรเท่ากับ 0.783 และ Bartlett's Test of Sphericity แสดงค่านัยสำคัญทางสถิติซึ่งแสดงผลทดสอบในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน น้ำหนักองค์ประกอบ และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค  
ของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยทัศนคติ ปัจจัยความวิตกกังวลทางเทคโนโลยี  
และปัจจัยความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์

	ตัววัด	Mean	Std Deviation	Factor Loading
<b>ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk: PR) (% of Variance = 17.844, Cronbach's alpha = 0.787)</b>				
PR1	ท่านคิดว่าความเป็นไปได้ที่จะเกิดความผิดปกติจากการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการอนุมัติสินเชื่อย่อย	2.29	0.863	0.768
PR2	ท่านคิดว่าการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ในการอนุมัติสินเชื่อย่อยอาจเกิดความผิดพลาด จนทำให้การทำรายการทางการเงินไม่ถูกต้อง	2.53	0.967	0.854
PR3	ท่านมีความสงสัยอย่างมากว่าการอนุมัติสินเชื่อย่อยด้วยปัญญาประดิษฐ์จะทำงานได้อย่างน่าพึงพอใจจริงหรือไม่ รวมไปถึงอาจก่อปัญหาจากการใช้งานได้	2.60	1.004	0.833
<b>ปัจจัยทัศนคติ (Attitude: AT) (% of Variance = 17.760, Cronbach's alpha = 0.772)</b>				
AT1	ท่านชอบแนวคิดการนำปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในธนาคาร	3.81	0.860	0.787
AT2	ท่านคิดว่าการทำงานด้วยปัญญาประดิษฐ์ในการอนุมัติสินเชื่อย่อยเป็นความคิดที่น่าตื่นเต้น	4.02	0.817	0.830
AT3	ท่านเคยมีความคิดบ้างหรือไม่ว่าปัญญาประดิษฐ์จะแย่งงานของคุณ	4.20	0.766	0.763
<b>ปัจจัยความวิตกกังวลทางเทคโนโลยี (Technology Anxiety: TA) (% of Variance = 18.638, Cronbach's alpha = 0.827)</b>				
TA1	ท่านรู้สึกต่อต้านกับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการอนุมัติสินเชื่อย่อยแทนระบบงานเดิม	3.53	1.223	0.793
TA2	ท่านรู้สึกไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง หากองค์กรนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้อนุมัติสินเชื่อย่อย	3.34	1.134	0.890
TA3	ท่านรู้สึกไม่สบายใจกับการถูกปัญญาประดิษฐ์ตัดสินใจแทนคุณ	3.11	1.209	0.824
<b>ปัจจัยความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ (Intention to Use: IU) (% of Variance = 20.971, Cronbach's alpha = 0.906)</b>				
IU1	ถ้าท่านมีโอกาส ท่านจะลองใช้ระบบอนุมัติสินเชื่อย่อยด้วยปัญญาประดิษฐ์	3.98	0.962	0.851
IU2	ท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของท่านสำหรับการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้พิจารณาสินเชื่อ	4.11	0.824	0.855
IU3	ท่านมีความเต็มใจที่จะใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการอนุมัติสินเชื่อย่อย	4.15	0.858	0.910

### 5.3 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยและตัวปรับค่าความสัมพันธ์ (Moderator) ระหว่างปัจจัย ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้แสดงภาพที่ 2 และตารางรายละเอียดการวิเคราะห์ผลทางสถิติของงานวิจัยนี้ได้ โดยสามารถวิเคราะห์ผลทางสถิติได้ ดังนี้

5.3.1 อิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ผลทางสถิติแสดงให้เห็นว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังของความพยายาม อิทธิพลทางด้านสังคม เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก และทัศนคติ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ โดยมีความผันแปรของตัวแปรตามเท่ากับร้อยละ 70.6 ( $R^2 = 0.706$ ) ในขณะที่การรับรู้ความเสี่ยง ไม่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งมีรายละเอียดของอิทธิพลในแต่ละปัจจัยดังนี้

5.3.1.1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ผลทางสถิติแสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่ 0.163 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสนับสนุนกับสมมติฐานที่ 1 ที่ระบุว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pham et al. (2022) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ รวมถึงงานวิจัยของ Handoko and Liusman (2021) ที่ระบุว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้ถึงประโยชน์และข้อได้เปรียบจากเทคโนโลยี

5.3.1.2 ความคาดหวังของความพยายามผลทางสถิติแสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังของความพยายามส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่ 0.380 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสนับสนุนกับสมมติฐานที่ 2 ที่ระบุว่า ความคาดหวังของความพยายามมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Elkhatibi et al. (2024) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังของความพยายามมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้แพลตฟอร์มในธุรกิจธนาคาร รวมถึงงานวิจัยของ Bajunaied et al. (2023) ที่ระบุว่า ความคาดหวังของความพยายามส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้ของระบบฟินเทค (Fintech) ในซาอุดีอาระเบียอย่างมีนัยสำคัญ และงานวิจัยของ Tanantong and Wongras (2024) ที่พบว่าความคาดหวังในความพยายามมีผลเชิงบวกกับการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการสรรหาบุคลากร

5.3.1.3 อิทธิพลทางด้านสังคม ผลทางสถิติแสดงให้เห็นว่า อิทธิพลทางด้านสังคมส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่ 0.135 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสนับสนุนกับสมมติฐานที่ 3 ที่ระบุว่า อิทธิพลทางด้านสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gupta and Arora (2020) ที่กล่าวว่า อิทธิพลทางด้านสังคมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจของลูกค้าในการใช้ธนาคารออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญ และงานวิจัยของ Pawaskar and Nattuvathuckal (2024) พบว่า อิทธิพลทางด้านสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกกับการใช้ปัญญาประดิษฐ์ที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

5.3.1.4 เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก ผลทางสถิติแสดงให้เห็นว่า เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวกส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่ 0.325 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสนับสนุนกับสมมติฐานที่ 4 ที่ระบุว่า เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tanantong and Wongras (2024) ที่กล่าวว่า เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวกมีอิทธิพล

ทางบวกต่อความตั้งใจของผู้ใช้ในการยอมรับซอฟต์แวร์การสรรหาบุคลากรที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ เช่นเดียวกับการศึกษาของ Brown et al. (2010) ยังพบว่า เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน

5.3.1.5 การรับรู้ความเสี่ยง ผลทางสถิติแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความเสี่ยงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่  $-0.026$  และมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่อยู่ที่  $0.546$  ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 5 ที่ระบุว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ผลทางสถิตินี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cope et al. (2013) ที่กล่าวว่า ความเสี่ยงทางการเงินที่อาจเกิดขึ้นไม่ได้ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน เนื่องจากผู้ใช้บริการยอมรับ

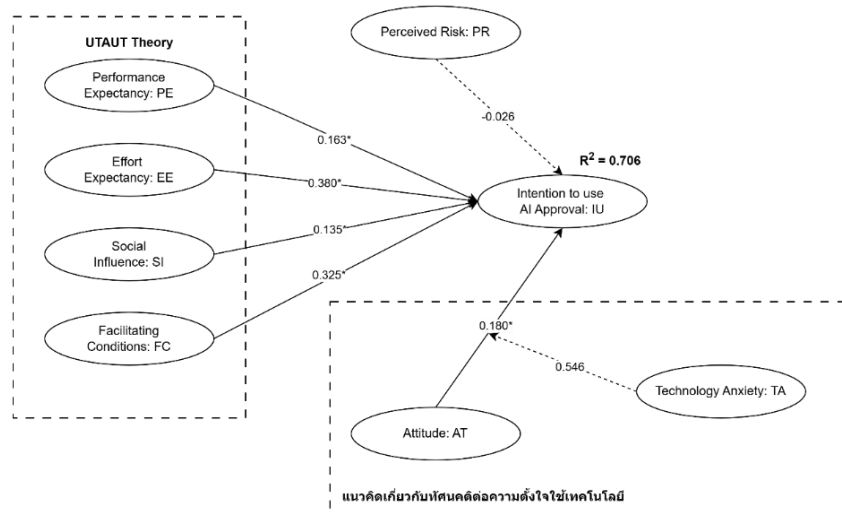
ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยเฉพาะผู้ที่มีความสามารถในการรับความเสี่ยงในระดับสูง ซึ่งมักเชื่อว่าความเสี่ยงนั้นจะนำมาซึ่งผลตอบแทนที่คุ้มค่า เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Kasilingam (2020) ที่ศึกษาในเรื่องทัศนคติและความตั้งใจในการใช้แท็บเล็ตบนสมาร์ตโฟนเพื่อการช้อปปิ้ง พบว่า ผู้ใช้งานไม่ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงทางการเงินและยอมรับการใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของกิจวัตรประจำวัน แม้มีโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดจากระบบก็ตาม

5.3.1.6 ทัศนคติ ผลทางสถิติแสดงให้เห็นว่า ทัศนคติส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่  $0.180$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $0.05$  ซึ่งสนับสนุนกับสมมติฐานที่ 7 ที่ระบุว่า ทัศนคติมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Andrews et al. (2021) ที่กล่าวว่า ทัศนคติมีผลกระทบต่อความตั้งใจที่จะนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในระบบบริการห้องสมุด เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Chandran and Alamari (2021) ที่พบว่าทัศนคติมีอิทธิพลเชิงบวกในการเรียนรู้แบบออนไลน์ในประเทศซาอุดีอาระเบีย และงานวิจัยของ Cao et al. (2021) พบว่า ทัศนคติมีผลกระทบเชิงบวกกับการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยการตัดสินใจในองค์กร

## 5.6.2 อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางระหว่างทัศนคติกับความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อ

รายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ผลทางสถิติแสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรคั่นกลางระหว่างทัศนคติกับความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่  $0.546$  ที่ระดับนัยสำคัญ  $0.199$  ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 6 ที่ระบุว่าความวิตกกังวลทางเทคโนโลยี มีอิทธิพลเชิงลบในการปรับความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับความตั้งใจใช้บริการดังกล่าว ผลทางสถิตินี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ An et al. (2024) ที่กล่าวว่า ความวิตกกังวลทางเทคโนโลยีไม่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้บริการสาธารณะดิจิทัล เช่นเดียวกับ งานวิจัยของ Khan et al. (2022) พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความวิตกกังวลทางเทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้บริการสุขภาพผ่านมือถือ (mHealth) จากผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) นั้นผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ที่รอบแนวคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อ

รายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ดังแสดงในภาพที่ 4 และผลการวิจัยจากสมมติฐานของงานวิจัยแสดงในตารางที่ 6



ภาพที่ 4 ผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์

ตารางที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

ลำดับ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
H1	ความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์	สนับสนุน
H2	ความคาดหวังของความพยายามมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์	สนับสนุน
H3	อิทธิพลทางด้านสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์	สนับสนุน
H4	เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์	สนับสนุน
H5	การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์	ไม่สนับสนุน
H6	ความวิตกกังวลทางเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงลบในการปรับความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์	ไม่สนับสนุน
H7	ทัศนคติมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์	สนับสนุน

## 6. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษา ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในลักษณะของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและงานวิจัยนี้ได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีโดยรวม (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี เพื่อมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากร คือ

พนักงานบริการด้านสินเชื่อรายย่อยของสถาบันการเงินไทย ทั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนทั้งสิ้น 192 ชุด อย่างไรก็ตาม ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในครั้งนี้ใช้ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 176 ชุด เนื่องจากแบบสอบถามบางชุดถูกพิจารณาตัดออกจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีคุณสมบัติเพียงพอที่จะให้ข้อมูลได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสม และนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติตามกระบวนการวิจัย ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อตอบสนองมติดฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 69.3) ช่วงอายุเฉลี่ยตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป โดยช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 45.5) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 59.1) ระดับตำแหน่งงานอยู่ในระดับกลาง (ร้อยละ 37.5) และรู้จักหรือเคยใช้ปัญญาประดิษฐ์มาก่อน (ร้อยละ 94.9) ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังของความพยายาม อิทธิพลทางด้านสังคม เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก ทัศนคติ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ในขณะที่การรับรู้ความเสี่ยง และความสัมพันธ์ของตัวแปรคั่นกลางระหว่างทัศนคติกับความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ คือ ความวิตกกังวลทางเทคโนโลยี ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์

#### 6.1 ประโยชน์ของงานวิจัยทางภาคทฤษฎี

ผลการวิจัยก่อให้เกิดประโยชน์ทางทฤษฎีต่อทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีโดยรวม (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ซึ่งนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ข้อมูลเชิงประจักษ์ยืนยันทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีโดยรวม (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) ได้ กล่าวคือ ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยความคาดหวังของความพยายาม ปัจจัยอิทธิพลทางด้านสังคม ปัจจัยเงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อปัจจัยความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ข้อมูลเชิงประจักษ์ยืนยันว่าปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงไม่เป็นที่ไปตามแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี กล่าวคือ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ไม่ส่งผลต่อปัจจัยความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ดังนั้นจึงควรพิจารณาการประยุกต์ใช้แนวคิดนี้อย่างระมัดระวังต่อไป ข้อมูลเชิงประจักษ์ยืนยันว่าปัจจัยความวิตกกังวลทางเทคโนโลยีเป็นตัวแปรคั่นกลางไม่เป็นที่ไปตามแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี กล่าวคือ ปัจจัยความวิตกกังวลทางเทคโนโลยี ไม่ส่งผลระหว่างปัจจัยทัศนคติกับปัจจัยความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ดังนั้นจึงควรพิจารณาการประยุกต์ใช้แนวคิดนี้อย่างระมัดระวังต่อไป ข้อมูลเชิงประจักษ์ยืนยันว่าปัจจัยทัศนคติเป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี กล่าวคือ ปัจจัยทัศนคติ ส่งผลต่อปัจจัยความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์สำหรับงานวิจัยที่ต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ โดยสามารถนำกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ไปศึกษาต่อยอดในอนาคตได้ เพื่อศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์

#### 6.2 ประโยชน์ของงานวิจัยทางภาคปฏิบัติ

ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการเงินที่มีความสนใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการอนุมัติสินเชื่อรายย่อย ตลอดจนจนถึงองค์กรที่เริ่มมีการนำระบบปัญญาประดิษฐ์มาใช้งานแล้ว แต่อยู่ในระยะของการปรับปรุงและ

พัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ความตั้งใจให้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ได้รับอิทธิพลจากความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังของความพยายาม อิทธิพลด้านสังคม เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก และทัศนคติ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้ประกอบการในภาคการเงินหรือผู้บริหารองค์กรควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบ ที่เน้นในด้านประสิทธิภาพและความถูกต้องแม่นยำ ลดข้อผิดพลาดในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ อีกทั้งต้องออกแบบระบบให้มีความง่ายกับผู้ใช้ มีคู่มือการใช้งานที่ชัดเจน รวมถึงการจัดให้มีการฝึกอบรมผู้ใช้งานอย่างเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการใช้งานระบบดังกล่าว นอกจากนี้การพัฒนาเทคโนโลยีและปรับปรุงกระบวนการใช้งานแล้ว ผู้บริหารควรมีบทบาทในการกำหนดนโยบายสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะการสื่อสารถึงความสำคัญของระบบอนุมัติสินเชื่อด้วยปัญญาประดิษฐ์ พร้อมทั้งการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีที่เหมาะสม การจัดจ้างหรือพัฒนาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและแรงจูงใจ อันจะนำไปสู่ความตั้งใจใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบภายในองค์กรในระยะยาวสำหรับปัจจัยและความสัมพันธ์ของตัวแปรคั่นกลางที่ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการให้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ได้แก่ การรับรู้ความเสี่ยงและความวิตกกังวลทางเทคโนโลยี ตามลำดับ โดยที่ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้มีผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้งาน อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งอาจบ่งชี้ได้ว่าผู้ใช้งานมองว่าระบบอนุมัติสินเชื่อด้วยปัญญาประดิษฐ์ไม่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่ร้ายแรง ดังนั้น ผู้บริหารและองค์กรอาจพิจารณาส่งเสริมความปลอดภัยของระบบและพัฒนาโมเดลให้มีความแม่นยำที่มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความมั่นใจในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

### 6.3 ข้อจำกัดงานวิจัย และงานวิจัยต่อเนื่อง

**6.3.1 ข้อจำกัดงานวิจัย** จากการศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่ามียังประเด็นที่เป็นข้อจำกัดของงานวิจัย ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยอาจยังไม่สามารถครอบคลุมกลุ่มประชากรทั้งหมดมากนัก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจเป็นพนักงานองค์กรด้านการเงิน ที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ในการนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการวางกลยุทธ์เพื่อปรับใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในองค์กร อาจต้องพิจารณาร่วมกับข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การตัดสินใจมีความครอบคลุมและสะท้อนมุมมองจากหลายช่วงวัยอย่างเหมาะสม

2. จากการทดสอบข้อสมมติทางสถิติของข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์พบว่าโดยข้อมูลบางปัจจัยไม่มีการกระจายตัวแบบปกติ แต่ค่าสถิติเบี่ยงเบนไม่มากนัก โดยข้อมูลส่วนใหญ่มีการกระจายข้อมูลแบบเบ้ซ้าย ได้แก่ ตัวแปรคาดหวังของความพยายาม ความตั้งใจให้บริการสินเชื่อย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ แต่เมื่อพิจารณาจากขนาดกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมากเพียงพอ สำหรับการอนุมานใช้การแจกแจงแบบปกติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่ปรับข้อมูลให้เป็นปกติ เพราะอาจทำให้เกิดการตีความที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การใช้เทคนิค Log หรือ Square Root Transformation แม้จะช่วยให้ข้อมูลเป็นปกติมากขึ้น แต่อาจทำให้ค่าเฉลี่ยและความหมายเชิงพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นหากจะนำผลการวิจัยไปใช้ควรใช้อย่างระมัดระวัง

**6.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต** เพื่อประโยชน์ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ทางผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุมและสะท้อนมุมมองจากกลุ่มประชากรที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมช่วงอายุและระดับตำแหน่งงานที่หลากหลายกว่าเดิม เช่น ระดับหัวหน้า หรือผู้บริหารระดับสูง นอกเหนือจากกลุ่มวัยทำงานช่วงต้น (21-30 ปี) และระดับพนักงานทั่วไปและระดับกลาง เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างในด้านทัศนคติ ความเชื่อมั่น และความตั้งใจใช้ปัญญาประดิษฐ์ได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางกลยุทธ์ขององค์กรในภาพรวม และสะท้อนบริบทการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อย่างรอบด้านมากขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงและความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นกลางระหว่างทัศนคติและความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ คือ ความวิตกกังวลทางเทคโนโลยี ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตอาจพิจารณาศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับ “การรับรู้ผลกระทบเชิงลบ” เช่น จริยธรรมในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ ความละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูล หรือความไม่โปร่งใสของระบบที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ โดยครอบคลุมทั้งมุมมองของผู้ใช้งาน (เช่น พนักงานสินเชื่อ) และองค์กร เพื่อให้เข้าใจบริบทและปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น อีกทั้งอาจใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อเข้าถึงแรงจูงใจ ความรู้สึก และการตีความส่วนบุคคลที่อยู่เบื้องหลังการรับรู้ความเสี่ยงและความวิตกกังวลดังกล่าว

## บรรณานุกรม

- เพ็ญแข ศิริวรรณ. (2546). สถิติเพื่อการวิจัยโดยใช้คอมพิวเตอร์ (SPSS Version 10) (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เท็กซ์แอนด์เจอร์นัลพับลิเคชั่น.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). ยอดคงค้างเงินให้สินเชื่อแยกตามประเภทลูกหนี้และประเภทสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ. [https://app.bot.or.th/BTWS\\_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=160&language=TH](https://app.bot.or.th/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=160&language=TH)
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (31 มกราคม 2567). รายงานผลการสำรวจภาวะและแนวโน้มสินเชื่อ (Credit Conditions Report). <https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/thai-economy/econ-publication/credit-conditions-report/LoanSurvey-TH-2566-Q4.pdf>
- ปริญญา มิ่งสกุล. (16 กุมภาพันธ์ 2566). แนวโน้มเทคโนโลยีในภาคธนาคาร ปี 2023. <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/tech-trend-2023>
- พัชรพร ลีพิพัฒน์ไพบูลย์ และ ณัฐพล เลิศเมธาพัฒน์. (27 สิงหาคม 2562). การใช้ปัญญาประดิษฐ์ในไทย กรณีตัวอย่างในภาคการเงิน. BOT. <https://www.bot.or.th/th/search.html?keyword=พัชรพร%20ลีพิพัฒน์ไพบูลย์>
- Abuhusain, M. (2020). The role of artificial intelligence and big data on loan decisions. *Accounting*, 6(7), 1291-1296. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.8.022>
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1977). Attitude-behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research. *Psychological Bulletin*, 84(5), 888-918. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.84.5.888>
- An, J., Zhu, X., Wan, K., Xiang, Z., Shi, Z., An, J., & Huang, W. (2024). Older adults' self-perception, technology anxiety, and intention to use digital public services. *BMC Public Health*, 24(1), 3533. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-21088-2>
- Andrews, J. E., Ward, H., & Yoon, J. (2021). UTAUT as a Model for Understanding Intention to Adopt AI and Related Technologies among Librarians. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(6), 102437. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102437>
- Bajunaied, K., Hussin, N., & Kamarudin, S. (2023). Behavioral intention to adopt FinTech services: An extension of unified theory of acceptance and use of technology. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(1), 100010. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100010>
- Bellotti, T., & Crook, J. (2009). Support vector machines for credit scoring and discovery of significant features. *Expert Systems with Applications*, 36(2), 3302-3308. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2008.01.005>

- Brown, S. A., Dennis, A. R., & Venkatesh, V. (2010). Predicting collaboration technology use: Integrating technology adoption and collaboration research. *Journal of management information systems*, 27(2), 9-54. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222270201>
- Cao, G., Duan, Y., Edwards, J. S., & Dwivedi, Y. K. (2021). Understanding managers' attitudes and behavioral intentions towards using artificial intelligence for organizational decision-making. *Technovation*, 106, 102312. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2021.102312>
- Chandran, D., & Alammari, A. M. (2021). Influence of Culture on Knowledge Sharing Attitude among Academic Staff in eLearning Virtual Communities in Saudi Arabia. *Information Systems Frontiers*, 23(6), 1563-1572. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10048-x>
- Chaudhuri, R., Chatterjee, S., Vrontis, D., Galati, A., & Siachou, E. (2023). Examining the issue of employee intentions to learn and adopt digital technology. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 15(3), 279-294. <https://doi.org/10.1108/WHATT-02-2023-0020>
- Cope, A., Rock, A., & Schmeiser, M. D. (2013). Risk perception, risk tolerance and consumer adoption of mobile banking services. *Risk Tolerance and Consumer Adoption of Mobile Banking Services (February 15, 2013)*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2048565>
- Dietvorst, B. J., Simmons, J. P., & Massey, C. (2015). Algorithm aversion: People erroneously avoid algorithms after seeing them err. *Journal of Experimental Psychology: General*, 144(1), 114–126. <https://psycnet.apa.org/buy/2014-48748-001>
- Elkhatibi, Y., Guelzim, H., & Benabdelouahed, R. (2024). Factors Influencing the Adoption of AI-Powered Chatbots in the Moroccan Banking Sector: An Extended UTAUT Model. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 11(7), 559-585. from <https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.0730>
- Ferri, L., Maffei, M., Spanò, R., & Zagaria, C. (2023). Uncovering risk professionals' intentions to use artificial intelligence: empirical evidence from the Italian setting. *Management Decision*. <https://doi.org/10.1108/MD-02-2023-0178>
- Fraedrich, J. P., & Ferrell, O. C. (1992). The impact of perceived risk and moral philosophy type on ethical decision making in business organizations, *Journal of Business Research*, 24(4), 283-295. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/122450035/0148-296328922990035-a20250422-1-glittg-libre.pdf?1745353826=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DThe\\_impact\\_of\\_perceived\\_risk\\_and\\_moral\\_p.pdf&Expires=1773549854&Signature=QTu6GClqIX4L3MHP3NyAIYXiIXC4FLOQkYddAY46yuAgq9SiRJ2bgoxe~MI7cKLeV2t9ckGTsX3bJnokiGpW87BCW-5YYwCa5pkT6zok3GU2MNE8Ymff18lcWIUHuaWk1WTO7il49UgjrmlkTWXVe95xbriSKXRxi5mt1Jotw pG86R5kDzXdVqFuzHpueQRXgHhnZr55IWBgRkybp5aYhFNU89go2yg9rW0KbnMzGLNWC1Nx7kYs vNhEXskhJ5TA7mEaCxjJTnYMzdMFVQAqpvhLob-NS2hyzyWmMPwTLIyyIQz9kkm9D6zkkL1wDzFEjxPeYSsz07mWp4pT671XdQ\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/122450035/0148-296328922990035-a20250422-1-glittg-libre.pdf?1745353826=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DThe_impact_of_perceived_risk_and_moral_p.pdf&Expires=1773549854&Signature=QTu6GClqIX4L3MHP3NyAIYXiIXC4FLOQkYddAY46yuAgq9SiRJ2bgoxe~MI7cKLeV2t9ckGTsX3bJnokiGpW87BCW-5YYwCa5pkT6zok3GU2MNE8Ymff18lcWIUHuaWk1WTO7il49UgjrmlkTWXVe95xbriSKXRxi5mt1Jotw pG86R5kDzXdVqFuzHpueQRXgHhnZr55IWBgRkybp5aYhFNU89go2yg9rW0KbnMzGLNWC1Nx7kYs vNhEXskhJ5TA7mEaCxjJTnYMzdMFVQAqpvhLob-NS2hyzyWmMPwTLIyyIQz9kkm9D6zkkL1wDzFEjxPeYSsz07mWp4pT671XdQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)
- Gupta, K., & Arora, N. (2020). Investigating consumer intention to accept mobile payment systems through unified theory of acceptance model. *South Asian Journal of Business Studies*, 9(1), 88-114. <https://doi.org/10.1108/SAJBS-03-2019-0037>

- Handoko, B. L., & Liusman, S. (2021). Analysis of external auditor intentions in adopting artificial intelligence as fraud detection with the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) approach. In *Proceedings of the 2021 12th International Conference on E-business, Management and Economics (ICEME 2021)* (pp. 96–103). Association for Computing Machinery (ACM).  
<https://doi.org/10.1145/3481127.3481143>
- Hernandez, M. C. & Mazzon, J. A. (2007). Adoption of internet banking: proposition and implementation of an integrated methodology approach. *International journal of bank marketing*, 25(2), 72-88.  
<https://doi.org/10.1108/02652320710728410>
- Jeng, M. Y., Pai, F. Y., & Yeh, T. M. (2022). Antecedents for Older Adults' Intention to Use Smart Health Wearable Devices-Technology Anxiety as a Moderator. *Behavioral sciences*, 12(4), 114.  
<https://doi.org/10.3390/bs12040114>
- Kailani, M., & Kumar, R. (2011). Investigating Uncertainty Avoidance and Perceived Risk for Impacting Internet Buying: a Study in Three National Cultures. *International Journal of Business and Management*, 6(5), 76-92. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n5p76>
- Kasilingam, D. L. (2020). Understanding the attitude and intention to use smartphone chatbots for shopping. *Technology in Society*, 62, 101280. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101280>
- Khan, T., Khan, K. D., Azhar, M. S., Shah S. N. A., Uddin, M. M., Khan, T. H. (2022). Mobile health services and the elderly: assessing the determinants of technology adoption readiness in Pakistan. *Journal of Public Affairs*, 22(4), e2685. <https://doi.org/10.1002/pa.2685>
- Khasawneh, O. Y. (2018). Technophobia without borders: The influence of technophobia and emotional intelligence on technology acceptance and the moderating influence of organizational climate. *Computers in Human Behavior*, 88, 210–218. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.07.007>
- Kitsios, F., Giatsidis, I., & Kamariotou, M. (2021). Digital Transformation and Strategy in the Banking Sector: Evaluating the Acceptance Rate of E-Services. *Journal of Open Innovation Technology Market and Complexity*, 7(3), 204. <https://doi.org/10.3390/joitmc7030204>
- Li, W. (2025). A Study on Factors Influencing Designers' Behavioral Intention in Using AI-Generated Content for Assisted Design: Perceived Anxiety, Perceived Risk, and UTAUT. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 41(2), 1064–1077. <https://doi.org/10.1080/10447318.2024.2310354>
- Littler, D., & Melanthiou, D. (2006). Consumer perceptions of risk and uncertainty and the implications for behaviour towards innovative retail services: the case of internet banking. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 13(6), 431-443. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2006.02.006>
- Maple, C., Szpruch, L., Epiphaniou, G., Staykova, K., Singh, S., Penwarden, W., Wen, Y., Wang, Z., Hariharan, J., & Avramovic, P. (2023). The AI Revolution: Opportunities and Challenges for the Finance Sector. arXiv.  
<https://arxiv.org/abs/2308.16538>
- Mehrabi, N., Morstatter, F., Saxena, N., Lerman, K., & Galstyan, A. (2021). A Survey on Bias and Fairness in Machine Learning. *ACM Computing Surveys (CSUR)*, 54(6), 1-35. <https://doi.org/10.1145/3457607>
- Mitchell, D. & Pavur, R. (2002). Using modular neural networks for business decisions. *Management Decision*, 40(1), 58-63. <https://doi.org/10.1108/00251740210413361>

- Morales, D. T., & Trinidad, F. L. (2019). Predictors of Acceptability of Digital Mortgage Service of Universal Banks in the Philippines: an Empirical Study. *International Journal of Modern Trends in Business Research*, 2(8), 79-92. [https://www.researchgate.net/profile/Dave-Morales/publication/342888146\\_PREDICTORS\\_OF\\_ACCEPTABILITY\\_OF\\_DIGITAL\\_MORTGAGE\\_SERVICE\\_OF\\_UNIVERSAL\\_BANKS\\_IN\\_THE\\_PHILIPPINES\\_AN\\_EMPIRICAL\\_STUDY/links/5f0c1794a6fdcc4ca4662d2d/PREDICTORS-OF-ACCEPTABILITY-OF-DIGITAL-MORTGAGE-SERVICE-OF-UNIVERSAL-BANKS-IN-THE-PHILIPPINES-AN-EMPIRICAL-STUDY.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Dave-Morales/publication/342888146_PREDICTORS_OF_ACCEPTABILITY_OF_DIGITAL_MORTGAGE_SERVICE_OF_UNIVERSAL_BANKS_IN_THE_PHILIPPINES_AN_EMPIRICAL_STUDY/links/5f0c1794a6fdcc4ca4662d2d/PREDICTORS-OF-ACCEPTABILITY-OF-DIGITAL-MORTGAGE-SERVICE-OF-UNIVERSAL-BANKS-IN-THE-PHILIPPINES-AN-EMPIRICAL-STUDY.pdf)
- Mwangi, M. (2024). The Role of Machine Learning in Enhancing Risk Management Strategies in Financial Institutions. *International Journal of Modern Risk Management*, 2(1), 44-53. <https://pdfs.semanticscholar.org/481a/800571f7767add8bbda044fa360c3613b573.pdf>
- Pawaskar, P., & Nattuvathuckal, B. (2024). Artificial Intelligence and Machine Learning in Customer Satisfaction: A Study of Banks using the UTAUT Model. *Parikalpana - KIIT Journal of Management*, 20(1), 163-180. [https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A14%3A36524286/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A187586726&crl=c&link\\_origin=scholar.google.com](https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A14%3A36524286/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A187586726&crl=c&link_origin=scholar.google.com)
- Pham, A. H. T., Pham, D. X., Thalassinos, E. I., & Le, A. H. (2022). The Application of Sem-Neural Network Method to Determine the Factors Affecting the Intention to Use Online Banking Services in Vietnam. *Sustainability*, 14(10), 6021. <https://doi.org/10.3390/su14106021>
- Tanantong, T., & Wongras, P. (2024). A UTAUT-Based Framework for Analyzing Users' Intention to Adopt Artificial Intelligence in Human Resource Recruitment: A Case Study of Thailand. *Systems*, 12(1), 28. <https://doi.org/10.3390/systems12010028>
- Temelkov Z., & Svrtnov V. G. (2024). AI impact on traditional credit scoring models. *Journal of Economics*, 9(1), 1-9. <https://eprints.ugd.edu.mk/id/eprint/34193>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wu, J. H. & Wang, S. C. (2005). What Drives Mobile Commerce?: An Empirical Evaluation of the Revised Technology Acceptance Model. *Information & Management*, 42(5), 719-729. <https://doi.org/10.1016/j.im.2004.07.001>
- Zamzami, I. (2021). The Factors Influencing the Acceptance of Web-Based E-Learning System Among Academic Staffs of Saudi Arabia. *Future Computing and Informatics Journal*, 6(2), 111-123. [https://www.researchgate.net/publication/356532088\\_The\\_Factors\\_Influencing\\_the\\_Acceptance\\_of\\_Web-Based\\_E-Learning\\_System\\_Among\\_Academic\\_Staffs\\_of\\_Saudi\\_Arabia#:~:text=The%20findings%20show%20that%20the,Full%2Dtext%20available](https://www.researchgate.net/publication/356532088_The_Factors_Influencing_the_Acceptance_of_Web-Based_E-Learning_System_Among_Academic_Staffs_of_Saudi_Arabia#:~:text=The%20findings%20show%20that%20the,Full%2Dtext%20available)