

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร  
ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร  
Factors Influencing the Intention to Use Loan Services from  
Non-Bank Financial Institutions among the Working-Age Population in  
Bangkok

พงษ์ธริน สาสนคุ้ม

สาขาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pongtharin Sassanakom

E-mail: pongtharin.s@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance,

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากประชากรวัยทำงานที่อยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุระหว่าง 15-60 ปี มีจำนวน 3,446,956 คน (กรมการปกครอง, 2568) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีแบบบูรณาการ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรนี้มีความสามารถในการพยากรณ์ที่ร้อยละ 52.4

**คำสำคัญ :** ความตั้งใจในการใช้บริการ, ปัจจัยด้านทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีแบบบูรณาการ, ปัจจัยด้านทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

## ABSTRACT

This research investigates factors influencing the intention to use loan services from Non-Bank Financial Institutions among the working-age population in Bangkok. The study focused on a population of 3,446,956 individuals aged 15 to 60 years within the Bangkok area (Department of Provincial Administration, 2025), from which a calculated sample size of 400 participants was determined. The findings reveal that Performance Expectancy and Social Influence, along with Attitude toward Behavior (from the Theory of Planned Behavior), significantly impact the intention to use these services at the 0.05 significance level. Collectively, these variables demonstrate a predictive power of 52.4%.

**Keywords:** Intention to Use, Unified Theory of Acceptance and User of Technology, Theory of Planned Behavior

## บทนำ

ปัญหาหนี้ครัวเรือนของประเทศไทยถือเป็นจุดเปราะบางที่สะสมอย่างยาวนาน โดยเฉพาะพฤติกรรมการก่อหนี้ของครัวเรือนไทยส่วนใหญ่ยังคงเน้นไปที่การกู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภค ที่เป็นหนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ นอกจากนี้คุณภาพของลูกหนี้ ยังคงไม่มีสัญญาณการฟื้นตัวที่ชัดเจน สถานการณ์หนี้ที่อยู่ในระดับสูงและกระทบต่อสภาพคล่องของภาคครัวเรือน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2568) ประกอบกับความเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ เป็นปัจจัยเร่งให้ผู้บริโภคที่มีความต้องการสภาพคล่องจึงหันไปเลือกใช้สินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารมากยิ่งขึ้น ทำให้ปัจจุบันสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร เข้ามามีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีข้อจำกัดด้านคุณสมบัติและเอกสาร จนไม่สามารถขอสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์ได้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) สอดคล้องกับจำนวนบัญชีสินเชื่อและบัตรเครดิตที่ออกโดยผู้ให้บริการกลุ่ม สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นที่ 3.6% เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ซึ่งสวนทางกับฝั่งธนาคารพาณิชย์ที่บัญชีสินเชื่อหดตัวลง -0.2% เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า (ศูนย์วิจัยกรุงศรี, 2567) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยด้านทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีแบบบูรณาการ และปัจจัยด้านทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นแนวทางในพัฒนาบริการหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงความต้องการกลุ่มเป้าหมาย และเป็นข้อมูลสนับสนุนสำหรับหน่วยงานที่ต้องการนำไปใช้ในอุตสาหกรรมสินเชื่อหรือหน่วยงานอื่นๆ ต่อไป

## **วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อศึกษาความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีแบบบูรณาการและปัจจัยด้านทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

## **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อให้ทราบถึงความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีแบบบูรณาการและปัจจัยด้านทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

## **สมมติฐานการวิจัย**

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน น่าจะมีความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน
2. ปัจจัยด้านทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีแบบบูรณาการและปัจจัยด้านทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน น่าจะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

## **วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง**

**แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีแบบบูรณาการ (Unified Theory of Acceptance and User of Technology : UTAUT)**

Venkatesh, Morris, Davis and Davis (2003) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีแบบบูรณาการ ซึ่งเป็นการนำแนวคิดจาก 8 ทฤษฎีที่เด่นด้านการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อสร้าง

แบบจำลองที่สามารถอธิบายพฤติกรรมผู้ใช้งานได้ครอบคลุมมากขึ้น โดยระบุปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและการใช้งานเทคโนโลยีไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทักษพร วสุธารัตน์ และคณะฯ (2564) กล่าวว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพการใช้บริการทางการเงินผ่านเทคโนโลยีควรให้ความสำคัญและคำนึงถึงความรวดเร็ว เนื่องจากจะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์ เมื่อเทียบกับการทำธุรกรรมช่องทางอื่นๆ

2. อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง ระดับที่บุคคลรับรู้ว่าคุณรอบข้างที่สำคัญหรือกลุ่มอ้างอิงมีความเห็นว่าเขาควรใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่ม (Subjective Norm) และภาพลักษณ์ทางสังคม (Image) ปัจจัยนี้ก็มีอิทธิพลสูงในระยะแรกของการเริ่มใช้งาน ชนิดาภา อาษาบาล และวัชระ เวชประสิทธิ์ (2566) กล่าวว่า อิทธิพลทางสังคม เป็นปัจจัยที่กำหนดความเชื่อถือในการใช้งาน ทำให้มีความคิดเห็นคล้ายตามกลุ่มบุคคลที่เชื่อถือว่าบุคคลนั้นควรใช้ เกิดจากแรงจูงใจจากกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อหรือความรู้สึก จากเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว คนใกล้ชิด และสภาพแวดล้อมรอบๆข้าง

3. ปัจจัยเกื้อหนุน (Facilitating Conditions) หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่ามีความโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและอุปกรณ์สนับสนุนที่จำเป็นต่อการใช้งานระบบอย่างครบถ้วน รวมถึงความสอดคล้อง (Compatibility) ระหว่างเทคโนโลยีกับทรัพยากรที่มีอยู่ สุมินทร เบ้าธรรม และคณะฯ (2566) กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ คนส่วนใหญ่จะยอมรับและเลือกใช้งานแอปพลิเคชันจากเห็นว่ามีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน และสามารถสร้างความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้งานมากขึ้น

### **แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB)**

Ajzen (1991) ได้กล่าวไว้ว่า แนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์ที่อธิบายกลไกการตัดสินใจและทำนายพฤติกรรมของบุคคลผ่าน ความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม ซึ่งถือเป็นตัวแปรที่ใกล้เคียงกับการแสดงพฤติกรรมมากที่สุด ในทฤษฎี TPB ซึ่งได้ถูกพัฒนาต่อยอดมาจากทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล เพื่อขยายขอบเขตการทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่อาจควบคุมได้อย่างอิสระผ่านการเพิ่มตัวแปรด้านการรับรู้การควบคุม มีองค์ประกอบหลักของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนประกอบด้วย 3 มิติสำคัญ ได้แก่ทัศนคติต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

1. ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward the Behavior) หมายถึง ระดับการประเมินหรือ

การให้คุณค่าของบุคคลต่อการปฏิบัติพฤติกรรมใดพฤติกรรมว่าส่งผลในทิศทางใด หากผลลัพธ์ถูกรับรู้ในเชิงบวก จะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีและนำไปสู่ความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมที่สูงขึ้น อนุวัตร ราชโพธทอง และระบิล พันภัย (2567) กล่าวว่าพฤติกรรมส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับธุรกิจการเงินที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมากที่สุด ดังนั้นควรมีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าและแจกของรางวัล หรือมอบสิทธิพิเศษแก่ลูกค้าที่มีประวัติการชำระที่ดี เพื่อดึงดูดผู้บริโภคให้เกิดความสนใจและเข้ามาใช้บริการ

2. บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) หมายถึง การรับรู้ถึงความคาดหวังหรือแรงกดดันทางสังคมจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตนเอง เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลต้นแบบ หากบุคคลรับรู้ว่าการยอมรับหรือสนับสนุนพฤติกรรมนั้น จะทำให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะคล้อยตาม จินต์กัญญา พะลัง และคณะฯ (2568) กล่าวว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากทัศนคติทางสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อบุคคลจากการเห็นผู้อื่น และเกิดความคิดว่า “คนอื่นทำได้ ฉันก็ทำได้” กลายเป็นการตั้งใจเพื่อที่จะกระทำ

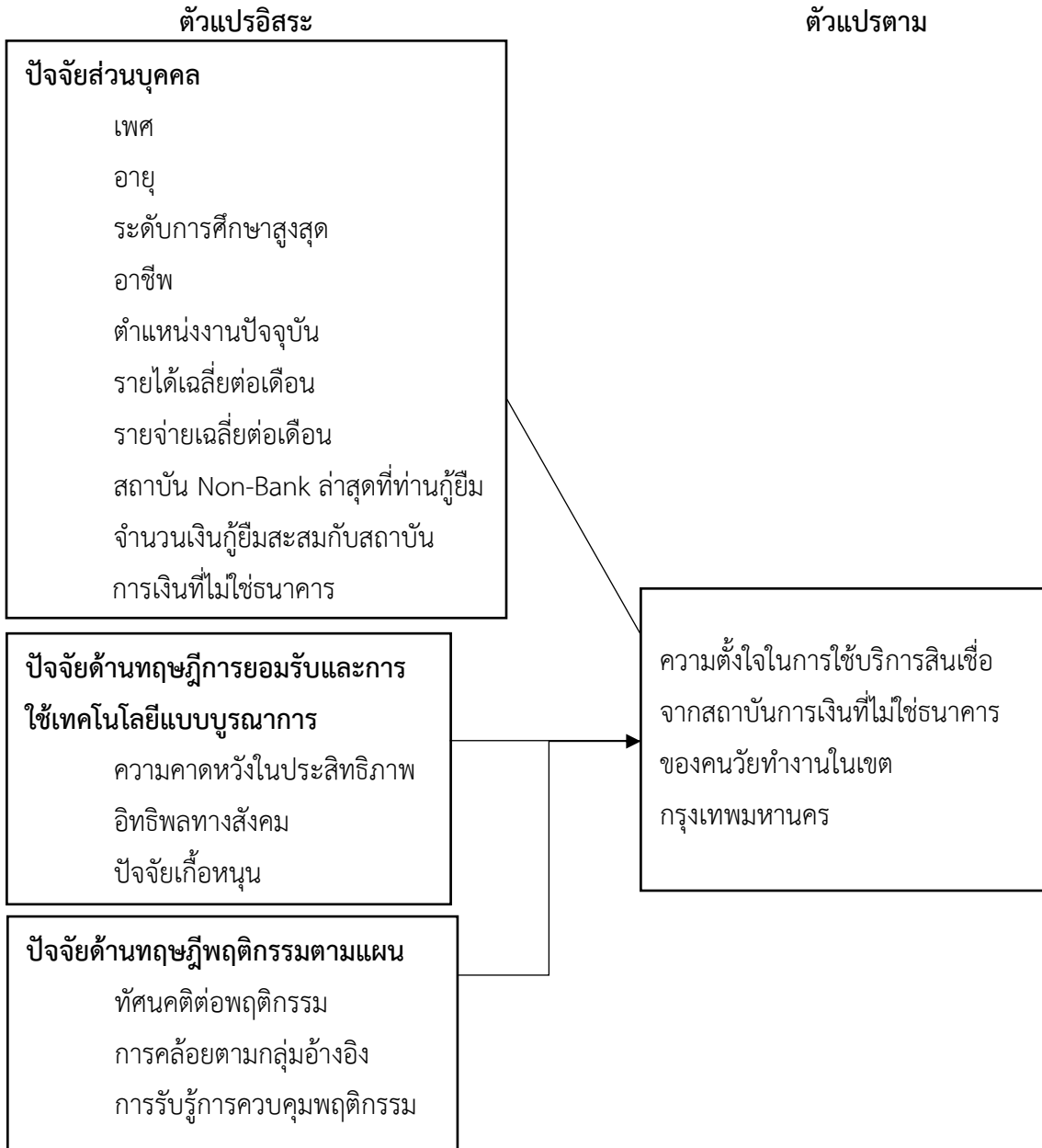
3. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) หมายถึง การรับรู้ถึงระดับความยากง่ายต่อการแสดงพฤติกรรม โดยพิจารณาจากปัจจัยภายใน เช่น ทักษะ ความรู้ ความมั่นใจ และปัจจัยภายนอก เช่น ทรัพยากร เวลา โอกาส ซึ่งปัจจัยนี้มีความสำคัญในการทำนายพฤติกรรมที่อยู่ภายใต้ข้อจำกัด กุลชกริกา สุขสวัสดิ์ และเมธินี วงศ์วานิช รัมภากาภรณ์ (2566) กล่าวว่า ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีต่อความตั้งใจในการเริ่มต้น เพราะรู้สึกว่าการเริ่มต้นต้องมีการประสบการณ์ และความรู้เท่าที่ควร จึงทำให้ในการเริ่มต้นเป็นเรื่องค่อนข้างยาก

### **แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อ**

Engel, Blackwell, and Miniard (1995) ได้อธิบายว่า กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคเกิดจากการประมวลผลข้อมูลและประเมินทางเลือกตามเกณฑ์ที่ตนเองกำหนด ซึ่งผลจากการประเมินนี้จะเป็นทัศนคติและแรงจูงใจที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการ (Behavioral Intention) หากผู้บริโภคมีการรับรู้ถึงประโยชน์และความสะดวกในขั้นตอนการหาข้อมูลและการประเมินทางเลือก จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการในที่สุด ณัฐวุฒิ รัตนเคหะ (2564) ได้กล่าวว่าความตั้งใจเลือกใช้บริการสินเชื่อดิจิทัลของผู้บริโภคได้รับอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญจากปัจจัยด้าน ทัศนคติและการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม โดยพบว่าหากผู้บริโภคมีความรู้สึกที่ดีต่อเทคโนโลยีและมีความมั่นใจในการใช้แอปพลิเคชัน จะมีแนวโน้มความตั้งใจใช้บริการสูงขึ้น นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความคาดหวังใน

ประสิทธิภาพและความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการยังเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้นักลงทุนหรือผู้กู้กล้าตัดสินใจทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง เก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว และการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษางานวิจัยจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม พบว่า ค่า IOC ของข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด และสามารถนำไปทดลองใช้ คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาช ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.823 แสดงว่าข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงและนำไปเก็บข้อมูลได้

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรวัยทำงานที่อยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 15-60 ปี จากข้อมูลสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร(รายเดือน) เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2568 พบว่า ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อายุ 15-60 ปี มีจำนวน 3,446,956 คน (กรมการปกครอง, 2568) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากนั้นใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) และมีการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะแจกแบบสอบถามทางช่องทางออนไลน์เป็นหลัก

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

### 1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละและค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาสูงสุด, อาชีพ, ตำแหน่งงานปัจจุบัน, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน, สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารล่าสุดที่ท่านกู้ยืม และ จำนวนเงินกู้ยืมสะสมกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารของท่านในปัจจุบัน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยด้านทัศนคติพฤติกรรมตามแผน และความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

### 2. สถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 ความตั้งใจในการใช้บริการ สินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ใช้สถิติการทดสอบ  $t$ -Test

2.2 ความตั้งใจในการใช้บริการ สินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษาสูงสุด, อาชีพ, ตำแหน่งงานปัจจุบัน, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน, สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารล่าสุดที่ท่านกู้ยืม และ จำนวนเงินกู้ยืมสะสมกับ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารของท่านในปัจจุบัน (โดยประมาณ) ใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยด้านทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ สินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คือ ปัจจัยด้านทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 3 องค์ประกอบ ปัจจัยด้านทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 3 องค์ประกอบ และความตั้งใจในการใช้บริการ สินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นอัตราร้อยละ 51.0 มีอายุ ระหว่าง 30 – 50 ปี หรือกลุ่มคนเจนเอเรชั่นวายตอนต้น คิดเป็นอัตราร้อยละ 38.8 ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นอัตราร้อยละ 65.5 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นอัตราร้อยละ 37.0 ระดับตำแหน่งงานปัจจุบันระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ทั่วไป คิดเป็นอัตราร้อยละ 46.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 50,000 บาท คิดเป็นอัตราร้อยละ 27.7 รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นอัตราร้อยละ 27.0 สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ล่าสุดที่ท่านกู้ยืมซื้อปีเพย์ (ประเทศไทย) คิดเป็นอัตราร้อยละ 16.8 และจำนวนเงินกู้ยืมสะสมกับ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร 10,001 – 50,000 บาท คิดเป็นอัตราร้อยละ 35.5 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ประชากรวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

แตกต่างกัน มีความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศ ตำแหน่งงานปัจจุบัน สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารล่าสุดที่ท่านกู้ยืม และจำนวนเงินกู้ยืมสะสมกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

**ตาราง 1** ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารของคณวิทย์ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร (n = 400)

ปัจจัย	b	Std.Error	Beta	t	Sig	F	Sig.
ค่าคงที่	-0.062	0.256	-	-0.243	0.808	72.001	0.000*
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	-0.175	0.062	-0.131	-2.817	0.005*		
อิทธิพลทางสังคม	0.271	0.051	0.023	5.288	0.000*		
ปัจจัยเกื้อหนุน	0.017	0.067	0.012	0.251	0.802		
ทัศนคติต่อพฤติกรรม	0.705	0.054	0.576	13.037	0.000*		
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	0.009	0.077	0.123	0.903	0.419		
การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม	0.122	0.072	0.090	1.683	0.093		

R = 0.724, R Square = 0.524, Adjusted R Square = 0.516, SEE = 0.551 \* Sig < 0.05

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าจากปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่นำมาวิเคราะห์ มีเพียง 3 ด้านที่ส่งผลต่อ ความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ของประชากรวัยทำงานที่อยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางเป็นทางบวก พบว่ามีปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ที่ 0.705 เป็นปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุด รองลงมาเป็นลำดับ 2 คือ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมมีค่าสัมประสิทธิ์ที่ 0.271 และรองลงมาในทิศทางเป็นทางลบ เป็นลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีค่าสัมประสิทธิ์ที่ -0.175 แสดงทิศทางแบบผกผันกัน เพราะต้องการความสะดวกในการใช้ และบางรายก็ไม่สามารถใช้บริการธนาคารพาณิชย์ได้ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.724 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 52.4 มีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่  $\pm 0.256$  ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

$$Y = 0.705 (\text{ด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม}) + 0.271 (\text{ด้านอิทธิพลทางสังคม}) - 0.175 (\text{ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ})$$

## อภิปรายผลการวิจัย

1. ประชากรวัยทำงานที่อยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ไม่แตกต่างกัน โดยในภาพรวมมีความตั้งใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่า ในปัจจุบันประชากรวัยทำงานล้วนเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจที่ทำให้มีความต้องการสภาพคล่องทางการเงิน ประกอบกับประชากรในเขตเมืองมีความคุ้นเคยกับการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินบนสมาร์ตโฟน จึงมีความเชื่อมั่นในความรวดเร็วและขั้นตอนที่เข้าถึงง่ายของระบบสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ทำให้ระดับรายได้หรืออาชีพใดก็ต้องการใช้บริการในระดับที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมุณธา ดวงสิทธิพันธ์ (2567) ที่ชี้ให้เห็นว่าเงื่อนไขของแหล่งเงินทุนนอกธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันได้รับการออกแบบมาเพื่อให้ตอบโจทย์และรองรับการเข้าถึงของคนในทุกระดับรายได้ และสอดคล้องกับ ณีรัฐภูมิ รัตนเคหะ (2564) ที่พบว่าผู้บริโภคยุคใหม่ให้ความสำคัญกับความง่ายและรวดเร็วในการเข้าถึง แหล่งเงินทุน

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีแบบบูรณาการ และปัจจัยด้านทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารของประชากรวัยทำงานที่อยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดพบว่าประชากรวัยทำงานที่ตอบแบบสอบถามประเมินด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมในระดับมากที่สุด ให้ความสำคัญกับการมองว่าการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารเป็นเรื่องปกติในสังคมปัจจุบัน เป็นทางเลือกที่ช่วยปัญหาทางการเงินได้ และเพื่อความง่สะดวก จึงมองว่าไม่ใช่เรื่องที่สร้างความเสียหาย ผู้วิจัยเห็นว่าหากบุคคลมีทัศนคติเชิงบวกและเปิดรับ จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัญชิตรา พวงบุบผา และศุภฤกษ์ สุขสมาน (2568) ที่พบว่าทัศนคติเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินและภาพลักษณ์ของสถาบันการเงิน เป็นแรงขับเคลื่อนหลักในการตัดสินใจใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ พบว่าประชากรวัยทำงานที่ตอบแบบสอบถามประเมินในด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด ให้ความสำคัญกับความสะดวกรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ขั้นตอนการยื่นเอกสารออนไลน์ที่ไม่ซับซ้อน และการได้รับวงเงินที่รวดเร็ว ผู้วิจัยเห็นว่าความสามารถของระบบที่ช่วยแก้ปัญหาทางการเงิน และประหยัดเวลาในการเดินทางไปสาขา เป็น

ตัวกระตุ้นสำคัญที่ทำให้เกิดความตั้งใจใช้งานจริง สอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีที่มุ่งเน้นประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมินทร เบ้าธรรม และคณะฯ (2566) ที่พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ด้านความสะดวกรวดเร็วและฟังก์ชันการใช้งานของแอปพลิเคชันทางการเงินที่ช่วยลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจและยอมรับการใช้งานในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ ศิริสัมพันธ์ และคณะฯ (2565) ที่ชี้ให้เห็นว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในมิติของความเร็วในการทำธุรกรรมและการตอบสนองต่อความต้องการทางการเงินที่เร่งด่วน เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุหลักที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการทางการเงินรูปแบบใหม่อย่างมีนัยสำคัญ

ด้านอิทธิพลทางสังคม พบว่าประชากรวัยทำงานที่ตอบแบบสอบถามประเมินในด้านอิทธิพลทางสังคมในระดับมากที่สุด ให้ความสำคัญกับการได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน การรีวิวจากผู้ใช้งานจริง หรือการรีวิวจากอินฟลูเอนเซอร์ที่มีความน่าเชื่อถือจากสื่อโซเชียลมีเดีย ผู้วิจัยเห็นว่าการสนับสนุนจากบุคคลรอบข้างช่วยลดความกังวลใจและสร้างความเชื่อมั่นในการตัดสินใจกู้ยืมเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัณฑิรา พวงบุบผา และศุภฤกษ์ สุขสมาน (2568) ที่ศึกษาความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรูปแบบใหม่ทางออนไลน์ ซึ่งพบว่าการบอกต่อและการรีวิวจากผู้ใช้งานจริงบนแพลตฟอร์ม เป็นปัจจัยทางสังคมที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างความเชื่อมั่นและกระตุ้นการตัดสินใจใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ ศิริสัมพันธ์ และคณะฯ (2565) ที่ชี้ให้เห็นว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารและการแนะนำจากสื่อสังคมออนไลน์รวมถึงบุคคลอ้างอิงที่มีความน่าเชื่อถือ ส่งผลให้ผู้บริโภคลดการรับรู้ถึงความเสี่ยงและเกิดความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น

### **ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย**

1. สำหรับผู้ให้บริการ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ควรให้ความสำคัญกับการสร้างทัศนคติที่ดีผ่านการสื่อสาร เพื่อแสดงเจตนาที่โปร่งใสของอัตราดอกเบี้ยและเงื่อนไขสินเชื่อที่ชัดเจน เนื่องจากทัศนคติเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อลูกค้า รวมถึงควรพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลสูง เพื่อตอบสนองด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพและปัจจัยเกื้อหนุน
2. ด้านกลยุทธ์การตลาด ควรใช้กลยุทธ์การบอกต่อ หรือการสร้างรีวิวจากผู้ใช้งานจริงในโซเชียลมีเดีย เนื่องจากปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมมีผลต่อการตัดสินใจของคนวัยทำงานในกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญ

## ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังจังหวัดอื่นๆที่เป็นหัวเมืองใหญ่ทั่วประเทศไทย เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทางพฤติกรรมระหว่างพื้นที่เมืองและพื้นที่ชานเมือง
2. ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่เคยใช้บริการจริง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาที่พบจากการใช้งานแอปพลิเคชันโดยตรง

## เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง, 2568. ข้อมูลสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร(รายเดือน) สำนักบริการงานทะเบียน กรมการปกครอง ประจำ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2568. <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>.
- กุลพริกา สุขสวัสดิ์ และเมธินี วงศ์วานิช รัมภากาภรณ์. (2566). การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อความตั้งใจเริ่มต้นธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน. กรุงเทพมหานคร.
- จันทักัญญา พะลัง และคณะ. (2568). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตรวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารนวัตกรรมกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. กรุงเทพมหานคร.
- ชนิดาภา อาษาบาล และวัชระ เวชประสิทธิ์. (2566). ผลกระทบของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและการสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุในจังหวัดเพชรบุรี. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี , มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. เพชรบุรี.
- ณัฐวุฒิ รัตนเคหะ. (2564). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการสินเชื่อดิจิทัลของผู้บริโภค. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- ทักษพร วสุรัตน์ และคณะ. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการทางการเงินผ่านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แชทบอทของธนาคารพาณิชย์ไทยในภาคกลาง. วารสารบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. กรุงเทพมหานคร.
- ทิพวรรณ ศิริสัมพันธ์ และคณะ. (2565). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความตั้งใจทำธุรกรรมการเงินผ่านแอปพลิเคชัน. วารสารปัญญาภิวัฒน์, สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์. นนทบุรี.

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *บทบาทของ Non-Bank ต่อการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน*. [https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/articles/Article\\_16Jul2020.html](https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/articles/Article_16Jul2020.html).
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2568). *Box 4: สถานการณ์หนี้ครัวเรือนไทย ความเปราะบางทางเสถียรภาพเศรษฐกิจการเงินที่ต้องได้รับการแก้ไข*. [https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/our-roles/monetary-policy/mpc-publication/monetary-policy-report/mpr-box/MPR\\_2566\\_Q4\\_BOX4.pdf](https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/our-roles/monetary-policy/mpc-publication/monetary-policy-report/mpr-box/MPR_2566_Q4_BOX4.pdf).
- ภิญชิตรา พวงบุบผา และศุภฤกษ์ สุขสมาน. (2568). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อ Buy Now Pay Later ที่ใช้บริการ Spay Later ของแอปพลิเคชัน Shopee ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์*. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น. ปทุมธานี.
- ศูนย์วิจัยกรุงศรี. (2567). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2567-2569: ธุรกิจบัตรเครดิต*. <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/financial-services/credit-card/io/credit-card-2024-2026>
- สุนันทา ดวงสิทธิพันธ์. (2567). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อรายย่อยผ่านระบบอนุมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- สุนินทร์ เป้าธรรม และคณะ. (2566). *ปัจจัยการรับรู้ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันธนาคารไทยของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร*. วารสารวิทยาการจัดการและการบัญชี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. สกลนคร.
- อนุวัตร ราชโพธิทอง และระบิล พันภัย. (2567). *ทัศนคติของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล:กรณีศึกษาธุรกิจการเงินที่ไม่ใช่สถาบันการเงินในจังหวัดนครราชสีมา*. วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. สุรินทร์.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1995). *Consumer behavior* (8th ed.). Fort Worth, TX: Dryden Press.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.