อิทธิพลคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้คุณค่า และการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Influence Electronic Service Quality Technology Acceptance Perceived Value and Perceived Risk Affects Gold Investment Intentions Via the Gold Wallet Platform of Working-age People in Bangkok Metropolitan Region

กาญจณาภรณ์ วิงพัฒน์

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kanchanaphon Wingphat

E-mail: 6614154009@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้คุณค่า และการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้คุณค่า และการรับรู้ความเสี่ยง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.01) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการเข้าถึงการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.13) การยอมรับเทคโนโลยี โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ($\bar{X}$ = 4.10) การรับรู้คุณค่า โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.97) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความประหลาดใจ ($\bar{X}$ = 4.06) การรับรู้ความเสี่ยง โดยภาพรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความเสี่ยงด้านการเงิน

($\overline{X}$ = 3.50) และความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.87)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ทำให้ความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ การเข้าถึงการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ นอกจากนั้น การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และยังพบว่า การรับรู้คุณค่า ด้านการใช้งาน ด้านความประหลาดใจ ด้านสังคม และด้านคุณค่าที่มีเงื่อนไข รวมถึง การรับรู้ความเสี่ยง ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว และความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความตั้งใจลงทุนทองคำ

Abstract

The purpose of this study is to examine the influence, electronic service quality, technology acceptance, perceived value and perceived risk affects gold investment intentions via the gold wallet platform of working-age people in Bangkok Metropolitan Region, factors include demographic factors, electronic service quality, technology acceptance, perceived value and perceived risk. The 400 sample were drawn from working-age people in Bangkok Metropolitan Region. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most working-age people in Bangkok Metropolitan Region of the respondents were female, aged 31 - 40 years, received Bachelor's Degree, civil servants or state enterprise employee and received monthly income of 20,001 – 30,000 bath. Electronic services quality were at high level ($\overline{X}$ = 4.01).When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were accessibility ($\overline{X}$ = 4.13). Technology acceptance were at high level ($\overline{X}$ = 4.08). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were perceived usefulness ($\overline{X}$ = 4.10). Perceived value were at high level ($\overline{X}$ = 3.97). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were epistemic value ($\overline{X}$ = 4.06). Perceived risk were at moderate level ($\overline{X}$ = 3.40). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were financial Risk ($\overline{X}$ = 4.06). Gold investment intentions via the gold wallet platform of working-age people in Bangkok Metropolitan Region was rated at a high level ($\overline{X}$ = 3.87).

The results of hypothesis test show that (1) the working-age people in Bangkok Metropolitan Region with different age, occupation and income had different overall gold investment intentions via the gold wallet platform at statistical significance of 0.05 levels. (2) Electronic services quality; accessibility, credibility, in addition, technology acceptance; perceived usefulness, perceived ease of use and also found that, perceived value; functional value, epistemic value, social value, conditional

value, including, perceived risk; financial risk, privacy risk, performance risk had effect gold investment intentions via the gold wallet platform of working-age people in Bangkok Metropolitan Region at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Gold Investment Intentions

บทนำ

การดำเนินชีวิตของมนุษย์ส่วนใหญ่ต้องการสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับชีวิต ทำให้ประชาชนในประเทศรู้จักพึ่งพาตนเองและทำงานหารายได้มาเพื่อใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ซึ่งบางเดือนมีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายหรือพอมีเหลือบ้างแต่ยังไม่เพียงพอต่อการเก็บเงินไว้ใช้ในอนาคต เนื่องจากประชาชนมีความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นมีการใช้จ่ายมากกว่าการรู้จักเก็บออม จึงทำให้มีการดำรงชีวิตอยู่บนความไม่มั่นคง ไม่มีความสุขในชีวิตในวัยเกษียณ ไม่มีเงินเหลือใช้ในยามฉุกเฉิน ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นเหล่านี้สามารถแก้ไขได้ด้วยการวางแผนทางการเงินและการมีวินัยในการออม โดยการออมเป็นการแบ่งรายได้ส่วนหนึ่งและเก็บสะสมไว้สำหรับวัตถุประสงค์ต่าง ๆ การออมส่วนใหญ่จึงอยู่ในรูปแบบที่มีความเสี่ยงต่อการสูญเสียเงินต้นต่ำ และได้รับผลตอบแทนไม่สูงนักเมื่อเทียบกับการลงทุน ซึ่งสัดส่วนที่เหมาะสมในการออมเงินอยู่ที่ประมาณ 1 ใน 4 ของรายได้ในแต่ละเดือน โดยอัตราส่วนนี้สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ขึ้นอยู่กับรายได้ปัจจุบันและแผนการเงินที่วางไว้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566)

การลงทุนในทองคำ เป็นการลงทุนในสินทรัพย์ที่จัดอยู่ในระดับความเสี่ยงสูงมาก คือ เป็นสินทรัพย์ที่อาจมีราคาเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน มีความผันผวนสูง มีโอกาสที่จะสูญเสียสูง แต่สินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงสูงมาก มักให้ผลการตอบแทนที่สูงเช่นกัน (ธนาคารกรุงไทย, 2566) การลงทุนทองคำจึงเป็นสินทรัพย์ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในกลุ่มนักลงทุนเพราะนอกจากจะเป็นสินทรัพย์ที่ปลอดภัย มั่นคง ไม่เสื่อมค่าตามกาลเวลายังมีรูปแบบในการลงทุนอย่างหลากหลาย (ฐิติเมธ โภคชัย, 2567) ในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนในชีวิตประจำวัน การลงทุนทองคำก็สามารถใช้เทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการลงทุนได้ โดยลงทุนทองคำออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งในประเทศไทยมีแอปพลิเคชันยอดนิยม ได้แก่ (1) GOLD NOW (2) Gold Wallet (3) Get Gold by YLG (4) MTS Gold (5) GCAP Gold (จีแคป) (อมรินทร์ทีวีออนไลน์, 2567) Gold Wallet เป็นแพลตฟอร์มลงทุนทองคำแบบครบวงจรของธนาคารกรุงไทยผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง ที่สามารถเลือกลงทุนทองคำได้ถึง 3 ร้านทองชั้นนำ ได้แก่ ร้านทองแม่ทองสุก ร้านทองวายแอลจี และร้านทองออโรร่า โดยผู้ลงทุนสามารถรับทองคำได้จริงตามร้านทองชั้นนำที่ผู้ลงทุนเลือกลงทุน และยังรองรับการลงทุนทองคำทั้งสกุลเงิน THB และ USD มีให้เลือกลงทุนทั้งทองคำแท่งความบริสุทธิ์ร้อยละ 99.99 ตามมาตรฐานสากล และทองคำแท่งบริสุทธิ์ร้อยละ 96.5 ตามมาตรฐานไทย (ธนาคารกรุงไทย, 2563) ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาอิทธิพลคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์การยอมรับเทคโนโลยีการรับรู้คุณค่าและการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้คุณค่า และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ วัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง อิทธิพลคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้คุณค่า และการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้คุณค่า และการรับรู้ความเสี่ยง ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันทำให้ความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้คุณค่ามีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. ทำให้ทราบถึงความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้คุณค่า และการรับรู้ความเสี่ยง

3. ทำให้ผู้เริ่มลงทุนทองคำนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกช่องทางในการลงทุนและทำให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มลงทุนทองคำทราบความคิดเห็นของผู้ลงทุนและสามารถนำไปพัฒนาแพลตฟอร์มได้ตรงตามความต้องการของผู้ลงทุน รวมถึงทำให้ผู้บริการแพลตฟอร์มสามารถทำการตลาดได้ตรงใจผู้ลงทุนมากขึ้น

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลงทุน

ความตั้งใจ เป็นตัวบ่งชี้สำคัญที่สุดของพฤติกรรม โดยความตั้งใจสะท้อนถึงแรงจูงใจของบุคคลในการกระทำพฤติกรรมนั้นๆ และแสดงถึงความพยายามที่บุคคลพร้อมจะใช้เพื่อให้บรรลุพฤติกรรมตามที่ตั้งใจไว้ ซึ่งความตั้งใจจะได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Ajzen, 1991) ส่วนการลงทุน คือ การใช้

จ่ายเงินสดรูปแบบหนึ่งในปัจจุบัน โดยมุ่งหวังจะได้รับผล ตอบแทนจากการใช้จ่ายนั้นในอนาคต ซึ่งผู้ลงทุนเชื่อว่าเงินสดหรือผลตอบแทนส่วนเพิ่มที่จะได้รับคืนนั้นจะสามารถชดเชยระยะเวลาอัตราเงินเฟ้อ และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างคุ้มค่า (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2563)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อความเป็นเลิศของการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถของบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และสะดวกสบาย โดยแบ่งคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ออกเป็นสองมิติหลัก ได้แก่ (1) Core service quality คือ คุณภาพของการให้บริการหลัก เช่น ความสะดวกในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือ ความตอบสนอง และความมั่นคงปลอดภัย (2) Recovery service quality คือ คุณภาพของการจัดการเมื่อเกิดปัญหา เช่น การแก้ไขข้อผิดพลาด การตอบกลับข้อร้องเรียน และการช่วยเหลือลูกค้าอย่างเหมาะสม ทั้งสองมิตินี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในบริบทของบริการออนไลน์ (Zeithaml et al.,2000)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยี พฤติกรรมความตั้งใจไปสู่การใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากแนวคิดตามแบบจำลองTAM ได้แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่เจตนาหรือตั้งใจใช้ (Behavioral intention to use) ระบบสารสนเทศใหม่ (Davis,1989) และการที่มนุษย์เราเรียนรู้และทำความเข้าใจต่อเทคโนโลยีจนเกิดการยอมรับขึ้นมาส่งผลให้มีการนำมาใช้ในชีวิตประจำวันโดยมี 6 ปัจจัยที่สำคัญดังนี้ (1) การรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) (2) รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use (3) การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) (4) ความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use) (5) ทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using) และ (6) การนำมาใช้งานจริง (Actual Use) (Chu & Chu, 2011)

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่า

คุณค่าการบริโภค (Theory of Consumption Values) ที่มีอิทธิพลด้านการตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภค ช่วยอธิบายว่าทำไมผู้บริโภคจึงเลือกซื้อสินค้าหรือบริการแบบหนึ่งมากกว่าอีกแบบหนึ่ง โดยแต่ละมิติของคุณค่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ได้แบ่งการรับรู้คุณค่าออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ (1) คุณค่าทางด้านการใช้งาน (Functional Value) (2) คุณค่าทางสังคม (Social Value) (3) คุณค่าทางอารมณ์ (Emotional Value) (4) คุณค่าทางปัญญา (Epistemic Value) และ (5) คุณค่าด้านเงื่อนไข (Conditional Value) (Sheth et al., 1991)

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

การรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภคเกิดจาก ความไม่แน่นอนเกี่ยวกับผลลัพธ์ของการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งผู้บริโภคไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าการเลือกของตนจะบรรลุผลตามที่คาดหวังหรือไม่ โดยแบ่งมิติหลักของการรับรู้ความเสี่ยงออกเป็นหลายด้านที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ (1) ความเสี่ยงด้านการเงิน (2) ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (3) ความเสี่ยงด้านเวลา (4) ความเสี่ยงด้านจิตใจ (5) ความเสี่ยงด้านสังคม (Cunningham, 1967)

วิธีดำเนินการวิธีวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษา ซึ่งการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะเปิดตารางที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการเข้าถึงการให้บริการ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 13 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่า เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณค่า ซึ่งประกอบด้วย ด้านการใช้งาน ด้านสังคม ด้านอารมณ์ ด้านความประหลาดใจ และด้านคุณค่าที่มีเงื่อนไข มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านเวลา มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับระดับความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือ ในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้คุณค่า การรับรู้ความเสี่ยง และความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet

2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ

3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการทำการตรวจสอบคุณภาพของความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา เพื่อหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Item Objective Congruence–IOC) ในการพิจารณาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามมีการนำเกณฑ์การแปลความหมายของ Rovinelli and Hambleton (1977) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้ครั้งนี้อยู่ที่ 0.97 โดยถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ 0.50

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม เท่ากับ 0.910 ด้านความน่าเชื่อถือ เท่ากับ 0.722 ด้านการตอบสนองความต้องการ เท่ากับ 0.818 ด้านความเป็นส่วนตัว เท่ากับ 0.873 และด้านการเข้าถึงการให้บริการ เท่ากับ 0.759 การยอมรับเทคโนโลยี โดยภาพรวม เท่ากับ 0.855 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เท่ากับ 0.740 ด้านการรับรู้ประโยชน์ เท่ากับ 0.726 การรับรู้คุณค่า โดยภาพรวม เท่ากับ 0.929 ด้านการใช้งาน เท่ากับ 0.718 ด้านสังคม เท่ากับ0.836 ด้านอารมณ์ เท่ากับ 0.713 ด้านความประหลาดใจ เท่ากับ 0.738 และด้านคุณค่าที่มีเงื่อนไข เท่ากับ 0.743 การรับรู้ความเสี่ยง โดยภาพรวม เท่ากับ 0.946 ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน เท่ากับ 0.962 ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว เท่ากับ 0.943 ความเสี่ยงด้านการเงิน เท่ากับ 0.759 และความเสี่ยงด้านเวลา เท่ากับ 0.967 และค่าความเชื่อมั่นของความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เท่ากับ 0.946

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการสุ่มแบบบังเอิญหรือแบบสะดวก ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือ การนำข้อมูลที่ได้มาไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้คุณค่า การรับรู้ความเสี่ยง และความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตาม เพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้คุณค่า และการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการเข้าถึงการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นส่วนตัว

ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณค่าของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความประหลาดใจ ด้านคุณค่าที่มีเงื่อนไข ด้านการใช้งาน ด้านอารมณ์ และด้านสังคม

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความเสี่ยงของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน อยู่ในระดับความสำคัญมาก ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว และความเสี่ยงด้านเวลา อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อยู่ในระดับความสำคัญมาก

ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปได้ว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ทำให้ความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ต่างกัน คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ไม่ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการเข้าถึงการให้บริการ ที่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านการเข้าถึงการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ และ

ด้านความเป็นส่วนตัว ไม่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณค่า ซึ่งประกอบด้วย ด้านการใช้งาน ด้านสังคม ด้านอารมณ์ ด้านความประหลาดใจ และด้านคุณค่าที่มีเงื่อนไข ที่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้คุณค่า ด้านการใช้งาน ด้านความประหลาดใจ ด้านสังคม และด้านคุณค่าที่มีเงื่อนไข มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การรับรู้คุณค่า ด้านอารมณ์ ไม่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านเวลา ที่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความเสี่ยง ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว และความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การรับรู้ความเสี่ยง ความเสี่ยงด้านเวลา ไม่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านตั้งใจที่จะลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะราคาทองคำที่มีความผันผวนสูงมากในปัจจุบัน ประกอบกับคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีรายได้ต่อเดือนไม่สูงนัก เมื่อเปรียบเทียบกับราคาทองคำ จึงทำให้ยังไม่สามารถลงทุนทองคำได้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านตั้งใจที่จะลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet เมื่อได้รับข้อมูลการใช้งานอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิตติยานัน แสงทอง (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของธนาคารออมสิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตั้งใจที่จะซื้อสลากดิจิทัลของธนาคารออมสินเมื่อมีโอกาสที่เหมาะสม

2. ผลการศึกษาความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศและระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ดังนั้น ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงและระดับการศึกษา มีความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet โดยภาพรวมที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิตติยานัน แสงทอง (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของลูกค้าธนาคารออมสินในเขต

กรุงเทพมหานคร โดยพบว่าผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน

2.2 คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่างกัน แสดงว่าอายุมีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรวัส นัดสูงวงศ์ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและแนวโน้มในการลงทุนโดยใช้บริการ Robo-Advisor ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า อายุแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลงทุนโดยใช้บริการ Robo-Advisor ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

2.3 คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่างกัน แสดงว่าอาชีพและรายได้ต่อเดือนมีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิตติยานัน แสงทอง (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก มีความเห็นว่าการลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet มีราคาในการซื้อขายทองคำอย่างเป็นปัจจุบัน (Real Time) สามารถรับทองคำได้จริงที่ร้านทอง มีการรับรู้การทำรายการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุญญาพร บุญธรรมมา (2563) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยพบว่าคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ ไม่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การใช้งานเมนูต่างๆ ในการลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet สามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้ทันที อาจเป็นเพราะผู้ลงทุนให้ความสำคัญกับการลงทุนมากกว่าประสบการณ์ในการใช้งาน และข้อมูลสนับสนุนต่างๆ เช่น บทวิเคราะห์จากร้านทอง กราฟตลาดราคาทองคำโลก สามารถหาได้จากเว็บไซต์ทั่วไปอยู่แล้ว จึงทำให้คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ ไม่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุญญาพร บุญธรรมมา (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยพบว่าคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนอง ไม่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัว ไม่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัว ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การใช้บริการแพลตฟอร์ม Gold Wallet มีความปลอดภัยของข้อมูลระหว่างผู้ใช้งานและแพลตฟอร์ม อาจเป็นเพราะในปัจจุบันการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มักให้ผู้ใช้บริการเปิดเผยความเป็นส่วนตัว จึงมองว่าการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวเป็นเรื่องปกติ และมีความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม Gold Wallet อยู่แล้ว จึงทำให้คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัว ไม่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับ พลช อินทวงษ์ และจรัญญา ปานเจริญ (2567) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยพบว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัว ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการเข้าถึงการให้บริการ มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการเข้าถึงการให้บริการในระดับมาก ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet มีความสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ อาจเนื่องมาจากคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลรับรู้ข่าวสารจากโซเชียลมีเดียในรูปแบบของการรีวิวแนะนำการลงทุนบนแพลตฟอร์มออนไลน์ และมีการแชร์กันต่อไปในวงกว้างตั้งแต่วิธีการเข้าถึงระบบบริการ รวมถึงได้รับรู้วิธีการใช้งานที่มีความสะดวกรวดเร็วใช้งานง่ายสามารถทำได้ด้วยตัวเอง ทำให้ผู้ลงทุนมีความเชื่อมั่นไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการแพลตฟอร์ม Gold Wallet ในการลงทุนทองคำซึ่งสามารถเปิดบัญชีซื้อขายทองที่มีความสะดวก รวดเร็ว และมีความสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ สามารถลงทุนทองคำได้ในช่วงเวลาที่ร้านทองปิดทำการแล้ว (ซื้อขายทองคำได้ในเวลา 07.00 – 02.00 น.) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการประเมินคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของ Parasuraman et al. (2005) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์

4. ผลการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ในระดับมาก มีความเห็นว่า การลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet สามารถดำเนินการถอนทองคำได้ง่าย ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานได้ด้วยตนเอง และจ่ายชำระเงินในการลงทุนได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิตติยานัน แสงทอง (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ ในระดับมาก มีความเห็นว่าการลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ทำให้สามารถลงทุนทองคำได้โดยไม่ต้องเดินทางไปที่ร้านทอง สามารถตั้งราคาที่ต้องการซื้อขายล่วงหน้าได้ และมีความสะดวก รวดเร็ว มากกว่าช่องทางอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิตติยานัน แสงทอง (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าการยอมรับเทคโนโลยี

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการศึกษาการรับรู้คุณค่า ที่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 การรับรู้คุณค่า ด้านการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณค่า ด้านการใช้งาน ในระดับมาก มีความเห็นว่า การลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ไม่ยุ่งยากในการลงทุน สามารถเลือกสกุลเงินในการลงทุนทองคำได้ และได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิตติยานัน แสงทอง (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า การรับรู้คุณค่า ด้านการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

5.2 การรับรู้คุณค่า ด้านสังคม มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณค่า ด้านสังคม ในระดับมาก มีความเห็นว่าการลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ทำให้สามารถเข้าสังคมได้มากขึ้น ช่วยให้เป็นที่ยอมรับในกลุ่มเพื่อน และทำให้ท่านมีภาพลักษณ์ที่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิตติยานัน แสงทอง (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าการรับรู้คุณค่า ด้านสังคม มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

5.3 การรับรู้คุณค่า ด้านอารมณ์ ไม่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณค่า ด้านอารมณ์ ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ทำให้ท่านรู้สึกสบายใจ อาจเป็นเพราะในการลงทุนผู้ลงทุนอาจมองในด้านเหตุผลและผลตอบแทนจากการลงทุนมากกว่า และอาจไม่ให้ความสำคัญกับด้านอารมณ์ในขณะลงทุน จึงทำให้การรับรู้คุณค่า ด้านอารมณ์ ไม่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยศักดิ์ ขุนหมื่น (2563) ได้ศึกษาการรับรู้ในคุณค่า ประโยชน์ในการใช้งาน ความสะดวก และความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันด้านอสังหาริมทรัพย์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า การรับรู้คุณค่า ด้านอารมณ์ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันด้านอสังหาริมทรัพย์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

5.4 การรับรู้คุณค่า ด้านความประหลาดใจ มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณค่า ด้านความประหลาดใจ ในระดับมาก มีความเห็นว่า การลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ทำให้ได้เรียนรู้สิ่งใหม่จากการใช้งานแพลตฟอร์ม ได้เรียนรู้การลงทุนที่พัฒนาขึ้นตามยุคสมัย และได้เรียนรู้การลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์มใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิตติยานัน แสงทอง (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าการรับรู้คุณค่า ด้านความประหลาดใจ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

5.5 การรับรู้คุณค่า ด้านคุณค่าที่มีเงื่อนไข มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณค่า ด้านคุณค่าที่มีเงื่อนไข ในระดับมาก มีความเห็นว่า การลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold

Wallet ทำให้สามารถลงทุนทองคำได้โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง ลดความเสี่ยงในการเก็บรักษาทองคำ และลงทุนทองคำได้ทันท่วงทีกับราคาทองที่มีความผันผวน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิตติยานัน แสงทอง (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าการรับรู้คุณค่า ด้านคุณค่าที่มีเงื่อนไขมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

6. ผลการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง ที่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้

6.1 การรับรู้ความเสี่ยง ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อการรับรู้ความเสี่ยง ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ในระดับมาก มีความเห็นว่าผู้ลงทุนไม่สามารถลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เข้าใจขั้นตอนในการลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet และการลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ไม่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ลงทุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคินี ลาภเจริญ (2563) ได้ศึกษาอิทธิพลของทัศนคติต่อจุดดึงดูดใจของโฆษณาเพื่อสิ่งแวดล้อม การรับรู้ความเสี่ยง และการตระหนักในปัญหาสิ่งแวดล้อม ต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์ปลั๊กอินไฮบริดของผู้บริโภค โดยพบว่าการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์ปลั๊กอินไฮบริด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

6.2 การรับรู้ความเสี่ยง ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อการรับรู้ความเสี่ยง ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ในระดับปานกลาง มีความเห็นว่าการลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลถูกนำไปใช้โดยไม่ได้รับความยินยอม ทำให้ข้อมูลการลงทุนถูกนำไปใช้โดยไม่ได้รับความยินยอม และอาจทำให้ข้อมูลส่วนตัวถูกโจรกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลพรรณ วันตา (2564) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการการทำธุรกรรมผ่าน QR CODE ธนาคารออมสินของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าการรับรู้ความเสี่ยง ด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการการทำธุรกรรมผ่าน QR Code ธนาคารออมสิน ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.3 การรับรู้ความเสี่ยง ความเสี่ยงด้านการเงิน มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อการรับรู้ความเสี่ยง ความเสี่ยงด้านการเงิน ในระดับมาก มีความเห็นว่าการลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet มีความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราเมื่อลงทุนทองคำด้วยสกุลเงิน USD อาจไม่ได้รับผลตอบแทนตามที่คาดหวัง และมีค่าใช้จ่ายในการถอนทองสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรวัส นัดสูงวงศ์ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและแนวโน้มในการลงทุนโดยใช้บริการ Robo-Advisor ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน มีอิทธิพลต่อความความตั้งใจในการลงทุนโดยใช้บริการ Robo-Advisor ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.4 การรับรู้ความเสี่ยง ความเสี่ยงด้านเวลา ไม่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อการรับรู้ความเสี่ยง ความเสี่ยงด้านเวลา ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่าการลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet จะเสียเวลามากกว่าการลงทุนทองคำผ่านช่องทางอื่น อาจเป็นเพราะผู้ลงทุนมองว่าความเสี่ยงด้านเวลาเป็นเรื่องปกติของการลงทุนที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการขั้นตอนต่างๆ จึงทำให้การรับรู้ความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านเวลา ไม่มีผลต่อความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณพลพัทธ์ ปุญญฤทธิ์เจริญ และสาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย (2562) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความเชื่อถือไว้วางใจที่ส่งผลต่อการตั้งใจซื้ออุปกรณ์ออกกำลังกายออนไลน์ โดยพบว่าความเสี่ยงด้านเวลา ไม่มีผลต่อความตั้งใจที่จะซื้ออุปกรณ์ออกกำลังกายทางออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ซึ่งมีการปรับปรุงพัฒนาและมีแพลตฟอร์มใหม่ๆ เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจ โดยอาจเว้นระยะห่างในการวิจัยให้เหมาะสม เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาและปรับปรุงแพลตฟอร์ม Gold Wallet ให้มีประสิทธิภาพและมีความทันสมัยอยู่เสมอ

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาวัยเกษียณในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ศึกษาวัยทำงานในเขตภาคเหนือ เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงระดับความตั้งใจลงทุนทองคำผ่านแพลตฟอร์ม Gold Wallet ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

กมลพรรณ วันตา. (2564). *การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อความ ตั้งใจใช้บริการการทำธุรกรรมผ่าน QR CODE ธนาคารออมสินของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ฐิติเมธ โภคชัย (2567). *10 กองทุนรวมทองคำ ผลตอบแทนร้อนแรงปี 2567*. ค้นเมื่อ 23 กันยายน 2568, จาก https://www.setinvestnow.com/th/knowledge/article/578-tsi-top-10-gold-mutual-funds-returns-2024

ณพลพัทธ์ ปุญญฤทธิ์เจริญ และสาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความเชื่อถือไว้วางใจที่ส่งผลต่อการตั้งใจซื้ออุปกรณ์ออกกำลังกายออนไลน์*. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ, 22 (2), 267-279.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2563). *การวางแผนการเงิน.* ค้นเมื่อ 23 กันยายน 2568 จาก https://www.set.or.th/set/publicpaper.do?topicId=50&language= th&country=TH

ธนาคารกรุงไทย (2563). *Gold Wallet คืออะไร?*. ค้นเมื่อ 23 กันยายน 2568, จาก https://krungthai.com/th/personal/detail/540

ธนาคารกรุงไทย (2566). *วิธีการลงทุนสำหรับมือใหม่ เริ่มต้นลงทุนควรลงทุนอะไรดี*. ค้นเมื่อ 22 กันยายน 2568, จาก https://krungthai.com/th/financial-partner/learn-financial/1726.

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2566). *การออม.* ค้นเมื่อ 23 กันยายน 2568, จาก https://www.bot.or.th/th/satang-story/money-plan/saving.html

ปิยศักดิ์ ขุนหมื่น. (2563). *การรับรู้ในคุณค่า ประโยชน์ในการใช้งาน ความสะดวก และความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันด้านอสังหาริมทรัพย์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปุญญาพร บุญธรรมมา. (2563). *คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์เสนอบัณฑิตวิทยาลัย,* มหาวิทยาลัยนเรศวร.

พลช อินทวงษ์ และจรัญญา ปานเจริญ. (2567). คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารวิชาการ วิทยาการจัดการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ , 6(1),* 13-24.

พิตติยานัน แสงทอง. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พีรวัส นัดสูงวงศ์. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและแนวโน้มในการลงทุนโดยใช้บริการ Robo-Advisor ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภคินี ลาภเจริญ. (2563). *อิทธิพลของทัศนคติต่อจุดดึงดูดใจของโฆษณาเพื่อสิ่งแวดล้อม การรับรู้ความเสี่ยง และการตระหนักในปัญหาสิ่งแวดล้อม ต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์ปลั๊กอินไฮบริดของผู้บริโภค*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อมรินทร์ทีวีออนไลน์ (2567). *วิธีลงทุนทองคำ ผ่าน 5 แอปฯ ยอดนิยมในไทย ออมทองง่าย ได้ผลตอบแทนดี*. ค้นเมื่อ 23 กันยายน 2568, จาก https://www.amarintv.com /spotlight/finance/69596.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50(2),* 179–211.

Chu, A. Z.-C., & Chu, R. J.-C. (2011). The intranet's role in newcomer socialization in hotel industry in Taiwan: Technology acceptance model analysis. *The International Journal of Human Resource Management, 22(5),* 1163–1179.

Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.

Cunningham, S. M. (1967). *The major dimensions of perceived risk. In D. F. Cox (Ed.), Risk taking and information handling in consumer behavior*. Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness perceived ease of use and user acceptance of information technology. *Management Information Systems Quarterly. 13* (3): 319-339.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research, 7(3),* 213–234.

Rovenelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use content specialists in the assessment of criterion-reference test item validity. *Dutch Journal of Educational Research, 2,* 49-60.

Sheth, J. N., Newman, B. I., & Gross, B. L. (1991). *Why we buy what we buy: A theory of consumption values*. *Journal of Business Research, 22(2),* 159–170.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000). *A Conceptual framework for Understanding e-Service quality: Implications for future research.*