

อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 16 พฤศจิกายน 2565

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 29 มีนาคม 2566

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 30 มีนาคม 2566

*พระศุภกร มหาวิโร*¹

นักศึกษาลัทธิสุทธการจัการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะวิทยาการจัการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

*บุญทวรรณ วิงวอน*²

รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการจัดการ
หลักสูตรการจัการมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสำคัญของการรับรู้คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจในการบริจาคเงิน และ 2) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยบริจาคเงินและอาศัยอยู่ในจังหวัดลำปาง จำนวน 384 คน เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนาเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน วิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณ ด้วยเทคนิคการนำเข้าทั้งหมด

ผลวิจัยพบว่าทุกปัจจัยมีความสำคัญระดับมาก ปัจจัยที่สำคัญอันดับแรก คือ การยอมรับเทคโนโลยี รองลงมา คือ การรับรู้คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการตัดสินใจ และความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ เท่ากับ 0.457 รองลงมา คือ การยอมรับเทคโนโลยีทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.426 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนการรับรู้คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์

คำสำคัญ: การรับรู้คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี การตัดสินใจของประชาชน ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์

วิธีการอ้างอิง:

พระศุภกร มหาวิโร และบุญทวรรณ วิงวอน. (2566). อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชน ผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง. *วารสารวิทยาการจัการมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 5(1), 114-128.

Effect of Electronic Service Quality Perceived, Electronic Trust, and Technology Acceptance toward the Decision Making to Donate Money for the Temple of the People through the Electronic Donation System in Mueang Lampang District, Lampang Province

Received: November 16, 2022

Revised: March 29, 2023

Accepted: March 30, 2023

*Phra Supakorn Mahaweero*¹

Student of Master of Management, Program in Management,
Faculty of Management Sciences, Lampang Rajabhat University

*Boonthawan Wingwon*²

Assoc. Prof. Dr., Master of Management (Management) Faculty of Management Sciences,
Lampang Rajabhat University

Abstract

The objectives of the research were 1) to study the importance of electronic service quality perceived, electronic trust, and technology acceptance toward decision-making, and 2) to study the effect of electronic service quality perceived, electronic trust, and technology acceptance toward the decision making to donate money to the temple of the people through the electronic donation system in Mueang Lampang District, Lampang Province. The sample group was 384 people who have donated and lived in Lampang Province. The research instrument used a questionnaire to analyze the data by descriptive statistics for percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics were analyzed with correlation and multiple regression by Enter Selection technique.

The results of the research showed that 1) all factors had the most importance. The factors very important are technology acceptance, followed by the electronic service quality perceived, electronic trust and decision making, and 2) Electronic trust had a direct influence on most decision-making with a regression coefficient equal to 0.457, followed by the electronic technology acceptance had a direct influence decision-making with a regression coefficient equal to 0.426 and found a statistical significance at 0.05. As for the electronic service quality perceived no direct influence on the decision to donate money to the temples of the people through the electronic donation system.

Keywords: e-Service Quality, e-Trust, Technology Acceptance, Decision Making, e-Donation

Cite this article as:

Mahaweero, S. & Wingwon, B. (2023). The Competitive Advantages Affecting the Purchase Decision of Transportation and Logistics Business In Uttaradit province. *Journal of Management Science Pibulsongkram Rajabhat University*, 5(1), 114-128.

*Corresponding Autho: mahaweero1984@gmail.com

อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชน ผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

บทนำ

ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) คือ ระบบที่กรมสรรพากรพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการรองรับข้อมูลการรับบริจาคของสถานศึกษา ศาสนสถาน โรงพยาบาล องค์กรสาธารณกุศล และหน่วยรับบริจาคอื่น ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้สามารถนำการบริจาคมาใช้สิทธิลดหย่อนภาษีได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริจาคให้สามารถใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีได้โดยไม่ต้องเก็บหลักฐานการบริจาคมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริจาคได้รับเงินคืนภาษีได้รวดเร็วขึ้น โดยมีช่องทางการรับข้อมูลการบริจาคผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Donation 2 ช่องทาง ช่องทางที่ 1 กรณี รับบริจาคเป็นเงินสด หน่วยรับบริจาคจะเป็นผู้บันทึกข้อมูลการรับบริจาคบนระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางที่ 2 กรณีรับบริจาคโดยการให้บริการของธนาคาร (QR Code) ธนาคารพาณิชย์ที่เข้าร่วมโครงการจะเป็นผู้ส่งข้อมูลการรับบริจาคให้กรมสรรพากรตามที่ผู้บริจาคแจ้ง ความประสงค์ข้อมูลการบริจาคจะเข้ามาเก็บอยู่ในฐานข้อมูลของกรมสรรพากร และเมื่อถึงเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ผู้บริจาคสามารถใช้สิทธิลดหย่อนภาษีจากการบริจาคได้ทันที (กรมสรรพากร, 2564)

หน่วยงานทางการกุศล โดยเฉพาะวัดเป็นองค์กรที่มีการประยุกต์ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีการบริหารจัดการทางการเงินให้มีประสิทธิภาพ มีความสะดวกและเกิดความสะดวก รวดเร็ว ดังนั้น จึงมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้กับการดำเนินการทางการเงินของวัด คือ ระบบการบริจาคในรูปแบบ e-Donation เปลี่ยนแปลงจากระบบเดิม คือ ระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษ เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Digital Disruption) เน้นความทันสมัย ความสะดวก และปลอดภัย โดยใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมการสื่อสารผ่านแพลตฟอร์ม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2565) การดำเนินงานจึงควรเร่งสร้างความเชื่อมั่นด้วยการบริหารจัดการพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพ (มณฑนา โพธิ์แก้ว, 2550) เพราะประชาชนที่ต้องการทำบุญเพื่อความสบายใจและความสุขใจ บางครั้งไม่ได้บริจาคเพียงครั้งเดียว แต่อาจจะบริจาคเงินให้กับหลายวัดตามจิตศรัทธา อย่างไรก็ตามการบริจาคด้วยระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ก็ยังเป็นปัญหาทางด้านกระบวนการที่ยังไม่เป็นระบบ ไม่เป็นขั้นตอน โดยเฉพาะรูปแบบการรับบริจาคเป็นเงินสด เนื่องจากทางวัดหรือสถานที่รับบริจาคทำระบบการบันทึกข้อมูลของผู้บริจาคมีความล่าช้าหรือลืมนบันทึกข้อมูล หรือบางครั้งจำนวนเงินไม่ตรงกับยอดบริจาค ส่งผลทำให้ผู้บริจาคที่ต้องการนำข้อมูลไปลดหย่อนภาษีไม่สามารถทำได้ตามเวลา จึงเกิดความล่าช้าเนื่องจากไม่ปรากฏชื่อที่กรมสรรพากรหรือข้อมูลจำนวนเงินบริจาคที่อาจตกหล่น ระบบการบันทึกข้อมูลผิดพลาดและความเสถียรของระบบ การตอบสนองต่อคำสั่ง ซึ่งเป็นปัญหาทางด้านคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงปัญหาความไว้วางใจด้านการใช้งาน อีกทั้งแอปพลิเคชันของระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นระบบที่ใหม่สำหรับผู้บริจาคบางคนขาดสมรรถนะทางด้านคอมพิวเตอร์ ส่วนด้านการยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวมพบว่าผู้บริจาคการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ส่วนการรับรู้ถึงความเสี่ยงบางครั้งเกิดจากความผิดพลาดในการโอนเงินด้วยระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์เพราะขั้นตอนการติดตั้ง การสมัคร การบริจาค มีความยุ่งยากและซับซ้อนหลายขั้นตอน รวมถึงเกิดปัญหาในด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริจาคส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ (มานัส ตัญญาภักดิ์ และชญาพร ธิฆาอุตมากร, 2561)

ดังนั้น จากสถานการณ์ดังกล่าวระบบการบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความสะดวก ปลอดภัยและรวดเร็วทำให้เป็นผลของการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง เพราะประโยชน์โดยตรงจากการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้รับผิดชอบในด้านการบริจาคของแต่ละวัดจะได้นำข้อมูลและผลลัพธ์ของงานวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อหาแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้บริจาค

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยีและระดับการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

สมมติฐานในการวิจัย

- H: 1 การรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์
- H: 2 ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์
- H: 3 การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การบริจาคอิเล็กทรอนิกส์

การบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) เป็นระบบที่กรมสรรพากรพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการรองรับข้อมูลการรับบริจาคของสถานศึกษา ศาสนสถาน สถานพยาบาล องค์กรสาธารณกุศล วัด และหน่วยรับบริจาคอื่น ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้สามารถนำการบริจาคมาใช้สิทธิลดหย่อนภาษีได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริจาคได้ใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี โดยไม่ต้องเก็บหลักฐานการบริจาคมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ มี 2 ช่องทาง ดังนี้ ช่องทางที่ 1 กรณีรับบริจาคเป็นเงินสด หน่วยรับบริจาคจะเป็นผู้บันทึกข้อมูลการรับบริจาคบนระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางที่ 2 กรณีรับบริจาคโดยผ่าน QR Code สถาบันการเงินเป็นผู้ให้บริการและเป็นผู้ส่งข้อมูลการบริจาคให้กรมสรรพากรตามที่ผู้บริจาคแจ้งความประสงค์ โดยที่ผู้บริจาคไม่ต้องจัดเก็บหลักฐานการบริจาคและได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น อีกทั้งสามารถตรวจสอบข้อมูลการบริจาคได้ตลอด 24 ชั่วโมงในส่วนของหน่วยรับบริจาค ไม่ต้องจัดทำหลักฐานการบริจาคเป็นกระดาษ ไม่ต้องจัดเก็บสำเนาหลักฐานการบริจาคลดค่าใช้จ่ายในด้านเอกสารหลักฐาน (กรมสรรพากร, 2564)

อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชน ผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

2. แนวคิดคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์

คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นการรวมมิติตัวชี้วัดคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของนักวิจัยและนักปฏิบัติหลายท่าน เลือกใช้มิติการวัดที่แตกต่างกัน สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกมิติวัดคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ประยุกต์มาจาก Parasuraman, Zeithaml and Berry (2005) โดยเลือกมิติการวัด 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) 2) ด้านความสามารถหรือความพร้อมใช้งานของระบบ (System Availability) 3) ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) และ 4) ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness) และงานวิจัยของพิชชาภา ไบสร (2562) สรุปว่าการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

3. แนวคิดความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์

ความไว้วางใจ หมายถึง ความเต็มใจของผู้รับบริการที่ยอมรับในความเป็นธรรม ความเชื่อมั่น ความมั่นคง ความสามารถ ความซื่อสัตย์และสามารถคาดเดาได้ รวมถึงความคาดหวังจากบุคคลอื่นที่จะไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อตนเอง (Stewart, 1999) ในบริบทองค์การอิเล็กทรอนิกส์แล้วมุ่งให้ความสำคัญกับความไว้วางใจในด้านความรู้สึกที่ทำให้ผู้ใช้งานเกิดการรับรู้ว่ามีความเสี่ยงต่ำ ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้บริโภค (Corbitt, Thanasankit & Yi, 2003) การรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภคจะมีมากขึ้น แต่หากมีความไว้วางใจน้อยลงจะส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค (Kim & Lee, 2006) และความไว้วางใจยังส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์และความตั้งใจในการใช้งานระบบมากยิ่งขึ้น (Gefen, Karahanna & Straub, 2003) และถูกนำมาศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี พบว่าความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยี (Gefen et al., 2003) ทั้งนี้การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจ และการยอมรับเทคโนโลยีดังกล่าวเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความสะดวกในการใช้งานที่นำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค

4. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง ทศนคติของผู้ใช้งานที่จะเห็นด้วยหรือปฏิเสธการใช้งานระบบหรือเทคโนโลยีนั้น ทศนคติของผู้ใช้งานเกิดจากการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความสะดวกในการใช้งานจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีได้ถูกพัฒนาขึ้นโดย Davis (1989) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงขั้นตอน วิธีการที่เข้าใจง่ายในการใช้เทคโนโลยี พบว่าการรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่เข้าใจง่ายในการใช้เทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี และยังส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับและใช้เทคโนโลยี ท้ายที่สุดส่งผลไปยังเจตนาต่อการใช้งานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว อีกทั้ง Venkatesh, Morris, Davis & Davis (2003) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตใต้สำนึกเป็นหลักของแนวคิดแบบจำลอง (The Technology Acceptance Model: TAM) ตามแนวคิดของ Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ โดยได้นำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีมาประยุกต์กับผู้พัฒนาเทคโนโลยีด้วย ปัจจัยทั้งสอง คือ ประโยชน์ของเทคโนโลยีและการใช้งานง่ายของเทคโนโลยี ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาอธิบายถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงของผู้ใช้งานจะถูกกำหนดจากความตั้งใจและความไว้วางใจที่จะใช้งาน (Ajzen & Fishbein, 1980) การยอมรับเทคโนโลยีประกอบไปด้วย (1) การรับรู้

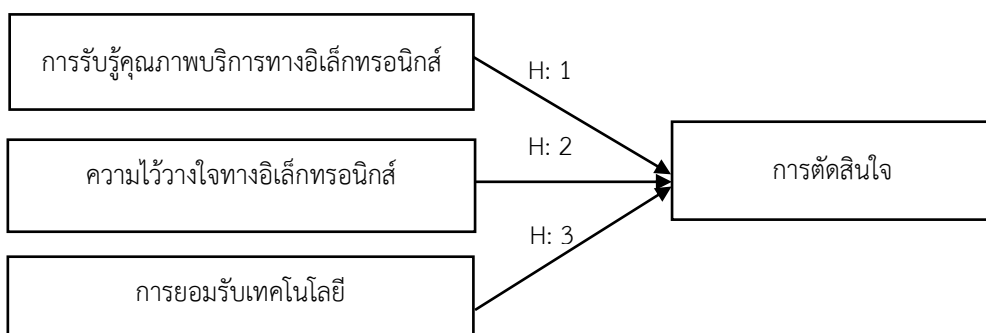
ถึงประโยชน์ (2) การรับรู้ความง่าย (3) ความตั้งใจที่จะใช้งาน (4) การรับรู้ถึงความเสี่ยง (5)ทัศนคติที่มีต่อการ
ใช้ และ (6) การนำมาใช้งานจริง (Davis, 1989)

5. แนวคิดการตัดสินใจ

การตัดสินใจ เป็นการศึกษาทงเลือกทางการปฏิบัติด้วยการคิดการเลือกทางเลือกที่แตกต่างกัน
แนวคิดของ Maslow (1987) กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นทางเลือกหนึ่งจากหลาย ๆ ทางเลือกที่ได้ประเมิน
อย่างดีแล้วว่าเป็นทางให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ แนวคิดของ Barnard (1938) สรุปว่า
การตัดสินใจ หมายถึง เทคนิคในการที่จะพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสม ส่วนแนวคิดของ Simon (1960)
ได้นำเสนอว่าการตัดสินใจเป็นกระบวนการของการหาโอกาสที่จะตัดสินใจการหาทางเลือกที่พอเป็นไปได้
และทางเลือกจากงานต่าง ๆ ที่มีอยู่ในขณะนั้น นอกจากนี้แนวคิดของ Kotler (2000) สรุปว่า การตัดสินใจ
คือ ผลสรุปขั้นสุดท้ายของกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผลเพื่อเลือกแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมกับ
สถานการณ์ ทรัพยากรและบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติและทำให้งานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่
ต้องการตัดสินใจ และเป็นส่วนหนึ่งของบทบาทผู้บริหารที่เกิดจากตำแหน่งและอำนาจที่เป็นทางการ
สามารถพิจารณา ได้เป็น 5 ขั้นตอน คือ 1) การรับรู้ถึงความต้องการ 2) การค้นหาข้อมูล 3) การประเมิน
ทางเลือกในการตัดสินใจ 4) การตัดสินใจใช้บริการ และ (5) พฤติกรรมหลังการซื้อ ตามลำดับ

ผลจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อ
การตัดสินใจ (พิชชาภา ใบศรี, 2562) ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (Kim & Lee,
2006) การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (Kotler, 2000) ดังกรอบแนวคิดต่อไปนี้

กรอบแนวความคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แผนผังแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง โดยมี
คำถามคัดกรอง คือ เคยมีประสบการณ์ในการบริจาคเงินให้กับวัดอย่างน้อย 1 ครั้ง ในอำเภอเมืองลำปาง
จังหวัดลำปาง ผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารที่ร่วมโครงการในจังหวัดลำปางหรือบริจาคเงินสดและจดบันทึก
จากผู้ที่ได้รับผิดชอบของวัด ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร
คำนวณของ Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample

อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชน ผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

Size) จำนวน 385 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือ ต้องเป็นผู้ที่เคยบริจาคเงินให้วัด อย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 207 วัด ที่ได้ขึ้นทะเบียนในอำเภอเมืองลำปาง โดยทำการเก็บข้อมูล 2 รูปแบบ คือ (1) ทำการส่งลิงค์ให้กับตัวแทนที่รับผิดชอบของวัดในอำเภอเมืองลำปาง ผ่านระบบออนไลน์และ (2) แจกแบบสอบถามด้วยการสอบถามบุคคลที่เคยบริจาคเงินให้วัด รวมถึงเครือข่ายญาติธรรมที่มีประสบการณ์บริจาคเงินด้วยการให้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามมี 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่บริจาคผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนที่ 2 ข้อมูลตัวแปร 4 ด้าน 1) การรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ 2) ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ 3) การยอมรับเทคโนโลยี และ 4) การตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชน และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Index of Item - Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ในการตรวจสอบประเด็น 4 ด้าน คือ 1) การรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ 2) ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ 3) การยอมรับเทคโนโลยี และ 4) การตัดสินใจในการบริจาคเงิน พบว่า มีค่าระหว่าง 0.050-1.00 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ (Rovinelli & Hambleton, 1976) และผลการนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับผู้มีคุณสมบัติเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่าง คือ อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองลำปาง และเคยบริจาคผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์อย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 30 ชุด พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -coefficient) ตามวิธีของครอนบาคมีค่าเท่ากับ 0.935 และได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับ เท่ากับ 0.944 อยู่ในระดับดีมาก (Cronbach, 1970)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ ผ่านระบบออนไลน์ และการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองที่วัด ใช้เวลา 1 เดือน โดยดำเนินการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือน เมษายน พ.ศ. 2565 ถึง พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 รวมระยะเวลา 8 เดือน และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 385 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และสถิติอนุมานวิเคราะห์ด้วยการถดถอยพหุคูณ ด้วยเทคนิค Enter Selection

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุมากกว่า 59 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.75 รองลงมา อายุระหว่าง 50 – 59 ปี การศึกษาส่วนใหญ่ ระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก อาชีพรับราชการเป็นส่วนใหญ่ รองลงมา คือ ผู้ประกอบการ/ เจ้าของกิจการ ความถี่ในการบริจาคเฉลี่ย 1 - 2 ครั้ง/ปี รองลงมา คือ ความถี่ในการบริจาค 4-6 ครั้ง/ปี ผ่านระบบ Application/ผ่าน QR Code และโอนแบบ Online และ

นำมาบันทึกใน e-Donation มีวัตถุประสงค์ของการบริจาค คือ สร้างความสุขทางใจ รองลงมา คือ ต้องการลดภาษีและต้องการทำบุญ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสำคัญด้านการรับรู้คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชน

ตารางที่ 1 การรับรู้คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี และการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปร	ระดับความสำคัญ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) ด้านการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์	4.11	0.709	ระดับมาก
2) ด้านความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์	4.02	0.795	ระดับมาก
3) ด้านการยอมรับเทคโนโลยี	4.17	0.759	ระดับมาก
4) ด้านการตัดสินใจ	4.02	0.810	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08	0.768	ระดับมาก

จากตารางที่ 1 สรุปรายละเอียดดังนี้

1. การรับรู้คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริจาคให้ความสำคัญด้านการรับรู้คุณภาพการให้บริการในภาพรวมระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.709) โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนการบริจาคระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำธุรกรรมได้ง่ายเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=4.26$) รองลงมา คือ ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์มีความเป็นส่วนตัว ตรวจสอบการทำรายการธุรกรรมออนไลน์ได้ ($\bar{X}=4.24$) และระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ทำงานได้แม่นยำ ($\bar{X}=4.22$) ตามลำดับ

2. ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริจาคให้ความสำคัญด้านความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.795) โดยให้ความสำคัญกับระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ต่อการทำธุรกรรมอันดับแรก ($\bar{X}=4.09$) รองลงมา คือ ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของท่านแก่บุคคลอื่น ($\bar{X}=4.02$) และท่านตัดสินใจถูกต้องที่ได้ใช้งานระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X}=4.01$) ตามลำดับ

3. ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ผู้บริจาคให้ความสำคัญด้านการยอมรับเทคโนโลยีในภาพรวมระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.759) โดยให้ความสำคัญกับ ความสามารถใช้เทคโนโลยีในการบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตนเองเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=4.22$) รองลงมา คือ ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ($\bar{X}=4.20$) และมีการบันทึกประวัติการใช้งาน ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยีที่ใช้เป็นที่รู้จักมีความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจ และทุกท่านสามารถใช้ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ได้ตามความสะดวก ($\bar{X}=4.17$) ตามลำดับ

4. ด้านการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนในภาพรวมระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.810) โดยให้ความสำคัญกับการประเมินช่องทางของการบริจาคก่อนตัดสินใจบริจาคผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับแรก ($\bar{X}=4.09$) รองลงมา คือ เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้องในการเลือกบริจาคผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X}=4.07$) และได้รับข้อมูลหรือมีการสืบหาข้อมูลก่อนการบริจาคอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) ตามลำดับ

อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชน ผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter Selection ของการทดสอบสมมติฐานการรับรู้คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ตัวแปร	B	SE	Bata	t	Sig	Tol	VIF
ค่าคงที่	0.027	0.116	-	0.232	0.817*	-	-
การรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์	0.054	0.050	0.047	1.084	0.279	0.288	3.478
ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์	0.466	0.050	0.457	9.235	0.000**	0.225	4.443
การยอมรับเทคโนโลยี	0.454	0.050	0.426	9.034	0.000**	0.249	4.024
Adjusted R ² =0.740, R=0.788, F=477.539							

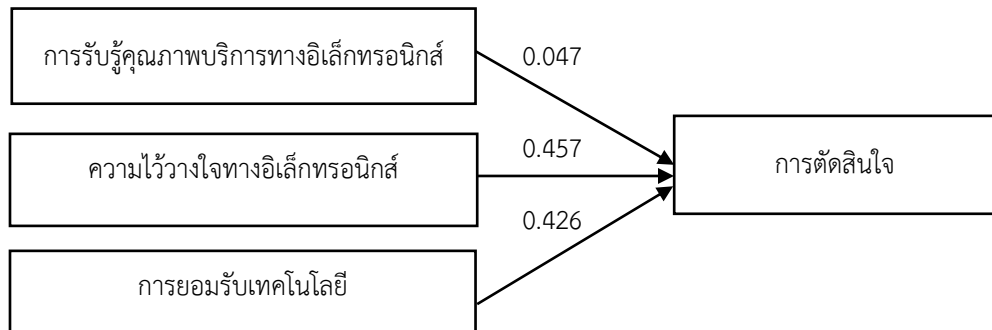
หมายเหตุ: **p<0.05

Dependent Variable: การตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชน

จากตารางที่ 2 ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ด้านการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจในการบริจาคเงินของประชาชน มีค่า Variance inflation factor (VIF) มีน้อยกว่า 10 โดยมีค่าเท่ากับ 3.478, 4.443, 4.024 ตามลำดับ และค่า Tolerances (Tol) มีค่าเท่ากับ 0.288, 0.225, 0.249 ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน

การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter Selection พบว่า ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 2 ตัวแปร คือ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยี ยกเว้นการรับรู้คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.788 (R²) และสามารถพยากรณ์ถึงการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ดังนั้น ตัวแปรด้านความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินของประชาชน

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ เส้นทาง	P-value	ผลลัพธ์
H1: การรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	0.047	0.279	ไม่ สนับสนุน
H2: ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	0.457	0.000**	สนับสนุน
H3: การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	0.426	0.000**	

จากตารางที่ 3 ได้ผลการวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้
 สมมติฐานที่ 1 การรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.047 ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
 สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.457 สนับสนุนสมมติฐาน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
 สมมติฐานที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ มีค่าสัมประสิทธิ์
 การถดถอย เท่ากับ 0.426 สนับสนุนสมมติฐานระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความสำคัญของตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี และการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08, S.D. = 0.768) โดยปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = 0.864) รองลงมา คือ การรับรู้คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X}$ = 4.11, S.D. = 0.878) และความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}$ = 4.02, S.D. = 0.915) ตามลำดับ

อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชน ผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

สรุปผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 78.00 ยกเว้นการรับรู้คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณพบว่า ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนเป็นอันดับแรก มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.457 รองลงมา คือ การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.426 ตามลำดับ

ดังนั้น สรุปได้ว่าตัวแปรด้านความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์และการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สรุปได้ดังนี้

1. การรับรู้คุณภาพทางบริการอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก แสดงว่าประชาชนผู้บริจาคเงินให้วัดมีการรับรู้ว่าการบริจาคอิเล็กทรอนิกส์มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามที่คาดหวัง สอดคล้องกับแนวคิดของ Li, Tan & Xie (2002) ที่สรุปว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีการส่งมอบบริการที่มีความรวดเร็วผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการผ่านระบบ e-Donation อีกครั้งและผลงานวิจัยของภานุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560) สรุปว่า การรับรู้คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อถือว่าไว้วางใจ การตอบสนอง ความพร้อมของระบบ ความมั่นคงปลอดภัย และความเพียงพอ ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ ทำให้หลายองค์กรหันมาให้ความสำคัญกับการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น

2. ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมสำคัญระดับมาก เพราะปัจจุบันการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวก ความรวดเร็ว ทำให้เกิดความไว้วางใจ และสามารถเข้าถึงผู้บริจาคได้มากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Stewart (1999); Corbitt et al. (2003); Kim & Lee (2006); Gefen & Straub (2004) และ Gefen et al. (2003) กล่าวไว้ว่าความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นความเชื่อมั่นไว้วางใจ ความรู้สึกที่ทำให้ผู้ใช้งานเกิดการรับรู้ความเสี่ยงต่ำส่งผลต่อการตัดสินใจ ในการตัดสินใจสามารถตรวจสอบในขณะที่ทำธุรกรรมได้ทันที และยังส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์และความตั้งใจในการใช้งานระบบมากยิ่งขึ้น

3. ด้านการยอมรับเทคโนโลยีในภาพรวมสำคัญระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Davis (1989) และ Ajzen (1985) ที่สรุปว่า การยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลในการใช้งานสารสนเทศที่เกิดจากการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน มีความเชื่อมั่นในระบบขององค์กร

และมีความปลอดภัยในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยของ ณัฏฐพร ภูระหงษ์ (2565) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ อันเป็นปัจจัยส่วนของการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลเชิงบวกในการใช้งานระบบบริการทางการเงิน

4. การตัดสินใจในภาพรวมสำคัญระดับมาก เพราะประชาชนสามารถบริจาคผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกและปลอดภัย มีความเชื่อว่าเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้องในการเลือกบริจาคผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมั่นใจว่าเงินบริจาคเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ระบบมีการบริการที่ดีกว่าที่คาดหวังไว้และสามารถติดตามข้อมูลหรือเอกสารของการบริจาคผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ สอดคล้องกับ Maslow (1987); Simon (1966); Johnston (2013) และ Kotler (2000) สรุปว่าการตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญหลังจากในการเลือกที่ได้พิจารณาหรือประเมินอย่างดีแล้วเป็นทางให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย และเกี่ยวข้องกับหน้าที่การบริการ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สรุปได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อกลางในการบริจาคเพื่อความสะดวกเท่านั้น ส่วนการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดเป็นความต้องการ ความสุขทางใจ สอดคล้องผลงานวิจัยของมานัส ตัญญาภักดิ์ และชฎาพร ฑีมาอุตมากร (2561) พบว่า การตัดสินใจบริจาคเงินเป็นความสุขในการช่วยเหลือ ความเชื่อ และความเลื่อมใสศรัทธา การใช้บริการระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์นั้นเพื่อใช้สิทธิการลดหย่อนภาษีเงินได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของภวัต นิธิโชติภาคิน (2563) ที่พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบ e-Donation เพราะสามารถลดโอกาสในการทุจริตและยกยอกเงินได้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.457 เพราะผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นในระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีความปลอดภัย และมีความสะดวกและถูกต้อง สัมพันธ์กับงานศึกษาของ Stewart (1999) และ Corbitt et al., (2003) ระบุว่าองค์การอิเล็กทรอนิกส์มุ่งให้ความสำคัญกับความไว้วางใจในด้านความรู้สึกที่ทำให้ผู้ใช้งานเกิดการรับรู้ว่ามีความเสี่ยงต่ำจึงมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ เพราะปัจจุบันองค์การมีการพัฒนาเทคโนโลยีนวัตกรรมให้มีความทันสมัยและอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis (1989) และ Ajzen & Fishbein (1980) สรุปว่า แรงจูงใจของผู้ใช้งานเกิดขึ้นจากสองปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ความสะดวกหรือง่ายในการใช้ และการรับรู้ประโยชน์ที่จะส่งผลไปยังเจตนาต่อการใช้งาน โดยทำการศึกษาร่วมกับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาของ Ajzen & Fishbein (1980) อธิบายถึงพฤติกรรมว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงของผู้ใช้งานจะถูกกำหนดจากความตั้งใจและความไว้วางใจที่จะใช้งาน ฉะนั้น จึงส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัยครั้งนี้ได้ค้นพบว่า ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ผู้บริจาคให้ความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ผลต่อการตัดสินใจ เพราะมีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถทำได้ด้วยตนเอง มีการบันทึกประวัติการใช้งานระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยีที่ใช้เป็นที่รู้จัก มีความน่าเชื่อถือและได้รับ

อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชน ผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ความไว้วางใจ และทุกท่านสามารถใช้ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ได้ตามความสะดวก ดังนั้น ควรมีการพัฒนาคุณภาพระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นประสิทธิภาพการทำงาน กระบวนการหรือขั้นตอนต่าง ๆ นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐควรมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนด้านนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีร่วมกับทุกภาคส่วนให้เข้ามามีส่วนร่วมกับการพัฒนาระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีศักยภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงาน

1. การรับรู้คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริจาคให้ความสำคัญกับระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำธุรกรรมได้โดยง่าย ดังนั้น ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์และมีกิจกรรมส่งเสริมการใช้ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้บริจาคสามารถทำได้ในวงกว้างรวมถึง การนำเสนอคุณสมบัติระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริจาคเข้ามาใช้บริการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยการรับรู้คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ตามมุมมองของผู้ใช้บริการ เนื่องจากไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริจาคในครั้งนี้ แต่อาจมีความสัมพันธ์หรือมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรต้น อาทิ ทศนคติของผู้บริจาคผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ แรงจูงใจ และปัจจัยอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อการบริจาคเงินให้วัด

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2564). *คู่มือระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) เวอร์ชัน 2*. สืบค้น 29 กรกฎาคม 2565, จาก <https://edonation.rd.go.th>
- ณัฐพร ภูระหงษ์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการการเงินส่วนบุคคลด้วยแอปพลิเคชันธนาคารในจังหวัดมหาสารคาม. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 4(3), 116-130
- พิชชาภา ไบศร. (2562). การตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ e-Money (Electronic Money) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้น 29 กรกฎาคม 2565, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-2/6114993299.pdf>
- ภวัต นิธิโชติภาคิน. (ม.ป.ป.). ปัจจัยและนโยบายที่ส่งผลต่อการตัดสินใจบริจาคเงินผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation). สืบค้น 10 สิงหาคม 2565, จาก <https://econ.nida.ac.th/wp-content/uploads/2021/05/4-10-Abstract-6210323028.pdf>
- ภานุพงศ์ ลือฤทธิ์. (2560). *คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน: กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ (การค้นคว้าอิสระ)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มณฑนา โพธิ์แก้ว. (2550). *ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร)*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มานัส ตัญญาภักดิ์ และชฎาพร ติมาอุมมาร. (2561). *การเปรียบเทียบระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิลดหย่อนภาษีเงินได้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระ)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2565). *Digital Disruption และมาตรการรับมือด้าน HR ของภาครัฐ*. สืบค้น 29 กุมภาพันธ์ 2566, จาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/digital_disruption-article-ocsc-feb2020.pdf
- Ajzen, I. (1985). *From intention to actions: A theory of planned behavior*. Action control: From cognition to behavior. Berlin: Springer-Verlag.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Barnard, C. I. (1938). *The functions of the executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education* (3rd ed). New Jersey: Prentice-Hall.
- Corbitt, B. J., Thanasankit, T., & Yi, H. (2003). Trust and e-commerce: a study of consumer perceptions. *Electronic Commerce Research Applications*, 2(3), 203-215.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51-90.
- Gefen, D., & Straub, D. W. (2004). Consumer trust in B2C e-Commerce and the importance of social presence: experiments in e-Products and e-Services. *Omega*, 32(6), 407-424.
- Johnston, E. (2013). *5 Steps to Understanding Your Customer's Buying Process*. Retrieved July 29, 2022, from <https://www.b2bmarketing.net/en-gb/resources/blogs>
- Kim, J., & Lee, J. (2006). Critical design factors for successful e-commerce systems. *Behavior & Information Technology*, 21(3), 185-199.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management* (10th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Li, Y., Tan, K. C., & Xie, M. (2002). Measuring web-based service quality. *Total quality management*, 13(5), 685-700.
- Maslow, A. H. (1987). *Motivation and personality* (3rd ed.). Harper & Row Publishers.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Rovinelli, R.J. & Hambleton, R.K. (1976) *On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion-Referenced Test Item Validity*. Washington: Educational Resources Information Center.
- Simon, H. A. (1960). *The New Science of Management Decision*. Harper & Brothers. Retrieved 07 29, 2022, from <https://doi.org/10.1037/13978-000>

อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชน ผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

Simon, H. A. (1966). *Administrative Behavior: A Study of Decision Making Process in Administrative Organization*. Toronto: The Free Press.

Stewart. (1999). *Empowering People*. London: Pitman publishing.

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.