

การเปรียบเทียบระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิ  
ลดหย่อนภาษีเงินได้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

The comparative study of paper-based donation system and e-Donation  
for income tax deduction among people in Bangkok

มานัส ตัญญาภักดิ์ 1  
ชฎาพร ฑีฆาอุดมกร 2

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิลดหย่อนภาษีเงินได้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่เคยบริจาคในระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิลดหย่อนภาษีเงินได้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามผ่านทาง online จำนวน 200 ชุด ใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 200 ชุด ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling) และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ Independent t-test One-way ANOVA, dependent t-test และ Pearson's Correlation Coefficient

ผลการวิจัยพบว่า ประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท ประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เคยบริจาคทั้ง 2 รูปแบบ กลุ่มตัวอย่างเคยบริจาคในรูปแบบกระดาษ ส่วนใหญ่เป็นใบอนุญาตมอเตอร์ และรูปแบบ e-Donation ส่วนใหญ่เคยบริจาคด้วยการสแกน QR Code ประชาชนมีความคิดเห็นในการใช้ระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษพบว่า ด้านความวิตกกังวลในการทำงานเป็นอันดับ 1 ในระดับมากและรูปแบบ e-Donation พบว่า ด้านเหตุผลในการใช้บริการเป็นอันดับ 1 ในระดับมากที่สุด มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ความยากง่ายในการทำงานและการรับรู้ประโยชน์ของระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษพบว่า ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการทำงานเป็นอันดับ 1 ในระดับมาก และรูปแบบ e-Donation พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์เป็นอันดับ 1 ในระดับมากที่สุด มีแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ระบบการบริจาคใน

1 นักศึกษา สาขาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2 รองศาสตราจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รูปแบบกระดาษ พบว่าไม่แน่ใจ ในการบริจาคผ่านระบบนี้หรือแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จัก และรูปแบบ e-Donation พบว่ามีแนวโน้มบริจาคอย่างแน่นอนและแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักอย่างแน่นอน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนเห็นว่าการใช้ระบบ การรับรู้และแนวโน้ม พฤติกรรมในการใช้ระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิ์ลดหย่อน ภาษีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมแตกต่างกัน ยกเว้นด้านความวิตกกังวลในการใช้งาน ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อการใช้ระบบ การรับรู้และแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษ ต่างกัน ยกเว้นเพศและรายได้ต่อเดือนที่มีความคิดเห็นไม่ต่างกัน และรูปแบบ e-Donation ต่างกัน ยกเว้นอาชีพและรายได้ต่อเดือนที่มีความคิดเห็นไม่ต่างกัน ความคิดเห็น โดยรวมของประชาชนใน การใช้ระบบและการรับรู้ การใช้ระบบการบริจาคมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้ ระบบในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิ์ลดหย่อนภาษีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร ยกเว้นด้านความวิตกกังวลในการใช้งานของรูปแบบกระดาษที่ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้ม พฤติกรรมการใช้ระบบบริจาค นอกจากนี้ ยังพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริจาคใน รูปแบบ e-Donation มากกว่ารูปแบบกระดาษและมีแนวโน้มการใช้ระบบบริจาค การแนะนำให้เพื่อน หรือคนรู้จักใช้งาน รวมถึงในอนาคตจะบริจาคผ่านระบบบริจาครูปแบบ e-Donation มากกว่าระบบ บริจาครูปแบบกระดาษ

## ABSTRACT

The objective of this research was to conduct the comparative study of paper-based donation system and e-Donation for income tax deduction among people in Bangkok. the sample of this research was 400 people in Bangkok with prior experience in paper-based donation system and e-Donation for using the right of income tax deduction. A questionnaire was used as the research instrument to collect data. 200 copies of questionnaire were distributed to the respondents via online channel. The sample was selected based on a purposive sampling. In addition, the researcher also distributed 200 copies of questionnaire. The sample was selected based on a multi-stage sampling. Data were analyzed by using statistics, including frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent t-test, One-way ANOVA, dependent t-test, and Pearson's Correlation Coefficient.

The results of this research indicated that most of the respondents were female, 31 - 40 years old, graduated with a bachelor's degree, worked as employees at private company, earned monthly incomes of 30,001 - 50,000 baht. Most of them have ever donated through two types.

For paper-based donation, most of them donated via donation certificate meanwhile for e-Donation, most of them donated by scanning the QR Code. Based on the respondents' opinions towards paper-based donation, an aspect with the high level was anxiety. For e-Donation, a reason to use was the most commonly reason, which was at the highest level. In terms of perceived ease of use and perceived usefulness, for paper-based donation, perceive ease of use was the most common reason, which was at a high level. For e-Donation, perceived usefulness was the most common reason, which was at the highest level. For the trends of behaviors of using paper-based donation, it was found that the respondents were uncertain to donate when using this system or recommending to friends or acquaintances. For e-Donation, the respondents tended to certainly donate by using this system and recommending to friends or acquaintances.

The results of hypothesis testing indicated that the respondents' opinions towards the use, perception, trends of behaviors of using paper-based donation and e-Donation for income tax deduction were different. However, the respondents had indifferent opinion towards the anxiety when using. The respondents with different gender, age, educational level, occupation, monthly income had different opinions towards system usage, perception and trends in the use of paper-based donation system. However, the respondents with gender and monthly income had indifferent opinions. For e-Donation, the respondents had different opinions. However, the respondents with occupation and monthly income had indifferent opinions. In terms of overall opinions of the respondents towards system use and perception, the use of the donation system was related to the trend of using paper-based system and e-Donation for income tax deduction. However, the anxiety when using was not related to trends of behaviors of using donation system. Besides, the respondents had higher level of their opinions towards e-Donation than paper-based donation. They tended to use e-Donation and recommend friends or acquaintances. In the future, they expect to donate via e-Donation rather than paper-based donation system.

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายต่าง ๆ ออกมามากมายเพื่อใช้ในการบริหารประเทศ ซึ่งหนึ่งในนโยบายหลักของรัฐบาลนั้นก็คือนโยบายไทยแลนด์ 4.0 กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ e-Donation ซึ่งเป็นระบบที่ทางกรมสรรพากรจัดทำขึ้นมาเพื่อใช้ในการจัดการข้อมูลการรับบริการของโรงเรียน สถานศึกษาและวัดหรือศาสนสถาน และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่หน่วยรับบริจาคในการบันทึกข้อมูลการรับบริจาค โดยไม่ต้องออกเอกสารหลักฐานการรับบริจาคให้ผู้บริจาคและผู้บริจาคสามารถนำเงินหรือทรัพย์สินที่บริจาคให้แก่หน่วยรับบริจาคไปใช้สิทธิลดหย่อนภาษีเงินได้ ซึ่งเดิมจะต้องเก็บหลักฐานการบริจาคที่เป็นรูปแบบกระดาษ เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบอนุโมทนาบัตร มาแสดงต่อเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการใช้สิทธิลดหย่อนภาษีได้ตามกฎหมาย จากการศึกษาที่กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบการบริจาค จากเดิมต้องนำหลักฐานในรูปแบบกระดาษมาเป็นระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ e-Donation เพื่อใช้สิทธิลดหย่อนภาษีเงินได้ ทำให้ส่งผลต่อประชาชนผู้บริจาคที่ใช้งานระบบบริจาคทั้ง 2 รูปแบบ ดังนั้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยการเปรียบเทียบระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิลดหย่อนภาษีเงินได้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการบริจาคเพื่อใช้สิทธิลดหย่อนภาษีเงินได้ของประชาชนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในการใช้ระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิลดหย่อนภาษีเงินได้
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้เกี่ยวกับระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิลดหย่อนภาษีเงินได้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิลดหย่อนภาษีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและพฤติกรรมการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิลดหย่อนภาษีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อการใช้ระบบ การรับรู้และแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิลดหย่อนภาษีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความคิดเห็นโดยรวมของประชาชนในการใช้ระบบและการรับรู้การใช้ระบบการบริจาคมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้ระบบในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิลดหย่อนภาษีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานงานวิจัย

1. ประชาชนเห็นว่าการใช้ระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิ์ลดหย่อนภาษีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. ประชาชนเห็นว่าการรับรู้เกี่ยวกับระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิ์ลดหย่อนภาษีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
3. ประชาชนมีแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิ์ลดหย่อนภาษีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
4. ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และพฤติกรรมการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิ์ลดหย่อนภาษีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ส่งผลต่อการใช้ระบบ การรับรู้และแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิ์ลดหย่อนภาษีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร
5. ความคิดเห็น โดยรวมของประชาชนในการใช้ระบบและการรับรู้การใช้ระบบการบริจาค มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้ระบบในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิ์ลดหย่อนภาษีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประมาณ 5,676,648 คน (กรมการปกครอง, 2561) นำมาคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความรู้เกี่ยวกับเงินบริจาคภาษี

ผศ.ดร.บุษนา ศรีสวัสดิ์ (2562) ได้อธิบายว่า เงินบริจาคทั่วไป ใช้เป็นค่าลดหย่อนได้ตามที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 10% ของรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เงินบริจาค ซึ่งโดยปกติจะเป็นเงินที่บริจาคให้แก่วัดวาอาราม สถานกาชาดไทย สถานพยาบาลและสถานศึกษาของทางราชการ หรือองค์การของรัฐบาล สถานศึกษาเอกชน สถานสาธารณกุศลและกองทุนสวัสดิการภายในส่วนราชการและกองทุน

\* ปีภาษี 2562 การบริจาคให้สถานศึกษาสามารถนำมาหักลดหย่อนการบริจาคได้ ดังนี้

กรณีการบริจาคให้สถาบันศึกษาที่จะหักลดหย่อนได้ 2 เท่า ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2561 ซึ่งกำหนดให้ขยายเวลาดังแต่ 1 มกราคม 2562 – 31 ธันวาคม 2562 จะต้องเป็นการบริจาคผ่านระบบ e-Donation เท่านั้น จึงจะสามารถหักลดหย่อนได้

กรณีการบริจาคตามพระราชกฤษฎีกาฯ (ฉบับที่ 420) พ.ศ. 2547 การบริจาคให้สถานศึกษาสามารถนำมาหักลดหย่อนการบริจาคได้ตามปกติโดยใช้หลักฐานการบริจาคของหน่วยรับบริจาค หรือข้อมูลการบริจาคผ่านระบบ e-Donation

\*\* ปีภาษี 2562 การบริจาคให้กับศาสนสถาน โรงพยาบาลและองค์กรสาธารณกุศลอื่น และการบริจาคให้สถานศึกษาสามารถนำมาหักลดหย่อนการบริจาคได้ตามปกติโดยใช้หลักฐานการบริจาคของหน่วยรับบริจาคหรือข้อมูลการบริจาคผ่านระบบ e-Donation

### **ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบระบบการบริจาคลดหย่อนภาษีเงินได้**

การบริจาคในรูปแบบกระดาษ คือการบริจาคให้กับสถานศึกษา ศาสนสถาน โรงพยาบาล และองค์กรสาธารณกุศลอื่นๆ เมื่อบริจาคแล้วต้องการนำมาใช้สิทธิ์เพื่อลดหย่อนภาษีจะต้องขอหลักฐานในการบริจาค ได้แก่ ใบใบอนุโมทนาบัตร ใบเสร็จรับเงินบริจาค หนังสือรับรอง หนังสือขอขอบคุณ หรือหลักฐานอื่นตามกฎหมายกำหนด ที่ระบุชื่อผู้บริจาคชัดเจนตรงกับชื่อ-นามสกุลของผู้เสียภาษี เพื่อนำมาใช้เป็นหลักฐานแสดงต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้สิทธิ์ลดหย่อนภาษี

ระบบการบริจาค e-Donation กรมสรรพากร (2561) ได้อธิบายว่า ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่กรมสรรพากรพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการรองรับข้อมูลการรับบริจาคของสถานศึกษา ศาสนสถาน โรงพยาบาล และองค์กรสาธารณกุศลอื่นๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริจาคให้สามารถใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีได้ โดยไม่ต้องเก็บหลักฐานการบริจาคมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริจาคได้รับเงินคืนภาษีได้รวดเร็วขึ้น โดยมีช่องทางการรับข้อมูลได้ คือกรณีรับบริจาคเป็นเงินสด หน่วยรับบริจาคจะเป็นผู้บันทึกข้อมูล และกรณีรับบริจาคโดยผ่าน QR Code

### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

นฤมล ชิมะลิได้ (2560) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการสื่อสารแบบปากต่อปากผ่าน ทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-word of Mouth) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ชมภาพยนตร์และซีรีส์ของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 23-27 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท เมื่อพิจารณาความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์และการสื่อสารปากต่อปากผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ด้านความเพลิดเพลิน ด้านความประหยัดเวลาและการสื่อสารปากต่อปากผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันชมภาพยนตร์และซีรีส์

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ขนาดตัวอย่าง ตามแนวคิดของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามผ่านทาง online จำนวน 200 ชุด ใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 200 ชุด ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling)
2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) และหาค่า IOC โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามในลักษณะปลายปิด (Close-Ended Question) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการหาความแตกต่างของข้อมูลและทดสอบสมมติฐานการวิจัย แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ t – test, One – way Analysis of Variance, Pearson Product Moment Correlation Coefficient

## สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการวิจัย

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท เคยบริจาคทั้ง 2 รูปแบบ เคยบริจาคในรูปแบบกระดาษ ส่วนใหญ่เป็นใบอนุญาตจราจร เคยบริจาครูปแบบ e-Donation ส่วนใหญ่เคยบริจาคด้วยการสแกน QR Code มีระดับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษ ด้านความวิตกกังวลในการใช้งานเป็นอันดับ 1 ในระดับมาก รูปแบบ e-Donation ด้านเหตุผลในการใช้บริการเป็นอันดับ 1 ในระดับมากที่สุด มีระดับความคิดเห็นในรูปแบบกระดาษ ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานเป็นอันดับ 1 ในระดับมาก ในรูปแบบ e-Donation ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์เป็นอันดับ 1 ในระดับมากที่สุด มีแนวโน้มในการบริจาคในรูปแบบ e-Donation ในระดับแน่นอน, แนะนำอย่างแน่นอน ในรูปแบบกระดาษ ในระดับไม่แน่ใจ

## สรุปผลการทดลองสมมติฐานที่ 1-3

		ระบบการบริจาคใน รูปแบบ e-Donation
ระบบการบริจาคใน	ช่องทางการบริจาค	✓
รูปแบบกระดาษ	เหตุผลในการใช้บริการ	✓
	ความวิตกกังวลในการใช้งาน	X
	ความเชื่อมั่นและความปลอดภัย	✓
	อิทธิพลทางสังคม	✓
	การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน	✓
	การรับรู้ถึงประโยชน์	✓
	ท่านมีแนวโน้มจะบริจาคผ่านระบบนี้	✓
	ท่านจะแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักบริจาคด้วยระบบนี้	✓
	ในอนาคตท่านมีแนวโน้มจะบริจาคผ่านระบบนี้ต่อไป	✓

## สรุปผลการทดลองสมมติฐานที่ 4 - 5

ตัวแปร	ระบบการบริจาคใน รูปแบบกระดาษ	ระบบการบริจาคใน รูปแบบ e-Donation
<b>ข้อมูลทั่วไปของประชาชน</b>		
เพศ	X	✓
อายุ	✓	✓
ระดับการศึกษา	✓	✓
อาชีพ	✓	X
รายได้ต่อเดือน	X	X
<b>ความคิดเห็นโดยรวมของประชาชนในการใช้ระบบและ การรับรู้การใช้ระบบการบริจาค</b>		
ช่องทางการบริจาค	✓	✓
เหตุผลในการใช้บริการ	✓	✓
ความวิตกกังวลในการใช้งาน	X	✓
ความเชื่อมั่นและความปลอดภัย	✓	✓
อิทธิพลทางสังคม	✓	✓
การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน	✓	✓
การรับรู้ถึงประโยชน์	✓	✓

✓ = มีความแตกต่างกัน, มีความสัมพันธ์กัน X = ไม่มีความแตกต่างกัน, ไม่มีความสัมพันธ์กัน



## อภิปรายผล

1. ประชาชนมีความคิดเห็นในการใช้ระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิ์ลดหย่อนภาษีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็นในการใช้ระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษ ด้านความวิตกกังวลในการใช้งาน ความเชื่อมั่นและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นในการใช้ระบบการบริจาคในรูปแบบ e-Donation ด้านช่องทางการบริจาค ด้านเหตุผลในการใช้บริการและด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ระบบการบริจาคในรูปแบบ e-Donation เป็นระบบที่กรมสรรพากรพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการรองรับข้อมูลการรับบริจาคให้แก่ผู้บริจาคให้สามารถใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีได้ โดยไม่ต้องเก็บหลักฐานการบริจาคมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริจาคได้รับเงินคืนภาษีได้รวดเร็วขึ้น มีความทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัย แสดงให้เห็นว่าประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ระบบการบริจาค ซึ่งในส่วนของความคิดเห็นในการใช้ระบบการบริจาคในรูปแบบ e-Donation สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ อินทุชงค์ (2559) ในเรื่อง ปัจจัยที่อิทธิพลต่อการยอมรับการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ พฤติกรรมการใช้ระบบด้านช่องทางการชำระเงิน ด้านเหตุผลในการใช้บริการและด้านอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในภาพรวม

2. การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ของระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิ์ลดหย่อนภาษีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ของระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษ ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับมาก ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ของระบบการบริจาคในรูปแบบ e-Donation ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานทั้ง 2 ด้านอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล ยิมะลี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-word of Mouth) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ชมภาพยนตร์และซีรีส์ของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ด้านความเพลิดเพลิน ด้านความประหยัดเวลาและการสื่อสารปากต่อปากผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันชมภาพยนตร์

3. แนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษกับ e-Donation เพื่อใช้สิทธิ์ลดหย่อนภาษีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ และระบบการบริจาคในรูปแบบ e-Donation อยู่ในระดับแน่นอน, แนะนำอย่างแน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมัทธนา โพธิ์แก้ว (2550) ที่กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินจากสถานการณ์ต่าง ๆ การแสดงออกถึง

ความคิดเห็นจะมีผลต่อเนื่องมาจากอารมณ์ พื้นความรู้ ภูมิหลังของทางสังคมและสภาพความจริง ในขณะนั้น ความคิดเห็นไม่อาจบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธ จากคนอื่นก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาเปลี่ยนไป เมื่อมีการนำเทคโนโลยี เข้ามาใช้แทนที่ด้วยระบบใหม่ คือระบบการบริจาคในรูปแบบ e-Donation เปลี่ยนแปลงจากระบบเดิม คือ ระบบการบริจาคในรูปแบบกระดาษ แนวโน้มการใช้ระบบใหม่ จึงมีความแน่นอนที่จะใช้ด้วย เพราะเป็นสิ่งที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว มีช่องทางหลากหลาย แต่ก็ยังมีความวิตกกังวลในการใช้งานอยู่ จึงควรเร่งสร้างความเชื่อมั่น ด้วยการบริหารจัดการ พัฒนา ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรวางแผนกลยุทธ์การดำเนินการให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายหลัก อายุระหว่าง 31 – 40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ทั้งนี้เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้เคยบริจาคมีอายุ 31 – 40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท

2. ควรให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นด้านต่าง ๆ เนื่องจากผลงานวิจัยแสดงให้เห็นถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่แตกต่างกัน โดยคำนึงถึงตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ระบบการบริจาคในระบบการบริจาคที่ทำให้เกิดแนวโน้มการใช้งานเพิ่มขึ้นก่อน ได้แก่ การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน เหตุผลในการใช้บริการ ความเชื่อมั่นและความปลอดภัย โดยควรมีแนวทาง ดังนี้

2.1 เพิ่มความคิดเห็นต่อการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน เช่น ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ต่อองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนผู้มีส่วนได้เสียในเชิงรุก มีการอธิบายกระบวนการบริจาค ผ่านระบบที่เข้าใจง่ายชัดเจน พร้อมเปรียบเทียบผลดีผลเสียของระบบให้ประชาชนเข้าใจ

2.2 เพิ่มความคิดเห็นต่อเหตุผลในการใช้บริการ เช่น พัฒนาระบบให้ทันสมัย ทันเหตุการณ์ตลอดเวลา

2.3 เพิ่มความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นและความปลอดภัย เช่น สร้างความเชื่อมั่นของระบบ การบริจาค จากการพัฒนาระบบให้มีความเสถียร มีทีมดูแลระบบให้ใช้งานได้ตลอดเวลา มีระบบความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ การกำหนดรหัสการใช้งานที่มีความปลอดภัย แต่ง่ายต่อการใช้งาน และสามารถเปลี่ยนแปลง รหัสการใช้งานในการใช้งานครั้งแรก หรือกรณีลืมรหัสผ่าน โดยมีความปลอดภัยสูง แต่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเกินไป เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจในการใช้งานระบบ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดอื่น
2. ควรมีศึกษาปัจจัยด้านอื่น เช่น สภาพแวดล้อม ประสิทธิภาพของระบบบริจาค
3. ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับระบบบริจาค คือ หน่วยรับบริจาค

### บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2561). จำนวนประชากรแยกอายุ กรุงเทพมหานคร เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2561 สืบค้นเมื่อวันที่ ตุลาคม 12,2562. จาก [http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat\\_age\\_disp.php](http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age_disp.php)
- กรมสรรพากร. (2559). แผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2563. สืบค้นเมื่อวันที่ ตุลาคม 12,2562. จาก <http://download.rd.go.th/fileadmin/download/plan/RD2020.pdf>
- กรมสรรพากร. (2561). คำถาม – คำตอบ ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์(e-Donation). สืบค้นเมื่อวันที่ ตุลาคม 14,2562. จาก <http://edonation.rd.go.th/donate/Q&A.pdf>  
[https://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user\\_upload/news/news34\\_2561.pdf](https://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/news/news34_2561.pdf)
- กรมสรรพากร. (2562). ความรู้เรื่องภาษี. สืบค้นเมื่อวันที่ ตุลาคม 13,2562. จาก <http://www.rd.go.th/publish/309.0.html>
- กรมสรรพากร. (2562). สรรพากรประกาศยุทธศาสตร์ D 2 RIVE ยุกระดับการเก็บภาษีและบริการประชาชนให้ทันสมัย รวดเร็ว และเป็นธรรม. สืบค้นเมื่อวันที่ ตุลาคม 10,2562. จาก [https://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user\\_upload/news/news09\\_2562\\_edit.pdf](https://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/news/news09_2562_edit.pdf)
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544. การวิจัยเพื่อการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : ทิพย์พิไลเคชั่น.
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: บริษัทวี อินเทอร์เน็ต.
- ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ. เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549.
- นฤมล ยิมะลีไต้. (2560). การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการสื่อสารแบบปากต่อปากผ่าน ทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-word of Mouth) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ชมภาพยนตร์และซีรีส์ของผู้บริโภคกลุ่ม

**Gen Y ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโท**  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บวร เทศารินทร์. (2560). **ประเทศไทย 4.0 โมเดลเศรษฐกิจใหม่**. สืบค้นเมื่อวันที่ ตุลาคม

11,2562. จาก <http://www.drborworn.com/article/detail.asp?id=16223>

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น . กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ประมะ สตะเวทิน. (2546). **หลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

มหบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มนสิข สิทธิสมบุญ. (2550). ระเบียบวิธีวิจัย. มหาวิทยาลัยนเรศวร. คณะศึกษาศาสตร์.

ยุทธนา ศรีสวัสดิ์. (2562). **เงินบริจาคทั่วไป**. สืบค้นเมื่อวันที่ ตุลาคม 11,2562. จาก

<https://www.itax.in.th/pedia/เงินบริจาคทั่วไป>.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). **การวิเคราะห์ผู้รับสาร**. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ:

นานมี บุคส์พับลิเคชั่นส์.

ศิริชัย กาญจนวาสี. 2544. ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

สุชา จันทร์เอม. (2544). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนา.

สุธรรม รัตนโชติ. (2548). **การจัดการธุรกิจทั่วไป**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุรัชพงศ์ สิกขาบัณฑิต. (2561). **นโยบายประเทศไทย ๔.๐ : โอกาส อุปสรรค และ**

**ผลประโยชน์ของไทยในภูมิภาคอาเซียน**. สืบค้นเมื่อวันที่ ตุลาคม 10,2562. จาก

[https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/download/article/article\\_20180302145352.pdf](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/article/article_20180302145352.pdf)

อกินันท์ จันตะนี. (2538). **วิธีวิจัยทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : วี เจ พรินติ้ง

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests.

Psychometrika, 16, 297–334.

Likert, R. A. (1932). Technique for the Measurement of Attitude. Archives Psychological.

3(1), pp. 42-48.

Venkatesh, Viswanath & Davis, Fred D. (2000). A Theoretical extension of the

technology acceptance model : four longitudinal field studies. Management

Science. 46(2), 186–204.