

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำแนกตามปัจจัยการประกอบกิจการ 3) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 4) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของศีลธรรมทางภาษีในฐานะตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mix method) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้เครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก มีรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำนวน 4,625 ราย (สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29, 2564, หน้า 29)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำนวน 370 ราย กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973, p. 1088) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง
 ที่ระดับนัยสำคัญ .05

แทนค่า n = $\frac{4,625}{(1+(4,625)(0.05)^2)}$
 = 368.16 ราย

จากการแทนค่าสูตรดังกล่าวจะได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 368.16 ราย เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ 370 ราย และทำการสุ่มแบบสะดวก

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายบัญชี และพนักงานฝ่ายบัญชี จำนวน 12 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามปัจจัยส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคล ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสารตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปร และข้อคำถามในแบบสอบถาม

1.2 จัดทำโครงสร้างของแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 4 ส่วน คือ

1.2.1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการ เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended questions) แบบให้เลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ ลักษณะการประกอบกิจการ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน และผู้ทำบัญชีของกิจการ จำนวน 4 ข้อ

1.2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ด้านแรงจูงใจจากเว็บไซต์ ด้านความคุ้มค่า ด้านความไว้วางใจในระบบ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านความปลอดภัย ด้านความเคยชิน และ

ด้านศีลธรรมทางภาษี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) จำนวน 51 ข้อ โดยแบ่งระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

1.2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) จำนวน 4 ข้อ โดยแบ่งระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล
ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง ระดับการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง ระดับการยอมรับเทคโนโลยีมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง ระดับการยอมรับเทคโนโลยีปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง ระดับการยอมรับเทคโนโลยีน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง ระดับการยอมรับเทคโนโลยีน้อยที่สุด

1.2.4 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) เพื่อให้ได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปร และข้อคำถามในแบบสอบถาม

2.2 ร่างข้อคำถามในการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาข้อมูลประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) หรือแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษ

2.2.2 ข้อดีและข้อเสียของการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) หรือแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษ

2.2.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหาการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) หรือแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษ

2.3 นำข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสัมภาษณ์

การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. การตรวจเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการค้นคว้าอิสระตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ การวิจัย และให้ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือวิจัย จำนวน 4 คน ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความ สอดคล้องของเนื้อหา และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น จากนั้นจึงนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้สูตรการหาค่า IOC ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC	หมายถึง	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruence)
R	หมายถึง	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อข้อคำถาม โดยที่ ค่า 1 คือ สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน ค่า 0 คือ ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ ค่า -1 คือ ไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน
$\sum R$	หมายถึง	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคน
N	หมายถึง	จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือ

ผลการตรวจเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยการหาค่าดัชนี ความสอดคล้อง (IOC) พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 0.97

2. การตรวจเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับ ประชากรในการวิจัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของ แบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1974, หน้า 16)

$$\alpha = \left[\frac{k}{k - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α	เป็นสัมประสิทธิ์แอลฟา
k	เป็นจำนวนข้อคำถาม
S_i^2	เป็นความแปรปรวนของคะแนนข้อที่ i
S_t^2	เป็นความแปรปรวนของคะแนนรวม t

ผลการตรวจเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.969

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบบสอบถาม จำนวน 370 ฉบับ กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จากนั้นให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วรอรับคืนด้วยตนเองโดยเก็บแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 ถึงวันที่ 31 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566 ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 370 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูล 12 ท่าน ประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายบัญชี พนักงานฝ่ายบัญชี ของนิติบุคคล 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ทุกครั้ง 2) กลุ่มที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) บางครั้ง และ 3) กลุ่มที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีรูปแบบกระดาษ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทุกฉบับด้วยตนเอง และนำมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ ค่าเอฟ (F-test) วิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (Least significant difference) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. วิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำแนกตามปัจจัยการประกอบกิจการ โดยใช้ค่าเอฟ (F-test)
4. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำแนกตามปัจจัยการประกอบกิจการ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)
5. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 โดยใช้การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis)
6. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าเอฟ (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (Least significant difference) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ดังนี้

1. ความถี่ (Frequency) โดยมีสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } f = \frac{1}{T}$$

เมื่อ $T =$ การเกิดขึ้นแต่ละครั้ง

2. ร้อยละ (Percentage) โดยมีสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ $P =$ ร้อยละ

$f =$ ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

$n =$ จำนวนความถี่ทั้งหมด

3. ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยมีสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

เมื่อ $\bar{X} =$ ค่าเฉลี่ย

$\sum fx =$ ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

$n =$ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยมีสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } S.D. = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n} \right]^2}$$

เมื่อ $S.D. =$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fx =$ ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

$\sum fx^2 =$ ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนนแต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง

$n =$ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

5. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance) โดยใช้ค่าเอฟ (F-test) โดยมีสูตร

ดังนี้

$$\text{สูตร } F = \frac{Ms_b}{Ms_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน (Variance ratio)

MS_b = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

6. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (Least significant difference) โดยมีสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร LSD} = t_{\infty} \sqrt{MS_w \frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2}}$$

LSD = Least Significant Difference

t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

n₁, n₂ = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

7. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยมีสูตร ดังนี้

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตาม 1 ตัว เพื่อศึกษาว่ามีตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ร่วมกันทำนายหรือพยากรณ์หรืออธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ โดยเขียนความสัมพันธ์ในรูปแบบของสมการได้ ดังนี้

สมการในรูปของประชากร $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_i X_i + \varepsilon$

สมการในรูปของตัวอย่าง $y = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + \dots + b_i x_i + e$

สมการทำนายผล (สมการพยากรณ์) $\hat{y} = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + \dots + b_k x_k$

สัญลักษณ์ที่ใช้มีความหมาย ดังนี้

X_i คือ ค่าของตัวแปรอิสระแต่ละตัว (จะใช้สัญลักษณ์ x_i สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่าง และสำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย)

Y คือ ค่าของตัวแปรตาม (จะใช้สัญลักษณ์ y สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่าง และใช้ค่า \hat{y} สำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย)

k คือ จำนวนตัวแปรอิสระในสมการถดถอย

β_0 คือ ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย (จะใช้สัญลักษณ์ b_0 สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่าง และสำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย) โดยที่ β_0 หรือ b_0 จะเป็นจุดตัด (Intercept) แกน y ของสมการ

β_i คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression coefficient) ของตัวแปรอิสระ X_i แต่ละตัว (จะใช้สัญลักษณ์ b_i สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่าง และสำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย) โดยที่ค่า β_i หรือ b_i จะแสดงอัตราการเปลี่ยนแปลงของค่า x_i ต่อค่า y ดังนี้ คือ ถ้าค่า x_i เปลี่ยนไป 1 หน่วย จะทำให้ค่า y เปลี่ยนไป b_i หน่วย

ε คือ ค่าความคลาดเคลื่อน (Error or residual) ระหว่างค่า Y และค่า \hat{y} (จะใช้สัญลักษณ์ e สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่าง)