

ชื่อเรื่อง	ความไว้วางใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	กัลยารัตน์ กรปรีชวิศว์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. กนกรส สุดประไพ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความไว้วางใจของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) วิเคราะห์ความไว้วางใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร W.G. Cochran ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง เครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที และการทดสอบแบบเอฟ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน ค่าเฉลี่ยมากไปน้อยพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความใส่ใจและการให้ และด้านการให้ข้อมูลผู้กดมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ผลการเปรียบเทียบของการตัดสินใจของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการให้ความสะดวกสบาย และด้านการแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง สามารถร่วมกันทำนายความไว้วางใจต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 78.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ ความไว้วางใจ การตัดสินใจซื้อ สินค้าออนไลน์ ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

Title	Trust that influences consumers' online shopping decisions in Bangkok
Name	Kanyarat Kornpariyawit
Advisor	Dr. Kanokros Sudprapai
Degree	Master of Business Administration
Year	2025

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of revenue collection readiness of the Hin Tang Subdistrict Administrative Organization, 2) examine the level of operational efficiency of the Hin Tang Subdistrict Administrative Organization, 3) compare the operational efficiency of the Hin Tang Subdistrict Administrative Organization classified by personal factors, and 4) analyze the effect of revenue collection readiness on the operational efficiency of the Hin Tang Subdistrict Administrative Organization, Mueang Nakhon Nayok District, Nakhon Nayok Province. This study employed a quantitative research approach. The population consisted of 1,793 service users whose names appeared on the land and building tax and signboard tax registers within the jurisdiction of the Hin Tang Subdistrict Administrative Organization, Mueang Nakhon Nayok District, Nakhon Nayok Province. The sample size was determined using Taro Yamane's formula, yielding 327 respondents. Data were collected using purposive sampling. The research instrument was a questionnaire. The statistical methods used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and multiple regression analysis.

The findings revealed that 1) the overall level of revenue collection readiness of the Hin Tang Subdistrict Administrative Organization was at the highest level. When considering each aspect in descending order of mean scores, all five aspects were at the highest level. The personnel had the highest mean score, followed by technology, structure and policy, revenue collection management process, and participation had the lowest mean score, 2) the overall level of operational efficiency of the Hin Tang Subdistrict Administrative Organization was at a high level. When considering each aspect in descending order of mean scores, all five aspects were at a high level, namely completeness of revenue collection was highest mean score, followed by convenience and speed of collection, accuracy, cost-effectiveness, and service user satisfaction was lowest mean, 3) the comparison of revenue collection efficiency classified by personal factors showed that differences in age, average monthly income, and tax payment

channels resulted in statistically significant differences in revenue collection efficiency at the .05 level. However, differences in gender, educational level, and type of tax payment did not result in statistically significant differences in revenue collection efficiency, and 4) the analysis of revenue collection readiness affecting operational efficiency of the Hin Tang Subdistrict Administrative Organization revealed that five factors namely, personnel, technology, structure and policy, revenue collection management process, and participation jointly predicted operational efficiency at 72.50 percent, with statistical significance at the .05 level.

Keywords: Revenue Collection Readiness, Operational Efficiency, Hin Tang Subdistrict Administrative Organization, Mueang Nakhon Nayok District, Nakhon Nayok Province