

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** ผลกระทบของความเชื่อในการไว้วางใจในพาณิชย์  
อิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์สินคาสตอร์ที่มีต่อเจตนาในการ  
ไว้วางใจของผู้เข้าชม

**ผู้เขียน** นางสาวลินดา หลวงมาลัย

**ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**  
รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเชื่อในการไว้วางใจในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์สินคาสตอร์ที่มีต่อเจตนาในการไว้วางใจของผู้เข้าชม โดยหนึ่งในเจตนาที่สนใจศึกษา คือ การใช้ข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อประกอบการตัดสินใจ หากผู้เข้าชมทำการตัดสินใจซื้อหนังสือ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ผ่านเว็บไซต์สินคาสตอร์และทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 200 ราย ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก แล้วนำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 95 และเพศชายร้อยละ 5 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 26.5 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 21.5 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.5 ส่วนในด้านรายรับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายรับต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ มีรายรับต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.5

ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเว็บไซต์รีโนเดสทอรี่เพื่อวัตถุประสงค์อ่านเรื่องสั้น/นิยาย โดยคิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมา คือ เพื่ออ่าน/เขียนกระทู้เพื่อแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องสั้น/นิยาย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 40.0 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการเว็บไซต์รีโนเดสทอรี่มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 73.5

ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเชื่อในการไว้วางใจโดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ระดับความเชื่อองค์ประกอบด้านความมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์ และสุดท้าย คือ ความหวังดี และมีระดับเจตนาในการไว้วางใจโดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีเจตนาที่จะให้ปฏิบัติตามคำแนะนำหากได้รับคำแนะนำจากเว็บไซต์มากที่สุด รองลงมา คือ มีเจตนายินดีที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อได้รับการร้องขอจากเว็บไซต์ และสุดท้าย คือ มีเจตนาที่จะใช้ข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อประกอบการตัดสินใจหากทำการตัดสินใจซื้อหนังสือ นิยาย โดยระดับความเชื่อในการไว้วางใจเฉลี่ยในแต่ละกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ อายุ อาชีพและรายรับต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านผลกระทบของความเชื่อในการไว้วางใจที่มีต่อเจตนาในการไว้วางใจ พบว่าความเชื่อในการไว้วางใจในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อเจตนาในการไว้วางใจของผู้เข้าชมโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงพหุที่ปรับค่าแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.449 และ ค่า sig. เท่ากับ .000 และองค์ประกอบแต่ละด้านของความเชื่อในการไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับเจตนาในการไว้วางใจ โดยองค์ประกอบด้านความซื่อสัตย์ มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.620 ความหวังดี มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.567 และ ความมีประสิทธิภาพ มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.529

<b>Independent Study Title</b>	Effect of E-Commerce Trusting Belief of Sirinda-Stories Website Towards Trusting Intention of Visitors
<b>Author</b>	Miss Linda Luangmalai
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Independent Study Advisor</b>	Associate Professor Dr.Nittaya Jariangprasert

### ABSTRACT

The objective of this research was to study E-Commerce Trusting Belief of Sirinda-Stories Website Towards Trusting Intention of Visitors. One of intention was to utilize information from website to make purchases. This study surveyed opinion from 200 viewers by using online questionnaires via Sirinda-Stories website and e-mail with convenience sampling method and then used descriptive statistics such as frequency, percentage and mean and inferencial statistics such as T-Test, one way ANOVA, correlation analysis and multiply regression analysis to analyze data.

The result of the study revealed that the respondents were female 95% and male 5%. 54.5% of respondents age between 21-30 years old, and 26.5% age between 31-40. And most of them had bachelor degree 70.0%, master degree and above 21.5%. 38% of them work for private organizations and students werw 24.5%. In part of salary, 34.0% of respondents had salary under 10,000 bahts and 31.5% of them had salary between 10,001-20,000 bahts.

For behavior of viewer, 88% of respondents used Sirinda-Stories website for purpose of read short story and novel and 40% of respondents reading and writing web board to express their opinion about short story and novel. And 73.5% of respondents had frequency to use Sirinda-Stories more than 10 times/month.

For trusting, respondents had level of trusting belief in the highest level. The highest rate of trusting belief was competency and next they trusted about integrity and the lowest rate was benevolence. And respondents also had level of trusting intention in highest level. They intended to follow instruction in website in the highest rate and next they intended to give more information and the lowest rate was they intend to utilize information from website to decide when they made purchases. The trusting level of respondents that categorized by personal information which were age, occupation and salary, the level of trusting each group of respondent were same at signification level 0.05

In part of effects of trusting, it was found that trusting belief effects toward trusting intention significantly 0.05 level that correlation coefficient of integrity was 0.620, correlation coefficient of benevolence was 0.567 and correlation coefficient of competence was 0.529.