

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ทฤษฎีการกระทำเชิงเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)	5
แนวคิดความตั้งใจในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์	5
ทฤษฎีแบบจำลองความไว้วางใจต่อเว็บ (Web Trust Model)	6
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
กรอบแนวความคิด	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขั้นตอนการดำเนินงาน	13
ขอบเขตการศึกษา	14
การเก็บรวบรวมข้อมูล	15
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
ตัวแปรในการศึกษา	16
สมมติฐานในการศึกษา	16
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	16
ระยะเวลาในการดำเนินการ	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	20
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์สิรินดาสตอรี่	23
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) และระดับ เจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention)	24
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ผลกระทบของความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) ที่มี ต่อเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention)	52
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	55
สรุปผลการศึกษา	55
อภิปรายผลการศึกษา	69
ข้อค้นพบ	71
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	79
ภาคผนวก ข ตัวอย่างเว็บไซต์สิรินดาสตอรี่	82
ภาคผนวก ค หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษาและเผยแพร่การศึกษา	84
ประวัติผู้เขียน	85

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	21
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	21
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	22
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	22
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายรับต่อเดือน	23
4.6 แสดงวัตถุประสงค์การใช้บริการเว็บไซต์สินคาสตอร์รี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
4.7 แสดงความถี่การใช้บริการเว็บไซต์สินคาสตอร์รี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
4.8 แสดงระดับความไว้วางใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความมีประสิทธิภาพ (Competence) ด้านการจัดการของเว็บไซต์สินคาสตอร์รี่	26
4.9 แสดงระดับความไว้วางใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความหวังดี (Benevolence) ด้านข้อมูลของเว็บไซต์สินคาสตอร์รี่	27
4.10 แสดงระดับความไว้วางใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความซื่อสัตย์ (Integrity) ของผู้ให้ข้อมูลและเว็บไซต์	27
4.11 แสดงระดับความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเว็บไซต์สินคาสตอร์รี่แยกตามองค์ประกอบความเชื่อในการไว้วางใจ	28
4.12 แสดงระดับเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเว็บไซต์สินคาสตอร์รี่	29
4.13 แสดงระดับความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) จำแนกตามระดับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
4.14 แสดงระดับความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
4.15 แสดงระดับความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) จำแนกตามรายรับต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
4.16 แสดงระดับเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) จำแนกตามระดับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.17 แสดงระดับเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
4.18 แสดงระดับเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) จำแนกตามรายรับต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.19 แสดงระดับความเชื่อและเจตนาในการไว้วางใจเฉลี่ยจำแนกตามกลุ่มอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Intention) และเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) เฉลี่ย (T-Test) ของผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่มอายุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05	39
4.21 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) และเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) เฉลี่ย (T-Test) ของผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่มอายุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05	40
4.22 แสดงระดับความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) และระดับเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) เฉลี่ย จำแนกตามกลุ่มอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
4.23 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 กลุ่มอาชีพ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05	42
4.24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของเฉลี่ยด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA : F-Test) ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 กลุ่มอาชีพ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05	42
4.25 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) และเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) โดยเฉลี่ย ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA : F-Test) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.26	แสดงระดับความไว้วางใจเฉลี่ยจำแนกตามรายรับต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
4.27	แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มรายรับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05	45
4.28	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของเฉลี่ยด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA : F-Test) ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มรายรับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05	46
4.30	สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) และเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) โดยเฉลี่ย ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA : F-Test) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายรับต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05	47
4.31	แสดงระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้บริการเว็บไซต์สิรินดาสตอรี่ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการอ่านนิยาย/เรื่องสั้น	48
4.32	แสดงระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเว็บไซต์สิรินดาสตอรี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
4.33	แสดงระดับเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้บริการเว็บไซต์สิรินดาสตอรี่ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการอ่านนิยาย/เรื่องสั้น	50
4.34	แสดงระดับเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเว็บไซต์สิรินดาสตอรี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
4.35	แสดงผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) และเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05	53
4.36	แสดงผลการวิเคราะห์ผลกระทบขององค์ประกอบของความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) ในพหุนัยย่อยเล็กทรอนิกส์ ทั้ง 3 ด้านของเว็บไซต์สิรินดาสตอรี่ที่มีต่อเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05	54
5.1	แสดงผลการศึกษาระดับความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) โดยรวม	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.38 แสดงผลการวิเคราะห์ผลกระทบขององค์ประกอบของความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) ในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง 3 ด้านของเว็บไซต์สินค้านานาชาติที่มีต่อเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05	61
5.1 แสดงผลการศึกษาระดับความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) โดยรวม	57
5.2 แสดงผลการศึกษาระดับความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) และเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
5.3 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับไว้วางใจเฉลี่ยในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามกลุ่มอายุ	64
5.4 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับไว้วางใจเฉลี่ยในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามกลุ่มอาชีพ	65
5.5 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับไว้วางใจเฉลี่ยในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามรายรับต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
5.6 แสดงผลการศึกษาระดับความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) และเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
5.7 แสดงผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) และเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	69