

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมาก รวมถึงในด้านการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตนิยมค้นหาข้อมูลสินค้าและบริการที่ตนสนใจเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ จากผลการสำรวจผู้ใช้อินเทอร์เน็ตปี 2553 พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสนใจข้อมูลเกี่ยวกับเพลงและภาพยนตร์ร้อยละ 49.09 ข้อมูลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตร้อยละ 44.55 และข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือร้อยละ 40.83 (รายงานสถิติ truehits.net, 2553 : ออนไลน์) นอกจากนี้ผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2552 ยังพบว่า สินค้าและบริการที่มีการสั่งซื้อผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ หนังสือร้อยละ 36.3 การสั่งจองบริการต่างๆ ร้อยละ 30.9 และเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกายร้อยละ 21.5 (พันธ์ศักดิ์ ศิริรัชตพงษ์และชฎามาศ ชูวะเศรษฐกุล, 2552 : ออนไลน์)

ข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือในอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นสินค้าและบริการที่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจเป็นอันดับ 3 และตัดสินใจซื้อผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับ 1 เกิดจากการเผยแพร่โดยผู้ประกอบการเกี่ยวกับหนังสือ อันได้แก่ สำนักพิมพ์และนักเขียน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าและผู้สนใจทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับหนังสือและสินค้าที่เกี่ยวข้องผ่านทางเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับหนังสือ นอกจากนี้ข้อมูลเหล่านี้ยังเกิดจากการแสดงความคิดเห็นโดยนักวิจารณ์และนักอ่าน ซึ่งข้อมูลบางส่วนไม่สามารถระบุที่มาของข้อมูลได้ อันเนื่องมาจาก ผู้ให้ข้อมูลลงใจที่จะปกปิดตัวตนหรือใช้นามแฝง ดังนั้นทำให้ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเกิดคำถามเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของข้อมูลและเว็บไซต์ (โลกจริง ตัวตน ไอทีและไอพี, 2549 : ออนไลน์) และอาจทำการสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์อื่นๆ ประกอบ แล้วจึงใช้ประสบการณ์และวิจารณญาณส่วนบุคคลพิจารณาว่าจะให้ความไว้วางใจข้อมูลและเว็บไซต์เหล่านั้นเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาประกอบการตัดสินใจในการซื้อสินค้าเกี่ยวกับหนังสือหรือไม่

เว็บไซต์สิรินดาสตอรี (www.sirinda-stories.net) เป็นหนึ่งในเว็บไซต์ที่มีนักเขียนนำผลงานไปเผยแพร่และมีผู้อ่านให้ความสนใจติดตามอย่างสม่ำเสมอ ในเว็บไซต์มีการให้บริการเว็บบอร์ด (Web Board) เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับบทความและนิยายระหว่างผู้เขียนและผู้อ่าน ซึ่งสิ่งที่แตกต่างจากเว็บไซต์อื่นๆ คือ เว็บไซต์สิรินดาสตอรีเป็นเว็บไซต์เกี่ยวกับหนังสือโดยเฉพาะ ที่ไม่มีการลงทะเบียนสมาชิกและไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้า (สิรินทร ไชยศักดิ์, นโยบายเว็บไซต์สิรินดาสตอรี, 2547 : ออนไลน์) ถึงแม้ว่าเจ้าของเว็บไซต์

จะเป็นนักเขียนที่มีผลงานตีพิมพ์แต่ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการซื้อขายหนังสือทั้งของเจ้าของเว็บไซต์และนักเขียนอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตาม มีแค่เพียงข่าวสารจากนักเขียนที่ส่งถึงผู้อ่านเพื่อแจ้งให้ทราบว่าผลงานของตนได้รับการตีพิมพ์กับสำนักพิมพ์ใดเท่านั้น รวมถึงไม่มีพื้นที่โฆษณาสินค้าอื่นๆ ด้วย ดังนั้น รายได้ของเจ้าของเว็บไซต์และนักเขียนที่นำผลงานมาแสดงในเว็บไซต์จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ผู้ใช้บริการเว็บไซต์รู้สึกเชื่อมั่นในผลงานและไว้วางใจในข้อมูลที่ปรากฏในเว็บไซต์ แล้วเกิดความความตั้งใจหรือเจตนาที่จะซื้อหนังสือ ก่อนทำการสืบค้นความคิดเห็นของนักอ่านหรือนักวิจารณ์คนอื่นๆ ที่ปรากฏในเว็บไซต์ แล้วทำการตัดสินใจซื้อหนังสือ

นอกจากนี้ เว็บไซต์ลิรินดาสตอรี่ยังมีแนวทางในอนาคตที่จะทำการปรับปรุงเว็บไซต์เนื่องจากเว็บไซต์ถูกสร้างมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานและขาดการปรับปรุง โดยถูกสร้างตั้งแต่ปี 2548 บนพื้นฐานความคิดให้เป็นเว็บไซต์ที่ใช้งานง่าย จึงถูกพัฒนาขึ้นด้วยหลักการและรหัสการพัฒนาโปรแกรม (Coding) อย่างง่าย ไม่มีความซับซ้อน แต่เมื่อเทคโนโลยีมีการพัฒนามากขึ้นตามเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป หลักการและรหัสการพัฒนาโปรแกรมแบบเดิมไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่ กล่าวคือ หลักการและรหัสการพัฒนาโปรแกรมแบบเดิมไม่รองรับการเพิ่มเทคโนโลยีใหม่ๆ บนเว็บไซต์ ทำให้เว็บไซต์ขาดความทันสมัย รวมถึงพบปัญหาการใช้งาน เช่น การยืนยันการเป็นเจ้าของนิยาย การกระจายข่าวสารบนเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนสังคมออนไลน์ปัจจุบัน ทางเว็บไซต์จึงมีแนวทางในการปรับปรุง โดยมีพันธกิจให้เว็บไซต์ลิรินดาสตอรี่เป็นระบบนิเวศน์ของนักเขียนและนักอ่านนิยายไทยที่ดีที่สุดไปอีก 5 ปี ข้างหน้า และมีเป้าหมายหลัก 3 ด้าน คือ 1. พัฒนาระบบนิยายและสังคมออนไลน์ของคนรักนิยายที่ดี ตอบสนองการใช้งานของนักอ่านและนักเขียนไทยและรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลายมากขึ้น 2. เว็บไซต์จะต้องสร้างรายได้เพื่อเป็นทุนในการพัฒนาเว็บไซต์และสร้างโอกาสในการสร้างรายได้ให้นักเขียนในระยะยาว รวมถึงสร้างงานให้กับบุคลากรในสายงานที่เกี่ยวข้องกับนิยาย และ 3. ผลักดันให้นักเขียนไทยสามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการสร้างสรรค์ผลงาน สร้างความร่วมมือระหว่างนักเขียนและโฆษณาที่สร้างสรรค์เพื่อผลประโยชน์ร่วมและสนับสนุนทรัพย์สินทางปัญญา (รวินทร์ วิรุชพิณรุฑ, จุดยืนและแนวทางเว็บไซต์ลิรินดาสตอรี่, 2553 : ออนไลน์) ซึ่งคณะผู้ทำการศึกษาจัดทำรายงานนั้น เว็บไซต์ได้ทำการปรับปรุงแล้วบางส่วน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงความเชื่อในการไว้วางใจของผู้ใช้บริการต่อเว็บไซต์ลิรินดาสตอรี่ที่มีผลต่อเจตนาในการตัดสินใจซื้อหนังสือ ซึ่งความเชื่อในการไว้วางใจในที่นี้ได้แก่ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในข้อมูลที่ปรากฏในเว็บไซต์ ซึ่งสืบกลับที่มาของข้อมูลได้ยากเนื่องจากเว็บไซต์ลิรินดาสตอรี่ไม่มีการลงทะเบียนสมาชิกดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น โดยมุ่งศึกษาว่า

ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในข้อมูลเหล่านั้นมีผลต่อเจตนาในการตัดสินใจซื้อหนังสือหรือไม่ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงว่าเว็บไซต์ลิตรินคาสตอร์สามารถสร้างรายได้ให้กับเจ้าของเว็บไซต์และนักเขียนที่นำผลงานมาแสดงในเว็บไซต์ได้ รวมถึงเพื่อเป็นประโยชน์แก่เว็บไซต์นำข้อมูลไปประกอบในการพัฒนาเว็บไซต์ในอนาคตตามแนวทางที่กำหนดไว้ และเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ด้านอื่นได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาระดับความเชื่อและเจตนาในการไว้วางใจของผู้เข้าชมต่อเว็บไซต์ลิตรินคาสตอร์
- 2) เพื่อศึกษาผลกระทบของความเชื่อในการไว้วางใจที่มีต่อเจตนาในการไว้วางใจ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ทำให้ทราบระดับความเชื่อและเจตนาในการไว้วางใจต่อเว็บไซต์ลิตรินคาสตอร์
- 2) ทำให้ทราบผลกระทบของความเชื่อในการไว้วางใจที่มีต่อเจตนาในการไว้วางใจ
- 3) สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ต่อไป

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความไว้วางใจ หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นหรือกระทำตามความตั้งใจของอีกฝ่ายหนึ่ง “The willingness to be vulnerable to the actions of another party” (Mayer et al., 1995) ในการศึกษาครั้งนี้ คือ การที่ผู้รับข้อมูลเชื่อในข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลที่ระบุไว้ในเว็บไซต์ และนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อไป

ความเชื่อในการไว้วางใจ หมายถึง การที่บุคคลแสดงความเชื่อมั่นในบุคคลอื่นหรือสถานการณ์ใดๆ ด้วยความสมัครใจ

เจตนาในการไว้วางใจ หมายถึง การที่บุคคลเกิดความเชื่อในการไว้วางใจในบุคคลอื่นหรือสถานการณ์ใดๆ และยินดีที่จะปฏิบัติตามหากได้รับการแนะนำจากบุคคลนั้นหรือตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยใช้ข้อมูลจากสถานการณ์นั้นๆ

เว็บไซต์ลิตรินคาสตอร์ คือ เว็บไซต์หนึ่งเกี่ยวกับนิยายและเรื่องสั้นซึ่งแต่งโดยนักเขียนทั่วไปที่ต้องการแสดงผลงานผ่านเว็บไซต์ และเป็นเว็บไซต์ที่ใช้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้เขียนและผู้อ่าน (สิรินทร ไชยศักดิ์, 2547)