



มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การศึกษาอิสระสำหรับนักศึกษา  
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจเสนอราคาซื้อสินค้าในชุมชนออนไลน์

โดย

นายยศนรินทร์ เชื้อนิล เลขทะเบียน 5002037355

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
เมษายน 2552

## บทคัดย่อ

การเติบโตก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน ได้ก่อให้เกิดกลุ่มองค์กรแบบใหม่ ที่เรียกว่า ชุมชนออนไลน์ งานวิจัยนี้ได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องบนพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การยอมรับเทคโนโลยี (TAM) นอกจากนี้ยังได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับอิทธิพลของความไว้วางใจ (Trust) ในชุมชนออนไลน์ โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจเสนอราคาซื้อสินค้าในชุมชนออนไลน์ ซึ่งมีปัจจัยที่ศึกษาอยู่ 4 ปัจจัย ได้แก่ ความไว้วางใจต่อผู้ขาย ความไว้วางใจต่อเว็บไซต์ การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้ และการรับรู้ถึงประโยชน์

ผลจากการศึกษา แสดงให้เห็นถึงปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ มากกว่าปัจจัยความไว้วางใจต่อผู้ขาย นอกจากนี้ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยการตั้งใจเสนอราคาซื้อสินค้าในชุมชนออนไลน์ มากกว่าความไว้วางใจต่อผู้ขาย ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้เข้ากับธุรกิจได้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสมาชิกผู้ขาย หรือผู้ประกอบการ E-Commerce ที่สนใจจะนำสินค้าเข้าให้เสนอราคาซื้อในชุมชนออนไลน์ กล่าวคือ จากผลการวิจัย ปัจจัยด้านความไว้วางใจต่อผู้ขาย เป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเสนอราคาซื้อสินค้าในชุมชนออนไลน์ ดังนั้น ผู้ขาย จึงควรสร้างความน่าเชื่อถือเพื่อให้ผู้ซื้อเกิดความไว้วางใจ ได้แก่ การให้เบอร์โทรศัพท์ หรือ Email เพื่อให้ผู้ซื้อติดต่อได้ง่าย การเต็มใจตอบคำถามในตัวสินค้าแก่ผู้ซื้อ เปิดเผยทั้งข้อดีและข้อเสียของสินค้า และให้ความเหลือแก่ผู้ซื้อเมื่อเกิดปัญหาขึ้น

2. ด้านเว็บไซต์ที่ให้บริการเสนอราคาสินค้าในชุมชนออนไลน์ กล่าวคือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลถึงปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเสนอราคาซื้อสินค้าในชุมชนออนไลน์ ดังนั้น เว็บไซต์ จึงควรสร้างความน่าเชื่อถือ ได้แก่ การให้ผู้ซื้อสามารถติดต่อเว็บไซต์ได้ง่าย การกลั่นกรองข้อมูลของสมาชิกผู้ขาย และยินดีให้ความเหลือเมื่อผู้ซื้อเกิดปัญหา อีกทั้งยังควรทำให้ผู้ซื้อได้รับรู้ถึงความง่ายในการใช้เว็บไซต์ ได้แก่ ทำให้ง่ายต่อการเรียนรู้ใช้งาน ใช้ภาษาที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการใช้งานเว็บไซต์