

บทคัดย่อ

วิวัฒนาการทางด้านคอมพิวเตอร์เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้รูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันมีการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้รวมถึง การติดต่อซื้อขายสินค้า ซึ่งปัจจุบันการซื้อขายสินค้าสามารถกระทำผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือ ที่เรียกว่าระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม การซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ลูกค้าไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ขายโดยตรง ลูกค้าต้องตัดสินใจซื้อสินค้าจากรูปภาพหรือข้อความที่ได้ลงโฆษณาในเว็บไซต์ นอกจากนี้ ลูกค้าต้องชำระเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ตก่อนได้รับสินค้า ทำให้เกิดความเสี่ยงที่ข้อมูลของลูกค้า ทั้งข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลบัตรเครดิต อาจถูกนำไปใช้ในทางที่มิชอบ มีความเสี่ยงจากการไม่ได้รับสินค้า หรือได้รับสินค้าที่ไม่ตรงตามที่โฆษณาไว้ ดังนั้น ความเชื่อถือ (Trust) เว็บไซต์ จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงต้องมีการศึกษาองค์ประกอบสำคัญที่มีผลกระทบต่อความเชื่อถือเว็บไซต์ เนื่องจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนมาก และมีระดับความเชื่อถือแตกต่างกัน งานวิจัยนี้จึงการนำเทคนิคทางคอมพิวเตอร์ 4 เทคนิค ได้แก่ ต้นไม้ตัดสินใจ โครงข่ายประสาทเทียม นาอ์ฟเบย์ และตรรกศาสตร์คลุมเครือ มาใช้ประเมินระดับความเชื่อถือเว็บไซต์เปรียบเทียบกับ การประเมินด้วยคน เพื่อช่วยทำเป็นระบบแนะนำ หรือระบบข่าวกรองเบื้องต้นสำหรับเว็บไซต์ที่ได้รับความเชื่อถือจากผู้ใช้ จากผลการวิจัยพบว่า เทคนิคทางคอมพิวเตอร์ทั้ง 4 เทคนิค สามารถประเมินระดับความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ได้ไม่แตกต่างจากที่คนประเมิน และโครงข่ายประสาทเทียมเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการประเมินระดับความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์

Abstract

The evolution of computer technologies is a key factor for the change of human lifestyle including the way people purchase goods. Today, people can buy goods easily through the Internet or the electronic commerce system (E-Commerce). Nevertheless, purchasing goods through the Internet has a lot of drawbacks. The purchasers do not have a direct interaction with the sellers and have to make decision base on the pictures advertised in the Internet. The online payment also makes them feel risky. Therefore, trust on websites plays an important role on the E-commerce systems and need to be studied carefully. This current research studied the factors that impacted the trust on the websites and compared the efficiency of four different machine learning techniques in predicting the website trust. The results showed that the four computer techniques did not predict website trust differently from the user evaluation. Artificial neural network outperformed among all these techniques.