

## บทคัดย่อ

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