

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	6
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	27
3.1 ขอบเขตการศึกษา	27
3.2 วิธีการศึกษา	28
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	28
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	33
3.5 สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	38
3.6 ระยะเวลาในการศึกษา	38
บทที่ 4 ผลการศึกษา	39
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	40
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ในแต่ละมิติ และจำแนกตามอายุ ประเทศที่อาศัย ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์ ประสบการณ์ในการซื้อ สินค้าทางออนไลน์ และวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจาก ร้านค้าเรณคือทเทจของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจในแต่ละมิติ และจำแนก ตามอายุ ประเทศที่อาศัย ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้า ผ่านเว็บไซต์อีเบย์ ประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ และวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านค้าเรณคือทเทจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	78
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความภักดีของลูกค้าในแต่ละมิติ และจำแนกตาม อายุ ประเทศที่อาศัย ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ อีเบย์ ประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ และวัตถุประสงค์ ในการซื้อสินค้าจากร้านค้าเรณคือทเทจของผู้ตอบแบบสอบถาม	112
ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ในคุณภาพบริการกับความภักดีของลูกค้า	121
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	126
5.1 สรุปผลการศึกษา	126
5.2 การอภิปรายผล	165
5.3 ข้อค้นพบ	170
5.4 ข้อเสนอแนะ	172
บรรณานุกรม	176
ภาคผนวก	182
ประวัติผู้เขียน	188

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
1	สรูปการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-service quality)	9
2	สรูปคำจำกัดความและการวัดความภักดี	13
3	แสดงตัวแปรย่อยที่ใช้วัดความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์	29
4	แสดงตัวแปรย่อยที่ใช้วัดความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคี่อทเทจ	31
5	แสดงตัวแปรย่อยที่ใช้วัดความภักดีของลูกค้า	32
6	แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	40
7	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	41
8	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	41
9	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเทศที่อาศัย	42
10	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์อีเบย์ (eBay.com)	42
11	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้เว็บไซต์อีเบย์ (eBay.com) เฉลี่ยต่อครั้ง	43
12	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์ (eBay.com)	44
13	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์	44
14	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านค้าเรนคี่อทเทจ	45
15	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ในแต่ละมิติ	46
16	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ (System availability)	48
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)	49
19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามอายุ	50
20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามประเทศที่อาศัย	55
21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์	61
22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์	69
23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านค้าเรนค็อทเทจ	73
24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนค็อทเทจในแต่ละมิติ	78
25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนค็อทเทจ ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)	79
26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนค็อทเทจ ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของร้านค้าเรนค็อทเทจ ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	81
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของร้านค้าเรนค็อทเทจ จำแนกตามอายุ	82
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของร้านค้าเรนค็อทเทจ จำแนกตามประเทศที่อาศัย	87
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของร้านค้าเรนค็อทเทจ จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์	95
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของร้านค้าเรนค็อทเทจ จำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์	104
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของร้านค้าเรนค็อทเทจ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้า จากร้านค้าเรนค็อทเทจ	108
33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้าในแต่ละมิติ	112
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้า จำแนกตามอายุ	113
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้า จำแนกตามประเทศที่อาศัย	114
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้า จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์	116
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้า จำแนกตามประสบการณ์ ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์	118
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้า จำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการซื้อสินค้าจากร้านค้าเรนค็อทเทจ	119
39 แสดงการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของ ความพึงพอใจในคุณภาพบริการและความภักดีของลูกค้า	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 แสดงการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความพึงพอใจ ในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com และร้านค้าเรณคือทเทจกับความภักดีของลูกค้า	123
41 แสดงการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความพึงพอใจ ในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com ในแต่ละมิติ กับความภักดีของลูกค้า	124
42 แสดงการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความพึงพอใจ ในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจในแต่ละมิติ กับความภักดีของลูกค้า	125