

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาคำพึงพอใจของลูกค้าร้านคาเร็นคือทเทจต่อคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในตลาดออนไลน์ eBay.com ทำการเก็บข้อมูลจากลูกค้าของร้านคาเร็นคือทเทจโดยทำการส่งอีเมลล์ไปยังลูกค้าของร้านคาเร็นคือทเทจจำนวน 2,750 คน เพื่อเชิญชวนให้ร่วมทำแบบสอบถาม และมีแบบสอบถามที่ได้รับการตอบครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งหมด 415 ชุด หรือมีการตอบกลับ (Response rate) ประมาณร้อยละ 15 จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยสามารถแบ่งการรายงานผลการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com จำแนกตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ความพึงพอใจในแต่ละมิติของคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์
- จำแนกตามอายุ
- จำแนกตามประเทศที่อาศัย
- จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์
- จำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์
- จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคาเร็นคือทเทจ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเร็นคือทเทจในฐานะผู้ขาย จำแนกตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ความพึงพอใจในแต่ละมิติของคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์
- จำแนกตามอายุ
- จำแนกตามประเทศที่อาศัย
- จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์
- จำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์
- จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคาเร็นคือทเทจ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความภักดีของลูกค้าจำแนกตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ความภักดีในแต่ละมิติ

- จำแนกตามอายุ
- จำแนกตามประเทศที่อาศัย
- จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์
- จำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์
- จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านค้าเรนค็อทเทจ

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพบริการกับความภักดีของลูกค้า

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ตารางที่ 6 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	ค่าความเชื่อมั่น (α)
คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com	
ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)	0.87
ความสามารถของระบบ (System availability)	0.91
ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)	0.86
คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนค็อทเทจ	
ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)	0.88
ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)	0.86
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	0.87
ความภักดีของลูกค้า	0.85

จากตารางที่ 6 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์คอแอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงทุกด้าน แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	0	0.00
หญิง	415	100.00
รวม	415	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงทั้งหมด 415 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	40	9.64
31 – 40 ปี	76	18.31
41 – 50 ปี	159	38.31
51 – 60 ปี	97	23.37
มากกว่า 61 ปีขึ้นไป	43	10.36
รวม	415	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 38.31 รองลงมาคือ อายุ 51 – 60 ปี ร้อยละ 23.37 อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 18.31 อายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.36 และอายุ 20 – 30 ปี ร้อยละ 9.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเทศที่อาศัย

ประเทศที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ออสเตรเลีย	10	2.41
เยอรมนี	13	3.13
เนเธอร์แลนด์	2	0.48
สวีเดน	8	1.93
อังกฤษ	18	4.34
สหรัฐอเมริกา	364	87.71
รวม	415	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาศัยอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.71 รองลงมาคือ ประเทศอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 4.34 ประเทศเยอรมนี คิดเป็นร้อยละ 3.13 ประเทศออสเตรเลีย คิดเป็นร้อยละ 2.41 ประเทศสวีเดน คิดเป็นร้อยละ 1.93 และประเทศเนเธอร์แลนด์ ร้อยละ 0.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์อีเบย์ (eBay.com)

ความถี่ในการเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์อีเบย์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	9	2.17
1 – 5 ครั้งต่อเดือน	42	10.12
6 – 10 ครั้งต่อเดือน	207	49.88
11 – 20 ครั้งต่อเดือน	108	26.02
21 – 30 ครั้งต่อเดือน	26	6.27
มากกว่า 30 ครั้งต่อเดือน	23	5.54
รวม	415	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์อีเบย์ 6 – 10 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 49.88 รองลงมาคือ 11 – 20 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 26.02 1 – 5

ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 10.12 21 – 30 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 6.27 มากกว่า 30 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 5.54 และเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์อีเบย์ น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 2.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้เว็บไซต์อีเบย์ (eBay.com) เฉลี่ยต่อครั้ง

ระยะเวลาที่ใช้เว็บไซต์อีเบย์เฉลี่ยต่อครั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	27	6.51
1 – 2 ชั่วโมง	171	41.20
3 – 4 ชั่วโมง	199	47.95
5 – 6 ชั่วโมง	18	4.34
7 – 8 ชั่วโมง	0	0.0
9 ชั่วโมงขึ้นไป	0	0.0
รวม	415	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากใช้ระยะเวลาอยู่ในเว็บไซต์อีเบย์โดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง 3 – 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 47.95 รองลงมาคือ 1 – 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 41.20 น้อยกว่า 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 6.51 และ 5 – 6 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 4.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์ (eBay.com)

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
\$1 – \$50	39	9.40
\$51 – \$100	55	13.25
\$101 – \$200	64	15.42
\$201 – \$300	70	16.87
\$301 – \$400	120	28.92
\$401 – \$500	54	13.01
\$501 – \$1,000	12	2.89
มากกว่า \$1,000	1	0.24
รวม	415	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์เฉลี่ย \$301 – \$400 ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 28.92 รองลงมาคือ \$201 – \$300 ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 16.87 \$101 – \$200 ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 15.42 \$51 – \$100 ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 13.25 \$401 – \$500 ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 13.01 \$1 – \$50 ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 9.40 \$501 – \$1,000 ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 2.89 และใช้จ่ายมากกว่า \$1,000 ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 0.24ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์

ประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	0	0.0
1 – 3 ปี	47	11.33
3 – 5 ปี	191	46.02
มากกว่า 5 ปี	177	42.65
รวม	415	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ 3 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.02 รองลงมาคือ มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.65 และ 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคารเนคคือทเทจ

วัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคารเนคคือทเทจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อการใช้ส่วนตัว (For own use)	42	10.12
เพื่อเป็นของขวัญ (For gift/present)	31	7.47
เพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ (For beading)	243	58.55
เพื่อนำไปขายต่อ (For reselling)	99	23.86
รวม	415	100.00

*เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อสินค้าจากร้านคารเนคคือทเทจไปเพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ คิดเป็นร้อยละ 58.55 เพื่อนำไปขายต่อ ร้อยละ 23.86 เพื่อการใช้ส่วนตัว ร้อยละ 10.12 เพื่อเป็นของขวัญ ร้อยละ 7.47 และเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ คือ ทั้งเพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับและนำไปขายต่อ คิดเป็นร้อยละ 0.72 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ในแต่ละมิติ และจำแนกตามอายุ ประเทศที่อาศัย ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อียะย์ ประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ และวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านค้าเร็นคือทเทจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ในแต่ละมิติ

มิติคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)	3.88	มาก
ด้านความสามารถของระบบ (System availability)	3.83	มาก
ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)	4.02	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com	3.90	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาแต่ละมิติพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากทุกมิติ คือ มิติด้านความมีประสิทธิภาพ ด้านความสามารถของระบบ และด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88, 3.83 และ 4.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการ
ตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ	0 (0.0)	2 (0.5)	182 (43.9)	199 (48.0)	32 (7.7)	3.63 มาก
เว็บไซต์ีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี	0 (0.0)	3 (0.7)	153 (36.9)	184 (44.3)	75 (18.1)	3.80 มาก
เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน	0 (0.0)	3 (0.7)	139 (33.5)	194 (46.7)	79 (19.0)	3.84 มาก
เว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว	0 (0.0)	1 (0.2)	61 (14.7)	193 (46.5)	160 (38.6)	4.23 มาก
ระดับความพึงพอใจด้านความมีประสิทธิภาพโดยรวม						3.88 มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อด้านความมีประสิทธิภาพในระดับมากทุกข้อ คือ ข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ เว็บไซต์ีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน และเว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63, 3.80, 3.84 และ 4.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ (System availability)

ความสามารถของระบบ (System availability)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งาน และทำงานได้ทันที	0 (0.0)	3 (0.7)	63 (15.2)	222 (53.5)	127 (30.6)	4.14 มาก
เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งาน ตลอดเวลา	0 (0.0)	2 (0.5)	68 (16.4)	208 (50.1)	137 (33.0)	4.16 มาก
เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม	0 (0.0)	84 (20.2)	125 (30.1)	124 (29.9)	82 (19.8)	3.49 ปานกลาง
หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อ สินค้า	0 (0.0)	72 (17.3)	127 (30.6)	137 (33.0)	79 (19.0)	3.54 มาก
ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถของระบบโดยรวม						3.83 มาก

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบโดยรวม อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ต่อด้านความสามารถของระบบ ในระดับมาก คือ ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 4.16 และ 3.54 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยด้าน เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการ
ตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)

ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
เว็บไซต์ีเบย์มีคุณลักษณะการรักษา ความปลอดภัยอย่างเพียงพอ	0 (0.0)	3 (0.7)	87 (21)	113 (27.2)	212 (51.1)	4.29 มาก
เว็บไซต์ีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วน บุคคลให้กับเว็บไซต์อื่น ๆ	0 (0.0)	4 (1.0)	154 (37.1)	188 (45.3)	69 (16.6)	3.78 มาก
เว็บไซต์ีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วน บุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับ อนุญาต	0 (0.0)	1 (0.2)	147 (35.4)	190 (45.8)	77 (18.6)	3.83 มาก
เว็บไซต์ีเบย์ปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับ การทำธุรกรรม	0 (0.0)	2 (0.5)	89 (21.4)	156 (37.6)	168 (40.5)	4.18 มาก
ระดับความพึงพอใจด้านการรักษาความลับส่วนบุคคลโดยรวม						4.02 มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคลโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการรักษาความลับส่วนบุคคลในระดับมากทุกข้อ คือ เว็บไซต์ีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ เว็บไซต์ีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่น ๆ เว็บไซต์ีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต และเว็บไซต์ีเบย์ปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29, 3.78, 3.83 และ 4.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการ
ตลาดออนไลน์ จำแนกตามอายุ

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์	อายุ (ปี)				
	20 – 30 (n = 40)	31 – 40 (n = 76)	41 – 50 (n = 159)	51 – 60 (n = 97)	มากกว่า 60 (n = 43)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)					
ข้อมูลบนเว็บไซต์อัปเดตตรงกับ ความต้องการ	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
เว็บไซต์อัปเดตมีการจัดวาง โครงสร้างที่ดี	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)	3.86 (มาก)
เว็บไซต์อัปเดตง่ายต่อการใช้งาน	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	3.84 (มาก)	3.91 (มาก)
เว็บไซต์อัปเดตช่วยให้ทำธุรกรรมได้ สำเร็จอย่างรวดเร็ว	4.40 (มาก)	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)
ความพึงพอใจด้านความมี ประสิทธิภาพโดยรวม	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)
ด้านความสามารถของระบบ (System availability)					
ระบบของเว็บไซต์อัปเดตเปิดใช้งาน และทำงานได้ทันที	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)
เว็บไซต์อัปเดตสามารถใช้งาน ตลอดเวลา	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.07 (มาก)	4.30 (มาก)	4.16 (มาก)
เว็บไซต์อัปเดตไม่เกิดระบบล่ม	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อัปเดตไม่ ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อ สินค้า	3.78 (มาก)	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
ความพึงพอใจด้านความสา- มารถของระบบโดยรวม	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามอายุ

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์	อายุ (ปี)				
	20 – 30 (n = 40)	31 – 40 (n = 76)	41 – 50 (n = 159)	51 – 60 (n = 97)	มากกว่า 60 (n = 43)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)					
เว็บไซต์ีเบย์มีคุณลักษณะการ รักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ	4.08 (มาก)	4.43 (มาก)	4.23 (มาก)	4.31 (มาก)	4.47 (มาก)
เว็บไซต์ีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วน บุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)
เว็บไซต์ีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วน บุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับ อนุญาต	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)	3.98 (มาก)
เว็บไซต์ีเบย์มีการปกป้องข้อมูล เกี่ยวกับการทำธุรกรรม	4.18 (มาก)	4.28 (มาก)	4.12 (มาก)	4.14 (มาก)	4.28 (มาก)
ความพึงพอใจด้านการรักษา ความลับส่วนบุคคลโดยรวม	3.96 (มาก)	4.12 (มาก)	3.96 (มาก)	4.02 (มาก)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามอายุ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.94) อายุ 31 – 40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.91) อายุมากกว่า 60 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.87) อายุ 41 – 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.86) และอายุ 51 – 60 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.85) และแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน เว็บไซต์ีเบย์

มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี และข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40, 3.93, 3.78 และ 3.68 ตามลำดับ

อายุ 31 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน และข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21, 3.89, 3.82 และ 3.71 ตามลำดับ

อายุ 41 – 50 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน เว็บไซต์ีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี และข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26, 3.82, 3.75 และ 3.60 ตามลำดับ

อายุ 51 – 60 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน เว็บไซต์ีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี และข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26, 3.82, 3.75 และ 3.60 ตามลำดับ

อายุ มากกว่า 60 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน เว็บไซต์ีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23, 3.91, และ 3.86 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจด้านข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ด้านความสามารถของระบบ (System availability)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.89) อายุ 31 – 40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.87) อายุมากกว่า 60 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.84) อายุ 41 – 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.83) และอายุ 51 – 60 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ

เว็บไซต์ีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที เว็บไซต์ีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา หน้าแสดงผลของเว็บไซต์ีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า และเว็บไซต์ีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, 4.13, 3.78 และ 3.50 ตามลำดับ

กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา เว็บไซต์ีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที หน้าแสดงผลของเว็บไซต์ีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า และเว็บไซต์ีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.17, 4.13, 3.59 และ 3.58 ตามลำดับ

กลุ่มอายุ 41 – 50 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที เว็บไซต์ีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา หน้าแสดงผลของเว็บไซต์ีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า และเว็บไซต์ีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 4.07, 3.57 และ 3.53 ตามลำดับ

กลุ่มอายุ 51 – 60 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก 2 ปัจจัย คือ เว็บไซต์ีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.30) เว็บไซต์ีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.12) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ปัจจัย คือ เว็บไซต์ีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.37) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์ีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.34) ตามลำดับ

กลุ่มอายุ มากกว่า 60 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย คือ เว็บไซต์ีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.16) เว็บไซต์ีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.12) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์ีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ปัจจัย คือ เว็บไซต์ีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.15) อายุ 31 – 40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.12) อายุ 20 – 30 ปี และอายุ 41 – 50 ปีมีค่าเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และอายุ 51 – 60 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.02) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการ
ตลาดออนไลน์ จำแนกตามประเทศที่อาศัย

คุณภาพบริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ ให้บริการตลาดออนไลน์	ประเทศ					
	ออสเตรเลีย (n = 10)	เยอรมนี (n = 13)	เนเธอร์แลนด์ (n = 2)	สวีเดน (n = 8)	อังกฤษ (n = 18)	สหรัฐ อเมริกา (n = 364)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)						
ข้อมูลบนเว็บไซต์อ็อบี ตรงกับความต้องการ	3.80 (มาก)	3.62 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)
เว็บไซต์อ็อบีมีการจัดวาง โครงสร้างที่ดี	3.90 (มาก)	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	3.89 (มาก)	3.78 (มาก)
เว็บไซต์อ็อบีง่ายต่อการ ใช้งาน	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)
เว็บไซต์อ็อบีช่วยให้ทำ ธุรกรรมได้สำเร็จอย่าง รวดเร็ว	4.50 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)	4.23 (มาก)
ความพึงพอใจด้านความ มีประสิทธิภาพโดยรวม	4.05 (มาก)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)
ด้านความสามารถของระบบ (System availability)						
ระบบของเว็บไซต์อ็อบี เปิดใช้งานและทำงานได้ ทันที	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)
เว็บไซต์อ็อบีสามารถใ้ งานตลอดเวลา	3.90 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	4.17 (มาก)
เว็บไซต์อ็อบีไม่เกิด ระบบล่ม	3.20 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
หน้าแสดงผลของเว็บไซต์ อ็อบีไม่ค้างหลังจากที่ป้อน ข้อมูลการซื้อสินค้า	3.70 (มาก)	3.00 (ปาน กลาง)	4.50 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	3.55 (มาก)

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามประเทศที่อาศัย

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์	ประเทศ					
	ออสเตรเลีย (n = 10)	เยอรมนี (n = 13)	เนเธอร์แลนด์ (n = 2)	สวีเดน (n = 8)	อังกฤษ (n = 18)	สหรัฐอเมริกา (n = 364)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจด้านความเสถียรของระบบโดยรวม	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.94 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)
ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)						
เว็บไซต์ีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ	4.10 (มาก)	4.31 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)	4.44 (มาก)	4.30 (มาก)
เว็บไซต์ีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ	3.60 (มาก)	3.92 (มาก)	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)	4.06 (มาก)	3.77 (มาก)
เว็บไซต์ีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต	3.50 (มาก)	4.31 (มาก)	4.00 (มาก)	3.63 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)
เว็บไซต์ีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)
ความพึงพอใจด้านการรักษาความลับส่วนบุคคลโดยรวม	3.85 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)	3.88 (มาก)	4.14 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามประเทศที่อาศัย มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่อาศัยในประเทศออสเตรเลีย (ค่าเฉลี่ย 4.05) สวีเดน (ค่าเฉลี่ย 4.00) อังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.90) สหรัฐอเมริกา (ค่าเฉลี่ย 3.87) เยอรมนี (ค่าเฉลี่ย 3.83) และเนเธอร์แลนด์ (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่อาศัยในประเทศออสเตรเลีย มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ปัจจัย คือ เว็บไซต์ीเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ीเบย์ง่ายต่อการใช้งาน เว็บไซต์ीเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี และข้อมูลบนเว็บไซต์ीเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.90 และ 3.80 ตามลำดับ

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเยอรมนี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ीเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ीเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี เว็บไซต์ीเบย์ง่ายต่อการใช้งาน และข้อมูลบนเว็บไซต์ीเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23, 3.77, 3.69 และ 3.62 ตามลำดับ

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเนเธอร์แลนด์ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ीเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ीเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี และเว็บไซต์ीเบย์ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อเรื่อง ข้อมูลบนเว็บไซต์ीเบย์ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.00

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสวีเดน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ीเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ीเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี ข้อมูลบนเว็บไซต์ीเบย์ตรงกับความต้องการ และเว็บไซต์ीเบย์ง่ายต่อการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25, 4.13, 3.88 และ 3.75 ตามลำดับ

กลุ่มที่อาศัยในประเทศอังกฤษ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ीเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ीเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี เว็บไซต์ीเบย์ง่ายต่อการใช้งาน และข้อมูลบนเว็บไซต์ीเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28, 3.89, 3.89 และ 3.56 ตามลำดับ

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสหรัฐอเมริกา มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกปีจจัยเรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23, 3.85, 3.78 และ 3.62 ตามลำดับ

ด้านความสามารถของระบบ (System availability)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ กลุ่มที่อาศัยในประเทศเนเธอร์แลนด์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 5 กลุ่ม โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่อาศัยในประเทศสวีเดน (ค่าเฉลี่ย 3.94) เยอรมนี (ค่าเฉลี่ย 3.85) สหรัฐอเมริกา (ค่าเฉลี่ย 3.83) อังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และออสเตรเลีย (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปีจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่อาศัยในประเทศออสเตรเลีย มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90, 3.90 และ 3.70 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเยอรมนี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ปีจจัย คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.54) อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ปีจจัย เรียงตามลำดับ คือ ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.85 และ 3.00 ตามลำดับ

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเนเธอร์แลนด์ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกปีจจัย โดยทุกปีจจัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.50

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสวีเดน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ปีจจัย คือ ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้

ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมาก 3 ปีจ้ย คือ เว็บไซต์ीเบย์ไม่เกิดระบบล่ม เว็บไซต์ीเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์ीเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

กลุ่มที่อาศัยในประเทศอังกฤษ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปีจ้ย เรียงตามลำดับ คือ ระบบของเว็บไซต์ीเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที เว็บไซต์ीเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา เว็บไซต์ीเบย์ไม่เกิดระบบล่ม และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์ीเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17, 3.83, 3.67 และ 3.50 ตามลำดับ

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสหรัฐอเมริกา มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปีจ้ย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ीเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา ระบบของเว็บไซต์ीเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที หน้าแสดงผลของเว็บไซต์ीเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า และเว็บไซต์ीเบย์ไม่เกิดระบบล่ม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17, 4.14, 3.55 และ 3.47 ตามลำดับ

ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่อาศัยในประเทศเยอรมนี (ค่าเฉลี่ย 4.15) อังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.14) เนเธอร์แลนด์ (ค่าเฉลี่ย 4.13) สหรัฐอเมริกา (ค่าเฉลี่ย 4.02) สวีเดน (ค่าเฉลี่ย 3.88) และออสเตรเลีย (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปีจ้ยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่อาศัยในประเทศออสเตรเลีย มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปีจ้ย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ीเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม เว็บไซต์ीเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ เว็บไซต์ीเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์ीอื่น ๆ และเว็บไซต์ीเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.10, 3.60 และ 3.50 ตามลำดับ

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเยอรมนี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปีจ้ย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ीเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต เว็บไซต์ीเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ เว็บไซต์ीเบย์มีการ

ปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม และเว็บไซต์อียิปต์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31, 4.31, 4.08 และ 3.92 ตามลำดับ

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเนเธอร์แลนด์ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ปัจจัย คือ คุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 5.00) อยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย คือ เว็บไซต์อียิปต์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 4.00) เว็บไซต์อียิปต์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.00) และเว็บไซต์อียิปต์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสวีเดน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อียิปต์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม เว็บไซต์อียิปต์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ เว็บไซต์อียิปต์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ และเว็บไซต์อียิปต์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25, 3.88, 3.75 และ 3.63 ตามลำดับ

กลุ่มที่อาศัยในประเทศอังกฤษ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อียิปต์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ เว็บไซต์อียิปต์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม เว็บไซต์อียิปต์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ และเว็บไซต์อียิปต์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44, 4.22, 4.06 และ 3.83 ตามลำดับ

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสหรัฐอเมริกา มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อียิปต์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ เว็บไซต์อียิปต์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม เว็บไซต์อียิปต์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต และเว็บไซต์อียิปต์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30, 4.18, 3.83 และ 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อียะ

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อียะ							
	\$1-\$50 (n = 39)	\$51-\$100 (n = 55)	\$101-\$200 (n = 64)	\$201-\$300 (n = 70)	\$301-\$400 (n = 120)	\$401-\$500 (n = 54)	\$501-\$1,000 (n = 12)	มากกว่า \$1,000 (n = 1)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)								
ข้อมูลบนเว็บไซต์อียะตรงกับความต้องการ	3.67 (มาก)	3.51 (มาก)	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)	3.72 (มาก)	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)	4.00 (มาก)
เว็บไซต์อียะมีการจัดวางโครงสร้างที่ดี	3.74 (มาก)	3.93 (มาก)	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)
เว็บไซต์อียะง่ายต่อการใช้งาน	3.77 (มาก)	4.11 (มาก)	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)
เว็บไซต์อียะช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)	4.11 (มาก)	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)
ความพึงพอใจด้านความมีประสิทธิภาพโดยรวม	3.89 (มาก)	3.97 (มาก)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)	4.25 (มาก)

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อียะ

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อียะ							
	\$1-\$50 (n = 39)	\$51-\$100 (n = 55)	\$101-\$200 (n = 64)	\$201-\$300 (n = 70)	\$301-\$400 (n = 120)	\$401-\$500 (n = 54)	\$501-\$1,000 (n = 12)	มากกว่า \$1,000 (n = 1)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความสามารถของระบบ (System availability)								
ระบบของเว็บไซต์อียะเปิดใช้งานและทำงานได้ทันที	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.42 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)
เว็บไซต์อียะสามารถใช้งานตลอดเวลา	4.15 (มาก)	3.95 (มาก)	4.17 (มาก)	4.34 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	4.42 (มาก)	4.00 (มาก)
เว็บไซต์อียะไม่เกิดระบบล่ม	3.44 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.51 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)
หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อียะไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า	3.51 (มาก)	3.69 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)
ความพึงพอใจด้านความมีประสิทธิภาพโดยรวม	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)	4.06 (มาก)	4.25 (มาก)

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อียะ

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อียะ							
	\$1-\$50 (n = 39)	\$51-\$100 (n = 55)	\$101-\$200 (n = 64)	\$201-\$300 (n = 70)	\$301-\$400 (n = 120)	\$401-\$500 (n = 54)	\$501-\$1,000 (n = 12)	มากกว่า \$1,000 (n = 1)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)								
เว็บไซต์อียะมีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ	4.28 (มาก)	4.22 (มาก)	4.36 (มาก)	4.24 (มาก)	4.32 (มาก)	4.26 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
เว็บไซต์อียะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)	3.63 (มาก)	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)
เว็บไซต์อียะปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)	3.95 (มาก)	3.69 (มาก)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)	4.42 (มาก)	4.00 (มาก)
เว็บไซต์อียะมีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม	4.23 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	4.30 (มาก)	4.14 (มาก)	4.02 (มาก)	4.42 (มาก)	4.00 (มาก)
ความพึงพอใจด้านการรักษาความลับส่วนบุคคลโดยรวม	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า \$1,000 (ค่าเฉลี่ย 4.25) กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$51-\$100 (ค่าเฉลี่ย 3.97) กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$501-\$1,000 (ค่าเฉลี่ย 3.94) กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$401-\$500 (ค่าเฉลี่ย 3.90) กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$1-\$50 (ค่าเฉลี่ย 3.89) กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$301-\$400 (ค่าเฉลี่ย 3.85) และกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$101-\$200 กับกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$201-\$300 มีค่าเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$1-\$50 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38, 3.77, 3.74 และ 3.67 ตามลำดับ

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$51-\$100 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33, 4.11, 3.93 และ 3.51 ตามลำดับ

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$101-\$200 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, 3.91, 3.73 และ 3.61 ตามลำดับ

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$201-\$300 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์อีเบย์มีการ

จัดวางโครงสร้างที่ดี เว็บไซต์ीเบย์ง่ายต่อการใช้งาน และข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24, 3.79, 3.76 และ 3.57 ตามลำดับ

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$301-\$400 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน เว็บไซต์ีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี และข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 3.78, 3.74 และ 3.72 ตามลำดับ

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$401-\$500 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน และข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33, 3.81, 3.81 และ 3.65 ตามลำดับ

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$501-\$1,000 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน และข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33, 4.17, 3.67 และ 3.58 ตามลำดับ

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า \$1,000 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ปัจจัยคือ ทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 5.00) อยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย คือ เว็บไซต์ีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน และข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ด้านความสามารถของระบบ (System availability)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า \$1,000 (ค่าเฉลี่ย 4.25) \$501-\$1,000 (ค่าเฉลี่ย 4.06) \$201-\$300 (ค่าเฉลี่ย 3.92) \$101-\$200 (ค่าเฉลี่ย 3.88) \$1-\$50 (ค่าเฉลี่ย 3.81) \$51-\$100 (ค่าเฉลี่ย 3.80) กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$401-\$500 (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ \$301-\$400 (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$1-\$50 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15, 4.13 และ 3.51 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยเรื่องเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$51-\$100 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, 3.95 และ 3.69 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$101-\$200 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17, 4.16 และ 3.78 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยเรื่อง หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$201-\$300 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34, 4.17, 3.64 และ 3.51 ตามลำดับ

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$301-\$400 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, 4.06 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยเรื่อง เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$401-\$500 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ระบบของเว็บไซต์ีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที เว็บไซต์ีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา เว็บไซต์ีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์ีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, 4.00, 3.56 และ 3.51 ตามลำดับ

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$501-\$1,000 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ระบบของเว็บไซต์ีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที และเว็บไซต์ีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เว็บไซต์ีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์ีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ 3.67 ตามลำดับ

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า \$1,000 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ปัจจัย คือ ระบบของเว็บไซต์ีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 5.00) และอยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย คือ เว็บไซต์ีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา เว็บไซต์ีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์ีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากคือ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$501-\$1,000 (ค่าเฉลี่ย 4.29) \$101-\$200 (ค่าเฉลี่ย 4.07) \$1-\$50 (ค่าเฉลี่ย 4.04) \$51-\$100 (ค่าเฉลี่ย 4.03) \$201-\$300 (ค่าเฉลี่ย 4.02) มากกว่า \$1,000 (ค่าเฉลี่ย 4.00) \$301-\$400 (ค่าเฉลี่ย 3.98) \$401-\$500 (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$1-\$50 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ เว็บไซต์ีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม เว็บไซต์ีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึง โดยไม่ได้รับอนุญาต และเว็บไซต์ีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28, 4.23, 3.85 และ 3.79 ตามลำดับ

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$501-\$1,000 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความปลอดภัยส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ปีจจัย คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 4.58) อยู่ในระดับมาก 3 ปีจจัย เรียงตามลำดับ คือเว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมกับ เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า \$1,000 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความปลอดภัยส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปีจจัย และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับทุกปีจจัยที่ 4.00

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์	ประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์		
	1 – 3 ปี (n = 47)	3 – 5 ปี (n = 191)	มากกว่า 5 ปี (n = 177)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)			
ข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)
เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี	3.7 (มาก)	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)
เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน	3.85 (มาก)	3.8 (มาก)	3.88 (มาก)
เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว	3.94 (มาก)	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)
ความพึงพอใจด้านความมีประสิทธิภาพโดยรวม	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์	ประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์		
	1 – 3 ปี (n = 47)	3 – 5 ปี (n = 191)	มากกว่า 5 ปี (n = 177)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความสามารถของระบบ (System availability)			
ระบบของเว็บไซต์โอเพนเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)
เว็บไซต์โอเพนเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา	4.11 (มาก)	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)
เว็บไซต์โอเพนเบย์ไม่เกิดระบบล่ม	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
หน้าแสดงผลของเว็บไซต์โอเพนเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)	3.51 (มาก)
ความพึงพอใจด้านความสามารถของระบบโดยรวม	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)	3.8 (มาก)
ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)			
เว็บไซต์โอเพนเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ	4.28 (มาก)	4.3 (มาก)	4.29 (มาก)
เว็บไซต์โอเพนเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)
เว็บไซต์โอเพนเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)
เว็บไซต์โอเพนเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม	4.04 (มาก)	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)
ความพึงพอใจด้านการรักษาความลับส่วนบุคคลโดยรวม	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.89) กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.88) และกลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปีจ้อย่อย ดังนี้

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปีจ้อย่อยเรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน เว็บไซต์ีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี และข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94, 3.85, 3.70 และ 3.68 ตามลำดับ

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปีจ้อย่อยเรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน และข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29, 3.84, 3.80 และ 3.62 ตามลำดับ

กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปีจ้อย่อยเรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน เว็บไซต์ีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี และข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25, 3.88, 3.77 และ 3.63 ตามลำดับ

ด้านความสามารถของระบบ (System availability)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.86) กลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.85) และกลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปีจ้อย่อย ดังนี้

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปีจ้อย่อยเรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา เว็บไซต์ีเบย์เปิดใช้งานและ

ทำงานได้ทันที เว็บไซต์ीเบย์ไม่เกิดระบบล่ม และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์ีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, 4.04, 3.64 และ 3.62 ตามลำดับ

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปีจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา เว็บไซต์ีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที หน้าแสดงผลของเว็บไซต์ีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า และเว็บไซต์ีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, 4.17, 3.56 และ 3.52 ตามลำดับ

กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา เว็บไซต์ีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที หน้าแสดงผลของเว็บไซต์ีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 4.12 และ 3.51 ตามลำดับ ส่วนปีจจัยเรื่องเว็บไซต์ีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือกลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.04) กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.02) และกลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปีจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปีจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ เว็บไซต์ีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม เว็บไซต์ีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึง โดยไม่ได้รับอนุญาต และเว็บไซต์ีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์ีอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28, 4.04, 3.79 และ 3.72 ตามลำดับ

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปีจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ เว็บไซต์ีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม เว็บไซต์ีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจาก

การเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต และเว็บไซต์อียเอ็มไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30, 4.25, 3.85 และ 3.76 ตามลำดับ

กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อียเอ็มมีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ เว็บไซต์อียเอ็มมีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม เว็บไซต์อียเอ็มปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต และเว็บไซต์อียเอ็มไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29, 4.14, 3.82 และ 3.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านค้าเรณคือทเทจ

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์	วัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านค้าเรณคือทเทจ			
	เพื่อการใช้ส่วนตัว (n = 42)	เพื่อเป็นของขวัญ (n = 31)	เพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ (n = 243)	เพื่อนำไปขายต่อ (n = 99)
ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)				
ข้อมูลบนเว็บไซต์อียเอ็มตรงกับความต้องการ	3.62 (มาก)	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)
เว็บไซต์อียเอ็มมีการจัดวางโครงสร้างที่ดี	3.81 (มาก)	3.58 (มาก)	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)
เว็บไซต์อียเอ็มง่ายต่อการใช้งาน	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)
เว็บไซต์อียเอ็มช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)	4.27 (มาก)	4.16 (มาก)
ความพึงพอใจด้านความมีประสิทธิภาพโดยรวม	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านค้าเรณคือทเทจ

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์	วัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านค้าเรณคือทเทจ			
	เพื่อการใช้ส่วนตัว (n = 42)	เพื่อเป็นของขวัญ (n = 31)	เพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ (n = 243)	เพื่อนำไปขายต่อ (n = 99)
ด้านความสามารถของระบบ (System availability)				
ระบบของเว็บไซต์โอเพนเปิดใช้งานและทำงานได้ทันที	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.04 (มาก)
เว็บไซต์โอเพนสามารถใช้งานตลอดเวลา	4.24 (มาก)	4.23 (มาก)	4.09 (มาก)	4.25 (มาก)
เว็บไซต์โอเพนไม่เกิดระบบล่ม	3.76 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
หน้าแสดงผลของเว็บไซต์โอเพนไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)	3.51 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ความพึงพอใจด้านความมีประสิทธิภาพโดยรวม	3.98 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)				
เว็บไซต์โอเพนมีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ	4.19 (มาก)	4.26 (มาก)	4.32 (มาก)	4.29 (มาก)
เว็บไซต์โอเพนไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)
เว็บไซต์โอเพนปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)
เว็บไซต์โอเพนมีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม	4.21 (มาก)	4.32 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)
ความพึงพอใจด้านการรักษาความลับส่วนบุคคลโดยรวม	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ (ค่าเฉลี่ย 3.89) เพื่อเป็นของขวัญ (ค่าเฉลี่ย 3.88) เพื่อการใช้ส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.86) และเพื่อนำไปขายต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อการใช้ส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน เว็บไซต์ีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี และข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, 3.83, 3.81 และ 3.62 ตามลำดับ

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อเป็นของขวัญ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน ข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ และเว็บไซต์ีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23, 4.00, 3.71 และ 3.58 ตามลำดับ

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน และข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27, 3.85, 3.84 และ 3.60 ตามลำดับ

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อนำไปขายต่อ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์ีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน เว็บไซต์ีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี และข้อมูลบนเว็บไซต์ีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16, 3.80, 3.73 และ 3.68 ตามลำดับ

ด้านความสามารถของระบบ (System availability)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อการใช้ส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.98) เพื่อเป็นของขวัญ (ค่าเฉลี่ย 3.86) เพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และเพื่อนำไปขายต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อการใช้ส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา เว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม และ หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้าโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24, 4.19, 3.76 และ 3.74 ตามลำดับ

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อเป็นของขวัญ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา เว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23, 4.16 และ 3.81 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16, 4.09 และ 3.51 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อนำไปขายต่อ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25, 4.04 และ 3.47 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อเป็นของขวัญ (ค่าเฉลี่ย 4.07) เพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ (ค่าเฉลี่ย 4.03) เพื่อการใช้ส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.01) และเพื่อนำไปขายต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อการใช้ส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21, 4.19, 3.93 และ 3.71 ตามลำดับ

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อเป็นของขวัญ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ เว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่น ๆ และเว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32, 4.26, 3.87 และ 3.84 ตามลำดับ

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32, 4.16, 3.85 และ 3.81 ตามลำดับ

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อนำไปขายต่อ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29, 4.16, 3.75 และ 3.72 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคารนค็อทเทจในแต่ละมิติ และจำแนกตามอายุ ประเทศที่อาศัย ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อ็อบีย์ ประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ และวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคารนค็อทเทจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคารนค็อทเทจในแต่ละมิติ

มิติคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคารนค็อทเทจ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)	3.21	ปานกลาง
ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)	4.18	มาก
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	3.71	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อร้านคารนค็อทเทจ	3.69	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อร้านคารนค็อทเทจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาแต่ละมิติพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมาก 2 มิติ คือ มิติด้านการเติมเต็มความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อมิติด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรน
คือทเพจด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)

ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
หลังจากได้ซื้อสินค้า...						
Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือ หมายเลขโทรศัพท์สำหรับการ ติดต่อ	0 (0.0)	7 (1.7)	102 (24.6)	144 (34.7)	162 (39.0)	4.10 มาก
สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้	1 (0.2)	101 (24.3)	122 (29.4)	125 (30.1)	66 (15.9)	3.37 ปานกลาง
สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้า หากเกิดปัญหา	8 (1.9)	200 (48.2)	194 (46.7)	6 (1.4)	7 (1.7)	2.53 ปานกลาง
Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทาง ออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้ขายได้	2 (0.5)	161 (38.8)	175 (42.2)	50 (12.0)	27 (6.5)	2.85 ปานกลาง
ระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม						3.21 ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเพจด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในระดับมาก คือ หลังจากได้ซื้อสินค้า Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในระดับปานกลาง คือ หลังจากได้ซื้อสินค้าสามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ นั้นสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา และ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37, 2.53 และ 2.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรน
คือทเพจด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)

ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
หลังจากที่จ่ายเงินค่าสินค้าแล้ว,...						
Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่ สัญญา	0 (0.0)	3 (0.7)	79 (19)	128 (30.8)	205 (49.4)	4.29 มาก
Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อ สามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่ เหมาะสม	1 (0.2)	3 (0.7)	136 (32.8)	156 (37.6)	119 (28.7)	3.94 มาก
ได้รับสิ่งที่ซื้อจาก Karen Cottage	0 (0.0)	3 (0.7)	85 (20.5)	150 (36.1)	177 (42.7)	4.21 มาก
การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง	0 (0.0)	1 (0.2)	76 (18.3)	149 (35.9)	189 (45.5)	4.27 มาก
ระดับความพึงพอใจด้านการเติมเต็มความต้องการโดยรวม						4.18 มาก

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเพจด้านการเติมเต็มความต้องการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการเติมเต็มความต้องการในระดับมากทุกข้อ คือ หลังจากที่จ่ายเงินค่าสินค้าแล้ว Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม ฉันได้รับสิ่งที่ฉันซื้อจาก Karen Cottage และการจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29, 3.94, 4.21 และ 4.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรน
คือทเทจด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
หลังจากฉันได้รับสินค้า, Karen Cottage...						
มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อ ข้อเรียกร้อง และการรับประกัน	0 (0.0)	3 (0.7)	98 (23.6)	137 (33.0)	177 (42.7)	4.18 มาก
บอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรม ไม่ได้รับการดำเนินการ	1 (0.2)	3 (0.7)	202 (48.7)	141 (34)	68 (16.4)	3.66 มาก
จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว	0 (0.0)	4 (1.0)	168 (40.5)	185 (44.6)	58 (14.0)	3.72 มาก
จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี	2 (0.5)	1 (0.2)	302 (72.8)	105 (25.3)	5 (1.2)	3.27 ปานกลาง
ระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองโดยรวม						3.71 มาก

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการตอบสนองโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อด้านการตอบสนอง ในระดับมาก คือ หลังจากได้รับสินค้า Karen Cottage มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง และการรับประกัน Karen Cottage บอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ และKaren Cottage จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, 3.66 และ 3.72 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อด้านการตอบสนอง ในระดับปานกลาง คือ Karen Cottage จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณ
คือทเทจ จำแนกตามอายุ

คุณภาพบริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย	อายุ (ปี)				
	20 – 30 (n = 40)	31 – 40 (n = 76)	41 – 50 (n = 159)	51 – 60 (n = 97)	มากกว่า 60 (n = 43)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)					
Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์ หรือ หมายเลข โทรศัพท์ สำหรับการติดต่อ	4.30 (มาก)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)
สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้	3.13 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา	2.45 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.44 (น้อย)
Karen Cottage จัดให้มี ช่องทางทางออนไลน์ในการ ติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย	2.95 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ระดับความพึงพอใจด้านการ ติดต่อสื่อสารโดยรวม	3.21 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)					
Karen Cottage จัดส่งสินค้า ตามที่สัญญา	4.23 (มาก)	4.32 (มาก)	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)	4.49 (มาก)
Karen Cottage ทำให้สินค้าที่ สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ใน กรอบระยะเวลาที่เหมาะสม	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	3.87 (มาก)	4.09 (มาก)
ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage	4.18 (มาก)	4.24 (มาก)	4.18 (มาก)	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)
การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความ ถูกต้อง	4.30 (มาก)	4.34 (มาก)	4.23 (มาก)	4.12 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)
ระดับความพึงพอใจด้านการ เติมเต็มความต้องการโดยรวม	4.17 (มาก)	4.22 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.34 (มาก)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเร็นค็อทเทจ จำแนกตามอายุ

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ชาย	อายุ (ปี)				
	20 – 30 (n = 40)	31 – 40 (n = 76)	41 – 50 (n = 159)	51 – 60 (n = 97)	มากกว่า 60 (n = 43)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)					
มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน	4.13 (มาก)	4.24 (มาก)	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)	4.28 (มาก)
บอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)
จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)
จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี	3.23 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองโดยรวม	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเร็นค็อทเทจจำแนกตามอายุ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเร็นค็อทเทจด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.27) อายุ 31 – 40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.24) อายุ 20 – 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.21) อายุ 41 – 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.21) และอายุ 51 – 60 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.17) และแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.30) กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.13) และ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ชาย (ค่าเฉลี่ย 2.95) ส่วนปัจจัยย่อยด้าน สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.45) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

อายุ 31 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.26) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ชาย (ค่าเฉลี่ย 2.92) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.64)

อายุ 41 – 50 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.42) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ชาย (ค่าเฉลี่ย 2.82) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.56)

อายุ 51 – 60 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.09) กลุ่มอายุ 51 – 60 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.42) และ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ชาย (ค่าเฉลี่ย 2.70) ส่วนปัจจัยย่อยด้าน สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.46) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.09) และ

Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ชาย (ค่าเฉลี่ย 2.70) ส่วนปัจจัยย่อยด้าน สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.44) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.34) อายุ 31 – 40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.22) อายุ 20 – 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.17) อายุ 41 – 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.14) และอายุ 51 – 60 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.13) และแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.30) Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.23) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.98)

อายุ 31 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.34) Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.32) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.99)

อายุ 41 – 50 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.23) Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.23) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.91)

อายุ 51 – 60 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.30) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.25) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.87)

อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.58) และมีระดับความพึงพอใจต่อการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.49) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการตอบสนองโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.77) อายุ 31 – 40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.71) อายุ 51 – 60 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.71) อายุ 41 – 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.70) และอายุ 20 – 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.65) และแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.68) บอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีระดับความพึงพอใจต่อการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.23)

อายุ 31 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) บอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีระดับความพึงพอใจต่อการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.28)

อายุ 41 – 50 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) บอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีระดับความพึงพอใจต่อการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.26)

อายุ 51 – 60 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80) บอกว่า

ต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีระดับความพึงพอใจต่อการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.29)

อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.86) บอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีระดับความพึงพอใจต่อการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจ จำแนกตามประเทศที่อาศัย

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย	ประเทศ					
	ออสเตรเลีย (n = 10)	เยอรมนี (n = 13)	เนเธอร์แลนด์ (n = 2)	สวีเดน (n = 8)	อังกฤษ (n = 18)	สหรัฐอเมริกา (n = 364)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)						
Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	4.11 (มาก)
สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้	3.20 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ฉันสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา	3.00 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)
Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขายได้	2.50 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้า
 คาเรนค็อตเทจ จำแนกตามประเทศที่อาศัย

คุณภาพบริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้ขาย	ประเทศ					
	ออสเตรเลีย (n = 10)	เยอรมนี (n = 13)	เนเธอร์แลนด์ (n = 2)	สวีเดน (n = 8)	อังกฤษ (n = 18)	สหรัฐ อเมริกา (n = 364)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระดับความพึงพอใจ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวม	3.25 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)						
Karen Cottage จัดส่ง สินค้าตามที่สัญญา	4.60 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	4.27 (มาก)
Karen Cottage ทำให้ สินค้าที่สั่งซื้อ สามารถจัดส่งได้ใน กรอบระยะเวลาที่ เหมาะสม	4.10 (มาก)	3.77 (มาก)	3.50 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)
ได้รับสิ่งที่ซื้อจาก Karen Cottage	4.40 (มาก)	4.46 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)
การจัดส่งตามคำสั่ง ซื้อมีความถูกต้อง	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)
ความพึงพอใจด้าน การเติมเต็มความ ต้องการโดยรวม	4.33 (มาก)	4.19 (มาก)	4.38 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)						
มีความรวดเร็วในการ ตอบสนองต่อข้อ เรียกร้อง และการ รับประกัน	3.80 (มาก)	4.15 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.06 (มาก)	4.19 (มาก)

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้า
 คาเรนคือทเทจ จำแนกตามประเทศที่อาศัย

คุณภาพบริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้ขาย	ประเทศ					
	ออสเตรเลีย (n = 10)	เยอรมนี (n = 13)	เนเธอร์แลนด์ (n = 2)	สวีเดน (n = 8)	อังกฤษ (n = 18)	สหรัฐ อเมริกา (n = 364)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการบอกว่าต้องทำ อย่างไรถ้าธุรกรรม ไม่ได้รับการ ดำเนินการ	3.60 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	5.00 (มากที่สุด)	3.38 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)
จัดการปัญหาอย่าง รวดเร็ว	3.40 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.63 (มาก)	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)
จัดการการส่งคืน สินค้าได้ดี	3.30 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	4.00 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
ความพึงพอใจด้าน การตอบสนอง โดยรวม	3.53 (มาก)	3.73 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้า
 คาเรนคือทเทจจำแนกตามประเทศที่อาศัย มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้า
 คาเรนคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึง
 พอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่อาศัยในประเทศสวีเดน (ค่าเฉลี่ย 3.31) ประเทศออสเตรเลีย (ค่าเฉลี่ย 3.25)
 ประเทศเนเธอร์แลนด์ (ค่าเฉลี่ย 3.25) ประเทศสหรัฐอเมริกา (ค่าเฉลี่ย 3.22) ประเทศอังกฤษ
 (ค่าเฉลี่ย 3.17) และประเทศเยอรมนี (ค่าเฉลี่ย 3.08) และแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัย
 ย่อย ดังนี้

กลุ่มที่อาศัยในประเทศออสเตรเลีย มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.20) สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.00) และ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.50)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเยอรมนี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.31) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.54) ส่วนปัจจัยด้านสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.46) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเนเธอร์แลนด์ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.00) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 3.00) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.00)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสวีเดน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.88) สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 3.0) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.50)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศอังกฤษ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.39) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.89) ส่วน

ปัจจัยด้านสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.44) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสหรัฐอเมริกา มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.37) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.87) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.52)

ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)

พบว่ากลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ กลุ่มที่อาศัยในประเทศสวีเดน (ค่าเฉลี่ย 4.63) และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่อาศัยในประเทศเนเธอร์แลนด์ (ค่าเฉลี่ย 4.38) กลุ่มที่อาศัยในประเทศออสเตรเลีย (ค่าเฉลี่ย 4.33) กลุ่มที่อาศัยในประเทศอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.25) กลุ่มที่อาศัยในประเทศเยอรมนี (ค่าเฉลี่ย 4.19) และกลุ่มที่อาศัยในประเทศสหรัฐอเมริกา (ค่าเฉลี่ย 4.16) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่อาศัยในประเทศออสเตรเลีย มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.60) และมีระดับความพึงพอใจต่อการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.40) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.10)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเยอรมนี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.46) Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.31) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.77)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเนเธอร์แลนด์ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 5.00) และได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage

(ค่าเฉลี่ย 5.00) มีระดับความพึงพอใจต่อการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก คือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.50)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสวีเดน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.75) Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.63) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.63) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.50)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศอังกฤษ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมีระดับความพึงพอใจต่อการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.22) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.17) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.06)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสหรัฐอเมริกา มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.27) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.25) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการตอบสนองโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ กลุ่มที่อาศัยในประเทศเนเธอร์แลนด์ (ค่าเฉลี่ย 4.63) และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่อาศัยในประเทศเยอรมนี (ค่าเฉลี่ย 3.73) กลุ่มที่อาศัยในประเทศสหรัฐอเมริกา (ค่าเฉลี่ย 3.71) กลุ่มที่อาศัยในประเทศอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.68) กลุ่มที่อาศัยในประเทศสวีเดน (ค่าเฉลี่ย 3.63) และกลุ่มที่อาศัยในประเทศออสเตรเลีย (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่อาศัยในประเทศออสเตรเลีย มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีการบอกความต้องการอย่างไร้ถ้า

ธุรกิจกรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีระดับความพึงพอใจต่อการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.40) และจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.30)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเยอรมนี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) และจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.54) ส่วนด้านการบอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกิจกรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเนเธอร์แลนด์ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) บอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกิจกรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) และจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.50) ส่วนด้านการจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสวีเดน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีระดับความพึงพอใจต่อการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ บอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกิจกรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.25)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศอังกฤษ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78) และบอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกิจกรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีระดับความพึงพอใจต่อการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.22)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสหรัฐอเมริกา มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) และบอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกิจกรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

มีระดับความพึงพอใจต่อการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี
(ค่าเฉลี่ย 3.26)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคารนคือทเทจจำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อ็อบี

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อ็อบี							
	\$1-\$50 (n = 39)	\$51-\$100 (n = 55)	\$101-\$200 (n = 64)	\$201-\$300 (n = 70)	\$301-\$400 (n = 120)	\$401-\$500 (n = 54)	\$501-\$1,000 (n = 12)	มากกว่า \$1,000 (n = 1)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)								
Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ	3.95 (มาก)	4.27 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.26 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)
สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้	3.51 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา	2.54 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.51 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขายได้	2.77 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม	3.19 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 30 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจจำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อียะ

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อียะ							
	\$1-\$50 (n = 39)	\$51-\$100 (n = 55)	\$101-\$200 (n = 64)	\$201-\$300 (n = 70)	\$301-\$400 (n = 120)	\$401-\$500 (n = 54)	\$501-\$1,000 (n = 12)	มากกว่า \$1,000 (n = 1)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)								
Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	4.20 (มาก)	4.25 (มาก)	4.41 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)	4.05 (มาก)	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ได้รับสิ่งที่ซื้อจาก Karen Cottage	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	4.31 (มาก)	4.14 (มาก)	4.23 (มาก)	4.11 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)
การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง	4.28 (มาก)	4.4 (มาก)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)	4.26 (มาก)	4.42 (มาก)	4.00 (มาก)
ระดับความพึงพอใจด้านการเติมเต็มความต้องการโดยรวม	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.33 (มาก)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 30 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจจำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อียะ

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อียะ							
	\$1-\$50 (n = 39)	\$51-\$100 (n = 55)	\$101-\$200 (n = 64)	\$201-\$300 (n = 70)	\$301-\$400 (n = 120)	\$401-\$500 (n = 54)	\$501-\$1,000 (n = 12)	มากกว่า \$1,000 (n = 1)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)								
มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อ เรียกร้อง และการรับประกัน	3.97 (มาก)	4.31 (มาก)	4.23 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)
บอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับ การดำเนินการ	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)
จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.56 (มาก)	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)	3.8 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)
จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี	3.26 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)
ระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนอง โดยรวม	3.60 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้า เรนคือทเทจจำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อ็อบี มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)

พบว่ากลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้า เรนคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม อยู่ในระดับมาก คือ กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า \$1,000 (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$51-\$100 (ค่าเฉลี่ย 3.34) \$401-\$500 (ค่าเฉลี่ย 3.27) \$201-\$300 (ค่าเฉลี่ย 3.25) \$501-\$1,000 (ค่าเฉลี่ย 3.23) \$101-\$200 (ค่าเฉลี่ย 3.20) \$1-\$50 (ค่าเฉลี่ย 3.19) และ\$301-\$400 (ค่าเฉลี่ย 3.12) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$1-\$50 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.95) สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.51) มีระดับความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ชาย (ค่าเฉลี่ย 2.77) และสามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 2.54)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$51-\$100 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และมีระดับความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.40) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ชาย (ค่าเฉลี่ย 2.93) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.75)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$101-\$200 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และสามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.52) มีระดับความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ชาย (ค่าเฉลี่ย 2.72) และมีความพึงพอใจต่อด้านสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.45) ในระดับน้อย

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$201-\$300 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.44) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.96) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.51)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$301-\$400 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.23) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.76) ส่วนปัจจัยด้านสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.48) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$401-\$500 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.39) และ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.94) ส่วนปัจจัยด้านสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.48) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$501-\$1,000 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 3.25) สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 2.92) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.67)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า \$1,000 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการ

ติดต่อสื่อสารกับผู้ชาย (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)

พบว่าทุกกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$501-\$1,000 (ค่าเฉลี่ย 4.33) \$101-\$200 (ค่าเฉลี่ย 4.23) \$51-\$100 (ค่าเฉลี่ย 4.21) \$1-\$50 (ค่าเฉลี่ย 4.17) \$401-\$500 (ค่าเฉลี่ย 4.17) \$301-\$400 (ค่าเฉลี่ย 4.16) \$201-\$300 (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมากกว่า \$1,000 (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$1-\$50 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.28) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.28) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.15) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.97)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$51-\$100 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.40) Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.25) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.96)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$101-\$200 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.33) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.25) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.05)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$201-\$300 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.20) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.20) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.87)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$301-\$400 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเหตุด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.25) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.24) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.92)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$401-\$500 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเหตุด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.41) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.26) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.91)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$501-\$1,000 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเหตุด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.58) มีความพึงพอใจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.42) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.00)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า \$1,000 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเหตุด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.00) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการจัดส่งตามคำสั่งซื้อที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.00) ส่วนความพึงพอใจด้าน Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.00) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเหตุด้านการตอบสนองโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า \$1,000 (ค่าเฉลี่ย 4.00) \$501-\$1,000 (ค่าเฉลี่ย 3.92) \$51-\$100 (ค่าเฉลี่ย 3.75) \$401-\$500 (ค่าเฉลี่ย 3.75) \$101-\$200 (ค่าเฉลี่ย 3.70) \$201-\$300 (ค่าเฉลี่ย 3.69) \$301-\$400 (ค่าเฉลี่ย 3.69) และ \$1-\$50 (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80) และบอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีระดับความพึงพอใจต่อการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.30)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$501-\$1,000 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคารเนคคือทเทจด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับ คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีการบอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) และจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.67)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า \$1,000 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคารเนคคือทเทจด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีการบอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) และจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณ
คือทเทจจำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย	ประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์		
	1 – 3 ปี (n = 47)	3 – 5 ปี (n = 191)	มากกว่า 5 ปี (n = 177)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)			
Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์ สำหรับการติดต่อ	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)
สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้	3.30 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา	2.60 (ปานกลาง)	2.49 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)
Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการ ติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย	2.83 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
ระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม	3.21 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)			
Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา	4.15 (มาก)	4.38 (มาก)	4.23 (มาก)
Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ใน กรอบระยะเวลาที่เหมาะสม	3.81 (มาก)	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)
ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage	4.17 (มาก)	4.29 (มาก)	4.14 (มาก)
การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง	4.30 (มาก)	4.26 (มาก)	4.27 (มาก)
ระดับความพึงพอใจด้านการเติมเต็มความต้องการ โดยรวม	4.11 (มาก)	4.23 (มาก)	4.14 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้า
เรนค็อทเทจจำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย	ประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์		
	1 – 3 ปี (n = 47)	3 – 5 ปี (n = 191)	มากกว่า 5 ปี (n = 177)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)			
มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง และการ รับประกัน	4.04 (มาก)	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)
บอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)
จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.68 (มาก)	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)
จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี	3.26 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองโดยรวม	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนค็อทเทจจำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนค็อทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.22) กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี มีค่าเท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 3.21 โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก 1 ปัจจัย คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.11) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ปัจจัยเรียง

ตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.30) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ชาย (ค่าเฉลี่ย 2.83) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.60)

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อผู้ชาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก 1 ปีจัย คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.12) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ปีจัยเรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.43) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ชาย (ค่าเฉลี่ย 2.84) และอยู่ในระดับน้อย 1 ปีจัยคือ สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.60)

กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อผู้ชาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก 1 ปีจัย คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.08) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ปีจัยเรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.33) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ชาย (ค่าเฉลี่ย 2.87) และ สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.56)

ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.23) กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.14) และกลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.11) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปีจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อผู้ชาย ด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากทุกปีจัยเรียงตามลำดับ คือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.30) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.17) Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.15) และKaren Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81)

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อผู้ชาย ด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากทุกปีจัยเรียงตามลำดับ คือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage การจัดส่งตามคำสั่งซื้อ

ความถูกต้อง และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38, 4.29, 4.26 และ 3.98

กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อผู้ชาย ด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเรียงตามลำดับ คือการจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27, 4.23, 4.14 และ 3.93

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือกลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.73) กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.71) และกลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อผู้ชาย ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง (ค่าเฉลี่ย 4.04) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) และบอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ปัจจัย คือจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อผู้ชาย ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง (ค่าเฉลี่ย 4.24) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.74) และบอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ปัจจัย คือจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อผู้ชาย ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง (ค่าเฉลี่ย 4.15) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.72) และบอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ปัจจัย คือจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณ
คือทเทจจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านค้าเรณคือทเทจ

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้ขาย	วัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านค้าเรณคือทเทจ			
	เพื่อการใช้ ส่วนตัว (n = 42)	เพื่อเป็น ของขวัญ (n = 31)	เพื่อร้อยเป็น เครื่องประดับ (n = 243)	เพื่อนำไป ขายต่อ (n = 99)
ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)				
Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลข โทรศัพท์สำหรับการติดต่อ	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)
สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้	3.48 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหาก เกิดปัญหา	2.50 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)
Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทาง ออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขายได้	2.88 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวม	3.21 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)				
Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา	4.33 (มาก)	4.35 (มาก)	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)
Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถ จัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)
ได้รับสิ่งที่ซื้อจากร้านค้าเรณคือทเทจ	4.19 (มาก)	4.39 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)
การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง	4.31 (มาก)	4.48 (มาก)	4.28 (มาก)	4.14 (มาก)
ระดับความพึงพอใจด้านการเติมเต็มความ ต้องการโดยรวม	4.18 (มาก)	4.27 (มาก)	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้า
เรนค็อทเทจจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคาเรนค็อทเทจ

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้ขาย	วัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคาเรนค็อทเทจ			
	เพื่อการใช้ ส่วนตัว (n = 42)	เพื่อเป็น ของขวัญ (n = 31)	เพื่อร้อยเป็น เครื่องประดับ (n = 243)	เพื่อนำไป ขายต่อ (n = 99)
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)				
มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อ เรียกร้อง และการรับประกัน	4.21 (มาก)	4.45 (มาก)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)
บอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับ การดำเนินการ	3.67 (มาก)	3.74 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)
จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)
จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี	3.31 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนอง โดยรวม	3.73 (มาก)	3.87 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้า
เรนค็อทเทจจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคาเรนค็อทเทจมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้า
เรนค็อทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อเป็นของขวัญ (ค่าเฉลี่ย 3.28) เพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ (ค่าเฉลี่ย
3.22) เพื่อการใช้ส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.21) และเพื่อนำไปขายต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยแต่ละกลุ่มมีความ
แตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อการใช้ส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทาง
อิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนค็อทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัด
ให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับความพึงพอใจต่อการ
ติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.48) Karen

Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ชาย (ค่าเฉลี่ย 2.88) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.50)

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อเป็นของขวัญ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.48) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ชาย (ค่าเฉลี่ย 2.94) ส่วนปัจจัยด้านสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.48) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.37) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ชาย (ค่าเฉลี่ย 2.84) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.55)

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อนำไปขายต่อ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.29) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ชาย (ค่าเฉลี่ย 2.84) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.51)

ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)

พบว่าทุกกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อเป็นของขวัญ (ค่าเฉลี่ย 4.27) เพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ (ค่าเฉลี่ย 4.18) เพื่อการใช้ส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.18) และเพื่อนำไปขายต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.12) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อการใช้ส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.33) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมี

ความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.31) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.90)

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อเป็นของขวัญ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.48) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.39) Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.87)

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.29) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.28) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.96)

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อนำไปขายต่อ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.23) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.19) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการตอบสนองโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อเป็นของขวัญ (ค่าเฉลี่ย 3.87) เพื่อการใช้ส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.73) เพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และเพื่อนำไปขายต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อการใช้ส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีการบอกว่าจะต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ส่วนปัจจัยด้านจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31)

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อเป็นของขวัญ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรณคือทเทจด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มี

ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.45) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) และบอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ส่วนด้านการจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.29) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.71) และบอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ส่วนด้านการจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อนำไปขายต่อ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) และบอกว่าต้องทำอะไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ส่วนด้านการจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความภักดีของลูกค้าในแต่ละมิติ และจำแนกตามอายุ ประเทศที่อาศัย ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์ ประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ และวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคาเรนคือทเทจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้าในแต่ละมิติ

ความภักดีของลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย แปดผล
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ หรือเฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
จะแนะนำร้านคาเรนคือทเทจให้กับผู้อื่น	0 (0.0)	3 (0.7)	131 (31.6)	205 (49.4)	76 (18.3)	3.87 มาก
ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนคือทเทจต่อไป	0 (0.0)	1 (0.2)	71 (17.1)	191 (46)	152 (36.6)	4.20 มาก
ชอบร้านคาเรนคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ	0 (0.0)	2 (0.5)	61 (14.7)	217 (52.3)	135 (32.5)	4.17 มาก
ระดับความภักดีของลูกค้าโดยรวม						4.08 มาก

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความภักดีโดยรวม อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความภักดีในระดับมากทุกข้อ คือ จะแนะนำร้านคาเร็นค็อทเทจให้กับผู้อื่น ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเร็นค็อทเทจต่อไป และชอบร้านคาเร็นค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 4.20 และ 4.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้า จำแนกตามอายุ

ความภักดีของลูกค้า	อายุ (ปี)				
	20 – 30 (n = 40)	31 – 40 (n = 76)	41 – 50 (n = 159)	51 – 60 (n = 97)	มากกว่า 60 (n = 43)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จะแนะนำร้านคาเร็นค็อทเทจ ให้กับผู้อื่น	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)
ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคา เร็นค็อทเทจต่อไป	4.15 (มาก)	4.26 (มาก)	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)	4.28 (มาก)
ชอบร้านคาเร็นค็อทเทจ มากกว่าร้านอื่น ๆ	4.03 (มาก)	4.28 (มาก)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)	4.33 (มาก)
ระดับความภักดีของลูกค้า โดยรวม	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	4.17 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าความภักดีของลูกค้า จำแนกตามอายุ ลูกค้าทุกกลุ่มมีระดับความภักดีโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความภักดีสูงสุด คือ อายุมากกว่า 60 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.17) กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.14) อายุ 51 – 60 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.07) อายุ 31 – 40 ปี และอายุ 51 – 60 ปี มีค่าเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเร็นค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.15) ชอบร้านคาเร็นค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และจะแนะนำร้านคาเร็นค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.95)

อายุ 31 – 40 ปี มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านคาเรนคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.26) และจะแนะนำร้านคาเรนคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.87)

อายุ 41 – 50 ปี มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.14) ชอบร้านคาเรนคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และจะแนะนำร้านคาเรนคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.86)

อายุ 51 – 60 ปี มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.22) ชอบร้านคาเรนคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และจะแนะนำร้านคาเรนคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.81)

อายุ มากกว่า 60 ปี มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านคาเรนคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.28) และจะแนะนำร้านคาเรนคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้า จำแนกตามประเทศที่อาศัย

ความภักดีของลูกค้า	ประเทศ					
	ออสเตรเลีย (n = 10)	เยอรมนี (n = 13)	เนเธอร์แลนด์ (n = 2)	สวีเดน (n = 8)	อังกฤษ (n = 18)	สหรัฐอเมริกา (n = 364)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จะแนะนำร้านคาเรนคือทเทจให้กับผู้อื่น	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)
ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนคือทเทจต่อไป	3.90 (มาก)	4.31 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.17 (มาก)	4.2 (มาก)
ชอบร้านคาเรนคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)
ระดับความภักดีของลูกค้าโดยรวม	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)	4.33 (มาก)	4.29 (มาก)	4.17 (มาก)	4.07 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าความภักดีของลูกค้า จำแนกตามประเทศ ทุกกลุ่มมีระดับความภักดีโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความภักดีสูงสุด คือ กลุ่มที่อาศัยในประเทศ

เนเธอร์แลนด์ (ค่าเฉลี่ย 4.33) สวีเดน (ค่าเฉลี่ย 4.29) อังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.17) เยอรมนี (ค่าเฉลี่ย 4.08) ออสเตรเลีย (ค่าเฉลี่ย 4.07) และสหรัฐอเมริกา (ค่าเฉลี่ย 4.07) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน ดังนี้

กลุ่มที่อาศัยในประเทศออสเตรเลีย มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ชอบร้านอาหารคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความภักดีอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านอาหารคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.90) และจะแนะนำร้านอาหารคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.80)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเยอรมนี มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านอาหารคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.31) ชอบร้านอาหารคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และจะแนะนำร้านอาหารคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.92)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเนเธอร์แลนด์ มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ปัจจัย คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านอาหารคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.50) และจะแนะนำร้านอาหารคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความภักดีอยู่ในระดับมาก คือ และชอบร้านอาหารคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสวีเดน มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านอาหารคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.38) ชอบร้านอาหารคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และจะแนะนำร้านอาหารคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.13)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศอังกฤษ มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านอาหารคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านอาหารคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.17) และจะแนะนำร้านอาหารคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.00)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสหรัฐอเมริกา มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านอาหารคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.20) ชอบร้านอาหารคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และจะแนะนำร้านอาหารคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้า จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อ็อบบี้

ความภักดีของลูกค้า	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อ็อบบี้							
	\$1-\$50 (n = 39)	\$51-\$100 (n = 55)	\$101-\$200 (n = 64)	\$201-\$300 (n = 70)	\$301-\$400 (n = 120)	\$401-\$500 (n = 54)	\$501- \$1,000 (n = 12)	มากกว่า \$1,000 (n = 1)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จะแนะนำร้านคาเรนคือทเทจให้กับ ผู้อื่น	3.60 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)
ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนคือทเทจ ต่อไป	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	3.76 (มาก)	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ชอบร้านคาเรนคือทเทจมากกว่าร้าน อื่น ๆ	4.03 (มาก)	4.29 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
ระดับความภักดีของลูกค้าโดยรวม	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)	4.30 (มาก)	4.21 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าความภักดีของลูกค้า จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อียีบี ทุกกลุ่มมีระดับความภักดีโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความภักดีสูงสุด คือ กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$101-\$200 (ค่าเฉลี่ย 4.30) \$1-\$50 (ค่าเฉลี่ย 4.21) \$201-\$300 (ค่าเฉลี่ย 4.21) \$51-\$100 (ค่าเฉลี่ย 4.18) \$501-\$1,000 (ค่าเฉลี่ย 4.17) \$401-\$500 (ค่าเฉลี่ย 4.13) \$301-\$400 (ค่าเฉลี่ย 4.09) และกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า \$1,000 (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน ดังนี้

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$1-\$50 มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านค้าเรนคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านค้าเรนคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.92) และจะแนะนำร้านค้าเรนคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.60)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$51-\$100 มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านค้าเรนคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านค้าเรนคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.87) และจะแนะนำร้านค้าเรนคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.75)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$101-\$200 มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านค้าเรนคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านค้าเรนคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.92) และจะแนะนำร้านค้าเรนคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.70)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$201-\$300 มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านค้าเรนคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านค้าเรนคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.76) และจะแนะนำร้านค้าเรนคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.69)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$301-\$400 มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านค้าเรนคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านค้าเรนคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.89) และจะแนะนำร้านค้าเรนคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.69)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$401-\$500 มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านค้าเรนคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านค้าเรนคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.80) และจะแนะนำร้านค้าเรนคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.75)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน \$501-\$1,000 มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านค้าเรนคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.67) ตั้งใจที่จะยังคง

ใช้ร้านค้าเรncyคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.00) และจะแนะนำร้านค้าเรncyคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.92)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า \$1,000 มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ 4.00

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้า จำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์

ความภักดีของลูกค้า	ประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์		
	1 – 3 ปี (n = 47)	3 – 5 ปี (n = 191)	มากกว่า 5 ปี (n = 177)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จะแนะนำร้านค้าเรncyคือทเทจให้กับผู้อื่น	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)
ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านค้าเรncyคือทเทจต่อไป	4.02 (มาก)	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)
ชอบร้านค้าเรncyคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)
ระดับความภักดีของลูกค้าโดยรวม	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าความภักดีของลูกค้า จำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ มีรายละเอียดดังนี้

พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความภักดีโดยรวมของลูกค้าทุกกลุ่ม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความภักดีสูงสุด คือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.10) กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.08) และกลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน ดังนี้

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ฉันชอบร้านค้าเรncyคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ฉันตั้งใจที่จะยังคงใช้

ร้านคารেন্টือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.02) และฉันจะแนะนำร้านคารেন্টือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.79)

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ฉันตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคารেন্টือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.20) ฉันชอบร้านคารেন্টือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และฉันจะแนะนำร้านคารেন্টือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.92)

กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ฉันตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคารেন্টือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.23) ฉันชอบร้านคารেন্টือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และฉันจะแนะนำร้านคารেন্টือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้า จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคารেন্টือทเทจ

ความภักดีของลูกค้า	วัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคารেন্টือทเทจ			
	เพื่อการใช้ส่วนตัว (n = 42)	เพื่อเป็นของขวัญ (n = 31)	เพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ (n = 243)	เพื่อนำไปขายต่อ (n = 99)
จะแนะนำร้านคารেন্টือทเทจให้กับผู้อื่น	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)
ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคารেন্টือทเทจต่อไป	4.29 (มาก)	4.39 (มาก)	4.20 (มาก)	4.09 (มาก)
ชอบร้านคารেন্টือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ	4.26 (มาก)	4.32 (มาก)	4.19 (มาก)	4.05 (มาก)
ระดับความภักดีของลูกค้าโดยรวม	4.14 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าความภักดีของลูกค้า จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคารেন্টือทเทจทุกกลุ่มมีระดับความภักดีโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อเป็นของขวัญ (ค่าเฉลี่ย 4.18) เพื่อใช้เป็นการส่วนตัว

(ค่าเฉลี่ย 4.14) เพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ (ค่าเฉลี่ย 4.09) เพื่อนำไปขายต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.99) โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อใช้เป็นการส่วนตัว มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.29) ชอบร้านคาเรนคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และจะแนะนำร้านคาเรนคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.88)

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อเป็นของขวัญ มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.39) ชอบร้านคาเรนคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และจะแนะนำร้านคาเรนคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.84)

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.20) ชอบร้านคาเรนคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และจะแนะนำร้านคาเรนคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.88)

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อนำไปขายต่อ มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนคือทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.09) ชอบร้านคาเรนคือทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และจะแนะนำร้านคาเรนคือทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพบริการกับความภักดีของลูกค้า

ตารางที่ 39 แสดงการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของความพึงพอใจในคุณภาพบริการและความภักดีของลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้า		ความภักดีของลูกค้า
ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์โดยรวม	Pearson correlation	0.670**
	Sig. (2-tailed)	0.000
ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)	Pearson correlation	0.514**
	Sig. (2-tailed)	0.000
ด้านความสามารถของระบบ (System availability)	Pearson correlation	0.073
	Sig. (2-tailed)	0.137
ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)	Pearson correlation	0.731**
	Sig. (2-tailed)	0.000
ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าบนสื่อโซเชียลโดยรวม	Pearson correlation	0.801**
	Sig. (2-tailed)	0.000
ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)	Pearson correlation	0.458**
	Sig. (2-tailed)	0.000
ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)	Pearson correlation	0.778**
	Sig. (2-tailed)	0.000
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	Pearson correlation	0.575**
	Sig. (2-tailed)	0.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 39 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า โดยมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ($r = 0.670$) ที่

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ในด้านความมีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า โดยมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ($r = 0.514$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ในด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า โดยมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ($r = 0.731$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ในด้านความสามารถของระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า โดยมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ($r = 0.801$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า โดยมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ($r = 0.458$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า โดยมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ($r = 0.778$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนคือทเทจด้านการตอบสนอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า โดยมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ($r = 0.575$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 40 แสดงการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com และร้านค้าเรนค็อทเทจกับความภักดีของลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้า	b	t	Sig.	R	R ²
ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com	0.359	7.067*	0.000	0.825 ^a	0.681
ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนค็อทเทจ	0.782	17.301*	0.000		

* $P < 0.05$ $SE_{est} = \pm 0.262$

a. Predictors: (Constant), ความพึงพอใจใน eBay.com, ความพึงพอใจในร้านค้าเรนค็อทเทจ

Dependent Variable: Loyalty

จากตารางที่ 40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com และความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าเรนค็อทเทจกับตัวแปรตาม คือ ความภักดีของลูกค้า พบว่า ทั้งความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com และร้านค้าเรนค็อทเทจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความภักดีของลูกค้า โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.825 และพบว่าตัวแปรต้นสามารถพยากรณ์ความภักดีของลูกค้าได้ คิดเป็นร้อยละ 68 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 32 เป็นผลมาจากปัจจัยอื่น โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) ที่ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อร้านค้าเรนค็อทเทจสามารถทำนายความภักดี ($b = 0.782$) ได้มากกว่า ความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ออนไลน์ eBay.com ($b = 0.359$) และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ ± 0.262

ตารางที่ 41 แสดงการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com ในแต่ละมิติ กับความภักดีของลูกค้า

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com	b	t	Sig.	R	R ²
ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)	0.252	6.356*	0.000	0.759 ^a	0.576
ด้านความสามารถของระบบ (System availability)	-0.020	-0.579	0.563		
ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)	0.583	17.389*	0.000		

* $P < 0.05$ $SE_{est} = \pm 0.303$

a. Predictors: (Constant), ความพึงพอใจด้านความมีประสิทธิภาพ, ความพึงพอใจด้านความสามารถของระบบ, ความพึงพอใจด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล

Dependent Variable: Loyalty

จากตารางที่ 41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com ในมิติด้านความมีประสิทธิภาพ, ความสามารถของระบบ และการรักษาความลับส่วนบุคคล กับตัวแปรตาม คือ ความภักดีของลูกค้า พบว่า ทั้ง 3 มิติ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความภักดีของลูกค้า โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.759 และพบว่าตัวแปรต้นสามารถพยากรณ์ความภักดีของลูกค้าได้ คิดเป็นร้อยละ 58 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 42 เป็นผลมาจากปัจจัยอื่น เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า มิติด้านความมีประสิทธิภาพ และการรักษาความลับส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนมิติด้านความสามารถของระบบ ไม่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยพบว่า มิติด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล สามารถทำนายความภักดีของลูกค้าได้มากที่สุด ($b = 0.583$) รองลงมาคือ มิติด้านความมีประสิทธิภาพ ($b = 0.252$) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ ± 0.303

ตารางที่ 42 แสดงการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคารেন্টอทเทจในแต่ละมิติ กับความภักดีของลูกค้า

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคารেন্টอทเทจ	b	t	Sig.	R	R ²
ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)	0.169	5.656*	0.000	0.825 ^a	0.681
ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)	0.480	18.302*	0.000		
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	0.262	7.083*	0.000		

* $P < 0.05$ $SE_{est} = \pm 263$

a. Predictors: (Constant), ความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร, ความพึงพอใจด้านการเติมเต็มความต้องการ, ความพึงพอใจด้านการตอบสนอง

Dependent Variable: Loyalty

จากตารางที่ 42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคารেন্টอทเทจในมิติด้านการติดต่อสื่อสาร การเติมเต็มความต้องการ และการตอบสนอง กับตัวแปรตามคือ ความภักดีของลูกค้า พบว่า ทั้ง 3 มิติ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความภักดีของลูกค้า โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.825 และพบว่าตัวแปรต้นสามารถพยากรณ์ความภักดีของลูกค้าได้ คิดเป็นร้อยละ 68 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 32 เป็นผลมาจากปัจจัยอื่น โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) ที่ 0.05 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยพบว่า มิติด้านการเติมเต็มความต้องการ สามารถทำนายความภักดีของลูกค้าได้มากที่สุด ($b = 0.480$) รองลงมา ได้แก่ มิติด้านการตอบสนอง ($b = 0.252$) และมิติด้านการติดต่อสื่อสาร ($b = 0.169$) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ ± 0.263