บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของร้านคาเรนค็อทเทจในอีเบย์ดอตคอม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าร้านคาเรนค็อทเทจต่อคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในตลาดออนไลน์ eBay.com และเพื่อศึกษาความภักดีของลูกค้าร้านคาเรนค็อทเทจรวมไปถึงเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์และความภักดีของลูกค้าร้านคาเรนค็อทเทจโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าของร้านคาเรนค็อทเทจจำนวน 415 ราย จากการส่งอีเมลล์เพื่อเชิญชวนให้ร่วมทำแบบสอบ ถามทั้งหมด 2,750 คน คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response rate) ประมาณร้อยละ 15 จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และวิเคราะห์ความ สัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพบริการกับความภักดีของลูกค้า โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson Correlation) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมาสรุป อภิปรายผล ตลอดจนข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

<u>ส่วนที่ 1</u> การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศหญิง โดยส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี อาศัยอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีความถี่ในการเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์อีเบย์ 6 – 10 ครั้งต่อเดือน และใช้ระยะเวลาอยู่ในเว็บไซต์อีเบย์เฉลี่ยแต่ละครั้ง 3 – 4 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์ $301 – $400 ต่อเดือน มีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ 3 – 5 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อสินค้าจากร้านคาเรนค็อทเทจไปเพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ

<u>ส่วนที่ 2</u> ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ในแต่ละมิติ และจำแนกตามอายุ ประเทศที่อาศัย ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์ ประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ และวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคาเรนค็อทเทจของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1) ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ในแต่ละมิติ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อผู้ให้บริการตลาดออนไลน์อยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยมิติที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy) (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) (ค่าเฉลี่ย 3.88) และความสามารถของระบบ (System availability) (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดตามมิติด้านต่าง ๆ ดังนี้

- **ด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยของมิติด้านความมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.84) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.80) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

- **ด้านความสามารถของระบบ (System availability)**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยของมิติด้านความสามารถของระบบส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือ ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.14) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

- **ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยของมิติด้านการรักษาความลับส่วนบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.18) เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วน

บุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.83) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

2.2) ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามอายุ

กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.40) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.93) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.18) เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.13) หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.78) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.50)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.18) เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.08) เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.80) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.21) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.82) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.17) เว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย

4.13) หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.59) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.58)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.43) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.28) เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.88) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

กลุ่มอายุ 41 – 50 ปี

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.26) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.82) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.75) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.14) เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.07) หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.57) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.53)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.23) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.12) เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.77) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

กลุ่มอายุ 51 – 60 ปี

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.26) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.82)

เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.75) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก 2 ปัจจัย คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.30) เว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.12) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ปัจจัย คือ เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.37) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.34) ตามลำดับ

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.31) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.14) เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.84) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

กลุ่มอายุ มากกว่า 60 ปี

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากเกือบทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.23) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.91) และเว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.86) ส่วนปัจจัยด้านข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (มีค่าเฉลี่ย 4.16) เว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.12) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ปัจจัย คือ เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.44)

กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.47) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.28) เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.98) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

2.3) ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามประเทศที่อาศัย

กลุ่มที่อาศัยในประเทศออสเตรเลีย

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.90) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 3.90) เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.90) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 1 ปัจจัย คือ เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.20)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.20) เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.10) เว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และเว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.50)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเยอรมนี

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.23) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.77) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.54) และอยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ระบบของเว็บไซต์อีเบย์

เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.00) เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.85) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.00)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 4.31) เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.31) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.08) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเนเธอร์แลนด์

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากเกือบทุกปัจจัย คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ส่วนปัจจัยด้านเว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย โดยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.50

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด คือ คุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 5.00) และอยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย คือ เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 4.00) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.00) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสวีเดน

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.25) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.13) ข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และเว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.75)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ปัจจัย คือ ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย คือ เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.75

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.25) เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.88) เว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และเว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.63)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศอังกฤษ

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.28) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.89) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.17) เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.83) เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.67) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.50)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.44) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.22) เว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และเว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.83)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสหรัฐอเมริกา

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.23) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.85) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.17) ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.14) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.55) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ปัจจัย คือ เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.47)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.30) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.18) เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.83) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

2.4) ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $1-$50

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.38) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.77) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.74)และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.15) ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.13) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า

(ค่าเฉลี่ย 3.51) ส่วนปัจจัยด้านเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.28) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.23) เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.85) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $51-$100

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.33) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.11) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.93) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากเกือบทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.18) เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.95) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.69) ส่วนปัจจัยด้านเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอกับ (ค่าเฉลี่ย 4.22) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.22) เว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และเว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.80)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $101-$200

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.11) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี

(ค่าเฉลี่ย 3.91) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากเกือบทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.17) ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.16) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.78) ส่วนปัจจัยด้านหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.39) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.13) เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.95) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $201-$300

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.24) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.79) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.34) ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.17) หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.64) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.51)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.30) เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.24) เว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับ

เว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และเว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.69)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $301-$400

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.14) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.78) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.74) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.18) ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.06) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.50) ส่วนปัจจัยด้านเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.32) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.14) เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.83) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $401-$500

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.33) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.81) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.13) เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา

(ค่าเฉลี่ย 4.00) เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.56) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.51)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.26) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.02) เว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และเว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.76)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $501-$1,000

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.33) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.17) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.42) และเว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.42) เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.75) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.67)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ปัจจัย คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.58) อยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับ คือเว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมกับ (ค่าเฉลี่ย 4.42) เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 4.42) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า $1,000

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ปัจจัยคือ ทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 5.00) อยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย คือ

เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.00

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ปัจจัย คือ ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 5.00) และอยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.00

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทุกปัจจัยที่ 4.00

2.5) ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.94) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.85) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.70) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.11) เว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.04) เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.64) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.62)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.28) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.04) เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.79) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.29) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.84) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.18) เว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.17) หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.56) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.52)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.30) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.25) เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.85) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.25) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.88) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.77) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากเกือบทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.14) เว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.12) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.51) ส่วนปัจจัยด้านเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์

อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.14) เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.82) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

2.6) ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคาเรนค็อทเทจ

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อการใช้ส่วนตัว

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.19) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.81) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.24) เว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.19) เว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.76) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.21) เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.19) เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.93) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อเป็นของขวัญ

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.23) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และเว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.58)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.23) เว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.16) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81) ส่วนปัจจัยด้านเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.32) เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.26) เว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และเว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.84)

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.27) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมากเกือบทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.16) เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.09) และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.51) ส่วนปัจจัยด้านเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม มีความพึงพอใจตในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.32) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.16) เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.85) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อนำไปขายต่อ

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.16) เว็บไซต์อีเบย์ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.80) เว็บไซต์อีเบย์มีการจัดวางโครงสร้างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.73) และข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านความสามารถของระบบ อยู่ในระดับมาก 2 ปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.25) และเว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ปัจจัย คือ หน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.47) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.44)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ เว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) เว็บไซต์อีเบย์มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.16) เว็บไซต์อีเบย์ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.75) และเว็บไซต์อีเบย์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเว็บไซต์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

<u>ส่วนที่ 3</u> ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายในแต่ละมิติ และจำแนกตามอายุ ประเทศที่อาศัย ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์ ประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ และวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคาเรนค็อทเทจของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1) ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายในแต่ละมิติ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนค็อทเทจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละมิติ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ใน 2 มิติ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการเติมเต็มความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 3.71) และผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อผู้ขายในมิติด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.21) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดตามมิติด้านต่างๆ ดังนี้

- **ด้านการติดต่อสื่อสาร (Contact)**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยของมิติด้านการติดต่อสื่อสารในระดับมาก คือ หลังจากได้ซื้อสินค้า Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ส่วนอีก 3 ปัจจัยย่อยของมิติด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ หลังจากได้ซื้อสินค้าสามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.37) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขายได้ (ค่าเฉลี่ย 2.85) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.53) ตามลำดับ

- **ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยของมิติด้านการเติมเต็มความต้องการในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ หลังจากที่จ่ายเงินค่าสินค้าแล้ว Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.27) ได้รับสิ่งที่ซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

- **ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยของมิติด้านการตอบสนองในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ หลังจากได้รับสินค้า Karen Cottage มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) Karen Cottage จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.72) และKaren Cottage บอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยของมิติด้านการตอบสนองในระดับปานกลาง คือ Karen Cottage จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.27)

3.2) ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย จำแนกตามอายุ

กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.30) กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.13) และ Karen Cottage จัดให้มี

ช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.95) ส่วนปัจจัยย่อยด้าน สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.45) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ 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) ตามลำดับ

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.68) บอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีระดับความพึงพอใจต่อด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.23)

กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.26) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.92) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.64)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ 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) ตามลำดับ

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) บอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีความพึงพอใจต่อด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.28)

กลุ่มอายุ 41 – 50 ปี

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีระดับความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.42) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.82) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.56)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับคือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.23) Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.23) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.91)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) บอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีความพึงพอใจต่อด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.26)

กลุ่มอายุ 51 – 60 ปี

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.42) และ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.70) ส่วนปัจจัยย่อยด้าน สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.46) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ 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)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80) บอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีความพึงพอใจต่อด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.29)

กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.09) และ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.70) ส่วนปัจจัยย่อยด้าน สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.44) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.58) และมีความพึงพอใจต่อด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.49) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.86) บอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีความพึงพอใจต่อด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.30)

3.3) ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย จำแนกตามประเทศที่อาศัย

กลุ่มที่อาศัยในประเทศออสเตรเลีย

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.20) สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา

(ค่าเฉลี่ย 3.00) และ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.50)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.60) และมีความพึงพอใจต่อด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.40) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีการบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีความพึงพอใจต่อด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.40) และจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.30)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเยอรมนี

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.31) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.54) ส่วนปัจจัยด้านสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.46) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ 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) ตามลำดับ

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.54) และการบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.46)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเนเธอร์แลนด์

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีระดับความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.00) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 3.00) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.00)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 5.00) และได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 5.00) มีระดับความพึงพอใจต่อด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก คือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.50)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) บอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) และจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.50) ส่วนด้านการจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสวีเดน

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.88) สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 3.00) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.50)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.75) Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.63) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.63) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.50)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีความพึงพอใจต่อด้านการตอบสนองอยู่ในระดับปานกลาง คือ บอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.25)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศอังกฤษ

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และมีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.39) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.89) ส่วนปัจจัยด้านสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.44) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมีความพึงพอใจต่อด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.22) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.17) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78) และบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีความพึงพอใจต่อด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.22)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสหรัฐอเมริกา

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.37) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.87) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.52)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.27) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.25) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.93)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) และบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีความพึงพอใจต่อด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.26)

3.4) ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $1-$50

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.95) สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.51) มีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.77) และสามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 2.54)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ 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)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีการบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และมีจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีความพึงพอใจต่อด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ และจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.26)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $51-$100

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และมีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.40) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.93) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.75)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ 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)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.31) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78) และบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ส่วนด้านการจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.24) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $101-$200

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และสามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.52) มีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.72) และมีความพึงพอใจต่อด้านสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.45) ในระดับน้อย

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.33) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.25) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.31) และKaren Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.05)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.23) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.69) และบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ส่วนด้านการจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.34) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $201-$300

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.44) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.96) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.51)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ 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)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.76) และบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ส่วนด้านการจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $301-$400

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.23) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.76) ส่วนปัจจัยด้านสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.48) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

$301-$400 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.25) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.24) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.92)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70) และบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีความพึงพอใจต่อด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.22)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $401-$500

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.39) และKaren Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.94) ส่วนปัจจัยด้านสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.48) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.41) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.26) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.91)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80) และบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ส่วนด้านการจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $501-$1,000

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการ

ติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 3.25) สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 2.92) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.67)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.58) มีความพึงพอใจด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.42) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.00)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับ คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีการบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) และจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.67)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า $1,000

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ส่วนด้านสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.00) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.00) ส่วนความพึงพอใจด้าน Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.00) อยู่ในระดับปานกลาง

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน มีการบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ มีจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว และจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.00

3.5) ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย จำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก 1 ปัจจัย คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ปัจจัยเรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.30) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.83) และ สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.60)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเรียงตามลำดับ คือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.30) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.17) Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.15) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมากเกือบทุกปัจจัยเรียงตามลำดับ คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง (ค่าเฉลี่ย 4.04) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) และบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ(ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ปัจจัย คือจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.26)

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก 1 ปัจจัย คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ปัจจัยเรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.43) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.84) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ปัจจัยคือ สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.60)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเรียงตามลำดับ คือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.38) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.29) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมี

ความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.98)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมากเกือบทุกปัจจัยเรียงตามลำดับ คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง (ค่าเฉลี่ย 4.24) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.74) และบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ส่วนด้านการจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.29) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก 1 ปัจจัย คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.33) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.87) และ สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.56)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเรียงตามลำดับ คือ การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.27) Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.23) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.93)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมากเกือบทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง (ค่าเฉลี่ย 4.15) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.72) และบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ส่วนปัจจัยด้านจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25)

3.6) ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคาเรนค็อทเทจ

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อการใช้ส่วนตัว

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง คือ สามารถ

ติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.48) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.88) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.50)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ Karen Cottage จัดส่งสินค้าตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.33) การจัดส่งตามคำสั่งซื้อมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.31) ได้รับสิ่งที่สั่งซื้อจาก Karen Cottage (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ Karen Cottage ทำให้สินค้าที่สั่งซื้อสามารถจัดส่งได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.90)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีการบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ส่วนด้านจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31)

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อเป็นของขวัญ

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีความพึงพอใจต่อ ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.48) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.94) ส่วนปัจจัยด้านสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.48) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ 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)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.45) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) และบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ส่วนด้านการจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.29) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.37) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.84) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.55)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ 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)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.71) และบอกว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ส่วนด้านการจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อนำไปขายต่อ

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คือ Karen Cottage จัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ สามารถติดต่อกับ Karen Cottage ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.29) Karen Cottage จัดให้มีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 2.84) และสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.51)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการเติมเต็มความต้องการ 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)

มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) จัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) และบอกว่าต้องทำอย่างไร

ถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ส่วนด้านการจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

<u>ส่วนที่ 4</u> ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความภักดีของลูกค้าในแต่ละมิติ และจำแนกตามอายุ ประเทศที่อาศัย ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์ ประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ และวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคาเรนค็อทเทจของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1) ระดับความภักดีของลูกค้าในแต่ละมิติ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความภักดีอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีสูงสุด คือ ความตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา คือ ความชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

4.2) ระดับความภักดีของลูกค้า จำแนกตามอายุ

กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.15) ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.95)

กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.26) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.87)

กลุ่มอายุ 41 – 50 ปี

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.14) ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.86)

กลุ่มอายุ 51 – 60 ปี

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.22) ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.81)

กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.28) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.91)

4.3) ระดับความภักดีของลูกค้า จำแนกตามประเทศที่อาศัย

กลุ่มที่อาศัยในประเทศออสเตรเลีย

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความภักดีอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.90) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.80)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเยอรมนี

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.31) ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.92)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศเนเธอร์แลนด์

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ปัจจัย คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.50) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความภักดีอยู่ในระดับมาก คือ ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสวีเดน

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.38) ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.13)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศอังกฤษ

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.17) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.00)

กลุ่มที่อาศัยในประเทศสหรัฐอเมริกา

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.20) ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.85)

4.4) ระดับความภักดีของลูกค้า จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $1-$50

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.92) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.60)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $51-$100

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.87) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.75)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $101-$200

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.92) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.70)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $201-$300

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.76) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.69)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $301-$400

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.89) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.69)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $401-$500

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.80) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.75)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน $501-$1,000

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.67) ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.00) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.92)

กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า $1,000

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.00

4.5) ระดับความภักดีของลูกค้า จำแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ฉันชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ฉันตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.02) และฉันจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.79)

กลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ฉันตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.20) ฉันชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และฉันจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.92)

กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ฉันตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.23) ฉันชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และฉันจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.83)

4.6) ระดับความภักดีของลูกค้า จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคาเรนค็อทเทจ

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อใช้เป็นการส่วนตัว

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.29) ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.88)

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อเป็นของขวัญ

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.39) ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.84)

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.20) ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.88)

กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อนำไปขายต่อ

มีระดับความภักดี อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.09) ชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.84)

<u>ส่วนที่ 5</u> ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพบริการกับความภักดีของลูกค้า

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพบริการกับความภักดีของลูกค้าด้วยค่าสถิติสหสัมพันธ์เชิงเส้นของเพียร์สัน เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ตัวแปรแรก คือ ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ทั้งด้านความมีประสิทธิภาพ ความสามารถของระบบ และการรักษาความลับส่วนบุคคล ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ทั้งด้านการติดต่อสื่อสาร การเติมเต็มความต้องการ และการรับผิดชอบ ตัวแปรที่สอง คือ ระดับความภักดีของลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติสหสัมพันธ์เชิงเส้นของเพียร์สันพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.670$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และพบว่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ในมิติด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.731$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ในมิติด้านความมีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า ในระดับปานกลาง ($r = 0.514$) แต่ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ในมิติด้านความสามารถของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้า หรือมีระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก ($r = 0.073$)

สำหรับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายโดยรวม พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.801$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และพบว่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายในมิติด้านการเติมเต็มความต้องการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.778$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายในมิติด้านการติดต่อสื่อสาร และมิติด้านการตอบสนอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า ในระดับปานกลาง ($r = 0.458$ และ $r = 0.575$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยพบว่า ตัวแปรต้นคือ ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com และร้านคาเรนค็อทเทจสามารถพยากรณ์ความภักดีของลูกค้าได้ คิดเป็นร้อยละ 68 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 32 เป็นผลมาจากปัจจัยอื่น โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) ที่ 0.05 โดยความพึงพอใจที่มีต่อร้านคาเรนค็อทเทจสามารถทำนายความภักดี (b = 0.782) ได้มากกว่า ความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ออนไลน์ eBay.com (b = 0.359)

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com ใน 3 มิติ คือ มิติด้านความมีประสิทธิภาพ ความสามารถของระบบ และการรักษาความลับส่วนบุคคล กับตัวแปรตาม คือ ความภักดีของลูกค้า พบว่า มิติด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล สามารถทำนายความภักดีของลูกค้าได้มากที่สุด (b = 0.583) รองลงมาคือ มิติด้านความมีประสิทธิภาพ (b = 0.252) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ ± 0.303 ส่วนมิติด้านความสามารถของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดี

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนค็อทเทจใน 3 มิติ คือ มิติด้านการติดต่อสื่อสาร การเติมเต็มความต้องการ และการตอบสนอง กับตัวแปรตามคือความภักดีของลูกค้าพบว่า มิติด้านการเติมเต็มความต้องการ สามารถทำนายความภักดีของลูกค้าได้มากที่สุด (b = 0.480) รองลงมา ได้แก่ มิติด้านการตอบสนอง (b = 0.252) และมิติด้านการติดต่อสื่อสาร (b = 0.169) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ ± 0.263

ดังนั้นความภักดีของลูกค้า ขึ้นอยู่กับหรือได้รับอิทธิพลจากความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนค็อทเทจโดยเฉพาะในมิติด้านการเติมเต็มความต้องการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนค็อทเทจในอีเบย์ดอตคอม สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

การวัดความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า เป็นการวัดความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อผู้ขาย และการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในเว็บไซต์หรือผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ เว็บไซต์หรือผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ก็คือเว็บไซต์ eBay.com และผู้ขายก็คือร้านคาเรนค็อทเทจโดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มี

ต่อผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com วัดจาก 3 มิติ คือ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ความสามารถของระบบ (System availability) และการรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy) สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผู้ขาย วัดจาก 3 มิติ คือ การติดต่อสื่อสาร (Contact) การเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment) และการตอบสนอง (Responsiveness) โดยแยกอภิปรายในแต่ละประเด็น ได้ดังนี้

5.2.1) ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com และ ร้านคาเรนค็อทเทจโดยรวม

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com (ค่าเฉลี่ย 3.90) และร้านคาเรนค็อทเทจในฐานะผู้ขาย (ค่าเฉลี่ย 3.69) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com มากกว่าร้านคาเรนค็อทเทจเล็กน้อย

สำหรับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com ทั้ง 3 มิติ พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจมากในทุกมิติ โดยพึงพอใจมิติด้านการรักษาความลับส่วนบุคคลสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมีประสิทธิภาพ และด้านความสามารถของระบบ ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนค็อทเทจทั้ง 3 มิติ พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจมาก 2 มิติ คือ มิติด้านการเติมเต็มความต้องการ ซึ่งเป็นมิติที่ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ มิติด้านการตอบสนอง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อมิติด้านการติดต่อสื่อสาร

5.2.2) ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com ในแต่ละมิติ

ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

มิติด้านความมีประสิทธิภาพ คือการที่ลูกค้าสามารถใช้ระบบนำทางในเว็บไซต์ การค้นหาข้อมูล และเลือกดูสินค้าได้โดยง่ายและมีความรวดเร็ว จากงานวิจัยของ Yen, Chia-Hui and Lu, His-Peng (2008) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์กับความพึงพอใจ และความตั้งใจที่จะจงรักภักดีในเว็บประมูลสินค้าทางออนไลน์ ได้แสดงให้เห็นว่าคุณภาพบริการของผู้ให้บริการเว็บไซต์ประมูลสินค้าในมิติด้านความมีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ คือความมีประสิทธิภาพของผู้ให้บริการเว็บไซต์ประมูลสินค้าออนไลน์สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ และจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com มิติ

ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องเว็บไซต์อีเบย์ช่วยให้ทำธุรกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว เป็นสิ่งที่ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงที่สุด แต่ลูกค้าพึงพอใจในเรื่องข้อมูลบนเว็บไซต์อีเบย์ตรงกับความต้องการต่ำที่สุด เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ Mostaghel, Rana (2006) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการร้านค้าปลีกออนไลน์ในประเทศอิหร่าน พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในมิติของคุณภาพบริการทางออนไลน์ ในด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) มากที่สุด ซึ่งก็คือ การออกแบบเว็บไซต์ที่มีความสวยงาม และความรวดเร็วในการเข้าถึง

ความสามารถของระบบ (System availability)

มิติด้านความสามารถของระบบ เป็นเรื่องเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานต่าง ๆ ตามคำสั่งของผู้ใช้งาน ได้แก่ ระบบของเว็บไซต์อีเบย์เปิดใช้งานและทำงานได้ทันที เว็บไซต์อีเบย์สามารถใช้งานตลอดเวลา ไม่เกิดระบบล่ม และหน้าแสดงผลของเว็บไซต์อีเบย์ไม่ค้างหลังจากที่ป้อนข้อมูลการซื้อสินค้า จากการศึกษาพบว่า เป็นมิติที่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด โดยเฉพาะเรื่องของเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม ซึ่งจากงานวิจัยของ Yen, Chia-Hui and Lu, His-Peng (2008) ก็ได้แสดงให้เห็นว่า มิติด้านความสามารถของระบบ (System availability) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ โดยได้ให้คำอธิบายไว้ว่า เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ ในการใช้งานเว็บไซต์ประมูลสินค้าออนไลน์มาก่อน จึงอาจจะมองว่าส่วนนี้เป็นพื้นฐานของเว็บประมูลสินค้าออนไลน์ที่จำเป็นต้องมีอยู่ในทุกเว็บไซต์อยู่แล้ว

การรักษาความลับส่วนบุคคล (Privacy)

มิติด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล เป็นเรื่องเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงข้อมูลการทำธุรกรรมของลูกค้าจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต และไม่เปิดเผยให้กับเว็บไซต์อื่น ๆ จากงานวิจัยของ Yen, Chia-Hui and Lu, His-Peng (2008) ได้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์ประมูลสินค้าออนไลน์ด้านการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ คือการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลสามารถสร้างให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าได้ รวมถึงงานวิจัยของ Chiou, Jyh-Shen, Wu, Lei-Yu and Sung, Yi-Ping (2009) ที่กล่าวว่า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ให้บริการเว็บไซต์ประมูลสินค้าควรให้ความสนใจกับการดูแลความปลอดภัยในการจ่ายเงินผ่านบัตรเครดิต และการรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า และจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมิติด้านการรักษาความลับส่วนบุคคลของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com อยู่ในระดับมาก และเป็นมิติที่ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด โดยเฉพาะเรื่องเว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ

5.2.3) ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนค็อทเทจ ในแต่ละมิติ

การติดต่อสื่อสาร (Contact)

มิติด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นเรื่องเกี่ยวกับการแสดงให้เห็นถึงความพร้อมในการช่วยเหลือ เมื่อลูกค้าประมูลหรือซื้อสินค้าได้ โดยสามารถติดต่อกับผู้ขายได้ ผู้ขายจัดให้มีอีเมลล์หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อ ลูกค้าสามารถพูดคุยกับคนจริง ๆ ได้เมื่อมีปัญหา รวมถึงมีช่องทางทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขายได้ จากงานวิจัยของ Yen, Chia-Hui and Lu, His-Peng (2008) ได้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ คือการติดต่อสื่อสารสามารถสร้างให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าได้ แต่งานวิจัยของ Chiou, Jyh-Shen, Wu, Lei-Yu and Sung, Yi-Ping (2009) กลับพบว่า การติดต่อสื่อสารของผู้ขาย ไม่ได้ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เพราะลูกค้าอาจคิดว่าสิ่งเหล่านี้เป็นฟังก์ชั่นพื้นฐานอยู่แล้ว รวมถึงงานวิจัยของ Huang, Xiaowen and Finch, Byron J. (2010) ที่ศึกษาปัจจัยมิติคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า พบว่าผลกระทบของการติดต่อสื่อสารนั้น จะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า มิติด้านการติดต่อสื่อสารของร้านคาเรนค็อทเทจเป็นมิติที่ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา ดังนั้นจึงเป็นด้านที่ร้านคาเรนค็อทเทจจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข

การเติมเต็มความต้องการ (Fulfillment)

มิติด้านการเติมเต็มความต้องการ เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการที่ผู้ขายสามารถจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า นั่นก็คือผู้ขายทำการแสดงลักษณะและรายละเอียดของสินค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน ลูกค้าได้รับสินค้าในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม และมีสภาพตรงตามที่ได้แสดงไว้ จากงานวิจัยของ Swaid, Samar I. and Wigand, Rolf T. (2007) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างมิติต่าง ๆ ของคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ กับความพึงพอใจและความตั้งใจที่จะจงรักภักดี พบว่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อความพึงพอใจของลูกค้า และงานวิจัยของ Yomnak, Tortrakul (2007) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะช่วยให้รักษาลูกค้าไว้ได้ ก็คือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยบริษัทต้องทำตามสัญญาที่ให้ไว้ด้วยการบริการที่ถูกต้อง ทั้งการเรียกเก็บเงิน การจัดส่งสินค้าที่ถูกต้อง รวดเร็วตามที่ได้สัญญาไว้ ดังนั้นร้านคาเรนค็อทเทจควรให้ความสนใจกับมิติด้านนี้เป็นพิเศษ และจากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนค็อทเทจด้านการเติมเต็มความต้องการ

สูงที่สุด โดยเฉพาะเรื่องการที่ร้านคาเรนค็อทเทจสามารถจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า ซึ่งร้านคาเรนค็อทเทจควรรักษาคุณภาพบริการด้านนี้ไว้ให้ดีต่อไป

การตอบสนอง (Responsiveness)

มิติด้านการตอบสนอง เป็นเรื่องเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของผู้ขายในการจัดการปัญหาที่เกิดกับลูกค้า รวมไปถึงการดูแลหลังจากการซื้อขายเสร็จสิ้นลงไปแล้ว ต้องมีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและการรับประกัน บอกลูกค้าว่าต้องทำอย่างไรถ้าธุรกรรมไม่ได้รับการดำเนินการ มีการจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว รวมถึงจัดการการส่งคืนสินค้าได้ดี งานวิจัยของ Chiou, Jyh-Shen, Wu, Lei-Yu and Sung, Yi-Ping (2009) พบว่าคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขาย ในด้านการชดเชย (Compensation) ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างมีนัยยะสำคัญ ดังนั้นผู้ขายควรให้ความสนใจต่อข้อกังวลต่าง ๆ ของลูกค้า อย่างเช่น การยืนยันคำสั่งซื้อ การปฏิบัติตามคำสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า การตอบสนองด้วยความรวดเร็ว และการบริการทันทีเมื่อเกิดข้อผิดพลาด และจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนค็อทเทจด้านการตอบสนองอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับ ร้านคาเรนค็อทเทจมีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง และการรับประกัน

5.2.4) ความภักดีของลูกค้า

ในส่วนของความภักดีของลูกค้า วัดได้จากมิติทัศนคติและพฤติกรรม โดยมิติด้านทัศนคติสามารถวัดได้จากความรู้สึกในด้านนิยมชมชอบที่มีต่อเว็บไซต์ (Preference) และในด้านพฤติกรรมสามารถวัดได้จากการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง (Repatronize) และการบอกต่อ (Recommend) จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าร้านคาเรนค็อทเทจมีความภักดีอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านความตั้งใจที่จะยังคงใช้ร้านคาเรนค็อทเทจต่อไป ซึ่งเป็นมิติด้านพฤติกรรม มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ความชอบร้านคาเรนค็อทเทจมากกว่าร้านอื่น ๆ เป็นมิติด้านทัศนคติ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีต่ำสุด คือ จะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น ซึ่งเป็นมิติด้านพฤติกรรม

5.2.5) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพบริการกับความภักดีของลูกค้า

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์กับความภักดีของลูกค้าพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com และ ร้านคาเรนค็อทเทจในฐานะผู้ขาย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า โดยความพึงพอใจที่มีต่อร้านคาเรนค็อทเทจส่งอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าได้มากกว่า ความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com

สำหรับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com ใน 3 มิติ พบว่ามิติด้านความมีประสิทธิภาพ และการรักษาความลับส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า โดยมิติด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้ามากที่สุด แต่มิติด้านความสามารถของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดี

สำหรับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนค็อทเทจในแต่ละมิติ พบว่าทั้ง 3 มิติ คือ มิติด้านการติดต่อสื่อสาร การเติมเต็มความต้องการ และการตอบสนอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า โดยมิติด้านการเติมเต็มความต้องการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าได้มากที่สุด

จากผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า ทุกมิติของความพึงพอใจในคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า ยกเว้นตัวแปรความพึงพอใจในด้านความสามารถของระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yen, Chia-Hui and Lu, His-Peng (2008) ที่พบว่า มิติด้านความสามารถของระบบ (System availability) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ และความตั้งใจที่จะจงรักภักดี โดยอธิบายไว้ว่าเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานเว็บไซต์ประมูลสินค้าออนไลน์มาก่อน อาจจะมองว่าส่วนนี้เป็นพื้นฐานของเว็บประมูลสินค้าออนไลน์ที่จำเป็นต้องมีอยู่ในทุกเว็บไซต์อยู่แล้ว นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Ribbink et. al. (2004) ที่แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจมีอิทธิพลโดยตรงในทางบวกต่อความภักดี สอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Swaid, Samar I. and Wigand, Rolf T. (2007) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจถือเป็นสิ่งสำคัญในการพยากรณ์ความภักดีของลูกค้า รวมถึงเป็นตัวชี้วัดในการรักษาฐานลูกค้า

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนค็อทเทจในอีเบย์ดอตคอม มีข้อค้นพบจากการศึกษาที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจที่มีต่อร้านคาเรนค็อทเทจสามารถส่งผลให้เกิดความภักดีของลูกค้าได้มากกว่าความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com แต่ผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ายังมีความพึงพอใจต่อร้านคาเรนค็อทเทจน้อยกว่าความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com

2. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com พบว่าสิ่งที่อีเบย์ควรให้ความสำคัญมากที่สุดคือ เรื่องการรักษาความลับส่วน

บุคคล เพราะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความภักดีได้สูงที่สุด คือ หากลูกค้ามีความพึงพอใจในเรื่องการรักษาความสับส่วนบุคคลสูง ก็จะทำให้ลูกค้ามีความภักดีสูงตามไปด้วย และเมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะต่าง ๆ ของลูกค้า พบรายละเอียดที่น่าสนใจ ดังนี้

- <u>จำแนกตามตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ และอายุ</u>

2.1) ลูกค้าที่มีประสบการณ์สูงในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ คือ มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี และลูกค้าที่มีอายุมาก คือ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com ในด้านความสามารถของระบบ เรื่องเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม ต่ำที่สุด อาจเนื่องมาจากช่วงระยะเวลาก่อนหน้านี้เว็บไซต์อีเบย์ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบอยู่ตลอด จึงอาจจะทำให้เกิดปัญหาขึ้นบ้างในระหว่างการปรับปรุงระบบ

- <u>จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์</u>

2.2) กลุ่มลูกค้าที่มีการใช้จ่ายซื้อสินค้าในเว็บไซต์อีเบย์เฉลี่ยต่อเดือนสูง คือ $501-$1,000 ต่อเดือน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ eBay.com ในด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล โดยเฉพาะเรื่องเว็บไซต์อีเบย์มีคุณลักษณะการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ สูงที่สุด ทั้งนี้ก็อาจเนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้รับประโยชน์สูงที่สุด จากนโยบายการปกป้องผู้ซื้อ (Buyer Protection) ของอีเบย์ ซึ่งเป็นนโยบายที่ยินดีชดเชยค่าเสียหายไม่เกิน $1,000 ให้กับลูกค้าในกรณีที่เกิดความเสียหายจากการซื้อสินค้าผ่านอีเบย์

3. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนค็อทเทจพบว่า สิ่งที่ร้านคาเรนค็อทเทจควรให้ความสนใจมากที่สุด คือ ด้านการเติมเต็มความต้องการ (Fullfillment) เพราะพบว่าเป็นปัจจัยที่ส่งอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าสูงที่สุด ซึ่งร้านคาเรนค็อทเทจก็ทำตรงนี้ได้ดี เพราะเป็นด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อร้านคาเรนค็อทเทจสูงที่สุด ดังนั้นร้านคาเรนค็อทเทจจึงควรรักษาคุณภาพด้านการเติมเต็มความต้องการไว้ให้ดีต่อไป

คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านKaren Cottage ที่ต้องได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ มิติด้านการติดต่อสื่อสาร เพราะเป็นด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจัยเรื่อง สามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา ซึ่งเป็นปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำที่สุด ทั้งนี้ก็อาจเป็นเพราะการที่อีเบย์ไม่มีระบบการสนทนาสดทางออนไลน์ (Live chat) ไว้ให้ติดต่อกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย และเมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะต่าง ๆ ของลูกค้า พบรายละเอียดที่น่าสนใจ ดังนี้

- <u>จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านคาเรนค็อทเทจ</u>

3.1) กลุ่มลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากร้านคาเรนค็อทเทจไปเพื่อนำไปร้อยเป็นเครื่องประดับ และเพื่อนำไปขายต่อ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของร้าน Karen Cottge มีความพึงพอใจเรื่องสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา สูงกว่ากลุ่มที่ซื้อไปเพื่อเป็นของขวัญและเพื่อใช้ส่วนตัว

- <u>จำแนกตามประเทศที่อาศัย</u>

3.2) ลูกค้าที่อาศัยในประเทศออสเตรเลียมีความพึงพอใจในเรื่องสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา มากกว่าลูกค้าในประเทศอื่น ๆ เนื่องจากออสเตรเลียอยู่ในเขตเวลา (Time zone) ใกล้เคียงกับประเทศไทยมากที่สุด ทำให้เวลาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่ในช่วงเวลาเดียวกัน และสามารถตอบโต้กันได้อย่างทันท่วงที

3.3) กลุ่มลูกค้าที่อาศัยในประเทศสหรัฐอเมริกา และเยอรมนี มีความพึงพอใจในด้านการจัดส่งสินค้าได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม ต่ำที่สุด เนื่องจากเป็นประเทศที่อยู่ห่างไกลจากประเทศไทยมากที่สุด และมีมาตรการการตรวจสอบพัสดุที่เข้มงวด จึงทำให้ใช้ระยะเวลาในการขนส่งที่ยาวนาน ต่างจากกลุ่มลูกค้าที่อาศัยในประเทศสวีเดน ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการจัดส่งสินค้าได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม สูงที่สุด เนื่องจากระยะทางในการจัดส่งสินค้าจากประเทศไทยใกล้ที่สุด ทำให้ใช้ระยะเวลาที่สั้นกว่าในประเทศอื่น ๆ

4. ลูกค้าร้านคาเรนค็อทเทจมีความภักดีอยู่ในระดับมากก็จริง แต่ยังมีแนวโน้มความภักดีเชิงพฤติกรรมที่ต่ำอยู่ คือ การจะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่น โดยเฉพาะกับกลุ่มเป้าหมายหลักของร้าน คือ กลุ่มที่ซื้อสินค้าไปเพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ มีค่าเฉลี่ยด้านการแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่นต่ำที่สุด

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอ นิกส์ของร้านคาเรนค็อทเทจในอีเบย์ดอตคอม มีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้บริการตลาดออนไลน์

1. เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น อีเบย์ควรมีการปรับปรุงคุณภาพในด้านความสามารถของระบบให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นด้านที่ลูกค้ามีพึงพอใจต่ำสุด โดยเฉพาะในเรื่องเว็บไซต์อีเบย์ไม่เกิดระบบล่ม ดังนั้นอีเบย์ควรมีการดูแลและปรับปรุงคุณภาพบริการด้านความสามารถของระบบอย่างสม่ำเสมอ โดยการทำให้เว็บไซต์สามารถทำงานต่าง ๆ ตามคำสั่งของผู้ใช้งานได้อย่างถูกต้องแม่นยำและมีความรวดเร็ว และในระหว่างที่มีการปรับปรุงระบบควรมีการ

แจ้งให้ผู้ใช้ทราบล่วงหน้า ว่าอาจเกิดปัญหาในการใช้งานเกิดขึ้นได้ในระหว่างช่วงที่มีการปรับปรุงระบบ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจหากเกิดปัญหาการใช้งานระหว่างการปรับปรุง ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. ความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ด้านความมีประสิทธิภาพ และการรักษาความลับส่วนบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีขึ้นได้ โดยเฉพาะปัจจัยด้านการรักษาความลับส่วนบุคคล เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ควรให้ความสนใจ และให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง เพราะเป็นสิ่งที่ส่งอิทธิพลให้เกิดความภักดีของลูกค้าได้สูงที่สุด ดังนั้นผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ควรสร้างระบบและมีมาตราการอย่างเพียงพอในการรักษาความปลอดภัยและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงข้อมูลการทำธุรกรรมของลูกค้าจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต อย่างเช่น มีการแจ้งนโยบายการรักษาความลับส่วนบุคคลให้ผู้ใช้ทราบอย่างชัดเจน หรือการมีนโยบายการปกป้องผู้ซื้อ (Buyer protection) ของอีเบย์ ที่จะยินดีคืนเงินหากเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมผ่านเว็บไซต์อีเบย์ นอกจากนี้ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์อาจจัดหาช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริษัทหรือองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือสูงอยู่แล้ว เช่น Paypal, Paysbuy, Google-Checkout เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจต่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรม และยังส่งผลให้ลูกค้ากล้าที่จะซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ รวมถึงกล้าที่จะใช้จ่ายมากขึ้นอีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ขาย

1. คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านคาเรนค็อทเทจที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะเรื่องสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้ถ้าหากเกิดปัญหา เป็นปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำที่สุด ดังนั้นร้านคาเรนค็อทเทจควรจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการติดต่อกับผู้ขาย ซึ่งนอกเหนือจากการให้ อีเมลล์ และเบอร์โทรศัพท์ สำหรับการติดต่อแล้ว ผู้ขายควรจัดหาช่องทางการติดต่อสื่อสารรูปแบบอื่น อย่างเช่น การใช้โปรแกรมสนทนาออนไลน์ MSN Messenger การใช้การสนทนาสด (Live chat) ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social network) ต่าง ๆ เช่น Facebook, Skype เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าสามารถพูดคุยกับบุคคลจริง ๆ ได้หากเกิดปัญหา และเพื่อแก้ปัญหาการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่อยู่ต่างเขตเวลา (Time zone) กัน ควรมีการติดต่อกลับไปยังลูกค้าให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ หรือให้มีระบบตอบกลับอัตโนมัติไปยังลูกค้าว่าจะทำการติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมง เป็นต้น ทั้งนี้ก็เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. สำหรับลูกค้าที่อยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกาและเยอรมนีที่มีความพึงพอใจเรื่องร้านคาเรนค็อทเทจ ด้านการจัดส่งสินค้าได้ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม ต่ำที่สุด เนื่องจากเป็น

ประเทศที่อยู่ห่างไกลจากประเทศไทยมากที่สุด และยังถือเป็นปัญหาสำคัญสำหรับผู้ขายในประเทศไทยที่ต้องส่งสินค้าไปให้ลูกค้ายังต่างประเทศที่ใช้ระยะเวลาในการขนส่งที่ค่อนข้างนาน ผู้ขายควรจัดให้มีทางเลือกในการขนส่งทั้งแบบธรรมดา และแบบด่วนพิเศษให้ลูกค้าได้เลือกหากลูกค้าต้องการได้รับสินค้าในระยะเวลาที่รวดเร็ว รวมถึงผู้ขายควรจะต้องมีการแสดงประมาณการระยะเวลาในการจัดส่งสินค้าในแต่ละแบบ ไปยังแต่ละประเทศเป็นตารางข้อมูลให้ลูกค้าเห็นอย่างชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบและเข้าใจถึงกรอบระยะเวลาในการจัดส่งสินค้าจากประเทศไทยไปยังประเทศของตน ทั้งนี้ก็เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

3. เพื่อให้เกิดความภักดีของลูกค้า ผู้ขายควรให้ความสนใจกับคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายทั้ง 3 ด้าน คือ การติดต่อสื่อสาร การเติมเต็มความต้องการ และการตอบสนอง เพราะหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจในคุณภาพบริการทั้ง 3 มิติดังกล่าว ก็จะทำให้ลูกค้ามีความภักดีต่อร้านค้าตามไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการเติมเต็มความต้องการ เป็นสิ่งที่ผู้ขายควรให้ความสนใจมากเป็นพิเศษ เพราะสามารถส่งอิทธิพลให้เกิดความภักดีของลูกค้าได้สูงที่สุด ดังนั้นผู้ขายต้องทำการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า ต้องมีการแสดงลักษณะและรายละเอียดของสินค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน และบริหารจัดการให้ลูกค้าได้รับสินค้าในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม มีสภาพตรงตามที่ได้แสดงไว้ ซึ่งในด้านการเติมเต็มความต้องการนี้ ร้านคาเรนค็อทเทจก็ทำได้ดีอยู่แล้ว ดังจะเห็นได้จากการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านนี้สูงสุด ดังนั้นร้านคาเรนค็อทเทจควรมีการรักษาคุณภาพในด้านนี้ให้ดีต่อไป

4. ในกรณีที่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักของร้านคาเรนค็อทเทจคือ กลุ่มที่ซื้อไปเพื่อร้อยเป็นเครื่องประดับ มีความภักดีเชิงพฤติกรรม คือ จะแนะนำร้านคาเรนค็อทเทจให้กับผู้อื่นที่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นร้านคาเรนค็อทเทจควรมีการสร้างแรงจูงใจในการบอกต่อ ด้วยการให้ส่วนลดกับลูกค้าที่มีการบอกต่อ และแนะนำให้ผู้อื่นมาซื้อสินค้าที่ร้าน หรือการรวมกลุ่มกันซื้อในปริมาณที่มากขึ้นเพื่อให้ได้ส่วนลดเพิ่ม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่สนใจจะเข้าสู่ธุรกิจออนไลน์

1. ควรนำคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ มาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกเว็บไซต์ ที่จะเข้าไปทำการขายสินค้าหรือบริการผ่านเว็บไซต์ตลาดออนไลน์นั้น ๆ ด้วย เพราะเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และยังนำไปสู่การสร้างความภักดีของลูกค้าได้ โดยต้องเลือกเว็บไซต์ที่มีการออกแบบที่ดี มีความสวยงาม ใช้งานง่าย ทำงานตามคำสั่งของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และที่สำคัญที่สุด คือ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่

เพียงพอ ทั้งข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลการทำธุรกรรมของลูกค้า เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความภักดีได้สูงสุด

2. ควรมีการนำเอาคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขายมาใช้ ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดด้วย เนื่องจากความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้ขาย มีผลต่อการสร้างความภักดีของลูกค้าได้สูงกว่า ความพึงพอใจในคุณภาพบริการของเว็บไซต์ตลาดออนไลน์ ดังนั้นผู้ที่สนใจจะขายสินค้าทางออนไลน์ ต้องมีการนำเอาคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ร้านค้า เช่น มีการแสดงรายละเอียดของสินค้าที่จะขาย เงื่อนไขการขาย การจัดส่งและการรับประกันต่าง ๆ ให้ละเอียด ชัดเจน และต้องรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า โดยต้องจัดส่งสินค้าให้ถูกต้องตามที่แสดง ภายใต้ระยะเวลาที่เหมาะสม และหากมีข้อร้องเรียนหรือปัญหาใด ๆ ต้องเข้าไปจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าอย่างรวดเร็ว