

ปณิติมา ธรรมกุลธารี และ สมชาย เล็กเจริญ. (2564, เมษายน-มิถุนายน), ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำ เสื้อผ้าแฟชั่นผ่านแอปพลิเคชันโพเมโลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล : วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 41 (2) : 110-126

สรุปผลการวิจัย พบว่า ด้านความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจซื้อซ้ำเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านแอปพลิเคชันโพเมโล เนื่องจากลูกค้ามีความเชื่อมั่นในรายละเอียดข้อมูลสินค้าที่แสดงบนแอปพลิเคชันโพเมโลมั่นใจในคุณภาพสินค้าและการบริการที่ได้รับ ตลอดจนเชื่อมั่นในระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวและการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้งานบนแอปพลิเคชัน อันเป็นที่มาของความตั้งใจซื้อซ้ำเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านแอปพลิเคชันโพเมโล

ความตั้งใจซื้อซ้ำเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านแอปพลิเคชันโพเมโลได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุดจากด้านความพึงพอใจในการบริการ เนื่องจากลูกค้ารู้สึกพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันโพเมโล ทั้งในขั้นตอนการซื้อสินค้า การชำระเงิน ตลอดจนการจัดส่งสินค้าและบริการหลังการขายที่มีความสะดวกสบาย เนื่องมาจากระบบแอปพลิเคชันถูกออกแบบมาให้มีการใช้งานง่าย และการดำเนินงานที่รวดเร็วของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในการตอบคำถามหรือให้ข้อมูลกับลูกค้า อันเป็นที่มาของความพึงพอใจในการบริการ พบว่าการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายกับลูกค้าที่มีผลต่อความรู้สึกในทางบวกอันก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ขาย และส่งผลให้ลูกค้าเกิดความตั้งใจกลับมาซื้อสินค้าซ้ำอีกครั้ง

