

|                                 |                                                                                              |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ           | คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ<br>ของผู้ใช้บริการเช่ารถยนต์ผ่านเว็บไซต์ |
| ชื่อผู้เขียน                    | ชลันธร สุขสถาน                                                                               |
| ชื่อปริญญา                      | วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)                                             |
| สาขาวิชา                        | ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ                                                                   |
| คณะ                             | พาณิชยศาสตร์และการบัญชี                                                                      |
| มหาวิทยาลัย                     | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์                                                                        |
| อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ | ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ วิจารณ์กิจอำนวย                                                    |
| ปีการศึกษา                      | 2565                                                                                         |

### บทคัดย่อ

ปัจจุบันธุรกิจการบริการต่าง ๆ เริ่มมีการปรับตัวสู่ช่องทางออนไลน์เป็นจำนวนมากจากการเติบโตอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต ทำให้ธุรกิจปรับตัวเข้าสู่การใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ช่วงปี พ.ศ. 2553 เป็นต้นมา และได้รับความนิยมอย่างมากจากผู้ให้บริการ เนื่องจากมีความสะดวกสบาย สำหรับธุรกิจการให้บริการเช่ารถยนต์ต่างก็พยายามปรับรูปแบบของการให้บริการเป็นแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เช่นกัน ซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์นับเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในยุคที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง และผู้ให้บริการในยุคปัจจุบันไม่ได้เน้นการเลือกซื้อการบริการโดยคำนึงเฉพาะแต่ด้านราคาเป็นหลัก แต่เน้นคำนึงถึงคุณค่าที่ผู้ให้บริการได้รับ และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ด้วยเหตุผลนี้ทางผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่ารถยนต์ผ่านเว็บไซต์ โดยทางผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เคยใช้บริการเช่ารถยนต์ผ่านเว็บไซต์จำนวนทั้งสิ้น 162 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard- Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) และใช้สถิติอนุมานสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear-Regression) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาวิจัยนี้สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความไว้วางใจด้านการติดต่อ ด้านประสิทธิภาพในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่ารถยนต์ผ่านเว็บไซต์ตามลำดับ ส่วนปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความพร้อมใช้งานของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านการชดเชย

ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บริการเช่ารถยนต์ผ่านเว็บไซต์

**คำสำคัญ:** เช่ารถยนต์ คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ  
เช่ารถยนต์ผ่านเว็บไซต์



|                           |                                                                                    |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Independent Study Title   | THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY OF CAR RENTAL VIA WEBSITE ON CUSTOMER SATISFACTION |
| Author                    | Chalunton Suksatan                                                                 |
| Degree                    | Master of Science<br>(Management Information Systems)                              |
| Major Field               | Management Information Systems                                                     |
| Faculty                   | Commerce and Accountancy                                                           |
| University                | Thammasat University                                                               |
| Independent Study Advisor | Professor Siriluck Rotchanakitumnuai, Ph.D.                                        |
| Academic Year             | 2022                                                                               |

### ABSTRACT

Since 2010, rapid Internet expansion has prompted diverse service-oriented businesses to innovate with online platforms and transition to popular, convenient e-commerce. Car rental services are among those reshaping operational models through e-commerce platforms. In a digitally competitive era, electronic service quality is a pivotal success factor. Consumers focus on value and satisfaction as well as price.

Researchers have recognized the importance of electronic service quality, directly impacting online car rental service user satisfaction. 162 samples who have rented automobiles online provided data by questionnaire. Data was statistically analyzed by frequency, distribution, mean, standard deviation, and percentage as well multiple linear regression for hypothesis testing.

Results were that electronic service quality, including trust, contact, and efficiency, significantly and positively influenced online car rental service user satisfaction. Conversely, system availability, fulfilment, privacy, compensation, and responsiveness had no significantly positive influence on online car rental service user satisfaction.

**Keywords:** Car rental, E-Service Quality, Customers Satisfaction regarding car rental services provided via the website

