

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด มีวัตถุประสงค์ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด เมื่อจำแนกตามข้อมูลของลูกค้า

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีลักษณะการจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด มีสถานที่ตั้งอยู่ภาคกลาง มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งมากกว่า 15 ปี มีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่งต่ำกว่า 10 คัน

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ ต่อระบบติดตามยานพาหนะ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อระบบติดตามยานพาหนะอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านผู้ให้บริการ นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกได้แก่ โปรแกรมติดตามยานพาหนะใช้งานง่าย โปรแกรมติดตามยานพาหนะมีความแม่นยำในการบอกตำแหน่งและสถานะในการใช้งานยานพาหนะ และอันดับสุดท้ายคือ โปรแกรมติดตามยานพาหนะตอบสนองคำสั่งค้นหาอย่างรวดเร็ว

ด้านราคา ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกได้แก่ การกำหนดราคาค่าบริการรายเดือน การกำหนดราคาเดียวเป็นมาตรฐานกับลูกค้าทุกราย และอันดับสุดท้ายคือ การกำหนดราคาค่าบริการเช่าซ่อมและแก้ปัญหา

ด้านการจัดจำหน่าย ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกได้แก่ ช่องทางการสั่งซื้อมีความน่าเชื่อถือ ไวใจได้ การเชื่อมโยงข้อมูลภายในเว็บไซต์ใช้งานง่ายและมีความสะดวก และอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการสั่งซื้อและบริการมีหลากหลาย

ด้านการสื่อสารการตลาด ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานขาย/ตัวแทนจำหน่ายให้ข้อมูลสินค้าได้ครบถ้วนชัดเจน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ อันดับแรกได้แก่ การให้บริการหลังการขาย ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีการแจ้งเงื่อนไขการรับประกันสินค้าครบถ้วนตรงตามความต้องการ และอันดับสุดท้ายคือ เนื้อหาโฆษณามีความน่าสนใจ

ด้านผู้ให้บริการ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ลูกค้า และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ติดตั้งอุปกรณ์เรียบร้อย ฝีมือประณีต

ด้านกระบวนการ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการรับบริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถติดต่อรับบริการบริการได้ ณ จุดเดียว และอันดับสุดท้ายคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการรับบริการอย่างชัดเจน

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด จำแนกตามข้อมูลของลูกค้าพบว่า

ลูกค้าที่มีลักษณะการจดทะเบียนต่างกัน มีความความพึงพอใจต่อการรับบริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการสื่อสารการตลาด และด้านกระบวนการลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งต่างกัน มีความความพึงพอใจต่อการรับบริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดจำหน่าย และด้านผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งต่างกัน มีความความพึงพอใจต่อการรับบริการ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการจัดจำหน่าย ด้านผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่งต่างกัน มีความความพึงพอใจต่อการรับบริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดจำหน่าย ลูกคามีความพึงพอใจ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ ลูกค้ำมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้าน อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จากการวิจัยพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด สามารถอภิปรายผลดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ากลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจต่อระบบติดตามยานพาหนะด้านผลิตภัณฑ์ เกี่ยวกับโปรแกรมติดตามยานพาหนะใช้งานง่ายมีความแม่นยำในการบอกตำแหน่งและสถานะ อุปกรณ์ TAFF GPS มีรูปแบบตรงตามความต้องการใช้งาน มีความทนทาน มีขนาดที่เหมาะสมกับการใช้งานมีอุปกรณ์เสริมครบถ้วนตามความต้องการ และโปรแกรมติดตามยานพาหนะตอบสนองคำสั่งค้นหาอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก เนื่องจากลูกค้าเห็นว่าเทคโนโลยี GPS Tracking มีความน่าสนใจ สามารถใช้งานง่ายสามารถตอบสนองคำสั่งได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถในการใช้งานมากนัก จะทำให้ลูกค้ายอมรับและส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552, หน้า 80-81) กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารการตลาดจะต้องมีการปรับปรุงสินค้าหรือบริการที่เกิดขึ้นมาให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายโดยเน้นถึงการสร้างความพอใจให้แก่ผู้บริโภค และสนองความต้องการของผู้บริโภคเป็นสำคัญ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกุลปรียา นกดี (2558, หน้า 1) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที.ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงการให้บริการ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี ทัศนคติต่อเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking

ด้านราคา พบว่ากลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจต่อระบบติดตามยานพาหนะ ด้านราคา ในเรื่องราคาค่าบริการรายเดือน ราคาค่าบริการบำรุงรักษารายปี และราคาค่าบริการเข้าซ่อมและแก้ปัญหา ราคาเป็นมาตรฐานกับลูกค้าทุกราย และการกำหนดราคาอุปกรณ์เหมาะสมกับคุณภาพสินค้าอยู่ในระดับมาก เนื่องจากราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ และราคาการให้บริการตรงกับที่ลูกค้าตั้งไว้ เงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม สามารถยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552, หน้า 80-81) พบว่าธุรกิจต้องมีเป้าหมายว่าจะตั้งราคาเพื่อต้องการกำไรหรือเพื่อขยายส่วนถือครองตลาด (Market share) หรือเพื่อ

เป้าหมายอย่างอื่นอีกทั้งต้องมีการใช้กลยุทธ์ในการตั้งราคาที่จะทำให้เกิดการยอมรับจากตลาด เป้าหมายและสู้กับคู่แข่งได้ในการแข่งขันในตลาดกลยุทธ์ราคาเป็นเครื่องมือที่คู่แข่งนำมาใช้ ได้ผลรวดเร็วกว่าปัจจัยอื่น ๆ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มัสถุณ จิรัฐติพงษ์ (2557, หน้า 1) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด พบว่า ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของงาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เฉอลินท์ กุลแพง (2556, หน้า 1) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท ENSURE HOUSE พบว่าราคามีความเหมาะสมไม่แพงเมื่อเทียบกับงานที่ได้รับ ผลงานที่ได้ คุ่มค่า ตรงตามความต้องการ

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่ากลุ่มลูกค้าบริการมีความพึงพอใจต่อระบบติดตามยานพาหนะ ในเรื่องช่องทางการสั่งซื้อมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ให้บริการหลากหลาย การเชื่อมโยงข้อมูลภายในเว็บไซต์ใช้งานง่ายและมีความสะดวก อยู่ในระดับมาก เนื่องจากลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ได้ทันที สามารถติดต่อบริษัทได้ง่ายหลายช่องทาง มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการของ Kotlet (2013, pp.194-195) กล่าวว่า ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่า และคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

ด้านการสื่อสารการตลาด พบว่ากลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจต่อระบบติดตามยานพาหนะ ในเรื่องของพนักงานขาย/ตัวแทนจำหน่ายให้ข้อมูลสินค้าได้ครบถ้วน ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากลูกค้าให้ความสนใจเกี่ยวกับการให้ข้อมูลของสินค้าเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ เลือกใช้บริการ และช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีการแจ้งเงื่อนไข และระยะเวลาการรับประกันสินค้าครบถ้วน ตรงตามความต้องการ และการให้ข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก เนื่องจากลูกค้ามีความเชื่อมั่นในคุณภาพของสินค้า มีการประชาสัมพันธ์ และส่งข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการที่หลากหลาย พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการของ Kotlet (2013, pp.195-195 อ้างถึงใน วินัดดา แสงสวัสดิ์, 2558, หน้า 10-11) ได้กล่าวถึง การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมมารับบริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาด และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มัสถุณ จิรัฐติพงษ์ (2557, หน้า 1) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด

พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดมีการโฆษณาของผ่านสื่อต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น

ด้านผู้ให้บริการ พบว่ากลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจต่อระบบติดตามยานพาหนะ ในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ลูกค้า และให้คำแนะนำ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ได้อย่างรวดเร็ว ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง รักษาภาพลักษณ์ของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีความสุภาพและอธิบายคดีไม่ตรี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2555, หน้า 120-123) พบว่า พนักงาน (People) คือผู้ที่จะต้องพบหรือเผชิญหน้ากับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเป็นอันดับแรก โดยธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดี เป็นมิตรสุภาพ เรียบร้อยและตอบสนองความต้องการได้ดี และผลงานวิจัยของ เฌอสินท์ กุลแพง (2556, หน้า 1) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท ENSURE HOUSE พบว่าบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า เอาใจใส่ลูกค้า เป็นกันเอง และมีการแนะนำที่ดีเสมอ

ด้านกระบวนการ พบว่ากลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจต่อระบบติดตามยานพาหนะ ในเรื่อง ขั้นตอนการรับบริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถติดต่อรับบริการได้ ณ จุดเดียว มีผังลำดับ ขั้นตอนและระยะเวลาการรับบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากลูกค้าสามารถรับบริการ ระบบติดตามยานพาหนะได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและตัดสินใจที่จะใช้ระบบติดตามยานพาหนะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2555, หน้า 120-123) พบว่าขั้นตอนในการส่งมอบมูลค่าให้กับลูกค้า หรือกระบวนการในการให้บริการของแต่ละธุรกิจ ต้องมีการวางระบบและออกแบบกระบวนการให้บริการของกิจการให้มีขั้นตอนที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ามากที่สุด และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มัสถุณ จิรัฐติพงษ์ (2557, หน้า 1) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการรับบริการ ระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่แตกต่างกัน พบว่า ข้อมูลของลูกค้าประกอบด้วยลักษณะการจดทะเบียน และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าลูกค้ามีลักษณะการจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งต่างกัน ความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้าที่มีลักษณะการจดทะเบียนประเภทบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าประเภทบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด และเจ้าของคนเดียว และด้านผู้ให้บริการลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งที่มีระยะเวลาขนส่ง 6-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กุลปரியานกดี (2558, หน้า 1) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของ บริษัท พี.ที.ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที.ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงการให้บริการ โดยร่วมกันพิจารณาการยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที.ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด ได้ร้อยละ 57 ในขณะที่ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี ทศนคติต่อเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย ไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที.ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านการใช้งานเทคโนโลยี GPS Tracking บริษัทควรมีการพัฒนาปรับปรุงในด้านของ Software ให้ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และสามารถมองเห็นข้อมูลรายละเอียดเส้นทางการเดินทางได้อย่างง่าย และควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลสำหรับตรวจสอบเส้นทางเดินทางได้ทันทีแบบเรียลไทม์ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ซึ่งผู้บริหารหรือผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญตระหนักกับปัจจัยต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจกับผู้ที่ได้รับบริการให้ครบทุกมิติ หรือครบสมบูรณ์ตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าลูกค้าให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจต่อระบบติดตามยานพาหนะ บริษัทฯ ควรสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าให้ครบสมบูรณ์ตามความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

1. ด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษา พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อระบบติดตามยานพาหนะ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับการติดตั้งระบบติดตามยานพาหนะ (GPS Tracking) ดังนั้นบริษัทฯ ควรพัฒนาปรับปรุงโปรแกรมติดตามยานพาหนะให้สามารถตอบสนองคำสั่งการค้นหาได้อย่างรวดเร็ว และควรมีอุปกรณ์เสริมครบถ้วน ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

2. ด้านราคา จากผลการศึกษา พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อระบบติดตามยานพาหนะ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความคิดเห็นว่าราคาเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดังนั้นบริษัทฯ ควรมีการกำหนดราคาค่าบริการบำรุงรักษารายปีและค่าบริการเข้าใช้บริการให้เป็นมาตรฐาน

3. ด้านการจัดจำหน่าย จากผลการศึกษา พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อระบบติดตามยานพาหนะ อยู่ในระดับมาก แสดงว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับความเชื่อถือในคุณภาพของสินค้า ดังนั้น บริษัทฯ ควรเพิ่มช่องทางการจำหน่ายและสั่งซื้อสินค้าให้ลูกค้าได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น

4. ด้านการสื่อสารการตลาด จากผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อระบบติดตามยานพาหนะ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีทัศนคติที่ดีกับพนักงานและการให้ข้อมูลส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้มาก ดังนั้น บริษัทฯ ควรมีส่วนลดค่าบริการเข้าซ่อมและแก้ปัญหาต่าง ๆ

5. ด้านผู้ให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อระบบติดตามยานพาหนะ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าลูกค้ารู้สึกประทับใจกับการให้บริการของพนักงาน และมีทัศนคติที่ดี ดังนั้น บริษัทฯ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทำให้แนวโน้มการกลับมาใช้บริการเพิ่มขึ้น

6. ด้านกระบวนการ จากการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อระบบติดตามยานพาหนะ อยู่ในระดับมาก แสดงว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการของบริษัท ดังนั้น บริษัทฯ ควรมีการจัดทำแผนผังระยะเวลาในการใช้บริการอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาความคิดเห็นและทัศนคติของผู้ประกอบธุรกิจด้านการขนส่งที่มีผลต่อระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด มาใช้ในการดำเนินงานเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มวิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย เช่น การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการหรือพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการติดตั้งระบบติดตามรถยนต์ เนื่องจากการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์จะทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลในเชิงความคิดเห็นที่นอกเหนือจากคำถามที่ตั้งไว้ในแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี