

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ ของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ ของ บริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด เป็นการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของลูกค้า

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของลูกค้า

สำหรับผู้วิจัย

1. ลักษณะการจดทะเบียน

- 1) บุคคลธรรมดา 2) บริษัท จำกัด
- 3) ห้างหุ้นส่วนจำกัด 4) เจ้าของคนเดียว

2. สถานที่ตั้ง

- 1) ภาคเหนือ 2) ภาคกลาง
- 3) ภาคตะวันออก 4) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 5) ภาคใต้

3. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง

- 1) ต่ำกว่า 5 ปี 2) 6-10 ปี
- 3) 11-15 ปี 4) มากกว่า 15 ปี

4. จำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง

- 1) ต่ำกว่า 10 คัน 2) 11-20 คัน
- 3) 21-30 คัน 4) มากกว่า 30 คัน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อและให้ท่านทำ ✓ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ (Product)						
1. อุปกรณ์ TAFF GPS มีความทนทาน						<input type="checkbox"/>
2. อุปกรณ์ TAFF GPS มีรูปแบบตรงตามความต้องการใช้งาน						<input type="checkbox"/>
3. อุปกรณ์ TAFF GPS มีขนาดที่เหมาะสมกับการใช้งาน						<input type="checkbox"/>
4. มีอุปกรณ์เสริมครบถ้วนตามความต้องการ						<input type="checkbox"/>
5. โปรแกรมติดตามยานพาหนะใช้งานง่าย						<input type="checkbox"/>
6. โปรแกรมติดตามยานพาหนะตอบสนองคำสั่งค้นหาอย่างรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
7. โปรแกรมติดตามยานพาหนะมีความแม่นยำ ในการบอกตำแหน่งและสถานะในการใช้งานยานพาหนะ						<input type="checkbox"/>
ความพึงพอใจด้านราคา (Price)						
1. การกำหนดราคาอุปกรณ์เหมาะสมกับคุณภาพสินค้า						<input type="checkbox"/>
2. การกำหนดราคาค่าบริการรายเดือน						<input type="checkbox"/>
3. การกำหนดราคาค่าบริการบำรุงรักษารายปี						<input type="checkbox"/>
4. การกำหนดราคาค่าบริการเข้าซ่อมและแก้ปัญหา						<input type="checkbox"/>
5. การกำหนดราคาเดียวเป็นมาตรฐานกับลูกค้าทุกราย						<input type="checkbox"/>
6. การกำหนดราคาเจรจาต่อรอง						<input type="checkbox"/>
ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย (Place)						
1. ช่องทางการสั่งซื้อและบริการมีความสะดวก รวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
2. ช่องทางการสั่งซื้อและบริการมีหลากหลาย						<input type="checkbox"/>
3. ช่องทางการสั่งซื้อมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้						<input type="checkbox"/>
4. การเชื่อมโยงข้อมูลภายในเว็บไซต์ใช้งานง่ายและมีความสะดวก						<input type="checkbox"/>

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ความพึงพอใจด้านการสื่อสารการตลาด (Physical evidence)						
1. พนักงานขาย/ตัวแทนจำหน่ายให้ข้อมูลสินค้าได้ครบถ้วน ชัดเจน						<input type="checkbox"/>
2. เนื้อหาโฆษณามีความน่าสนใจ						<input type="checkbox"/>
3. มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าจำนวนมาก						<input type="checkbox"/>
4. มีส่วนลดค่าบริการเข้าชมและแก้ปัญหาต่าง ๆ						<input type="checkbox"/>
5. การให้บริการหลังการขาย ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี						<input type="checkbox"/>
6. การกำหนดระยะเวลาการรับประกันสินค้า						<input type="checkbox"/>
7. มีการแจ้งเงื่อนไขการรับประกันสินค้าครบถ้วน ตรงตามความต้องการ						<input type="checkbox"/>
8. การให้ข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของลูกค้า						<input type="checkbox"/>
ความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ (People)						
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย						<input type="checkbox"/>
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี						<input type="checkbox"/>
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง						<input type="checkbox"/>
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ลูกค้า						<input type="checkbox"/>
6. เจ้าหน้าที่ติดตั้งอุปกรณ์เรียบร้อย ฝีมือปราณีต						<input type="checkbox"/>
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ (Process)						
1. ขั้นตอนการรับบริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน						<input type="checkbox"/>
2. การรับประกันแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
3. สามารถติดต่อรับบริการได้ ณ จุดเดียว						<input type="checkbox"/>
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการรับบริการอย่างชัดเจน						<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ

การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยวิธีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ของแบบสอบถาม ตอนที่ 1-2

รายการขอความคิดเห็น	คะแนนการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม					
1. ลักษณะการจดทะเบียน	+1	+1	+1	3	1
2. สถานที่ตั้ง	0	+1	+1	2	0.67
3. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง	+1	+1	+1	3	1
4. จำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง	+1	+1	+1	3	1

รายการขอความคิดเห็น		คะแนนการพิจารณา ของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม	ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ						
ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ (Product)						
1	อุปกรณ์ TAFF GPS มีความทนทาน	+1	+1	+1	3	1
2	อุปกรณ์ TAFF GPS มีรูปแบบตรงตามความต้องการใช้งาน	+1	+1	+1	3	1
3	อุปกรณ์ TAFF GPS มีขนาดที่เหมาะสมกับการใช้งาน	0	+1	+1	2	0.67
4	มีอุปกรณ์เสริมครบถ้วนตามความต้องการ	+1	+1	0	2	0.67
5	โปรแกรมติดตามยานพาหนะใช้งานง่าย	+1	+1	+1	3	1
6	โปรแกรมติดตามยานพาหนะตอบสนองคำสั่งค้นหาอย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1
7	โปรแกรมติดตามยานพาหนะมีความแม่นยำในการบอกตำแหน่งและสถานะในการใช้งานยานพาหนะ	0	0	0	0	0
ความพึงพอใจด้านราคา (Price)						
1	การกำหนดราคาอุปกรณ์เหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	+1	+1	+1	3	1
2	การกำหนดราคาค่าบริการรายเดือน	+1	+1	+1	3	1
3	การกำหนดราคาค่าบริการบำรุงรักษาประจำปี	0	+1	+1	2	0.67
4	การกำหนดราคาค่าบริการเข้าซ่อมและแก้ปัญหา)	+1	+1	0	2	0.67
5	การกำหนดราคาเดียวเป็นมาตรฐานกับลูกค้าทุกราย	+1	+1	+1	3	1
6	การกำหนดราคาเจรจาต่อรอง	+1	+1	+1	3	1

รายการขอความคิดเห็น		คะแนนการพิจารณา ของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม	ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ						
ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย (Place)						
1	ช่องทางการสั่งซื้อและบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1
2	ช่องทางการสั่งซื้อและบริการมีหลากหลาย	+1	+1	+1	3	1
3	ช่องทางการสั่งซื้อมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	0	+1	+1	2	0.67
4	การเชื่อมโยงข้อมูลภายในเว็บไซต์ใช้งานง่ายและมีความสะดวก	+1	+1	+1	3	1
ความพึงพอใจด้านการสื่อสารการตลาด (Physical evidence)						
1	พนักงานขาย/ตัวแทนจำหน่ายให้ข้อมูลสินค้าได้ ครบถ้วน ชัดเจน	0	+1	+1	2	0.67
2	เนื้อหาโฆษณามีความน่าสนใจ	+1	+1	+1	3	1
3	มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าจำนวนมาก	0	0	+1	3	1
4	มีส่วนลดค่าบริการเข้าชมและแก้ปัญหาต่าง ๆ	+1	+1	+1	3	1
5	การให้บริการหลังการขาย ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า ได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1
6	การกำหนดระยะเวลาการรับประกันสินค้า	+1	+1	+1	3	1
7	เงื่อนไขการรับประกันสินค้าครบถ้วน ตรงตาม ความต้องการ	+1	+1	+1	3	1
8	การให้ข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการ ดำเนินงานของลูกค้า	+1	+1	+1	3	1

รายการขอความคิดเห็น	คะแนนการพิจารณา ของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม	ค่า IOC	
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ					
ความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ (People)						
1	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	+1	+1	+1	3	1
2	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	+1	+1	+1	3	1
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	0	+1	+1	2	0.67
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ลูกค้า	0	+1	+1	2	0.67
6	เจ้าหน้าที่ติดตั้งอุปกรณ์เรียบร้อย ฝีมือปราณีต	+1	+1	0	2	0.67
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ (Process)						
1	ขั้นตอนการรับบริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	+1	+1	+1	3	1
2	การรับประกันแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1
3	สามารถติดต่อรับบริการได้ ณ จุดเดียว	0	0	+1	3	1
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการรับบริการอย่างชัดเจน	+1	+1	0	2	0.67
5	การให้บริการหลังการขาย ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี	+1	0	+1	2	0.67

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล นายวรชาติ จารุเดชา
วัน เดือน ปีเกิด 17 พฤษภาคม 2533
ภูมิลำเนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเพชรพิทยาคม
พ.ศ. 2554 ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ. 2562 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2554-2559 เจ้าหน้าที่ซัพพอร์ตระบบติดตามยานพาหนะ
บริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
พ.ศ. 2560-ปัจจุบัน พนักงานร้านเล็กวัสดุเพชรบูรณ์