

**ชื่อการค้นคว้าอิสระ** ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

**ผู้วิจัย** นายวรชาติ จารุเดชา ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.ภัทรา สุขะสุนนท์ 2) ดร.สิทธิชัย ฝรั่งทอง ปีการศึกษา 2561 จำนวน 113 หน้า  
คำสำคัญ ความพึงพอใจของลูกค้า ระบบติดตามยานพาหนะ

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด เมื่อจำแนกตามข้อมูลของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่รับบริการติดตั้งระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำนวน 145 ราย สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น .98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการติดตั้งระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการสื่อสารการตลาด และอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามลำดับ และ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด เมื่อจำแนกตามข้อมูลของลูกค้า พบว่าลูกค้าที่มีลักษณะการจดทะเบียน และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อแยกตามรายด้าน พบว่าลูกค้าที่มีลักษณะการจดทะเบียนต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการสื่อสารการตลาด และด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการด้านการจัดจำหน่าย ด้านผู้ให้บริการและด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนลูกค้าที่มีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1..... 2.....

**Independent study title:** The Customer Satisfaction in Service of Vehicle Monitoring System of Mastertech International Company Ltd.

**Researcher:** Mr.Worachart Jarudecha. Degree: Master of Business Administration. Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Asst. Prof. Dr. Patra Sukasukont  
2) Dr.Sittichai Farlangthong. Academic year: 2018. 113 pp. Keywords: customer satisfaction, vehicle monitoring system

### Abstract

The objectives of this research were to: 1) study the customer satisfaction in using service of Vehicle Monitoring System of Mastertech International Company Ltd., and 2) compare the customer satisfaction in service of Vehicle Monitoring System of Mastertech International Company, Ltd. classified by customers' data. The research sample were 145 customers who used the service of Vehicle Monitoring System of Mastertech International Company, Ltd. sampled by simple random sampling. The research instrument was a questionnaire with .98 reliability. The data were analysed for frequency, percentage, mean, and standard deviation. The mean difference was tested by t-test and analysis of variance.

The research revealed that: 1) the customers were satisfied with the service of Vehicle Monitoring System of Mastertech International Company, Ltd. as a whole, at the highest level in the aspect of marketing communication, and at high level in 5 aspects; including product, price, distribution, service providers, and processing, arranged from high to low means consecutively, and 2) the customers' satisfaction comparison of the vehicle monitoring system service of Mastertech International Company, Ltd., classified by customers' data, it was found that the customers with different registration characters and length of transportation operation service had different satisfaction at .01 level of significance. Classified by aspect, it was found that customers with different registration characters had different satisfaction in service on product, price, distribution, market communication and processing aspects at .01 level of significance. The customers with different location had different satisfaction in using service in distribution and service providing at .01 level of significance. The customers with different length of transportation operation service had different satisfaction in using service in distribution, service providers and processing aspect at .01 level of significance. The customers with different number of transportation trucks had different satisfaction in using service distribution aspect at .01 level of significance. On the product and processing aspects, the customers were satisfied with using service differently at .05 level of significance, the others were not different.

Student's signature .....

Independent study advisors' signatures 1. .... 2. ....