

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(13)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในบริการ	7
แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	15
ระบบติดตามยานพาหนะ	22
ข้อมูลบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>45</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>49</b>
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า	50
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบ ติดตามยานพาหนะ บริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด	52
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบ ติดตามยานพาหนะ บริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามข้อมูลของลูกค้า	59
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	85
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>87</b>
สรุปผลการวิจัย	87
อภิปรายผล	89
ข้อเสนอแนะ	93
ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป	94
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>95</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>99</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	101
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรง	107
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>113</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	การเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดในมุมมองของธุรกิจและของลูกค้า	22
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านลักษณะการจดทะเบียน	50
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ตั้ง	50
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง	51
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง	51
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ โดยภาพรวม	52
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านผลิตภัณฑ์	53
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านราคา	54
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านการจัดจำหน่าย	55
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านการสื่อสารการตลาด	56
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านผู้ให้บริการ	57
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านกระบวนการ	58
4.12	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน	59
4.13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน	62
4.14	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านราคา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน	63

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน	64
4.16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านการสื่อสารการตลาด เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน	65
4.17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านกระบวนการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน	66
4.18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ จำแนกตามสถานที่ตั้ง	67
4.19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามสถานที่ตั้ง	70
4.20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามสถานที่ตั้ง	71
4.21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง	72
4.22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง	75
4.23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านราคา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง	76

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง	77
4.25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง	78
4.26 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านกระบวนการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง	79
4.27 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการระบบติดตามยานพาหนะ จำแนกตามจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง	80
4.28 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง	82
4.29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง	83
4.30 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านกระบวนการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง	84
4.31 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานโดยรวม	85

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	9
2.2 ลำดับความต้องการของมนุษย์	10
2.3 โครงสร้างระบบติดตามยานพาหนะแบบเวลาจริง	30

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี