

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการขนส่งทางถนนเป็นการขนส่งหลักของประเทศมีส่วนมากกว่าร้อยละ 80 ของการขนส่งทั้งหมด การขนส่งทางถนนจึงเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิตประจำวันของคนไทยทุกคน ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และอื่น ๆ เนื่องจากการขนส่งทางถนนมีจุดเด่นที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่หรือที่เรียกว่า door-to-door และการลงทุนในการขนส่งใช้เงินลงทุนไม่มากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับ การขนส่งประเภทอื่น รวมถึงอุตสาหกรรมยานยนต์ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตให้ยานยนต์มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนไม่หยุดยั้ง การขนส่งทางถนนจึงเป็นที่นิยมเนื่องจากมีความสะดวกสบาย ประกอบกับรัฐบาลได้มีนโยบาย การสร้างถนน การขยายเส้นทาง และการผลักดันให้มีการกระจายความเจริญไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ การเดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะ การขนส่งทางรถยนต์หรือทางรถบรรทุกนั้น สามารถแก้ปัญหาในด้านการจำหน่ายสินค้าของผู้ผลิตได้เป็นอย่างมาก ผู้ค้าสามารถมั่นใจได้ว่าสินค้าที่ส่งจะส่งถึงมือในเวลาอันรวดเร็ว จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันระหว่างผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนภายในประเทศสูงขึ้น (กรมการขนส่งทางบก, 2560)

เมื่อการเดินทางภายในประเทศและการขนส่งสินค้าทางถนนได้รับความนิยมและสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงอุตสาหกรรมยานยนต์ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตให้ยานยนต์ มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนไม่หยุดยั้ง แต่การขนส่งทางถนนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุทางถนนและการขับขี่ยานพาหนะด้วยความประมาทเพิ่มสูงขึ้น มลพิษจากการใช้รถ กรมการขนส่งทางบกจึงได้กำหนดให้รถที่ใช้ในการโดยสารและขนส่ง ต้องติดตั้งเครื่องบันทึกข้อมูลการเดินทางของรถ (GPS) เพื่อควบคุมการขับขี่ยานพาหนะในด้านความเร็วและพฤติกรรมการขับขี่ ให้มีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน ผู้ประกอบการด้านการขนส่งและรถโดยสารมากยิ่งขึ้น และผู้ประกอบการขนส่งมีความจำเป็นต้องติดตั้งเครื่องบันทึกข้อมูลการเดินทางของรถ (GPS) ตามประกาศกรมการขนส่ง สำหรับความคุ้มครองการใช้งานยานพาหนะแบบออนไลน์ทำให้ทราบสถานะความเร็วและผู้ขับขี่ขณะใช้งานยานพาหนะ ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการใช้งานยานพาหนะ (กรมการขนส่งทางบก, 2560)

หลังจากที่เทคโนโลยีระบบติดตามผ่านดาวเทียม (GPS) เข้ามามีบทบาทกับยานพาหนะมากขึ้น ใช้ในการติดตามและหาตำแหน่งรถยนต์ และยังมีผู้ให้บริการแผนที่โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ยิ่งกระตุ้นให้มีการใช้งานระบบติดตามยานพาหนะมากยิ่งขึ้น ประกอบกับอุปกรณ์ติดตามมีราคาถูกลง และมีขนาดเล็ก ทำให้สามารถติดตั้งบนรถยนต์ได้ทุกชนิด นอกเหนือจากประโยชน์ที่ใช้ในการติดตามยานพาหนะแล้ว ยังสามารถเพิ่มเติมความสามารถได้อีก เช่น เซ็นเซอร์ตรวจสอบระดับน้ำมัน เซ็นเซอร์ตรวจสอบการเปิด/ปิด ประตู เป็นต้น

บริษัท มาสเตอร์เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัทให้บริการติดตั้งระบบติดตามยานพาหนะในการขนส่งสินค้าหรือผู้โดยสาร ช่วยให้ทราบสถานะ ความเร็ว และผู้ขับขี่ยานพาหนะ ทำให้ผู้ประกอบการขนส่งสามารถวางแผนการใช้งานยานพาหนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดเตรียมสินค้าหรือแจ้งเวลาเข้าถึงสถานีผู้โดยสารได้อย่างชัดเจน ช่วยป้องกันการขับขี่ยานพาหนะด้วยความเร็วสูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และช่วยเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร และการขนส่งสินค้าอย่างรวดเร็วและปลอดภัย ระบบติดตามยานพาหนะสามารถตรวจสอบข้อมูลในการขับขี่ยานพาหนะแบบย้อนหลัง มีการแจ้งเตือนเมื่อมีความเร็วเกินที่กำหนด ตรวจสอบการเข้าสถานีตรงตามเวลาที่กำหนดหรือมีการทุจริตระหว่างการขับขี่หรือไม่ ระบบติดตามยานพาหนะสามารถสรุปข้อมูลในรูปแบบรายงานบันทึกการทำงานของยานพาหนะสำหรับตรวจสอบการทำงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือมีข้อผิดพลาดในการขนส่งสินค้า (บริษัท มาสเตอร์เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด, 2560)

จากอัตราการเติบโตของธุรกิจติดตามยานพาหนะภายในประเทศที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว อีกทั้งมีนโยบายจากกรมการขนส่งทางบกให้รถต้องติดตั้งระบบติดตามยานพาหนะที่ผ่านการรับรองและได้มาตรฐาน ทำให้ตลาดตื่นตัวค่อนข้างมาก และมีการแข่งขันสูง ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายจึงต่างต้องมีการลงทุนเพื่อชิงส่วนแบ่งทางการตลาด และต่างเร่งพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ อาทิ การบริการหลังการขาย การดูแลลูกค้าที่ดีเยี่ยม การรับออเดอร์สินค้าที่รวดเร็ว การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่กำหนด รวมทั้งความปลอดภัยของสินค้า และมีประสิทธิภาพมากขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นหัวใจสำคัญในการทำธุรกิจทั้งสิ้น การแข่งขันของธุรกิจระบบติดตามยานพาหนะที่ต่างพยายามสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ มา เพื่อชิงส่วนแบ่งทางการตลาด ย่อมถือเป็นผลดีต่อผู้ใช้งานที่สามารถเลือกระบบติดตั้งยานพาหนะที่เหมาะสม ด้านการตลาดผ่านบริษัทเน้นตลาดผู้ประกอบการขนส่งเป็นหลัก แต่ปัจจุบันได้วางแผนการใช้ระบบติดตามยานพาหนะให้ไปอยู่ในหลากหลายอุตสาหกรรม เพื่อสามารถรองรับและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในหลากหลายกลุ่มธุรกิจ

ดังนั้นเพื่อให้บริษัทสามารถพัฒนาระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเต็มที่มากที่สุด ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตาม

ยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด เพื่อนำผลการศึกษามอบให้ผู้บริหาร บริษัทมาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถสร้างความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างสูงสุด

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด เมื่อจำแนกตามข้อมูลของลูกค้า

## สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามข้อมูลของลูกค้า

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการติดตั้งระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ระหว่างปี พ.ศ.2556-2559 ที่ผ่านการอบรมและใช้งานระบบติดตามยานพาหนะของบริษัทมาแล้ว จำนวน 232 ราย (บริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด, 2560) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 145 ราย โดยใช้ตารางสุ่มตัวอย่าง Taro Yamane (1973, p.580)

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

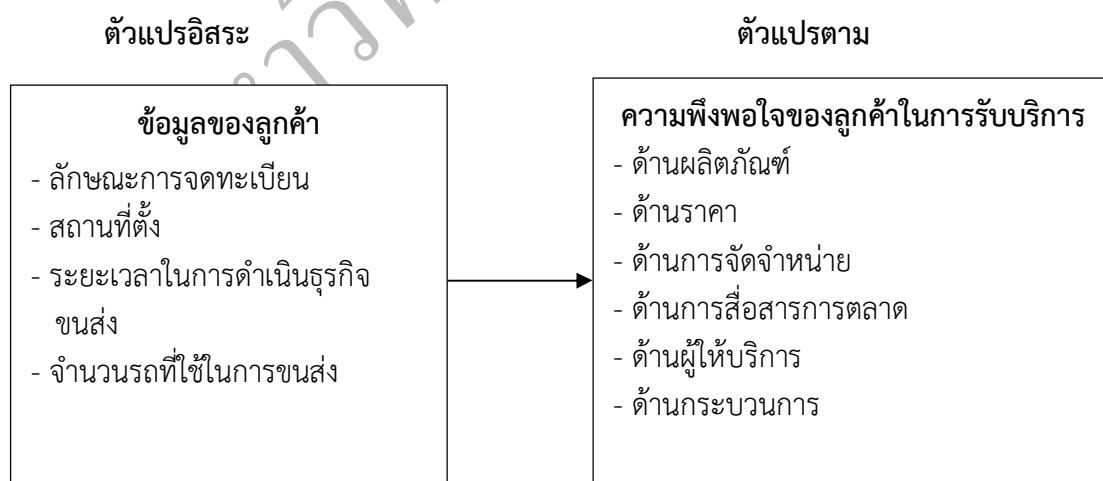
- 2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ข้อมูลของลูกค้า ประกอบด้วย
  - 2.1.1 ลักษณะการจดทะเบียน
  - 2.1.2 สถานที่ตั้ง
  - 2.1.3 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง
  - 2.1.4 จำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 2.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์
- 2.2.2 ด้านราคา
- 2.2.3 ด้านการจัดจำหน่าย
- 2.2.4 ด้านการสื่อสารการตลาด
- 2.2.5 ด้านผู้ให้บริการ
- 2.2.6 ด้านกระบวนการ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552, หน้า 80-81) และแนวคิดความพึงพอใจในการบริการของ ทรรศนีย์ ไกรสุวรรณ (2558, หน้า 18-19) มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และเนื่องจากบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ใช้ช่องทางการขายผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดตั้งระบบติดตามยานพาหนะให้ลูกค้า ณ สถานประกอบการของลูกค้า จึงไม่มีตัวแปรด้านลักษณะทางกายภาพ จึงกำหนดกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ไว้ดังนี้

**ความพึงพอใจ** หมายถึง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการระบบ ติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

**การบริการ** หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มารับบริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดส่งจำหน่าย การสื่อสารการตลาด ผู้ให้บริการ กระบวนการ

**ผลิตภัณฑ์** หมายถึง อุปกรณ์ GPS (Global positioning system) ที่ติดตั้งในตัวรถ ทำหน้าที่ระบุสถานที่ วันเวลา และความเร็ว จากดาวเทียมแล้วส่งข้อมูลเข้า Server ผ่านสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย GPRS EDGE 3G 4G

**ราคา** หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบติดตามยานพาหนะ

**การจัดจำหน่าย** หมายถึง แหล่งขายและวิธีการเคลื่อนย้ายสิทธิ์ในระบบติดตามยานพาหนะ จากผู้ขายไปยังลูกค้า

**การสื่อสารการตลาด** หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสารต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดพฤติกรรมการซื้อระบบติดตามยานพาหนะ

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่เป็นผู้ติดตั้งอุปกรณ์ พนักงานขาย และผู้ทำการอบรมการใช้งานให้ลูกค้า เกี่ยวกับระบบติดตามยานพาหนะ

**กระบวนการ** หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการส่งมอบระบบติดตามยานพาหนะ จากผู้ให้บริการติดตั้งไปยังลูกค้า

**ระบบติดตามยานพาหนะ** หมายถึง ระบบบอกตำแหน่งบนพื้นผิวโลก โดยอาศัยการคำนวณจากความถี่สัญญาณนาฬิกาที่ส่งมาจากดาวเทียมที่โคจรอยู่รอบโลก ทำให้ระบบนี้สามารถบอกตำแหน่ง ณ จุดที่สามารถรับสัญญาณได้ทั่วโลก

**บุคคลธรรมดา** หมายถึง ลูกค้าผู้ที่ซื้ออุปกรณ์ ซึ่งรวมถึงบุคคลที่ซื้อเพื่อใช้งานส่วนตัว

**เจ้าของคนเดียว** หมายถึง ผู้ประกอบการขนส่งที่ซื้ออุปกรณ์และติดตั้งระบบติดตามยานพาหนะ และที่ผ่านการอบรมและใช้งานระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ระหว่างปี พ.ศ.2556-2559

**บริษัทจำกัด** หมายถึง บริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการขนส่ง และนำรถของบริษัทมาติดตั้งระบบติดตามยานพาหนะ ของบริษัทมาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ระหว่างปี พ.ศ.2556-2559

**ห้างหุ้นส่วนจำกัด** หมายถึง ห้างหุ้นส่วนจำกัดที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการขนส่ง และนำรถมาติดตั้งระบบติดตามยานพาหนะ ของบริษัทมาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ระหว่างปี พ.ศ.2556-2559

**ลูกค้า** หมายถึง ลูกค้าธุรกิจของ บริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ปี พ.ศ. 2556 -2559 จำนวน 232 ราย

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

ผลการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทคอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ต จำกัด จะมีประโยชน์ ดังนี้

1. ผลการวิจัยจะช่วยเป็นข้อมูลสะท้อนให้บริษัททราบผลในการให้บริการแก่ลูกค้า
2. ได้รับข้อมูลสำหรับบริษัทใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบติดตามยานพาหนะของบริษัทเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
3. เป็นข้อมูลให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางการกำหนดระเบียบ เงื่อนไข และแนวปฏิบัติ ให้ผู้ประกอบการให้บริการติดตั้งระบบติดตามยานพาหนะ ดำเนินงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป
4. เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางการกำหนดระเบียบ เงื่อนไข และแนวปฏิบัติให้ผู้ประกอบการขนส่งดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น