

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = .05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = .01$
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง
SS	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง
df	หมายถึง	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ
Sig	หมายถึง	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ บริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามข้อมูลของลูกค้า

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า

การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด ในเรื่องเกี่ยวกับลักษณะการจดทะเบียนสถานที่ตั้ง ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง และจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง โดยนำเสนอในรูปแบบจำนวน และร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.1-4.5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านลักษณะการจดทะเบียน

ลักษณะการจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	30	20.69
บริษัท จำกัด	78	53.79
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	27	18.62
เจ้าของคนเดียว	10	6.90
รวม	145	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าลูกค้าที่มารับบริการส่วนใหญ่มีลักษณะการจดทะเบียนเป็นบริษัท จำกัด จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.79 รองลงมาเป็นบุคคลธรรมดา จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.69 ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.62 และเจ้าของคนเดียว จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ตั้ง

สถานที่ตั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ภาคเหนือ	5	3.45
ภาคกลาง	76	52.41
ภาคตะวันออก	41	28.28
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	16	11.03
ภาคใต้	7	4.83
รวม	145	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานที่ตั้งอยู่ในภาคกลาง จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.41 รองลงมาภาคตะวันออก จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.28 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.03 ภาคใต้ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.83 และภาคเหนือ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	31	21.38
6-10 ปี	35	24.14
11-15 ปี	15	10.34
มากกว่า 15 ปี	64	44.14
รวม	145	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งมากกว่า 15 ปี จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.14 รองลงมา 6-10 ปี จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.14 ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.38 และ 11-15 ปี จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง

จำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 คัน	73	50.34
11-20 คัน	33	22.76
21-30 คัน	7	4.83
มากกว่า 30 คัน	32	22.07
รวม	145	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าลูกค้าที่มารับบริการส่วนใหญ่มีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง ต่ำกว่า 10 คัน จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.34 รองลงมา 11-20 คัน จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.76 มากกว่า 30 คัน จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.07 และ 21-30 คัน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.83 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด

การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด มานำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับความพึงพอใจ ดังแสดงในตารางที่ 4.5-4.11

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.16	0.67	มาก
2. ด้านราคา	3.89	0.72	มาก
3. ด้านการจัดจำหน่าย	4.08	0.74	มาก
4. ด้านการสื่อสารการตลาด	4.03	0.75	มาก
5. ด้านผู้ให้บริการ	4.39	0.61	มากที่สุด
6. ด้านกระบวนการ	4.07	0.72	มาก
ภาพรวม	4.10	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าลูกค้าที่มารับบริการระบบติดตามยานพาหนะ บริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.61) และอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน และพบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.67) ด้านการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.74) ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.72) ด้านการสื่อสารการตลาด ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.75) และด้านราคาน้อยสุด ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. อุปกรณ์ TAFF GPS มีความทนทาน	4.15	0.73	มาก
2. อุปกรณ์ TAFF GPS มีรูปแบบตรงตามความต้องการใช้งาน	4.19	0.70	มาก
3. อุปกรณ์ TAFF GPS มีขนาดที่เหมาะสมกับการใช้งาน	4.15	0.79	มาก
4. มีอุปกรณ์เสริมครบถ้วนตามความต้องการ	4.08	0.85	มาก
5. โปรแกรมติดตามยานพาหนะใช้งานง่าย	4.23	0.80	มาก
6. โปรแกรมติดตามยานพาหนะตอบสนองคำสั่งค้นหาอย่างรวดเร็ว	4.05	0.82	มาก
7. โปรแกรมติดตามยานพาหนะมีความแม่นยำในการบอกตำแหน่งและสถานะในการใช้งานยานพาหนะ	4.23	0.81	มาก
รวม	4.16	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าลูกค้าที่มารับบริการระบบติดตามยานพาหนะ บริษัท มาสเตอร์เทคโนโลยีอินเตอร์เนชันแนล จำกัด มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ และพบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือโปรแกรมติดตามยานพาหนะใช้งานง่าย ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.80) โปรแกรมติดตามยานพาหนะมีความแม่นยำในการบอกตำแหน่งและสถานะในการใช้งานยานพาหนะ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.81) รองลงมาอุปกรณ์ TAFF GPS มีรูปแบบตรงตามความต้องการใช้งาน ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.70) อุปกรณ์ TAFF GPS มีความทนทาน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.73) และอุปกรณ์ TAFF GPS มีขนาดที่เหมาะสมกับการใช้งาน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.79) มีอุปกรณ์เสริมครบถ้วนตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.85) และโปรแกรมติดตามยานพาหนะตอบสนองคำสั่งค้นหาอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านราคา

ด้านราคา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การกำหนดราคาอุปกรณ์เหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	3.89	0.74	มาก
2. การกำหนดราคาค่าบริการรายเดือน	3.97	0.70	มาก
3. การกำหนดราคาค่าบริการบำรุงรักษารายปี	3.85	0.79	มาก
4. การกำหนดราคาค่าบริการเข้าซ่อมและแก้ปัญหา	3.85	0.86	มาก
5. การกำหนดราคาเดียวเป็นมาตรฐานกับลูกค้าทุกราย	3.91	0.81	มาก
6. การกำหนดราคาเจรจาต่อรอง	3.89	0.87	มาก
รวม	3.89	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าลูกค้าที่มารับบริการระบบติดตามยานพาหนะ บริษัท มาสเตอร์ เทค อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด มีความพึงพอใจด้านราคา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ และพบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การกำหนดราคาค่าบริการรายเดือน ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.70) รองลงมาคือ การกำหนดราคาเดียวเป็นมาตรฐานกับลูกค้าทุกราย ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.81) การกำหนดราคาอุปกรณ์เหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.74) และการกำหนดราคาเจรจาต่อรอง ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.87) การกำหนดราคาค่าบริการบำรุงรักษารายปี ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.79) และการกำหนดราคาค่าบริการเข้าซ่อมและแก้ปัญหา ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการสั่งซื้อและบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.06	0.86	มาก
2. ช่องทางการสั่งซื้อและบริการมีหลากหลาย	3.93	0.89	มาก
3. ช่องทางการสั่งซื้อมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	4.21	0.70	มาก
4. การเชื่อมโยงข้อมูลภายในเว็บไซต์ใช้งานง่ายและมีความสะดวก	4.10	0.84	มาก
รวม	4.08	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าลูกค้าที่มารับบริการระบบติดตามยานพาหนะ บริษัท มาสเตอร์ เทค อินเทอร์เน็ต เซ็นแนล จำกัด มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ และพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่องทางการสั่งซื้อมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.70) รองลงมาคือ การเชื่อมโยงข้อมูลภายในเว็บไซต์ใช้งานง่ายและมีความสะดวก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.84) ช่องทางการสั่งซื้อและบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.86) และ ช่องทางการสั่งซื้อและบริการมีหลากหลาย ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านการสื่อสารการตลาด

ด้านการสื่อสารการตลาด	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานขาย/ตัวแทนจำหน่ายให้ข้อมูลสินค้าได้ครบถ้วน ชัดเจน	4.28	0.77	มากที่สุด
2. เนื้อหาโฆษณาที่น่าสนใจ	3.88	0.86	มาก
3. มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าจำนวนมาก	3.94	0.94	มาก
4. มีส่วนลดค่าบริการเข้าชมและแก้ปัญหาต่าง ๆ	3.83	1.01	มาก
5. การให้บริการหลังการขาย ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.19	0.91	มาก
6. การกำหนดระยะเวลาการรับประกันสินค้า	4.03	0.84	มาก
7. มีการแจ้งเงื่อนไขการรับประกันสินค้าครบถ้วนตรงตามความต้องการ	4.06	0.86	มาก
8. การให้ข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของลูกค้า	4.01	0.98	มาก
รวม	4.03	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าลูกค้าที่มารับบริการระบบติดตามยานพาหนะ บริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด มีความพึงพอใจด้านการสื่อสารการตลาด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 รายการ คือ พนักงานขาย/ตัวแทนจำหน่ายให้ข้อมูลสินค้าได้ครบถ้วน ชัดเจน ($\bar{X} = 4.28, S.D. = 0.77$) และอยู่ในระดับมาก จำนวน 7 รายการ และพบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการหลังการขาย ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.91$) มีการแจ้งเงื่อนไขการรับประกันสินค้าครบถ้วน ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.86$) การกำหนดระยะเวลาการรับประกันสินค้า ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.84$) การให้ข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของลูกค้า ($\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.98$) มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าจำนวนมาก ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.94$) เนื้อหาโฆษณาที่น่าสนใจ ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.86$) และน้อยสุด มีส่วนลดค่าบริการเข้าชมและแก้ปัญหาต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.83, S.D. = 1.01$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.38	0.66	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี	4.48	0.65	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	4.41	0.63	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.34	0.77	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ลูกค้า	4.46	0.68	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ติดตั้งอุปกรณ์เรียบร้อย ฝีมือปราณีต	4.26	0.75	มากที่สุด
รวม	4.39	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่าลูกค้าที่มารับบริการระบบติดตามยานพาหนะ บริษัท มาสเตอร์ เทค อินเตอร์เนชันแนล จำกัด มีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกรายการ และพบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.65) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจเอาใจใส่ลูกค้า ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.68) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องรักษาภาพลักษณ์ของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.63) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.66) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.77) และเจ้าหน้าที่ติดตั้งอุปกรณ์เรียบร้อย ฝีมือปราณีต ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความพึงพอใจในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการรับบริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน	4.16	0.76	มาก
2. การรับประกันแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.04	0.86	มาก
3. สามารถติดต่อรับการบริการได้ ณ จุดเดียว	4.08	0.79	มาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการรับบริการอย่างชัดเจน	4.01	0.81	มาก
รวม	4.07	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.11 ลูกค้าที่มาใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ บริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ และพบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการรับบริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.76) รองลงมาคือ สามารถติดต่อรับการบริการได้ ณ จุดเดียว ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.79) การรับประกันแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.86) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการรับบริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามข้อมูลของลูกค้า

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด จากลูกค้าที่มารับบริการ จำแนกตามข้อมูลของลูกค้า ได้แก่ ลักษณะการจดทะเบียน สถานที่ตั้ง ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง และจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง ดังแสดงในตารางที่ 4.12-4.30 ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน

ความพึงพอใจของลูกค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	6.40	3	2.13	5.12	0.00**
	ภายในกลุ่ม	58.78	141	0.42		
	รวม	65.18	144			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	10.98	3	3.66	8.14	0.00**
	ภายในกลุ่ม	63.44	141	0.45		
	รวม	74.42	144			
ด้านการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	10.52	3	3.51	7.16	0.00**
	ภายในกลุ่ม	69.02	141	0.49		
	รวม	79.54	144			
ด้านการสื่อสารการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	8.53	3	2.84	5.49	0.00**
	ภายในกลุ่ม	73.02	141	0.52		
	รวม	81.55	144			

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน (ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.51	3	0.84	2.34	0.08
	ภายในกลุ่ม	50.55	141	0.36		
	รวม	53.06	144			
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	8.51	3	2.84	5.96	0.00**
	ภายในกลุ่ม	67.10	141	0.48		
	รวม	75.61	144			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.60	3	2.20	5.88	0.00**
	ภายในกลุ่ม	52.79	141	0.37		
	รวม	59.40	144			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน โดยภาพรวม พบว่าลูกค้าที่มารับบริการที่มีลักษณะการจดทะเบียนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 สรุปได้ว่าลักษณะการจดทะเบียนที่แตกต่างกัน ผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านราคา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 สรุปได้ว่า ลักษณะการจดทะเบียนที่แตกต่างกัน ลูกค้าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .00 ซึ่งมีความน้อยกว่า .01 สรุปได้ว่าลักษณะการจดทะเบียนที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านการสื่อสารการตลาด มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .00 ซึ่งมีความน้อยกว่า .01 สรุปได้ว่าลักษณะการจดทะเบียนที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารการตลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านผู้ให้บริการ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .08 ซึ่งมีความมากกว่า .05 สรุปได้ว่าลักษณะการจดทะเบียนที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านกระบวนการ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .00 ซึ่งมีความน้อยกว่า .01 สรุปได้ว่าลักษณะการจดทะเบียนที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน

ลักษณะการจดทะเบียน	ค่าเฉลี่ย	ลักษณะการจดทะเบียน			
		บุคคลธรรมดา	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	เจ้าของคนเดียว
		3.77	4.31	4.11	4.24
บุคคลธรรมดา	3.77	-	0.00**	0.05*	0.05*
บริษัทจำกัด	4.31	-	-	0.18	0.77
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	4.11	-	-	-	0.58
เจ้าของคนเดียว	4.24	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการประเภทบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าประเภทบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด และเจ้าของคนเดียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านราคา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน

ลักษณะการจดทะเบียน	ค่าเฉลี่ย	ลักษณะการจดทะเบียน			
		บุคคลธรรมดา	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	เจ้าของคนเดียว
		3.68	4.13	3.46	3.78
บุคคลธรรมดา	3.68	-	0.00**	0.22	0.68
บริษัทจำกัด	4.13	-	-	0.00**	0.12
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	3.46	-	-	-	0.20
เจ้าของคนเดียว	3.78	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านราคา จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ลูกค้าที่มารับบริการประเภทบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าประเภทบริษัทจำกัด และลูกค้าที่มารับบริการประเภทบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน

ลักษณะการจดทะเบียน	ค่าเฉลี่ย	ลักษณะการจดทะเบียน			
		บุคคลธรรมดา	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	เจ้าของคนเดียว
		3.68	4.32	3.88	3.90
บุคคลธรรมดา	3.68	-	0.00**	0.29	0.40
บริษัทจำกัด	4.32	-	-	0.01**	0.08
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	3.88	-	-	-	0.94
เจ้าของคนเดียว	3.90	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ลูกค้าที่มารับบริการประเภทบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าประเภทบริษัทจำกัด และลูกค้าที่มารับบริการประเภทบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านการสื่อสารการตลาด เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน

ลักษณะการจดทะเบียน	ค่าเฉลี่ย	ลักษณะการจดทะเบียน			
		บุคคลธรรมดา	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	เจ้าของคนเดียว
		3.67	4.24	3.82	4.02
บุคคลธรรมดา	3.67	-	0.00**	0.41	0.19
บริษัทจำกัด	4.24	-	-	0.01**	0.36
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	3.82	-	-	-	0.47
เจ้าของคนเดียว	4.02	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านการสื่อสารการตลาด จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่าลูกค้าที่มารับบริการประเภทบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าประเภทบริษัทจำกัด และลูกค้าที่มารับบริการประเภทบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านกระบวนการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน

ลักษณะการจดทะเบียน	ค่าเฉลี่ย	ลักษณะการจดทะเบียน			
		บุคคลธรรมดา	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	เจ้าของคนเดียว
		3.78	4.29	3.80	4.00
บุคคลธรรมดา	3.78	-	0.00**	0.91	0.37
บริษัทจำกัด	4.29	-	-	0.00**	0.21
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	3.80	-	-	-	0.43
เจ้าของคนเดียว	4.00	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการประเภทบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าประเภทบริษัทจำกัด และลูกค้าที่มาใช้บริการประเภทบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ จำแนกตามสถานที่ตั้ง

ความพึงพอใจของลูกค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	2.98	4	0.74	1.68	0.16
	ภายในกลุ่ม	62.20	140	0.44		
	รวม	65.18	144			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.91	4	0.48	0.92	0.45
	ภายในกลุ่ม	72.51	140	0.52		
	รวม	74.42	144			
ด้านการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	6.75	4	1.69	3.25	0.01**
	ภายในกลุ่ม	72.79	140	0.52		
	รวม	79.54	144			
ด้านการสื่อสารการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2.31	4	0.58	1.02	0.40
	ภายในกลุ่ม	79.24	140	0.57		
	รวม	81.55	144			
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.35	4	1.34	3.93	0.00**
	ภายในกลุ่ม	47.74	140	0.34		
	รวม	53.06	144			
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	3.65	4	0.91	1.78	0.14
	ภายในกลุ่ม	71.96	140	0.51		
	รวม	75.61	144			

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ จำแนกตามสถานที่ตั้ง (ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	2.47	4	0.62	1.52	0.20
รวม	ภายในกลุ่ม	56.93	140	0.41		
	รวม	59.40	144			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามสถานที่ตั้ง โดยภาพรวมพบว่าลูกค้าที่มารับบริการที่มีสถานที่ตั้งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .16 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 สรุปได้ว่าสถานที่ตั้งแตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะด้านราคา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .45 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 สรุปได้ว่าสถานที่ตั้งแตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านราคาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะด้านการจัดจำหน่าย มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .01 ซึ่งมีค่าเท่ากับ .01 สรุปได้ว่าสถานที่ตั้งแตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะด้านการสื่อสารการตลาด มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .40 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 สรุปได้ว่าสถานที่ตั้งแตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารการตลาดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านผู้ให้บริการ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .00 ซึ่งมิต่ำน้อยกว่า .01 สรุปได้ว่าสถานที่ตั้งแตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านกระบวนการ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .14 ซึ่งมิต่ำมากกว่า .05 สรุปได้ว่าสถานที่ตั้งแตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามสถานที่ตั้ง

สถานที่ตั้ง	ค่าเฉลี่ย	สถานที่ตั้ง				
		ภาคเหนือ	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคใต้
		3.40	4.23	3.99	4.02	3.50
ภาคเหนือ	3.40	-	0.01**	0.08	0.10	0.81
ภาคกลาง	4.23	-	-	0.09	0.28	0.01**
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	3.99	-	-	-	0.92	0.10
ภาคตะวันออก	4.02	-	-	-	-	0.12
ภาคใต้	3.50	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามสถานที่ตั้ง พบว่าลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งอยู่ภาคเหนือ มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าที่อยู่ภาคกลาง และลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งอยู่ภาคกลาง มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งอยู่ภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามสถานที่ตั้ง

สถานที่ตั้ง	ค่าเฉลี่ย	สถานที่ตั้ง				
		ภาคเหนือ	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคใต้
		3.83	4.46	4.26	4.31	5.00
ภาคเหนือ	3.83	-	0.02*	0.13	0.11	0.00**
ภาคกลาง	4.46	-	-	0.08	0.37	0.02*
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.26	-	-	-	0.74	0.00**
ภาคตะวันออก	4.31	-	-	-	-	0.01**
ภาคใต้	5.00	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานที่ตั้ง ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่าลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งอยู่ภาคเหนือ มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าที่อยู่ภาคกลาง และภาคใต้ และลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งอยู่ภาคใต้ ลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งอยู่ภาคตะวันออก มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งอยู่ภาคใต้ ลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจน้อยกว่า ลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งอยู่ภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

และลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งอยู่ภาคกลาง มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งอยู่ภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง

ความพึงพอใจของลูกค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	4.43	3	1.48	3.43	0.02*
	ภายในกลุ่ม	60.75	141	0.43		
	รวม	65.18	144			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	5.31	3	1.77	3.61	0.02*
	ภายในกลุ่ม	69.11	141	0.49		
	รวม	74.42	144			
ด้านการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	6.82	3	2.27	4.41	0.01**
	ภายในกลุ่ม	72.72	141	0.52		
	รวม	79.54	144			
ด้านการสื่อสารการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	4.13	3	1.38	2.51	0.06
	ภายในกลุ่ม	77.41	141	0.55		
	รวม	81.55	144			
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.07	3	2.69	8.43	0.00**
	ภายในกลุ่ม	44.99	141	0.32		
	รวม	53.09	144			

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง (ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	5.84	3	1.95	3.93	0.01**
	ภายในกลุ่ม	69.77	141	0.49		
	รวม	75.61	144			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.05	3	1.69	4.36	0.01**
	ภายในกลุ่ม	54.35	141	0.39		
	รวม	59.40	144			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง โดยภาพรวม พบว่าลูกค้าที่มารับบริการที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการระบบติดตามยานพาหนะด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 สรุปได้ว่าระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการระบบติดตามยานพาหนะด้านราคา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 สรุปได้ว่าระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .01 ซึ่งมีค่าเท่ากับ .01 สรุปได้ว่าระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจ ด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านการสื่อสารการตลาด มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .06 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 สรุปได้ว่าระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารการตลาดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านผู้ให้บริการ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 สรุปได้ว่าระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจ ด้านผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านกระบวนการ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .01 ซึ่งมีค่าเท่ากับ .01 สรุปได้ว่าระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง			
		ต่ำกว่า 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
		4.27	4.39	4.17	3.97
ต่ำกว่า 5 ปี	4.27	-	0.46	0.64	0.04*
6-10 ปี	4.39	-	-	0.28	0.00**
11-15 ปี	4.17	-	-	-	0.30
มากกว่า 15 ปี	3.97	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง 6-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

และลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งต่ำกว่า 5 มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านราคา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง			
		ต่ำกว่า 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
		3.95	4.18	3.93	3.70
ต่ำกว่า 5 ปี	3.95	-	0.18	0.95	0.11
6-10 ปี	4.18	-	-	0.26	0.00**
11-15 ปี	3.93	-	-	-	0.25
มากกว่า 15 ปี	3.70	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง 6-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง			
		ต่ำกว่า 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
		4.06	4.44	4.00	3.90
ต่ำกว่า 5 ปี	4.06	-	0.03*	0.78	0.29
6-10 ปี	4.44	-	-	0.05*	0.00**
11-15 ปี	4.00	-	-	-	0.62
มากกว่า 15 ปี	3.90	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง 6-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง			
		ต่ำกว่า 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
		4.44	4.61	4.80	4.15
ต่ำกว่า 5 ปี	4.44	-	0.20	0.04*	0.02*
6-10 ปี	4.61	-	-	0.29	0.00**
11-15 ปี	4.80	-	-	-	0.00**
มากกว่า 15 ปี	4.15	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง 6-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง 11-15 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง 11-15 ปี และมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต ชั้นแนล จำกัด ด้านกระบวนการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง			
		ต่ำกว่า 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
		4.25	4.27	4.20	3.85
ต่ำกว่า 5 ปี	4.25	-	0.90	0.82	0.01**
6-10 ปี	4.27	-	-	0.74	0.01**
11-15 ปี	4.20	-	-	-	0.08
มากกว่า 15 ปี	3.85	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต ชั้นแนล จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งมากกว่า 15 ปี และลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่งมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ จำแนกตามจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง

ความพึงพอใจของลูกค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	3.47	3	1.16	2.64	0.05*
	ภายในกลุ่ม	61.71	141	0.44		
	รวม	65.18	144			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.33	3	0.11	0.86	0.47
	ภายในกลุ่ม	73.09	141	0.52		
	รวม	74.42	144			
ด้านการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	6.03	3	2.01	3.86	0.01**
	ภายในกลุ่ม	73.51	141	0.52		
	รวม	79.54	144			
ด้านการสื่อสารการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.38	3	0.46	0.81	0.49
	ภายในกลุ่ม	80.17	141	0.57		
	รวม	81.55	144			
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.70	3	0.57	1.55	0.20
	ภายในกลุ่ม	51.36	141	0.36		
	รวม	53.06	144			
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	4.22	3	1.41	2.78	0.04*
	ภายในกลุ่ม	71.39	141	0.51		
	รวม	75.61	144			

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ จำแนกตามจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง (ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	2.16	3	0.72	1.77	0.16
รวม	ภายในกลุ่ม	57.24	141	0.41		
	รวม	59.40	144			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง โดยภาพรวม พบว่าลูกค้าที่มารับบริการที่มีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่งที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .05 ซึ่งมีค่าเท่ากับ .05 สรุปได้ว่าจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่งที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะด้านราคา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .47 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 สรุปได้ว่าจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่งที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านราคาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .01 ซึ่งมีค่าเท่ากับ .01 สรุปได้ว่าจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่งที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านการสื่อสารการตลาด มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .49 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 สรุปได้ว่าจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่งที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารการตลาดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านผู้ให้บริการ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .20 ซึ่งมีความมากกว่า .05 สรุปได้ว่าจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่งที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านกระบวนการ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .04 ซึ่งมีความน้อยกว่า .05 สรุปได้ว่าจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่งที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มารับบริการมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง

จำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	จำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง			
		ต่ำกว่า 10 คัน	11 – 20 คัน	21 – 30 คัน	มากกว่า 30 คัน
		4.07	4.42	4.33	4.05
ต่ำกว่า 10 คัน	4.07	-	0.01**	0.32	0.90
11 – 20 คัน	4.42	-	-	0.74	0.03*
21 – 30 คัน	4.33	-	-	-	0.32
มากกว่า 30 คัน	4.05	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่าลูกค้าที่มีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่งต่ำกว่า 10 คัน มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าที่มีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง 11-20 คัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง 11-20 คัน มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีจำนวนรถมากกว่า 30 คัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง

จำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	จำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง			
		ต่ำกว่า 10 คัน	11 – 20 คัน	21 – 30 คัน	มากกว่า 30 คัน
		3.97	4.44	3.75	4.01
ต่ำกว่า 10 คัน	3.97	-	0.00**	0.44	0.82
11 – 20 คัน	4.44	-	-	0.02*	0.01*
21 – 30 คัน	3.75	-	-	-	0.39
มากกว่า 30 คัน	4.01	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ลูกค้าที่มีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่งต่ำกว่า 10 คัน มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าที่มีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง 11-20 คัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง 11-20 คัน มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง 21-30 คัน และมากกว่า 30 คัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามจำนวนรถที่ใช้ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง

จำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	จำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง			
		ต่ำกว่า 10 คัน	11 – 20 คัน	21 – 30 คัน	มากกว่า 30 คัน
		4.00	4.37	3.75	4.00
ต่ำกว่า 10 คัน	4.00	-	0.01**	0.38	1.00
11 – 20 คัน	4.37	-	-	0.04*	0.04*
21 – 30 คัน	3.75	-	-	-	0.40
มากกว่า 30 คัน	4.00	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่าลูกค้าที่มีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่งต่ำกว่า 10 คัน มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าที่มีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง 11-20 คัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลูกค้าที่มีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง 11-20 คัน มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง 21-30 คัน และมากกว่า 30 คัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานโดยรวม

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ลูกค้าที่มีลักษณะการจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ลูกค้าที่มีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลูกค้าที่มารับบริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ขั้นตอนในการใช้งานควรง่ายไม่ซับซ้อน ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบ GPS Tracking ได้ในเวลารวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก
2. ข้อมูลรายละเอียดเส้นทางการเดินรถควรที่จะมองเห็นได้ง่ายตาย และควรจดจำสถานที่สุดท้ายที่ใช้
3. การเข้าถึงการใช้บริการควรมีขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ GPS Tracking ที่ง่ายไม่ซับซ้อน

4. สามารถเข้าถึงข้อมูลสำหรับตรวจสอบเส้นทางการเดินทางได้ทันทีแบบเรียลไทม์
5. การจัดเก็บข้อมูลควรมีความเหมาะสมง่ายต่อการเรียกใช้ข้อมูล และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา
6. ควรมีช่องทางการชำระค่าบริการเพิ่มขึ้น
7. ด้านเว็บไซต์ควรพัฒนาปรับปรุงการใช้งานให้ง่ายขึ้น
8. เวลาในการโหลดข้อมูลเรียลไทม์ และข้อมูลย้อนหลังนานเกินไป
9. ควรให้บริการฟรีในการย้ายเครื่องทุกครั้ง กรณีที่มีการนัดหมายล่วงหน้า
10. ควรมีพนักงานติดตามผลการใช้งานหลังติดตั้ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี