

ความพึงพอใจที่มีต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking)

ของผู้ประกอบการด้าน โลจิสติกส์

นายอภิวิชญ์ กัมมารังกูร

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจที่มีต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ของผู้ประกอบการด้าน โลจิสติกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ของผู้ประกอบการด้าน โลจิสติกส์ 2) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อระบบ GPS 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ของผู้ประกอบการด้าน โลจิสติกส์ ในผู้ประกอบการที่มีข้อมูลทั่วไปแตกต่างกัน และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของทัศนคติของผู้ประกอบการต่อระบบ GPS กับความพึงพอใจที่มีต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) โดยทำการศึกษากับผู้ประกอบการด้าน โลจิสติกส์ กลุ่มบริการขนส่งทางบก/การขนส่งแบบเย็น จำนวน 400 ราย และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

ผลการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อระบบ GPS ของผู้ประกอบการด้าน โลจิสติกส์ พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อระบบ GPS ในภาพรวม อยู่ในระดับดีที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ประกอบการมีทัศนคติสูงสุดคือ ได้ทดลองใช้เทคโนโลยี GPS ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระบบ GPS ทำให้งานด้าน โลจิสติกส์สะดวกในการบริหารจัดการมากขึ้น

สำหรับในด้านความพึงพอใจที่มีต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ของผู้ประกอบการด้าน โลจิสติกส์ พบว่าผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการแสดงผล และในด้านการใช้งาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการของบริษัทที่ จำนวนพนักงานที่ และระยะเวลาในการใช้งาน GPS Tracking ที่แตกต่างกัน มีผลความพึงพอใจต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทัศนคติของผู้ประกอบการต่อเทคโนโลยีของ GPS มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1. บทนำ

การบริหารจัดการเส้นทางเดินรถ ปัจจุบันถือเป็นตัวแปรสำคัญหนึ่งในการสนับสนุนด้านเศรษฐกิจในส่วนของภาคการขนส่งและธุรกิจโลจิสติกส์ที่กำลังเติบโตไปพร้อม ๆ กับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจประกอบกับราคาเชื้อเพลิงที่มีผลต่อต้นทุนของสินค้า ทำให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญและมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารงานในกระบวนการขนส่งเพิ่มมากขึ้น หลังจากกรมการขนส่งทางบกกำหนดให้ รถโดยสารสาธารณะทุกประเภทและรถตู้ (ยกเว้น รถสองแถว, รถหมวด 4 และรถหมวด 1 ภูมิภาค) รถลากจูง และรถบรรทุกขนาดใหญ่ (10 ล้อขึ้นไป) ที่จดทะเบียนใหม่ ตั้งแต่วันที่ 25 มกราคม 2559 เป็นต้นไป ต้องติดตั้ง GPS และเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับศูนย์บริหารจัดการเดินรถของกรมการขนส่งทางบก โดยจัดเก็บข้อมูล เช่น ข้อมูลการใช้ความเร็ว, ชั่วโมงการขับขี่ และตำแหน่งพิกัดของรถ ซึ่งจะเป็นเครื่องมือ ที่สามารถช่วยให้ผู้ประกอบการขนส่งสามารถติดตามพฤติกรรมผู้ขับรถ เพื่อกำหนดมาตรการในการป้องกันและลดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับรถโดยสารสาธารณะและรถบรรทุก อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือบริหารการขนส่งทางบกให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งรถที่ยังไม่ได้รับการติดตั้งต้องติดตั้งให้แล้วเสร็จขึ้นอยู่กัประเภทรถแต่ละประเภทเช่น รถโดยสารสองชั้น กำหนดติดตั้งภายในรอบปีภาษี 2559 รถโดยสารสาธารณะประเภทอื่นๆ กำหนดติดตั้งภายในรอบปีภาษี 2560 รถลากจูง กำหนดติดตั้งภายในรอบปี ภาษี 2560 รถบรรทุกสาธารณะ กำหนดติดตั้งภายในรอบปีภาษี 2561 หรือรถบรรทุกส่วนบุคคล กำหนดติดตั้งภายในรอบปีภาษี 2562 ซึ่งหลังจากมีประกาศของกรมการขนส่งทางบก ผู้ประกอบการและเจ้าของรถหลายรายเริ่มทยอยนำรถเข้าตรวจสภาพและตรวจสอบการติดตั้งเป็นจำนวนมาก ซึ่งแสดงว่าผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความร่วมมือกับกรมขนส่งทางบกเป็นอย่างดี

ดังนั้นในการศึกษารั้ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ 2) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบที่มีต่อระบบ GPS 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ ในผู้ประกอบการที่มีข้อมูลทั่วไปแตกต่างกัน และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของทัศนคติของผู้ประกอบต่อระบบ GPS กับความพึงพอใจที่มีต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) โดยทำการศึกษากับผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ กลุ่มบริการขนส่งทางบก จำนวน 400 ราย และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องในการวิจัย

2. สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของบริษัทที่ประกอบการด้านโลจิสติกส์ที่แตกต่างกัน มีผลความพึงพอใจต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ที่แตกต่างกัน
2. ทักษะของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ต่อเทคโนโลยีของGPS (Global Positioning System) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking)

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ธุรกิจด้านโลจิสติกส์ หมายถึง ธุรกิจที่เป็นตัวแทนในการรับสินค้า หรือ คน สัตว์ สิ่งของจากผู้ผลิตส่งผ่านตัวแทนไปยังผู้บริโภค มีหน้าที่ในการรับผิดชอบส่งมอบสินค้า หรือคน สัตว์ สิ่งของให้ถึงมือผู้บริโภค นายหน้าหรือตัวแทนจำหน่าย หรือ ถึงจุดหมายปลายทางที่ต้องการ
2. ทักษะต่อระบบ GPS หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในระบบ GPS Tracking ที่มีต่อการนำเทคโนโลยีด้าน GPS มาประยุกต์ใช้ในการติดตั้งในรถบรรทุกสินค้าของบริษัท
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกประทับใจ ชอบใจ ความรู้สึกดี ของผู้บริหาร และพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในระบบ GPS Tracking
 - 3.1 ด้านการแสดงผล หมายถึง ความรู้สึกประทับใจ ชอบใจ ความรู้สึกดีต่อการจัดหมวดหมู่ข้อมูลสำหรับแสดงผล การใช้สีประกอบการแสดงผล การใช้รูปแบบของตัวอักษรหรือการแบ่งสัดส่วนการแสดงผลของจอภาพ เป็นต้น
 - 3.2 ด้านประสิทธิภาพ หมายถึง ความรู้สึกประทับใจ ชอบใจ ความรู้สึกดีต่อระบบ GPS Tracking ต่อการความเร็วในการประมวลผลการสืบค้นข้อมูล ความถูกต้องในการสืบค้นข้อมูล ความเร็วในการบันทึก แก้ไข ลบ ข้อมูล และความถูกต้องของการแสดงผลบนแผนที่
 - 3.3 ด้านการใช้งาน หมายถึง ความรู้สึกประทับใจ ชอบใจ ความรู้สึกดีของผู้บริหาร และพนักงานที่เกี่ยวข้อง ต่อการใช้งานในระบบ GPS Tracking ในด้านความง่ายในการใช้งานระบบโดยรวม แผนที่มีความถูกต้อง และความสะดวกในการค้นหาข้อมูล เป็นต้น
4. เครื่อง GPS Tracking หมายถึง ตัวเครื่อง GPS ที่ติดตั้งในรถขนส่งของสถานประกอบการธุรกิจขนส่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ชุดอุปกรณ์ติดตั้งในรถ (Mobile Unit) ทำหน้าที่ในการบันทึกข้อมูลการใช้งานของรถแต่ละคันไว้ในหน่วยความทรงจำของเครื่อง และสามารถบันทึกรหัสบัตรของพนักงาน

4.2 ชุดอุปกรณ์ประจำศูนย์ (Base Unit) ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลจากรถแต่ละคัน และโอนข้อมูลเข้าคอมพิวเตอร์ ในสำนักงาน

4.3 โปรแกรมประมวลผลในคอมพิวเตอร์ (TAFF_GPS) ทำหน้าที่ประมวลผลและออกรายงานต่างๆ ได้ทั้งในรูปแบบตารางและกราฟติดตั้งที่สำนักงาน

4. วิธีการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้ประกอบกิจการด้านโลจิสติกส์ กลุ่มบริการขนส่งทางบก จำนวน 400 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance หรือ ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

5. สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจที่มีต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์” สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินงานของบริษัท น้อยกว่า 10 ปี โดยส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 50 – 150 และผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้งาน GPS Tracking มาแล้ว 2 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติต่อระบบ GPS ของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อระบบ GPS ในภาพรวม อยู่ในระดับดีที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ประกอบการมีทัศนคติสูงสุดคือ ได้ทดลองใช้เทคโนโลยี รองลงมาคือ สนใจที่จะติดตั้ง GPS ในบริษัทเพิ่มขึ้น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยทัศนคติน้อยที่สุดคือ ระบบ GPS ทำให้งานด้าน โลจิสติกส์สะดวกในการบริหารจัดการมากขึ้น

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ พบว่า

3.1 ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ มีความพึงพอใจต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ด้านการแสดงผล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 โดยเรื่องที่ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ การแสดงผลด้วยแผนที่ปกติหรือภาพถ่ายดาวเทียม ส่วนข้อที่ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สีประกอบการแสดงผลของเครื่อง GPS Tracking

3.2 ผู้ประกอบกิจการโลจิสติกส์ มีความพึงพอใจต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ด้านการประสิทธิภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โดยเรื่องที่ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ความเร็วในการประมวลผลการสืบค้นข้อมูล ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความถูกต้องของการแสดงผลบนแผนที่

3.3 ผู้ประกอบกิจการโลจิสติกส์ มีความพึงพอใจต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ด้านการใช้งาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยเรื่องที่ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ข้อมูลจากเครื่องที่แสดงรายงานต่างๆ สามารถพิมพ์ออกเป็นรูปแบบที่ต้องการได้ เช่น Excel ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลสำหรับเช็คเส้นทางการเดินรถได้ทันทีแบบ เรียลไทม์

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ประกอบสมมติฐานหลัก 2 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 “ข้อมูลทั่วไปของบริษัทที่ประกอบการด้านโลจิสติกส์ที่แตกต่างกัน มีผลความพึงพอใจต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ที่แตกต่างกัน” ซึ่งพบ 3 ตัวแปรคือ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการของบริษัท จำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการใช้งาน GPS Tracking

สมมติฐานการวิจัยที่ 2: ทักษะของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ต่อเทคโนโลยีของ GPS (Global Positioning System) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทักษะของผู้ประกอบการต่อเทคโนโลยีของ GPS มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

6. อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของบริษัทที่ประกอบการด้านโลจิสติกส์ที่แตกต่างกัน มีผลความพึงพอใจต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ที่แตกต่างกัน พบว่า ข้อมูลทั่วไปของบริษัทที่ประกอบการด้านโลจิสติกส์ทั้ง 3 ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลาในการดำเนินการ จำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการใช้งานระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ที่แตกต่างกัน มีผลความพึงพอใจต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรไกร ปัญญาสารชัย (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลสำเร็จในการนำเทคโนโลยี GPS มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าและบริการทางถนน ผลการศึกษาพบว่า จากคุณสมบัติความสามารถในการระบุตำแหน่งบนพื้นโลกผ่านดาวเทียม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า คุณสมบัตินี้ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจ ใ่วางใจได้เมื่อได้รับบริการขนส่งผ่านระบบ GPS และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัตินี้ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีขึ้นเมื่อได้รับการบริการขนส่งผ่านระบบ GPS และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และจากคุณสมบัติค้นหาเส้นทาง ทำให้ผู้รับสินค้าได้รับสินค้าตรงตามวันและเวลาที่ได้ตกลงไว้ และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ดังนั้นจากคุณสมบัติดังกล่าวของเทคโนโลยี GPS มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการขนส่งสินค้าและบริการทางถนน มีผลต่อความสำเร็จทางด้านคุณภาพการบริการซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ได้รับบริการขนส่งสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ จขรศักดิ์ พ่วงตระกูลศิริ (2552) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี GPS มาประยุกต์ใช้งาน ของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ขนาดกลางและขนาดเล็ก ในกลุ่มบริษัทสยามโลจิสติกส์ อัลลาย แอนซ์ จำกัด ที่พบว่า ระยะเวลาดำเนินการของ บริษัทและจำนวนพนักงานของบริษัทล้วนแต่มีผลต่อระดับการใช้งานเทคโนโลยี GPS ของ ผู้ประกอบการกิจการด้านโลจิสติกส์

2. จากผลการศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ต่อเทคโนโลยีของ GPS (Global Positioning System) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) พบว่า ทัศนคติของผู้ประกอบการต่อเทคโนโลยีของ GPS มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบติดตามรถ (GPS Tracking) โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งในการกระตุ้นให้เกิด

พฤติกรรมในการแสดงออกต่อสิ่งเร้าอื่นๆ และผลออกมาในรูปแบบของความพึงพอใจในที่สุด โดยจากผลการวิจัยนั้นแสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีทัศนคติด้านบวกต่อระบบ GPS เพิ่มขึ้น ก็จะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี ทองสุทธี (2552, หน้า 157-158) กล่าวว่า ทัศนคติ (Attitudes) หมายถึง ถ้อยคำที่เกี่ยวกับการประเมินหรือการตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ บุคคล หรือเหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งทัศนคติเป็นความรู้สึกทางด้านอารมณ์ว่าพอใจหรือไม่พอใจ ชอบหรือไม่ชอบ แต่ทั้งสองอย่างก็ยังมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันอย่างแยกไม่ออก ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, หน้า 79) กล่าวว่า ทัศนคติของลูกค้าจะแสดงถึงความรู้สึกนึกคิดของลูกค้า ซึ่งมีความโน้มเอียงที่จะประเมินทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางใดทางหนึ่ง การศึกษาทัศนคติของลูกค้านับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญในการวางแผนและพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับทัศนคติของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีหรือพอใจต่อการบริการที่ได้รับ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของลูกค้า เพื่อเป้าหมายทางการตลาดให้ลูกค้าเกิดทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์บริการที่น่าเสนอ และมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ผลการศึกษานี้และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพล ปัญจศรีประการ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยการยอมรับการนำระบบติดตามรถยนต์ GPS มาใช้ร่วมกับบริษัทประกันภัย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ความสนใจในเทคโนโลยีส่วนบุคคล ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการนำระบบติดตามรถยนต์ GPS มาใช้ร่วมกับบริษัทประกันภัย ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะสามารถนำไปใช้กับการให้บริการของบริษัทประกันภัยต่อผู้บริโภคและเกิดความพึงพอใจสูงสุด และยังเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ สรไกร ปัญญาสาครชัย (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลสำเร็จในการนำเทคโนโลยี GPS มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าและบริการทางถนน ที่พบว่าคุณสมบัติของเทคโนโลยี GPS มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการขนส่งสินค้าและบริการทางถนน มีผลต่อความสำเร็จทางด้านคุณภาพการบริการซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ได้รับบริการขนส่งสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1) จากผลการศึกษาพบว่า ทักษะคติของผู้ประกอบการต่อเทคโนโลยีของ GPS มีค่าอยู่ในระดับดีที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีติดตามระบบรถ (GPS Tracking) ดังนั้นรัฐบาลควรมีมาตรการคุ้มครองผู้ประกอบการให้ได้รับสินค้าที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้ได้รับผลสัมฤทธิ์ต่อการใช้งานสูงสุด

2) จากการศึกษาความสัมพันธ์ของทัศนคติกับความพึงพอใจต่อระบบรถ (GPS Tracking) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้ประกอบการระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ที่เป็นผู้ผลิตและดูแลระบบ ควรจะมีการให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานรวมถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับสูงสุดผ่านการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ให้ทั่วถึงและหลากหลาย โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้าเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบและเข้าใจถึงถึงประโยชน์ที่พึงได้รับทั้งต่อตัวผู้ประกอบการและองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในลำดับต่อไป

3) ผลการศึกษาความพึงพอใจของระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ในแต่ละด้านสามารถนำไปเสนอแนะผู้ประกอบการเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ ดังนี้

3.1) ในด้านการแสดงผล พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจใน รูปแบบตัวอักษร เครื่อง GPS Tracking สูงสุด ดังนั้น การออกแบบตัวอักษรควรให้มีลักษณะที่อ่านง่ายสะดวก และเป็นรูปแบบที่เป็นสากล นอกจากนี้ผู้ประกอบการแสดงผลของเครื่อง GPS Tracking ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการแสดงผลยังไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ประกอบการได้ ดังนั้น ควรทำสีให้อ่านแล้วสบายตามาที่สุด ไม่ฉูดฉาด ควรใช้สีที่ถนอมสายตา เป็นต้น

3.2) ในด้านประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในความเร็วในการประมวลผลและการสืบค้นข้อมูล สูงสุด ดังนั้น การพัฒนาเครื่องรุ่นใหม่ ควรใช้หน่วยประมวลผลที่มีความเร็วสูง ทนต่อความร้อน นอกจากนี้ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า ความถูกต้องของการแสดงผลบนแผนที่ ยังไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ประกอบการเท่าที่ควร ได้ ดังนั้นปรับปรุงเรื่องระบบรับสัญญาณให้สามารถรับสัญญาณจากดาวเทียมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ค่าแผนที่ ไม่เกิดความผิดพลาด

3.3) ในด้านการใช้งาน พบว่า ผู้ประกอบกิจการมีความพึงพอใจที่เครื่องสามารถแสดงรายงานต่าง ๆ สามารถพิมพ์ออกมาเป็นรูปแบบต่าง ๆ ที่ต้องการได้ เช่น Excel สูงสุด ดังนั้น การพัฒนารูปแบบใหม่ๆ ควรตระหนักว่า ผู้ประกอบกิจการนั้นส่วนใหญ่พิมพ์ผลออกมาในรูปแบบโปรแกรมอะไร และควรให้รองรับโปรแกรมหลายๆรุ่นด้วย นอกจากนี้ การแสดงแผนที่ที่ถูกต้องนั้น ผู้ประกอบกิจการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผู้ประกอบกิจการ ควรทำการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ในเรื่องของความแม่นยำของระบบแผนที่เพื่อให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุดต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาความพึงพอใจกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ กลุ่มบริการขนส่งทางบกเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษารั้งต่อไปควรทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มธุรกิจด้านอื่นๆ ทั้งในเขตกรุงเทพและภูมิภาคพร้อมด้วย เนื่องจากจะได้ทราบข้อมูลที่หลากหลายในความคิดเห็น เพื่อประโยชน์แก่ผู้ประกอบการระบบติดตามรถ (GPS Tracking) ต่อไป

2. ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากตัวแปรที่ได้ศึกษาแล้ว เช่น ความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน การตัดสินใจเลือกใช้บริการ เป็นต้น

3. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อระบบอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจาก ระบบติดตามรถ (GPS Tracking) เป็นนวัตกรรมใหม่ที่เข้ามามีบทบาทในการขนส่ง โดยนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาเป็นส่วนประกอบ สามารถออกแบบและพัฒนาฟังก์ชันเพิ่มเติมให้เหมาะกับการใช้งานขององค์กรลูกค้า โดยเฉพาะได้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพของระบบให้เกิดการใช้งานได้จริงและเป็นประโยชน์จนเป็นที่น่าพอใจสูงสุด

4. ควรทำการศึกษาเรื่องช่องทางในการสื่อสารทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบติดตามรถ (GPS Tracking) เนื่องจากผลที่ได้จากการศึกษาจะทำให้ทราบว่าช่องทางใดที่ผู้บริโภคมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์มากที่สุด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดกลยุทธ์ด้านช่องทางในการสื่อสารทางการตลาดให้มีความเหมาะสมและตรงกลุ่มเป้าหมายยิ่งขึ้น

อ้างอิง

ขจรศักดิ์ พ่วงตระกูลศิริ (2552). การยอมรับเทคโนโลยี GPS มาประยุกต์ใช้งาน ของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ขนาดกลางและขนาดเล็ก ในกลุ่มบริษัทสยามโลจิสติกส์ อัลลาย แอนซ์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดยูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

วรพล ปัญจศรีประการ. (2553). ปัจจัยการยอมรับการนำระบบติดตามรถยนต์ GPS มาใช้

ร่วมกับบริษัทประกันภัย. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิภาส ทองสุทธิ. (2552). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: อินทกษ.

สรไกร ปัญญาสาครชัย. (2552). ผลสำเร็จในการนำเทคโนโลยี GPS มาประยุกต์ใช้ใน

การเพิ่มคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าและบริการทางถนน. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.