

รูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์

สมพร พรหมดวง^{1*} มงคล หวังสถิตย์วงศ์² และ ทวีศักดิ์ รูปสิงห์³

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบที่จำเป็นในการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ 2) สร้างรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ และ 3) จัดทำคู่มือการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ ประชากรประกอบด้วยผู้จัดการศูนย์บริการ ผู้บริหารในธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ จาก 1,902 แห่ง ในเขตภาคกลาง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย สลิดิที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์แบบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ ประกอบด้วย ปัจจัยหลักด้านทักษะเกี่ยวกับงานประกอบด้วยปัจจัยย่อย (1) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (2) เทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น (3) ที่ปรึกษาแนะนำ ปัจจัยหลักด้านทักษะเกี่ยวกับคนประกอบด้วยปัจจัยย่อย (1) ตัวชี้วัดผลปฏิบัติงาน (2) การประสานงาน (3) เข้าใจใช้คนถูกงาน ปัจจัยหลักด้านทักษะเกี่ยวกับการคิดประกอบด้วยปัจจัยย่อย (1) เทคนิคการสอนงาน (2) เทคนิคการหาข้อมูล (3) ความสามารถในการแก้ปัญหา ปัจจัยหลักด้านบทบาทระหว่างบุคคลประกอบด้วยปัจจัยย่อย (1) การสร้างขวัญกำลังใจทีมงาน (2) การตัดสินใจ (3) บทบาทเจรจาต่อรอง ปัจจัยหลักด้านบทบาทเกี่ยวกับข้อมูล ประกอบด้วยปัจจัยย่อย (1) เทคนิคการสื่อสาร (2) การระบุปัญหาองค์กร (3) สร้างทีมงาน และปัจจัยหลักด้านบทบาทเกี่ยวกับการตัดสินใจ ประกอบด้วยปัจจัยย่อย (1) บริหารการจัดการทรัพยากรในหน่วยงาน (2) ความสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่น ส่วนผลการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า การพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ามีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.36 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น และสามารถนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นไปใช้ ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าความเป็นได้ คิดเป็นร้อยละ 91.25 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น

คำสำคัญ: รูปแบบการพัฒนา, ศูนย์บริการ, ธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์

รับพิจารณา: 30 พฤษภาคม 2560

แก้ไข: 21 กรกฎาคม 2563

ตอบรับ: 31 กรกฎาคม 2563

¹ นักศึกษาปริญญาตรีบัณฑิต สาขาพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า คณะวิศวกรรมศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

³ รองศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* ผู้ติดต่อประสานงาน โทร. +668 9206 1016 อีเมล: thum15@hotmail.com



Management Development Model for Car Service Center Manager

Somporn Promduang^{1*} Mongkol Wangsathitwong² and Taweesak Roopsing³

Abstract

This research comprises of 3 aims as 1) to explore the elements needed for the development of manager service center for business maintenance servicing of cars 2) to construct the model development of manager service center for business maintenance servicing of cars and 3) to create the manual of the development of manager service center for business maintenance servicing of cars. The population included in this study comprises of the manager of service center and executive in total of 1902 of the business maintenance servicing of car in central area, which was calculated the number of sample size of 330 people. the research tool used in this study Data was analysis using statistical calculation of mean score, standard deviation, and Exploratory Factor Analysis to analyze the association of factors that affected on the success in the development of manager service center for business maintenance servicing of cars.1) Research result that the model development of manager service center for business maintenance servicing of cars composed as follow: the main factor of work related skills comprise of sub-factors as follow (1) leader of change (2) technique on working (3) consultant to advice ; the main factor on personnel related skills comprises of sub-factors as follow (1) performance indicators (2) coordination 3) put the right man to the right job; the main factor on thinking skills comprises of sub-factors as follow (1) technical coaching (2) techniques to find information (3) problem solving ability; the main factor of role among individual comprises of sub-factors as follow (1) build team morale (2) Decision Making (3) role of negotiation; the main factor of the role related with information comprises of the sub-factors as follow (1) techniques of communication (2) identify the organization's issues (3) powerful team; and the main factors on the role related with decision making comprises of sub-factors as follow (1) resources management in organization (2) relationships. The assessment by experts found appropriateness on the development of manager service center for business maintenance servicing of cars as the percentage of 92.36 among the respondents' opinion and about applying the development model in order to further use was agreed on the possibility by experts which found the percentage of 91.25 among the respondents' opinion.

Keywords : model development, manager service center, business maintenance servicing of cars

Received: May 30, 2017

Revised: July 21, 2020

Accepted: July 31, 2020

¹ Doctoral Degree Student, Doctor of Business Administration, Human Resource Development, Faculty of Business and Industrial of development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

² Assistant Professor, Doctor Department of Teacher Training in Electrical Engineering, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

³ Associate Professor, Department of Business of Administration, Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

* Corresponding Author Tel. +668-9206-1016 e-mail: thum15@hotmail.com



1. บทนำ

อุตสาหกรรมยานยนต์นับเป็นอุตสาหกรรมหลักสำคัญ อุตสาหกรรมหนึ่งของไทย สามารถสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศเป็นผู้นำในภูมิภาคและระดับโลกด้วยการมีปริมาณการผลิตรถยนต์มากเป็นอันดับหนึ่งในอาเซียนปี พ.ศ. 2557 และเป็นลำดับที่ 15 ของประเทศผู้ผลิตรถยนต์ของโลกในปี พ.ศ. 2554 ประเทศไทยจะมีกำลังการผลิตรถยนต์มากกว่า 1 ล้านคัน มีการจ้างงานกว่า 5 แสนคน ส่งผลให้ธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องก็ได้รับผลกระทบไปด้วยเช่น ธุรกิจศูนย์บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของอุตสาหกรรมรถยนต์เข้าไปอยู่ในส่วนของภาคการบริการรถยนต์ ปี 2558 ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการซ่อมบำรุงรถยนต์ที่จดทะเบียนการค้ามีจำนวน 4,932 แห่ง ศูนย์ซ่อมบริการจากโชว์รูมรถยนต์ มีจำนวน 1,902 แห่ง [1] บุคลากรในศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร บุคลากรในแผนกบริการซ่อมรถยนต์ในศูนย์บริการ การทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อจะได้สามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าสร้างความรู้สึกที่ดีความประทับใจให้กับลูกค้าสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาใช้ศูนย์บริการคือ คุณภาพของการบริการและ คุณภาพการ จึงต้องให้ความสำคัญกับพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานอยู่ตลอดเวลา ขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่การรับรถ การให้บริการ และการส่งมอบรถ การบริหารงานภายในที่ต้องมีประสิทธิภาพ วิธีการจัดการที่จะให้ได้มาซึ่งงานหรือบริการที่มีคุณภาพด้วยการร่วมมือร่วมใจกันของทุกคน (Total Quality Management) ความสูญเสียจากการเก็บวัสดุคงคลังมากเกินไป (Excess Inventory) การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี (Just-in-Time System) และการจัดทำใบตรวจสอบ (Check List) เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดระบบบริหารศูนย์บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อศูนย์บริการอย่างยิ่งคือ มีผู้จัดการศูนย์ บริการเป็นผู้มีบทบาทบริหารงบประมาณและคนแผนกบริการซ่อมรถยนต์ในศูนย์บริการและจำเป็นต้องพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

บุคลากรตำแหน่งเจ้าของธุรกิจ, ผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป ด้านธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ จำนวน 10 คนพบว่า ปัญหาการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการพบว่ามีปัญหามีองค์ประกอบการบริหารไม่ดีพอ ยังไม่มีหลักสูตรการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการ และการขึ้นสู่ตำแหน่งผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ยังไม่มีระบบที่ถูกต้องเช่น ขึ้นสู่ตำแหน่งโดยการพิจารณาจากการความสนิทสนมส่วนตัวเงินเดือนที่สูงประสบการณ์การทำงาน วุฒิกการศึกษา เป็นต้น จากปัญหาและเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยได้วิจัย เรื่องรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์เพราะตระหนักความจำเป็นในการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการเป็นผู้รับผิดชอบบริหารในองค์กรต้องมีสมบัติ สร้างลักษณะมีทักษะการจัดการ พร้อมกับการทำงานที่เป็นระบบมีสมบัติภาวะผู้นำต่อการพัฒนายกระดับความรู้ความสามารถให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นมีความพร้อมในการพัฒนาองค์กรของศูนย์บริการ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่จำเป็นในการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์
- 2.2 เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์
- 2.3 เพื่อจัดทำคู่มือการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีดำเนินการวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology) ประกอบด้วย วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีแนวคิด การพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์

3.2 สัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรตำแหน่งเจ้าของธุรกิจ, ผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป และประสบความสำเร็จอย่างสูง ด้านธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ เป็นข้อมูล

ปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้จัดการศูนย์บริการ จำนวน 10 คน นำข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปประเด็นสำคัญ (Content analysis) เพื่อนำมาวิเคราะห์กับแนวคิดทฤษฎีที่สำคัญ รูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์

3.3 สร้างแบบสอบถามรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ จากการสัมภาษณ์ทั้งหมดไปวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปประเด็นสำคัญ เพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สำหรับใช้ในการเก็บข้อมูลใช้ในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย [2] ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงของค่าเฉลี่ย

ช่วงคะแนนการแปลความหมายด้วย

ระดับ	ค่าเฉลี่ย	อยู่ในเกณฑ์
5	4.21 – 5.00	มากที่สุด
4	3.41 – 4.20	มาก
3	2.61 – 3.40	ปานกลาง
2	1.81 – 2.60	น้อย
1	1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.4 หาคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการซ่อมบำรุงรถยนต์ จำนวน 5 ท่าน ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ใช้เทคนิค IOC ได้ค่าความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60-1.00

3.5 หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแล้วนำผลการทดลองใช้มาวิเคราะห์ค่าทางสถิติด้วยเทคนิค สัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 [3]

3.6 แจกและเก็บแบบสอบถาม ผู้บริหารผู้จัดการศูนย์บริการ

3.7 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยสถิติ Multiple Regression แบบ Step Wise

3.8 นำผลวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์มาร่างรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์

3.9 ประชุมสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 16 ท่าน ตรวจสอบ ประเมินความเหมาะสมของรูปแบบและประเมินความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ไปใช้

3.10 ปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ตามข้อเสนอแนะจากผลของการประชุมสนทนากลุ่ม

3.11 จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติสำหรับดำเนินการตามรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการศึกษาองค์ประกอบที่จำเป็นต่อรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์วิเคราะห์ตามองค์ประกอบหลักได้ดังตารางที่ 1 ได้ค่าเฉลี่ยที่ 4.25 อยู่ในช่วงเกณฑ์มากที่สุด ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อนำมาสร้างรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และเป็นแนวทางทำคู่มือตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 มีรายละเอียดตามตารางที่ 1 คือความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบหลักต่อรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์

4.2 จากผลการศึกษา สามารถกำหนดออกมาเป็นรูปแบบ (Model) ซึ่งมีรายละเอียดความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยของการร่างรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์มีรายละเอียดดังรูปที่ 1

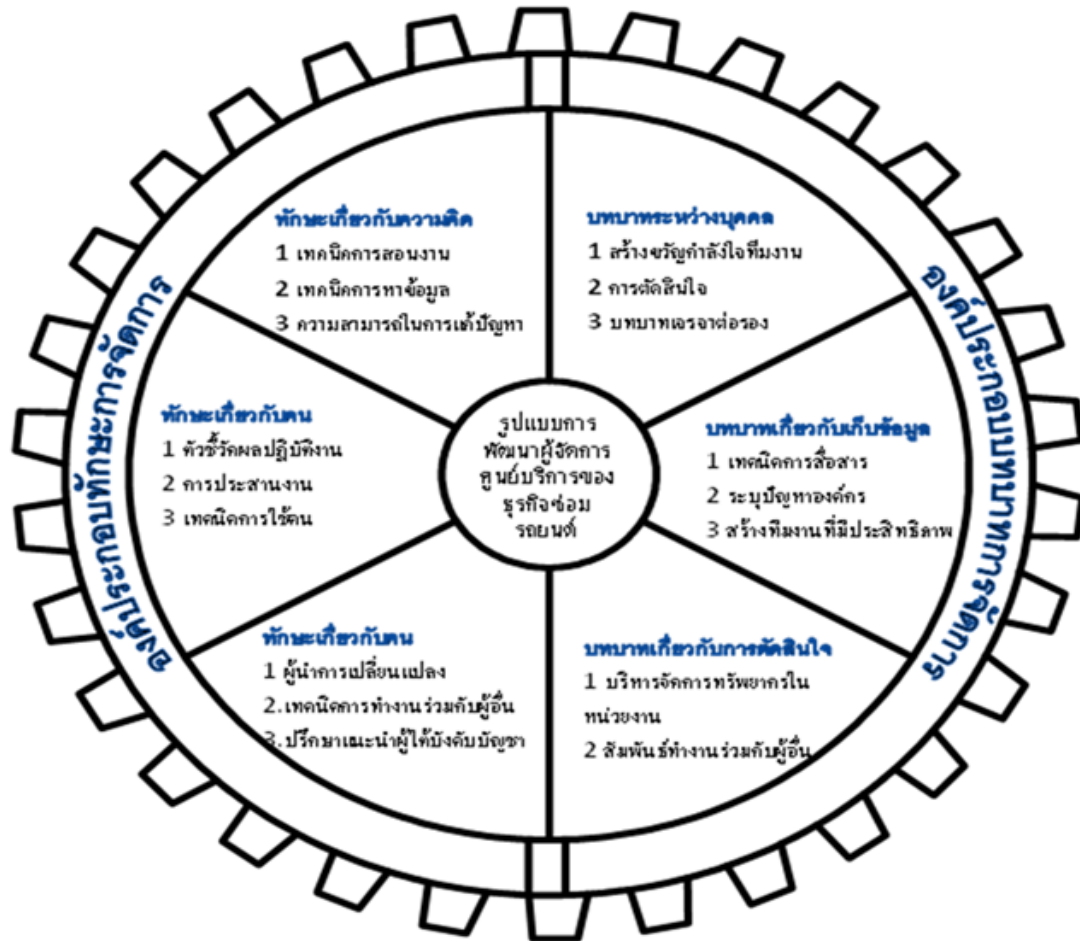
ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบหลักต่อรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์ความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ทักษะเกี่ยวกับงาน	4.23	0.27	มากที่สุด
1.1 ด้านบทบาทการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง	4.27	0.65	มากที่สุด
1.2 เทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.66	0.81	มากที่สุด
1.3 การสร้างทักษะให้คำปรึกษา แนะนำ วิธีการทำงาน	4.40	0.58	มากที่สุด
2. ทักษะเกี่ยวกับคน	4.16	0.28	มาก
2.1 การกำหนด เป้าหมายและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	4.30	0.63	มากที่สุด
2.2 บทบาทในการเป็นผู้ประสานงาน ระหว่างหน่วยงาน	4.35	0.64	มากที่สุด
2.3 ด้านเทคนิคเข้าใจใช้คน	4.56	0.56	มากที่สุด
3. ทักษะเกี่ยวกับการคิด	4.10	0.30	มาก
3.1 เทคนิคการสอนงาน	4.15	0.67	มาก
3.2 เทคนิคการค้นหาข้อมูลเพื่อการพัฒนางาน	4.26	0.66	มากที่สุด
3.3 ความสามารถในการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา	4.23	0.66	มากที่สุด
4. บทบาทระหว่างบุคคล	4.10	0.31	มาก
4.1 การสร้างขวัญกำลังใจของทีมงาน	4.46	0.66	มากที่สุด
4.2 บทบาทในการตัดสินใจภายใต้ขอบเขต	4.16	0.69	มาก
4.3 บทบาทในการเป็นนักเจรจาต่อรอง	4.05	0.70	มาก
5. บทบาทเกี่ยวกับข้อมูล	4.09	0.32	มาก
5.1 ด้านความสามารถในการระบุสภาพปัญหาขององค์กร	4.24	0.67	มากที่สุด
5.2 เทคนิคการใช้คนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.13	0.64	มาก
5.3 บทบาทในการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ	4.12	0.70	มาก
6. บทบาทเกี่ยวกับการตัดสินใจ	4.24	0.28	มากที่สุด
6.1 บทบาทการเป็นผู้จัดสรรทรัพยากรของหน่วยงาน	4.36	0.80	มากที่สุด
6.2 ด้านเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.32	0.61	มากที่สุด
ภาพรวม	4.25	0.18	มากที่สุด

4.3 ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์

4.3.1 ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ จากความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่ามีความเหมาะสมโดยรวม 1) หลักการและเหตุผลของรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ มีความเหมาะสมกับสภาพปัจจุบันของกลุ่มธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ เหมาะสมร้อยละ 100 2)

แนวทางในการศึกษาทฤษฎีและเอกสารวิชาการ เพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยที่จะนำมาสร้างเป็นรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ มีความเหมาะสมกับสภาพปัจจุบันของซ่อมบำรุงรถยนต์เหมาะสมร้อยละ 87.50 3) แนวทางการสอบถามผู้ประกอบผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์เพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยที่จะนำมาสร้างเป็นรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ 93.75 4) วิธีการวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อ



รูปที่ 1 รูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์

รูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์เหมาะสมร้อยละ 87.50 5) ปัจจัยที่นำมาสร้างเป็นรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ในแต่ละด้านเหมาะสมร้อยละ 100 6) กระบวนการตรวจสอบเครื่องมือเพื่อนำสู่กระบวนการในการค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์เหมาะสมร้อยละ 87.50 7) รูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ที่พัฒนาขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับสภาพปัจจุบันของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์เหมาะสมร้อยละ 93.75 8) แนวทางปฏิบัติที่กำหนดขึ้นกลุ่มธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์สามารถนำมาพัฒนาธุรกิจตามปัจจัยในแต่ละด้านเหมาะสมร้อยละ 87.50 9) ข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบการพัฒนา

ผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ที่พัฒนาขึ้นไปปรับใช้ในองค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับความจำเป็นในการพัฒนาธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ในสภาพปัจจุบันเหมาะสมร้อยละ 93.74 รวมเฉลี่ยเหมาะสมร้อยละ 92.36

4.3.2 ผลการประเมินความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ไปใช้ จากความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่า สามารถนำไปปรับใช้ได้โดยรวม 1) รูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาได้เหมาะสมร้อยละ 93.50 2) จากปัจจัยที่ได้กำหนดเป็นรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์เหมาะสมร้อยละ 100 3) แนวทางปฏิบัติที่



กำหนดขึ้นกลุ่มธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์สามารถนำไป เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์เหมาะสม ร้อยละ 81.25 4) แนวทางในการศึกษาทฤษฎีและเอกสาร วิชาการ การสอบถามผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยที่ จะนำมาสร้างเป็นรูปแบบพัฒนาธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ และแนวทางปฏิบัติ สามารถทำให้กลุ่มธุรกิจซ่อมบำรุง รถยนต์นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจได้เหมาะสม ร้อยละ 87.50 5) กลุ่มธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์สามารถนำ รูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อม บำรุงรถยนต์ที่พัฒนาขึ้นไปประยุกต์และดำเนินการอย่าง เป็นรูปธรรมตามรูปแบบที่กำหนดได้เหมาะสมร้อยละ 93.75 รวมเฉลี่ยเหมาะสมร้อยละ 91.25

5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

มีปัจจัยหลักและองค์ประกอบที่จำเป็นในการพัฒนา ได้รูปแบบการพัฒนาแนวทางการเขียนคู่มือผู้จัดการ ศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ตามวัตถุประสงค์ ของงานวิจัย อภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติมผู้วิจัยงานอื่นที่ สอดคล้องกับงานวิจัย

5.1 ปัจจัยหลักของรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์ บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ ประกอบด้วยปัจจัย หลัก 6 ด้าน คือ 1) ด้านทักษะเกี่ยวกับงาน 2) ด้านทักษะ เกี่ยวกับคน 3) ด้านทักษะเกี่ยวกับการคิด 4) ด้านบทบาท ระหว่างบุคคล 5) บทบาทเกี่ยวกับข้อมูล 6) บทบาท เกี่ยวกับ การตัดสินใจ

5.2 ปัจจัยย่อยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จใน การดำเนินงานตามปัจจัยหลักซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมา อภิปรายเพิ่มเติมได้ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์ บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ ด้านทักษะเกี่ยวกับ งาน (Technical Skills) ประกอบด้วย 1) บทบาทการ เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2) เทคนิคการทำงานร่วมกับ ผู้อื่น 3) การสร้างทักษะให้คำปรึกษาสอดคล้องกับงาน วิจัยของ Teerawat [3] ที่ทำการวิจัย เกี่ยวกับการพัฒนา รูปแบบการบริหารงานซ่อมบำรุงรักษาในอุตสาหกรรม การผลิตขนาดกลางและขนาดย่อม: กรณีศึกษาโรงงาน เครื่องปรับอากาศ ผลการวิจัย พบว่าในโรงงานอุตสาหกรรม การผลิตเครื่องปรับอากาศขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ การซ่อมบำรุงรักษาเชิงรุก การซ่อมบำรุงรักษา

เชิงรับ และการซ่อมบำรุงรักษาประจำการ/ประจำวัน โดยมอบอำนาจให้ผู้บริหารฝ่ายผลิตหรือผู้ได้รับมอบหมาย เป็นผู้รับผิดชอบงานซ่อมบำรุงรักษา รูปแบบการบริหาร งานซ่อมบำรุงรักษาแบบปฏิบัติการองค์รวม (Total Participation Execution Maintenance: TPPEM) มี องค์ประกอบดังนี้ ขั้นตอนการบริหาร การเตรียมการ (Executive Preparation) โดยคณะกรรมการอำนวยการ และที่ปรึกษางานซ่อมบำรุงรักษา มีองค์ประกอบบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดวางตัวบุคคล และการสั่งการ ขั้นตอนการบริหาร การปฏิบัติการ (Executive Management) โดยผู้บริหาร ฝ่ายผลิตหรือผู้ที่ได้รับ มอบหมาย มีองค์ประกอบ การบริหาร ได้แก่ การสั่งการ การควบคุมและการประสานงาน ขั้นตอนการบริหารการ รายงานผล (Report Management) โดยผู้บริหารฝ่าย ผลิตหรือผู้ได้รับมอบหมาย มีองค์ประกอบ ได้แก่ ผลลัพธ์ การซ่อมบำรุงรักษา ส่วนการจัดการข้อมูล เพื่อการรายงาน ไปยังคณะกรรมการอำนวยการเป็นข้อเสนอแนะจาก คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการ ประชุมสัมมนาวิพากษ์ รูปแบบการบริหารงานซ่อมบำรุงรักษา ในอุตสาหกรรม การผลิต ขนาดกลางและ ขนาดย่อมนี้ ได้รับความเห็นชอบ จาก คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้วยมติเป็นเอกฉันท์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการ ของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ ด้านทักษะเกี่ยวกับคน (Human Skills) ประกอบด้วย 1) การกำหนด เป้าหมาย และตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน 2) บทบาทในการเป็นผู้ ประสานงาน ระหว่างหน่วยงาน 3) ด้านการเข้าใบบุคคล อื่นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chamlong, Mongkol and Taweesak [4] รูปแบบของการพัฒนาความพร้อม ของผู้บริหารระดับกลางของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วน เครื่องปรับอากาศในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่าด้วย 1) ทักษะ เกี่ยวกับงานประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย คือ การสื่อสาร ประสพการทำงาน ความ เชี่ยวชาญ การนำเสนอความ สำคัญของต้นทุน 2) ด้าน ทักษะเกี่ยวกับคนประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย คือ การ สื่อสาร ประสพการณ์ในการทำงาน ทำงานในตำแหน่ง หัวหน้างานมาก่อน การนำเสนอการโน้มน้าวใจ 3) ด้านทักษะเกี่ยวกับการคิดประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย ความเชี่ยวชาญ การนำเสนอ การสื่อสารความต่อเนื่อง ประสพการณ์ทำงาน 4) ด้านบทบาทระหว่างบุคคล

ประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย คือ อำนาจการสั่งการ การประสานงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ประสบการณ์ทำงาน การตัดสินใจ 5) ด้านบทบาทเกี่ยวกับข้อมูล ประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย คือ ความเชี่ยวชาญ ความต่อเนื่อง การนำเสนอ การสื่อสาร ประสบการณ์การทำงาน 6) บทบาทเกี่ยวกับการตัดสินใจประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อยคือ ความก้าวหน้าในอาชีพ การสื่อสาร ความเชี่ยวชาญ การนำเสนอความต่อเนื่อง ประสบการณ์ทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ ด้านทักษะเกี่ยวกับการคิด การสื่อสาร (Conceptual Skills) ประกอบด้วย 1) เทคนิคการสอนงาน 2) เทคนิคการค้นหาข้อมูลเพื่อการพัฒนางาน 3) ความสามารถในการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาสอดคล้องกับงานวิจัยของ Srisunan and Kittipong [5] ได้ศึกษาเรื่องเรื่องพฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษาพนักงานประจำบริษัทปิซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารการสอนภายในองค์กร ส่วนใหญ่พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยได้รับเป็นประจำทุกสัปดาห์ สำหรับข้อมูลที่พนักงานต้องการมากที่สุด คือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง 2) อุปสรรคและปัญหาในการสื่อสารการสอนภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรคือ ด้านผู้ส่งสาร (Sender) ซึ่งขาดทักษะในการพูดและเขียนเชิงโน้มน้าว ให้ผู้รับสารมีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้น ๆ และด้านสารที่สื่อออกมา (Message) ซึ่งองค์กรมีการแจ้งข่าวสารกระทำไม่สม่ำเสมอ 3) พนักงานเชื่อว่าพฤติกรรมกรรมการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ ด้านบทบาทระหว่างบุคคล (Interpersonal Roles) ประกอบด้วย 1) การสร้างขวัญกำลังใจของทีมงาน 2) บทบาทในการตัดสินใจภายใต้ขอบเขต 3) บทบาทในการเป็นนักเจรจาต่อรองสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ Somnoek and et. al. [6] ได้ศึกษาหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารการให้บริการวิชาการแก่อุตสาหกรรม พบว่าผู้บริหารที่ดูแลเกี่ยวกับการให้บริการ

วิชาการมีพฤติกรรมกรรมการบริหารตามปัจจัยหลัก 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงานและด้านการควบคุม ในภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากด้วยกันผลการพัฒนารูปแบบการบริหารวิชาการแก่อุตสาหกรรม พบว่า รูปแบบการบริหารการให้บริการวิชาการแก่อุตสาหกรรมที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 5 ปัจจัยหลัก และแต่ละในปัจจัยหลักก็ประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย รายละเอียดมีดังนี้ ปัจจัยหลักด้านการวางแผน ประกอบด้วย นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ กฎระเบียบข้อบังคับ ประกาศ ระบบสารสนเทศ การบริหาร ระบบบริหารคุณภาพสากล และบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญ ปัจจัยหลักในด้านการจัดองค์การประกอบไป

ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ ด้านบทบาทเกี่ยวกับข้อมูล (Information Roles) 1) เทคนิคการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 2) บทบาทความสามารถในการระบุสภาพปัญหาขององค์กร 3) บทบาทในการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thanakorn, Tawesak and Mongkol [7] ได้ศึกษารูปแบบพัฒนาผู้นำของหัวหน้าฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมยานยนต์ ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบในการเป็นผู้นำของหัวหน้างานตามองค์ประกอบด้านความรู้ ด้านทักษะตามข้อมูลความระดับของปัจจัยคือ 1) ความรู้และขั้นตอนการบริหารงาน 2) ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยา 3) ความรู้เกี่ยวกับการสอนงาน 4) ความรู้เกี่ยวกับความคิดเชิงระบบเกี่ยวกับการแก้ปัญหา 5) ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์แก้ปัญหา 6) ความสามารถเกี่ยวกับการวิเคราะห์งาน 7) การนำกฎ ระเบียบมาใช้บริหารคน 8) ความสามารถนำจิตวิทยามาใช้ 9) ความสามารถอภิปรายผลงานประจำปี 10) มอบหมายงานเพื่อการควบคุมงานอย่างมีประสิทธิภาพ 11) มีมนุษยสัมพันธ์ดี 12) มีความสามารถบริหารงานเชิงข้อเท็จจริงบนหลักการสถิติมาใช้ เป็นต้น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ ด้านบทบาทเกี่ยวกับการตัดสินใจ (Decisional Roles) ประกอบด้วย 1) บทบาทการเป็นผู้จัดสรรทรัพยากรของหน่วยงาน 2) ด้านเทคนิคการ

ทำงานร่วมกับผู้อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nonglak [8] ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของระบบรางวัลต่อผลลัพธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ เพื่อศึกษาผลลัพธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และศึกษาอิทธิพลของระบบรางวัลต่อผลลัพธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรดังกล่าว โดยศึกษาบริษัททั้ง 3 แห่ง คือ บริษัท ทีดับบลิวแอนด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท ฮารียา พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) และบริษัท แมทซิ่ง สตูดิโอ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาเชิงปริมาณพนักงานเห็นว่าตนได้รับค่าตอบแทนในระดับสูง การจัดสรรรางวัลมีความเป็นธรรมองค์การมีการสื่อสารเรื่องค่าตอบแทนกับพนักงานในระดับสูง การบริหารค่าตอบแทนมีความเป็นธรรม ใ้รายละเอียดเกี่ยวกับค่าตอบแทนแก่พนักงานในช่วงเริ่มเข้าสู่องค์กรและพนักงานไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้านรางวัล การประเมินผลลัพธ์ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรในระดับสูง ยกเว้นพนักงานฝ่ายการตลาดและวิศวกรรมในบางอุตสาหกรรม การประเมินด้านสมรรถนะของพนักงานประสบความสำเร็จประมาณร้อยละ 70-80 โดยภาพรวมผู้บริหารเห็นว่าค่าตอบแทนเป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันกับองค์กรและสมรรถนะของพนักงาน

งานวิจัยนี้สามารถเป็นแนวทางการพัฒนาผู้จัดการศูนย์บริการของธุรกิจด้านอื่นได้เพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมต่อไป แต่การวิจัยครั้งนี้เป็นช่วงเวลาสั้น ๆ ปัจจัยที่นำมาพิจารณาในงานวิจัยควรศึกษาเพิ่มเติมตามยุคปัจจุบันเสมอเพื่อให้ได้ทราบข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงอย่างถูกต้องและทันสมัยเสมอ

6. เอกสารอ้างอิง

- [1] Ministry of Commerce Department of Business Development, "List of car service centers from the showroom," 2016. [Online]. Available: <http://dataware-house.dbd.go.th/bdw/home/login.html>. [Accessed 10 December 2015]. (in Thai)
- [2] W. Huhon, Research and Search Business Information, Bangkok: Prinatmee (Thailand) Company Ltd., 2007. (in Thai)
- [3] T. Boonyasopon, "The development of a maintenance management framework for small and medium-sized manufacturing enterprises (SMEs)," *Journal of King Mongkut's University of Technology North Bangkok*, vol. 24, no. 3, pp. 657-665, 2014. (in Thai)
- [4] C. Sukaied, S. Chamlong, M. Wangsathitwong and T. Roopsing, "The Model Developed Readiness Middle Management of Industrial Air Conditioning Parts in Small and Medium-sized Enterprises (SMEs)," *Technical Education Journal King Mongkut's University of Technology North Bangkok*, vol. 9, no. 1, pp. 47-55, 2018. (in Thai)
- [5] S. Khongsawatkiat and K. Anunphan, "Behavioral communication within the organization Affecting employee satisfaction, which affects organizational development. Case Study," *Journal of Finance, Investment, Marketing and Business Administration*, vol. 1, no. 2, pp. 147-161, 2011. (in Thai)
- [6] S. Wisuttipaet, T. Boonyasopon, T. Roopsing and P. Attavinijtrakam, "The Development of Management Model of Academic Services for Industry of Science and Technology Autonomous Universities," *Technical Education Journal King Mongkut's University of Technology North Bangkok*, vol. 7, no. 2, pp. 160-168, 2016. (in Thai)
- [7] T. Boonchan, T. Roopsing and M. Wangsathitwong, "The Model Leadership of Manufacturing Supervisory Level in Automotive Industry Business," *Technical Education Journal : King Mongkut's University of Technology North Bangkok*, vol. 10, no. 1, pp. 28-35, 2019. (in Thai)



- [8] N. Sandmahachai, The influence of reward system on human resource management outcomes. Case Study Company Listed on the Stock Exchange of Thailand. Thesis Doctor of Business Administration. Major Field Development of Management, Bangkok: National Institute of Development Administration, 2009. (in Thai)