

รูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในประเทศไทย

MODEL OF MANAGEMENT THAT AFFECT THE SUCCESS IN PRIVATE VEHICLE INSPECTION IN THAILAND

สุรเชษฐ์ โล่ห์ทองคำ*

วันรับ 3 / ตุลาคม / 2562
ตรวจสอบ 4-10 / ตุลาคม / 2562
ตอบรับ 12 / ตุลาคม / 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องระหว่างคุณลักษณะผู้นำ การบริหารจัดการ และ ความพึงพอใจของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย และ (2) เพื่อกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ที่ใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นผู้ประกอบการหรือผู้จัดการหรือตัวแทน สถานตรวจสภาพรถเอกชน จำนวน 335 คน ได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,034 ราย ทั่วประเทศ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพคือผู้เชี่ยวชาญหรือผู้บริหารระดับสูงในสถาน

ตรวจสภาพรถเอกชนตำแหน่งผู้ประกอบการหรือผู้จัดการหรือตัวแทนจำนวนทั้งสิ้น 19 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชน ประกอบด้วย คุณลักษณะของผู้นำ มีอิทธิพลสูงสุด ($\beta=0.536$) รองลงมาคือ การบริหารจัดการภายในองค์กร ($\beta=0.381$) และ ความพึงพอใจของลูกค้า ($\beta=0.291$) และรูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทยพบว่าโมเดลความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ใน

* นักศึกษาปริญญาเอก สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี E-mail. volvo_jitra@hotmail.com, โทร. 061-549-7876

เกณฑ์ดี ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ ค่า Chi-square = 31.812, df=21, chi-square/df = 1.515, P-value=0.061, RMR=0.028, TLI=0.988, CFI=0.993, RMSEA=0.039, HOELTER (0.05) =344 ผ่านเกณฑ์มาตรฐานทุกค่า

สำคัญ: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ตรวจสอบสภาพรถ

ABSTRACT

The objectives of this study were twofold: (1) to analyze the causal relationship pertaining to leadership traits, managerial practices, and customers' satisfaction which were conducive to the success of the private vehicle inspection in the case of Thailand; and (2) to determine the management model which would be favorable to the success of the private vehicle inspection. The study was mixed in nature – quantitative and qualitative research methods. With regard to the quantitative research method, the sample was comprised of entrepreneurs, managers, and representatives from inspection centers totaling 335 persons. The sample was randomly selected from the total population of 2,034 persons. With respect to the qualitative research method, 19 topflight persons were purposively selected as the key informants or the sample of the study. The self – administered questionnaire was used as the study tool for the quantitative research, whereas the semi – structured interview guide was used as the data – collecting instrument for the qualitative research. The statistical

techniques used for the data analysis consisted of descriptive statistics (frequency, percentage, mean, and standard deviation) and the analysis of SEM with the help of statistical software.

As a result of the data analysis, the following facts were found: the causal factors which had direct influence on the success of the private vehicle inspection included the following: leadership traits, ($\beta = 0.53$), the nature of management practices within the organization ($\beta = 0.38$), and customers' satisfaction ($\beta = 0.29$).

As for the management model (the structural model) conducive to the success of the private vehicle inspection in the case of Thailand, it was found that the goodness of fit of the structural model and the measurement model was highly acceptable. The goodness – of – fit statistics of the measurement model were as follows: Chi – Square with 21 degrees of Freedom = 31.812, Chi – Square / DF = 1.515, P – value = 0.061, RMR = 0.028, TLI = 0.988, CFI = 0.993, RMSEA = 0.039, HOELTER (0.05) = 344 In sum, all criteria were met.

Keyword: Factors that influence success, private vehicle inspection

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

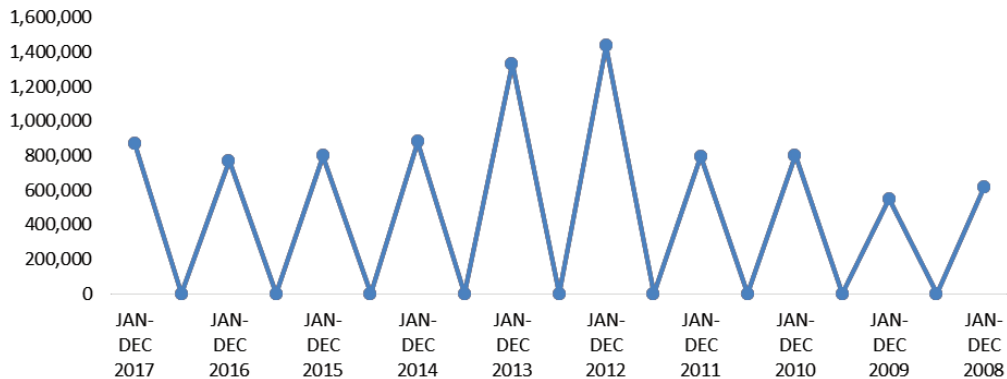
อุตสาหกรรมยานยนต์นับเป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศไทย สามารถสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ โดยมีสัดส่วนมูลค่าผลิตภัณฑ์ในประเทศด้านอุตสาหกรรมการผลิตร้อยละ 10 มีการจ้างแรงงานฝีมือขึ้นไปโดยตรงมากกว่า 5 แสนคนในปี พ.ศ. 2560

จนกลายเป็นฐานการผลิตของภูมิภาคเอเชีย(สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2561)

ในขณะที่ปริมาณการขายและบริโภคในตลาดภายในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ปี

2008-2017 เป็นเวลา 10 ปี ดังภาพที่ 1.1 จำนวนรถยนต์ที่ผลิตและขายในประเทศไทยตั้งแต่ปี 2008-2017

จากภาพที่ 1.1 พบว่า จำนวนรถยนต์ที่ผลิต



ภาพที่ 1.1 จำนวนรถยนต์ที่ผลิตและขายในประเทศไทยตั้งแต่ปี 2008-2017

ที่มา: กรมการขนส่งทางบก, 2561

และขายในประเทศไทยตั้งแต่ปี 2008-2017 โดยเฉลี่ยจะเท่ากับ 800,000 คันต่อปีในสถานการณ์ปกติที่ไม่มี การส่งเสริมจากภาครัฐ เช่นปี 2012-2013 นโยบายรถคันแรกที่รัฐบาลสนับสนุนลดภาษีรถยนต์สำหรับผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ทำให้ปริมาณการขายในประเทศเพิ่มขึ้นอย่างทวีคูณ (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2561)

จากจำนวนรถยนต์ที่ผู้บริโภคในประเทศไทยซื้อในแต่ละปีนั้นพบว่าทุกคนต้องมีการเสียภาษีประจำปีโดยขึ้นอยู่กับประเภทของรถที่ใช้ หากเป็นรถยนต์เก่าใช้แล้วเกิน 7 ปีขึ้นไปต้องผ่านการตรวจสภาพรถใช้งานแล้วก่อนที่จะเสียภาษีประจำปีที่กรมการขนส่งทางบกได้ ในขณะที่รถมอเตอร์ไซด์เก่าใช้แล้วเกิน 5 ปีขึ้นไปต้องผ่านการตรวจสภาพรถใช้งานแล้วก่อนที่จะเสียภาษีประจำปีที่กรมการขนส่งทางบกได้ เช่นกัน ในขณะที่การให้บริการจากทางภาครัฐมีการจำกัด

การให้บริการจึงส่งผลให้เกิดสถานตรวจสภาพรถใช้แล้วของบริษัทเอกชนเข้ามามีบทบาทในการทำหน้าที่ตรวจสภาพรถใช้แล้วทุกประเภทก่อนที่จะมีการเสียภาษีประจำปี โดยปัจจุบันสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทยมีทั้งสิ้นจำนวน 2,034 แห่ง แบ่งเป็นสถานตรวจสภาพรถยนต์น้ำหนักไม่เกิน 2,200 กิโลกรัมและรถจักรยานยนต์ จำนวน 1,636 แห่ง เฉพาะรถจักรยานยนต์จำนวน 368 แห่ง และสถานตรวจสภาพรถทุกประเภท ทุกขนาดน้ำหนัก จำนวน 398 แห่ง โดยกรมการขนส่งทางบกมีมาตรการกำกับดูแลการดำเนินงานของสถานตรวจสภาพรถ อย่างเข้มงวด เนื่องจากเคยพบปัญหาดังต่อไปนี้ 1) สถานตรวจสภาพรถมีพฤติกรรมทุจริตหลอกลวงประชาชน ไม่ดำเนินการตรวจสภาพรถให้ครบตามขั้นตอน 2) สถานตรวจสภาพรถให้การรับรองการตรวจสภาพไม่ตรงตามความเป็นจริง 3) สถานตรวจสภาพรถให้การรับรองการตรวจ

สภาพโดยไม่มีการตรวจสอบสภาพจริง และ4) ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในระบบการตรวจรับรองสภาพรถจากสถานตรวจสภาพรถเอกชน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้สถานประกอบการที่มีปัญหาดังกล่าวต้องปิดกิจการไปและไม่สามารถกลับมาให้บริการได้ต่อไปซึ่งสรุปได้ว่าเป็นปัญหามาจากการบริหารจัดการที่ผิดพลาดส่งผลให้เกิดความเสียหายแก่กิจการ (กรมการขนส่งทางบก, 2560)

กรมการขนส่งทางบกได้มีบทบาทสำคัญต่อการปรับปรุงและพัฒนาสถานตรวจสภาพรถเอกชน ทั้งส่งเสริมให้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย อาทิ การตรวจสอบด้วยระบบออนไลน์และกล้อง CCTV เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุม กำกับ การทำงาน ของสถานตรวจสภาพรถภายใต้การกำกับดูแลโดยกรมการขนส่งทางบกและสำนักงานขนส่งจังหวัดทุกแห่งทั่วประเทศ อีกทั้งกรมการขนส่งทางบกได้พัฒนาศักยภาพบุคลากร กระบวนการตรวจสภาพรถ การจัดอบรมควบคุมการตรวจสภาพรถและเจ้าหน้าที่ตรวจสภาพของสถานตรวจสภาพรถอย่างต่อเนื่อง ทำให้สถานตรวจสภาพรถเอกชนมีความน่าเชื่อถือได้ในคุณภาพการตรวจสภาพรถใช้แล้ว อย่างไรก็ตาม การดำเนินการต่างๆ ภายใต้ข้อกำหนดและนโยบายดังกล่าวจากกรมการขนส่งทางบกนี้ ทำให้ผู้ประกอบการบางรายเกิดปัญหาภายใน อาทิ 1) การขาดสภาพคล่อง โดยมีสาเหตุมาจากการลงทุนที่เพิ่มสูงขึ้นทั้งด้านเทคโนโลยีและการพัฒนาคน ในระยะแรก 2) ขาดความรู้ในการดำเนินการให้สอดคล้องกับมาตรฐาน 3) ขาดประสบการณ์ 4) ขาดการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ5) ขาดการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาประสิทธิภาพของมาตรฐานการการตรวจสภาพรถเอกชนของ รักชนก จันทรทวีพร พบว่า บุคลากรเครื่องมืออุปกรณ์ กระบวนการตรวจสภาพรถ นโยบายด้านการตลาด และศีลธรรมของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของมาตรฐานการการตรวจสภาพรถเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดัง

นั้นควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ กระบวนการตรวจสภาพรถ ศีลธรรมและนโยบายด้านการตลาด เพื่อให้การตรวจสอบสภาพรถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการลดอุบัติเหตุและลดภาระการดำเนินงาน งบประมาณของราชการ (รักชนก จันทรทวีพร, 2554)

สถานตรวจสภาพรถเอกชน เป็นสถานประกอบการขนาดเล็ก มีเจ้าของคนเดียวและมีผู้ปฏิบัติงานไม่เกิน 10 คน ทำให้อำนาจหน้าที่การตัดสินใจส่วนใหญ่เป็นของผู้ประกอบการ ดังนั้นความสามารถของผู้ประกอบการ จึงเป็นคุณสมบัติสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะหารูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย โดยใช้ทฤษฎีการบริหารจัดการ ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้นำ การบริหารจัดการองค์การภายใน ความสำเร็จในการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัญหาการวิจัย

ผู้วิจัยมีการกำหนดปัญหาการวิจัยในเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชน(ตรอ.)ในประเทศไทย ดังนี้ 1) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณลักษณะผู้นำ การบริหารจัดการ และ ความพึงพอใจของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย มีลักษณะเป็นเช่นไร และ 2) รูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทยเป็นแบบใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องระหว่างคุณลักษณะผู้นำ การบริหารจัดการ และ ความพึงพอใจของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย

กิจกรรม	เดือนที่											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2.ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	■											
3.ร่างเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล		■										
3.กำหนดเป็นโครงร่างงานวิจัยเสนอ อ.ที่ปรึกษา		■										
4.ทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ		■	■	■								
5.ปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือตามข้อเสนอแนะ				■								
6.เก็บรวบรวมข้อมูล					■	■	■	■				
7.วิเคราะห์ข้อมูล									■			
8.สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล										■		
9.จัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์											■	■

ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชน ประกอบด้วย คุณลักษณะของผู้นำ มีอิทธิพลสูงสุด($\beta=0.536$) รองลงมาคือ การบริหารจัดการภายในองค์กร($\beta=0.381$) และความพึงพอใจของลูกค้า ($\beta=0.291$) และรูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทยพบว่าโมเดลความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ ค่า Chi-square = 31.812, df=21, chi-square/df =1.515, P-value=0.061, RMR=0.028, TLI=0.988, CFI=0.993, RMSEA=0.039, HOELTER (0.05) =344 ผ่านเกณฑ์มาตรฐานทุกค่า การอภิปรายผล

ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยตามผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยทั้ง 6 ข้อ ดังนี้

H1: คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของ ตรอ. ในประเทศไทย

H2: การบริหารจัดการองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของ ตรอ. ในประเทศไทย

H3: ความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของ ตรอ. ในประเทศไทย

H4: คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารจัดการองค์การ

H5: คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า

H6: การบริหารจัดการองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ยอมรับสมมติฐานทั้ง 6 ข้อ โดย สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ตัวแปรคุณลักษณะความเป็นผู้นำ ส่ง

อิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชน นอกจากนี้ยังส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรการบริหารจัดการองค์การ และตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่า ยอมรับ H1

ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Osland and Mendenhall (2017), วิเชียร วิทย์อุดม (2550) , Erenrich and Wergin (2017) , Andrew(1998), (Jame and Jame, 1974), Bass (1981), Hersey and Blanchard (1993) , Kouzes and Posner (1989), Yulk (1988) , Dubrin (1998) , Robbins (2001) , จุฬาลักษณ์ ณีรัตนพันธ์ (2540) กล่าวว่า ผู้นำ หมายถึงบุคคลที่มีความสามารถในการที่จะทำให้องค์การดำเนินไปอย่างก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมาย สามารถกล่าวได้ว่า คุณลักษณะของผู้บริหารที่ดีจะเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จลุล่วงของงานต่างๆ ความรู้ความสามารถ และทักษะของผู้บริหารต่อการสร้างภาวะผู้นำที่ดีนั้นเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับผู้บริหารทุกคน

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องระหว่างคุณลักษณะผู้นำ การบริหารจัดการ และ ความพึงพอใจของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย นั้น พบว่า คุณลักษณะของผู้นำ ที่ประกอบด้วย ผู้นำวิสัยทัศน์ ผู้นำจริยธรรม ผู้นำสร้างแรงบันดาลใจ และ ผู้นำทางด้านเทคโนโลยี นั้น มีบทบาทสำคัญที่สุด รองลงมาคือ การบริหารจัดการองค์การ และ ความพึงพอใจของลูกค้า ตามลำดับ ในการผลักดันให้สถานตรวจสภาพรถเอกชนประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน อีกทั้งคุณลักษณะผู้นำยังมีส่วนส่งเสริมให้การบริหารจัดการองค์การเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และนำไปสู่การเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้า หรือ ผู้มารับบริการได้โดยสอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 และสมมติฐานที่ 5 ดังนี้

1. ตัวแปรคุณลักษณะความเป็นผู้นำ ส่งอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรการบริหารจัดการองค์การ ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่า ยอมรับ H4

ผลการศึกษาเชิงปริมาณได้พบว่าตัวแปรคุณลักษณะความเป็นผู้นำ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการบริหารจัดการองค์การ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับยังสอดคล้องกับ 0.301 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Lopez , Roquel (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ และ การบริหารจัดการ พบว่าจากการหาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ และการบริหารจัดการนั้นพบว่าผู้บริหารมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการใช้เครื่องมือและเทคนิคในการบริหารจัดการ

2. ตัวแปรคุณลักษณะความเป็นผู้นำ ส่งอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่า ยอมรับ H5

ผลการศึกษาเชิงปริมาณได้พบว่าตัวแปรคุณลักษณะความเป็นผู้นำมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.422 กล่าวคือ ผู้นำมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มความพึงพอใจให้ผู้มาใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Fei Tsong, Hi. and Chee Seng, Le. (2016) ทำการวิจัยเรื่องการใช้ความพึงพอใจของลูกค้าผ่านทฤษฎีภาวะผู้นำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าโดยวัดจากความพึงพอใจ อีกทั้งเพื่อต้องการหาผลกระทบของภาวะผู้นำต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า และต้องการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับภาวะผู้นำ ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำหรือผู้บริหารจะเป็นศูนย์กลางในการกำหนดเป้าหมายองค์การให้เชื่อมโยงกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยคำนึงว่าตัวเองและทีมงานมุ่งเน้นเกี่ยวกับการมอบคุณค่าการให้บริการแก่ลูกค้าในแบบที่เราสามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มใจ เป้าหมายคือต้องการให้พนักงานที่เขาให้บริการลูกค้า

กำหนดวัตถุประสงค์ต่อการให้บริการแก่ลูกค้าทุกครั้ง เมื่อได้ทำงานร่วมกันกับลูกค้า

3. ตัวแปรการบริหารจัดการ ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชน นอกจากนี้ยังส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่า ยอมรับ H2

สอดคล้องกับผลการศึกษา ของ McKensey (1978) , Follet Metcalf and Urwick, (1942), Waterman JR (1980), Barnard (1948), Urwick (1983) อ้างถึงใน Brech, E., Thomson, A., & Wilson, J. F. (2010), Drucker, P. F.(2006) กล่าวว่า การบริหารจัดการองค์การ หมายถึง กระบวนการทำงานหรือกิจกรรมที่กลุ่มบุคคลในองค์การร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์แนวทางที่กำหนดไว้

จากผลการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า การบริหารจัดการองค์การ ประกอบด้วย โครงสร้างองค์การที่ชัดเจน มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับแรก และ การสร้างภาพลักษณ์องค์การ เป็นส่วนสำคัญรองลงมาในการเป็นส่วนสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จในการดำเนินงานของสถานตรวจสภาพรถเอกชน โดยตรง เช่นเดียวกันกับ ความพึงพอใจของลูกค้า ในด้าน 1)ความเห็นอกเห็นใจลูกค้า ประกอบด้วย การรับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องตามความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และ การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน 2) ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ที่จำแนกเป็นมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีสถานที่ที่สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย และ มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 3)การตอบสนองต่อลูกค้า ที่จำแนกเป็น ความรวดเร็วในการให้บริการจากการที่มี

พนักงานอย่างเพียงพอ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ทั้งในระยะเวลาปกติ และเวลาเร่งด่วน ทำให้ลูกค้าได้รับความรวดเร็วและสะดวกในการรับบริการ ซึ่งเป็นไปตามผลการศึกษาของ Hanafizadeh, P., & Ravasan, A. Z. (1982)

ในขณะที่นักวิจัยไทย ขวัญใจ สุตรัก (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานศูนย์เลี้ยงดูเด็กก่อนวัยเรียนเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานของศูนย์เลี้ยงดูเด็กก่อนวัยเรียนเอกชน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันระดับสูงทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามผลการทดสอบเชิงปริมาณของผู้วิจัยที่ค้นพบอิทธิพลทางบวกของการบริหารจัดการองค์การมีค่า 0.381 ต่อ ความสำเร็จในการจัดการสถานตรวจสภาพรถเอกชน กล่าวคือ หากองค์การหรือหน่วยงานมีการบริหารจัดการที่ดี ย่อมส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการจัดการสถานตรวจสภาพรถเอกชนนั่นเอง ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. ตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้า ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชน นอกจากนี้ยังส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรการบริหารจัดการองค์การ ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่า ยอมรับ H3

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Parasuraman, Zaithamal & Berry (1994) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ลูกค้ามีเมื่อเข้ารับบริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Sang Long Ch., Khalafinezhad R. (2012) และ Niemi, Bi. (2010) กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าและความจงรักภักดีของลูกค้านี้เป็นปัจจัยหลักในการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การ กล่าวคือ ความพึงพอใจของลูกค้าส่งผลทำให้ทุกองค์การไม่

เสียค่าใช้จ่ายในการโฆษณา แต่ได้พบว่าการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเพียงอย่างเดียวกลับไม่เพียงพอแล้วในการสร้างความแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน

5. ตัวแปรการบริหารจัดการองค์การส่งอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่า ยอมรับ H6

การบริหารจัดการองค์การที่ดีย่อมส่งผลให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือ เกินความคาดหวังได้ จึงนำมาสู่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการบริหารจัดการองค์การและการให้บริการลูกค้า โดยการให้บริการลูกค้าได้รับอิทธิพลจากการบริหารจัดการองค์การนั่นเอง โดยผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณพบว่า การบริหารจัดการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.434 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวได้ว่าหากมีโครงสร้างองค์การที่ดี มีกลยุทธ์องค์การที่สอดคล้องกับสถานการณ์และการจัดการความต้องการของลูกค้าแล้วย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าทั้งด้าน คุณภาพการให้บริการ และความประทับใจจากผู้ให้บริการ สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า การบริหารจัดการองค์การโดยผู้นำคุณลักษณะ ย่อมส่งผลดีแก่ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ผลผลิตที่ได้ และสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า นำมาสู่ความสำเร็จในการบริหารสถานตรวจสภาพรถเอกชน

ข้อเสนอแนะ

1. รัฐบาล ควรมีการสนับสนุน งบประมาณมาช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของผู้นำในสถานตรวจสภาพรถเอกชน ทั้งด้านการบริหารจัดการ และ ความรู้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามผลที่ได้อย่างใกล้ชิด โดยจัดทำแผนระยะยาว 5 ปี ในการพัฒนาศักยภาพผู้นำของสถานตรวจสภาพรถให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ เป็นผู้นำวิสัยทัศน์

เป็นผู้นำจริยธรรม เป็นผู้นำสร้างแรงบันดาลใจ และ เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี เป็นต้น

2. จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการให้รัฐบาลช่วยสนับสนุนและจัดหาแหล่งเงินทุนต้นทุนต่ำ ดังนั้นรัฐควมสนับสนุนและส่งเสริมให้สถาบันการเงินปล่อยเงินกู้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำแก่ผู้ประกอบการสถานตรวจสภาพรถเอกชน เนื่องจากสถานตรวจสภาพรถเอกชนต้องมีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นต้องมีค่าใช้จ่ายในการปรับเปลี่ยน และติดตั้ง รวมถึง ค่าบำรุงรักษาระบบให้สามารถใช้งานได้ และสอดคล้องตามมาตรฐานของกรมการขนส่งทางบก

3. ผู้ประกอบการ ควรสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารและตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสถานตรวจสภาพรถเอกชน เช่น การจัดกิจกรรมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและเพื่อชีวิตที่ดีขึ้น

4. ผู้ประกอบการ ควรแสดงถึงความมุ่งมั่น และตั้งใจในการพาองค์กรไปสู่เป้าหมายร่วมกันกับพนักงานทุกคน และเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วควรมีการเฉลิมฉลองความสำเร็จร่วมกัน ย่อมนำมาสู่ความภาคภูมิใจแก่ทุกคนในองค์กร

5. ผู้ประกอบการควรส่งเสริมด้านการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพและความก้าวหน้าทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องแก่พนักงานทุกคน เช่น การเปิดโอกาสให้เรียนรู้ในฝ่ายงานอื่นๆ และเปิดโอกาสให้สามารถหาความรู้เพิ่มเติมจากภายนอกสถานประกอบการ เพื่อนำมาประกอบการทำงานและพัฒนางานในอนาคต

6. ผู้ประกอบการควรผลักดันให้สถานตรวจสภาพรถเอกชนของตนเองเข้าสู่การประกวดชิงรางวัล เช่น ตรอ.ดีเด่นประจำปี หรือ ตรอ.ที่ถูกใจลูกค้ามากที่สุดแห่งปี ตามการจัดการของกรมการขนส่งทางบก เพื่อเป็นการเพิ่มประสบการณ์แก่ทุกคนในองค์กรและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

7. ผู้ประกอบการควรสร้างวัฒนธรรมที่ดีในการปฏิบัติงาน เช่น การปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัด เพื่อนำไปสู่ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

8. ผู้รับบริการ เป็นผู้สะท้อนการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชนได้เป็นอย่างดี ดังนั้น เมื่อผู้รับบริการพบเรื่องผิดปกติ ควรรีบแจ้งกรมการขนส่งทางบกให้ทราบ เพื่อจะได้เข้ามาตรวจสอบและช่วยหาคำแนะนำแก่สถานประกอบการ อันนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องตามมาตรฐานกรม

การขนส่งทางบกต่อไป

9. หน่วยงานอื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกับสถานตรวจสภาพรถเอกชน เมื่อท่านได้ศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแล้ว ท่านสามารถสร้าง รูปแบบความสำเร็จของสถานประกอบการของท่าน โดย ท่านควรนำองค์ประกอบที่สำคัญของแต่ละตัวแปร มาประยุกต์และปรับใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ หรือบริบทขององค์การของท่าน

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2556). กฎกระทรวง ประกาศกรมฯ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง. สืบค้นเมื่อ 16 กรกฎาคม 2561. ออนไลน์ <http://www.dlt.go.th/th/index.php>
- ขวัญใจ สุตรีก. (2553). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานศูนย์เลี้ยงดูเด็กก่อนวัยเรียนเอกชน.วิทยานิพนธ์ คณะศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต(เทคโนโลยีการศึกษา). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จุฬาลักษณ์ ณีรัตนพันธุ์.(2540). กลยุทธ์การบริหารการพยาบาล,ขอนแก่น: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น,54.
- ทองหล่อ เดชไทย. (2544). ภาวะผู้นำ: เพื่อการบริหารคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ = Leadership for excellent quality management. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประเวศ วะสี. (2540). ภาวะผู้นำกับพหุวิทยาในสังคมไทยและวิธีการแก้ไข ในสงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และสิทธิลักษณ์ สมิตะสิริ(บรรณาธิการ).ภาวะผู้นำ ความสำคัญต่ออนาคตไทย, กรุงเทพฯ: พิมพ์ไทย, 53-74.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). (2540). ภาวะผู้นำ. ในสงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และสิทธิลักษณ์ สมิตะสิริ(บรรณาธิการ). ภาวะผู้นำ ความสำคัญต่ออนาคตไทย, กรุงเทพฯ: พิมพ์ไทย, 18-19.
- เพ็ญศรี ชุนใช้.(2540). ความเป็นผู้นำ: แนวคิดสำหรับพยาบาลและผู้บริหารการพยาบาล, ขอนแก่น ภาควิชาการศึกษาวิจัย และบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 38.

- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548).พฤติกรรมองค์การ, กรุงเทพฯ: ธรรมสารการพิมพ์, 31.
- สุขคะเสริม สติเดช และ ธร สุนทรายุทธ. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา.วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 ปีการศึกษา 2556 สังกัดแผนกศึกษาศาสตร์และการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ จังหวัดบุรีรัมย์
- สุกมาส อังคุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชฎีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2557). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ เทคนิคการใช้โปรแกรม Lisrel. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : เจริญพิมพ์.
- อานันท์ ปันยารชุน. (2540). ผู้นำคือคนที่คนอื่นอยากเดินตาม. ใน สงวน นิตยารัมพงศ์ และ สติลักษณ์ สมิตะสิริ(บรรณาธิการ).ภาวะผู้นำ ความสำคัญต่ออนาคตไทย, กรุงเทพฯ: พิมพ์ไทย, 37-39.
- Andrew J. Dubrin.(1998). Leadership Research Findings, Practice, and Skills(Houghton Mifflin Company),2.
- Barney J.(2004). Introduction: William Ouchi's Theory Z: How American business can meet the Japanese Challenge; Journal Article published Nov 2004 in Academy of Management Perspectives volume 18 issue 4 on pages 106 to 107
- Brech, E., Thomson, A., & Wilson, J. F. (2010). Urwick Orr and Partners. Lyndall Urwick, Management Pioneer, 91–116. doi:10.1093/acprof:oso/9780199541966.003.0006
- B.M. Bass. (1981). Stogdill's handbook of leadership: A survey of theory and research. New York: The Free Press, 14.
- Cleland, D.I. (1986). Measuring Success: The owner's viewpoint. Proceedings of the 18th Annual Seminar/Symposium (Montreal/Canada), 6-12. Upper Darby, PA: Project Management Institute.