

การพัฒนาารูปแบบบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ

วิรัช จิตสมานกุล^{1*} สักกรินทร์ อยู่ผ่อง² ไพโรจน์ สติรยากร³ และ อีรวุฒิ บุญโสภณ⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ใช้ระเบียบการวิจัยและพัฒนา เพื่อพัฒนาและประเมินรูปแบบและคู่มือการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนของการวิจัย ผู้ประกอบการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะจาก ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สำหรับรวบรวม สภาพปัจจุบัน และความต้องการรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ หัวหน้างานและผู้บริหารจากสถานประกอบการ และผู้เชี่ยวชาญจากสถานศึกษา สำหรับประเมินความเหมาะสมของรูปแบบที่พัฒนาขึ้น เจ้าของกิจการ หัวหน้างาน และผู้บริหารสถานประกอบการ สำหรับการทดลองใช้ และเก็บรวบรวมข้อมูลจริงของคู่มือการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ และผู้บังคับบัญชาของผู้ทำหน้าที่สอนงาน และผู้ปฏิบัติหน้าที่ติดตั้งอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะสำหรับการติดตามผลหลังการฝึกอบรม ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) รูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจติดตามยานพาหนะ เป็นการบูรณาการระหว่างหลักการบริหารจัดการแบบ 7Ps และระบบบริหารจัดการโดยรวม ในรูปแบบ 7P^{+IMS} Model มีความเหมาะสมในระดับมากทั้งรูปแบบ และองค์ประกอบย่อยของรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ ตามการประเมินความเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญ 2) คู่มือการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ ประกอบด้วย เทคนิคการสอนงาน และงานติดตั้งอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะชนิดวางบนคอนโซลรถ สำหรับรถกระบะ จำนวน 4 งาน แต่ละงานมีองค์ประกอบดังนี้ ใบแบบร่างลักษณะงาน ใบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ใบผังการไหล ใบคู่มือการปฏิบัติงาน ใบสั่งงาน และใบประเมินผลการปฏิบัติงาน นำไปอบรมกับกลุ่มเป้าหมาย และประเมินผลระหว่างการอบรม และติดตามหลังการอบรม พบว่ามีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

คำสำคัญ: รูปแบบการบริหารจัดการ, ธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

³ รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการบริหารเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

⁴ ศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทร. +666 1982 6666 อีเมล: ch.wirach@gmail.com



The Development Of Managerial Model In Vehicle Tracking Equipment Business

Wirach Chitsamankhun^{1*} Sakarin Yuphong² Pairote Stirayakorn³ and Teravuti Boonyasopon⁴

Abstract

This research uses the research and development regulations in order to develop and evaluate on both managerial model and manual in vehicle tracking equipment business. The researchers set the research target group: Qualified professionals to verify the quality of the tools used in each stage of research. An entrepreneur in vehicle tracking equipment business from the North, Central, South, East and Northeast regions to collect the current situation and needs of the managerial model in the vehicle tracking equipment business. Leaders and executives from enterprise and education specialists to evaluate the appropriateness of the developed models. Business owner, task chief and Executive from enterprise to tryout and implement. Finally follow up with supervisor of the trainer and trainee. The results of the research are summarized as 1) The managerial model in the vehicle tracking equipment business is an integration between the principles of 7Ps management and the integrated management system show as 7P^{+IMS} Model. The Suitable level shown as good in both Forms and Sub-elements of the managerial model in the vehicle tracking equipment business according to the assessment of experts. 2) The management manual in the vehicle tracking equipment business consists of; Teaching techniques and 4 Jobs of Installation procedure for vehicle tracking equipment on the car console for pickup trucks. Each task has the following elements: Job Layout, Step of Operation, Flow Chart, Operation Manual, Job Sheet and Evaluation Sheet in order to teach to the target group then evaluate and follow up after training. The results were effective according to defined criteria.

Keywords: Managerial Model, Vehicle Tracking Equipment Business

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

² Associate Professor, Department of Industrial Business and Human Resource Development, Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

³ Associate Professor, Department of Technical Education Management, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

⁴ Professor, Department of Industrial Business and Human Resource Development, Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

* Corresponding Author Tel. +666 1982 6666 e-mail: ch.wirah@gmail.com

1. บทนำ

วิสัยทัศน์เชิงนโยบายสู่การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือโมเดลการพัฒนาเศรษฐกิจของภาครัฐ เป็นการกำหนดนโยบายที่วางรากฐานการพัฒนาประเทศในระยะยาว โดยการปฏิรูปโครงสร้างทางเศรษฐกิจสู่ “Value-Base Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยการปฏิรูปการวิจัยและการพัฒนา นำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรม มาประยุกต์ใช้ร่วมกับการทำงานของมนุษย์ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ รวมไปถึงประสิทธิผลของงาน ช่วยลดค่าใช้จ่าย ลดความสูญเสีย และเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจ และสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับประเทศไทยได้ ซึ่งในปัจจุบันพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ความต้องการสินค้าและบริการก็มีความหลากหลาย เฉพาะเจาะจงตาม Lifestyle มากยิ่งขึ้น เป็นเหตุให้นักธุรกิจอุตสาหกรรมและการบริการ ได้มีการเสนอบริการขายผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ พนักงานที่ทำงานนอกสถานที่หรือสายงานบริการลูกค้านอกสถานที่จึงมีบทบาทอย่างมากต่อการทำหน้าที่นำเสนอการขายพร้อมส่ง และบริการติดตั้งสินค้าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ จึงมีความจำเป็นที่ต้องอาศัยทีมงาน ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการงาน แล้วยังต้องเป็นบุคคลที่มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีระเบียบวินัยในตนเอง มีความซื่อสัตย์สุจริต จากปัญหาดังกล่าวจึงนำสู่แนวคิด การนำระบบจีพีเอส (GPS) มาใช้ในการบริการและการขนส่ง [1] เพื่อแก้ปัญหาด้านพฤติกรรมการใช้รถยนต์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยด้านทรัพย์สินและความน่าเชื่อถือ โดยสามารถมองได้ว่าอุบัติเหตุคือต้นทุน ที่ก่อให้เกิดความเสียหาย ความล่าช้า การใช้ความเร็วสูงในการขนส่ง ส่งผลโดยตรงต่อความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุที่สูงขึ้น ดังนั้นการนำระบบจีพีเอส (GPS) มาใช้เพื่อป้องกัน และทวนสอบข้อมูลได้อย่างเป็นรูปธรรมและชัดเจน กรมการขนส่งทางบกได้ออกระเบียบบังคับให้ผู้ประกอบการยานพาหนะในหมวดที่กรมฯ บังคับต้องติดตั้งอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ หรือ GPS Tracking เพื่อช่วยกำกับดูแล ตรวจสอบ ควบคุมการขับขี่ของผู้ขับขี่ยานพาหนะดังกล่าว [2] ส่งผลให้มีผู้ประกอบการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะรายใหม่เกิดขึ้นอย่างเป็นจำนวนมาก เนื่องจากปริมาณความต้องการอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะในหมวดที่กรมฯ

บังคับนั้นมีมากกว่า 1 ล้านคันทั่วประเทศ ส่งผลให้มีผู้ประกอบการรายใหม่ ๆ เกิดขึ้น โดยแต่ละรายได้นำอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะที่หามาได้ ทั้งที่ผลิตเองภายในประเทศหรือนำเข้าจากต่างประเทศ มานำเสนอขายแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประกอบกับตัวแทนขาย/ติดตั้ง ที่กระจายตัวอยู่ทั่วประเทศนั้นส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายเล็ก และหลายรายประกอบธุรกิจอื่นๆควบคู่ไปด้วย ซึ่งตัวแทนขายและติดตั้งเหล่านั้นยังขาดการบูรณาการด้าน ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ ส่งผลให้มีปัญหาการร้องเรียนจำนวนมากเกี่ยวกับ ปัญหาการติดตั้งที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ปัญหาความรับผิดชอบต่อสินค้าและบริการ ปัญหาคุณภาพสินค้า และปัญหาการให้บริการหลังการขาย เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อพัฒนาและประเมินรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ

2.2 เพื่อพัฒนาและประเมินคู่มือการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ

3. สมมติฐานของงานวิจัย

3.1 รูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะที่พัฒนาขึ้น ผ่านการประเมินความเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับมากกว่า 3.50

3.2 คู่มือการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะที่พัฒนาขึ้น สามารถนำไปใช้ฝึกอบรมผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการ [3] ในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ ในด้านการขาย การกระจายสินค้า การติดตั้ง และการดูแลหลังการขาย โดยนำทฤษฎี 5M's และ 7P's มาเป็นแนวทางประยุกต์ใช้ในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการรูปแบบฯ
3. (ร่าง) รูปแบบการบริหารจัดการฯ
4. ประเมินรูปแบบการบริหารจัดการฯ
5. พัฒนาคู่มือการบริหารจัดการฯ
6. ประเมินคู่มือการบริหารจัดการฯ
7. ทดลองใช้ (Try-out) คู่มือการบริหารจัดการฯ
8. เก็บรวบรวมข้อมูล (Implementation)
9. ติดตามผล (Follow up)

4.1 การศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการศึกษาคู่มือการบริหารจัดการฯ จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ

4.2 การศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการรูปแบบฯ เป็นการศึกษาคู่มือการบริหารจัดการฯ จากตำรา เอกสาร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะจากภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 329 คน

4.3 การ (ร่าง) รูปแบบการบริหารจัดการฯ

เป็นการ (ร่าง) รูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีและหลักการการจัดการแบบ 7P [4] และระบบสารสนเทศ IMS ในการ (ร่าง) รูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ

4.4 การประเมินรูปแบบการบริหารจัดการฯ เป็นการประเมินความเหมาะสมของ (ร่าง) รูปแบบฯ ที่พัฒนาขึ้น โดยใช้วิธีการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) จากหัวหน้างาน และผู้บริหารจากสถานประกอบการธุรกิจ รวมถึงเจ้าหน้าที่หน่วยงานในกำกับของกรมการขนส่งทางบกที่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 12 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 3 ท่าน ที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาบุคลากรมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี รวมทั้งสิ้น 15 ท่าน

โดยใช้แบบประเมินความเหมาะสม แบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert [5] ประกอบด้วย

ความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ และความเหมาะสมขององค์ประกอบรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ 7P^{+IMS} Model และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นนักวิชาการจำนวน 9 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.5 การพัฒนาคู่มือการบริหารจัดการฯ

เป็นการพัฒนาคู่มือการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะตามรูปแบบฯ โดยศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับ หลักการ และองค์ประกอบของคู่มือ และสังเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคู่มือการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น

4.6 ประเมินคู่มือการบริหารจัดการฯ

เป็นการนำคู่มือการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะจำนวน 3 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมจำนวน 2 ท่าน ซึ่งมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวอย่างน้อย 5 ปี ประเมินความเหมาะสมคู่มือการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ โดยแบบประเมินความเหมาะสมจะแบ่งออกเป็น ความเหมาะสมของเทคนิคการถ่ายทอด งานติดตั้งอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ องค์ประกอบของคู่มือฯ และองค์ประกอบในภาพรวมของคู่มือฯ

4.7 ทดลองใช้ (Try-out) คู่มือการบริหารจัดการฯ

เป็นการนำคู่มือการบริหารจัดการที่ผ่านการประเมินผลจากผู้เชี่ยวชาญและทำการปรับแก้ไขตาม ที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำแล้ว ไปทดลองใช้ กับกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ โดยเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 3 แห่ง เพื่อประเมินประสิทธิภาพคู่มือการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะที่พัฒนาขึ้น

4.8 เก็บรวบรวมข้อมูล (Implementation)

เป็นการนำคู่มือการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย ได้แก่ เจ้าของกิจการธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ หัวหน้างาน ผู้บริหารสถานประกอบการ

จากสถานประกอบการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ โดยเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว ไม่นต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 23 แห่ง

4.9 ติดตามผล (Follow up)

เป็นการติดตามผลการปฏิบัติงานการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะภายหลังจากการฝึกอบรม จากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารสถานประกอบการ และผู้ปฏิบัติหน้าที่ติดตั้งอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะในสถานประกอบการ โดยเครื่องมือประกอบด้วยแบบนิเทศการสอนงาน และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่การสอนงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่สอนงานในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะในสถานประกอบการ

5. ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและประเมินรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ และเพื่อพัฒนาและประเมินคู่มือการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ

ด้านสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 69.90 มีอายุระหว่าง 25-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.98 รองลงมาอายุมากกว่า 40-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.10 และ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.02 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.90 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.06 และรองลงมามีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.00 และส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 47.11 และรองลงมามีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 27.97 และมีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.05 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.94 และส่วนใหญ่มีฐานะเป็นตัวแทนขายและติดตั้ง คิดเป็นร้อยละ 72.04 รองลงมา มีฐานะ

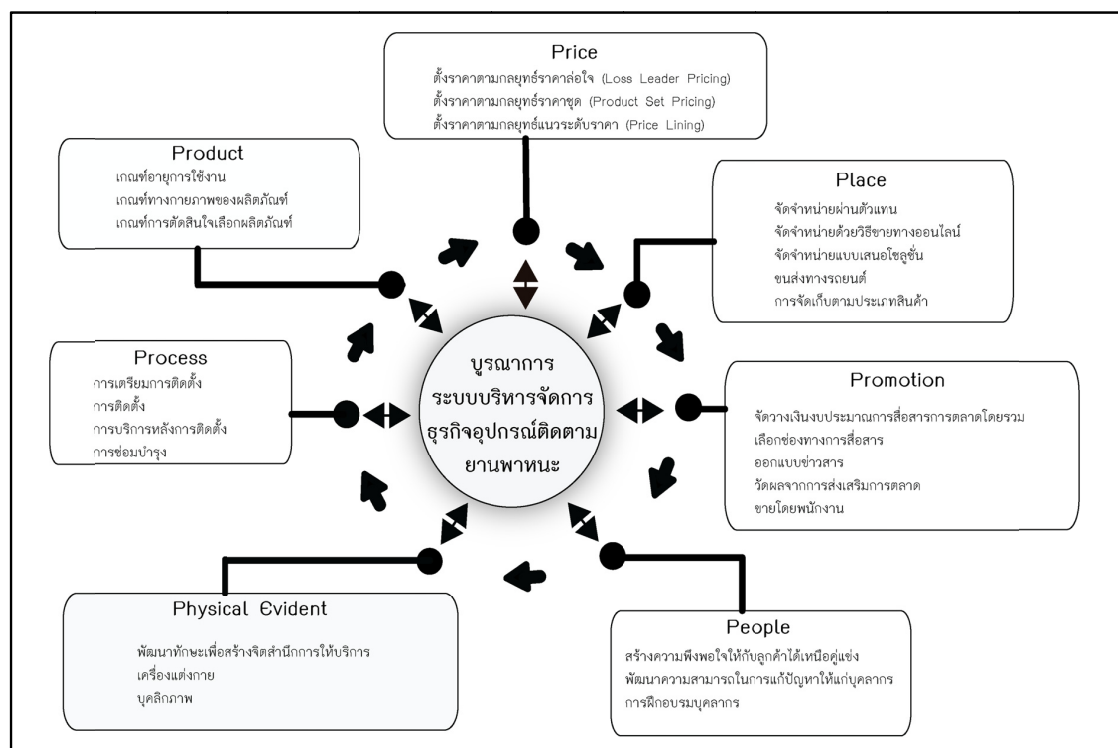
เป็นตัวแทนติดตั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.16 และมีฐานะเป็นตัวแทนจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 10.94 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือมีฐานะเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 4.86 ส่วนใหญ่มีพื้นที่ประกอบธุรกิจอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 23.10 รองลงมาอยู่ทางภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 15.81 อยู่ทางภาคเหนือและภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 13.98 อยู่ทางภาคตะวันตก คิดเป็นร้อยละ 13.07 และอยู่ทางภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.94 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 9.12 โดยที่ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการอบรมฯ คิดเป็นร้อยละ 72.04 และส่วนใหญ่เห็นด้วยเกี่ยวกับรูปแบบฯ คิดเป็นร้อยละ 88.15

ด้านสภาพปัจจุบันและความต้องการรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะพบว่า ภาพรวมของด้าน ตัวผลิตภัณฑ์ (Product) มีสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.39) ระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.70) ภาพรวมในด้านราคา (Price) มีสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =2.68) ระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.26) ภาพรวมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) มีสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =2.58) ระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.23) เช่นกัน ภาพรวมด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =2.97) ระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.77) ภาพรวมด้านบุคลากร (People) มีสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =2.52) ระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.04) ภาพรวมด้านการสร้างและนำเสนอด้านกายภาพ (Physical Evident) มีสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} =2.19) ระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.07) และภาพรวมด้านกระบวนการ (Process) มีสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.87) ระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.52)

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาและประเมินรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจติดตามยานพาหนะที่ผู้พัฒนาขึ้นตามชื่อของรูปแบบ 7P^{+IMS} Model

โดยใช้ทฤษฎีหรือหลักการบริหารจัดการแบบ 7Ps ร่วมกับระบบการบริหารจัดการโดยรวม (Integrated Management System) ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านตัวผลิตภัณฑ์ (Product) ประกอบด้วย เกณฑ์อายุการใช้งาน เกณฑ์ทางกายภาพของผลิตภัณฑ์ และเกณฑ์การตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา (Price) ประกอบด้วย การตั้งราคาตามกลยุทธ์ ราคาถ่อใจ ตั้งราคาตามกลยุทธ์ราคาชุด และการตั้งราคาตามกลยุทธ์แนวระดับราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ประกอบด้วย การจัดจำหน่ายผ่านตัวแทน การจัดจำหน่ายด้วยวิธีขายทางออนไลน์ การจัดจำหน่ายแบบเสนอโซลูชัน ขนส่งทางรถยนต์ และการจัดเก็บตามประเภทสินค้า 4) ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ประกอบด้วย การจัดวางเงินงบประมาณการสื่อสารการตลาดโดยรวม เลือกช่องทางการสื่อสาร ออกแบบข่าวสาร วัดผลจากการ

ส่งเสริมการตลาด และขายโดยพนักงาน 5) ด้านบุคลากร (People) ประกอบด้วย การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เหนือคู่แข่ง พัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาให้แก่บุคลากร และการฝึกอบรมบุคลากร 6) ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evident) ประกอบด้วย การพัฒนาทักษะเพื่อสร้างจิตสำนึกการให้บริการ เครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพ 7) ด้านกระบวนการ (Process) ประกอบด้วย งานเตรียมการเพื่อการติดตั้งงานติดตั้ง งานบริการหลังการติดตั้ง และงานซ่อมบำรุง โดยรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$) และองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.44$) เช่นกัน



รูปที่ 1 รูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ

ตอนที่ 3 ผลการพัฒนาและประเมินคู่มือการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ

ผลการพัฒนาคู่มือการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะแบ่งออกเป็น ส่วนที่ 1 การสอนงาน [6] ประกอบด้วยหัวข้อเทคนิคการสอนงาน เทคนิคการเป็น

วิทยากร และวิธีการสอนแบบบรรยาย ส่วนที่ 2 คู่มืองานติดตั้งอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ ประกอบด้วย 4 งานย่อยซึ่งในแต่ละงานย่อยจะประกอบด้วย แบบร่างลักษณะงาน (Job Layout) ใบขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Step of Operation) ใบผังการไหล (Flow Chart) ใบคู่มือการปฏิบัติงาน (Operation Manual) ใบสั่งงาน (Job Sheet) และใบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Evaluation Sheet) ซึ่งคู่มือดังกล่าวใช้ประกอบการฝึกอบรมระยะเวลา 6 ชั่วโมงโดยแบ่งเป็นภาคทฤษฎี 1 ชั่วโมง และภาคปฏิบัติ 2 ชั่วโมง และการสอนงานจำนวน 3 ชั่วโมง

ผลการประเมินความเหมาะสมของคู่มือพบว่า ส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ภาพรวมในคู่มือฯ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 5.00 4.95 และ 4.46 ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจระหว่างการฝึกอบรมพบว่าผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการติดตามหลังการฝึกอบรมพบว่าผู้ปฏิบัติหน้าที่สอนงานงานติดตั้งอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะจำนวน 5 คนมีคะแนนผลสัมฤทธิ์การสอนงานระหว่างร้อยละ 74 ถึงร้อยละ 82 และผู้บังคับบัญชาของผู้ปฏิบัติหน้าที่สอนงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.53$) และผู้ปฏิบัติหน้าที่ติดตั้งอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะมีความพึงพอใจต่อการสอนงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่สอนงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$)

6. สรุปผลและอภิปราย

6.1 ผลการพัฒนาและประเมินรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ ตามรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะที่พัฒนาขึ้นในชื่อ 7P^{+IMS} Model ซึ่งประกอบด้วย Product Price Place Promotion Physical Evident People and Process และใช้ระบบ Integrated Management Systems เพื่อช่วยในการบริหารจัดการข้อมูล และผ่านการประเมินความเหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่าความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งภาพรวมของรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ และองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ (7P^{+IMS} Model)

6.2 ผลการพัฒนาและประเมินคู่มือการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ ซึ่งคู่มือการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 2 ส่วน คือส่วนที่ 1 การสอนงาน และส่วนที่ 2 งานติดตั้งอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ ชนิดวางบนคอนโซลรถสำหรับรถกระบะ ซึ่งคู่มือดังกล่าวใช้ประกอบการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ใช้เวลาทั้งสิ้น 6 ชั่วโมง โดยนำมาใช้อบรมให้กับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีการติดตามหลังการอบรม โดยการนิเทศการสอนงานพบว่า ผู้สอน 5 คน มีคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 74 ถึงร้อยละ 82 ผู้บังคับบัญชาของผู้ทำหน้าที่สอนงานมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการสอนงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ และผู้ติดตั้งอุปกรณ์มีความพึงพอใจต่อการสอนงานของผู้ทำหน้าที่สอนงานอยู่ในระดับมากทุกรายการ

6.3 การพัฒนาและประเมินรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ ซึ่งได้รับการประเมินคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจ และผู้ประกอบการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งภาพรวมและองค์ประกอบย่อย ทั้งนี้เนื่องจากก่อนการร่างรูปแบบฯ ได้มีการศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการของรูปแบบการบริหารจัดการ จากผู้ประกอบการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ และได้สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ ตลอดจนแนวคิดในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของผู้ประกอบการ และสอดคล้องกับบริบทของการประกอบธุรกิจในประเทศ แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลและสังเคราะห์เป็นรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ โดยใช้ทฤษฎีการบริหารจัดการ 7P ซึ่งมีความเหมาะสมกับบริบทของผู้ประกอบการธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะของไทย และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยให้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้นแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินเบื้องต้นก่อน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินนั้นมาพัฒนาปรับปรุงรูปแบบดังกล่าวให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

6.4 การพัฒนาและประเมินคู่มือการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ โดยนำคู่มือการสอนงานงานติดตั้งอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะชนิดวางบนคอนโซลรถสำหรับรถกระบะ ซึ่งนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย และมีการประเมินทั้งระหว่างฝึกอบรมและติดตามหลังการฝึกอบรมพบว่า คู่มือที่นำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือมีคุณภาพตามสมมติฐานของงานวิจัยทั้งสองช่วง ทั้งนี้เนื่องจากในการพัฒนาคู่มือดังกล่าวผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เพื่อให้เห็นขั้นตอนของการปฏิบัติงาน (Step of Operation) ที่ชัดเจนเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาส่วนประกอบอื่นๆ เพื่อให้ง่ายและสะดวกในการนำไปใช้ ผู้วิจัยได้เน้นการใช้รูปภาพประกอบเนื้อหาเป็นหลัก ทำให้ผู้อ่านไม่เกิดความเบื่อหน่าย มีความเข้าใจในเนื้อหาได้สะดวกขึ้น นอกจากนี้ในส่วนประกอบของคู่มือยังมีส่วนที่ใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน (Job Sheet) และใบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Evaluation) ทำให้ผู้ทำหน้าที่สอนงานสามารถใช้ในการวัดและประเมินผลผู้ทำหน้าที่ติดตั้งอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะได้เป็นรูปธรรมมากขึ้น

7. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

7.1 สถานประกอบการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ ผู้ที่เกี่ยวข้องเช่น ฝ่ายบุคคล ของสถานประกอบการ ควรดำเนินการนำคู่มือการฝึกอบรมนี้ไปใช้จัดฝึกอบรมผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ และกำหนดนโยบายในการจัดฝึกอบรมโดยใช้คู่มือการฝึกอบรมรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ

7.2 ควรจัดแผนพัฒนาบุคลากร และงบประมาณให้แก่ฝ่ายบุคคล เพื่อใช้ในการจัดฝึกอบรมหัวหน้างานพนักงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ โดยวิทยากรที่ผ่านการอบรมจากคู่มือการฝึกอบรมตามรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ

7.3 ผู้บริหารสถานประกอบการควรนำคู่มือการบริหารรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและจัดการตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น

8. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

8.1 ควรพัฒนาและหาประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรมตามรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะของผู้ประกอบการในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะเพิ่มเติมตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น

8.2 ควรวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับสมรรถนะอาชีพของผู้ทำหน้าที่ติดตั้งอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานกำหนดตำแหน่งต่อไป

8.3 ควรศึกษาเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นของการฝึกอบรมสำหรับผู้ทำหน้าที่ติดตั้งอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ ในธุรกิจอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรสำหรับผู้ทำหน้าที่ติดตั้งอุปกรณ์ติดตามยานพาหนะต่อไป

9. เอกสารอ้างอิง

- [1] A. Suktho, "Another step of GPS handling and logistics management," Parliament Office, Bangkok, Thailand, 2016.
- [2] D. O. L. Transport, "Announcement of Department of Land Transport," DLT, 25 December 2015. [Online]. Available: https://www.dlt.go.th/th/announce/view.php?_did=1396. [Accessed 22 April 2016].
- [3] H. Fayol, "Management Theory," 2011. [Online]. Available: http://www.en.wikipedia.org/wiki/Henri_Fayol. [Accessed 2 May 2017].
- [4] P. Decharin, Strategic Management And Business Policies, Bangkok: Chulalongkorn University Printing plant, 2002.
- [5] R. LIKERT, "Rating Scale," in *A TECHNIQUE FOR THE MEASUREMENT OF ATTITUDES*, NEW YORK, R. S. WOODWORTH, 1932, pp. -.
- [6] P. Stirayakorn, *Development of the training model, teaching techniques, practice in the organization*, Bangkok, Thailand: Thesis of King Mongkut Institute of Technology North Bangkok, 2004.