

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน กรณีศึกษา บริษัท ไทยยานยนต์ 1950

Effective cost management system: Case study of Thai Yarnyon 1950

ผู้วิจัย ชงไชย ไวยปราชญ์ รหัสนักศึกษา 56567804003

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ (การบัญชี)

ผศ.ดร.บัณฑิต พังนรินทร์ ที่ปรึกษาหลัก

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต พังนรินทร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน กรณีศึกษา บริษัท ไทยยานยนต์ 1950 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทไทยยานยนต์ 1950 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่า

จากการศึกษาพบว่า พนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 ปีขึ้นไป มีสถานภาพ โสด รองลงมาคือ มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษาคือ ระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีตำแหน่ง ระดับปฏิบัติการ รองลงมาคือ มีตำแหน่ง ระดับหัวหน้า มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1 - 5 ปี และรองลงมาคือ มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี การพัฒนางานบริการโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือได้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมาก แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านองค์กรมีความปลอดภัยและมั่นคงการปฏิบัติงาน ด้านได้รับการยกย่องก้าวหน้าในการทำงาน และมีความประสบความสำเร็จในชีวิต อยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุนโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน ด้านลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และด้านสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมาก การพัฒนางานบริการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความน่าเชื่อถือได้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการ

บริหารจัดการระบบต้นทุน ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 12.1 การพัฒนางานบริการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้รับการยกย่องก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความน่าเชื่อถือได้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านความประสบความสำเร็จในชีวิต และด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน ด้านลดต้นทุนค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน ด้านลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ได้ร้อยละ 63.8 การพัฒนางานบริการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความประสบความสำเร็จในชีวิต ด้านความน่าเชื่อถือได้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ได้รับการยกย่องก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน ด้านสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน ด้านสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้ร้อยละ 56.9 การพัฒนางานบริการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความน่าเชื่อถือได้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านความประสบความสำเร็จในชีวิต สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน ด้านการรับรู้ในประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน ด้านการรับรู้ในประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน ได้ร้อยละ 44.5

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน / การพัฒนางานบริการ / แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน / พนักงานบริษัทไทยยานยนต์ 1950

Abstract

The purpose of this research is to study Effective cost management system, case study of the Thai Yarnyon in year 1950. The sample in this study is staff of Thai Yarnyon in year 1950. Questionnaire was used to collect the data. the statistical analysis are Percentage, Mean, and Standard Deviation, T-test, One-way Analysis of Variance and Multiple Regression Analysis by using the statistical of Social Science.

The study found that most of the employees were male, aged between 26-30 years and aged between 31 years old and more respectively, single status and married/lived together respectively. The education level is bachelor's degree, followed by a low level of education courses. Work with operating

level position followed by a level head position. Income per month between 15,001-20,000 baht and lower than 15,000 baht respectively. Working experience between 1-5 years and between 6-10 years respectively. Overview and aspect for the service development including reliability in responsibilities, operation ability and understanding of the customers demand, has high appropriate level. Overview and aspect for working motivation including the organization is safe and stable in operation, in the exalted progress in work and success in life, has high appropriate level. Overview and aspect for Effective cost management including the speed of the operation, the cost reduction and the ability to meet customer demand, has high appropriate level. Service development and motivation in the practical work, reliability of responsibilities and the understanding of customer demand, can predict the effective cost management system in the speed of the operation at significant level of 0.01, 0.05. These two variables could predict this effective cost management system in the speed of the operation was 12.1 percent. For Service development and working motivation, exalted progress in work, reliability in responsibilities, success in life, and understanding the customers demand, can predict the effective cost management system in cost reduction at significant level of 0.01. These four variables could predict this effective cost management system in the cost reduction was 63.8 percent. The service development and working motivation, success in life, reliability in responsibilities, the understanding of customer demand, the exalted progress in work, operation ability, can predict the effective cost management system in the understanding of the customers demand at significant level of 0.01, 0.05. These five variables could predict this effective cost management system in the understanding of the customers demand was 56.9 percent. The service development and working motivation, reliability in responsibilities, the understanding of customer demand, success in life, can predict the effective cost management system in perception of effective cost management system at significant level of 0.01. These three variables could predict this effective cost management system in perception of effective cost management system was 44.5 percent.

Keyword(s) : Effective cost management/Service Development / Working Motivation / Thai Yarnyon Employee in year 1950

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอุตสาหกรรมยานยนต์ ซึ่งรถยนต์เป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ เพราะการเดินทางเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ใช้รถยนต์เดินทางไปทำธุรกิจหรือไปทำงานเป็นประจำ รถยนต์เป็นสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากแนวโน้มการขยายตัวของอุตสาหกรรมยานยนต์เพิ่มขึ้นจึงทำให้ค่ายรถยนต์ต่าง ๆ ได้ออกตัวรถยนต์รุ่นใหม่ ๆ มาแข่งขันกันในตลาดเพื่อจูงใจผู้ซื้อ โดยทำให้เงื่อนไขการชำระเงินด้วยเงินค่างานที่ต่ำลง และอัตราดอกเบี้ยพิเศษ จึงทำให้แนวโน้มของปริมาณรถยนต์ในแต่ละปีเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งรัฐบาลยังมีนโยบายให้การสนับสนุนส่งเสริมด้านอุตสาหกรรมยานยนต์ ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์มีการเจริญเติบโตตามปริมาณรถยนต์ที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย และหนึ่งในธุรกิจนั้นก็คือศูนย์บริการรถยนต์ จึงทำให้ศูนย์บริการรถยนต์มาตรฐานครบวงจรมีความจำเป็น ถึงแม้ว่าในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันจะมีการแข่งขันที่รุนแรง แต่ธุรกิจศูนย์บริการรถยนต์ยังมีโอกาสเติบโต ซึ่งเป็นสัญญาณว่าในปี 2558 ปริมาณการผลิตจำหน่ายรถยนต์เริ่มกลับมาขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยคาดว่าจะมีปริมาณการผลิตและจำหน่ายในประเทศไม่ต่ำกว่า 2.0 ล้านคันและ 7.8 แสนคัน (สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค, 2558, น.30)

ศูนย์บริการรถยนต์จึงต้องมีการพัฒนาในส่วนของคุณภาพบริการ การให้บริการที่ดีขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจในการบริการแก่ผู้รับบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากผู้ให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับความต้องการ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (สุพัตรา บริบาล, 2554) ศูนย์บริการรถยนต์ที่มีการบริการที่ดี มีการรักษาประสิทธิภาพในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างความแตกต่างระหว่างศูนย์บริการรถยนต์อื่น ๆ ที่ดำเนินธุรกิจเหมือนกัน ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งจะรองรับความรู้และเทคโนโลยีใหม่ที่จะเข้ามาเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันซึ่งการประสานงานของทุกส่วนภายในองค์กรก็เปรียบได้กับห่วงโซ่ที่เชื่อมการทำงานของทุกแผนกเข้าด้วยกัน (ดร.พงษ์ชัย อธิคมรัตนกุล, 2548) เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถแข่งขันในตลาดได้ สำหรับการควบคุมต้นทุน และการลดต้นทุนในการประกอบกิจกรรมใด ๆ การบริการถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ จำเป็นต้องให้ความสำคัญในการบริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าด้วย

การที่ศูนย์บริการรถยนต์จะมีประสิทธิภาพให้บริการที่ดีได้นั้น ถ้าหากขาดการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ศูนย์บริการนั้นก็อาจจะไม่สามารถรักษาประสิทธิภาพการให้บริการที่ยั่งยืนได้ เพราะการบริหารจัดการที่ดี เป็นการลดเวลา ลดต้นทุน ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นประสิทธิภาพการบริหารจัดการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ศูนย์บริการรถยนต์จะต้องมีและรักษาไว้เพื่อสร้างความได้เปรียบคู่แข่งรายอื่นที่พยายามสร้างความแตกต่างในการให้บริการ โดยปกติแล้วคำว่า ประสิทธิภาพ ซึ่งในมุมมองของธุรกิจ ขณะที่การเพิ่มประสิทธิภาพจะเป็นความพยายามในการทำให้ต้นทุนรวมของการบริการต่ำลง โดยการตัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ หรือลดกระบวนการบางอย่างลง แต่ธุรกิจต้องระลึกไว้เสมอว่าจะต้องไม่ตัดในส่วนที่อาจทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจได้ ประสิทธิภาพจะเป็นสิ่งที่เสริมให้ลูกค้าพอใจมากยิ่งขึ้น เพราะประสิทธิภาพจะถูกมองในแง่ของการดำเนินกระบวนการได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ลูกค้าได้รับสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวังจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งมักจะเป็นการทำงานที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ทำให้ต้นทุนต่ำลง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (ฉัตรพร เสมอใจ, 2547, น.54) บริษัทไทยยานยนต์ 1950 ประกอบธุรกิจที่หลากหลาย สามารถเป็นตัวอย่างการบริหารจัดการระบบต้นทุนหลายแบบ มีการบริหารจัดการลูกค้าทำให้เกิดความประทับใจในการบริการความจงรักภักดีต่อองค์กรส่วนของคุณภาพระบบต้นทุนและแรงจูงใจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุนของบริษัทไทยยานยนต์ 1950
2. เพื่อศึกษาการพัฒนางานบริการ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุนของบริษัทไทยยานยนต์ 1950

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะของประชากร การพัฒนางานบริการ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุนของบริษัทไทยยานยนต์ 1950
2. ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทไทยยานยนต์ 1950 และประสิทธิภาพการบริหารจัดการในการบริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ
3. ทำให้ทราบถึงประโยชน์และเป็นแนวทางในการศึกษาวิชาในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน และเป็นธุรกิจประเภทเดียวกันเพื่อพัฒนาองค์กร
4. ผู้บริหารนำผลที่ได้จากการวิจัย ไปใช้เป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจในการวางแผนประสิทธิภาพและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีใช้บริการให้มากที่สุด และกำหนดนโยบายอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการวางแผนเชิงปฏิบัติการในการแก้ไขปัญหาของบริษัท

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท ไทยยานยนต์ 1950 จำนวนบุคลากรทั้งหมด 444 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนซึ่งขนาดตัวอย่างคำนวณได้

จากการคำนวณพบว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 210 คน และได้สำรวจแบบสอบถามที่อาจเกิดความผิดพลาดเคลื่อนไม่สมบูรณ์ไว้ 10 % เท่ากับ 21 โดยไม่เท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ในการสอบถามและใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

2. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 210 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้จนครบตามจำนวน โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นของพนักงานบริษัทไทยยานยนต์ 1950

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นหาข้อมูลจากเอกสาร และวารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลบริษัท และทางอินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้จำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้จากนั้นแจกแบบสอบถามให้กับทางบุคลากรในบริษัท ไทยยานยนต์ 1950 ตามที่ได้กำหนดจำนวน 210 คน

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ของพนักงาน

จากการศึกษาพบว่า พนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี รองลง มาคือ มีอายุระหว่าง 31 ปีขึ้นไป มีสถานภาพ โสด รองลงมาก็คือ มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษาคือ ระดับปริญญาตรี รองลงมาก็คือ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีตำแหน่ง ระดับปฏิบัติการ รองลงมาก็คือ มีตำแหน่ง ระดับหัวหน้า มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท รองลงมาก็คือ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1 - 5 ปี และรองลงมาก็คือ มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี

2. การพัฒนางานบริการของพนักงาน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือได้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า

จากการศึกษาการพัฒนางานบริการของพนักงาน พบว่า การรับรู้ในการพัฒนางานบริการของพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือได้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ พนักงานมีการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือได้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ องค์กรมีการส่งมอบรถยนต์ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก องค์กรมีการส่งมอบรถยนต์พร้อมอะไหล่ที่เปลี่ยนครบถ้วน อยู่ในระดับมาก องค์กรได้ใช้อะไหล่อุปกรณ์แท้ตามมาตรฐานการซ่อมบำรุง อยู่ในระดับมาก องค์กรได้ส่งมอบรถยนต์ที่สามารถใช้งานได้ดีหลังจากการซ่อมเสร็จ อยู่ในระดับมาก องค์กรมีพนักงานที่มั่นใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก องค์กรมีพนักงานทำงานตรงต่อเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก

ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน พนักงานมีการรับรู้ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก องค์กรมีพนักงานมีความสามารถและทักษะในการซ่อมรถยนต์ได้ดี อยู่ในระดับมาก องค์กรมีพนักงานสามารถแก้ไขตามรายการที่แจ้งซ่อมครบทุกรายการได้ อยู่ในระดับมาก พนักงานในองค์กรสามารถให้คำปรึกษาในการตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับรถยนต์ได้ อยู่ในระดับมาก พนักงานในองค์กรให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมาก พนักงานในองค์กรมีความกระตือรือร้นขณะบริการ อยู่ในระดับมาก

ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า พนักงานมีการรับรู้ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยรวม อยู่ในระดับมาก ในองค์กรมีการแก้ไขกรณีรถยนต์ไม่สามารถใช้งานได้หลังการซ่อมบำรุงทันที อยู่ในระดับมาก พนักงานในองค์กรมีการรับฟังทำความเข้าใจกับปัญหารถยนต์อย่างถี่ถ้วนได้ อยู่ในระดับมาก องค์กรมีการแนะนำการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์อย่างถูกต้องเสมอ อยู่ในระดับมาก พนักงานในองค์กรมีความเอาใจใส่ในการให้บริการกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยและมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านได้รับการยกย่องก้าวหน้าในการทำงาน ด้านประสบความสำเร็จในชีวิต

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า การรับรู้ในแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านความประสบความสำเร็จในชีวิต พนักงานมีการรับรู้ด้านความประสบความสำเร็จในชีวิตโดยรวม อยู่ในระดับมาก พนักงานในองค์กรทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จดีกว่าที่ตั้งไว้เสมอ อยู่ในระดับมาก พนักงานในองค์กรมีความภาคภูมิใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก พนักงานในองค์กรได้รับการยกย่องจากความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก องค์กรมีผลกำไรที่เติบโตเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก

4. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุนของพนักงาน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน ด้านลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ด้านความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จากการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุนของพนักงาน พบว่า การรับรู้ในประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุนโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน พนักงานมีการรับรู้ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก พนักงานในองค์กรมีการปฏิบัติงานได้สำเร็จด้วยความรวดเร็วถูกต้องมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก พนักงานในองค์กรมีการจัดลำดับขั้นตอนกระบวนการในการคิดต่อที่สะดวก อยู่ในระดับมาก พนักงานในองค์กรมีการให้บริการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริการทันทีที่มาติดต่อศูนย์บริการ อยู่ในระดับมาก องค์กรมีการติดต่อประสานงานได้ทันทีโดยไม่ต้องรอนาน อยู่ในระดับมาก องค์กรมีความเชี่ยวชาญในการสร้างความแตกต่าง อาทิ การส่งจองสินค้า โดยผ่านเว็บไซต์ได้อย่างสะดวก อยู่ในระดับมาก

ด้านความปลอดภัยและมั่นคงในการปฏิบัติงาน พนักงานมีการรับรู้ด้านความปลอดภัยและมั่นคงในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ณ ปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก องค์กรมีการให้คำแนะนำปรึกษาในการทำงานพร้อมที่จะยอมรับความคิดเห็นจากพนักงาน อยู่ในระดับมาก พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกปลอดภัยขณะปฏิบัติงานในองค์กร อยู่ในระดับมาก องค์กรมีสถานที่เก็บอุปกรณ์เครื่องมืออะไหล่ที่มีความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก

ด้านได้รับการยกย่องก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานมีการรับรู้ด้านได้รับการยกย่องก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของพนักงานในองค์กรมักได้รับการยอมรับจากองค์กร อยู่ในระดับมาก พนักงานในองค์กรได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก องค์กรมอบหมายงานต่างๆ ให้ท่านทำงานด้วยความเต็มใจเสมอ อยู่ในระดับมาก องค์กรมีประกาศชื่นชมสำหรับพนักงานดีเด่น อยู่ในระดับ มาก

ด้านลดต้นทุนค่าใช้จ่าย พนักงานมีการรับรู้ด้านลดต้นทุนค่าใช้จ่ายโดยรวม อยู่ในระดับมาก องค์กรมีความสามารถจัดหาสินค้าที่มีต้นทุนต่ำซึ่งทำให้ได้เปรียบคู่แข่ง อยู่ในระดับมาก องค์กรมีความสามารถในการวิเคราะห์ต้นทุนในการตัดสินใจจัดโปรโมชั่นที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก องค์กรมีความสามารถนำผลข้อมูลมาพัฒนาการบริการ โดยเน้นการลดต้นทุน อยู่ในระดับมาก องค์กรมีความสามารถกำหนดราคาโดยให้ส่วนลดในส่วนที่ยอมลดให้ อาทิ ส่วนลดสินค้า บริการ อยู่ในระดับมาก องค์กรมีความสามารถในการจัดหาทรัพยากรที่สามารถใช้ทดแทนกันได้เพื่อลดต้นทุนทรัพยากรต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก

ด้านความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า พนักงานมีการรับรู้ด้านความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยรวม อยู่ในระดับมาก องค์กรมีความสามารถกำหนดคนโยบายในการขยายการตลาด อาทิ การเปิดศูนย์บริการเพิ่ม อยู่ในระดับปานกลาง องค์กรมีการให้บริการลูกค้ารายเดิมเกิดความพึงพอใจ สามารถรักษาส่วนแบ่งของการตลาดเดิมไว้ อยู่ในระดับมาก องค์กรมีความสามารถเพิ่มประเภทการให้บริการโดยมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องครอบคลุมกับลูกค้าได้ อยู่ในระดับมาก องค์กรมีความสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานที่วางไว้ เพื่อให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพให้เป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป อยู่ในระดับมาก องค์กรมีการเพิ่มกลยุทธ์วิธีการต่าง ๆ ในการบริการตลาดสามารถดึงดูดลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมาก องค์กรมีการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก องค์กรมีระยะเวลาซ่อมรถยนต์ภายในระยะเวลาความต้องการผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก องค์กรมีความสามารถให้บริการทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการ อยู่ในระดับมาก

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของพนักงาน ได้แก่ ควรมีรางวัลให้กับพนักงานที่ขยันจงรักภักดีต่อบริษัท อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อมาพัฒนางานบริการ และการปรับเงินเดือนเพิ่ม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความประสบความสำเร็จในชีวิต ด้านความน่าเชื่อถือได้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ได้รับการยกย่องก้าวหน้าในหน้าที่ทำงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน ด้านความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่วนการพัฒนางานบริการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน องค์กรมีความปลอดภัยและมั่นคงการปฏิบัติงาน ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน ด้านความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4. การพัฒนางานบริการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความน่าเชื่อถือได้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า และความสำเร็จในชีวิต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.331, 0.250 และ 0.246 ตามลำดับ ซึ่งการพัฒนางานบริการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความน่าเชื่อถือได้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า และความสำเร็จในชีวิต เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน ด้านการรับรู้ในประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน ส่วนการพัฒนางานบริการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน องค์กรมีความปลอดภัยและมั่นคงการปฏิบัติงาน และได้รับการยกย่องก้าวหน้าในหน้าที่ทำงาน ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน ด้านการรับรู้ในประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน

อภิปรายผล

จากการศึกษา ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน กรณีศึกษา บริษัทไทยยานยนต์ 1950 มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนางานบริการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความน่าเชื่อถือได้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะว่า พนักงานมีความน่าเชื่อถือได้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ องค์กรได้ใช้อะไหล่อุปกรณ์แท้ตามมาตรฐานในการซ่อมบำรุง ในเรื่องการพัฒนาบริการที่ดี จึงทำให้พนักงานในองค์กรมีการปฏิบัติงานได้สำเร็จด้วยความรวดเร็วลูกค้าต้องมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตลดา เทวีทวารักษ์ (2549) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียน่า เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการของสายการบินเอเชียน่าและเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียน่า ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียน่า โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัยและการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง น่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัยและการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนางานบริการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้รับการยกย่องก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความน่าเชื่อถือได้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านความประสบความสำเร็จในชีวิต และด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน ด้านลดต้นทุนค่าใช้จ่าย อาจเป็นเพราะว่า พนักงานได้รับการยกย่องก้าวหน้าในการทำงาน ความคิดเห็นของพนักงานในองค์กรได้รับการยอมรับจากองค์กร และองค์กรมอบหมายงานต่าง ๆ ทำงานด้วยความเต็มใจ ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงทำให้องค์กรมีความสามารถนำผลข้อมูลมาพัฒนาการบริการ โดยเน้นการลดต้นทุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550 : 74) ได้กล่าวถึงการมอบอำนาจในการตัดสินใจของผู้บริหารไม่ว่าจะระดับใดจะต้องค้นหาวิธีที่ดีที่สุดในการที่จะได้รับประโยชน์จากวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งภายในองค์กร โดยการให้พนักงานที่มีส่วน

เกี่ยวข้องกับกาทำงานจะให้อำนาจในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ใช้กำลังสติปัญญาความสามารถ และให้โอกาสพนักงานมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดทักษะที่ดีต่อการทำงานร่วมกัน

3. ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนางานบริการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความประสบความสำเร็จในชีวิต ด้านความน่าเชื่อถือได้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ได้รับการยกย่องก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน ด้านสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า อาจเป็นเพราะว่า พนักงานมีความประสบความสำเร็จในชีวิต พนักงานในองค์กรได้รับการยกย่องจากความสำเร็จในการทำงาน ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงทำให้องค์กรมีความสามารถให้บริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงวุฒิ แก้วกรม (2546) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมเคมีขนาดกลาง นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง พบว่าแรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำความรับผิดชอบ และแรงจูงใจด้านการมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในเกณฑ์น้อยทุกด้าน นอกจากนี้ เจ.สเตซี่ อัดัมส์ (J. Stacy Adams) กล่าวไว้ในหนังสือของ สมยศ นาวิการ (2543 : 329) ว่าความเสมอภาคเป็นการมุ่งเน้นถึงการรับรู้ของบุคคลว่า ได้ถูกปฏิบัติอย่างยุติธรรมเพียงใดเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ตามทฤษฎีความเสมอภาคแล้ว ถ้าบุคคลรับรู้ว่าผลตอบแทนของตนเสมอภาคกับผลตอบแทนที่บุคคลอื่นได้รับจากการมีส่วนร่วมช่วยเหลืออย่างเดียวกันแล้ว บุคคลเหล่านั้นเชื่อว่าการปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างยุติธรรมและเสมอภาค บุคคลจะประเมินความเสมอภาคโดยยึดอัตราส่วนระหว่างสิ่งที่ให้กับงาน (Input) และสิ่งที่ได้รับจากงาน (Outcomes) เช่น ค่ายกย่อง สวัสดิการและการเลื่อนตำแหน่ง อัตราส่วนของสิ่งที่ให้และสิ่งที่ได้รับจะถูกเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นภายในกลุ่มงาน สภาวะของความเสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่ออัตราส่วนของสิ่งที่ให้และสิ่งที่ได้รับของบุคคลหนึ่งเท่ากับอัตราส่วนของสิ่งที่ให้และสิ่งที่ได้รับของอีกบุคคลหนึ่ง

4. ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนางานบริการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความน่าเชื่อถือได้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านความประสบความสำเร็จในชีวิต เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน ด้านการรับรู้ในประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบต้นทุน อาจเป็นเพราะว่า พนักงานในด้านการพัฒนางานบริการ จึงทำให้มีด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน ด้านลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ด้านสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรษชา ศิริวัฒน์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรงานบริการการศึกษา ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในทุก ๆ ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ บุคลากรงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์มีความพึงพอใจปัจจัยที่ส่งเสริมการให้บริการในด้านกำลังคน ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยสภาพภูมิหลังด้าน เพศ อายุ สถานภาพการสมรสและระยะเวลาการทำงาน และประเภทงานของบุคลากรที่ต่างกัน ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วินิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลกรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
 ฉัตรยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.
 พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. “ขั้นตอนของคุณภาพบริการ,” โปรดักส์ทีวี่ดี. 8(43) : 19 - 22, 2546
 วรรษชา ศิริวัฒน์. (2547) รายงานวิจัยประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะรัฐศาสตร์

- กันตยา เพิ่มผล. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2541.
- ประยงค์ มีผล. (2545). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ** ในการทำงานของพนักงานในโรงงาน อุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัท ไหมทอง จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยา การศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสนาะ ดิยาวี, หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544. สำนักงาน ข้าราชการพลเรือน.การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกรมส่งเสริม การเกษตร พ.ศ. 2538. กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมการเกษตร. 2541.
- จันทร์ธานี สงวนนาม .(2536). **หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและเทคนิคการบริหาร**. กรุงเทพฯ: อรุณสภาคลาดพร้าว.
- นพพล อินจันทร์ และคณะ. 2554. **ความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ** มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. 2549. **การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง** มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วินิตา บุญคง และคณะ. 2547. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองกลางสำนักงานอธิการบดี** มหาวิทยาลัยนครสวรรค์. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยนครสวรรค์.
- สุจิตต์ ปุละละนันท์. (2541). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ การทำงานเป็นทีมและการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไปใช้** กรณีศึกษา บริษัท ปิโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เว็บไซต์ : <http://www.thaiyarnon.com> ข้อมูลบริษัท ไทยยานยนต์ 1950. ค้นเมื่อ 01 สิงหาคม 2558.
- Andrew J. Dubrin. (1984). *Foundations of Organizational Behavior*. p.142 Englewood Cliffs, J : Prentice-Hall, Inc.
- Fried Lander and H. Pickle. (1968). *Components of Effectiveness in Small Organization*. p.195 Administrative Science Quarterly.
- Herzberg, Frederick. Motivation, Moral and Money. Psychology Today : March, 1968.
- A.M. Maslow. Eupsychian Management. Home Wood, Illinois : Richard D. Irwin and the Dorsey Press, 1965.