



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานกิจการของศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร Factors affecting the operation of the automobile service center

ปิยะภัทร์ สิริรัตนาวงศ์¹
ชูศักดิ์ พรสิงห์²

SIRIRATTANAWONG_P@SU.AC.TH

^{1,2}สาขาวิชาการจัดการงานวิศวกรรม ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรมและการจัดการ
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยศิลปากร อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างสำรวจแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) คือบุคลากรภายในกิจการประเภทศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร กรณีระบบห้ามล้อของบริษัทแห่งหนึ่ง จำนวน 100 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานและหาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานกิจการของศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานมากเป็นอันดับหนึ่งคือ ความชำนาญของช่างภายในศูนย์บริการ อันดับสองคือความเข้าใจในการปฏิบัติงานของช่างภายในศูนย์บริการ อันดับสามคือด้านอาคารสถานที่ใช้รองรับลูกค้าระหว่างเข้ารับบริการ อันดับสี่คือความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการบริการ อันดับห้าคือการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาต่อผู้รับบริการ

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขัน, ศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร

Abstract

This survey research aims to study the factors affecting the operation of the automobile service center. This research chose purposive random sampling of personnel of automobile service center in a case of brake system 100 people. The data was analyzed by inferential statistic is used for analysis to investigate the assumption and find out the factors affecting the operation in this business. The results show that the expertise and experience of technician in automobile service center are the most important factor for business. The second factor is the understanding in the operation sequence of technician in automobile service center. The third factor is facility building that is used for customer certifications during the service. The fourth factor is the availability of tools and equipment for served. The last factor that followed the fourth is the ability of technicians to explain about analysis and solution to the customer.



Keywords Factors affecting the operation, Automobile service center

บทนำ

ข้อมูลการวิเคราะห์ธุรกิจบำรุงรักษาและซ่อมแซมยานยนต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและกระทรวงพาณิชย์พบว่าในปี 2540-2545 ธุรกิจดังกล่าวมีอัตราเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 333 ราย และมีการคาดการณ์ไว้ว่าในปี 2555 จะมีจำนวนธุรกิจอยู่ที่ 10,281 ราย แต่พบว่าข้อมูลการจดทะเบียนตั้งแต่ปี 2555-2560 จำนวนของธุรกิจบำรุงรักษาและซ่อมแซมยานยนต์มีแนวโน้มลดลงและไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ โดยในปี 2560 พบว่าจำนวนของธุรกิจมีเพียง 6,277 ราย ข้อมูลดังกล่าวทำให้เห็นว่าธุรกิจประเภทบำรุงรักษาและซ่อมแซมยานยนต์มีแนวโน้มที่ลดลง เนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อภาคการดำเนินงาน โดยเห็นได้ว่าสถานที่สำหรับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมรถยนต์มีรูปแบบที่หลากหลายแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นศูนย์บริการรถยนต์ของค่ายรถยนต์ต่างๆ เช่น อีซูซุ มาสด้า โตโยต้า เป็นต้น ศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจรที่มีสาขากระจายอยู่ในประเทศ เช่น คลาสตรอล แอค ปีควิค คีอิกพิท เป็นต้น และอยู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป โดยธุรกิจประเภทนี้ส่วนใหญ่ไม่มีการเน้นจุดเด่นหรือทักษะความชำนาญด้านใดด้านหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคมองเห็นและเลือกใช้บริการได้ตรงกับจุดมุ่งหมาย แต่ขึ้นอยู่กับการศึกษาและความพึงพอใจของผู้บริโภค

แนวโน้มจำนวนธุรกิจประเภทบำรุงรักษาและซ่อมแซมยานยนต์ที่ลดลงเรื่อยๆ ทำให้งานวิจัยนี้มีความต้องการศึกษาปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อภาคการดำเนินงานประเภทบำรุงรักษาและซ่อมแซมยานยนต์ในประเทศไทย เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับลดความเสี่ยงหรือปัญหาที่มีผลกระทบในการดำเนินงานประเภทดังกล่าว อีกทั้งจะสามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์เพื่อการพัฒนาให้กิจการดังกล่าวมีมาตรฐานในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจรในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจรในประเทศไทยมาจากการเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างสำรวจแบบเจาะจง คือบุคลากรที่ทำงานภายในกิจการประเภทศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร กรณีระบบห้ามล้อของบริษัทแห่งหนึ่ง จำนวน 100 คน ระหว่างวันที่ 5 เมษายน 2561 ถึง 5 กรกฎาคม 2561

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร

2. ขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยนี้มีการศึกษาข้อมูลที่จะนำมาใช้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร โดยการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากบุคลากรที่ทำงานภายในกิจการประเภทดังกล่าว ข้อมูล



ทฤษฎีภูมิที่ศึกษาและรวบรวมจากงานวิจัยหรือบทความที่เกี่ยวข้อง เช่น ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือก
เข้าใจบริการคาร์แคร์ของผู้บริโภค (สุรคุณ คณัฐยานนท์.2558), ผลการศึกษาวิจัยธุรกิจอยู่ซ่อมรถยนต์
(กรมพัฒนาธุรกิจการค้า), ความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์ (วชิรวิทย์ ไม้คู่.2546) เป็นต้น จากนั้นสร้าง
แบบสำรวจเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร โดยมีปัจจัย
ที่ตั้งขึ้นสำหรับการสำรวจครั้งนี้ 5 ปัจจัย ได้แก่ 1)ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน 2)ความชำนาญ 3)ความพร้อม
ของเครื่องมือ 4)การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา 5)อาคารสถานที่ จากบุคลากรที่ทำงานภายในศูนย์บริการ
รถยนต์ครบวงจรโดยมีการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์
ของงานวิจัย (Index of Item-Objective Congruence, IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำแบบสำรวจไปใช้ในการ
การวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากรในการสำรวจมีจำนวนทั้งหมด 100 คน
ซึ่งเป็นบุคลากรที่ทำงานภายในศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก
เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ และส่วนที่สองเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขัน
ศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูล และมีการแปลผล
แบบประเมินโดยใช้การประเมิน Likert Scale

4.51 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นของการทำงานร่วมกันระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นของการทำงานร่วมกันระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นของการทำงานร่วมกันระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นของการทำงานร่วมกันระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นของการทำงานร่วมกันระดับน้อยที่สุด

และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานและหาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ
ความสามารถในการแข่งขันศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร

ผลการวิจัย

ผลการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขัน
ศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร 100 คน พบว่าจำนวนเพศชายคิดเป็นร้อยละ 81 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 19
โดยมีช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับการศึกษาดังตารางที่ 1



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของช่วงอายุและระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงอายุ		
20-30	29	29.0
31-40	32	32.0
41-50	22	22.0
51-60	15	15.0
61 ปีขึ้นไป	2	2.0
รวม	100	100.0
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	6.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	19	19.0
ปวส.	41	41.0
ปริญญาตรี	32	32.0
สูงกว่าปริญญาตรีตรี	2	2.0
รวม	100	100.0

เมื่อนำข้อมูลจากการสอบถามความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจรไปวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทั้ง 5 ปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจในปัจจัยของความชำนาญอยู่ที่ 4.52 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
	M	SD	ระดับ
ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	4.44	0.72	มาก
ความชำนาญ	4.52	0.59	มากที่สุด
ความพร้อมของเครื่องมือ	4.08	0.68	มาก
การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา	3.84	0.84	มาก
อาคารสถานที่	4.12	0.76	มาก
เฉลี่ย	4.2	0.72	มาก



ผลจากการวิเคราะห์ทั้ง 5 ปัจจัยพบว่าปัจจัยด้านความเข้าใจในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.72 ปัจจัยด้านความชำนาญมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.59 ปัจจัยด้านความพร้อมของเครื่องมือมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.68 ปัจจัยด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาอยู่ที่ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.84 ปัจจัยด้านอาคารสถานที่อยู่ที่ 4.1 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.76

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นผู้วิจัยได้นำระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความคิดเห็นที่แตกต่างกันตามตัวแปรต้นที่ได้กำหนดคือ เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยแสดงค่าเฉลี่ย (M) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยผู้วิจัยใช้การทดสอบค่าที (t-test) แบบ Independent สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ค่า และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 ค่า โดยมีการทดสอบสมมติฐานแสดงไว้ในตารางที่ 3-6 โดยผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ทั้งสิ้น 3 สมมติฐานและได้แสดงผลการทดสอบสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 : เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยต่างกัน โดยมีผลการทดสอบสมมติฐานแสดงผลในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย จำแนกตามเพศ (n=100)

ปัจจัย	เพศ	n	M	SD	t	P-Value
ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	ชาย	81	4.4321	.70601	-0.227	0.821
	หญิง	19	4.4737	.77233		
ความชำนาญ	ชาย	81	4.5309	.59343	0.376	0.708
	หญิง	19	4.4737	.61178		
ความพร้อมของเครื่องมือ	ชาย	81	4.0247	.68875	-1.703	0.092
	หญิง	19	4.3158	.58239		
การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา	ชาย	81	3.8025	.84291	-0.925	0.357
	หญิง	19	4.0000	.81650		
อาคารสถานที่	ชาย	81	4.0988	.78430	-0.578	0.565
	หญิง	19	4.2105	.63060		

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ด้านความชำนาญ ด้านความพร้อมของเครื่องมือ ด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา และด้านอาคารสถานที่ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 : อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยต่างกัน โดยมีผลการทดสอบสมมติฐานแสดงผลในตารางที่ 4 – 5



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย จำแนกตามอายุ (n=100)

ปัจจัย	อายุ									
	20 - 30 ปี		31 - 40 ปี		41 - 50 ปี		51 - 60 ปี		61 ปีขึ้นไป	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	4.2759	0.79716	4.4063	0.71208	4.5909	0.66613	4.5333	0.63994	5.0000	0.00000
ความชำนาญ	4.3448	0.61388	4.4375	0.61892	4.6364	0.58109	4.8000	0.41404	5.0000	0.00000
ความพร้อมของเครื่องมือ	4.0000	0.70711	4.1563	0.62782	3.8636	0.63960	4.4000	0.63246	4.0000	1.41421
การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา	3.6207	0.67685	3.9375	0.84003	3.7727	1.02036	4.0667	0.79881	4.5000	0.70711
อาคารสถานที่	4.0345	0.90565	4.1563	0.67725	4.0909	0.68376	4.3333	0.72375	3.5000	0.70711
เฉลี่ย	4.05518	0.74013	4.21878	0.69522	4.1909	0.718188	4.42666	0.6418	4.4	0.565686

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย จำแนกตามอายุ (n=100)

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-Value
ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.077	0.519	1.016	0.403
	ภายในกลุ่ม	95	48.563	0.511		
	รวม	99	50.640			
ความชำนาญ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.042	0.761	2.264	0.068
	ภายในกลุ่ม	95	31.918	0.336		
	รวม	99	34.960			
ความพร้อมของเครื่องมือ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.950	0.738	1.652	0.168
	ภายในกลุ่ม	95	42.410	0.446		
	รวม	99	45.360			
การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	4	3.440	0.860	1.238	0.300
	ภายในกลุ่ม	95	66.000	0.695		
	รวม	99	69.440			
อาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4	1.724	0.431	0.747	0.563
	ภายในกลุ่ม	95	54.836	0.577		
	รวม	99	56.560			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ด้านความชำนาญ ด้านความพร้อมของเครื่องมือ ด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา และด้านอาคารสถานที่ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 : ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยต่างกัน โดยมีผลการทดสอบสมมติฐานแสดงผลในตารางที่ 6 -7

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย จำแนกตามระดับการศึกษา (n=100)

ปัจจัย	ระดับการศึกษา									
	ม.ต้น		ม.ปลาย/ปวช.		ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	4.1667	0.40825	4.2632	0.73349	4.5610	0.70883	4.4375	0.75935	4.5000	0.70711
ความชำนาญ	4.0000	0.63246	4.2632	0.65338	4.6341	0.53647	4.6250	0.55358	4.5000	0.70711
ความพร้อมของเครื่องมือ	4.0000	0.63246	3.6842	0.67104	4.0976	0.66351	4.2813	0.63421	4.5000	0.70711
การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา	3.6667	0.51640	3.4737	0.90483	3.8293	0.80319	4.0625	0.84003	4.5000	0.70711
อาคารสถานที่	4.1667	0.98319	3.8421	0.83421	3.9756	0.72415	4.4063	0.61484	5.0000	0.00000
เฉลี่ย	4.00002	0.634552	3.90528	0.75939	4.21952	0.68723	4.36252	0.680402	4.6	0.565688

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย จำแนกตามระดับการศึกษา (n=100)

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-Value
ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.650	0.412	0.800	0.528
	ภายในกลุ่ม	95	48.990	0.516		
	รวม	99	50.640			
ความชำนาญ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.764	0.941	2.865	0.027*
	ภายในกลุ่ม	95	31.196	0.328		
	รวม	99	34.960			



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-Value
ความพร้อมของเครื่องมือ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.676	1.169	2.730	0.034*
	ภายในกลุ่ม	95	40.684	0.428		
	รวม	99	45.360			
การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	4	5.190	1.297	1.918	0.114
	ภายในกลุ่ม	95	64.250	0.676		
	รวม	99	69.440			
อาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4	6.506	1.626	3.087	0.019*
	ภายในกลุ่ม	95	50.054	0.527		
	รวม	99	56.560			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแตกต่างกัน ในด้านความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ด้านความชำนาญ และด้านความพร้อมของเครื่องมือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ต่อปัจจัย ทั้ง 3 ด้านข้างต้น ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 8 – 10

ตารางที่ 8 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับการศึกษาต่าง ๆ ที่มีต่อปัจจัย ด้านความชำนาญ (n = 100)

ระดับการศึกษา	n	M	ความคิดเห็นต่อปัจจัย				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(1) มัธยมศึกษาตอนต้น	6	0.63	-	0.26	0.63*	0.63*	0.50
(2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	19	0.65		-	0.37*	0.36*	0.23
(3) ปวส.	41	0.53			-	0.01	0.13
(4) ปริญญาตรี	32	0.55				-	0.13
(5) สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.71					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อปัจจัย ด้านความชำนาญ แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นต่อปัจจัย ด้านความชำนาญ แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับปวส. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับการศึกษาต่าง ๆ ที่มีต่อปัจจัย ด้านความพร้อมของเครื่องมือ (n = 100)

ระดับการศึกษา	n	M	ความคิดเห็นต่อปัจจัย				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(1) มัธยมศึกษาตอนต้น	6	0.63	-	0.31	0.09	0.28	0.50
(2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	19	0.67		-	0.41*	0.59*	0.81
(3) ปวส.	41	0.66			-	0.18	0.40
(4) ปริญญาตรี	32	0.63				-	0.21
(5) สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.71					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นต่อปัจจัย ด้านความพร้อมของเครื่องมือแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับปวส. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับการศึกษาต่าง ๆ ที่มีต่อปัจจัย ด้านอาคารสถานที่ (n = 100)

ระดับการศึกษา	n	M	ความคิดเห็นต่อปัจจัย				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(1) มัธยมศึกษาตอนต้น	6	0.51	-	0.32	0.19	0.23	0.83
(2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	19	0.90		-	0.13	0.56*	1.15*
(3) ปวส.	41	0.80			-	0.43*	1.02
(4) ปริญญาตรี	32	0.84				-	0.59
(5) สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.71					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นต่อปัจจัย ด้านอาคารสถานที่ ที่แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับปวส. มีความคิดเห็นต่อปัจจัย ด้านการวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหา แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินกิจการของศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ปัจจัยสำคัญที่บุคคลภายในศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจรเล็งเห็นว่ามีความสามารถในการ แข่งขันกิจการมากที่สุดคือความชำนาญ ซึ่งมีลักษณะที่สอดคล้องกับงานวิจัยของเจ.ดี. พาวเวอร์ ปี 2559 ที่พบว่าคุณภาพของงานบริการเป็นปัจจัยที่กลุ่มลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด ปัจจัยนี้จึงอาจเป็นปัจจัยที่ ผู้ประกอบการอาจนำมาเป็นแนวทางหนึ่งที่จะนำมาพัฒนากิจการเนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีค่าความสำคัญมากที่สุดที่บุคคลภายในและภายนอกเล็งเห็นตรงกัน เช่นเดียวกับพงศธรันย์ พลศรีเลิศ(2557) ที่ได้บอกไว้ว่าทักษะ ความชำนาญของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญ เนื่องจากต้องรู้จักและรู้จักจริงรวมทั้งยังต้องมีการฝึกฝนพัฒนา ทักษะความสามารถอยู่ตลอดเวลา สำหรับปัจจัยด้านความพร้อมของเครื่องมือและอาคารสถานที่ที่มี ค่านัยสำคัญทางสถิติต่อระดับการศึกษานั้นอาจเนื่องมาจากความสนใจใจส่วนบุคคลหรืออายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน ทำให้มองเห็นความสำคัญของปัจจัยนี้แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจรนี้อาจนำไปใช้เป็น แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากิจการประเภทศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร หรือประเภทซ่อมรถยนต์ใน ประเทศไทยได้
2. การวิจัยในครั้งนี้ได้นำเสนอผลของการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขัน ศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจรเพียงรูปแบบเดียว หากมีการสำรวจในครั้งต่อไปอาจเป็นการสำรวจของ ศูนย์บริการรถยนต์ประเภทอื่น เพราะอาจทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขัน ศูนย์บริการรถยนต์แต่ละประเภทมากยิ่งขึ้น และอาจทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาหรือต่อยอดธุรกิจได้ตรงจุด
3. หากมีการสำรวจความพึงพอใจหรือความต้องการของผู้เข้ารับบริการอาจยิ่งเพิ่มความน่าเชื่อถือ หรือสามารถวิเคราะห์ปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อความสามารถในการแข่งขันศูนย์บริการรถยนต์ประเภท ดังกล่าวได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. สรุปลงผลการศึกษาวินิจฉัยธุรกิจซ่อมรถยนต์. สืบค้นเมื่อ เมษายน 9, 2561, จาก https://www.dbd.go.th/download/doc/3repair_shop.doc
พงศธรันย์ พลศรีเลิศ. (2557). ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจบำรุงรักษารถยนต์. สืบค้นเมื่อ เมษายน 9, 2561 จาก <https://phongzahrn.wordpress.com/2014/06/09/ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจ>



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

วชิรวิทย์ ไม้คู่. (2546). ความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์บริการรักษารถยนต์ “เซลล์ ออโต้เซิร์ฟ” ของ ลูกค้าที่มาใช้บริการ กรณีศึกษา : 10 สาขาที่เริ่มดำเนินการปรับปรุงแบบการให้บริการ (สาขานาร่อง)” สารนิพนธ์ธุรกิจศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สรรคุณ คณิสต์ยานนท์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภค ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร.” ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
J.D.Power. (2561). การศึกษาวิจัยดัชนีด้านการบริการลูกค้าในประเทศไทย สืบค้นเมื่อ เมษายน 9, 2561 จาก <https://asean-oceania.jdpower.com>