



การพัฒนาารูปแบบศักยภาพผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์
ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์
The Development of Garage Entrepreneurs' Competency Model
in Creative Economy Era

¹นันทวิชช์ วรรณเสน Nantawich Wannasen

²สักรินทร์ อยู่ผ่อง Sakarin Yuphong

³อัศครัตน์ พลูกระจำง Akkarat Poolkrajang

⁴วิเชียร เกตุสิงห์ Wichien Ketsingha

¹²³⁴คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

¹²³⁴Faculty of Business and Industrial Development,

King Mongkut's University of Technology North Bangkok

¹Corresponding author, e-mail: nantawich.wannasen@gmail.com

Received July 31, 2023; Revised October 6, 2023; Accepted: December 4, 2023



บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนารูปแบบ ศักยภาพผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ 2) เพื่อพัฒนารูปแบบ ศักยภาพผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ 3) เพื่อสร้างคู่มือการพัฒนารูปแบบ ศักยภาพผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย เชิงคุณภาพกับการ วิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมานเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบที่สำคัญผลการวิจัยในการพัฒนารูปแบบศักยภาพของผู้ประกอบการนั้นมีข้อกำหนด 3 ด้านคือ (1) การพัฒนาผู้บริหาร (2) การบริหารจัดการ และ (3) การพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ 2) ระบบการบริการอู่ซ่อมรถยนต์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการใช้รถยนต์ของคนไทยและสามารถ แข่งขันกับศูนย์บริการของรถยนต์ทุกยี่ห้อได้ ผู้ประกอบการในฐานะผู้นำสูงสุดขององค์กร ต้องให้ ความสำคัญกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากสามารถนำพาองค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ความสำเร็จได้ 3) การพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ คือ การพัฒนาผู้บริหาร การบริหารจัดการ และการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ โดยประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ และการบริหาร

คำสำคัญ: การพัฒนารูปแบบศักยภาพ; ผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์; เศรษฐกิจสร้างสรรค์

Abstract

The objectives of this research article are 1) study the important components of the development of garage entrepreneurs' competency model in creative economy era. 2) develop the garage entrepreneurs' competency model in creative economy era. 3) create a guideline for developing the garage entrepreneurs' competency model in creative economy era. The sample was 350 groups. They were selected by purposive sampling. This research is a qualitative and quantitative research. The tool used for data collection was questionnaires, there were Descriptive statistics and Exploratory Factor Analysis: EFA for data analysis. The research results were found as follows; 1. The key components influencing the results of research in the development of an entrepreneurial framework consist of three aspects: (1) Executive Development, (2) Management, and (3) Creative Economy Development. 2. A car repair service system should be tailored to match the usage patterns of Thai people and be competitive with service centers for all car brands. Entrepreneurs in leadership roles within the organization must prioritize change management as it can lead the organization to achieve its vision and success objectives. 3. The development of the garage entrepreneurs' competency is executive development, management and creative economy development which consists of 4 main factors: knowledge, skills, attributes and management.

Keywords: The development of competency model; Garage entrepreneurs; Creative economy This Article aimed to study

บทนำ

ปัจจุบันมีเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ในการผลิตรถยนต์ในหลายประเทศทั่วโลก มีแผนการตลาดเพื่อการเพิ่มยอดขายเป็นการแข่งขันทางเศรษฐกิจ ด้วยการนำเสนอสิ่งประดิษฐ์และสมรรถนะรถยนต์ของแต่ละค่ายรถยนต์ ประกอบกับการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดจึงเกิดค่านิยมการใช้นำเข้ารถยนต์ของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยด้วย จึงส่งผลต่อแนวโน้มเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียที่มีแนวโน้มการขยายตัว ส่งเสริมโอกาสให้เศรษฐกิจเปลี่ยนศูนย์กลางอำนาจมาอยู่ในภูมิภาคเอเชีย ได้สร้างโอกาสต่อประเทศไทยในการพัฒนาเพื่อยกฐานะทางเศรษฐกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของโลกและเอเชีย ควบคู่กับการส่งเสริมภาคธุรกิจเอกชน และสนับสนุนการลงทุนแก่ผู้ประกอบการในประเทศให้มีศักยภาพในการแข่งขัน ด้วยการสร้างสรรค์องค์ความรู้ (Knowledge) ทักษะฝีมือ (Skill) คุณสมบัติที่ต้องการ (Attribute) (จรีพร จันทรพาณิชย์, 2554) ให้เกิดความแตกต่าง ยกเลิกการแข่งขันแบบดั้งเดิม พัฒนาแนวคิด วิธีการ เป้าประสงค์ ในรูปแบบสร้างสรรค์ ทั้งในด้านมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ สินค้า และบริการ เพื่อขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ ที่เรียกว่า เศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) การพัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานการสร้างและใช้องค์ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับพื้นฐานทางวัฒนธรรม การสั่ง



สมความรู้ของสังคม เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการผลิตสินค้าและบริการใหม่ ซึ่งเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553) การพัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานการสร้างและใช้องค์ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์-รวมทั้งทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับพื้นฐานทางวัฒนธรรม การสั่งสมความรู้ของสังคม เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการผลิตสินค้าและบริการใหม่ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ เพราะฉะนั้น เศรษฐกิจสร้างสรรค์ จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยผลักดันให้ระบบเศรษฐกิจ การค้า การลงทุนเกิดการพัฒนาอย่างสมดุล และยั่งยืน บนพื้นฐานความได้เปรียบของประเทศ ทั้งในด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม และภูมิปัญญาที่สามารถต่อยอดในเชิงความคิดสร้างสรรค์ได้ (อาคม เติมพิทยาไพสิฐ, 2553)

การดำเนินงานของศูนย์บริการรถยนต์ และอู่ซ่อมรถยนต์ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ ให้บริการคุณภาพมุ่งเน้นสร้างสรรค์ความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ เช่นความต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาสภาพ ซ่อมบำรุง ให้รถยนต์คงความสมบูรณ์หลังการรับบริการ ทั้งในแง่ความรวดเร็ว การอำนวยความสะดวก เป็นต้น ค่านิยมของกลุ่มผู้ใช้รถยนต์ใหม่นำรถยนต์เข้าไปใช้บริการจากศูนย์บริการรถยนต์ เนื่องจากการบริการมีมาตรฐาน เชื่อมั่นต่อคุณภาพหลังให้บริการ แต่ในอีกแง่หนึ่งมีผู้ใช้รถยนต์อีกจำนวนไม่น้อยที่นิยมนำรถยนต์ไปใช้บริการกับอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป อาจเป็นเพราะการตั้งราคาที่ไม่สูงจนเกินไป ต่อรองราคาได้ เลือกคุณภาพอะไหล่รถยนต์ได้ตามความต้องการ สามารถเลือกใช้อะไหล่มือสอง หรือสินค้าเลียนแบบได้ รวมถึงอู่ซ่อมรถยนต์หลายแห่งให้บริการด้วยช่างซ่อมรถยนต์ที่มีประสบการณ์เมื่อเทียบกับศูนย์บริการรถยนต์ของแต่ละตรรายี่ห้อรถยนต์ หากพิจารณาในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นอู่ซ่อมรถยนต์ที่มีความเป็นอิสระ ไม่ผูกมัดกับใคร คุณภาพและมาตรฐานขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์เป็นผู้กำหนดสามารถรับงานได้หลายบริการ เช่น งานซ่อมเครื่องยนต์ เคาะพ่นสี ตัดปะผุ รวมทั้งบริการตกแต่ง เป็นต้น ลักษณะงานและผลจากงานบริการจึงขึ้นอยู่กับการสร้างสรรค์ผลงาน รวมถึงความเชื่อใจของลูกค้ามอบให้อู่ซ่อมรถยนต์ โดยทั่วไปมักมีรูปแบบการบริการ กล่าวคือ กรณีมีรถยนต์มีความผิดปกติเข้ามาในอู่ซ่อมรถยนต์ หัวหน้าช่างสอบถามอาการเบื้องต้นของรถยนต์ จากนั้นทำการตรวจเช็คอาการช่างแจ้งถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความผิดปกติ เพื่อสอบถามความต้องการจากลูกค้าเกี่ยวกับการซ่อมบำรุง เปลี่ยนอะไหล่ จากนั้นช่างจดยกรายการซ่อมแซม ปรับปรุงเปลี่ยนอะไหล่ เมื่อดำเนินการเสร็จแสดงรายการให้บริการในใบเสร็จค่าบริการ หรือบางกรณีช่างต้องออกไปซ่อมนอกสถานที่ จากรูปแบบการจัดบริการของอู่ซ่อมรถยนต์ มักเกิดปัญหาตามมา เนื่องจากการทำงานด้วยมือ เช่น การออกใบเสร็จ การจดบันทึกรายรับและรายจ่าย การบันทึกทะเบียนประวัติการซ่อม การจัดเก็บเอกสารแบบดั้งเดิม ประวัติลูกค้า ขาดการบันทึกรายละเอียดที่จำเป็น การจัดเก็บไม่เป็นระบบ จำแนกหมวดหมู่ ทำให้ยากต่อการค้นหา ใช้เวลาอาจไม่พบหรือสูญหาย อันเนื่องมาจากไม่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ช่วยในการจัดการ ตลอดทั้งยังขาดระบบบริหารงานที่มีคุณภาพ รวมถึงความเป็นเลิศด้านคุณภาพบริการซ่อมรถยนต์ และความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในอู่ซ่อมรถยนต์ (วรายุทธ จันทร์พราหมณ์, 2561)

จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว แม้ว่าอาจส่งผลกระทบต่อตรงกับผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ไม่มากนักก็ตาม แต่หากข้อผิดพลาดบกพร่อง ทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่น ไม่พึงพอใจ จำนวนลูกค้าลดลง ประเด็นปัญหาเหล่านี้ จึงมีความสำคัญที่ต้องหาทางแก้ไข และพัฒนาด้วยการสร้างมูลค่าเพิ่ม

ให้กับบริการโดยอาศัยรูปแบบการพัฒนาเชิงเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ดังนั้นหากมีการศึกษาข้อมูลเอกสาร และดำเนินการวิจัยภาคสนาม ในเรื่อง การพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้ประกอบการอุ้มอภรณ์ในยุค เศรษฐกิจสร้างสรรค์ เพื่อนำผลการวิจัยที่สามารถเสนอแนะแนวทางแก่ผู้ประกอบการอุ้มอภรณ์ให้ สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างราบรื่นอย่างทันสมัย ภายใต้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ๆ ที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วตลอดเวลา และจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการอุ้มอภรณ์ ต้องรับรู้แนวทางอันนำไปสู่การพัฒนารูปแบบศักยภาพ ในการพิจารณา ตรวจสอบ ค้นหา ต้นเหตุ เพื่อแก้ไขได้ตรงจุด ตลอดจนพัฒนาการซ่อมบำรุงรถยนต์ด้วยบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน เดียวกันทุกคัน ด้วยการจัดทำคู่มือสำหรับสร้างสรรค์ผลงาน เพิ่มศักยภาพความพร้อมการให้บริการ ขจัดปัญหาผู้ประกอบการธุรกิจอุ้มอภรณ์ ไม่มีศักยภาพให้บริการเชิงคุณภาพ ลูกค้านำมาใช้บริการ ประสบกับการขาดทุน อันเป็นสาเหตุของการปิดกิจการ ให้กลับมาสู่การเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงใน ยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ได้อย่างยั่งยืนสืบไป

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้ประกอบการอุ้มอภรณ์ ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์
- 2) เพื่อพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้ประกอบการอุ้มอภรณ์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์
- 3) เพื่อสร้างคู่มือการพัฒนาคุณภาพผู้ประกอบการอุ้มอภรณ์ในยุคเศรษฐกิจ สร้างสรรค์

วิธีดำเนินการวิจัย

เนื้อหาสาระสำคัญในบทความนี้ได้มาจากการดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัย เชิงคุณภาพ กับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป้าหมายในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ ผู้เชี่ยวชาญด้านอุ้ม อภรณ์ ผู้ประกอบการอุ้มอภรณ์ และผู้เกี่ยวข้องกับอุ้มอภรณ์ (ผู้ร่วมทุนกิจการอุ้มอภรณ์ หัวหน้าช่าง) เจาะจงเฉพาะอุ้มอภรณ์ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการสัมภาษณ์ เชิงลึก มีผู้ให้ความร่วมมือและยินดีเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จำนวนทั้งสิ้น 9 คน ใน ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป้าหมายคือ ผู้ประกอบการอุ้มอภรณ์ หรือหัวหน้าช่างอุ้มอภรณ์ ที่มีประสบการณ์ด้านการทำงานไม่น้อยกว่า 2 ปี โดยการวิจัยวิธีนี้ดำเนินการรวบรวม ข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้ ตกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 350 คน ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิง เนื้อหา (Content Analysis) ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม สำเร็จทางสถิติ วิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อพรรณนาลักษณะ ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยร้อยละ (Percentage) และหาระดับความสำคัญของปัจจัย ของศักยภาพ ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อ อธิบายความสำคัญของแต่ละปัจจัยในการพัฒนาคุณภาพผู้ประกอบการอุ้มอภรณ์ในอนาคต ด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) และปัจจัยการ พัฒนาคุณภาพผู้ประกอบการอุ้มอภรณ์ในอนาคตด้านหลักการบริหาร (Management)



รวมทั้งใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อหาองค์ประกอบศักยภาพผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์เชิงเศรษฐกิจสร้างสรรค์ โดยแบ่งการดำเนินการเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1. หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Factor Correlation) 2. หาองค์ประกอบเริ่มต้น (Factor Extraction) 3. การหมุนแกนองค์ประกอบ (Factor Rotation) และ 4. สร้างและการกำหนดชื่อองค์ประกอบย่อย (Interpretation and Naming Factor) (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2554) ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปจัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ที่ผ่านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการและผู้มีประสบการณ์ด้านการบริหารและบริการซ่อมเครื่องยนต์ เพื่อให้ได้คู่มือการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ที่สามารถใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนารูปแบบศักยภาพของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบสำคัญในการพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ สรุปลักษณะองค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบแนวทางการพัฒนาบุคลากรอู่ซ่อมรถยนต์ ได้แก่ ผู้ประกอบการ ช่างซ่อมรถยนต์ และพนักงานดูแลระบบงาน ควรดำเนินการดังนี้

1.1 ด้านความรู้ ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการพัฒนาด้วยการเรียนรู้องค์ประกอบรถยนต์ การกำหนดกลยุทธ์ การบริหารต้นทุนเน้นความประหยัดเพื่อลดค่าใช้จ่าย การรับรู้สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกอู่ซ่อมรถยนต์ การนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน การนำหลัก 5 Why มาเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรอู่ซ่อมรถยนต์ จัดทำแผนพัฒนา ป้องกัน และลดความเสี่ยง การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน การวิเคราะห์ปัญหา/อาการรถยนต์

1.2 ด้านทักษะ ผลจากการวิจัยพบว่า บุคลากรทุกคนในอู่ซ่อมรถยนต์ต้องมีวิสัยทัศน์ก้าวหน้าสู่ความเป็นเลิศ เป็นผู้นำที่สามารถ มีทักษะด้านการบริหารการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การกระตุ้นให้พนักงานมีความตระหนัก กำหนดขอบเขตงานให้ช่างซ่อมรถยนต์ และพนักงานทุกตำแหน่ง ทำงานได้หลายหน้าที่ มีทักษะสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ การพัฒนาด้านทักษะโดยเฉพาะเปิดโอกาสให้พนักงานไปอบรม ดูงาน สัมมนานอกอู่ซ่อมรถยนต์ ให้ทุกตำแหน่งมีทักษะเท่าทันการพัฒนาตามกระแสโลกปัจจุบัน ก้าวทันด้านนวัตกรรม/เทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีผ่านแอปพลิเคชันในการวางแผนงาน และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดระบบการทำงาน

1.3 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการ ควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการจัดการอู่ซ่อมรถยนต์ แลกเปลี่ยนความรู้ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้นวัตกรรม/เทคโนโลยี มาให้บริการทั้งด้านการซ่อมรถยนต์ การบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เกิดภาพลักษณ์แห่งความเป็นเลิศด้านบริการ สามารถเข้าใจเอกสารใบสั่งงาน คำบรรยายลักษณะงาน โดยที่ผู้ประกอบการ ช่างซ่อมรถยนต์ และพนักงานเป็นบุคลากรที่มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ก้าวทันเทคโนโลยีปัจจุบัน เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของอู่ซ่อมรถยนต์อย่างเป็นรูปธรรม

2. สรุปความคิดเห็นต่อระบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์

2.1 เป็นยุคแห่งการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการซ่อมรถยนต์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 9 คน ทั้งหมดเห็นด้วยต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อบริหารจัดการให้เกิดความสมดุลในการนำทุนมาลงทุนสต็อกอะไหล่กับการใช้อะไหล่ รวมทั้งเพื่อลดขั้นตอน ลดเวลาทำงาน เข้าใจปัญหา/อาการได้จากข้อมูลประวัติการซ่อมที่จัดเก็บไว้

2.2 กระบวนการซ่อมรถยนต์ที่เร็วขึ้น ก้าวให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลก เพิ่มประสิทธิภาพต้นทุนการซ่อมรถยนต์ และค่าใช้จ่ายลดลง ผู้บริหารต้องมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจที่ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ติดตามสมรรถนะการทำงานเป็นรายบุคคลสำเร็จ ทำให้ลูกค้าเกิดการใช้จ่าย ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายด้วยศักยภาพ

2.3 การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ควรใช้หลักการ PDCA ประกอบด้วย 1) การวางแผน (Plan) เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์หลักขององค์กร วิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่ง 2) การดำเนินการ (Do) โดยดำเนินการตามแผนงาน 3) การตรวจสอบ (Check) ต้องมีเฝ้าติดตามการทำงาน กำหนดตัวชี้วัด และ 4) การแก้ไข (Action) ต้องวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น หาสาเหตุที่แท้จริง และกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นเจ้าของอู่ซ่อมรถยนต์หรือหัวหน้าช่างอู่ซ่อมรถยนต์ มีประสบการณ์ทำงานด้านการบริหารไม่เกิน 3 ปี ที่ทำงานเป็นอู่ซ่อมรถยนต์ขนาดเล็ก เป็นประเภทอู่ซ่อมรถยนต์ไม่รวมงานพ่นสี และเป็นประเภทอู่ซ่อมรถยนต์แบบครบวงจร

3.2 ระดับความสำคัญของปัจจัยการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในอนาคต ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในอนาคต พบว่า ทั้งปัจจัยด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ต่างก็มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

3.2.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในอนาคตด้านความรู้ (Knowledge) ปรากฏผลดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของปัจจัยการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในอนาคตด้านความรู้ (Knowledge)

(n = 350)

ข้อที่	การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ด้านความรู้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความสำคัญ
C1-1	การวางแผนนโยบายกลยุทธ์ทางธุรกิจ	3.86	.698	มาก
C1-2	การบริหารต้นทุนเชิงกลยุทธ์	3.82	.719	มาก
C1-3	การกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จงาน	4.11	.908	มาก
C1-4	การจัดทำแผนการปฏิบัติงาน	3.91	.710	มาก
C1-5	องค์ประกอบหลักของชิ้นส่วนรถยนต์	4.34	.691	มากที่สุด
C1-6	หลักการการทำงานของเครื่องยนต์เบนซิน	4.25	.710	มากที่สุด



ข้อที่	การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ อยู่ซ่อมรถยนต์ด้านความรู้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
	และเครื่องยนต์ดีเซล เช่น หลักการเผาไหม้ ในเครื่องยนต์ การจุดระเบิดภายใน เครื่องยนต์ เป็นต้น			
C1-7	การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามา เพื่อ สนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น	3.97	.725	มาก
C1-8	นวัตกรรม และการบริหาร เช่น งานจัดซื้อ อะไหล่รถยนต์	3.87	.906	มาก
C1-9	ความสูญเปล่า 8 ประการ (8 Waste) ได้แก่ 1. ความขาดตกบกพร่อง 2. การ เคลื่อนย้าย 3. กระบวนการส่วนเกิน 4. สินค้าคงคลัง 5. การผลิตที่มากเกินไป 6. การรอคอย 7. การเคลื่อนไหว และ 8. การใช้ทรัพยากรไม่เต็มประสิทธิภาพ	3.76	.750	มาก
C1-10	บทบาทหน้าที่ ความสามารถที่กำหนดไว้ ในใบคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละ ตำแหน่ง	4.28	.719	มากที่สุด
C1-11	ระบบการบริหารงานคุณภาพ ได้แก่การ จัดทำเอกสาร คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน, วิธีการปฏิบัติงาน ,เอกสารบันทึก และการ ควบคุมเอกสาร	4.12	.714	มาก
C1-12	การสอนงานบนหน้างานให้กับพนักงาน และการจัดทำแบบประเมินผล	4.27	.590	มากที่สุด
C1-13	ความต้องการของลูกค้าในเรื่องการบริการ หลังการขาย ,วิธีการวัดการสำรวจความ พึงพอใจของลูกค้า	4.17	.679	มาก
C1-14	การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค	4.16	.531	มาก
C1-15	การประเมินความเสี่ยง และบริหารความ เสี่ยง	4.18	.610	มาก
C1-16	การวิเคราะห์ปัญหาด้วยหลักการ 5 Why คือการตั้งคำถามว่า “ทำไม” “Why” กับ อะไรคือสาเหตุของปัญหานั้นๆลงไป 5 ครั้ง	4.07	.664	มาก



ข้อที่	การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการด้านทักษะ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
C2-32	ทักษะการมอบหมายงานให้งานกับบุคคลากร	3.85	.631	มาก
C2-33	ทักษะการประยุกต์ใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ ระบบบริหารงานคุณภาพ ,การควบคุมเอกสาร และการทำลายเอกสาร	3.93	.723	มาก
C2-34	ทักษะการตรวจสอบแผนการปฏิบัติงานอย่าง เป็นขั้นตอน	3.79	.649	มาก
C2-35	ทักษะการปรับแผนงานอย่างรวดเร็วเพื่อให้ งานสำเร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	3.96	.687	มาก
C2-36	ทักษะการบริการหลังการขาย มีความเข้าใจ ความต้องการของลูกค้าเพื่อทำการสื่อสาร ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ	4.09	.769	มาก
C2-37	ทักษะในการสื่อสารผลการตรวจสอบ เป้าหมายตัวชี้วัดผลสำเร็จงาน (KPI) ไปยังผู้ มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง	3.95	.801	มาก
C2-38	ทักษะการทวนสอบเอกสารการปฏิบัติงานให้ เป็นปัจจุบัน	4.03	.687	มาก
รวม		3.94	.545	มาก

3.2.3 ผลการวิเคราะห์ความสำคัญของปัจจัยการพัฒนาคุณภาพของผู้ประกอบการผู้ประกอบการด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) ปรากฏผลดังตารางที่ 3-3
ตารางที่ 3-3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของปัจจัย
การพัฒนาคุณภาพของผู้ประกอบการผู้ประกอบการด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์
(Attributes)

(n = 350)

ข้อที่	การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
C3-39	ความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ขององค์กร	4.29	.792	มากที่สุด
C3-40	ความสามารถที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ	3.94	.818	มาก
C3-41	ความสามารถในการใช้งานโปรแกรม คอมพิวเตอร์เบื้องต้น	3.95	.927	มาก
C3-42	ความสามารถในการปลูกจิตสำนึกให้บุคลากร มีส่วนร่วมกับกิจกรรมการปรับปรุง	3.92	.877	มาก
C3-43	ความสามารถสอนงานให้กับบุคลากร	3.97	.766	มาก
C3-44	ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาเป็นไป	4.07	.719	มาก

ข้อที่	การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
	ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด			
C3-45	ความสามารถในการสรุปผลงานที่เกิดจริง เทียบกับแผนงาน	4.01	.702	มาก
C3-46	ความฉลาดทางอารมณ์	3.81	.983	มาก
C3-47	ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ	3.91	.927	มาก
C3-48	ความยุติธรรม ความเสมอภาคกับทุกคนในทีม ไม่เลือกปฏิบัติ	3.85	1.004	มาก
C3-49	ความตระหนักถึงหน้าที่เป็นไปตามคุณลักษณะ หรือคุณลักษณะพิเศษที่กำหนดไว้	3.88	1.054	มาก
C3-50	การสนับสนุนทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการ ปฏิบัติงาน	3.82	1.004	มาก
C3-51	การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.99	.722	มาก
C3-52	การบริหารดำเนินการแบบคล่องตัว	3.89	1.042	มาก
C3-53	การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรด้วยการ ยกย่องชมเชย	3.84	1.203	มาก
C3-54	การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	3.86	.992	มาก
C3-55	การมีวินัยในตนเอง	3.62	1.228	มาก
C3-56	การมีทัศนคติที่ดีในการบริหารงาน	3.93	1.252	มาก
C3-57	ภาวะความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจในเวลา ที่เหมาะสมในเวลาที่เหมาะสม	3.77	1.381	มาก
	รวม	3.91	.717	มาก

4. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ

4.1 กลุ่มตัวแปรด้านความรู้ พบว่ามี 5 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ (1) การบริหารต้นทุน และการวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจด้วยนวัตกรรมใหม่ เพื่อเปลี่ยนความสูญเสียให้เกิดคุณค่า (2) การบริหารจัดการผู้ประกอบการตามยุคเทคโนโลยีดิจิทัล (3) การตรวจสอบและประเมินผลความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร (4) การบริหารความเสี่ยง และ (5) การกำหนดมาตรการการแก้ไข และป้องกันปัญหา

4.2 กลุ่มตัวแปรด้านทักษะ พบว่า มี 3 องค์ประกอบย่อย คือ (1) การพัฒนานวัตกรรม และทักษะการจัดการเทคโนโลยี (2) ทักษะการพัฒนาบุคลากร เพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (3) คุณลักษณะของผู้นำเชิงกลยุทธ์ และทักษะการสื่อสารที่ผู้นำควรมี

4.3 กลุ่มตัวแปรด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ พบว่า มี 3 องค์ประกอบย่อย คือ (1) การจัดการความคิด (2) การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในการวิเคราะห์คิดแก้ปัญหา เพื่อมุ่งเน้นต่อความสำเร็จขององค์กร (3) การพัฒนาตนเองในงานอาชีพ



4.4 กลุ่มตัวแปรด้านการบริหารบุคลากร พบว่า มี 6 องค์ประกอบย่อย คือ (1) การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามยุคเทคโนโลยีดิจิทัล (2) เทคนิคการสอนงาน และวิธีการสืบค้นข้อมูลสำหรับผู้บริหารยุคใหม่ (3) การพัฒนาระบบการควบคุมคลังสินค้าโดยใช้เทคโนโลยียุคใหม่ (4) การสื่อสารองค์กรเชิงกลยุทธ์ และปัจจัยทางการตลาดการมีห้องรับรองระหว่างการเข้ารับบริการ (5) การบริหารต้นทุน และการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร (6) เทคนิคการวางเป้าหมายการตลาดและการให้บริการหลังการขาย

วัตถุประสงค์ที่ 2. เพื่อการพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 13 คนให้ความเห็นชอบ (ร่าง) รูปแบบฯ ที่นำเสนอ สรุปได้ดังนี้

1. ศักยภาพผู้บริหารหัวข้อหลักที่ 1 การพัฒนาผู้ประกอบการ องค์ประกอบหลักประกอบด้วยความรู้, ทักษะ, คุณลักษณะที่พึงประสงค์, และการบริหารงาน
2. ศักยภาพผู้บริหารหัวข้อหลักที่ 2 การบริหารจัดการ องค์ประกอบหลักประกอบด้วยความรู้, ทักษะ, คุณลักษณะที่พึงประสงค์, และการบริหารงาน
3. ศักยภาพผู้บริหารหัวข้อหลักที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ องค์ประกอบหลักประกอบด้วย ความรู้, ทักษะ, คุณลักษณะที่พึงประสงค์ และการบริหารงาน

วัตถุประสงค์ที่ 3. เพื่อการสร้างคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ โดยอาศัยทฤษฎีการพัฒนาศักยภาพ (Competency) ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน (KSA) ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skill) และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attribute) และทรัพยากรทางการบริหาร (5 M's) ด้านบุคลากร (Man) ด้านเครื่องจักร (Machine) ด้านวิธีการ (Method) ด้านวัตถุดิบ (Material) ด้านการตลาด (Marketing) และแนวคิดเกี่ยวกับเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economics) ในการจัดทำ “ร่างคู่มือการพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์” แล้วดำเนินการตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อประเมินความเหมาะสม ผลการประเมินพบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงมาก จึงสามารถจัดทำเป็นคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาอู่ซ่อมรถยนต์ได้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญผลการวิจัยในการพัฒนารูปแบบศักยภาพของผู้ประกอบการนั้นมีข้อกำหนด 3 ด้านคือ (1) การพัฒนาผู้บริหาร (Executive Development) (2) การบริหารจัดการ (Management) และ (3) การพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy Development) ซึ่งสอดคล้องกับการบรรยายของอาคม เต็มพิทยาไพสิฐ พบว่าปัจจุบันแนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนพื้นฐานของการใช้องค์ความรู้ การสร้างสรรค์ผลงานและการใช้ทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับรากฐานทางวัฒนธรรม เทคโนโลยีและนวัตกรรม เป็นที่ยอมรับจากหลายประเทศทั่วโลก ในการผลิตสินค้าที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น มีคุณภาพสูง ประเทศต่างๆ

จึงให้ความสำคัญกับ “เศรษฐกิจสร้างสรรค์” ที่เน้นการเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการด้วยความคิดสร้างสรรค์ในฐานะที่เป็นพลังขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่ (อาคม เต็มพิทยาไพสิฐ, 2553)

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ความสำคัญกับการพัฒนารูปแบบศักยภาพ ประกอบกับผลการวิจัยพบว่า หัวข้อหลักแต่ละด้านต้องประกอบปัจจัยย่อยสำคัญ 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยย่อยที่ 1 ด้านความรู้ (Knowledge) ปัจจัยย่อยที่ 2 ด้านทักษะ (Skill) ปัจจัยย่อยที่ 3 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attribute) และปัจจัยย่อยที่ 4 ด้านการบริหารงาน (Management) โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพแกนกลาง (Core Competency) เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้ประกอบการอยู่ช่อมรณนต์ อาทิ การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มศักยภาพ ในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม การจัดการ การให้บริการ การสื่อสาร การแก้ไขปัญหา และการบริหารความเสี่ยง เป็นต้น ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้มีส่วนที่สอดคล้องกับงานวิจัยของบิล ออเล็ท ได้กล่าวว่า ผู้ประกอบการที่มุ่งเน้นนวัตกรรม ช่วยสร้างธุรกิจจากเทคโนโลยีกระบวนการ หรือโมเดลที่แปลกใหม่ รวมถึงนวัตกรรมที่ช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันหรือการเติบโตของธุรกิจ (บิล ออเล็ท, 2560) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Frederick et al กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นกุญแจสำคัญของกระบวนการประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่จากทรัพยากรที่อยู่ และเพิ่มศักยภาพ ในการสร้างมูลค่าให้กลับผลิตภัณฑ์นวัตกรรม เป็นกระบวนการที่สร้างโอกาสให้ผู้ประกอบการไปสู่ความคิด ด้านการตลาดและกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Frederick et al., 2007)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อการพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้ประกอบการอยู่ช่อมรณนต์ ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 13 คน โดยการจัดการสนทนากลุ่มให้ความเห็นชอบ (ร่าง) การพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้ประกอบการอยู่ช่อมรณนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ที่นำเสนอ โดยองค์ประกอบหลักในแต่ละด้านประกอบด้วยความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ และการบริหารงาน สอดคล้องกับแนวคิดของซุติกาญจน์ แก่นโส กล่าวว่าการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ และได้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพึงพอใจได้นั้น องค์การจะต้องส่งเสริมการพัฒนาตนให้กับบุคลากรในองค์การ อีกทั้งองค์การจะต้องมีการนำเอากิจกรรมต่างๆเข้ามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรภายในองค์การเพื่อเป็นการส่งเสริม และเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร และองค์การ (ซุติกาญจน์ แก่นโส, 2557)

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เพื่อให้เอื้อต่อกลยุทธ์ทางการตลาดสมัยใหม่ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ และการก้าวทันโลกแห่งศตวรรษที่ 21 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประสิทธิ์ ฉัตรแสงอุทัย ซึ่งได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร องค์กรธุรกิจในประเทศมาเลเซีย พบว่าผู้บริหารควรมีศักยภาพด้านความรู้ทางธุรกิจ ความรู้พื้นฐานทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ และการจัดการธุรกิจ (ประสิทธิ์ ฉัตรแสงอุทัย, 2557) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Bacigalupo, et al. กล่าวว่าผู้ประกอบการที่มีความคิดสร้างสรรค์มุ่งมั่น และพัฒนาความคิดสร้างสรรค์สามารถพัฒนาแนวคิด และโอกาสต่าง ๆ เพื่อสร้างมูลค่าทางธุรกิจ (Bacigalupo, et al., 2016)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อการสร้างคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของ ผู้ประกอบการอยู่ช่อมรณนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนารูปแบบศักยภาพ ผู้ประกอบการอยู่ช่อมรณนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ โดยอาศัยทฤษฎีการพัฒนาศักยภาพ

(Competency) ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน (KSA) ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skill) และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attribute) และทรัพยากรทางการบริหาร (5 M's) ด้านบุคลากร (Man) ด้านเครื่องจักร (Machine) ด้านวิธีการ (Method) ด้านวัตถุดิบ (Material) ด้านการตลาด (Marketing) และแนวคิดเกี่ยวกับเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economics) ในการจัดทำ “ร่างคู่มือการพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้ประกอบการผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์” แล้วดำเนินการตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อประเมินความเหมาะสม ผลการประเมินพบว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด อยู่ในระดับสูงมาก

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาวิเคราะห์การพัฒนาแบบศักยภาพผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์มีลักษณะดังภาพ



จากการศึกษาวิเคราะห์การพัฒนาแบบศักยภาพผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ จะเสนอรูปแบบ 3 แบบคือ

1) การพัฒนาผู้บริหาร มีองค์ประกอบหลักคือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ และการบริหารงาน ที่มีการส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ มีการอบรมบุคลากร มีการตกแต่งร้าน มีการลงทุนด้านการให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีทักษะการคิดแบบผู้เชี่ยวชาญ มีการซื้อเทคโนโลยีเข้ามาใช้ และการพัฒนาแบบศักยภาพวิถิตนเองให้เป็นไปตามกระแสสังคม เทคโนโลยี และนวัตกรรม

2) การบริหารจัดการ มีองค์ประกอบหลัก คือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ และการบริหารงาน ที่มีการพัฒนาเป็นแนวคิดการจัดการจัดการองค์กรสมัยใหม่ มีความรู้เชิงบริหาร มีทักษะการจัดการ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์จากการบริหารจัดการ มีการบริหารงาน เพื่อนำพา

องค์กรให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จที่กำหนดไว้ มีการจัดโครงสร้างข้อมูลรถยนต์ และมีภาวะความเป็นผู้นำ

3) การพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ มีองค์ประกอบหลัก คือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่พึงประสงค์และการบริหารงาน ที่มีความสามารถการบริหารเชิงปฏิบัติ มีศักยภาพในการบริหารจัดการ มีวิสัยทัศน์ มีพันธกิจ และมีเป้าหมายความสำเร็จ มีการจัดหาและการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยี การประยุกต์ใช้ มีการบริหารทรัพยากรบุคคลกับเทคโนโลยี มีการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยี และมีระบบนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ผู้บริหารควรเข้าใจ

บทสรุป

การพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้ประกอบการข้อมูลรถยนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ผู้ประกอบการข้อมูลรถยนต์ในฐานะเป็นผู้นำสูงสุดขององค์กร การมุ่งสู่ศักยภาพ มุ่งสู่คุณภาพ และมุ่งสู่ประสิทธิภาพสูงสุด การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นสิ่งที่ยากให้เกิดการยอมรับในองค์กร ความท้าทายผู้นำในยุคศตวรรษที่ 21 จึงให้ความสำคัญกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงสามารถนำพาองค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ เป้าหมายความสำเร็จได้ องค์กรการให้บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน เช่นเดียวกับองค์กรอื่น กล่าวคือ ทำอย่างไรทำให้องค์กรประเภทข้อมูลรถยนต์คงความมีคุณค่าของตน เพิ่มศักยภาพในการอยู่รอด เพิ่มความรู้ เพิ่มทักษะ เพิ่มความสามารถในการพัฒนาที่ยั่งยืน ฉะนั้นการสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) การพัฒนาศักยภาพผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับในศตวรรษที่ 21 เป็นโลกของเทคโนโลยีและนวัตกรรม ต้องมีหน้าที่ในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร โดยหลักการสำคัญต้องมีคุณลักษณะของผู้นำที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและผู้ปฏิบัติงานร่วมกันจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งเป็นแนวคิดการบริหารที่ยึดถือคนเป็นทรัพยากรสำคัญ และเชื่อว่าบุคคลมีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง จึงกล่าวโดยรวมได้ว่า การพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้ประกอบการข้อมูลรถยนต์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ควรทำความเข้าใจทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เป็นโลกของเทคโนโลยีและนวัตกรรม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ 1) ต้องกำหนดวิสัยทัศน์ 2) ต้องกำหนดวิธีบริหารด้วยการบูรณาการกระบวนการต่างๆ และ 3) ต้องจัดให้มีการส่งเสริมการตลาดยุคดิจิทัล

1.2 ผู้ประกอบการข้อมูลรถยนต์ควรสร้างเครือข่ายพันธมิตรข้อมูลรถยนต์ ซึ่งเป็นธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เพื่อช่วยสนับสนุนซึ่งกันและกันเชิงเศรษฐกิจแล้ว ยังช่วยส่งเสริมการตลาดควบคู่ไปด้วย จึงมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ 1) พิจารณาแรงจูงใจในการจัดตั้งพันธมิตร 2) การมองหาคู่พันธมิตร 3) การวิเคราะห์หรือประเมินคู่พันธมิตร 4) การพิจารณาสถานภาพการแข่งขันในปัจจุบัน 5) ขอความเห็นชอบจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6) จัดทำแผนธุรกิจ และ 7) ทำสัญญาเป็นพันธมิตร

1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ 1) พัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน 2) สนับสนุนการศึกษา การศึกษาเป็นพื้นฐานของการพัฒนาต่อยอดทั้งทางด้านนวัตกรรม และเทคโนโลยีใหม่ 3)



ส่งเสริมการวิจัย และการพัฒนา รวมทั้งให้เงินอุดหนุนด้านการวิจัย เพื่อเป็นรากฐานสำคัญที่จะก่อให้เกิดความคิด นวัตกรรม และเทคโนโลยีใหม่ๆ ขึ้นสูง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษารูปแบบการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการผู้ประกอบการอยู่ซ่อมรถยนต์ประเภทอื่น เช่น อยู่ซ่อมสิริยนต์ หรืออยู่ซ่อมรถยนต์ไฟฟ้า เป็นต้น

2.2 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการอยู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีรายได้มากที่สุดจากการท่องเที่ยว และเป็นจังหวัดที่ค้ำค้ำไปด้วยนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต ชลบุรี กระบี่ สุราษฎร์ธานี หรือสงขลา เป็นต้น

2.3 ศึกษาอิทธิพลของการสื่อสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในกิจการอยู่ซ่อมรถยนต์

2.4 ควรเพิ่มเรื่องอื่นๆ อีก เช่น การศึกษาปัจจัยอื่นๆ (เพิ่มเติมจากศักยภาพของผู้ประกอบการ) ที่ส่งผลต่อผลประกอบการหรือผลสำเร็จของธุรกิจอยู่ซ่อมรถยนต์ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ชุตติกาญจน์ แก่นโส. (2557). สมรรถนะผู้บริหาร การพัฒนาบุคลากร และส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่ง. *ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บิล ออเล็ท. (2560). *วิชาสร้างธุรกิจฉบับ MIT [Disciplined Entrepreneurship]* (วิญญูกิจศิริวัฒน์ ผู้แปล). กรุงเทพฯ: อัมรินทร์บุ๊ค เซนเตอร์.
- จूरिพร จันทรพานิษฐ์. (2554). การประกอบการ (Entrepreneur). *บุรีรัมย์: โครงการจัดทำตำรา และงานวิจัยเฉลิมพระเกียรติ 84 พรรษา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว*. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ประสิทธิ์ ฉัตรแสงอุทัย. (2557). รูปแบบการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารองค์กรธุรกิจในประเทศอาเซียน. *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์*. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วรายุทธ จันทรพราหมณ์. (2561). การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอยู่ซ่อมรถยนต์: กรณีศึกษา. *สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). *กิจกรรมปรับกระบวนการทัศน์ของประเทศสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์*. จัดโดยกระทรวงการต่างประเทศร่วมกับศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบการบรรยาย ณ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ วันที่ 26 มีนาคม.
- อาคม เต็มพิทยาไพสิฐ. (2553). *“Thailand’s Creative Economy”*. รองเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นำเสนอในกิจกรรมปรับกระบวนการทัศน์



ของประเทศสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์ จัดโดยกระทรวงการต่างประเทศ ร่วมกับศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ การบรรยาย ณ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ วันที่ 26 มีนาคม.

Bacigalupo, M. et al. (2016). *EntreComp: The Entrepreneurship Competence Framework*. Luxembourg: Publication Office of the European Union.

Frederick, H. et al. (2007). *Entrepreneurship: theory, process and practice*. South Melbourne: Thomson Learning.

