

2020

5



**การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัย
ระดับชาติ ครั้งที่ 8 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4**

*“งานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน”
“Research and Innovation for the Development
of Society toward Sustainability”*

ประชุมวิชาการผ่านระบบออนไลน์ วันที่ 26 เมษายน 2563 เวลา 09.00 – 17.45 น.

สารบัญ

การนำเสนอผลงานวิจัย	หน้า
กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์	
18 รูปแบบความสามารถทางการแข่งขันของสถานตรวจสภาพรถเอกชน(ตรอ.)ในประเทศไทย Model of Competitive Advantages of private vehicle inspection in Thailand. สุชาติ ปรัถยานนท์.....	183
19 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Organizational commitment of personnel Bangkok Thonburi University. พรประภา ศรีราพร และ ดวงกมล วิวัฒน์ชาญกิจ.....	196
20 ความคาดหวังของคณาจารย์โรงเรียนอินทร์บุรีที่มีต่อคุณลักษณะแอปพลิเคชัน ดูแลช่วยเหลือนักเรียนบนสมาร์โฟน The Expectations of Intraburi School's Teacher toward Students Aided Application Characteristics on Smart Phone. พรประภา ศรีราพร.....	206
21 ความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องจักรกลการเกษตรในประเทศไทย Creation of Competitive Advantages of Thailand agricultural machinery Business. สุชาติ ปรัถยานนท์, ลิทวิทย์ ธนโสติกุลนันท์ และสุรเชษฐ์ โล่ห์ทองคำ.....	217
22 รูปแบบการประเมินประสิทธิภาพของหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์ Model of Stock Performance Appraisal on the Stock Exchange of Thailand Using The Logistic Regression Analysis. สุชาติ ปรัถยานนท์, วรางกูร อิศรางกูร ณ อยุธยา.....	228
23 รูปแบบการตลาดออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อการสั่งซื้อวัตถุมงคลบูชาของผู้บริโภคในประเทศไทย Model of Online Marketing Communication Strategies that Influence Intending to Order a Sacred Object of Worship for Customers in Thailand. สุชาติ ปรัถยานนท์, ธัญญากร เหมทานนท์ และธีรเดช ทิวถนอม.....	236

รูปแบบความสามารถทางการแข่งขันของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.)
ในประเทศไทย
Model of Competitive Advantages of private vehicle inspection
in Thailand

สุชาติ ปรัชทายานนท์

Suchart Prakthayanon

สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรม, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Business Administration, Bangkok Thonburi University

e-mail: suchart.prak@bkkthon.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ดังนี้ (1) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องระหว่างคุณลักษณะผู้นำ การบริหารจัดการ และ ความพึงพอใจของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย และ (2) เพื่อกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ที่ใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นผู้ประกอบการหรือผู้จัดการหรือตัวแทน สถานตรวจสภาพรถเอกชน จำนวน 335 คน ได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,034 ราย ทั่วประเทศ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพคือผู้เชี่ยวชาญหรือผู้บริหารระดับสูงในสถานตรวจสภาพรถเอกชนตำแหน่งผู้ประกอบการหรือผู้จัดการหรือตัวแทนจำนวนทั้งสิ้น 19 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

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

คำสำคัญ: การบริหารจัดการในองค์กร, คุณลักษณะผู้นำ, ความพึงพอใจของลูกค้า

Abstract

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

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

($\beta = 0.38$), and customers' satisfaction ($\beta = 0.29$).

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

Keywords : Organization Management , Leadership, Satisfaction

บทนำ

กรมการขนส่งทางบกได้มีบทบาทสำคัญต่อการปรับปรุงและพัฒนาสถานตรวจสภาพรถ เอกชนทั้งส่งเสริมให้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย อาทิ การตรวจสอบด้วยระบบออนไลน์และกล้อง CCTV เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุม กำกับ การทำงาน ของสถานตรวจสภาพรถภายใต้การกำกับดูแล โดยกรมการขนส่งทางบกและสำนักงานขนส่งจังหวัดทุกแห่งทั่วประเทศ อีกทั้งกรมการขนส่งทางบก ได้พัฒนาศักยภาพบุคลากร กระบวนการตรวจสภาพรถ การจัดอบรมควบคุมการตรวจสภาพรถและ เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพของสถานตรวจสภาพรถอย่างต่อเนื่อง ทำให้สถานตรวจสภาพรถเอกชนมีความ น่าเชื่อถือได้ในคุณภาพการตรวจสภาพรถใช้แล้ว อย่างไรก็ตาม การดำเนินการต่างๆ ภายใต้ ข้อกำหนดและนโยบายดังกล่าวจากกรมการขนส่งทางบกนี้ ทำให้ผู้ประกอบการบางรายเกิดปัญหา ภายใน อาทิ 1) การขาดสภาพคล่อง โดยมีสาเหตุมาจากการลงทุนที่เพิ่มสูงขึ้นทั้งด้านเทคโนโลยีและ การพัฒนาคน ในระยะแรก 2) ขาดความรู้ในการดำเนินการให้สอดคล้องกับมาตรฐาน 3) ขาด ประสบการณ์ 4) ขาดการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 5) ขาดการประเมินความพึงพอใจจาก ผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาประสิทธิผลของมาตรฐานการตรวจสภาพรถเอกชนของ รัก ชนก จันทรทวีพร พบว่า บุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ กระบวนการตรวจสภาพรถ นโยบายด้าน การตลาด และศีลธรรมของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของมาตรฐานการตรวจสภาพ รถเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ กระบวนการตรวจสภาพรถ ศีลธรรมและนโยบายด้านการตลาด เพื่อให้การ ตรวจสอบสภาพรถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการลดอุบัติเหตุและลดภาระการดำเนินงาน งบประมาณของราชการ (รักชนก จันทรทวีพร, 2554)

สถานตรวจสภาพรถเอกชน เป็นสถานประกอบการขนาดเล็ก มีเจ้าของคนเดียวและมีผู้ปฏิบัติงานไม่ เกิน 10 คน ทำให้อำนาจหน้าที่การตัดสินใจส่วนใหญ่เป็นของผู้ประกอบการ ดังนั้นความสามารถของ ผู้ประกอบการ จึงเป็นคุณสมบัติสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความ ต้องการที่จะหารูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการของสถานตรวจ สภาพรถเอกชนในประเทศไทย โดยใช้ทฤษฎีการบริหารจัดการ ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้นำ การบริหารจัดการองค์การภายใน ความสำเร็จในการบริหารจัดการ และ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ โดยมีการกำหนดปัญหาการวิจัยในเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ของสถานตรวจสภาพรถเอกชน(ตรอ.)ในประเทศไทย ดังนี้ 1) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณลักษณะ ผู้นำ การบริหารจัดการ และ ความพึงพอใจของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถ เอกชนในประเทศไทย มีลักษณะเป็นเช่นไร และ 2) รูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทยเป็นแบบใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องระหว่างคุณลักษณะผู้นำ และการ บริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย

2. เพื่อกำหนดรูปแบบความสามารถทางการแข่งขันของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในประเทศไทย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยในอดีตหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Spalek, Seweryn (2014) ได้ให้นิยามของคำว่า ความสำเร็จ คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากการใช้วิธีการในการจัดการกับคน และโครงสร้างองค์การในบริบทต่างๆ เพื่อไปให้ถึงเป้าหมายสอดคล้องกับการศึกษาของ Prabhakar, G. P. (2008) กล่าวถึงความสำเร็จ ว่าเป็น ความใกล้เคียงกันระหว่างผลลัพธ์ของงานและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ล่วงหน้า

ในขณะที่ Rockart (1979) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จมาจากผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะนำพาองค์การไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการบริหารจัดการ

ในด้านหนึ่ง Rowe, Mason and Dickel (1982) ปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จในการบริหารจัดการคือ การที่องค์การสามารถระดมและใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปราศจากข้อขัดแย้งทางสิ่งแวดล้อม ข้อจำกัดทางกฎหมายและการเมือง เพื่อเอื้อต่อการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐ

Verma (1996) กล่าวว่า การสื่อสารการทำงานเป็นทีมและการเป็นผู้นำองค์การ เป็นองค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จในการบริหารจัดการ โดยกำหนดโครงสร้างองค์การ การกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน และการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ส่วน Cleland (1986) ชี้ให้เห็นว่า ความสำเร็จในการบริหารจัดการมีความหมายเฉพาะเมื่อพิจารณาจากจุดได้เปรียบสองระดับคือ การบรรลุวัตถุประสงค์ทางเทคนิค และ ผลงานที่บรรลุภารกิจเชิงกลยุทธ์ขององค์การ

Freeman และ Beale (1992) กล่าวถึงความสำเร็จในการบริหารจัดการ คือ การประมาณค่าเป็นตัวเงินของงบประมาณในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในแง่ของความพึงพอใจของพนักงาน ที่สามารถวัดได้จากมูลค่าทางการตลาดของกิจการ ซึ่งมาจากประสิทธิภาพทางเทคนิค ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ผลกระทบด้านการบริหารจัดการ (คุณภาพการให้บริการ) โอกาสการเติบโตในหน้าที่การงาน ความสามารถทางการผลิต และประสิทธิภาพทางธุรกิจ

ความสำเร็จในการบริหารจัดการนั้นอาจได้รับการประเมินจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกัน อาทิ ผู้ถือหุ้น ผู้จัดการ ลูกค้า พนักงาน และอื่นๆ ดังนั้นเกณฑ์การวัดความสำเร็จในการบริหารจัดการต้องสะท้อนถึงมุมมองที่แตกต่างกัน (Stuckenbruck, 1986)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ต่อแวดวงวิชาการ

1. สามารถทราบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องระหว่างคุณลักษณะผู้นำ และการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย

2. ได้รูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย

ประโยชน์ต่อธุรกิจและผู้ประกอบการ

3. ได้ทราบถึงปัจจัยหลักที่นำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ

4. ได้ทราบถึงองค์ประกอบที่เหมาะสมที่สุดในการมีคุณลักษณะผู้นำที่ประสบความสำเร็จ

ประโยชน์ต่อภาครัฐ

5. ทำให้ภาครัฐสามารถส่งเสริมกิจกรรมที่ทำให้สถานตรวจสภาพรถเอกชนประสบความสำเร็จได้ถูกทิศทาง

ผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา วารสาร บทความวิชาการ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ จัดทำข้อสรุปข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและออกแบบการวิจัย นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อนำเสนอโครงร่างเค้าโครงวิจัย และขออนุมัติสอบหัวข้อดุษฎีนิพนธ์ จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการปรับแก้ไขตามการพิจารณาหัวข้อดุษฎีนิพนธ์ที่คณะกรรมการให้ข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 2 ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา วารสาร ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะผู้นำ การบริหารจัดการ และ ความพึงพอใจของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย ผู้วิจัยนำข้อสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เกี่ยวกับความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย นำตัวแปรที่ได้ไปสร้างแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 นำเครื่องมือการวิจัยที่จัดทำขึ้นไปตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม โดยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พิจารณาและนำผลที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องที่เรียกว่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) ซึ่งพิจารณาจากค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 ขึ้นไป จากนั้นนำเครื่องมือที่ผ่านการทดสอบ IOC แล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเดียวกับการวิจัย จำนวนผู้ให้ข้อมูล 50 คน รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ตามวิธีของครอนบราค (Cronbach) (Cronbach 1970 : 161) และปรับปรุงแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 4 นำเครื่องมือการวิจัยที่เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้แก่เจ้าของกิจการ/ผู้จัดการ/ตัวแทน ที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงในสถานตรวจสภาพรถเอกชนที่รับใบอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบกให้ตรวจสภาพทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (1 คน ต่อ 1 กิจการ) จำนวน 335 คน จากประชากรทั้งสิ้น 2,034 ราย (กรมการขนส่งทางบก, 2561

www.dtc.co.th) โดยการคำนวณจาก การยอมรับความผิดพลาดจากการสุ่มตัวอย่างที่ร้อยละ 0.05 ด้วยสูตร Yamane, 1973

ขั้นตอนที่ 5 รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmation Factor Analysis: CFA) เพื่อยืนยันองค์ประกอบของตัวแปรแฝงอันประกอบด้วย คุณลักษณะผู้นำ การบริหารจัดการ และ ความพึงพอใจของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย ในขั้นตอนนี้จะทำให้ได้ องค์ประกอบที่มีความน่าเชื่อถือและเหมาะสมสำหรับการนำไปวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structure Equation of Modeling: SEM) ในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 6 ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน และหารูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย

ขั้นตอนที่ 7 การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (in-depth interview) จากเจ้าของกิจการ/ผู้จัดการ/ตัวแทนของสถานตรวจสภาพรถเอกชน จำนวน 19 ราย ที่ดำเนินการมา ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลการประเมินจากกรมการขนส่งทางบกในระดับดีเยี่ยมติดต่อกันอย่างน้อย 3 ปี และไม่เคยมีข้อบกพร่องในการให้บริการ ตามจำนวนกลุ่มจังหวัด 18 กลุ่มที่กระจายทั่วประเทศ และ นอกกลุ่มกรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนที่ 8 นำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยสรุปข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย จัดทำร่างรายงานผลการวิจัยนำเสนอคณะกรรมการสอบดุขุฎิณิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และจัดทำรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ต่อไป

เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบด้วยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

อภิปรายผล

ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยตามผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยทั้ง 6 ข้อ ดังนี้

H1: คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของ ตรอ. ในประเทศไทย

H2: การบริหารจัดการองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของ ตรอ. ในประเทศไทย

H3: ความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของ ตรอ. ในประเทศไทย

H4: คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารจัดการองค์การ

H5: คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า

H6: การบริหารจัดการองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ยอมรับสมมติฐานทั้ง 6 ข้อ โดย สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ตัวแปรคุณลักษณะความเป็นผู้นำ ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชน นอกจากนี้ยังส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรการบริหารจัดการองค์การ และตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่า ยอมรับ H1

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

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

2. ตัวแปรคุณลักษณะความเป็นผู้นำ ส่งอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรการบริหารจัดการองค์การ ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่า ยอมรับ H4

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

3. ตัวแปรคุณลักษณะความเป็นผู้นำ ส่งอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่า ยอมรับ H5

ผลการศึกษาเชิงปริมาณได้พบว่าตัวแปรคุณลักษณะความเป็นผู้นำมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.422 กล่าวคือ ผู้นำมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มความพึงพอใจผู้มาใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Fei Tsong, Hi. and Chee Seng, Le. (2016) ทำการวิจัยเรื่องการใช้ความพึงพอใจของลูกค้าผ่านทฤษฎีภาวะผู้นำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าโดยวัดจากความพึงพอใจ อีกทั้ง

เพื่อต้องการหาผลกระทบของภาวะผู้นำต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า และต้องการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับภาวะผู้นำ ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำหรือผู้บริหารจะเป็นศูนย์กลางในการกำหนดเป้าหมายองค์การให้เชื่อมโยงกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยค่านึงว่าตัวเองและทีมงานมุ่งเน้นเกี่ยวกับการมอบคุณค่าการให้บริการแก่ลูกค้าในแบบที่เราสามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มที่ เป้าหมายคือต้องการให้พนักงานที่เขาให้บริการลูกค้ากำหนดวัตถุประสงค์ต่อการให้บริการแก่ลูกค้าทุกครั้งเมื่อได้ทำงานร่วมกันกับลูกค้า

4. ตัวแปรการบริหารจัดการ ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชน นอกจากนี้ยังส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่า ยอมรับ H2

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

จากผลการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า การบริหารจัดการองค์การ ประกอบด้วย โครงสร้างองค์การที่ชัดเจน มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับแรก และ การสร้างภาพลักษณ์องค์การ เป็นส่วนสำคัญรองลงมาในการเป็นส่วนสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จในการดำเนินงานของสถานตรวจสภาพรถเอกชน โดยตรง เช่นเดียวกับ ความพึงพอใจของลูกค้า ในด้าน 1)ความเห็นอกเห็นใจลูกค้า ประกอบด้วย การรับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องตามความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และ การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน 2) ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ที่จำแนกเป็นมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีสถานที่ที่สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย และ มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 3)การตอบสนองต่อลูกค้า ที่จำแนกเป็น ความรวดเร็วในการให้บริการจากการที่มีพนักงานอย่างเพียงพอ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ทั้งในช่วงเวลาปกติ และเวลาเร่งด่วน ทำให้ลูกค้าได้รับความรวดเร็วและสะดวกในการรับบริการ ซึ่งเป็นไปตามผลการศึกษาของ Hanafizadeh, P., & Ravasan, A. Z. (1982)

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

5. ตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้า ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชน นอกจากนี้ยังส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรการบริหารจัดการองค์การ ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่า ยอมรับ H3

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

6. ตัวแปรการบริหารจัดการองค์การส่งอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่า ยอมรับ H6

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

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ได้ทำการสร้าง รูปแบบการสร้างความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก กล่าวคือ คุณลักษณะผู้นำ การบริหารจัดการ ความพึงพอใจของลูกค้า ที่ช่วยในการเสริมสร้างให้เกิดรูปแบบความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย ดังนั้น หากต้องการพัฒนาให้เกิดความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย ควรพิจารณาจากค่าอิทธิพลทางตรงเชิงบวกของทั้ง 3 ปัจจัย ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีค่าอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อรูปแบบการสร้างความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย มากที่สุดคือ คุณลักษณะของผู้นำ ซึ่งมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก เท่ากับ 0.536 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ต่อ รูปแบบการสร้างความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในประเทศไทย กล่าวคือ หาก พัฒนาศักยภาพ และ คุณลักษณะของผู้นำให้ประกอบด้วย การเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่มีจริยธรรม สามารถสร้างแรงบันดาลใจแก่ทุกคนในองค์การ และ เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี ย่อมสามารถสร้างให้เกิด

รูปแบบความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถได้มากที่สุด รองลงมาคือ การบริหารจัดการ ที่มีค่า
อิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อการสร้างความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถ เท่ากับ 0.381 ที่ระดับ
นัยสำคัญ 0.01 โดยการบริหารจัดการที่ดีต้องมีโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม และมีภาพลักษณ์ที่ดีใน
สายตาของพนักงานและลูกค้า สำหรับความพึงพอใจของลูกค้า นั้น มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อ
ความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชนเช่นกัน โดยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.291 ที่ระดับนัยสำคัญ
0.01 ทั้งนี้ ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย รูปธรรมการบริการ การตอบสนองความต้องการ
ของลูกค้า และ ความเห็นอกเห็นใจลูกค้า ทั้งหมดนี้ สามารถกำหนดเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้
เกี่ยวข้องดังนี้

1. รัฐบาล ควรมีการสนับสนุน งบประมาณมาช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของผู้นำ
ในสถานตรวจสภาพรถเอกชน ทั้งด้านการบริหารจัดการ และ ความรู้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
อย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามผลที่ได้อย่างใกล้ชิด โดยจัดทำแผนระยะยาว 5 ปี ในการพัฒนา
ศักยภาพผู้นำของสถานตรวจสภาพรถให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ เป็นผู้นำวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำจริยธรรม เป็น
ผู้นำสร้างแรงบันดาลใจ และ เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี เป็นต้น

2. จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการให้รัฐบาลช่วยสนับสนุนและจัดหาแหล่ง
เงินทุนต้นทุนต่ำ ดังนั้นรัฐควมสนับสนุนและส่งเสริมให้สถาบันการเงินปล่อยเงินกู้ในอัตราดอกเบี้ย
ต่ำแก่ผู้ประกอบการสถานตรวจสภาพรถเอกชน เนื่องจากสถานตรวจสภาพรถเอกชนต้องมีการ
ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นต้องมีค่าใช้จ่ายในการปรับเปลี่ยน และติดตั้ง
รวมถึง ค่าบำรุงรักษาระบบให้สามารถใช้งานได้ และสอดคล้องตามมาตรฐานของกรมการขนส่ง
ทางบก

3. ผู้ประกอบการ ควรสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารและตัดสินใจใน
เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสถานตรวจสภาพรถเอกชน เช่น การจัดกิจกรรมข้อเสนอแนะเพื่อ
การปรับปรุงและเพื่อชีวิตที่ดีขึ้น

4. ผู้ประกอบการ ควรแสดงถึงความมุ่งมั่นและตั้งใจในการพำองค์การไปสู่เป้าหมายร่วมกัน
กับพนักงานทุกคน และเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วควรมีการเฉลิมฉลองความสำเร็จร่วมกัน ย่อมนำมาสู่
ความภาคภูมิใจแก่ทุกคนในองค์การ

5. ผู้ประกอบการควรส่งเสริมด้านการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพและความก้าวหน้าทางวิชาชีพ
อย่างต่อเนื่องแก่พนักงานทุกคน เช่น การเปิดโอกาสให้เรียนรู้ในฝ่ายงานอื่นๆ และเปิดโอกาสให้
สามารถหาความรู้เพิ่มเติมจากภายนอกสถานประกอบการ เพื่อนำมาประกอบการทำงานและพัฒนา
งานในอนาคต

6. ผู้ประกอบการควรผลักดันให้สถานตรวจสภาพรถเอกชนของตนเองเข้าสู่การประกวดชิง
รางวัล เช่น ตรอ.ดีเด่นประจำปี หรือ ตรอ.ที่ถูกใจลูกค้ามากที่สุดแห่งปี ตามการจัดการของกรมการ
ขนส่งทางบก เพื่อเป็นการเพิ่มประสบการณ์แก่ทุกคนในองค์การและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่
องค์การ

7. ผู้ประกอบการควรจะสร้างวัฒนธรรมที่ดีในการปฏิบัติงาน เช่น การปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัด เพื่อนำไปสู่ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

8. ผู้รับบริการ เป็นผู้สะท้อนการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชนได้เป็นอย่างดี ดังนั้น เมื่อผู้รับบริการพบเรื่องผิดปกติ ควรรีบแจ้งกรมการขนส่งทางบกให้ทราบ เพื่อจะได้เข้ามาตรวจสอบและช่วยให้คำแนะนำแก่สถานประกอบการ อันนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องตามมาตรฐานกรมการขนส่งทางบกต่อไป

9. หน่วยงานอื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกับ สถานตรวจสภาพรถเอกชน เมื่อท่านได้ศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแล้ว ท่านสามารถสร้าง รูปแบบความสำเร็จของสถานประกอบการของท่าน โดย ท่านควรนำองค์ประกอบที่สำคัญของแต่ละตัวแปร มาประยุกต์และปรับใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ หรือบริบทขององค์การของท่าน

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2560). สถิติการขนส่งประจำปี 2560. รายงานประจำปีกรมการขนส่งทางบก.
- กรมการขนส่งทางบก (2561).Transport Statistics Report . รายงานประจำปีกรมการขนส่งทางบก.
- กรมการขนส่งทางบก. (2556). กฎกระทรวง ประกาศกรมฯ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง. สืบค้นเมื่อ 16 กรกฎาคม 2561. ออนไลน์ <http://www.dlt.go.th/th/index.php>
- กระทรวงมหาดไทย. (2561). กลุ่มจังหวัดตามภูมิภาค. ออนไลน์ สืบค้นจาก <http://www.osmnortheast-1.moi.go.th>.
- ขวัญใจ สุตรัก. (2553). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานศูนย์เลี้ยงดูเด็กก่อนวัยเรียนเอกชน.วิทยานิพนธ์ คณะศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต(เทคโนโลยีการศึกษา). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จรรยาเกียรติ กุลสอน จำปี โยธารินทร์ บุญชนะ ทาทยธิ และ พรชัย วันทุม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียน. การประชุมทางวิชาการ ราชภัฏนครสวรรค์วิจัย ครั้งที่ 1 2016.
- จุฬาลักษณ์ ณีรัตน์พันธุ์.(2540). กลยุทธ์การบริหารการพยาบาล,ขอนแก่น: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น,54.
- ทองหล่อ เดชไทย. (2544). ภาวะผู้นำ: เพื่อการบริหารคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ = Leadership for excellent quality management. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประเวศ วะสี. (2540). ภาวะผู้นำกับพหุวัฒนธรรมในสังคมไทยและวิธีการแก้ไข ในสงวน นิตยารัมพงศ์ และสิทธิลักษณ์ สมิตะสิริ(บรรณาธิการ).ภาวะผู้นำ ความสำคัญต่ออนาคตไทย, กรุงเทพฯ: พิมพ์ไทย, 53-74.

- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุโต). (2540). *ภาวะผู้นำ*. ในสงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และสิทธิลักษณ์ สมิตะสิริ (บรรณาธิการ). *ภาวะผู้นำ ความสำคัญต่ออนาคตไทย*, กรุงเทพฯ: พิมพ์ไทย, 18-19.
- เพ็ญศรี ชุนใช้. (2540). *ความเป็นผู้นำ: แนวคิดสำหรับพยาบาลและผู้บริหารการพยาบาล*, ขอนแก่น ภาควิชาการศึกษาวิจัย และบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 38.
- รักชนก จันทร์ทวีพร. (2554). *ประสิทธิผลของมาตรการการตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.)*. กรุงเทพมหานคร; คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์กร*, กรุงเทพฯ: ธรรมสารการพิมพ์, 31.
- วิเชียร วิทยอดม. (2550). *การพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพฯ : บริษัท ธนวัชการพิมพ์จำกัด
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2561). *รายงานสถิติการขนส่ง. กระทรวงอุตสาหกรรม*.
- สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร, 75.
- สุขคะเสริม สิทธิเดช และ ธร สุนทรายุทธ. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการงานวิชาการ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา*. วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 ปีการศึกษา 2556 สังกัดแผนกศึกษานิเทศศาสตร์ ม่วน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
- สุภมาศ อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตวรรณ และรัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2557). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ เทคนิคการใช้โปรแกรม Lisrel*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- สุภาวดี นพจรจิตดา. (2553). *องค์ประกอบภาวะผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2548). *ภาวะผู้นำตามทฤษฎีและปฏิบัติ: ศาสตร์และศิลป์สู่ความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์*. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2536). *ภาวะผู้นำ*. ในประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 5 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์.
- อรสุดา ตูสิตรัตนกุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน*. วิทยานิพนธ์ คณะศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(การบริหารพัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อานันท์ ปันยารชุน. (2540). *ผู้นำคือคนที่คนอื่นอยากเดินตาม*. ใน สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และ สิทธิลักษณ์ สมิตะสิริ(บรรณาธิการ). *ภาวะผู้นำ ความสำคัญต่ออนาคตไทย*, กรุงเทพฯ: พิมพ์ไทย, 37-39.
- Andrew J. Dubrin. (1998). *Leadership Research Findings, Practice, and Skills* (Houghton Mifflin Company), 2.
- Andrew J. Dubrin. (1998). *Leadership Research Findings, Practice, and Skill*: Houghton Mifflin Company, 431.

- A.J. Dubrin. (1998). **Research findings, Practice, and skills**. Boston: Houghton Mifflin Company,115.
- A.M. Barker. (1992). **Transformational Nursing Leadership**. A Vision for the future. New York: National League for Nursing Press,86.
- Barnard, C. I. (1948). **Organization and Management**. doi:10.4159/harvard.9780674280625
- Barney J.(2004). **Introduction: William Ouchi's Theory Z: How American business can meet the Japanese Challenge**; Journal Article published Nov 2004 in Academy of Management Perspectives volume 18 issue 4 on pages 106 to 107