

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้แทน
จำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี
สิงห์บุรี อ่างทอง

อุบลรัตน์ อดิเรก

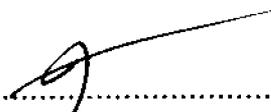
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

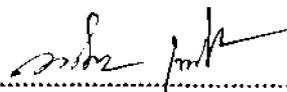
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โคโยต้า ในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง เสนอ โดย นางสาวอุบลรัตน์ อุตเจริญ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

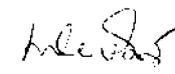

.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกูล จันทสุนทร)
วันที่ 22 เดือน กันยายน พ.ศ.2552

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ดร.จิราวรรณ สมหวัง)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วนิดา เข้มศิริ)


.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วนิดา เพิ่มศิริ
ชื่อนักศึกษา	อุบลรัตน์ อุดเจริญ
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า ในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า ในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง โดยจำแนกตามความสัมพันธ์กับบริษัท เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สาขาผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า และประสบการณ์การทำงานระยะเวลาในการใช้บริการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ผู้บริหารและผู้จัดการ พนักงาน ลูกค้า รวมทั้งหมด 356 คน เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2552 - 31 กรกฎาคม 2552 ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน มีความเชื่อมั่น 0.918 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบที (t-test) การทดสอบเอฟ (F-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (one-way ANOVA) และค่าทดสอบความแตกต่างเป็นค่าเฉลี่ยประชากรรายคู่ตามวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

- ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ 1) ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี 2) ด้านชื่อเสียง 3) ด้านความสามารถขององค์กร 4) ด้านคุณภาพการบริการ และ 5) ด้านการเงินขององค์กร
- การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า ในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานระยะเวลาในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความสัมพันธ์กับบริษัท ระดับการศึกษา สาขาผู้แทน
จำหน่ายรถยนต์โตโยต้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Thesis Title Factors Affecting the Success of Management of Toyota Car Distributors in the Areas of Lop Buri, Sing Buri, and Ang Thong

Thesis Advisors Asst. Prof. Dr. Suthasinee Siripokhapirom
Asst. Prof. Wanida Phermsiri

Name Ubolrat Utchareon

Concentration General Administration

Academic Year 2009

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study factors affecting the success of management of Toyota Car Distributors in the areas of Lop Buri, Sing Buri, and Ang-Thong and 2) to compare the factors when the distributors were classified by relation with the company, gender, age, marital status, education, average monthly income, Toyota branches, and work experience/service period. The sample, collected using stratified random sampling during 1st - 31st July 2009, totaled 356 of management and managers, employees, and customers. The instrument was a questionnaire approved by 5 experts with a reliability of 0.918. The data were analyzed in terms of percentage, frequency, mean, standard deviation, t-test, F-test, one-way ANOVA, and Fisher's Least Significant Difference: LSD.

The findings of this research were:

1. the factors affecting the success of management of Toyota car distributors were, overall, rated at a high level. When considering each individual aspect, the researcher found that they were ranged in descending order as follows: innovation and technology, company fame, company capability, service quality, and company finance.
2. comparing the factors when the sample was classified by gender, age, marital status, average monthly income, and work experience/service time, they were not different at a significance level of .05. However, when the sample was classified by relation with the company, education, Toyota branches, the factors were different at a significance level of .05.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสิณี คิริโกคาภิรมย์ ประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์วันฉัตร เพิ่มศิริ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชมนาค มั่นสัมฤทธิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉนิดา ภูแดง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัตสรศรีศิริ อภิยาหอม ดร.จิราวรรณ สมหวัง และดร.จตุรงค์ คิริพานิชกร ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์ทุกๆ ท่าน และขอขอบคุณ ดร.เพ็ญจันทร์ คิริพานิชกรกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

ขอขอบพระคุณบริษัทโคโยคัลลพบุรีอุดมชัย ผู้จำหน่ายโคโยต้า จำกัด บริษัท โคโยต้า สิงห์บุรี จำกัด บริษัท โคโยต้าไฮสปีดอ่างทอง ผู้จำหน่ายโคโยต้า จำกัด และบริษัท โคโยต้า สระบุรี จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณผู้บริหารและผู้จัดการ พนักงาน ลูกค้า ทุกท่านที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามจนสามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนทุกท่านในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ตลอดจนเพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโทรุ่น 12 ทุกคนที่ได้เสนอแนะให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ทุกท่านที่ได้เมตตาให้ความกรุณาชี้แนะข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น และผู้เป็นบิดามารดาที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุนในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ด้วยดีเสมอมา

อุบลรัตน์ อุดเจริญ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1	
บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	6
ความสำคัญของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
สมมติฐานในการวิจัย.....	11
บทที่ 2	
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
ข้อมูลบริษัทโตโยต้ามอเตอร์ประเทศไทย จำกัด.....	13
ประวัติของบริษัทโตโยต้ามอเตอร์ประเทศไทย จำกัด.....	13
การบริหารงานของบริษัทโตโยต้ามอเตอร์ประเทศไทย จำกัด.....	15
การบริหารงานของผู้แทนจำหน่าย.....	25
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จ.....	30
ความหมายของความสำเร็จ.....	30
การวัดความสำเร็จขององค์กรธุรกิจ.....	31
ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจ.....	32
ความสำเร็จของการพัฒนาองค์กร.....	33
ลักษณะของความสำเร็จ.....	34
ความสำเร็จของผู้ประกอบการ.....	34
กลยุทธ์และปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ.....	35
ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร.....	35
แนวความคิดและทฤษฎีการบริหาร.....	36
ความหมายของการบริหาร.....	36
ลักษณะและความสำคัญของการบริหาร.....	37
องค์ประกอบของการบริหาร.....	37
หน้าที่ของการบริหาร.....	38
หลักการบริหารงาน.....	39

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
ระดับของการบริหารจัดการ.....	40
ระดับของการบริหารองค์กร.....	41
ทักษะทางการบริหาร.....	42
รูปแบบของการบริหาร.....	45
การเป็นตัวแทนจำหน่าย.....	45
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้แทนจำหน่ายโคโยต้า.....	46
ด้านชื่อเสียง.....	46
ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี.....	49
ด้านคุณภาพการบริการ.....	65
ด้านการเงินขององค์กร.....	77
ด้านความสามารถขององค์กร.....	81
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	88
งานวิจัยในประเทศ.....	88
งานวิจัยต่างประเทศ.....	93
บทที่ 3	95
วิธีดำเนินการวิจัย.....	95
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	95
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	96
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	97
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	98
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	98
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	99
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	100
บทที่ 4	104
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	104
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	104
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	104
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	105
บทที่ 5	126
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	126
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	126

	หน้า
บทที่ 5 (ต่อ)	
ขอบเขตของการวิจัย.....	126
สมมติฐานในการวิจัย.....	126
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	127
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	128
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	128
สรุปผลการวิจัย.....	129
อภิปรายผล.....	132
ข้อเสนอแนะ.....	134
บรรณานุกรม.....	136
ภาคผนวก.....	144
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	145
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	152
ภาคผนวก ค หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม..	154
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล.....	160
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	165

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	96
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม.....	105
ตาราง 3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ด้านชื่อเสียง.....	107
ตาราง 4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี.....	108
ตาราง 5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ด้านคุณภาพการบริการ.....	110
ตาราง 6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ด้านการเงินขององค์กร.....	111
ตาราง 7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ด้านความสามารถขององค์กร.....	112
ตาราง 8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ด้านภาพรวม 5 ด้าน.....	113
ตาราง 9	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง จำแนกตามความสัมพันธ์กับบริษัท.....	114
ตาราง 10	การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ในด้านการเงินขององค์กร เมื่อจำแนกตามความสัมพันธ์กับบริษัท โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์.....	115

ตาราง 11	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของ ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ในราย ด้านและภาพรวม ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง.....	116
ตาราง 12	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของ ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ในราย ด้านและภาพรวม จำแนกตามอายุ.....	117
ตาราง 13	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของ ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ในราย ด้านและภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	118
ตาราง 14	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของ ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ในราย ด้านและภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	119
ตาราง 15	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของ ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ในด้าน ชื่อเสียง เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์...	120
ตาราง 16	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของ ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ในราย ด้านและภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	121
ตาราง 17	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของ ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ในราย ด้านและภาพรวม จำแนกตามสาขาผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า.....	122
ตาราง 18	การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้แทน จำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ในรายด้าน ชื่อเสียง เมื่อจำแนกตามสาขาผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า โดยวิธีการ ทดสอบของฟิชเชอร์.....	123
ตาราง 19	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของ ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ในราย ด้านและภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน/ระยะเวลาในการใช้ บริการ.....	124

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
ภาพ 2 โครงสร้างองค์กรของโตโยต้ามอเตอร์.....	23
ภาพ 3 โครงสร้างผู้บริหารบริษัทโตโยต้าประเทศไทย.....	24
ภาพ 4 โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท โตโยต้าลพบุรีอุตสาหกรรม ผู้จำหน่าย โตโยต้า จำกัด.....	27
ภาพ 5 โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท โตโยต้าสิงห์บุรี จำกัด.....	28
ภาพ 6 โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท โตโยต้าโฆสิตอ่างทอง ผู้จำหน่าย โตโยต้า จำกัด.....	30
ภาพ 7 กระบวนการของนวัตกรรม.....	52