

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหาในการปฏิบัติงานและความต้องการเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านเทคนิค ของช่างบริการซ่อมรถยนต์และความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานและความต้องการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะด้านเทคนิคให้กับช่างบริการซ่อมรถยนต์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ช่างบริการซ่อมรถยนต์ จำนวน 180 คน และผู้บังคับบัญชาของช่างบริการซ่อมรถยนต์ จำนวน 41 คน จากศูนย์บริการรถยนต์ Volkswagen และ Audi ทั่วประเทศ จำนวน 22 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัยพบว่า สภาพการปฏิบัติงานของช่างบริการซ่อมรถยนต์นั้น ได้มีการนำความรู้และทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานระบบเครื่องยนต์มากที่สุด ส่วนเครื่องมือ อุปกรณ์ที่นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่ามีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน สำหรับสภาพแวดล้อมในศูนย์บริการรถยนต์ พบว่าอยู่ในสภาพที่น่าพึงพอใจ ในด้านความต้องการเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านเทคนิคของ ช่างบริการซ่อมรถยนต์ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบส่งกำลัง ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านเทคนิคให้กับช่างบริการซ่อมรถยนต์ ในภาพรวมพบว่า มีความต้องการเกี่ยวกับระบบส่งกำลัง ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน

This study aimed to identify the problems concerning the work environment and situation in automobile service workshops, the needs of auto mechanics on knowledge and skill development as well as to seek for opinions regarding these problems from supervisors involved. There were two groups of respondents, i.e. 180 auto mechanics and 41 supervisors from 22 Volkswagen and Audi Service Centres nationwide. The study was conducted using questionnaire and the data analysis was done statistically by means of frequency distribution, percentage and mean value calculation as well as standard deviation calculation via SPSS application software.

It was found that most of the auto mechanics were more confident with their knowledge and skills in the area of engine service and repair than other areas. Generally, they were quite satisfied with the work environment but not satisfied with the level of availability of tools and workshop equipment needed to do their jobs. Concerning their needs on knowledge and skill development, training on automatic transmission system was at the high level. As for the supervisors opinions, the most needed technical knowledge and skill development area was also the automatic transmission system.