

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรและการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ไร้พรมแดน ส่งผลต่อการใช้ทรัพยากรเพื่อดำรงชีพ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพิ่มขึ้น (จำเนียร วรรณชัยพันธ์, 2535, หน้า 3) รถยนต์เป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกสูงสุดในยุคปัจจุบัน บริษัท (มหาชน) นำเข้ารถยนต์แห่งหนึ่งของประเทศไทย ได้ถือกำเนิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2534 ดำเนินธุรกิจจำหน่ายรถยนต์นำเข้ายนตรกรรมชั้นนำจากประเทศญี่ปุ่น และยนตรกรรมหรูจากแถบยุโรปเป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทย จากสถิติพบว่า บริษัท จะมีการซื้อขายรถยนต์เดือนละ 69 คัน หรือปีละ 828 คันในช่วงปี พ.ศ. 2549 ถึงปี พ.ศ. 2554 ยอดขายเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้านี้ได้ลดลง แต่ศูนย์บริการกลับมีรายได้เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา จึงเป็นที่น่าสนใจศึกษาว่าเป็นเพราะเหตุใด ฉะนั้นจึงเป็นจุดเริ่มต้นของงานวิจัยในครั้งนี้

ศูนย์บริการรถยนต์ จึงนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการสร้างรายได้ให้กับบริษัทรถยนต์ ซึ่งบริษัทที่ขายรถยนต์ควรเห็นความจริงในเรื่องนี้ นอกเหนือจากความจำเป็นที่จะต้องให้บริการด้านการซ่อมและบำรุงรักษาสภาพรถยนต์ให้แก่ลูกค้า ซึ่งถือว่าการบริการหลังการขายหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ลูกค้าพิจารณาในการตัดสินใจซื้อรถยนต์ การที่มีศูนย์บริการที่มีประสิทธิภาพนั้น นอกจากจะก่อให้เกิดกำไรแก่ผู้ประกอบการอันเกิดจากศูนย์บริการโดยตรงแล้ว บริษัทขายรถยนต์ยังสามารถสร้างความพึงพอใจในบริการ และสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมกรรมการซื้อซ้ำ ทำให้เกิดรายได้แก่บริษัทขายรถยนต์อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ศูนย์บริการรถยนต์ยังเป็นแหล่งรองรับการสร้างทักษะความสามารถสร้างอาชีพและสร้างรายได้ดังกล่าวมาแล้ว รวมทั้งส่งผลไปถึงความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศทั่วภูมิภาค

ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ศูนย์บริการประสบความสำเร็จได้ก็คือ ช่างที่มีฝีมือมีความรู้ความสามารถ เนื่องด้วยแรงงานที่มีฝีมือเหล่านี้ย่อมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและประทับใจเมื่อมาเข้ารับบริการ และสามารถนำพาองค์การให้ประสบความสำเร็จได้ในที่สุด โดย กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, กลุ่มงานส่งเสริมมาตรฐานฝีมือแรงงาน (2552) ได้กำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติไว้ 3 อย่างคือ (1) ทักษะ (2) ความรู้ทางทฤษฎีด้านช่าง และความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับสาขาช่าง และ (3) ประสบการณ์ความชำนาญงานในอาชีพ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ถ้าช่างมีองค์ประกอบเหล่านี้ครบ ก็หมายความว่าช่างคนนั้นเป็นแรงงานที่มีฝีมือ มีความรู้ความสามารถ ถึงกระนั้นก็ตาม ประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยังถือว่าเป็นปัญหาของศูนย์บริการส่วนใหญ่ ส่วนหนึ่งนั้นมาจากฝีมือแรงงานประเภทนี้ยังไม่ได้มาตรฐาน แม้ว่าช่างในศูนย์บริการโดยมากแล้วจะมีการศึกษาค่อนข้างสูงกว่าอุ้งบริการทั่วไป

โดยปกติงานช่างในศูนย์บริการเป็นงานที่ค่อนข้างซับซ้อนแต่ช่างส่วนใหญ่ในศูนย์บริการมีการทำงานที่มุ่งไปในลักษณะของการเปลี่ยนอะไหล่หรืออุปกรณ์ชิ้นส่วนมากกว่าการวิเคราะห์ และแก้ปัญหาให้กับลูกค้า เนื่องจากความรู้พื้นฐานรวมทั้งทักษะประสบการณ์ต่าง ๆ ยังไม่มากพอ ด้วยเหตุนี้เอง ศูนย์บริการต่าง ๆ จึงต้องการพัฒนาความรู้ความสามารถทางช่างมาเป็นตัวแปรหนึ่งในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง หรือขึ้นเงินเดือน ซึ่งความรู้ความสามารถทางช่างนั้นสามารถประเมินได้ด้วยแบบทดสอบความถนัดทางช่าง เนื่องจากความถนัดทางช่างถือเป็นความสามารถเฉพาะของสาขาวิชาชีพช่าง เพราะเป็นองค์รวมของความรู้ความเข้าใจในการนำไปประกอบอาชีพในสาขาวิชาชีพนี้โดยเฉพาะ และทั้งหมดนี้ก็คือความพยายามของผู้บริหารศูนย์บริการที่ต้องการให้ช่างเป็นผู้ที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม ความรู้และประสบการณ์ทางช่างตามที่กล่าวมาข้างต้นยังไม่สามารถทำให้การทำงานด้านนี้ประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์แต่ยังต้องคำนึงถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ดังที่ อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์ (2542, หน้า 12) กล่าวว่า ในโลกของการทำงานนั้นต้องทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ต้องประสานงาน และมีความร่วมมือระหว่างบุคคลเพื่อขับเคลื่อนให้งานบรรลุเป้าหมายจึงต้องอาศัยศิลปะความเข้าใจถึงธรรมชาติของพฤติกรรมมนุษย์เพื่อเข้าใจความรู้สึกนึกคิด และจิตใจส่วนลึกของผู้อื่นทำให้คนอยากร่วมงานด้วยอย่างเต็มใจ

กระตือรือร้น และมีความสุขกายสุขใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดีเป็นนิจ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ปัญหาในโลกของความร่วมมือในการทำงานก็คือ คนส่วนมีความแตกต่างกันทั้งในด้านจิตใจ (mental) ด้านร่างกาย (physical) ด้านสังคม (social) ด้านอารมณ์ (emotional) และด้านปรัชญาในการทำงาน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีและส่งผลให้ประสบผลสำเร็จในการทำงาน ซึ่งความสุขกายสุขใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และอารมณ์ดีเป็นนิจก็คือ ความฉลาดทางอารมณ์นั่นเอง (emotion quotient) ซึ่ง Goleman (1996) นักจิตวิทยาชาวสหรัฐอเมริกา สรุปว่า ผู้ที่มีสติปัญญาสูงแต่ต้องล้มเหลวเพราะขาดทักษะความเข้าใจมนุษย์ และยังพบว่า การมีอารมณ์ดีเป็นพื้นฐานมีผลให้คนมีสุขภาพจิตดีมีความเข้าใจตนเองและบุคคลอื่นได้ง่าย โดยมีลักษณะใช้ทั้งสมอง ทักษะ และอารมณ์ที่ดีในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และสามารถใช้ได้กับตนเองที่บ้าน ที่ทำงาน และขณะออกสังคม ผู้ที่ขาดความฉลาดทางอารมณ์ จะนำไปสู่ความเครียด และจะนำไปสู่ความวิตกกังวล สุขภาพที่อ่อนแอ ส่งผลให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพได้ แสดงให้เห็นว่า เขาวินิจฉัยอารมณ์มีความสำคัญไม่แพ้ปัจจัยทางด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน สำหรับปัจจัยภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานอาจมีหลายปัจจัยแต่มีการวิจัยหลายเรื่องพบว่า บรรยากาศในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญประการหนึ่ง

ฉะนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยทั้ง 2 ประการดังกล่าวข้างต้น คือ ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศในการทำงานมาศึกษาร่วมกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์เดิม ความถนัดทางช่าง และระดับการศึกษา ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 4 ตัวแปรนี้มีหลักฐานในการวิจัยพบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจะได้กล่าวรายละเอียดที่สำคัญต่อไปในเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้แนวความคิดว่า การที่ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่งจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นอาจมิได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ หรือความถนัดทางช่างเพียงพออย่างเดียวเพราะช่างจะต้องอยู่ในสังคมการทำงานต้องมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นลูกค้า เพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน เพื่อนร่วมงานในแผนกอื่นที่ต้องเกี่ยวข้องและผู้บังคับบัญชา ระดับต่าง ๆ

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท (มหาชน) นำเข้ารถยนต์แห่งหนึ่งของประเทศไทย ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำที่นำเข้ารถยนต์ที่สั่งซื้อมาจากต่างประเทศ มีชื่อเสียงในการนำเข้ารถยนต์จากต่างประเทศมานาน จึงเห็นความสำคัญของศูนย์บริการรถยนต์นั่งเป็นอย่างมาก และมีความต้องการที่จะศึกษาว่าจะมีปัจจัยทางจิตวิทยาใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง ซึ่งผลการวิจัยนี้จะทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการสรรหาช่างที่มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่งนำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย ที่มีปัจจัยทางชีวสังคมด้านอายุ ระยะเวลา การปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงานเดิม ด้านระดับการศึกษา และความถนัดทางช่างที่ต่างกัน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาด้านความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาด้านบรรยากาศในองค์การที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย
5. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย

6. เพื่อศึกษาหาปัจจัยทางชีวสังคมด้านอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงานเดิม ความถนัดทางช่าง ระดับการศึกษา และด้านความฉลาดทางอารมณ์ บรรยากาศในองค์กรที่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่งนำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของช่างยนต์อยู่ในระดับสูงขึ้นไปเมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์
2. ช่างยนต์ที่มีอายุมากมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีอายุน้อย
3. ช่างยนต์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อย
4. ช่างยนต์ที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานมากมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานน้อย
5. ช่างยนต์ที่มีระดับการศึกษาสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีระดับการศึกษาต่ำ
6. ช่างยนต์ที่มีความถนัดทางช่างสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีความถนัดทางช่างต่ำ
7. ความฉลาดทางอารมณ์ของช่างยนต์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์
8. บรรยากาศในการทำงานของช่างยนต์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์
9. ช่างยนต์ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ปกติร่วมกับบรรยากาศในการทำงานระดับดี มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่าปกติร่วมกับบรรยากาศในการทำงานระดับไม่ดี
10. ปัจจัยทางชีวสังคม ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศในการทำงานสามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ได้อย่างน้อย 1 ตัวแปร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย คือ ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย จำนวน 88 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยทางชีวสังคม ซึ่งประกอบไปด้วย

1. อายุ
2. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
3. ประสบการณ์เดิมในการทำงาน
4. ระดับการศึกษา
5. ความถนัดทางช่าง

ปัจจัยทางจิตวิทยา ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ความฉลาดทางอารมณ์
2. บรรยากาศในองค์กร

ตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมาย และการแปลความหมายของงานวิจัยให้ตรงกัน การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. บริษัท (มหาชน) นำเข้ารถยนต์แห่งหนึ่งของประเทศไทย หมายถึง บริษัทจำหน่ายรถยนต์นำเข้าจากต่างประเทศยี่ห้อต่าง ๆ และเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. ศูนย์บริการรถยนต์นั่ง (automobile service center) หมายถึง ตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนในการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์นำเข้าจากต่างประเทศยี่ห้อต่าง ๆ ซึ่งแต่ละศูนย์จะมีความชำนาญเป็นพิเศษเกี่ยวกับประเภทรถที่ซ่อม สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับรถยี่ห้อนั้นได้ครบวงจรเป็นศูนย์บริการขนาดใหญ่มีเครื่องมือครบครันอยู่ภายใต้การควบคุมของ บริษัท (มหาชน) นำเข้ารถยนต์แห่งหนึ่งของประเทศไทย

3. ช่างยนต์ (technician) หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในด้านการปฏิบัติงานด้านการซ่อมเครื่องยนต์ ซ่อมช่วงล่าง และส่วนต่าง ๆ ของระบบรถยนต์ที่ศูนย์บริการกำหนด และรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้สำเร็จ ลุล่วงและได้คุณภาพ

4. อายุ หมายถึง จำนวนอายุเต็มเป็นปีของช่างในศูนย์บริการบริษัท (มหาชน) นำเข้ารถยนต์แห่งหนึ่งของประเทศไทย โดยนับตั้งแต่วันเกิดจนถึงวันเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มอายุมาก คือ กลุ่มที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มที่มีอายุน้อย คือ กลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาในการเข้าทำงานเป็นช่างในศูนย์บริการบริษัท (มหาชน) นำเข้ารถยนต์แห่งหนึ่งของประเทศไทย โดยนับตั้งแต่วันที่ทดลองงานจนถึงวันเก็บข้อมูล แบ่งเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมาก คือ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อย คือ กลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี

6. ประสบการณ์เดิมในการทำงาน หมายถึง ก่อนที่ช่างจะเข้ามาทำงานในศูนย์บริการบริษัท (มหาชน) นำเข้ารถยนต์แห่งหนึ่งของประเทศไทย ช่างเคยทำงานในบริษัทอื่นมาก่อน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มที่ประสบการณ์เดิมในการทำงานสูง คือ กลุ่มที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานต่ำ คือ กลุ่มที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงาน 1-5 ปี

7. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิกการศึกษาของของช่างในศูนย์บริการบริษัท (มหาชน) นำเข้ารถยนต์แห่งหนึ่งของประเทศไทยในปีที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

7.1 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูง คือ ปวส./อนุปริญญาขึ้นไป

7.2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำ คือ ปวช. และต่ำกว่า

8. ความถนัดทางช่าง (mechanical aptitude) หมายถึง ความสามารถเฉพาะในด้านที่จำเป็นต้องใช้ในวิชาชีพช่าง โดยเฉพาะด้านช่างรถยนต์ (motor mechanics) ประกอบด้วย

8.1 ความรู้เบื้องต้นทางช่าง ได้แก่

8.1.1 ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ทางช่างเบื้องต้น

8.1.2 ความรู้เกี่ยวกับการเขียนแบบหรืออ่านแบบเครื่องกลเชิงมิติสัมพันธ์

8.1.3 ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย กฎระเบียบ และการบำรุงรักษาเครื่องจักร

และอุปกรณ์

8.2 ความถนัดทางช่างยนต์ ได้แก่

8.2.1 ด้านเครื่องยนต์

8.2.2 ด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์รถยนต์

8.2.3 ด้านช่วงล่างและระบบส่งกำลังรถยนต์

8.2.4 ด้านการปรับแต่งและการซ่อมรถยนต์

8.3 เทคโนโลยีสมัยใหม่ ได้แก่

8.3.1 การปรับแต่งเครื่องยนต์ด้วยอุปกรณ์หรือเครื่องมือทดสอบ

8.3.2 ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานในรถยนต์สมัยใหม่

8.3.3 เทคโนโลยีด้านอื่น ๆ

ความถนัดทางช่างประเมินจากแบบวัดความสามารถทางช่างของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และวิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่ (อ้างถึงใน วิไลวรรณ วรรณ โชติผาเวช, 2544) ซึ่งมีจำนวน 75 ข้อ แต่ละข้อคำถามมี 4 ตัวเลือก โดยมีข้อคำถามที่ถูกต้อง 1 ตัวเลือก ผู้ที่ตอบถูกจะได้คะแนน 1 คะแนนในแต่ละข้อ ช่วงคะแนนสูงสุดถึงต่ำสุด คือ 75 ถึง 0 คะแนน การแบ่งกลุ่มผู้ตอบเป็น 2 กลุ่มใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ ผู้ที่ได้คะแนนรวมสูงกว่าคะแนนเฉลี่ย ถือเป็นผู้ที่มีความถนัดทางช่างสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ย ถือเป็นผู้ที่มีความถนัดทางช่างต่ำ

9. ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence) หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน คือ ดี เก่ง และสุข การวัดความฉลาดทางอารมณ์ใช้แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่ (อายุ 18 ถึง 60 ปี) ของ กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต, สำนักพัฒนาสุขภาพจิต (2543) ซึ่งมีจำนวน 52 ข้อ จำแนกเป็นองค์ประกอบด้านดี 18 ข้อ ประกอบด้วย การควบคุมตนเอง 6 ข้อ การเห็นใจผู้อื่น 6 ข้อ และความรับผิดชอบ 6 ข้อ องค์ประกอบด้านเก่ง 18 ข้อ ประกอบด้วย มีแรงจูงใจ 6 ข้อ ตัดสินและแก้ไขปัญหา 6 ข้อ และด้านสัมพันธภาพ 6 ข้อ องค์ประกอบด้านสุดท้าย คือ สุข ประกอบด้วย ภูมิใจในชีวิต 6 ข้อ พอใจชีวิต 6 ข้อ และสุขสงบทางใจ 6 ข้อ แต่ละข้อมีคำตอบ 4 ตัวเลือก จากไม่จริงถึงจริงมาก การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อจะเป็นไปตามคู่มือของแบบวัด ช่วงคะแนนสูงสุดถึงต่ำสุด คือ 208 ถึง 52 คะแนน การแบ่งผู้ตอบเป็น 2 กลุ่ม ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ ผู้ที่ได้คะแนนรวมสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ปกติ และผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่าปกติ

10. บรรยากาศในองค์การ (organizational climate) หมายถึง การรับรู้ที่มีต่อองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม ประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 9 ด้าน ซึ่งอ้างอิงเกณฑ์มาจาก เจนนารา สิทธิเหรียญชัย (2541) ประกอบไปด้วย

10.1 ด้านโครงสร้างองค์การ (structure) หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับสายการบังคับบัญชา กฎระเบียบข้อบังคับ ระบบการปกครอง การบริหารจัดการ การควบคุมงาน การนิเทศข้อจำกัดต่าง ๆ ของแต่ละสถานการณ์ในงาน ปริมาณ และรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารความสำเร็จ

10.2 ด้านความรับผิดชอบในงานของบุคคล (individual responsibility) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบต่องาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่ทำ ความเข้าใจในงาน การตัดสินใจต่อการทำงานให้งานประสบความสำเร็จ

10.3 ด้านความอบอุ่น (warmth) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการเป็นผู้ร่วมงานที่ดี การชื่นชมซึ่งกันและกัน มีความเป็นมิตร การเป็นกลุ่มสังคมที่ไม่เป็นทางการ และเป็นบรรยากาศการทำงานเป็นกลุ่ม

10.4 ด้านการสนับสนุน (support) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุน กระตุ้น และส่งเสริมซึ่งกันและกัน

10.5 ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ (reward and punishment, approval and disapproval) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการได้รับรางวัลและการลงโทษ

10.6 ด้านความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง (conflict and tolerance for conflict) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการเผชิญหน้าในการแก้ไขปัญหาคิดเห็นที่ต่างกัน รวมทั้งอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาข้อขัดแย้ง

10.7 ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (performance standard and expectation) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมาย มาตรฐานการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน และเข้าใจตรงกัน

10.8 ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความจงรักภักดีต่อกลุ่ม (organizational identity and group loyalty) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความจงรักภักดี ชื่อสัตย์ของบุคลากร หรือของกลุ่ม ความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์การ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ค่านิยมของสมาชิกในองค์การ เป้าหมายของบุคลากรต่อกลุ่ม ต่อองค์การ

10.9 ด้านความเสี่ยงและความท้าทาย (risk and rick taking) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงในงาน การบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หรืองานที่ทำเป็นงานที่มีความเสี่ยง และมีความท้าทายต่อความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

การรับรู้ดังกล่าวข้างต้นวัดด้วยแบบวัดจำนวน 50 ข้อ แต่ละข้อมีคำตอบ 5 ตัว เลือกโดยข้อความเชิงบวก คำตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งได้คะแนน 5 คะแนน และคะแนนของคำตอบลดลงไปตามลำดับจนถึง 1 คะแนนในคำตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนข้อความเชิงลบ คำตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งได้คะแนน 1 คะแนน และคะแนนของคำถามเพิ่มขึ้นตามลำดับจนถึง 5 คะแนนในคำตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คะแนนสูงสุดและต่ำสุดขอแบบวัดนี้ คือ 250 คะแนน ถึง 50 คะแนน การแบ่งผู้ตอบเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีการรับรู้บรรยากาศในองค์การในระดับดี และกลุ่มที่รับรู้ในระดับไม่ดี ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์

โดยผู้ที่ได้คะแนนรวมสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยถือเป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรยากาศในองค์กรดี ส่วนผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยถือเป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรยากาศในองค์กรในระดับไม่ดี

11. ประสิทธิภาพในการทำงานของช่าง (technician's work efficiency) หมายถึง ความสามารถในการทำงานของช่างซึ่งพิจารณาโดยผู้จัดการศูนย์บริการประเมินโดยใช้ แบบวัดประสิทธิภาพในการทำงานของช่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอ้างอิงดัดแปลงจากแบบ วัดประสิทธิภาพการทำงานของช่างของ วิไลวรรณ วรรณ โชติผาเวช (2544) มีหัวข้อประเมิน ดังนี้ (1) ปริมาณงาน (2) คุณภาพงาน (3) การปฏิบัติตามคำสั่ง (4) ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (5) ความรอบรู้ในงาน (6) ความคิดริเริ่มและการพัฒนาตนเอง (7) มนุษย์สัมพันธ์และการให้ความร่วมมือ (8) การตัดสินใจ (9) มีระเบียบวินัย และ (10) การรักษาเวลา

แบบวัดดังกล่าวข้างต้นวัดด้วยแบบวัดจำนวน 40 ข้อ แต่ละข้อมีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยข้อคำถามเชิงบวก คำตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งได้คะแนน 5 คะแนน และคะแนนของคำตอบ ลดลงไปตามลำดับจนถึง 1 คะแนนในคำตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนข้อคำถามเชิงลบ คำตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งได้คะแนน 1 คะแนน และคะแนนของคำถามเพิ่มขึ้นตามลำดับ จนถึง 5 คะแนนในคำตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คะแนนสูงสุดและต่ำสุดขอแบบวัดนี้ คือ 200 คะแนน ถึง 40 คะแนน การแบ่งผู้ตอบเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง และกลุ่มที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ โดยผู้ที่ได้ คะแนนรวมสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยถือเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยถือเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการวิจัยด้านระดับประสิทธิภาพไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย
2. เพื่อนำผลการวิจัยด้านความสัมพันธ์และความแตกต่างของปัจจัยทางชีวสังคม ไปประยุกต์ใช้ในการพิจารณาหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกช่างยนต์เข้ามาทำงานในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย

3. ทำให้ทราบถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย
4. ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจะเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ครั้งต่อไปในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย