



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 11 หัวข้อ คือ

1. ศูนย์บริการรถยนต์
2. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
3. อายุกับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน
5. ประสบการณ์เดิมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน
6. ระดับการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
7. ความกดดันทางช่างกับประสิทธิภาพในการทำงาน
8. ความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
9. บรรยากาศในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 10.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์กับการทำงาน
 - 10.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน
 - 10.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
 - 10.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงาน
11. กรอบแนวคิดการวิจัย

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ห้องสมุดงานวิจัย
วันที่... 21 ส.ย. 2555
เลขทะเบียน..... 246969
เลขเรียกหนังสือ.....

ศูนย์บริการรถยนต์

ลักษณะและประเภทของกิจการ

จากการศึกษาของ เอื้อพันธ์ เพ็ชรภรณ์ (2538) ศึกษาพบว่า ประเภทของอู่ซ่อมรถยนต์ มีดังนี้

1. ศูนย์ซ่อมรถยนต์ขนาดใหญ่ เป็นศูนย์ซ่อมรถยนต์เฉพาะยี่ห้อ อู่พวกนี้จะให้บริการซ่อมรถยนต์เฉพาะยี่ห้อเท่านั้น เช่น ศูนย์บริการนิสสัน โตโยต้า มาสด้า เป็นต้น เพื่อเป็นตัวแทนในซ่อมบำรุงรักษายี่ห้อต่าง ๆ แต่ละศูนย์จะมีความชำนาญเป็นพิเศษเกี่ยวกับประเภทรถที่ซ่อม สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดกับรถยี่ห้อนั้นได้ครบวงจร ศูนย์ซ่อมรถยนต์พวกนี้เป็นศูนย์ขนาดใหญ่มีเครื่องมือครบ ช่างซึ่งคอยให้บริการจะเป็นช่างที่ผ่านความรู้ทางภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนหรือวิทยาลัยต่าง ๆ บางคนอาจผ่านการดูงานมาจากต่างประเทศแล้ว ซึ่งเจ้าของรถยนต์ที่ค่อนข้างใหม่มักจะใช้บริการของอู่ประเภทนี้ เพราะมีความไว้เนื้อเชื่อใจมากกว่า แม้ว่าต้องเสียค่าบริการที่แพงกว่าก็ตาม

1.1 จำนวนของศูนย์บริการ เนื่องจากจำนวนรถยนต์นำเข้าที่จำหน่ายออกไปมีจำนวนมาก เพื่อให้การบริการครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งศูนย์บริการรถยนต์ของบริษัท (มหาชน) นำเข้ารถยนต์แห่งหนึ่งของประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2551 มี 7 ศูนย์บริการ

1.2 งบประมาณที่ใช้ในการลงทุน การลงทุนในแต่ละศูนย์บริการ 25 ล้านบาทขึ้นไป ตามแต่ขนาดของศูนย์บริการ ทั้งนี้ในการลงทุนดังกล่าวจะไม่รวมค่าที่ดินในส่วนของศูนย์บริการ ศูนย์บริการส่วนใหญ่ ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนของโชว์รูม ส่วนต้อนรับลูกค้า และส่วนของการรับบริการ

1.3 จำนวนคนงาน ในศูนย์บริการจะมีคนงานตั้งแต่ 25-100 คน

1.4 ปริมาณการซ่อมรถยนต์ จะขึ้นอยู่กับขนาดของศูนย์ซ่อม โดยศูนย์ซ่อมที่มีขนาดใหญ่จะซ่อมได้ขั้นต่ำประมาณ 20 คันต่อวัน

1.5 การควบคุมกิจการ นอกจากจะควบคุมโดยผู้ประกอบการรถยนต์โดยตรงแล้วยังแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.5.1 กิจการของบริษัทลักษณะผู้ร่วมลงทุน (authorized service center) ซึ่งส่วนของโซลิวส์บริษัทร่วมลงทุนจะเป็นผู้บริหารเอง ในส่วนของศูนย์บริการและอะไหล่ จะบริหารงานตามมาตรฐานของบริษัทผู้ประกอบรถยนต์ ในด้านของเครื่องมือเครื่องใช้ จะสั่งตรงจากบริษัทผู้ประกอบรถยนต์

1.5.2 กิจการลักษณะผู้รับเหมาช่วง (sub-contract) เป็นส่วนของกิจการ เกาะพ่นสีอยู่ในรูปบริษัทอื่นที่เข้ามารับงานในส่วนงานเกาะพ่นสีของกิจการขนาดใหญ่

2. อุ้ซ่อมรถยนต์ทั่วไป อุ้พวกนี้เป็นอุ้ที่มีลูกค้าอยู่ทั่วไปในบริเวณนั้น บางแห่ง อาจลงทุนด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการตรวจเช็คซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องยนต์ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ บางแห่งอาจเน้นหนักไปที่ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง บางแห่งเป็นกิจการ ขนาดเล็ก มีคนงานประมาณ 3-4 คน คนที่เป็นช่างใหญ่เป็นเจ้าของกิจการเอง โดยช่าง ในอุ้ซ่อมรถยนต์ทั่วไปนี้ จะเป็นพวกที่อาศัยการฝึกฝนหาความชำนาญ เรียนรู้วิธีการซ่อม จากการเป็นลูกมือมาก่อน

โดยทั่วไปกิจการเหล่านี้จะลงทุน โดยไม่รวมอาคารและที่ดินประมาณ 100,000 บาท ต่อคนงานประมาณ 10 ถึง 20 คน ถ้าเป็นคนงานประมาณ 30 ถึง 40 คน จะใช้เงินลงทุน ประมาณ 1,000,000 บาท และถ้าคนงานประมาณ 80 คน จะลงทุนประมาณ 10 ล้านบาท หัวหน้าคนงานจะเป็นผู้ที่มีความชำนาญงานมาก บางครั้งอาจจะไม่มีการแต่งตั้งเป็นหัวหน้า โดยตรง แต่จะเป็นการยอมรับนับถือจากคนงานด้วยกัน ซึ่งแต่ละกิจการจะมีคนงานที่มีความชำนาญอยู่จำนวนไม่มาก เนื่องจากคนงานที่ชำนาญถึงระดับหนึ่งจะออกไปตั้งกิจการ ของตนเอง

3. อุ้รับซ่อมเฉพาะอย่าง บริการรับซ่อม เช่น ใคนาโม ระบบไฟ ใรานหม้อน้ำ เกาะพ่นสี ใปะยาง ซ่อมช่วงล่าง ฯลฯ อุ้พวกนี้จะมีช่างที่มีความชำนาญเฉพาะด้านเท่านั้น เมื่อรู้ว่ารถมีปัญหาตรงใหนก็เลือกที่จะหาใรานที่มีความชำนาญในเรื่องนั้น ๆ โดยทั่วไป จะเป็นกิจการขนาดเล็กมีคนงานประมาณ 3-4 คน ใช้เงินลงทุนเฉพาะค่าอุปกรณ์ซ่อมไม่เกิน 100,000 บาท เจ้าของกิจการจะเป็นผู้ควบคุมงานเอง

ศูนย์บริการรถยนต์ของบริษัท (มหาชน) นำเข้ารถยนต์แห่งหนึ่งของประเทศไทย จัดอยู่ในประเภทศูนย์บริการรถยนต์ขนาดใหญ่ ช่างมีความชำนาญด้านการซ่อมบำรุงรถยนต์ นำเข้าทุกยี่ห้อ และใ้ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าที่มาใช้บริการจำนวนมาก ทั้งจากลูกค้า ที่ซื้อจากบริษัท โดยตรง และลูกค้าที่ซื้อจากใ้จำหน่ายรายอื่น

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

กันตยา เพิ่มผล (2549, หน้า 2) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง สิ่งที่ป้อนเข้าไปหลาย ๆ อย่างนั้นประกอบกันได้ดีเพียงใด หรืองานที่ทำนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพียงไหน ซึ่งก็คือ ความสามารถในการทำให้เกิดผลผลิตมากขึ้นจากสิ่งที่ป้อนเข้าไปขั้นต่ำสุด นั่นหมายถึง การรักษาระดับการผลิตที่มีคุณภาพสูงโดยใช้เวลาน้อยลงหรือมีการสูญเสียเกิดขึ้นน้อย เป็นต้น ส่วนประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุตามผลหรือหมายถึงผลผลิตหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมาย

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538, หน้า 2) กล่าวว่า มีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลาย ๆ มิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่จะพิจารณาคือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรทั้งคน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อย
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่ดีกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม ทนเวลา ผู้ปฏิบัติมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และสามารถบริการได้ประทับใจลูกค้า

United Nations Development Program (1984, p. 4) ได้ระบุว่า ประสิทธิภาพของพนักงาน เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพภายในองค์กร และสามารถวัดได้จากลักษณะทางกายภาพ หรือหน่วยของต้นทุนในแต่ละส่วนของงานหรือทั้งหมดของกิจการ นอกจากนี้ ประสิทธิภาพของพนักงานยังสามารถวัดได้จากแรงจูงใจ (motivation) และความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะพิจารณาในจุดที่ความสุข และประสิทธิภาพการทำงานมาบรรจบกัน

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานในทัศนะอื่น ๆ อีก ดังนี้

Millet (1954, p. 39) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่คนเรา และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (human satisfaction and benefit produced) ต่อมา Simeon (1960, p. 221) ได้พูดถึงประสิทธิภาพการทำงานไว้คล้ายคลึงกับ Millet (1954) คือ ถ้าพิจารณาว่า งานใดมีประสิทธิภาพสูงให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา

Heap (2005, p. 237) ได้ให้ความหมายของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ พนักงานมีผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ โดยมีการประเมินตามดัชนีชี้วัดที่กำหนดไว้ เช่น ความพยายามในการทำงาน ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และสม่ำเสมอของงาน หรือทักษะความสามารถในการทำงาน

จิราวุธ พลมณี และสุวิทย์ ชีรสาศวัต (2537, หน้า 19) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของแรงงาน หมายถึง ศักยภาพในการทำงานของแรงงานเป็นรายบุคคล อาทิ การเรียนรู้งาน ความประณีตในการทำงาน การปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้างาน โดยพิจารณาจากพฤติกรรมของแรง และการกำหนดกรอบภาระงานตามกระบวนการผลิต หรือการจัดการควบคุม กำกับดูแลงานภายในสถานประกอบการแต่ละแห่ง โดยพฤติกรรมของแรงงาน หมายถึง ลักษณะการแสดงออกจนเป็นนิสัยของแรงงานในระหว่างการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของงาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และนายจ้าง อาทิ ความขยันขันแข็ง การตรงต่อเวลา การเลี้ยงงาน การลาออก มนุษย์สัมพันธ์ เป็นต้น

องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษาของ วิไลวรรณ วรรณโชติผาเวช (2544) ศึกษาพบว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบไปด้วย

1. ปริมาณงานที่ได้จำนวนตรงตามเป้าหมาย
2. คุณภาพงานที่ได้ผลงานถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด
3. การปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างถูกต้อง และมีความกระตือรือร้น
4. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความขยัน เอาใจใส่และทุ่มเทเวลาให้กับงานอย่างเต็มที่
5. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องเป็นอย่างดี

6. ความคิดริเริ่มและการพัฒนาตนเองในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กล่าวแสดงความคิดเห็น

7. มนุษยสัมพันธ์และการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีทั้งในการติดต่อกับบุคคลภายในและภายนอกองค์การ

8. การตัดสินใจถูกต้องรอบคอบทันต่อเหตุการณ์

9. มีระเบียบวินัยมีความประพฤติดี ปฏิบัติตามระเบียบ และนโยบายขององค์การเป็นอย่างดี

10. อนุรักษ์เวลา โดยการมาปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

จิราวุธ พลมณี และสุวิทย์ ชีรสาสวัต (2537, หน้า 22) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานตามความเห็นของผู้ประกอบการหรือนายจ้าง สามารถบ่งบอกด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ความขยัน
2. การตรงต่อเวลา
3. ความสามารถในการเรียนรู้งาน
4. ความประณีตในการทำงาน
5. การหลบเลี่ยงงาน
6. การปฏิบัติงานตามคำสั่งของนายจ้าง
7. การมีมนุษยสัมพันธ์

Emesson (อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2521, หน้า 30) เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งมี 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการบันทึกไว้

เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐาน ที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

Lusthaus, Adrien, Anderson, and Carden(1999, p. 112) กล่าวว่า ปัจจัยที่บ่งชี้ถึงควมมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. ต้นทุนของงาน (cost per program)
2. ต้นทุนในการบริหารลูกค้า (cost per client served)
3. ต้นทุนของผลกำไรในงาน (cost-benefit of programs)
4. ผลงานต่อพนักงานแต่ละคน (output per staff)
5. อัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน (employee absenteeism and turnover)
6. อัตราความสมบูรณ์ของงาน (program-completion rates)
7. ต้นทุนโสหุ้ยของงานทั้งหมด (overhead-total program cost)
8. ความถี่ของความเสียหายของระบบ (frequency of system breakdowns)
9. ความเหมาะสมของการส่งมอบการบริการ (timeliness of service delivery)

คำว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน จึงหมายถึง การปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติมความสามารถ และทักษะในการกระทำของบุคคล หรือของตนเองหรือของผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรเกิดความพึงพอใจ และสงบสุขในที่สุด

จากงานวิจัยข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับปริมาณงาน คุณภาพงาน ความมีระเบียบวินัย การปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบายบริษัท ความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ ความกระตือรือร้น การรู้จักปรับปรุงการทำงานงานอยู่เสมอ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อ้างอิง และคัดแปลงแบบวัดประสิทธิภาพการทำงานของช่าง ของ วิไลวรรณ วรรณ โชติผาเวช (2544)

อายุกับประสิทธิภาพในการทำงาน

อายุเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงาน บุคคลที่มีอายุต่างกันจะมีความคิดเห็น และการปฏิบัติงานแตกต่างกันไปตามประสบการณ์การเรียนรู้

Cain (อ้างถึงใน สุรศักดิ์ หลาบมาลา, 2523, หน้า 4) ได้แบ่งระดับอายุการทำงาน ออกเป็น 4 ช่วงดังนี้ (1) ระยะ 10 ปีแรก เป็นระยะที่มีไฟในการทำงาน ทำงานทุกอย่าง ทุกโอกาส (2) ระยะ 10 ปีต่อมา ระยะอายุระหว่าง 30 ถึง 40 ปี เป็นระยะที่มีประสบการณ์มาก มีความรู้ความสามารถและทำงานได้ดี (3) อายุระหว่าง 40 ถึง 50 ปี เป็นระยะที่เรียกกันว่า วัยกลางคน ทำงานแบบรักษาระดับ และลดระดับลง คำนึงถึงเศรษฐกิจมากกว่าเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ และ (4) ระยะสุดท้าย อายุระหว่าง 50 ถึง 60 ปี ส่วนมากทำงานแบบเกษียณด้วยตัวเอง ทางใจ ไม่มีการเติบโต

Kirchner (1958, p. 352) ศึกษาพบว่า อายุตัวมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานขายปลีกและพนักงานขายประกันชีวิต

จากการศึกษาของ มุขณีย์ ยมาภัย (2537) ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุตัวมาก มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุตัวน้อย

จากการศึกษาของ ไพบุลย์ อินทิสัตน์ (2544) ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุมาก มีพฤติกรรมในการทำงานด้านการบริการสูงกว่าพนักงานที่มีอายุตัวน้อยกว่า

Maher (1955, p. 448) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุตัวกับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานขาย พบว่า พนักงานขายที่มีอายุตัวมากมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานขาย ที่มีอายุตัวน้อยกว่า

จากการศึกษาของ วรณา ธีรบรรณรัตน์ (2540) ศึกษาพบว่า พนักงานขายที่มีอายุตัว อยู่ในกลุ่มอายุตัวสูงมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานขายที่มีอายุตัวอยู่ในกลุ่มอายุกลาง และต่ำ และพนักงานขายที่มีอายุตัวอยู่ในกลุ่มอายุตัวกลางมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงาน ที่มีอายุตัวอยู่ในกลุ่มอายุตัวต่ำ

จากการศึกษาของ ศิริพร ประโยค (2542) ศึกษาพบว่า หัวหน้างานระดับกลางที่มี อายุตัวมากมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าหัวหน้างานที่มีอายุตัวน้อย

จากการศึกษาของ สุนันทา ศรีคากุล (2546) ศึกษาพบว่า ข้าราชการที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาของ อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2541) ศึกษาพบว่า อายุมีผลต่อความสำเร็จในงาน และจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร ได้แก่ อายุ

จากการศึกษาของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุตัวมากมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุตัวน้อย

จากผลการวิจัยดังกล่าว จะเห็นได้ว่า อายุซึ่งเป็นปัจจัยทางชีวสังคมน่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยส่วนใหญ่ที่กล่าวไว้ข้างต้น พบว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่ามีผลการปฏิบัติงานดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า เช่น งานวิจัยของ ผุยฉิย์ ยมาภัย (2537), ไพบุลย์ อินทิสันห์ (2544), วรรณภา ชีรบรรรัตน์ (2540), ศิริพร ประโยค (2542), สุนันทา ศรีคากุล (2546), อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2541), อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) Kirchner (1958) และ Maher (1955) เป็นต้น ฉะนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า ช่างยนต์ที่มีอายุมากมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีอายุน้อย (สมมติฐานที่ 2)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หรืออายุการทำงานมากนานนั้น ย่อมมีประสบการณ์ในการทำงานนั้น ๆ มากกว่า มองเห็นปัญหาได้มากกว่า เนื่องจากระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ย่อมทำให้บุคคลมีโอกาสรู้ ทำความเข้าใจ มองเห็นปัญหาชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น ทำให้เกิดทักษะ และทัศนคติที่ดีในการทำงาน

จากการศึกษาของ ชาคริต ชุมวรฐายี (2542) ศึกษาพบว่า ประสบการณ์ทำงานมาก จะมีผลการปฏิบัติงานดีกว่านักวิชาการที่มีประสบการณ์น้อย

จากการศึกษาของ ทนงค์ เกษมทรัพย์ (2544) ศึกษา พบว่า พนักงานสินเชื่อที่มีอายุงานในตำแหน่งงานสินเชื่อต่างกันมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่าจะมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย

จากการศึกษาของ ธนวินทร์ พัฒนครู (2546) ศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิผลในการทำงาน

จากการศึกษาของ ผุขณีย์ ยมาภัย (2537) ศึกษาพบว่า อายุงานมีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงานชาย โดยพนักงานที่มีอายุงานมากจะมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงาน ที่มีอายุงานน้อย

จากการศึกษาของ ไพบุลย์ อินทิสัณห์ (2544) ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุงานมาก มีคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า

จากการศึกษาของ วรณา ชีรบรรรัตน์ (2540) ศึกษาพบว่า พนักงานชายที่มีอายุ งานมากมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานชายที่มีอายุงานน้อย

จากการศึกษาของ วัลภา สบายยิ่ง (2542) ศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง

จากการศึกษาของ ศิริพร ประโยค (2542) ศึกษาไม่พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาของ สกุลนารี กาแก้ว (2546) ศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน โดยพยาบาลที่มีประสิทธิภาพทำงานมาก จะมีผล การปฏิบัติงานดีกว่าพยาบาลที่มีประสิทธิภาพทำงานน้อย

จากการศึกษาของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุ งานมากมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย

จากผลการศึกษางานวิจัยดังกล่าว พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้นมีทั้งส่วนที่ สัมพันธ์ และไม่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ส่วนใหญ่พบว่า ระยะเวลา ในการทำงานมากมีผลต่อการปฏิบัติงานดี หรือสูงกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย ดังการศึกษาของ ชาคริต ชุมวรฐายี (2542), ทนงค์ เกษมทรัพย์ (2544), ผุขณีย์ ยมาภัย (2537), ไพบุลย์ อินทิสัณห์ (2544), วรณา ชีรบรรรัตน์ (2540), วัลภา สบายยิ่ง (2542), สกุลนารี กาแก้ว (2546) และ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2540) เป็นต้น ส่วนที่พบว่า ระยะเวลา ในการทำงานไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานมีเพียงงานวิจัยของ ธนวินทร์ พัฒนครู (2546) และ ศิริพร ประโยค (2542) เท่านั้น ฉะนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานที่ว่า ช่างยนต์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย (สมมติฐานที่ 3)

ประสบการณ์เดิมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสบการณ์เดิมในการทำงาน คือ การที่มีประสบการณ์ในงานที่ทำมาก่อนหน้านี้มาแล้ว ย่อมส่งผลการทำงานไม่ว่าจะเป็นองค์การเดิม หรือองค์การใหม่เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่ง เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2525, หน้า 131-132) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถของมนุษย์เป็นผลมาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษา และการฝึกอบรม ซึ่งการมีประสบการณ์ในงานใดก็ตาม ย่อมส่งผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่เคยทำงานไม่ได้เป็นหลักประกันว่า คนที่ทำงานนานปีกว่าจะมีประสบการณ์มากกว่าคนที่ทำงานน้อยปีกว่าทั้งนี้ เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมได้ประสบการณ์ต่างกัน ฉะนั้นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากย่อมปฏิบัติได้ดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานน้อยกว่า ฉะนั้นการศึกษาเฉพาะระยะเวลาในการปฏิบัติงานขณะปัจจุบัน ไม่สามารถแสดงถึงประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างชัดเจน เนื่องจากผู้ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันอาจมีประสบการณ์เดิมในการทำงานแตกต่างกัน คือ บางคนอาจมีประสบการณ์เดิมในการทำงานนี้มาก่อนแล้วหลายปี แต่บางคนแม้จะมีอายุงานในปัจจุบันมากกว่า แต่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานน้อยกว่า หรือไม่มีมาก่อนจึงเป็นการศึกษานำร่อง ซึ่งผู้วิจัยขอตั้งสมมติฐาน โดยใช้แนวคิดของ เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2525) ที่กล่าวข้างต้นว่า การมีประสบการณ์เดิมในการทำงานมาก่อนหน้านี้แล้วย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานไว้ว่า ช่างยนต์ที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานมากมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานน้อย (สมมติฐานที่ 4)

ระดับการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

งานแต่ละประเภทจะมีความต้องการบุคคลที่มีคุณวุฒิการศึกษาที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (บัญญัติ แก้วเกตุทอง, 2523, หน้า 159) โดยบุคคลที่ปฏิบัติงานได้ดีนั้นการศึกษามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานได้ดีเนื่องจากการศึกษา

เป็นปัจจัยที่ช่วยให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสมรรถภาพในการปรับตัวและสามารถเอาชนะสิ่งแวดลอมได้ บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจสิ่งแวดลอมได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาดำกว่า (สุรชาติ ฌ หนองคาย และสุรศักดิ์ รักษาพันธ์, 2529, หน้า 5)

นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาของ สุชาดา ปภากจน์ (2539) ศึกษาพบว่า อาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกหรือเทียบเท่าความสามารถในการผลิตผลงานวิจัยสูงสุด และจากการศึกษาของ ปลาชมาศ ขุนภักดี (2533) ศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ในทุกด้านของหัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคม

มุขณีย์ ยมาภัย (2537) พบว่า วุฒิการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานขายเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

จากการศึกษาของ พรทิพย์ อุ่นโกมล (2532) ศึกษาพบว่า วุฒิการศึกษาของหัวหน้าฝ่ายสุขภาพิบาลและป้องกันโรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ด้านการบริหาร

จากการศึกษาของ ศรีสมร พุ่มสะอาด (2530) ศึกษาพบว่า วุฒิการศึกษาส่งผลต่อคุณภาพในการสอนของครู โดยครูที่มีวุฒิการศึกษาสูงมีคุณภาพในการสอนดีกว่าครูที่มีวุฒิการศึกษาดำ

จากการศึกษาของ สุมณฑา สิทธิพงษ์สกุล (2527) ศึกษาพบว่า วุฒิการศึกษามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

จากการศึกษาของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาดำ

จากงานวิจัยข้างต้นพบว่า มีผู้วิจัยที่ศึกษาพบว่าระดับการศึกษาสูงมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าผู้มีระดับการศึกษาดำกว่า เช่น งานวิจัยของ มุขณีย์ ยมาภัย (2537), พรทิพย์ อุ่นโกมล (2532), สุมณฑา สิทธิพงษ์สกุล (2527), ศรีสมร พุ่มสะอาด (2530) และ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) เป็นต้น มีเพียงงานวิจัยส่วนน้อยที่พบว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า ช่างยนต์ที่มีระดับการศึกษาสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีระดับการศึกษาดำ (สมมติฐานที่ 5)

ความถนัดทางช่างกับประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความถนัด

Bingham (1937, p. 221) ให้คำจำกัดความของความถนัด (aptitude) ว่าเป็น สภาพ (condition) หรือกลุ่มของลักษณะ (set of characteristics) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสามารถของแต่ละบุคคลในการเข้ารับการศึกษ อบรมเกี่ยวกับความรู้และทักษะบางอย่างหรือกลุ่มของการตอบสนองบางอย่าง เช่น ความสามารถในการพูดภาษา การสร้างสรรค์เพลง เป็นต้น รวมถึงความถนัดของบุคคลในด้านคณิตศาสตร์ หรือศิลปะ หรืองานช่างไม้ หรือกฎหมาย ซึ่งบุคคลกำลังมองหาในอนาคต แต่อย่างไรก็ตาม ความถนัดเป็นสภาพในปัจจุบัน เป็นรูปแบบของลักษณะนิสัย ซึ่งที่เราเชื่อว่า จะเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงควมมีศักยภาพของคน ๆ นั้นได้ Bingham (1937) ได้ให้ข้อสังเกตว่า สภาพ หรือกลุ่มของลักษณะที่แสดงถึงความถนัด มักถูกแปลความว่าเป็นสิ่งที่มีมาตั้งแต่กำเนิดของบุคคล (a person's native endowments) อยู่เสมอ จากจุดนี้ทำให้แบบทดสอบความถนัด (test of aptitude) มีมุมมองที่ไม่ถูกต้องนัก นอกจากนี้ ความถนัดยังเป็นมากกว่า “ศักยภาพของความสามารถ (potential ability) ในการทำงาน” เพราะมันยังหมายถึง ความเหมาะสมพอดี (fitness) ความเหมาะสม (suitability) ในแต่ละกิจกรรม

ชูชัย สมितिไกร (2542, หน้า 12) กล่าวว่า การทดสอบความถนัด (aptitude tests) คือ การทดสอบที่มุ่งประเมินว่าบุคคลมีความสามารถพิเศษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานนั้น ๆ หรือไม่ การทดสอบดังกล่าวมักมีชื่อเรียกแตกต่างกันไปตามลักษณะงาน เช่น การทดสอบความถนัดเชิงเสมียน (clerkal aptitude tests) การทดสอบความถนัดเชิงศิลปะ (artistic aptitude tests) เป็นต้น จากการวิจัยพบว่า องค์การธุรกิจในประเทศไทยนิยมใช้การทดสอบความถนัดเฉพาะตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ แต่ไม่นิยมใช้สำหรับตำแหน่งระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับสูง กล่าวคือ มีองค์การร้อยละ 66.3, 36.35 และ 10.9 ที่ใช้การทดสอบความถนัดสำหรับตำแหน่งระดับปฏิบัติการ หัวหน้าหน่วยงาน และผู้บริหารชั้นสูง ตามลำดับ

โดยสรุป ความถนัด (aptitude) หมายถึง ความฉลาดในความสามารถที่จะแก้ปัญหา โดยการนำความรู้ และหลักวิชาไปใช้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

โดยที่ความถนัดเป็นสมรรถภาพทางสมองที่ประกอบไปด้วยความสามารถเฉพาะหลายด้าน ฉะนั้นจึงต้องมีการวัดในหลาย ๆ ด้าน และความถนัดไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด แต่ยังรวมถึงผลที่เกิดมาจากการที่ได้มีโอกาสฝึกฝนมากพอ

องค์ประกอบของความถนัดทางช่าง

ประจักษ์ เชื้อโชติ และคณาจารย์ของศูนย์เทคโนโลยี (2526, หน้า 15) กล่าวว่า การทดสอบความถนัดทางช่างเป็นการวัดความรู้ความสามารถพิเศษ เป็นแบบทดสอบ วัดความสามารถเฉพาะอย่างของบุคคล มิใช่เป็นการวัดว่าบุคคลได้เรียนอะไรมาแล้วบ้าง แต่เป็นการวัดว่าบุคคลสามารถจะปฏิบัติภารกิจอะไรได้บ้าง การทดสอบความถนัดทางช่างนั้นประกอบด้วยการทดสอบพฤติกรรมหลาย ๆ อย่าง ซึ่งภายหลังจากการพัฒนาแล้ว ข้อสอบความถนัดทางช่างได้พัฒนาให้ลงมือปฏิบัติและเขียนตอบ ข้อสอบความถนัดทางช่างประกอบด้วย

1. การทดสอบความสามารถและความรวดเร็วของทางกล้ามเนื้อและความชำนาญในการเคลื่อนไหว
2. การทดสอบความสามารถทางสายตาและการรับรู้ทางช่าง ตลอดจนความสามารถทางมิติสัมพันธ์ ความสามารถทางด้านนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งของช่างเพื่อการสร้างพิมพ์เขียว และการเขียนรูปโครงสร้าง
3. การทดสอบข้อมูลทางด้านจักรกล ซึ่งเกี่ยวกับเครื่องมือ เครื่องจักรกลสร้าง และการประกอบชิ้นส่วน
4. การทดสอบเหตุผลทางช่าง ซึ่งได้แก่ ความสามารถในการแก้ปัญหาทางจักรกล โดยอาศัยกฎเกณฑ์ทางฟิสิกส์ เป็นต้น ปัญหาเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ รอก ลิ่ม และชิ้นส่วนของเครื่องยนต์

ข้อสอบวัดความถนัดทางช่างที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นข้อสอบที่ดีมาก ได้แก่ แบบทดสอบ McQuarrie Test of Mechanical Ability ประกอบด้วยลักษณะของข้อสอบ 7 ชนิด คือ (Goodman อ้างถึงใน ประจักษ์ เชื้อโชติ และคณาจารย์ของศูนย์เทคโนโลยี, 2526, หน้า 23)

1. การลากเส้น (tracing)
2. การลงเส้นอย่างแผ่วเบา (tapping)
3. การเขียนจุด (dotting)
4. การลอกแบบ (coping)
5. การลงตำแหน่ง (locations)
6. การนับบล็อก (block counting)
7. การหาปลายเส้น (pursuit)

ทางหลักจิตวิทยาได้กล่าวถึงความถนัดหรือความรู้ความสามารถที่ใช้เฉพาะตำแหน่ง เป็นเรื่องของการวัดแววที่มีความสำคัญสูงยิ่ง การวัดความรู้ความสามารถทางช่างจึงเป็น วิชาหนึ่งที่มีในหลักสูตรการสอบคัดเลือกทุกแขนงช่าง ความรู้ความสามารถทางช่างนี้ จะต้องแบ่งออกเป็นการวัดความรู้ทางช่างแต่ละชนิด โดยแยกออกเป็น 4 ประเภท คือ (Goodman อ้างถึงใน ประจักษ์ เชื้อโชติ และคณาจารย์ของศูนย์เทคโนโลยี, 2526, หน้า 24)

1. ช่างอุตสาหกรรม
2. ช่างกล
3. ช่างก่อสร้าง
4. ช่างไฟฟ้า

จากชนิดของช่างทั้ง 4 จะต้องมีการทดสอบความรู้ในด้านต่าง ๆ เป็นลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้ (Goodman อ้างถึงใน ประจักษ์ เชื้อโชติ และคณาจารย์ของศูนย์เทคโนโลยี, 2526, หน้า 24)

1. การทดสอบเชาวน์ปัญญาทางความว่องไว
2. การทดสอบทางความจำ
3. การทดสอบความรู้รอบตัวทางช่าง
4. การทดสอบความรู้พื้นฐานของความเป็นจริง

โดยสรุป ความถนัดทางช่าง (mechanical aptitude) หมายถึง ความสามารถเฉพาะด้าน ที่จำเป็นต้องใช้ในวิชาชีพช่าง ซึ่งตั้งอยู่บนความรู้ในหลักวิชาพื้นฐานทางช่างแขนงต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ช่างอุตสาหกรรม ช่างกล ช่างก่อสร้าง ช่างไฟฟ้า ทั้งในเชิงทฤษฎี และเชิงปฏิบัติ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยซึ่งมีแนวคิดว่า ความถนัดทางช่างน่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์เป็นอย่างดี แบบประเมินผู้วิจัยได้อ้างอิงและคัดแปลงมาจากอ้างอิงเกณฑ์จากข้อสอบวัดความสามารถทางช่างของสถาบันเทคโนโลยี-ราชมงคล และวิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่ (อ้างถึงใน วิไลวรรณ วรรณ โชติผาเวช, 2544)

แม้ว่าความถนัดทางช่างยนต์จะมีความสำคัญต่อการทำงานของช่างยนต์อย่างยิ่ง แต่จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างความถนัดทางช่างยนต์กับการทำงานของช่างยนต์ยังไม่ปรากฏว่ามีการศึกษาและวิจัยในเรื่องนี้เลย ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานจากการสังเกตการณ์ทำงานของช่างยนต์ในบริษัทกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ พบว่า ช่างยนต์ที่นำความรู้และหลักวิชาไปใช้แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานทางช่างสูงกว่าช่างยนต์ที่มีความรู้และหลักการดังกล่าวน้อยกว่า ซึ่งสิ่งดังกล่าวก็คือ ความถนัดทางช่างนั่นเอง ฉะนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า ช่างยนต์ที่มีความถนัดทางช่างสูงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีความถนัดทางช่างต่ำ (สมมติฐานที่ 6)

ความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

Simmons and Simmons (1997, p. 22) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence) คือ ความต้องการทางอารมณ์ แรงขับ และคุณค่าที่แท้จริงของบุคคล และเป็นตัวนำทิศทางพฤติกรรมที่แสดงออกทั้งหมด

Goleman (1996) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence หรือ emotional quotient) หมายถึง ความสามารถในการกระตุ้นตัวเอง และสามารถยับยั้งเผชิญหน้ากับความคับข้องใจต่าง ๆ ได้ สามารถควบคุมตัวเองเมื่อเกิดสิ่งที่ไม่คาดคิด หรือความผิดหวังต่าง ๆ ได้ สามารถควบคุมอารมณ์และดึงความเครียดที่เป็นผลเสียต่อตัวเองออกมาจากห้วงของความคิด และสามารถที่จะให้กำลังใจตนเองได้

เทอดศักดิ์ เชชคง (2544) กล่าวว่า อีคิวที่มาจาก Emotional Quotient หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ต่างจากไอคิวที่มาจาก Intelligence Quotient ที่เน้นหนักเรื่องของความเฉลียวฉลาดทางความคิด เช่น การคำนวณ การวางลำดับเหตุการณ์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม

อีคิวในแบบฉบับดั้งเดิมคุณจะมีความเป็นวัตถุนิยมอยู่มาก เหตุผลก็คือ ความสามารถ ความสามารถทางอารมณ์ถูกคาดหวังว่าจะช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จในการเล่าเรียน และการทำงานเป็นความสามารถที่เพิ่มเติมเข้าไป เพื่อลดผลร้ายอันเกิดจากสังคมสมัยใหม่ ซึ่งเต็มไปด้วยความแก่งแย่ง เฮอร์คเอาเปรียบ ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์ หรือความสามารถทางอารมณ์ควรจะมี ความหมายในลักษณะของความสามารถของบุคคลในการนำไปสู่ การเป็นคนดี มีคุณค่า และมีความสุข โดยคำว่า คนดี รวมความหมายของความเห็นอกเห็นใจ ผู้อื่น ซึ่งก็คือ ความเมตตา กรุณา ในแง่ของพุทธศาสนาส่วนนี้ก็คือ “ศีล” ก็คือ ข้อปฏิบัติ เพื่อขัดเกลามนุษย์นั่นเอง ส่วนคำว่า มีคุณค่า นั้น สอดคล้องกับการมีสติรู้ตัว (awareness) ส่วนการมีความสุขเกิดจากการรู้จักมองโลก เลือกรหาความสุขใส่ตัว เมื่อเกิดความทุกข์ ก็หาวิธีแก้ไข อันนี้คล้ายกับการใช้ปัญญา ความฉลาดทางอารมณ์ในความหมายนี้จะเน้น ที่ความพึงพอใจ โดยไม่ได้ไปจำกัดว่าจะต้องทำให้ได้เป็นผู้มียศถาบรรดาศักดิ์ มีชื่อเสียง หรือมีเงินทองมากมาย

กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต, สำนักพัฒนาสุขภาพจิต (2543, หน้า 23) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

- อังฉรา สุขารมณ, วิลาศลักษณ์ ชวัลลดี และอรพินทร์ ชูชม (2543, หน้า 34) กล่าวว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ควรจะเป็นผู้ที่มีลักษณะ ดังนี้
1. สามารถจงใจและให้กำลังใจตนเอง
 2. สามารถเผชิญกับความคับข้องใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น
 3. จงใจตนเองและสามารถควบคุมแรงกระตุ้นภายในของคนที่เรียกว่า สามารถควบคุมตัวเองได้
 4. สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการ
 5. มีวิธีการขจัดความเครียดที่จะเข้าไปขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนได้
 6. สามารถควบคุมอารมณ์บริหารจัดการอารมณ์ได้

7. มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง เป็นผู้นำและสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุข ทั้งที่บ้าน สถานศึกษา ที่ทำงาน และในสังคม

Cooper and Sawaf (1997, p. 221) กล่าวว่า EQ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์
2. ความเหมาะสมทางอารมณ์
3. ความลึกซึ้งผูกพันทางอารมณ์ ได้แก่ การผูกพัน รับผิดชอบ มีสติ มีเป้าหมาย

ศักยภาพเด่นชัด คำพูดตรงกับกรกระทำ

4. ความกลมกลืนทางอารมณ์ ได้แก่ การใช้อารมณ์ไปในทางที่สร้างสรรค์
กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต, สำนักพัฒนาสุขภาพจิต (2543, หน้า 25)

ได้กำหนดองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ ดังนี้

1. ดี หมายถึง ความฉลาดในการควบคุมอารมณ์ และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนร่วม ประกอบด้วย ความสามารถต่อไปนี้

1.1 ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.1 รู้จักอารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.2 ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้

1.1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 เห็นใจผู้อื่น

1.2.1 ใส่ใจผู้อื่น

1.2.2 เข้าใจและยอมรับผู้อื่น

1.2.3 แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 รับผิดชอบต่อ

1.3.1 รู้จักให้ รู้จักรับ

1.3.2 รับผิดชอบ ให้อภัย

1.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ประกอบด้วย ความสามารถ ต่อไปนี้

- 2.1 รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง
 - 2.1.1 รู้ศักยภาพตนเอง
 - 2.1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเอง
 - 2.1.3 มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย
- 2.2 ตัดสินใจและแก้ปัญหา
 - 2.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา
 - 2.2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา
 - 2.2.3 มีความยืดหยุ่น
- 2.3 มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น
 - 2.3.1 สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
 - 2.3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม
 - 2.3.3 แสดงความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์
3. สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ประกอบด้วย
 - 3.1 ภูมิใจในตนเอง
 - 3.1.1 เห็นคุณค่าตนเอง
 - 3.1.2 เชื้อมั่นในตนเอง
 - 3.2 พึงพอใจในชีวิต
 - 3.2.1 มองโลกในแง่ดี
 - 3.2.2 มีอารมณ์ขัน
 - 3.2.3 พึงพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่
 - 3.3 มีความสงบทางใจ
 - 3.3.1 กิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข
 - 3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย
 - 3.3.3 มีความสงบทางจิตใจ

บรรยากาศในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของบรรยากาศในองค์กร

Booyens (1998, p. 112) ให้ความหมายบรรยากาศในองค์กรว่า เป็นการรับรู้ของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อนโยบาย การดำเนินการ การบริหารงานขององค์กรและการใช้แบบผู้นำของคณะผู้บริหาร ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของสมาชิก

Brown and Moberg (1980, p. 54) ให้ความหมายบรรยากาศในองค์กรว่าเป็นกลุ่มของลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์กรที่มีสมาชิกองค์กรรับรู้ ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวนี้จะต้องมี ดังนี้

1. บรรยายถึงสภาพขององค์กร
2. ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่ง
3. เป็นคุณลักษณะที่คงทน
4. มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร

Grigsby (1991, p. 81) ให้ความหมายบรรยากาศในองค์กรว่าเป็นกลุ่มของการแสดงถึงความผูกพัน การยึดติดกับกลุ่ม การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ความเป็นอิสระ การกำหนดงาน ความกดดันจากงาน ความชัดเจน และนวัตกรรม ซึ่งบุคคลในองค์กรรับรู้และได้รับการจูงใจจากผู้บริหาร

Swansburg (1990, p. 267) ให้ความหมายบรรยากาศในองค์กรว่าเป็นการจัดกลุ่มของรูปแบบอย่างเป็นทางการ การผ่อนคลาย การปกป้อง การระมัดระวัง การยอมรับ การไว้วางใจ และอื่น ๆ ซึ่งทำให้เกิดอารมณ์ร่วมของสมาชิกในองค์กรและเป็นสื่อทำให้สมาชิกมีความประทับใจ และรับรู้เกี่ยวกับองค์กรนั้น

จากการศึกษาของ จูทาร์ตัน สุกันธรรัตน์ (2541) ศึกษาพบว่า บรรยากาศในองค์กรเป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะองค์กร ในแง่ต่าง ๆ ที่แวดล้อมอยู่รอบ ๆ ตัวผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์กร และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

สรุปบรรยากาศในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานต่อสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวในสถานที่ทำงานหรือในองค์กรนั้น ไม่ว่าจะป็นนโยบายการบริหาร ระเบียบข้อบังคับ

การทำงาน ความรู้สึกต่อองค์กร หัวหน้างาน และต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

องค์ประกอบของบรรยากาศในองค์กร

Steers and Porter (อ้างถึงใน เทอคัสคี้ เดชคง, 2543, หน้า 54) ได้แบ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศในองค์กรและประสิทธิผลขององค์กร โดยแบ่งเป็น 4 มิติ คือ

1. โครงสร้างองค์กร โครงสร้างองค์กรที่สลับซับซ้อน มีการรวมอำนาจและใช้กฎข้อบังคับที่เป็นทางการมาก พนักงานในองค์กรจะรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรมีลักษณะเข้มงวด น่ากลัว แต่ในองค์กรที่ยินยอมให้พนักงานมีอิสระ สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการตัดสินใจ และฝ่ายบริหารสนใจพนักงานมาก บรรยากาศในองค์กรก็จะยิ่งดีขึ้น เป็นบรรยากาศของความไว้วางใจ เปิดเผยและรับผิดชอบร่วมกัน

2. เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อบรรยากาศในองค์กร โดยที่เทคโนโลยีแบบประจำ มีแนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศซึ่งเน้นกฎเกณฑ์เข้มงวด การไว้วางใจกันและกัน และการสร้างสรรค์จะต่ำ ในขณะที่องค์กรที่ใช้เทคโนโลยีที่คล่องตัว หรือเปลี่ยนแปลงง่ายกว่าจะนำไปสู่บรรยากาศที่มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีการไว้วางใจกัน และสร้างสรรค์สูง ตลอดจนมีความรับผิดชอบในการทำงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร

3. อิทธิพลสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร มีผลกระทบต่อบรรยากาศในองค์กรเช่นกัน เช่น สภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้องค์กรต้องปลดพนักงานออกจากงาน พนักงานจะมีความรู้สึกว่บรรยากาศในองค์กรขาดความอบอุ่น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากพนักงานกังวลอยู่กับปัญหาความมั่นคงในองค์กรของตน

4. นโยบายและแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหาร มีอิทธิพลอย่างมากต่อบรรยากาศในองค์กรผู้บริหารที่ให้ข้อมูลย้อนกลับกับพนักงาน ให้พนักงานทำงานอย่างอิสระ ซึ่งจะสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จ และทำให้พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ของกลุ่มมากยิ่งขึ้น

Litwin and Stringer (1968) ได้พัฒนาจากรูปแบบการจูงใจตามทฤษฎีการแสวงหาเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ ของ McClelland-Atkinson โดยได้เสนอว่า บรรยากาศ

ในองค์การ เป็นส่วนสำคัญของการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ที่สามารถใช้เหตุผลทางวิทยาศาสตร์อธิบายได้ และบรรยายในรูปขององค์ประกอบต่าง ๆ แบ่งเป็น 9 ด้าน ซึ่งความสำคัญของแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างองค์การ (structure) หมายถึง เป็นการรับรู้ของบุคคลหรือสมาชิกในองค์การ เกี่ยวกับสายการบังคับบัญชา กฎระเบียบข้อบังคับ ระบบการปกครอง การบริหารจัดการ การควบคุมงาน การนิเทศ ข้อจำกัดต่าง ๆ ของแต่ละสถานการณ์ในงาน ปริมาณ และรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อความคาดหวัง ทำให้เกิดแรงจูงใจและมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การได้ บุคลากรที่มีการรับรู้ต่างกันจะก่อให้เกิดบรรยากาศองค์การที่แตกต่างกันด้วย โครงสร้างขององค์การที่มีลักษณะระยะห่างระหว่างผู้บริหารและบุคลากรในองค์การได้

2. ด้านความรับผิดชอบในงานของบุคคล (individual responsibility) หมายถึง เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบต่องาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่ทำ ความเข้าใจในงาน การตัดสินใจต่อการทำงานในทางประสบความสำเร็จ การที่บุคลากรมีการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับงานและปริมาณของงานที่ต้องทำโดยจะเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับการจูงใจของผู้ปฏิบัติงานในอันที่จะทำงานให้บรรลุความสำเร็จ บุคลากรมีโอกาสมีส่วนร่วมในงานมาก มีอิสระที่จะปฏิบัติงานซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคล ทำให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในงานได้

3. ด้านความอบอุ่น (warmth) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการเป็นผู้ร่วมงานที่ดี การชื่นชมซึ่งกันและกัน มีความเป็นมิตร การเป็นกลุ่มสังคมที่ไม่เป็นทางการ และเป็นบรรยากาศการทำงานเป็นกลุ่ม

4. ด้านการสนับสนุน (support) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในองค์การเกี่ยวกับการได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุน กระตุ้น และส่งเสริมซึ่งกันและกัน ทั้งจากผู้บริหารและสมาชิกในทีมงานในการปฏิบัติงานขององค์การที่มีการสนับสนุน กระตุ้น และส่งเสริมบุคลากร มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันจะทำให้บุคลากรในองค์การมีความเข้มแข็ง เกิดความร่วมมือ เกิดทัศนคติที่ดี ซึ่งจะมีผลต่อความยึดมั่นในงานและยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ถึงแม้งานจะหนักแต่บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจและทุ่มกำลังให้งานอย่างเต็มที่

5. ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ (reward and punishment, approval and disapproval) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการได้รับรางวัลและการลงโทษ โดยเน้นว่า การให้รางวัลตอบแทนดีกว่าการลงโทษ เพราะจะช่วยให้เกิดแรงกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในด้านความสำเร็จ ลดความหวาดกลัวต่อความล้มเหลว และการให้รางวัลตอบแทนเป็นสิ่งที่บุคลากรชื่นชอบมากกว่าการลงโทษ โดยการให้รางวัลต้องมีระบบที่ชัดเจน ยุติธรรม ในทางตรงกันข้ามถ้าการให้รางวัลตอบแทนไม่มีระบบที่ชัดเจนหรือขึ้นอยู่กับผู้บริหารแต่เพียงผู้เดียวจะนำไปสู่บรรยากาศของการไม่ยอมรับ และการลงโทษจะเป็นสัญลักษณ์ของการไม่ยอมรับในพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

6. ด้านความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง (conflict and tolerance for conflict) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในองค์การเกี่ยวกับการเผชิญหน้าในการแก้ไขปัญหา ความคิดเห็นที่ต่างกัน รวมทั้งอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ความอดทนอดกลั้นต่อปัญหา ข้อขัดแย้ง และการให้อภัยจะกระตุ้นให้บุคลากรคลายความเครียดในงานได้

7. ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (performance standard and expectation) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมาย มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเข้าใจตรงกัน การสร้างมาตรฐานการทำงานและความคาดหวังไว้สูงหรือต่ำเกินไปจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และก่อให้เกิดการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การที่แตกต่างกัน

8. ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความจงรักภักดีต่อกลุ่ม (organizational identity and group loyalty) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับความจงรักภักดี ชื่อสัตย์ของบุคลากรหรือของกลุ่ม ความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์การ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ค่านิยมของสมาชิกในองค์การ เป้าหมายของบุคลากรต่อกลุ่ม ต่อองค์การ การคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตน การไม่แยกกันจากกลุ่ม เอกลักษณ์ขององค์การ มิตรภาพ การมีส่วนร่วมต่องานและกลุ่มในองค์การ ซึ่งจะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น และบรรยากาศองค์การดีขึ้นด้วย เกิดความสามัคคีในองค์การ ทำให้องค์การมีความแข็งแกร่งมั่นคง

9. ด้านความเสี่ยงและความท้าทาย (risk and rick taking) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับความเสี่ยงในงาน การบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หรืองานที่ทำเป็นงานที่มีความเสี่ยง และมีความท้าทายต่อความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

ทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงในงาน การรับรู้ความเสี่ยงในความสำเร็จของงาน บรรยากาศที่ยอมรับความเสี่ยงจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสำเร็จของบุคลากรได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์กับการทำงาน

วิลลาสลักษณ์ ชั่ววลี (2542) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการทำงาน” โดยเสนอแนวคิดไว้ว่า เซาว์นอารมณ์ไม่เพียงแต่เป็นส่วนที่ทำนายความสำเร็จในการทำงานเท่านั้น แต่เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่บุคคลควรจะมีหรือพัฒนาให้มากขึ้น เพื่อชีวิตในการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต องค์การคาดหวังว่าบุคลากรจะมีคุณภาพมากขึ้นไม่ว่าจะมีเพียงความสามารถ หรือทักษะที่จำเป็นในการทำงานหรือมีความสามารถทางเซาว์นปัญญาเท่านั้น แต่ต้องมีความสามารถที่จะทำงานเป็นทีมได้อย่างมีความรับผิดชอบ มีความเข้าใจ และความเอื้ออาทรผู้ร่วมงาน สามารถผลักดันเป็นผู้นำได้ มีความตื่นตัวที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ บุคคลจึงต้องมีการปรับตัวอย่างมาก เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมกับมีความสุขด้วย ดังนั้น บุคคลที่มีเซาว์นอารมณ์สูงนั้นจึงจะสามารถดำรงอยู่ในโลกการทำงานปัจจุบันได้ดีกว่าคนที่ไม่มีเซาว์นปัญญาสูงแต่เซาว์นอารมณ์ต่ำ เพราะเซาว์นอารมณ์เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อคนทำงานในปัจจุบันอย่างมาก

วีระวัฒน์ ปินนิตามัย (2542) ศึกษาเรื่อง *เซาว์นอารมณ์ (EQ): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต* โดยกล่าวว่า งานบางประเภทที่ต้องมีการพบปะผู้คนมาก ลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติ หรือ โครงสร้างที่ตายตัว ลักษณะงานแบบไม่เป็นทางการ ยืดหยุ่น ผู้ที่มีเซาว์นอารมณ์สูงย่อมปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุข หากผู้ปฏิบัติเป็นผู้ที่มีระดับเซาว์นอารมณ์ต่ำ ก็จะทำงานดังกล่าวได้อย่างคับข้องใจ หงุดหงิดบ่อย ส่วนงานที่อาศัยระดับเซาว์นอารมณ์ไม่มาก ได้แก่ งานที่ทำเสร็จโดยลำพัง ลักษณะงานที่มีขั้นตอน กำหนดไว้อย่างชัดเจนไม่ต้องติดต่อกับผู้คนมาก หากได้ผู้ที่มีเซาว์นอารมณ์สูงมาปฏิบัติผู้นั้นจะกลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถ โดดเด่น

โดยมากแล้วความสำเร็จในการทำงาน โดยเฉพาะงานบริหารหรือการทำธุรกิจ นอกจากจะขึ้นอยู่กับความสามารถของตนแล้วยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้อื่นอีกด้วย (กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต, สำนักพัฒนาสุขภาพจิต, 2543) งานวิจัยปัญหาเรื่อง ประกันชีวิต เนื่องจากปีหนึ่ง ๆ จะมีพนักงานลาออกถึงร้อยละ 50 บริษัทต้องการทราบว่า ทำไมจึงมีการลาออกมากมาย ซึ่ง Saligman (อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปิ่นนิทามย์, 2542) ศึกษาเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี และเป็นคนหนึ่งที่จุดประกายของ AQ (Adversity Quotient) ในปัจจุบัน พบว่า คนที่ทำงานให้เราได้นานนั้น มีเหตุเพียงข้อเดียว คือ ความเห็นดีเห็นงาม โดยที่เห็นดี คือ จงมองเห็นความดีของงานให้เจอ เพราะฉะนั้นคนที่ตอบแบบสอบถามว่าเห็นอะไรบ้างที่ศึบุคคลนั้นจะอยู่ได้นาน สำหรับ ข้อที่สอง คือ เห็นความดีของ เพื่อนร่วมงาน ถ้าคนที่ทำแบบสอบถาม เห็นว่าเพื่อนไม่ดี มีแนวโน้มว่าจะลาออกจากงาน ดังนั้นการมองโลกในแง่ดี คือ ความสำเร็จอย่างหนึ่งในชีวิต ความฉลาดทางอารมณ์เกี่ยวข้องกับสรีระของร่างกาย โดยเฉพาะการผ่อนคลาย คนเราจะผ่อนคลายจะรู้อารมณ์ตัวเองได้ดีขึ้น คนที่โกรธง่ายมักมีอารมณ์เข้าใจคนอื่น ๆ ยาก เพราะฉะนั้นขบวนการฝึกอย่างหนึ่ง คือ การฝึกหายใจเพราะการฝึกหายใจจะช่วยเพิ่ม EQ ได้ เราต้องรู้อารมณ์เราก่อน คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ ไม่ใช่เก็บกด ไม่ใช่ว่าโกรธต้องเก็บเอาไว้ เก็บไว้มาก ๆ จะทำให้เป็นโรคได้ ลักษณะเช่นนี้ เหมือนวิปัสสนา

Goleman (1998) ศึกษาโดยแบ่งองค์ประกอบทางเชาวน์อารมณ์ในการทำงานเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความสามารถด้านการตระหนักรู้ในตนเอง (self awareness) ความสามารถด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน (self regulation) ความสามารถด้านการจูงใจตนเอง (self motivation) ความสามารถด้านการเห็นใจผู้อื่น (empathy) และความสามารถด้านการมีทักษะทางสังคม (social skills) ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้บุคคลรู้จักและเข้าใจตนเองรวมทั้งผู้อื่นในแง่มุมต่าง ๆ สามารถรับรู้ถึงความต้องการของตนเองและผู้อื่น สามารถบริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ของตนเอง และผู้อื่นให้เป็นไปในทางที่เหมาะสม สามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างกันและกัน สามารถแรงจูงใจให้กับตนเองได้ สามารถแก้ปัญหา เฉพาะหน้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยคุณลักษณะดังกล่าว เชาวน์อารมณ์จึงมีความสำคัญกับทุกตำแหน่งงานอย่างยิ่ง ซึ่ง Goleman (1998) มีความเชื่อว่า เชาวน์อารมณ์นั้นมีความสำคัญต่อความสำเร็จในชีวิตเหนือกว่าเชาวน์ปัญญา และความชำนาญด้านต่าง ๆ ถึง 2 เท่า โดย

ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์นั้น Goleman (1998) มีความเชื่อว่า เชาว์อารมณ์มีความสำคัญกว่าเชาวน์ปัญญาถึง 4 เท่าที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในวิชาชีพนั้น ยกตัวอย่างเช่น ในงานที่มีความซับซ้อนปานกลาง เช่น พนักงานขาย ช่างกลนั้น ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูงสุดจะมีผลงานมากกว่าผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำสุดถึง 12 เท่า และมีผลงานมากกว่าผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานปานกลาง 85 เปอร์เซ็นต์ ส่วนงานที่มีความซับซ้อนมาก เช่น พนักงานขายประกัน ผู้จัดการฝ่ายบัญชีนั้น ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูงสุดจะมีผลงานมากกว่าผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานปานกลาง 127 เปอร์เซ็นต์ จากการวิจัยสมรรถนะทางเทคนิคและองค์การทั่วโลกมากกว่า 200 แห่ง พบว่า 1 ใน 3 ของความแตกต่างเกิดจากทักษะทางเทคนิค (technical skill) และความสามารถทางปัญญา (cognitive ability) ในขณะที่ 2 ใน 3 เกิดจากสมรรถนะด้านเชาวน์อารมณ์ (emotional competence) และในตำแหน่งผู้นำระดับสูงสุดนั้นมากกว่า 4 ใน 5 ของความแตกต่างเกิดจากสมรรถนะด้านเชาวน์อารมณ์ (emotional competence) สรุปได้ว่า ผู้มีสมรรถนะด้านเชาวน์อารมณ์สูงมีผลการปฏิบัติงานสูงสุด

Wong and Law (2002) ศึกษาผลของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพและทัศนคติในการทำงานของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 149 คน ประกอบด้วย พนักงานในตำแหน่งระดับหัวหน้างานจำนวน 60 คน และพนักงานทั่วไปจำนวน 89 คน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชามีผลเฉพาะความพึงพอใจในบทบาทความเป็นผู้นำเท่านั้น

McClelland (อ้างถึงใน Cherniss, 2003) ศึกษาบริษัทผลิตเครื่องคั้มนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง พบว่า ระเบียบการจ้างพนักงานระดับผู้บริหารที่มีมาตรฐานในระยะเวลา 2 ปีพบมีการเลิกจ้างพนักงานระดับนี้ถึงร้อยละ 50 ด้วยสาเหตุมาจากผลการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐาน ต่อมาเมื่อบริษัทได้ปรับวิธีการคัดสรรใหม่ โดยการใช้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านความคิดริเริ่ม ความมั่นใจในตนเอง และภาวะผู้นำ พบว่า ในระยะเวลา 2 ปีมีการเลิกจ้างผู้บริหารเพียงร้อยละ 6 เท่านั้น ยิ่งไปกว่านั้น ผู้บริหารที่ผ่านการคัดสรรโดยใช้ความฉลาดทางอารมณ์เป็นพื้นฐานมีจำนวนถึงร้อยละ 87 มีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ นอกจากนี้พบว่า พวกเขาสามารถปฏิบัติงานได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ถึงร้อยละ 15-20 ในขณะที่ผู้บริหารไม่มีความสามารถด้านนี้จะมีผลการปฏิบัติที่ต่ำกว่ามาตรฐานเกือบร้อยละ 20

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้บริหารที่ไม่มีความฉลาดทางอารมณ์

จากแนวคิดและงานวิจัยต่าง ๆ สรุปได้ว่า เซวอน์อารมณ์มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งทางตรงและทางอ้อม งานที่ได้ผู้มีเซวอน์อารมณ์สูงมาปฏิบัติงาน จากงานวิจัยที่ศึกษาพบว่า ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย เช่นเดียวกัน งานซ่อมรถยนต์ก็ต้องการผู้ที่มีเซวอน์อารมณ์ที่ดีมาปฏิบัติงาน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดและแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ของ กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต, สำนักพัฒนาสุขภาพจิต (2543) มาใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของช่างยนต์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน (สมมติฐานที่ 7)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ลักษณะคดี ใจเย็น (2537) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงาน และปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจำนวน 193 คน และหัวหน้า 48 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศในองค์กรต่างกัน นอกจากนี้บรรยากาศในองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ บรรยากาศด้านการรับรางวัลตอบแทน การติดต่อสื่อสาร โครงสร้างของงาน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และการฝึกอบรม และยังพบว่า บรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ได้แก่ โครงสร้างของงาน ความอบอุ่น รางวัลตอบแทน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และพบว่า บรรยากาศในองค์กรด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีผลต่อการปฏิบัติงาน

เจนนารา สิทธิเหรียญชัย (2541) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การกับความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศในองค์กร โดยรวมและรายด้านในวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาลอยู่ในระดับกลาง และบรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

รุ่งทิพย์ โชตยันคร (2544) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองและการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง จำนวน 227 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และไม่พบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน นอกจากนี้พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน และยังพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาตนเอง และบรรยากาศในองค์การในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาตนเอง จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอนพบว่า การรับรู้ความสามารถในด้านการสร้างความรู้สึทางบวกให้กับตนเอง และผู้อื่นด้านการประเมินความสามารถในการทำงานของตนเอง และบรรยากาศในองค์การด้านการนำเทคนิคและวิทยาการมาใช้ในองค์การสามารถทำนายการพัฒนาตนเองได้ดี ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 34.4

ประจักษ์ จงอัญญากุล (2546) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกแห่งหนึ่ง โดยศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในโรงงาน จำนวน 136 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศในองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ และพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี และยังพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และอายุ ต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศในองค์การ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ การรับรู้ในองค์การด้านความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน และด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 13.4 และตัวแปรที่พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้ดีที่สุด คือ การรับรู้บรรยากาศในองค์การด้านความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน

วิภาดา หลวงนา (2546) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 200 คน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศในองค์การ 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความขัดแย้งในองค์การ ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ และด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่ด้านโครงสร้างองค์การเพียงด้านเดียวเท่านั้นที่อยู่ในระดับดี และยังพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ 2 ด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การและด้านการยอมรับองค์การ ส่วนที่เหลืออีก 2 ด้านคือ ด้านการมีส่วนร่วมในองค์การและด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการขาดงานมีเพียงด้านเดียวคือ ด้านการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบรรยากาศขององค์การทุกด้านและความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการมาทำงานสาย แต่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์การ มี 3 ด้านของบรรยากาศในองค์การ ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การได้รับการสนับสนุน ความขัดแย้งในองค์การกับความผูกพันในองค์การ อีก 2 ด้าน ได้แก่ การยอมรับองค์การและการใช้ความสามารถเพื่อองค์การสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การ และยังพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานได้มาจากความผูกพันต่อองค์การเพียงด้านเดียว คือ ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การ และมาจากบรรยากาศในองค์การ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ และด้านการได้รับการสนับสนุน

จากงานวิจัยที่ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศขององค์การเป็นเรื่องของความรู้สึก ความคิด การรับรู้ และความเข้าใจของผู้ที่ทำงานอยู่ในองค์การต่อสภาพ แวดล้อมในองค์การที่พวกเขาทำงานอยู่ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสิทธิภาพและพฤติกรรมในการทำงาน โดยพบผลการวิจัยหลายประการ เช่น บรรยากาศในองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันในการทำงาน มีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น ทำงานได้ดี และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น ฉะนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาบรรยากาศขององค์การตามแนวคิดของ Litwin and Stringer (1968) ประกอบไปด้วยด้านทั้งหมด 9 ด้าน และผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่า บรรยากาศในการทำงานของช่างยนต์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน (สมมติฐานที่ 8)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

จากวัตถุประสงค์ในการวิจัยข้อที่ 5 ที่ว่า เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย วัตถุประสงค์ข้อนี้ ต้องการทราบถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ซึ่งจากการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยยังไม่ปรากฏการวิจัยด้านการศึกษาปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปรดังกล่าวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม แต่ตามหลักจิตวิทยา การมีพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดนั้น มักมีองค์ประกอบของพฤติกรรมสาเหตุร่วมกันตั้งแต่ 2 ประการขึ้นไป จากหลักการดังกล่าวนี้ กล่าวได้ว่า การมีพฤติกรรมที่ตีร่วมนั้นมากย่อมก่อให้เกิดผลดีมากกว่าการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมร่วมกันมากด้วย ซึ่งหลักจิตวิทยาดังกล่าวนี้นำมาซึ่งงานวิจัยที่สนับสนุน เช่น งานวิจัยของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางชีวสังคมลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า ผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ 3 ประการต่อไปนี้ร่วมกัน คือ สุขภาพจิตดี ร่วมกับสติปัญญาดีร่วมกับประสบการณ์ทางสังคมสูงมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่า ผู้ที่มีสุขภาพจิตไม่ตีร่วมนกับสติปัญญาไม่ตีร่วมนกับประสบการณ์ทางสังคมต่ำ และการวิจัยของ สรลชน แสงพันธ์ (2551) ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความต้องการทางจิตวิทยาของพนักงานขายตรงกับลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพและความสำเร็จในอาชีพ: กรณีศึกษาบริษัทแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ 2 ประการต่อไปนี้ร่วมกัน คือ บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้นสูงร่วมกับความอดทนพยายามสูงมีความต้องการทางจิตวิทยาในการทำงานสูงกว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้นต่ำร่วมกับความอดทนพยายามต่ำ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐาน โดยใช้หลักการจิตวิทยาดังกล่าวข้างต้น รวมผลวิจัยทั้ง 2 ข้อว่าการมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี เกิดจากพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุร่วมกัน 2 ประการ หรือ 3 ประการมากกว่าการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมร่วมกัน 2 ประการ หรือ 3 ประการ โดยคาดคะเนในสมมติฐานข้อที่ 9 ว่า ช่างยนต์ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ปกติ ร่วมกับบรรยากาศในการทำงานระดับดีมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มี

ความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่าปกติร่วมกับบรรยากาศในการทำงานระดับไม่ดีทั้งนี้เพื่อเป็นการศึกษานำร่อง (pilot study) ของปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้ต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงาน

อนันต์ รุ่งฟองศรีกุล (2541) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของผู้แทนขายยา พบว่า อายุ มีผลต่อความสำเร็จในงาน และจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร ได้แก่ อายุ

คลศิริ จิตต์ตรง (2544) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การ ความฉลาดทางอารมณ์ และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตำรวจ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศในองค์การสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลตำรวจได้ร้อยละ 50.6

อรศิริ หงษา (2544) ศึกษาเรื่อง เชาวน์อารมณ์และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร พบว่า องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ ทุกด้านสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้

อริคม ตระกูลชวลิต (2545) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยภายในบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การสร้างความสำเร็จให้องค์การ พบว่า ตัวแปรความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ จริยธรรม ในการทำงาน และความต้องการสัมฤทธิ์ผล สามารถทำนายพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์การได้ร้อยละ 81

รัชนิการ ประसार (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ การทำงานของครูประถมศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่ผ่านการรับรอง คุณภาพการศึกษา พบว่า การรับรู้ความสามารถในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน ลักษณะมุ่งอนาคต สุขภาพจิต และรายได้ สามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิภาพในการทำงาน ของครูได้ คิดเป็นร้อยละ 53.40

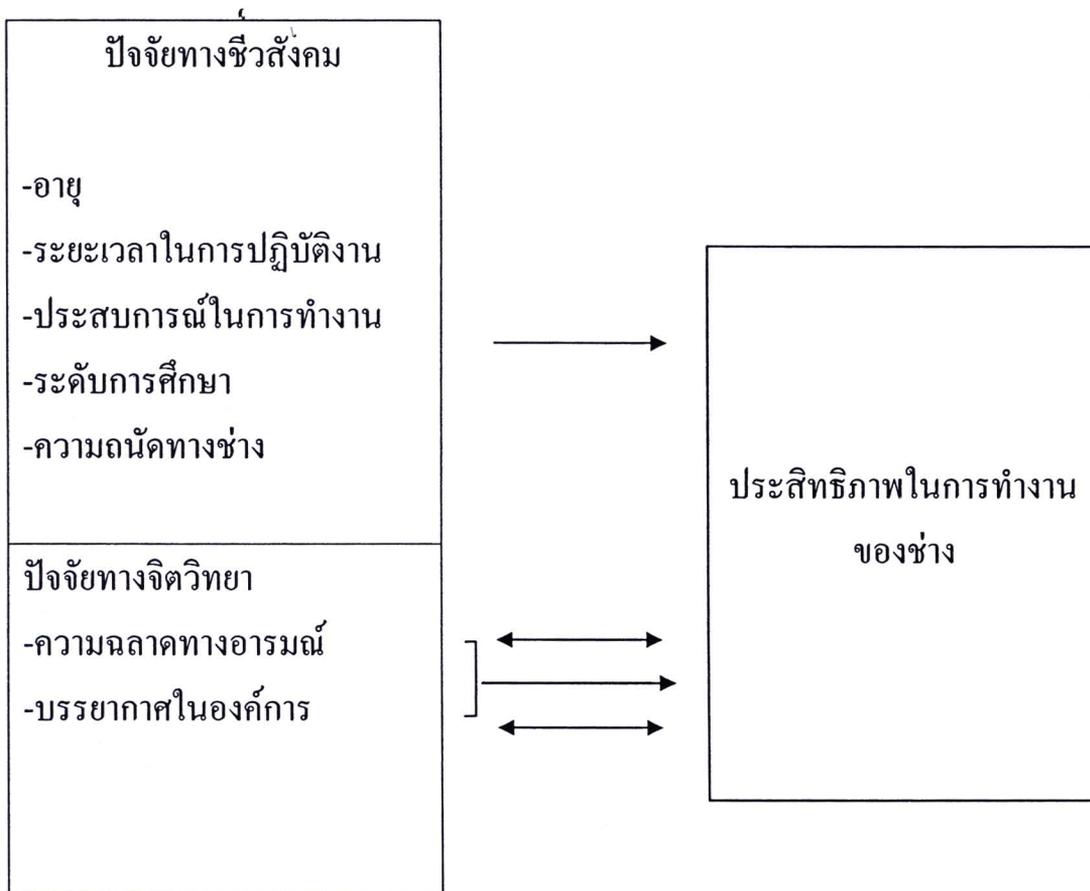
สิริน ใจหาญ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ ความยุติธรรมในองค์การและความพึงพอใจการทำงาน จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นต้น พบว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศในองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ

สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่าระดับ .01

จากวัตถุประสงค์ในข้อที่ 6 ที่ว่า เพื่อศึกษาลักษณะทางชีวสังคมและปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่งนำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย เนื่องจากไม่ปรากฏการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำนายในตัวแปรดังกล่าว แต่จากผลการวิจัยที่พบเกี่ยวกับการเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยทางชีวสังคมและปัจจัยทางจิตวิทยามีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเห็นได้ชัด ฉะนั้นจึงคาดว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวแปรสามารถทำนายตัวแปรตามได้ ผู้วิจัยจึงนำมาตั้งเป็นสมมติฐาน ดังปรากฏในสมมติฐานที่ 10

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการบริษัท (มหาชน) นำเข้ารถยนต์แห่งหนึ่งของประเทศไทย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย