

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
 บทที่ 1 บทนำ	 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ค่านิยมคัพทเฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	7
 บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	 8
แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์บริการรถยนต์	8
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	11
แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์	13
แนวคิดเกี่ยวกับความถนัดทางช่าง	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
กรอบแนวคิดการวิจัย	37

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	38
แบบการวิจัย	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
ตัวแปรที่ทำการศึกษา	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	44
วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	48
ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมมติฐานการวิจัย	56
บทที่ 5 สรุป การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	60
สรุปผลการวิจัย	61
การอภิปรายผลการวิจัย	61
ข้อเสนอแนะในการนำผลของการวิจัยไปใช้	66
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต	66
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	73
ภาคผนวก ก. จดหมายขอความอนุเคราะห์เข้าศึกษาและรวบรวมข้อมูล	74
ภาคผนวก ข. จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการทำวิจัย	77
ภาคผนวก ค. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	79
ภาคผนวก ง. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	98
ภาคผนวก จ. รายนามศูนย์บริการที่เข้าเก็บข้อมูลในการวิจัย	100
ประวัติผู้เขียน	102

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างช่าง	48
2. ค่าพิสัย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรความถนัดทางช่าง และประสิทธิภาพในการทำงานของช่าง	50
3. ค่าพิสัย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ของช่างเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ	51
4. การแบ่งกลุ่มความฉลาดทางอารมณ์ของช่างเป็น 2 ระดับ โดยอิงเกณฑ์คะแนนในระดับปกติของแต่ละองค์ประกอบ	52
5. การแบ่งกลุ่มความฉลาดทางอารมณ์ของช่างเป็น 2 ระดับโดยอิงเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับปกติทั้ง 3 องค์ประกอบ	53
6. ค่าพิสัย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ 3 องค์ประกอบหลักของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้าช่าง	53
7. การแบ่งกลุ่มองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้าช่างเป็น 2 ระดับ โดยอิงเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับปกติของแต่ละองค์ประกอบ	54
8. การแบ่งกลุ่มความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้าช่างเป็น 2 ระดับ โดยอิงเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับปกติทั้ง 3 องค์ประกอบ	55
9. ค่าสถิติพื้นฐานและเมตริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ของช่าง กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่าง	56
10. ค่าสถิติพื้นฐานและเมตริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรความถนัดทางช่าง กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่าง	57
11. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของช่างที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน	58

12. ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานของช่างที่อยู่ใต้การบังคับบัญชา
ของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน เมื่อควบคุมความ
ฉลาดทางอารมณ์ของช่าง องค์ประกอบย่อยของความฉลาดทางอารมณ์
ของช่าง และความถนัดทางช่างให้คงที่