

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์บริการรถยนต์ นับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในปัจจุบัน สำหรับทุกบริษัทที่ขายรถยนต์เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้เลยเนื่องจากมีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการด้านการซ่อมและบำรุงรักษาสภาพรถยนต์ให้แก่ลูกค้าซึ่งถือว่าการบริการหลังการขายหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ลูกค้าพิจารณาในการตัดสินใจซื้อรถยนต์ การที่มีศูนย์บริการที่มีประสิทธิภาพนั้นนอกจากจะก่อให้เกิดกำไรแก่ผู้ประกอบการอันเกิดจากศูนย์บริการโดยตรงแล้ว บริษัทขายรถยนต์ยังสามารถสร้างความพึงพอใจในบริการและสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมการซื้อซ้ำทำให้เกิดรายได้แก่บริษัทขายรถยนต์อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ศูนย์บริการรถยนต์ยังเป็นแหล่งรองรับการจ้างงานและพัฒนาฝีมือแรงงานประเภทช่างที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ที่สำคัญโดยมีบทบาทในการสร้างทักษะความสามารถ สร้างอาชีพและสร้างรายได้ รวมทั้งส่งผลไปถึงความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศด้วย เนื่องด้วยศูนย์บริการรถยนต์จำเป็นต้องมีอยู่ทุกจังหวัดทั่วประเทศและยานพาหนะประเภทรถยนต์ก็กลายเป็นปัจจัยที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตของคนไทยและที่สำคัญก็คือการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศการเปิดโอกาสให้ต่างชาติเข้ามาตั้งฐานการผลิตรถยนต์ยี่ห้อต่างๆ ในประเทศไทยทำให้อัตราการขยายตัวของปริมาณรถยนต์ไม่มีการลดจำนวนลงเลย ด้วยเหตุนี้เองศูนย์บริการรถยนต์จึงถือเป็นหน่วยของธุรกิจที่สำคัญมากหน่วยหนึ่งของประเทศที่ควรให้ความสำคัญ

ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้ศูนย์บริการประสบความสำเร็จได้ก็คือช่างที่มีฝีมือ มีความรู้ความสามารถ เนื่องด้วยแรงงานที่มีฝีมือเหล่านี้ ย่อมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและประทับใจเมื่อมาเข้ารับบริการและสามารถนำพาองค์การให้ประสบความสำเร็จได้ในที่สุด กองมาตรฐานฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้กำหนดองค์ประกอบของมาตรฐานฝีมือแรงงานไว้ 3 อย่างคือ (1) ทักษะ (2) ความรู้ทางทฤษฎีด้านช่างและความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับสาขาช่างและ (3) ประสิทธิภาพความชำนาญงานในอาชีพ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าถ้าช่างมีองค์ประกอบเหล่านี้ครบก็หมายความว่าช่างคนนั้นเป็นแรงงานที่มีฝีมือ มีความรู้ความสามารถ

ถึงกระนั้นก็ตามประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยังถือเป็นปัญหาของศูนย์บริการส่วนใหญ่ ส่วนหนึ่งนั้นมาจากฝีมือแรงงานประเภทนี้ยังไม่ได้มาตรฐาน แม้ว่าช่างในศูนย์บริการโดยมากแล้วจะมีการศึกษาค้นคว้าสูงกว่าผู้บริการทั่วไป (เชื้อพันธ์ เพ็ชรภรณ์, 2538)

โดยปกติงานช่างยนต์เป็นงานที่ค่อนข้างซับซ้อนแต่ช่างส่วนใหญ่ในศูนย์บริการมีการทำงานที่มุ่งไปในลักษณะของการเปลี่ยนอะไหล่หรืออุปกรณ์ชิ้นส่วนมากกว่าการวิเคราะห์และแก้ปัญหาให้กับลูกค้า เนื่องจากความรู้พื้นฐานรวมทั้งทักษะประสบการณ์ต่างๆยังไม่มากพอ ด้วยเหตุนี้เองศูนย์บริการต่างๆจึงต้องการพัฒนาความรู้ความสามารถรวมทั้งทักษะประสบการณ์ของช่างให้เพิ่มขึ้น โดยที่มีทั้งการฝึกอบรมทางด้านเทคนิคของบริษัทเองและส่งไปฝึกฝนอบรมดูงานต่างประเทศ อีกทั้งยังมีการกระตุ้นให้ช่างของตนมีความใส่ใจในการพัฒนาตนเองในด้านดังกล่าวจึงได้มีการนำเอาเกณฑ์ในเรื่องความรู้ความสามารถทางช่างมาเป็นตัวแปรหนึ่งในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือขึ้นเงินเดือนซึ่งความรู้ความสามารถทางช่างนั้นสามารถประเมินได้ด้วยแบบทดสอบความถนัดทางช่าง เนื่องจากความถนัดทางช่างถือเป็นความสามารถเฉพาะของสาขาวิชาชีพช่าง เพราะเป็นองค์รวมของความรู้ความเข้าใจในการนำไปประกอบอาชีพในสาขาวิชาชีพนี้โดยเฉพาะ และทั้งหมดนี้ก็คือความพยายามของผู้บริหารศูนย์บริการที่ต้องการให้ช่างเป็นผู้ที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์ (2542) กล่าวว่าในโลกของการทำงานนั้นต้องทำงานร่วมกับคนอื่นๆต้องประสานงานและมีความร่วมมือระหว่างบุคคลเพื่อขับเคลื่อนให้งานบรรลุเป้าหมายจึงต้องอาศัยศิลปะความเข้าใจถึงธรรมชาติของพฤติกรรมมนุษย์เพื่อเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและจิตใจส่วนลึกของผู้อื่นทำให้คนอยากร่วมงานด้วยอย่างเต็มใจ กระตือรือร้นและมีความสุขกายสุขใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดีเป็นนิจ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ปัญหาในโลกของความร่วมมือในการทำงานก็คือคนล้วนมีความแตกต่างกันทั้งในด้านจิตใจ (Mental) ด้านร่างกาย (Physical) ด้านสังคม (Social) ด้านอารมณ์ (Emotional) และ ด้านปรัชญาในการทำงาน จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความสำเร็จของการทำงานร่วมกันพบปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ (1) ความต้องการสร้างความสัมพันธ์ (need for affiliation) (2) ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement) และ (3) ความต้องการอำนาจ (need for power) ซึ่งทั้งสามปัจจัยมีความสำคัญในสัดส่วนเกือบจะเท่ากัน และสิ่งที่ต้องการสำหรับจุดมุ่งหมายแห่งชีวิตก็คือ ความต้องการความสำเร็จในชีวิตและการทำงานก็จะเป็นกลไกไปสู่ความสำเร็จในชีวิต แต่ผลจากการศึกษาวิจัย มักพบปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลทำให้คนทำงานเก่งต้องล้มเหลวนั้น เป็นปัจจัยทางด้านความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับผู้ร่วมงานอื่นๆและปัจจัยด้านอารมณ์ที่มีลักษณะควบคุมตนเองไม่ได้

และแสดงออกมา เช่น จุนเจียว โกรธง่าย หนาวบึ้ง จึงทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จแห่งชีวิตนั้นต้องประกอบด้วยหลายส่วน โดยที่ส่วนต่างๆ เหล่านี้ต้องส่งเสริมและผสมผสานกันอย่างมีสมดุล เปรียบเสมือนรถยนต์โดยทั่วไปที่มี 4 ล้อ ต้องวิ่งได้ทั้ง 4 ล้อคือ ครอบครัวยุทธศาสตร์ ส่วนตัว งาน และ สังคม ซึ่งต้องวิ่งไปพร้อมกัน โดยเฉพาะการจะมีความสำเร็จในการทำงาน องค์ประกอบสำคัญยิ่ง ก็คือปัจจัยด้านจิตใจและอารมณ์ (mental & emotional) ซึ่งต้องมีลักษณะที่เรียกว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence หรือ Emotional Quotient หรือ EQ) ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์หรือEQนี้เป็นทักษะเฉพาะตน (ที่สามารถสร้างขึ้นและพัฒนาได้ด้วยตนเอง) ที่จะส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในทุกด้าน เพราะ EQ นี้จะสร้างให้ตนเองเกิดความเข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง และรู้จักบริหารควบคุมการจัดการด้วยการแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึกที่ปรากฏภายนอกได้อย่างเหมาะสม

Goleman (1995, อ้างใน อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์, 2542) ได้สรุปว่า มีผลการวิจัยมากมาย พบว่าผู้ที่มีสติปัญญาสูงแต่ต้องล้มเหลวเพราะขาดทักษะความเข้าใจมนุษย์และยังพบว่าการมีอารมณ์ดีเป็นพื้นฐานมีผลให้คนมีสุขภาพจิตดีมีความเข้าใจตนเองและบุคคลอื่นได้ง่าย โดยมีลักษณะใช้ทั้งสมอง ทักษะ และอารมณ์ที่ดีในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและสามารถใช้ได้กับตนเองที่บ้าน ที่ทำงาน และขณะออกสังคม ผู้ที่ขาดความฉลาดทางอารมณ์ จะนำไปสู่ความเครียดและจะนำไปสู่ความวิตกกังวล สุขภาพที่อ่อนแอ ส่งผลให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพได้ นอกจากนี้ นายแพทย์ เทอดศักดิ์ เดชคง (2543) ประจำสำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ได้กล่าวในงาน มหกรรม EQ มีตอนหนึ่งว่า มีผลงานวิจัยที่บ่งชี้ว่า ยิ่งงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้นเท่าไร ยิ่งต้องการความฉลาดทางอารมณ์มากขึ้นเท่านั้น

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้แนวความคิดว่าการที่ช่างในศูนย์บริการรถยนต์จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นอาจมิได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถหรือความถนัดทางช่างเพียงอย่างเดียวเพราะช่างจะต้องอยู่ในสังคมการทำงานต้องมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นลูกค้า เพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน เพื่อนร่วมงานในแผนกอื่น ที่ต้องเกี่ยวข้องและผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หัวหน้าช่าง ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาที่ช่างจะต้องทำงานอยู่ด้วยอย่างใกล้ชิดอยู่เสมอ ดังนั้นหัวหน้าช่างจึงอาจมีส่วนสำคัญต่อ ความต้องการทำงาน ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ การรวมทั้งการมีความสุขในการทำงานของช่างภายในศูนย์บริการ เนื่องจากการดูแลและการปฏิบัติต่อช่างของหัวหน้าช่างแต่ละคนแตกต่างกัน บางคนใจดี ใจเย็นแต่บางคนเป็นคนโมโหร้าย บางคนเป็นคนเอาแต่ใจหรือบาง

คนก็มีลักษณะผสมกันหลายรูปแบบซึ่งแน่นอนว่าในเรื่องของฝีมือความรู้ความสามารถของหัวหน้าช่างแต่ละคนย่อมเป็นที่ยอมรับเพราะกว่าจะได้เลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้าช่างย่อมต้องใช้ระยะเวลาในการฝึกฝนทักษะความรู้ความสามารถและประสบการณ์มาเป็นอย่างดี ดังนั้นผู้วิจัยมีความต้องการที่จะศึกษาว่าความฉลาดทางอารมณ์และความถนัดทางช่างจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์หรือไม่และผู้วิจัยต้องการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์ว่าจะมีความแตกต่างกันหรือไม่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และประสิทธิภาพในการทำงานของช่าง ในศูนย์บริการรถยนต์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความถนัดทางช่างและประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของช่างภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย

1. ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่าง
2. ความถนัดทางช่างมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่าง
3. เมื่อควบคุมความฉลาดทางอารมณ์ของช่างและความถนัดทางช่างให้คงที่ ช่างที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายและการแปลความหมายของงานวิจัยให้ตรงกัน การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้คือ

1. ศูนย์บริการรถยนต์ (Automobile Service Center) หมายถึง ศูนย์ซ่อมรถยนต์เฉพาะยี่ห้อ เช่น ศูนย์บริการนิสสัน โตโยต้า วอลโว่ เป็นต้น ตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนในการซ่อมบำรุงรักษารถยี่ห้อต่างๆ แต่ละศูนย์จะมีความชำนาญเป็นพิเศษเกี่ยวกับประเภทรถที่ซ่อม สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับรถยี่ห้อนั้นได้ครบวงจร เป็นศูนย์ขนาดใหญ่มีเครื่องมือเครื่องมือครบครัน
2. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน คือ ดี เก่ง และ สุข การวัดความฉลาดทางอารมณ์ ใช้แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ สำหรับผู้ใหญ่ (อายุ 18-60 ปี) ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2543 โดยค่าที่ได้จากแบบประเมินจะแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ
 - 2.1 กลุ่มที่มีความฉลาดทางอารมณ์ปกติ หมายถึง กลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนอยู่ในช่วงคะแนนปกติ หรือ สูงกว่าช่วงคะแนนปกติ ทั้ง 3 องค์ประกอบหลัก ตามแนวทางของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2543
 - 2.2 กลุ่มที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่าปกติ หมายถึง กลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนต่ำกว่าช่วงคะแนนปกติ อย่างน้อย 1 องค์ประกอบหลัก ตามแนวทางของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2543
3. ความถนัดทางช่าง (Mechanical Aptitude) หมายถึง ความสามารถเฉพาะในด้านที่จำเป็นต้องใช้ในวิชาชีพช่าง โดยเฉพาะด้านช่างรถยนต์ (Motor Mechanics) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความรู้เบื้องต้นทางช่าง ได้แก่
 - 3.1.1 ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ทางช่างเบื้องต้น
 - 3.1.2 ความรู้เกี่ยวกับการเขียนแบบหรืออ่านแบบเครื่องกลเชิงมิติสัมพันธ์
 - 3.1.3 ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย กฎระเบียบและการบำรุงรักษาเครื่องจักร และอุปกรณ์

3.2 ความถนัดทางช่างยนต์ ได้แก่

- 3.2.1 ด้านเครื่องยนต์
- 3.2.2 ด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์รถยนต์
- 3.2.3 ด้านช่วงล่างและระบบส่งกำลังรถยนต์
- 3.2.4 ด้านการปรับแต่งและการซ่อมรถยนต์

3.3 เทคโนโลยีสมัยใหม่ ได้แก่

- 3.3.1 การปรับแต่งเครื่องยนต์ด้วยอุปกรณ์หรือเครื่องมือทดสอบ
- 3.3.2 ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานในรถยนต์สมัยใหม่
- 3.3.3 เทคโนโลยีด้านอื่น ๆ

ซึ่งประเมินจากแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอิงเกณฑ์จากข้อสอบวัดความถนัดทางช่างของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลและวิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่

4. หัวหน้าช่าง (Supervisor) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาของช่างโดยตรง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมตั้งแต่การรับรถไปจนถึงส่งมอบรถให้ลูกค้า ควบคุมการติดต่อประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ กับช่าง ควบคุมดูแลช่างให้ปฏิบัติงานได้อย่างเป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท รวมทั้งควบคุมดูแลช่างให้ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของบริษัทและปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่มอบหมาย
5. ช่าง (Technician) หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในด้านการปฏิบัติงานด้านการซ่อมเครื่องยนต์ ซ่อมช่วงล่างและส่วนต่าง ๆ ของระบบรถยนต์ที่ศูนย์บริการกำหนดและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้สำเร็จลุล่วงและได้คุณภาพ
6. ประสิทธิภาพในการทำงานของช่าง (Technician's Work Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการทำงานของช่างซึ่งพิจารณาโดยหัวหน้าช่าง ในการประเมินใช้แบบวัดประสิทธิภาพในการทำงานของช่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีหัวข้อประเมินดังนี้ คือ
 - 1) ปริมาณงาน 2) คุณภาพงาน 3) การปฏิบัติตามคำสั่ง 4) ความรับผิดชอบต่อหน้าที่
 - 5) ความรอบรู้ในงาน 6) ความคิดริเริ่มและการพัฒนาตนเอง 7) มนุษยสัมพันธ์และการให้ความร่วมมือ 8) การตัดสินใจ 9) มีระเบียบวินัย 10) การรักษาเวลา

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้ คือ กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาเป็นช่างที่ทำงานในศูนย์บริการรถยนต์ยี่ห้อต่าง ๆ ใน 3 จังหวัดภาคเหนือ ได้แก่ เชียงใหม่ ลำพูน และ ลำปาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และประสิทธิภาพในการทำงานของช่าง
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความถนัดทางช่างและประสิทธิภาพในการทำงานของช่าง
3. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของช่างเมื่ออยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน
4. ผลการวิจัยนี้จะนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของศูนย์บริการได้อย่างตรงประเด็นไม่ว่าจะปรับปรุงในด้านความฉลาดทางอารมณ์ของช่าง ความถนัดทางช่างหรือความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้าช่างด้านใดด้านหนึ่งหรือหลาย ๆ ด้านประกอบกันซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ทั้งแก่ผู้ประกอบการและผู้บริโภคโดยรวม
5. ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพิจารณาหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกช่างหรือหัวหน้าช่างเข้ามาทำงานในศูนย์บริการรถยนต์