

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 5 หัวข้อคือ

1. ศูนย์บริการรถยนต์
2. ประสิทธิภาพในการทำงาน
3. ความฉลาดทางอารมณ์
4. ความถนัดทางช่าง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์บริการรถยนต์ (Automobile Service Center)

ลักษณะและประเภทของกิจการ

เอื้อพันธ์ เพ็ชรภรณ์ (2538) ได้แบ่งประเภทของอู่ซ่อมรถยนต์ไว้ ดังนี้

1. ศูนย์ซ่อมรถยนต์ขนาดใหญ่ เป็นศูนย์ซ่อมรถยนต์เฉพาะยี่ห้อ อู่พวกนี้จะให้บริการซ่อมรถยนต์เฉพาะยี่ห้อเท่านั้น เช่น ศูนย์บริการนิสสัน โตโยต้า มาสด้า เป็นต้น ตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนในการซ่อมบำรุงรักษารถยี่ห้อต่างๆ แต่ละศูนย์จะมีความชำนาญเป็นพิเศษเกี่ยวกับประเภทรถที่ซ่อม สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับรถยี่ห้อนั้นได้ครบวงจร ศูนย์ซ่อมพวกนี้เป็นศูนย์ขนาดใหญ่มีเครื่องมือเครื่องมื้อมีครบ ช่างซึ่งคอยให้บริการจะเป็นช่างที่ผ่านความรู้ทางภาคทฤษฎีและปฏิบัติส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนหรือวิทยาลัยต่างๆบางคนอาจผ่านการดูงานมาจากต่างประเทศแล้วซึ่งเจ้าของรถยนต์ที่ค่อนข้างใหม่มักจะใช้บริการของอู่ประเภทนี้ เพราะมีความไว้วางใจเชื่อมั่นมากกว่า แม้จะต้องเสียค่าบริการที่แพงกว่าก็ตาม

ก. จำนวนของศูนย์บริการ เนื่องจากจำนวนรถยนต์ที่จำหน่ายออกไปมีจำนวนมากบริษัทผู้ประกอบรถยนต์ทั้งหลายจึงจำเป็นต้องกระจายการบริการออกไปอย่างทั่วถึง เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งศูนย์ซ่อมรถยนต์ของผู้ประกอบรถยนต์และตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ปี 2535 สามารถสรุปตัวเลขศูนย์บริการทั้งที่เป็นของบริษัทผู้ประกอบรถยนต์และตัวแทนในเขตกรุงเทพมหานครได้ดังนี้

ศูนย์บริการศูนย์ใด

จำนวน

3

แห่ง

ศูนย์บริการได้อัฐ	จำนวน	6	แห่ง
ศูนย์บริการฮอนด้า	จำนวน	8	แห่ง
ศูนย์บริการมาสด้า	จำนวน	9	แห่ง
ศูนย์บริการศาลาฟาสเตอร์ฮูซุ	จำนวน	3	แห่ง
ศูนย์บริการนิสสัน	จำนวน	13	แห่ง
ศูนย์บริการเบ็นซ์ ธนบุรี	จำนวน	20	แห่ง
ศูนย์บริการมิตซูบิชิ	จำนวน	30	แห่ง
ศูนย์บริการโตโยต้า	จำนวน	32	แห่ง
ฯลฯ			

ข. งบประมาณที่ใช้ในการลงทุน การลงทุนของศูนย์ซ่อมรถยนต์ขนาดใหญ่ มักจะใช้เงินทุนประมาณ 20 ล้านบาทขึ้นไป ทั้งนี้การลงทุนดังกล่าวจะไม่รวมค่าที่ดินในส่วนของศูนย์บริการส่วนใหญ่ประกอบไปด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนของโชว์รูม ส่วนต้อนรับลูกค้า และส่วนของการรับบริการ ฉะนั้น เงินลงทุนจะมากหรือน้อยจะขึ้นอยู่กับขนาดของศูนย์บริการ เช่น ศูนย์ที่ใช้พื้นที่ประมาณ 3 ไร่ มีห้องรับรองเข้าซ่อมประมาณ 24 ช่อง และมีสวนเคาะพ่นสีต่างหากออกไปใช้งบประมาณประมาณ 25 ล้านบาท

ค. จำนวนคนงาน ในศูนย์บริการจะมีคนงานตั้งแต่ 30 ถึง 150 คน โดยคนงานจะต้องผ่านการอบรมในด้านเทคนิคการซ่อมรถยนต์และจะต้องได้รับการอบรมอย่างสม่ำเสมอ คนงานจะถูกแบ่งเป็นกลุ่ม ๆ แต่ละกลุ่มจะถูกควบคุมโดยหัวหน้างาน โดยคนงาน 4 ถึง 5 คน ต่อระดับหัวหน้างาน 1 คน

ง. ปริมาณการซ่อมรถยนต์ จะขึ้นอยู่กับขนาดของศูนย์ซ่อม โดยปกติศูนย์ซ่อมรถยนต์ขนาดใหญ่จะซ่อมรถยนต์ได้ขั้นต่ำประมาณ 30 คันต่อวัน และอย่างมากประมาณกว่า 170 คันต่อวัน เช่น ศูนย์ซ่อมรถยนต์ขนาดประมาณ 2 ไร่ มีห้องรับซ่อมรถยนต์ทั่วไป 12 ช่อง ซ่อมสี 8 ช่อง ช่องซ่อมระบบไฟฟ้าและปรับอากาศ 3 ช่อง รวมเป็น 23 ช่อง สามารถรองรับลูกค้าได้เฉลี่ยวันละ 50 คัน

จ. การควบคุมกิจการ นอกจากจะควบคุมโดยผู้ประกอบการโดยตรงแล้วยังแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. กิจการของบริษัทลักษณะผู้ร่วมลงทุน (Authorized Service Center) ซึ่งส่วนของโชว์รูมบริษัทผู้ร่วมลงทุนจะเป็นผู้บริหารงานเอง ในส่วนของศูนย์บริการและอะไหล่จะบริหารงานตามมาตรฐานของบริษัทผู้ประกอบรถยนต์ ในด้านของเครื่องมือเครื่องใช้จะสั่งตรงจาก

บริษัทผู้ประกอบรถยนต์ เนื่องจากได้มาตรฐานและใช้งานได้โดยตรง ส่วนของคนงานจะต้องส่งให้บริษัทผู้ประกอบรถยนต์อบรมและฝึกหัดงานประมาณ 3 เดือน และต้องเข้ามาอบรมเป็นระยะ ๆ ตามแผนงานการอบรมประจำปีเพื่อให้ได้มาตรฐานเดียวกัน

2. กิจการลักษณะผู้รับเหมาช่วง (Sub – contract) เป็นส่วนของกิจการเคาะฟันสียอยู่ในรูปบริษัทอื่นที่เข้ามารับงานในส่วนงานเคาะฟันสียของกิจการขนาดใหญ่ทำ

2. อยู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป อยู่พวกนี้เป็นผู้ที่มิถูกค้าอยู่ทั่วไปในบริเวณนั้น บางแห่งอาจจะลงทุนด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีบริการตรวจเช็คซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องยนต์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ บางแห่งอาจเน้นหนักไปที่ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง บางแห่งเป็นกิจการขนาดเล็ก มีคนงานประมาณ 3-4 คน คนที่เป็นช่างใหญ่เป็นเจ้าของกิจการเอง ช่างในอยู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไปนี้จะ เป็นพวกที่อาศัยการฝึกฝนหาความชำนาญ เรียนรู้วิธีการซ่อมจากการเป็นลูกมือมาก่อน

โดยทั่วไปกิจการเหล่านี้จะลงทุนโดยไม่รวมอาคารและที่ดินประมาณ 100,000 บาท ต่อคนงานประมาณ 10 ถึง 20 คน ถ้าเป็นคนงานประมาณ 30 ถึง 40 คน จะใช้เงินลงทุนประมาณ 1,000,000 บาท และถ้าคนงานประมาณ 80 คน จะลงทุนประมาณ 10 ล้านบาท หัวหน้าคนงานจะเป็นผู้ที่มีความชำนาญงานมาก บางครั้งอาจจะไม่มีการแต่งตั้งตำแหน่งเป็นหัวหน้างานโดยตรง แต่จะเป็นการยอมรับนับถือจากคนงานด้วยกัน ซึ่งแต่ละกิจการจะมีคนงานที่มีความชำนาญงานอยู่จำนวนไม่มาก เนื่องจากคนงานที่ชำนาญงานถึงระดับหนึ่งจะออกไปตั้งกิจการของตนเอง

3. อยู่รับซ่อมเฉพาะอย่าง บริการรับซ่อม เช่น ไดนาโม ระบบไฟ ร้านหม้อน้ำ เคาะฟันสีย ปะยาง ซ่อมช่วงล่าง ฯลฯ อยู่พวกนี้จะมีช่างที่มีความชำนาญเฉพาะด้านเท่านั้น เมื่อรู้ว่ามีปัญหาตรงไหนก็เลือกที่จะหาร้านที่มีความชำนาญในเรื่องนั้น ๆ โดยทั่วไปจะเป็นกิจการขนาดเล็ก มีคนงานประมาณ 3-4 คน ใช้เงินลงทุนเฉพาะค่าอุปกรณ์ซ่อมไม่เกิน 100,000 บาท เจ้าของกิจการจะเป็นผู้ควบคุมงานเอง

ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency)

1. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

จิราวุธ พลมณี และ สุวิทย์ อิศาศวัต (2537) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพของแรงงาน หมายถึง ศักยภาพในการทำงานของแรงงานเป็นรายบุคคล อาทิ การเรียนรู้งาน ความประณีตในการทำงาน การปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้างาน โดยพิจารณาจากพฤติกรรมของแรง

งานและการกำหนดกรอบภาระงานตามกระบวนการผลิตหรือการจัดการควบคุมกำกับดูแลงานภายในสถานประกอบการแต่ละแห่ง โดยที่พฤติกรรมของแรงงาน หมายถึง ลักษณะการแสดงออกจนเป็นนิสัยของแรงงานในระหว่างการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงานตลอดจนเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและนายจ้าง อาทิความขยันขันแข็ง การตรงต่อเวลา การเลี้ยงงาน การลาออก มนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

United Nations Development Programm (1984) ได้ระบุว่าประสิทธิภาพของพนักงาน เป็นส่วนหนึ่งของ ประสิทธิภาพภายในองค์การและสามารถวัดได้จากลักษณะทางกายภาพหรือหน่วยของต้นทุนในแต่ละส่วนของงานหรือทั้งหมดของกิจการ นอกจากนี้ประสิทธิภาพของพนักงาน ยังสามารถดูได้จากแรงจูงใจ (Motivation) และความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะพิจารณาในจุดที่ ความสุข และประสิทธิภาพการทำงานมาบรรจบกัน

กันตยา เพิ่มผล (2541) ระบุว่า ประสิทธิภาพหมายถึงสิ่งที่มีป้อนเข้าไปหลาย ๆ อย่างนั้นประกอบกันได้ดีเพียงใด หรืองานที่ทำนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพียงไหน ซึ่งก็คือ ความสามารถในการทำให้เกิดผลผลิตมากขึ้นจากสิ่งที่มีป้อนเข้าไปขั้นต่ำสุด นั้นหมายถึง การรักษาระดับการผลิตที่มีคุณภาพสูงโดยใช้เวลาน้อยลงหรือมีการสูญเสียเกิดขึ้นน้อย เป็นต้น ส่วนประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุตามผลหรือหมายถึงผลิตผล หรือ เป้าหมายที่ตั้งไว้

ยกตัวอย่างเช่น พนักงาน 2 คน ทำงานอยู่ในธนาคารแห่งหนึ่ง ทั้งคู่มีชั่วโมงการทำงานเท่ากัน ได้รับอุปกรณ์ในการทำงานเหมือนกันและนั่งอยู่ติดกัน แต่คนหนึ่งทำงานเสร็จเร็วกว่าอีกคนหนึ่ง แม้ว่าสิ่งที่มีป้อนเข้าไปจะเท่ากัน (จำนวนชั่วโมง อุปกรณ์ แฟ้มและอื่น ๆ) แต่ดูเหมือนว่างานของพนักงานคนหนึ่งจะมากกว่างานของอีกคนหนึ่งในเวลาทำงานที่เท่ากัน ความแตกต่างนี้อาจเกิดขึ้นจากองค์ประกอบหลายประการ เช่น แรงจูงใจ ความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ การฝึกอบรมหรือวิธีการทำงานที่ต่างกัน เรามาดูกันว่าความแตกต่างนั้นมีสาเหตุมาจากอะไร

ดังนั้นคำว่าพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน จึงหมายถึง การปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลหรือของตนเองหรือของผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์การ อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์การเกิดความพึงพอใจ และสงบสุขในที่สุด

2. แนวความคิดที่เกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน

จิราวุธ พลมณี และ สุวิทย์ ธีรศาสตร์ (2537) กล่าวไว้ในรายงานการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและประสิทธิภาพของแรงงานในภาคอีสานกรณีศึกษาจังหวัดอุดรธานีว่าประสิทธิภาพ

ในการทำงานของแรงงานตามความเห็นของผู้ประกอบการหรือนายจ้าง สามารถบ่งบอกด้วย ปัจจัยดังนี้

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

Lusthaus, Adrien, Anderson & Carden (1999) ได้กล่าวว่า มีปัจจัยที่บ่งชี้ถึง ความมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. ต้นทุนของงาน (Cost per Program)
2. ต้นทุนในการบริการลูกค้า (Cost per Client Served)
3. ต้นทุนของผลกำไรในงาน (Cost-Benefit of Programs)
4. ผลงาน ต่อ พนักงานแต่ละคน (Output per Staff)
5. อัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Employee absenteeism and Turnover)
6. อัตราความสมบูรณ์ของงาน (Program-Completion Rates)
7. ต้นทุนโหล่ยของงานทั้งหมด (Overhead-total Program Cost)
8. ความถี่ของความเสียหายของระบบ (Frequency of System Breakdowns)
9. ความเหมาะสมของการส่งมอบการบริการ (Timeliness of Service Delivery)

โดยสรุปแล้วองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานประกอบไปด้วย

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

6. ความคิดริเริ่มและการพัฒนาตนเองในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กล้าแสดงความคิดเห็น
7. มนุษยสัมพันธ์และการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีทั้งในการติดต่อกับบุคคลภายในและภายนอกองค์การ
8. การตัดสินใจถูกต้องรอบคอบทันต่อเหตุการณ์
9. มีระเบียบวินัยมีความประพฤติดี ปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายขององค์การเป็นอย่างดี
10. การรักษาเวลา โดยการมาปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ความฉลาดทางอารมณ์

1. ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

Simmons and Simmons (1997) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) คือ ความต้องการทางอารมณ์ แรงขับ และคุณค่าที่แท้จริงของบุคคล และเป็นตัวนำทิศทางพฤติกรรมที่แสดงออกทั้งหมด

Goleman (1995) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence หรือ Emotional Quotient) หมายถึง ความสามารถในการกระตุ้นตัวเอง และสามารถยับยั้งเผชิญหน้ากับความคับข้องใจต่าง ๆ ได้ สามารถควบคุมตัวเองเมื่อเกิดสิ่งที่ไม่คาดคิด หรือความผิดหวังต่าง ๆ ได้ สามารถควบคุมอารมณ์และดึงความเครียดที่เป็นผลเสียต่อตัวเองออกมาจากห้วงของความคิด และสามารถที่จะให้กำลังใจตนเองได้

Mayer & Salovey (1997) กล่าวว่า สติปัญญาทางอารมณ์หมายถึง

1. ความสามารถที่จะเข้าใจอารมณ์ตนเองและสามารถแสดงอารมณ์นั้นออกมาได้อย่างเหมาะสม รวมถึงเข้าใจอารมณ์และการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้อื่นด้วย
2. เป็นความสามารถที่ช่วยในเรื่องการคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์
3. สามารถแยกแยะอารมณ์และตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองได้
4. สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

อัจฉรา สุขอารมณ์ วิชาศลักษณ์ ชีววัลลี และ อรพินท์ ชูชม (2543) กล่าวว่า ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถอีกส่วนหนึ่งของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และความเข้าใจ อารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง และนำเอาพลังแห่งอารมณ์และความรู้สึกเหล่านั้นมาใช้ให้

เป็นประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพทำให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ รวมถึงการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งประกอบไปด้วยการตระหนักรู้ตนและอารมณ์ของตน สามารถจัดการบริหารอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสมสามารถจูงใจและให้กำลังใจตนได้ รับรู้และเข้าถึงความรู้สึกและอารมณ์ของผู้อื่นในลักษณะใจเขาใจเรา และมีทักษะทางสังคมในการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

ทศพร ประเสริฐสุข (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายในตลอดจนสามารถระงับการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่างๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบผลสำเร็จในการเรียน ความสำเร็จในอาชีพ ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต

เทอดศักดิ์ เดชคง (2544) กล่าวว่า อีคิวที่มาจาก Emotional Quotient หมายถึงความสามารถทางอารมณ์ต่างจากไอคิวที่มาจาก Intelligence Quotient ที่เน้นหนักเรื่องของความเฉลียวฉลาดทางด้านความคิด เช่น การคำนวณ การวางลำดับเหตุการณ์เป็นต้น อย่างไรก็ตาม อีคิวในแบบฉบับดั้งเดิมจะมีความเป็นวัตถุนิยมอยู่มาก เหตุผลก็คือ ความสามารถทางอารมณ์ถูกคาดหวังว่าจะช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จในการเล่าเรียนและการงาน เป็นความสามารถที่เพิ่มเติมเข้าไป เพื่อลดผลร้ายอันเกิดจากสังคมสมัยใหม่ซึ่งเต็มไปด้วยความแก่งแย่ง เอาัดเอาเปรียบ มีชีวิตอยู่เพื่อวัตถุโดยปราศจากจิตใจที่ดีงาม ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์ หรือ ความสามารถทางอารมณ์ควรจะมีความหมายในลักษณะของความสามารถของบุคคลในการนำไปสู่การเป็นคนดี มีคุณค่าและมีความสุข โดยคำว่าคนดี รวมความหมายของความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ซึ่งก็คือความเมตตา กรุณา ในแง่ของพุทธศาสนาส่วนนี้ก็คือ "ศีล" ก็คือ ข้อปฏิบัติเพื่อขัดเกลามนุษย์นั่นเอง ส่วนคำว่ามีคุณค่านั้นสอดคล้องกับการมีสติรู้ตัว (awareness) ส่วนการมีความสุขเกิดจากการรู้จักมองโลก เลือกรหาความสุขใส่ตัว เมื่อเกิดความทุกข์ก็หาวิธีแก้ไข อันนี้คล้ายกับการใช้ปัญญา ความฉลาดทางอารมณ์ในความหมายนี้จะเน้นที่ความพึงพอใจ โดยไม่ได้ไปจำกัดว่าจะต้องทำให้ได้ เป็นผู้มียศถาบรรดาศักดิ์ มีชื่อเสียง หรือ มีเงินทองมากมาย

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543) ได้ให้ความหมายของ ความฉลาดทางอารมณ์ว่าหมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ และมีความสุข

2. แนวคิดที่เกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

อัจฉรา สุชาภรณ์ วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี และ อรพินทร์ ชูชม (2543) กล่าวว่าผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ควรจะเป็นผู้ที่

1. สามารถสนใจและให้กำลังใจตนเอง
2. สามารถเผชิญกับความคับข้องใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น
3. ใจตนเองและสามารถควบคุมแรงกระตุ้นภายในของตนที่เรียกว่า สามารถควบคุมตัวเองได้
4. สามารถระงับการตอบสนองความต้องการ
5. มีวิธีการจัดการความเครียดที่จะเข้าไปขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนได้ดี
6. สามารถควบคุมอารมณ์บริหารจัดการอารมณ์ได้
7. มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง

เป็นผู้นำและสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุข ทั้งที่บ้าน สถานศึกษา ที่ทำงาน และในสังคม

Cooper and Sawaf (1997) กล่าวว่า EQ ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้านดังนี้คือ

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์
2. ความเหมาะสมทางอารมณ์
3. ความลึกซึ้งผูกพันทางอารมณ์ ได้แก่ การผูกพัน รับผิดชอบ มีสติ มีเป้าหมาย คักยภาพเด่นชัด คำพูดตรงกับการกระทำ
4. ความกลมกลืนทางอารมณ์ ได้แก่การใช้อารมณ์ไปในทางที่สร้างสรรค์

Goleman (1995) ได้ขยายความเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสามารถในความหมายของความฉลาดของแต่ละคนที่ Salovey ได้ให้ความหมายพื้นฐานไว้ 5 ประการคือ

1. ขั้นตระหนักรู้อารมณ์ตน (Know One's Emotion)
2. ขั้นบริหารจัดการกับอารมณ์ของตน (Managing Emotions)

3. ขั้นสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองได้ (Motivating Oneself)
4. ขั้นสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นได้ (Recognizing Emotions in Others)
5. ความสามารถในการจัดการกับความสัมพันธ์ต่อผู้อื่น (Handling Relationships)

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543) ได้กำหนดองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้คือ

1. ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้
 - 1.1 ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง
 - 1.1.1 รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง
 - 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 รับผิดชอบ
 - 1.3.1 รู้จักให้ รู้จักรับ
 - 1.3.2 รับผิดชอบ ให้อภัย
 - 1.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
2. เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้
 - 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 ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข 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 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข
 - 3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย
 - 3.3.3 มีความสงบทางจิตใจ

3. แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์กับการทำงาน

โดยมากแล้วความสำเร็จในการทำงานโดยเฉพาะงานบริหารหรือการทำธุรกิจ นอกจากจะขึ้นอยู่กับความสามารถของตนแล้วยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้อื่นด้วย (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2543) ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีส่วนให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน คือ ความสามารถด้านการพัฒนาสายสัมพันธ์ที่ดี กับ ผู้อื่นซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาทักษะสื่อสารที่ดี ความเก่งคนและการช่วยเหลือผู้อื่นให้เขาช่วยตัวเองได้ การใช้ความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อเสริมสร้างความสำเร็จในการทำงานได้นั้น จะต้องรับรู้ ติความและแสดงสภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการใช้สภาวะอารมณ์นั้นต่อตนเอง ผู้ร่วมงานและมีการ

เรียนรู้ ตลอดจนเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกที่ได้รับ นอกจากนี้ ต้องสามารถควบคุมอารมณ์และเอาชนะ สร้างพฤติกรรมในทางบวก

บุคคลผู้หวังความสำเร็จในการทำงาน นอกจากจะฉลาดรู้ในกระบวนการทำงาน แล้ว ยังต้องฉลาดรู้ในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น นักจิตวิทยาจึงได้กำหนดความเก่งอีกด้านหนึ่งที่จะส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จ นั่นก็คือความฉลาดทางอารมณ์อันเป็นคุณลักษณะที่เป็นนิสัยและบุคลิกภาพของคน ๆ นั้น โดยที่ความฉลาดทางอารมณ์เกื้อหนุนการยอมรับ ความคิดริเริ่ม ก่อให้เกิดการสร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมาย ลดการลา ขาดหรือย้ายงานเนื่องจากข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลลง เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์ให้มากขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน ทำให้เราเคารพฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเราให้มากขึ้น มีความสามารถในการปรับตัว ปรับใจรับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี

เทอดศักดิ์ เดชคง (2543) ได้กล่าวในการสัมมนาความรู้ความฉลาดทางอารมณ์ ห้องคอนเวนชัน โรงแรมรามารการ์เด็น วันที่ 4 พฤศจิกายน 2543 ในหัวข้อ ความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงาน พอสรุปได้ว่าคนเราจะประสบความสำเร็จต้องใช้ในเรื่องของความฉลาด ทักษะในการเรียนมา รู้จักคิดเลข รู้จักนำวิชาการไปใช้ในหน้าที่การงาน ซึ่งเราใช้ตรงนี้เพียง 25% ส่วนที่เหลือคือการใช้การพูดคุย เจรจา ตอรอง สื่อสารกับผู้อื่น เห็นอกเห็นใจที่จะตั้งทีมทำงานกันได้ ให้ความสามารถมองตัวเองและปรับปรุงตัวเองได้ นอกจากนี้คนเราจะประสบความสำเร็จได้นั้นอยู่ที่การนำส่วนต่างๆ ที่อยู่แวดล้อมมาประยุกต์ใช้ ไม่ได้อยู่ที่ความรู้เพียงอย่างเดียว อีกทั้งยังมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบกันมากมายว่าคนที่เรียนเก่งได้เกรดดี ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าจะทำงานได้ดี หรือ ได้รายได้จากการทำงานที่ดี และไม่ได้เป็นหลักประกันว่าจะมีความสุขในชีวิตครอบครัว พบว่ามีเพียง 4% เท่านั้นที่ผลการเปรียบเทียบสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และSteven Covey ผู้เขียนหนังสือ Seven-Habits ได้กล่าวถึงการเอาอุปนิสัยแยกแยะเหล่านั้นออกมาซึ่งตัวบอกรหัสก็คือ อุปนิสัย เพราะไม่ได้มีตัวไหนเลยที่บอกหรือวัดได้ ไม่เหมือนกับการเรียนที่ต้องจบมหาวิทยาลัยและคะแนนดี ดังนั้นจุดหลักของความฉลาดทางอารมณ์ คือมีส่วนช่วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการเรียน การเรียนเป็นพื้นฐาน ถ้าไม่มีความสามารถทางสติปัญญา ก็ไม่สามารถพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้สัมฤทธิ์ผลได้เต็มที่ เพราะฉะนั้นต้องตั้งใจเรียนด้วยต้องมีความรู้ ส่วนอุปนิสัยนั้นเราค่อย ๆ พัฒนากันไป คนดีและคนฉลาดต้องไปด้วยกัน ถ้าคนดีแต่โง่ ก็คือ มีความฉลาดทางสติปัญญา หรือ IQ (Intelligence Quotient) น้อยไม่ค่อยทันคน ทำอะไรก็มีแต่คนเอารัดเอาเปรียบ มีการศึกษาว่าจริง ๆ แล้วคนที่มี IQ หรือความฉลาดในเชิงสติปัญญาเปรียบเทียบกับคนที่ธรรมดา ๆ ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะแตกต่างกันแค่ไหน พบว่ายิ่งงานซับซ้อน

มากขึ้นเท่าไร ยิ่งต้องการความสามารถทางอารมณ์มากขึ้นเท่านั้น ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ ความสามารถในการสื่อสารกับคนอื่น หลายครั้งเราจะเจอคนที่คุยไม่รู้เรื่อง อันนี้เป็นลักษณะของ คนที่สื่อสารไม่ตรงกับตัวเองที่ต้องการสื่อออกไป โดยสามารถส่งความหมายข้อความได้แต่วิธีการ ไม่ถูก เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยปัญหาเรื่องประกันชีวิต เนื่องจากปีหนึ่ง ๆ จะมีพนักงานลา ออกถึง 50% บริษัทต้องการทราบว่าทำไมจึงมีการลาออกมากมาย Martin Saligman ผู้ศึกษาเกี่ยว กับการมองโลกในแง่ดีและเป็นคนหนึ่งที่จุดประกายของ AQ (Adversity Quotient) ในปัจจุบัน เขา ได้ศึกษาและพบว่าคนที่ทำงานให้เราได้นานนั้น มีเหตุเพียงข้อเดียวคือ ความเห็นดีเห็นงาม โดย ที่เห็นดี คือ จมอมเห็นความดีของงานให้เจอ เพราะฉะนั้นคนที่ตอบแบบสอบถามว่าเห็นอะไรบ้าง ที่ดีบุคคลนี้จะอยู่ได้นาน สำหรับ ดี ข้อที่สองคือ เห็นความดีของเพื่อนร่วมงานถ้าคนที่ทำแบบสอบถาม เห็นว่าเพื่อนไม่ดี มีแนวโน้มว่าจะลาออกจากงาน ดังนั้นการมองโลกในแง่ดีคือความสำเร็จ อย่างหนึ่งในชีวิต ความฉลาดทางอารมณ์เกี่ยวพันกับสรีระของร่างกายโดยเฉพาะการผ่อนคลาย คนเราจะผ่อนคลายจะรู้อารมณ์ตัวเองได้ดีขึ้น คนที่โกรธง่ายมักมีอารมณ์เข้าใจคนอื่น ๆ ยาก เพราะฉะนั้นขบวนการฝึกอย่างหนึ่งคือการฝึกหายใจเพราะการฝึกหายใจจะช่วยเพิ่ม EQ ได้ เรา ต้องรู้อารมณ์เราก่อน คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ ไม่ใช่เก็บกด ไม่ใช่ว่าโกรธต้องเก็บเอาไว้ เก็บ ไว้มาก ๆ จะทำให้เป็นโรคได้ ลักษณะเช่นนี้เหมือนวิปัสสนา

โสภา ขปิลมันน์ (2543) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการเป็นผู้นำมี 3 ประการคือ

1. องค์ประกอบทางสรีระ ในที่นี้ได้แก่ลักษณะรูปร่าง น้ำหนัก ส่วนสูง และความแข็งแรงของร่างกาย ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางสรีระและความเป็นผู้นำนี้จะแปรผันตามลักษณะของกลุ่มแต่ละกลุ่ม แต่เป็นการแน่นอนว่าส่วน ใหญ่แล้วคนทั่วไปมักจะนิยมชมชื่นผู้นำที่มีรูปร่างสมส่วนและมีความเข้มแข็ง ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อย่างไรก็ตามผู้มีชื่อเสียงหลายท่านไม่ได้มี ลักษณะดังกล่าวแต่ก็เป็นที่ยอมรับของกลุ่มได้
2. องค์ประกอบทางสติปัญญา คำว่า สติปัญญานี้สามารถให้ความหมายได้ดังนี้ ประการแรก หมายถึง ความสามารถในการที่จะปรับปรุงตนเองหรือเปลี่ยนแปลงตัวเองเพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่หรือที่กำลังเผชิญกับปัญหา อยู่ ประการที่สอง หมายถึง ความสามารถในการศึกษา หรือการเรียนรู้ และ ประการที่สาม หมายถึง ความสามารถที่จะคิดในสิ่งที่ป็นนามธรรมสามารถ

ที่จะนำความคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา หรือแก้ไขสถานการณ์วิกฤติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ โดยที่คุณสมบัติของผู้ที่มีองค์ประกอบทางสติปัญญา ประกอบคุณลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

- 2.1 เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการที่จะปฏิบัติภารกิจที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี
- 2.2 เป็นผู้ที่เฉลียวฉลาด ทันคน สามารถควบคุมการทำงานและใช้คนได้อย่างเหมาะสม
- 2.3 เป็นผู้ที่มีปฏิภาณไหวพริบดี สามารถแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ
- 2.4 เป็นผู้ที่มีความมั่นใจและมีความเชื่อมั่นในตนเองกล้าตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้
- 2.5 เป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและต่อส่วนรวม

3. องค์ประกอบทางอารมณ์ในที่นี้ หมายถึงความสามารถทางอารมณ์ (emotional intelligence competencies) หรือ เซาว์นอารมณ์ (emotional quotient) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง ผู้นำที่มีความสามารถทางอารมณ์และหรือมีเซาว์นอารมณ์จะมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

- 3.1 รู้จักตนเอง ตัดสินใจได้ดี และประเมินตนเองตามความเป็นจริงได้
บริหารความเครียดได้ มีมุมมองที่เป็นเอกลักษณ์ของตัวเอง
- 3.2 ควบคุมอารมณ์ ควบคุมความรู้สึก และการแสดงออกของตนเองได้
- 3.3 สร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเอง มองโลกในแง่ดี ไม่ท้อแท้ง่าย
- 3.4 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอารมณ์ขัน แก้เหตุการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างดี

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542) กล่าวว่า เซาว์นอารมณ์สามารถนำมาปรับใช้กับชีวิตประจำวันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้คือ เซาว์นอารมณ์เกื้อหนุนการยอมรับ ความคิดริเริ่ม ก่อให้เกิดการสร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมาย ลดการลา ขาดงานหรือย้ายงาน เนื่องจากข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลลง เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การมี

เชาวน์อารมณ์ที่ดีในที่ทำงานทำให้เราเคารพฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเราได้มากขึ้น สำหรับในส่วนของการให้บริการ เชาวน์อารมณ์ก่อให้เกิดการทำความรู้จักลูกค้า รับฟังความต้องการของลูกค้าและตอบสนองได้ดี สร้างความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของหน่วยงาน สำหรับการบริหารจัดการ เชาวน์อารมณ์ช่วยส่งเสริมอรรถริยาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คนและครองใจคนได้ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้และพัฒนาตน สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ

ความถนัดทางช่าง (Mechanical Aptitude)

1. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความถนัด

Bingham (1937) ได้อ้าง Warren's Dictionary of Psychology ให้คำจำกัดความของความถนัด (Aptitude) ว่าเป็น สภาพ(Condition) หรือ กลุ่มของลักษณะ (Set of Characteristics) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสามารถของแต่ละบุคคลในการเข้ารับการศึกษ อบรมเกี่ยวกับความรู้บางอย่างทักษะบางอย่างหรือกลุ่มของการตอบสนองบางอย่าง เช่น ความสามารถในการพูดภาษา การสร้างสรรค์เพลง เป็นต้น รวมถึงความถนัดของบุคคลในด้านคณิตศาสตร์หรือศิลปะหรืองานช่างไม้หรือ กฎหมายซึ่งเรากำลังมองหาในอนาคต แต่อย่างไรก็ตามความถนัดนี้ก็เป็นสภาพในปัจจุบัน เป็นรูปแบบของลักษณะนิสัยซึ่งถูกเชื่อว่าจะเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงศักยภาพของคนๆนั้นได้ซึ่งBinghamได้ให้ข้อสังเกตว่า สภาพ (Condition)หรือกลุ่มของลักษณะ (Set of Characteristics) ซึ่งทำให้ความถนัด(Aptitude)มักถูกแปลความว่าเป็นสิ่งที่มีมาตั้งแต่กำเนิดของบุคคล(a person's native endowments) อยู่เสมอ จากจุดนี้ทำให้แบบทดสอบความถนัด (Test of Aptitude) มีมุมมองที่ยังไม่ถูกต้องนัก นอกจากนี้ความถนัด(Aptitude)ยังเป็นมากกว่า "ศักยภาพของความสามารถ(Potential Ability)ในการทำงาน" เพราะมันยังหมายถึง ความพอดี (Fitness) ความเหมาะสม(Suitability) ในแต่ละกิจกรรม

วรรณา ปุรณโชติ และ นวลจันทร์ มาลากรอง (2525) ได้อ้างพจนานุกรม Webster's New International Dictionary of the English Language ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความถนัด (Aptitude) ไว้ว่า "ความถนัด หมายถึง ความพร้อมในการเรียน หมายถึง ความสามารถหรือขีดความสามารถที่มีมาตามธรรมชาติ หรือ ได้มาทีหลัง"และได้ให้ความหมาย ในเชิงจิตวิทยาไว้ว่า " ความถนัดหมายถึง ศักยภาพซึ่งแตกต่างจากความสามารถที่ถูกพัฒนาขึ้นมา หมายถึงขีดความสามารถในการเรียนการปฏิบัติหรือเรียนงานเฉพาะอย่างเช่นความถนัดทางดนตรีเป็นต้น"และพจนานุกรม Webster's New Twentieth Century Dictionary Unabridge ได้

ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับแบบทดสอบความถนัด (Aptitude Test) ไว้ว่าเป็น “แบบทดสอบความถนัด เป็นแบบทดสอบเพื่อที่จะให้ทราบถึง โอกาสที่คน ๆ หนึ่ง จะประสบความสำเร็จในกิจกรรมบางอย่าง ที่เขายังไม่เคยถูกฝึกฝนมาก่อน”

ทองหล่อ วิจารณ์ (2523) กล่าวว่า คำว่า Aptitude มีรากศัพท์มาจาก Aptos ซึ่งเป็นภาษากรีก แปลว่า เหมาะสมกับ (Fitted for) ฉะนั้นแบบทดสอบความถนัดจะบ่งบอกว่าเด็กควรจะเรียนอะไรหรือประกอบอาชีพใดจึงจะเหมาะสม เพราะมนุษย์มีความแตกต่างกันทั้งร่างกายและสมรรถภาพทางสมอง (Mental Ability) จึงเป็นผลให้แต่ละคนมีความถนัดแตกต่างกัน ฉะนั้นหากแต่ละบุคคลได้เรียนหรือประกอบอาชีพตามที่ถนัดแล้วย่อมทำให้บุคคลเหล่านั้นประสบความสำเร็จในการประกอบกิจการนั้นได้ดียิ่งขึ้น ตามความหมายของความถนัดนั้นเราจะไม่คิดว่าคนที่ เป็นเสมียนจะมีความสามารถเหมือนนายแพทย์ หรือครูต้องมีความสามารถเหมือนตำรวจ ถ้าเด็กคนหนึ่งอยากเป็นวิศวกรองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของอาชีพนี้คือมีความสามารถด้านมิติสัมพันธ์และคณิตศาสตร์ ฉะนั้นถ้าเด็กคนนี้มีความสามารถด้านเหล่านี้สูง เมื่อเขามีโอกาสได้เรียน ก็จะได้เรียนได้ดีและประสบความสำเร็จในการเรียน นอกจากนี้นักวัดผลหลายท่าน เช่น Anatsasi (1958) Bloom (1964) และ Bayley (1968) ได้มีความเห็นสอดคล้องกันและสรุปว่า ความถนัด เป็นการพยากรณ์ความสำเร็จของผู้เรียนและเป็นความสามารถเฉพาะตัวของบุคคลที่ติดตัวมาแต่กำเนิดดังเช่นพรสวรรค์ที่พระเจ้าประทานมาให้ บางคนถนัดคำนวณก็เรียนคณิตศาสตร์ได้รวดเร็ว บางคนถนัดดนตรีก็เรียนดนตรีได้เร็ว แต่องค์ประกอบที่สำคัญของความถนัดคือ ความรู้พื้นฐานเดิมของผู้เรียน เนื่องจากสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้มาก ฉะนั้นในการวัดความถนัดจึงไม่ได้วัดเฉพาะสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิดเท่านั้น แต่จะเป็นการประมวลความรู้ซึ่งสืบเนื่องจากสังคมประกิตเป็นผลทำให้แต่ละคนมีกระสวนชีวิต (Pattern's life) ที่แตกต่างกัน ฉะนั้นความถนัดจึงเป็นการพยากรณ์ความสำเร็จในการเรียนของผู้เรียน โดยวัดจากความรู้เดิมของนักเรียนที่ได้สะสมมา

ชวาล แพรัตกุล (ม.ป.ป., อ้างใน ทองหล่อ วิจารณ์, 2523) บิดาแห่งการวัดผลในประเทศไทยได้ให้ความหมายของความถนัดดังนี้ ความถนัดหมายถึงสมรรถวิสัยและทิศทางแห่งความงอกงามของสมอง หรือขีดระดับความสามารถขั้นสูงสุดของบุคคลที่เขาอาจมีได้ต่อการเรียนรู้และการฝึกฝนในวิทยาการและทักษะต่าง ๆ ถ้าหากเขาได้รับการสอนการฝึกและประสบการณ์ที่เหมาะสม จากคำนิยามของความถนัดนี้แสดงให้เห็นว่า

1. ความถนัดหมายถึงปัญญาของบุคคลหรือเรียกง่าย ๆ ว่าไหวพริบหรือความฉลาดหรือความสามารถในการแก้ปัญหา โดยการนำความรู้และหลักวิชาไป

แก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเป็นลักษณะของพลังความคิดที่สำคัญในการแก้ไขอุปสรรคและตัดสินใจเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ถูกต้อง

2. ความถนัดเป็นสมรรถภาพทางสมองทางสมองที่ประกอบด้วยความสามารถเฉพาะหลายด้านซึ่งความสามารถแต่ละด้านจะมีคุณภาพแตกต่างกันออกไป ดังนั้นคนแต่ละคนจึงแตกต่างกันในเรื่องของความสามารถทางสมองอีกด้วย ฉะนั้นในการวัดจึงต้องวัดความสามารถหลาย ๆ ด้าน ถ้าบุคคลใดมีความสามารถทางสมองด้านใดมาก ก็จะมี ความถนัดหรือเก่งทางด้านนั้นด้วย
3. ความถนัดไม่ได้หมายถึงกรรมพันธุ์และพรหมลิขิตไม่ใช่สมรรถภาพทางสมองที่ติดตัวมาแต่กำเนิด หากแต่เป็นผลที่เกิดมาจากการที่ได้มีโอกาสฝึกฝนและคิดปัญหาหรือมีประสบการณ์ในด้านนั้นมามากพอ

ฉะนั้นผู้รู้ทั้งหลายจึงพยายามสร้างเครื่องมือสำหรับตรวจสอบและวินิจฉัยสมรรถภาพของแต่ละบุคคลว่ามีคุณภาพเด่นด้อยด้านใด มีขอบเขตหรือวิสัยแห่งการเรียนรู้กว้างแคบปานใดเพื่อจะได้นำผลการวัดไปปรับปรุงแก้ไข สัมกับคติของการวัดผลในปัจจุบันที่กล่าวว่า "ทดสอบเพื่อค้นและพัฒนา สมรรถภาพมนุษย์"

ชูชัย สมิทธิไกร (2542) กล่าวว่า การทดสอบความถนัด (Aptitude Tests) คือ การทดสอบที่มุ่งประเมินว่าบุคคลมีความสามารถพิเศษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานนั้น ๆ หรือไม่ การทดสอบดังกล่าวมักมีชื่อเรียกแตกต่างกันไปตามลักษณะงาน เช่น การทดสอบความถนัดเชิงเสมียน (clerical aptitude tests) การทดสอบความถนัดเชิงศิลปะ (artistic aptitude tests) การทดสอบความถนัดเชิงจักรกล (mechanical aptitude tests) เป็นต้น จากการวิจัยพบว่าองค์การธุรกิจในประเทศไทยนิยมใช้การทดสอบความถนัดเฉพาะตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ แต่ไม่นิยมใช้สำหรับตำแหน่งระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับสูง กล่าวคือ มีองค์การร้อยละ 66.3, 36.5 และ 10.9 ที่ใช้การทดสอบความถนัดสำหรับตำแหน่งระดับปฏิบัติการ หัวหน้าหน่วยงาน และ ผู้บริหารชั้นสูงตามลำดับ

โดยสรุป ความถนัด (Aptitude) หมายถึง ความฉลาดความสามารถในการแก้ปัญหา โดยการนำความรู้และหลักวิชาไปแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสมโดยที่ความถนัดเป็นสมรรถภาพทางสมองที่ประกอบไปด้วยความสามารถเฉพาะหลายด้าน ฉะนั้นจึงต้องมีการวัดในหลาย ๆ ด้านและความถนัดไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด แต่ยังรวมถึงผลที่เกิดมาจากการที่ได้มีโอกาสฝึกฝนมากพอ

2. แนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความถนัดทางช่างและองค์ประกอบของความถนัดทางช่าง

คณาจารย์ด้านเทคโนโลยี ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (ม.ป.ป.) กล่าวว่า การทดสอบความถนัดทางช่างเป็นการวัดความรู้ความสามารถพิเศษ เป็นแบบทดสอบวัดความสามารถเฉพาะอย่างของบุคคล มิใช่เป็นการวัดว่าบุคคลได้เรียนอะไรมาแล้วบ้างแต่เป็นการวัดว่าบุคคลสามารถจะปฏิบัติภารกิจอะไรได้บ้าง การทดสอบความถนัดทางช่างนั้นประกอบด้วยการทดสอบพฤติกรรมหลาย ๆ อย่าง ซึ่งภายหลังจากการพัฒนาแล้ว ข้อสอบความถนัดทางช่างได้พัฒนาให้ลงมือปฏิบัติและ ให้เขียนตอบ ข้อสอบความถนัดทางช่างประกอบด้วย

1. การทดสอบความสามารถและความรวดเร็วทางกล้ามเนื้อและความชำนาญในการเคลื่อนไหว
2. การทดสอบความสามารถทางสายตาและการรับรู้ทางช่าง ตลอดจนความสามารถทางมิติสัมพันธ์ ความสามารถทางด้านนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งของช่างเพื่อการพิมพ์เขียว และการเขียนรูปโครงสร้าง
3. การทดสอบข้อมูลทางด้านจักรกล ซึ่งเกี่ยวกับเครื่องมือ เครื่องจักรกล การสร้างและการประกอบชิ้นส่วน
4. การทดสอบเหตุผลทางช่าง ซึ่งได้แก่ความสามารถในการแก้ปัญหาทางจักรกลโดยอาศัยกฎเกณฑ์ทางฟิสิกส์ เป็นต้น ปัญหาเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ รอก ลิ่มและชิ้นส่วนของเครื่องยนต์

ข้อสอบวัดความถนัดทางช่างที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นข้อสอบที่ดีมาก ได้แก่แบบทดสอบ

Mc.Quarrie Test of Mechanical Ability ประกอบด้วยลักษณะของข้อสอบ 7 ชนิด คือ

1. การลากเส้น (Tracing)
2. การลงเส้นอย่างแผ่วเบา (Tapping)
3. การเขียนจุด (Dotting)
4. การลอกแบบ (Copying)
5. การลงตำแหน่ง (Locations)
6. การนับบล็อก (Block Counting)
7. การหาปลายเส้น (Pursuit)

ทางหลักจิตวิทยาได้กล่าวไว้ถึงความถนัดหรือความรู้ความสามารถที่ใช้เฉพาะตำแหน่งเป็นเรื่องของการวัดแววที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง การวัดความรู้ความสามารถทางช่างจึงเป็นวิชาหนึ่งที่มีใน

หลักสูตรการสอบคัดเลือกทุกแขนงช่าง ความรู้ความสามารถทางช่างนี้จะต้องแบ่งแยกออกเป็น การวัดความรู้ทางช่างแต่ละชนิด โดยแยกออกเป็น 4 ประเภทคือ

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

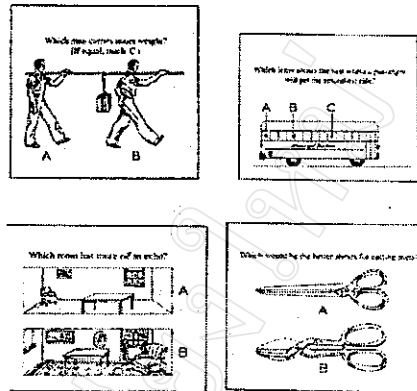
จากชนิดของช่างทั้ง 4 จะต้องมีการทดสอบความรู้ในด้านต่าง ๆ เป็นลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

วรรณา ปุณฺณโชติ และ นวลจันทร์ มาลากรอง (2525) กล่าวว่า ความถนัดทางวิศวกรรมศาสตร์ เป็นความถนัดพิเศษ (Special Aptitude) ที่แสดงถึงความสามารถเชิงศักยภาพของบุคคลที่จะประสบความสำเร็จในการเรียนวิชาชีพวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่ง Mehrens ได้ให้คำจำกัดความของ ความถนัดพิเศษ (Special Aptitude) ไว้ว่าหมายถึง ความสามารถเชิงศักยภาพของบุคคลหรือ ชีตความสามารถของบุคคลที่จะทำให้มีความสามารถในกิจกรรมเฉพาะอย่าง

ซูชัย สมิติไกร (2542) กล่าวว่า งานหลายประเภททั้งในระดับพนักงานมีฝีมือ (skilled) และพนักงานกึ่งมีฝีมือ (semi-skilled) จำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการพื้นฐานด้านจักรกล รวมทั้งความสามารถในการทำนายผลลัพธ์ของการประกอบกิจกรรมเชิงจักรกล และความสามารถในการวินิจฉัยสาเหตุของปัญหาเชิงจักรกล ตัวอย่างเช่น งานซ่อมแซมอุปกรณ์ และเครื่องจักรกลทุกชนิด งานสร้างหรือประกอบเครื่องจักรกล เป็นต้น ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานเหล่านี้จึงจำเป็นต้องมีความถนัดในงานเชิงจักรกล โดยที่แบบทดสอบความถนัดเชิงจักรกลเป็นเครื่องมือที่นักจิตวิทยาสร้างขึ้นเพื่อประเมินความสามารถดังกล่าว แบบทดสอบที่มีชื่อเสียงมาก ได้แก่ The Bennett Mechanical Comprehension Test ซึ่งมุ่งวัดความรู้และการใช้เหตุผลเชิงจักรกลพื้นฐาน แบบทดสอบนี้แบ่งออกเป็น 2 ฟอรม์ คือ ฟอรม์ S และฟอรม์ T แต่ละฟอรม์ประกอบด้วยข้อคำถามซึ่งมีภาพประกอบจำนวน 68 ข้อ ผู้ตอบแบบทดสอบจะต้องประยุกต์หลักการพื้นฐานด้านกลศาสตร์เพื่อค้นหาคำตอบที่ถูกต้อง ตัวอย่างข้อคำถามได้แสดงไว้ในภาพที่แสดงไว้ด้านล่าง การวิจัยได้พบว่า The Bennett Mechanical Comprehension Test มีความเที่ยงอยู่ในระดับสูง (0.81-0.93) และมีความตรงเชิงเกณฑ์สัมพันธ์ (criterion – related validity) อยู่ในระดับที่สูงกว่า 0.7

ตัวอย่างข้อคำถามในแบบทดสอบความถนัดเชิงจักรกล



โดยสรุป ความถนัดทางช่าง (Mechanical Aptitude) หมายถึง ความสามารถเฉพาะด้านที่จำเป็นต้องใช้ในวิชาชีพช่างซึ่งตั้งอยู่บนความรู้ในหลักวิชาพื้นฐานทางช่างแขนงต่างๆ ซึ่งได้แก่ ช่างอุตสาหกรรม, ช่างกล, ช่างก่อสร้าง, ช่างไฟฟ้า ทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอื้อพันธ์ เพ็ชรภรณ์ (2538) ได้ทำการศึกษาวิจัยพบว่าภายในศูนย์บริการรถยนต์ขนาดใหญ่มีวิธีการรับคนงานโดยพิจารณาข้อมูลเบื้องต้นทางการศึกษาร่วมกับการสัมภาษณ์ 22.73% สัมภาษณ์และข้อเขียน 31.82% ทดสอบทั้งข้อเขียน สัมภาษณ์และปฏิบัติ 31.82% และไม่มีการสอบใดๆ 13.64% ซึ่งในการสอบสัมภาษณ์และข้อเขียนนั้น จะเป็นการสอบด้วย Aptitude Test การสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์เชิงช่างเพื่อดูไหวพริบและความคล่องตัวในการทำงานและบางที่ไม่สามารถสอบปฏิบัติได้เนื่องจากสถานที่ไม่เพียงพอ

ปัจจัยด้านคนงานนั้นจากการศึกษาพบว่าศูนย์บริการของผู้ประกอบการรถยนต์มีแนวโน้มจะจ้างคนงานที่มีฝีมือและช่างเทคนิคที่มีการศึกษาค่อนข้างสูงหรืออย่างน้อยต้องมีพื้นฐานทางการอบรมด้านช่างมาก่อน ปกติศูนย์บริการจะรับคนที่จบระดับอาชีวศึกษาเพราะคนงานเหล่านี้สามารถฝึกให้เป็นผู้คุมงานได้เพื่อรองรับศูนย์ใหม่ในอนาคต

สำหรับนโยบายของรัฐบาลที่มีผลต่ออุตสาหกรรมซ่อมรถยนต์นั้นรัฐบาลไม่มีนโยบายแทรกแซงตลาดอุตสาหกรรมซ่อมรถยนต์ยกเว้น 2 กรณี

1. นโยบาย Local Content และการลดภาษีนำเข้ามีผลต่อตลาดซ่อมรถยนต์ทางอ้อม

2. กรณีรัฐบาลสนับสนุนโรงเรียนอาชีวศึกษา ทำให้มีนักเรียนผู้ที่จบมา มีอาชีพเป็นช่างอยู่จำนวนมาก จนกระทั่งทำให้ราคาค่าซ่อมรถยนต์ถูกลง

เนื่องจากการที่รัฐบาลปล่อยให้มีการนำเข้าเสรีมากขึ้นหลังจากคุ้มครองอุตสาหกรรมมากกว่า 20 ปี แต่อุตสาหกรรมดังกล่าวก็ยังไม่สามารถยืนหยัดด้วยตนเองได้ เนื่องจากการโอบอุ้มดังกล่าวของรัฐบาล ทำให้ผู้ผลิตไม่สนใจที่จะยกระดับคุณภาพ แต่กลับทำให้เกิดการผูกขาดเพียงไม่กี่ราย รัฐบาลจึงยกเลิกการควบคุมรถยนต์นำเข้ากว่า 2,300 ซีซี และลดภาษีนำเข้าชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ ทำให้ราคาของรถยนต์ลดลง

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าในแง่ทฤษฎีนั้นการมีมาตรการบังคับจะเป็นอันตรายต่อระบบเศรษฐกิจ กล่าวคือ การมี Local Content ทำให้มีความสูญเสียทางเศรษฐกิจ (deadweight loss) คือ ผู้ผลิตในประเทศถูกบังคับให้ใช้ชิ้นส่วนในประเทศที่มีราคาแพงกว่าการนำเข้าชิ้นส่วน ทำให้ตลาดไม่เป็นไปตามกลไกราคา ดังนั้น กรณีการค้าเสรีสามารถซื้อชิ้นส่วนจากต่างประเทศได้ทั้งหมดในราคาที่ถูกลง ทำให้ตลาดเป็นไปตามกลไกราคามากขึ้นนอกจากจะทำให้มีผลผลิตมากขึ้นแล้วยังทำให้ความสูญเสียทางเศรษฐกิจ (deadweight loss) ลดลงไปด้วย

ดังนั้น การคุ้มครองอุตสาหกรรมรถยนต์ในช่วงแรกจะเห็นว่าราคาของรถยนต์สูง เนื่องจากปัจจัยในการผลิตชิ้นกลางบางส่วนถูกบังคับให้ใช้ชิ้นส่วนในประเทศ การที่ราคาของรถยนต์สูงส่งผลให้ผู้บริโภคมีความสามารถในการซื้อรถยนต์ใหม่ ๆ น้อย และยังคงต้องใช้รถยนต์เก่าที่มีอายุงานมานานนับปี ตลาดรถยนต์มือสองจึงค่อนข้างเติบโตในช่วงนี้ คู่ซ่อมรถยนต์ขนาดเล็กจึงเกิดขึ้นมาก เพราะต้องรองรับการซ่อมรถยนต์เก่าที่มีอยู่ ดังนั้น คู่ซ่อมรถยนต์ดังกล่าวจึงเป็นส่วนสำคัญในฐานะสถานที่ฝึกช่างเพื่อให้เพียงพอกับปริมาณงานที่มีมาก

ต่อมามีการใช้นโยบายการลดภาษีทำให้รถยนต์มีราคาถูกลง ผู้บริโภคนิยมซื้อรถยนต์ใหม่มากขึ้น พฤติกรรมการซ่อมรถยนต์เริ่มเปลี่ยนแปลงไป จากการมีรถยนต์ใหม่มากขึ้นทำให้ปริมาณการซ่อมในอู่ขนาดเล็กเริ่มลดลง เนื่องจากผู้ประกอบการและผู้นำเข้ารถยนต์ใหม่ต่างมีบริการหลังการขายที่ได้วางรูปแบบมาเป็นอย่างดี มีมาตรฐานการซ่อมรถยนต์เป็นที่น่าเชื่อถือในการเข้ารับบริการ ประกอบกับไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหาอู่ซ่อมรถยนต์ขนาดเล็กที่ไว้ใจได้หรือต้องเสียเวลาเฝ้าดูแลการซ่อม ผู้บริโภคที่เป็นคนทำงานไม่มีเวลามากนัก จึงสามารถทิ้งรถยนต์ไว้ที่ศูนย์บริการของผู้ประกอบการรถยนต์ได้โดยไม่ต้องกังวล

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ (2541) ได้รายงานไว้ตอนหนึ่งในรายงานการวิจัยเรื่องภาวะการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาตอนหนึ่งว่า เมื่อแยกตามสาขาวิชาในแต่ละประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมดังนี้

ผู้สำเร็จการศึกษาประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเพียงเล็กน้อยคือ ช่างไฟฟ้ากำลัง (ร้อยละ 59.74) ช่างยนต์ (ร้อยละ 58.22) ช่างอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 56.34) และช่างไฟฟ้า (ร้อยละ 54.17) รองลงมาไม่มีปัญหาคือ ช่างยนต์ (ร้อยละ 28.00) ช่างไฟฟ้ากำลัง (ร้อยละ 23.38) ช่างอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 19.72) และช่างไฟฟ้า (ร้อยละ 13.89) และมีปัญหามากคือ ช่างไฟฟ้า (ร้อยละ 31.94) ช่างอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 23.94) ช่างไฟฟ้ากำลัง (ร้อยละ 16.88) และช่างยนต์ (ร้อยละ 13.78) ตามลำดับ

ขวัญใจ ชันฉวีชัย สมชนก คุ่มพันธุ์ และ พสุ เดชะรินทร์ (ม.ป.ป) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและภาวะผู้นำในองค์การธุรกิจเอกชน โดยผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความจำเป็นข้อนี้จึงได้ทำการศึกษาถึงคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างไรกับระดับประสิทธิภาพของความเป็นผู้นำ (Leadership-Style Effectiveness) โดยที่ผู้วิจัยจำกัดคุณลักษณะที่จะศึกษาเฉพาะคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้นำและบุคลิกภาพซึ่งแบ่งตามภาวะของจิต (Psychological Type) ทั้งนี้ก็เพราะการศึกษาในอดีตชี้ว่า คุณลักษณะทั้งสองนี้มีบทบาทสำคัญในการกำหนดระดับประสิทธิภาพของความเป็นผู้นำ จากการศึกษาเก็บข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามและจำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารตั้งแต่ระดับกลางขึ้นไป ซึ่งทำงานในธุรกิจการเงินและการธนาคาร ธุรกิจการโรงแรม และธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต การศึกษาพบว่า ภาวะของจิตเมื่อพิจารณาร่วมกับพฤติกรรมผู้นำ สามารถพยากรณ์ระดับประสิทธิภาพของความเป็นผู้นำได้ ผลการศึกษาสามารถนำไปปรับใช้สำหรับการคัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งบริหาร โดยเสนอว่าธุรกิจควรจะเลือกบุคคลที่มีพฤติกรรมที่มีพฤติกรรมผู้นำแบบ Supporting Style และมีภาวะของจิตแบบ Extravert, Intuitive, Thinking, และ Judging ผลการศึกษายังสนับสนุนแนวความคิดเรื่องภาวะผู้นำ ซึ่งเคยเสนอมาในอดีต

ดิเรก ชูวิเชียร (2537) วิจัยพบว่า

1. ผู้ประกอบอาชีพอิสระจำเป็นต้องรู้วิชาชีพและวิชาการสนับสนุนหลายด้าน คือ มีทักษะ มีความรอบรู้ต่าง ๆ ไม่อย่างนั้นคงไม่กล้าไปเสี่ยงต่อความล้มเหลวที่จะตามมาภายหลัง
2. ผู้ประกอบอาชีพอิสระต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า นอกจากนี้ยังจะต้องมีความระมัดระวังในด้านความปลอดภัยในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากมีผลต่อความมั่นใจของลูกค้าในการที่จะเข้ามาใช้บริการ
3. เจ้าของสถานประกอบการในธุรกิจอยู่ซ่อมรถและบริการควรมีความรู้และทักษะด้านเทคนิคอย่างกว้าง ๆ ในทุกเรื่องไม่จำเป็นต้องรู้ในรายละเอียดหรือเจาะลึกเรื่องใดโดย

เฉพาะ เพราะต้องคอยควบคุมดูแลบริหารงานทั่ว ๆ ไป มากกว่าที่จะลงมือปฏิบัติเอง และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ การขาดช่างที่มีความรู้และทักษะในการซ่อมเครื่องยนต์เบนซินหัวฉีด ที่ควบคุมระบบการจ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงด้วยระบบไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในปัจจุบันกลายเป็นเทคโนโลยีที่นิยมใช้ในยานยนต์มาก สาเหตุอาจมาจากเทคโนโลยีใหม่นี้เข้ามาเร็วเกินกว่าที่สถานศึกษาเกี่ยวกับวิชาชีพช่างยนต์จะปรับปรุงหลักสูตรและจัดสอนให้ทันความต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ลำราย เพ็งอัน (2536) กล่าวว่า "ความต้องการในสมรรถภาพด้านความรู้พบว่า การวางแผนการบำรุงรักษาเครื่องยนต์เบนซินที่ใช้ระบบฉีดเชื้อเพลิงอิเล็กทรอนิกส์ ช่างเทคนิคมีความต้องการเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าอุตสาหกรรมการผลิตยานยนต์แทบทุกประเภทได้นำระบบไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์มาใช้ควบคุมในการทำงาน"

สุกรี จำยพอวร (2539) กล่าวว่า กรมอาชีวศึกษาเป็นหน่วยงานใหญ่ที่ผลิตแรงงานอาชีวศึกษาป้อนตลาดแรงงาน ซึ่งในช่วงปี 2533 – 2534 กรมอาชีวศึกษาได้จัดประชุมสัมมนาเพื่อหาแนวนโยบายผลิตแรงงานที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ โดยได้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสถานประกอบการที่สำคัญบางประการดังนี้คือควรพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีความยืดหยุ่นหรือพัฒนาหลักสูตรใหม่ ๆ ควรเน้นการเรียนการสอนภาคปฏิบัติและการฝึกงานให้ผู้เรียนเกิดทักษะในการทำงานสูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อสถานประกอบการจะได้ไม่ต้องเสียเวลาอบรมมาก และ ควรเสริมสร้างให้ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม มีความคิดริเริ่ม และ ความรับผิดชอบ และเป็นที่น่าสังเกตว่า สถานประกอบการหลายแห่งสนใจเรื่องความรู้ด้านวิชาการเป็นอันดับรอง แต่สนใจ เรื่องคุณธรรม หรือ คุณลักษณะส่วนตัวเป็นอันดับแรก ดังรายงาน "คุณภาพของผู้ที่จบอาชีวศึกษาที่ตลาดแรงงานต้องการ" ของ อาทร จันทรวิมล

ผลของการวิจัยคุณลักษณะของช่างเทคนิคที่สถานประกอบการต้องการปรากฏว่าสิ่งที่ศูนย์บริการต้องการมากที่สุดคือ

1. คุณลักษณะด้านกิริยาได้แก่

1.1 ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น เชื่อฟังเคารพผู้บังคับบัญชา เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ เสียสละต่อส่วนรวม และ ยอมรับผู้อื่น

1.2 กิริยาเฉพาะตัว ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา ขยันอดทน กระตือรือร้น รอบคอบ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ

1.3 ลักษณะเกี่ยวกับงานและความปลอดภัย ได้แก่ การรักษาความสะอาด รักษาความปลอดภัยในการทำงาน ทำงานเสร็จทันกำหนด ปรับปรุงงานเสมอ มีระเบียบเรียบร้อย และ ใช้วัสดุอย่างประหยัด

1.4 ทักษะในการสื่อสาร เช่น สามารถอธิบายให้คนอื่นเข้าใจได้ เข้าใจคำสั่งงาน รู้จักถามและขอความช่วยเหลือ แนะนำลูกค้าได้ เขียนรายงานปฏิบัติงานได้

1.5 ด้านการแก้ปัญหาและตัดสินใจ เช่น การใช้เหตุผลและตัดสินใจได้อย่างเที่ยงตรง วางแผนและจัดระบบการทำงานได้ ทำงานที่สลับซับซ้อนได้ ความคิดสร้างสรรค์และแนวทางแปลกใหม่

2. คุณลักษณะด้านทักษะในงาน

3. คุณลักษณะด้านความรู้

ธีระ กุลวิทย์ (2541) กล่าวว่า มีผลการวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติเกี่ยวกับรูปแบบของอาชีวศึกษา พบว่า ผู้จ้างงานหรือนายจ้างเน้นความสำคัญในเรื่องคุณลักษณะ คุณสมบัติส่วนตัวของผู้รับจ้างมากกว่า คือ ในเรื่องความซื่อสัตย์ มนุษยสัมพันธ์ อดทน ขยันหมั่นเพียร ในการปฏิบัติงานและจากรายงานผลการวิจัย เรื่อง ความต้องการคุณลักษณะของแรงงานของภาคอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ของสำนักงานศึกษาธิการเขต เขตการศึกษา 12 พบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการให้ความสำคัญเป็นพิเศษแก่คุณลักษณะของผู้สมัครงานเป็น 2 อันดับ อันดับแรก คือ ความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์มากกว่า 50% ซึ่งจะช่วยให้กิจการของบริษัทเป็นไปด้วยความก้าวหน้า และสะดวกแก่การปกครองดูแล ส่วนความรู้ทักษะ ความชำนาญเฉพาะตำแหน่งและอื่น ๆ เป็นอันดับสอง เพราะบริษัทต้องฝึกอบรมให้พนักงานอยู่แล้ว คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการมีความต้องการ ซึ่งได้วิจัยจาก 43 บริษัท คิดเป็นร้อยละดังนี้

1. ความรับผิดชอบ	60.47%
2. ความซื่อสัตย์	51.16%
3. ความอดทน	48.84%
4. ความขยันหมั่นเพียร	39.53%
5. การตรงต่อเวลา	39.53%
6. สุขภาพแข็งแรง คล่องแคล่วว่องไว	16.28%
7. มีระเบียบวินัย	11.63%
8. ความรักความผูกพันในองค์กร	9.30%
9. มีน้ำใจ โอบอ้อมอารี ช่วยเหลือเกื้อกูล	6.98%
10. มนุษยสัมพันธ์ดี	6.98%
11. ความฉลาดมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	6.98%

- | | |
|------------------------------|-------|
| 12. รักษาความสะอาด | 2.33% |
| 13. มีความเชื่อมั่นในตนเอง | 2.33% |
| 14. มีความชำนาญในเชิงวิชาชีพ | 2.33% |
| 15. มีความสามัคคี | 2.33% |
| 16. เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา | 2.33% |

ในการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่ดีสรุปได้ 10 ประการดังนี้คือ

1. มีความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ตั้งใจทำงานให้สำเร็จโดยไม่ชักช้า
2. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เป็นที่ไว้วางใจต่อตนเอง ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและต่อหน่วยงาน
3. มีผลงานมีคุณภาพดี งานที่ได้ปฏิบัติสำเร็จโดยเร็วและมีคุณภาพ
4. มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี รู้หน้าที่และความรับผิดชอบว่ามีอะไรบ้าง รู้ขั้นตอนและขอบเขตของการปฏิบัติเป็นอย่างดี รู้ว่างานเกี่ยวข้องกับใคร จะประสานงานกับใครบ้าง งานเริ่มต้นและสิ้นสุดเมื่อใด ใครเป็นผู้ตรวจงาน จะต้องมีการประเมินเท่าไร ในเวลาเท่าใด มีคุณภาพอย่างไร เป็นต้น
5. มีความสามารถในการเรียนรู้ มีความสามารถที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้เสมอ
6. มีความคิดริเริ่มดี พยายามที่จะสร้างสรรค์และคิดค้นหาวิธีการทำงานที่ดีขึ้น รู้ว่าสิ่งใดควรทำไม่ควรทำ มีความกล้าและมั่นใจที่จะทำ
7. มีดุลยพินิจและสามัญสำนึก มีไหวพริบ มีการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผลและตัดสินใจอย่างเป็นเหตุเป็นผลอีกด้วย
8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี รู้จักกาลเทศะ ความควรไม่ควร ยิ้มแย้มแจ่มใส ระวังอารมณ์เมื่อโกรธสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน ท่วงท่าองในการพูดจาวางตัวเหมาะสม
9. มีความร่วมมือที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการทำงานเป็นทีม มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
10. มีเจตคติที่ดีต่องาน ต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อลูกค้า และผู้อื่น รวมทั้งองค์กรด้วย

นอกจากนี้คุณลักษณะที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งหน้าที่การงานใดควรมีลักษณะ ALERT จึงจะมีส่วนร่วมสร้างเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ให้เป็นผล

อย่างจริงจังได้ คุณลักษณะที่ว่่านี้ได้แก่

A คือมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะทัศนคติเชิงบวก จะต้องมองงานมองปัญหาในเชิงสร้างสรรค์ (Attitude)

L คือ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty)

E คือ มีความพยายามที่จะปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ (Effort to improve)

R คือ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร (Readiness)

T คือ มีน้ำใจที่จะทำงานเป็นทีมมีความซื่อสัตย์และเต็มใจช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อเป้าหมายขององค์กร (Team spirit)

ในการปฏิบัติงานในสถานประกอบการของช่างเทคนิคที่จบการศึกษากลับไปประกอบอาชีพ จะต้องมีความทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและงานที่ตนเองได้รับการมอบหมาย สถานศึกษาจะต้องพยายามสร้างความคุ้นเคยกับสถานประกอบการ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี และปลูกฝังกิจนิสัยที่ถูกต้องในการทำงาน ซึ่งในเรื่องดังกล่าว สถาบันการศึกษาด้านอาชีวะและเทคนิคศึกษาจะต้องสร้างกิจนิสัยและทัศนคติในการทำงาน ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพของช่างเทคนิค ดังนี้คือ

1. การมีวินัยในเรื่องของกฎความปลอดภัย
2. การปฏิบัติตามลำดับอย่างมีขั้นตอน
3. มีทักษะความชำนาญในสาขาอาชีพ
4. มีนิสัยในการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์
5. มีนิสัยในการใช้วัสดุและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างประหยัด
6. มีความสามารถในการใช้วัสดุและการบำรุงรักษาเครื่องจักรกล

กล่าวสรุปได้ว่า คุณลักษณะที่สถานประกอบการต้องการจะต้องประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ และทักษะในวิชาชีพนั้น ๆ ต้องมีบุคลิกภาพและคุณลักษณะส่วนตัวที่ดี ต้องมีคุณธรรมและจริยธรรมประจำตัว จึงจะประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ

Saal & Knight (1992) และ Dipboye et al. (1994) กล่าวว่า ผู้ที่เป็นผู้ประเมินมีอยู่ 5 ลักษณะในองค์กรคือ

1. การประเมินโดยหัวหน้า (Supervisors) องค์การต่าง ๆ ใช้การประเมินจากแหล่งนี้มากที่สุด จากการสำรวจพบว่าในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หัวหน้าจะเป็นผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานถึง 95%

2. การประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน (Peers) จากผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าการให้เพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมิน เพื่อนร่วมงานจะให้คะแนนในการประเมินสูงกว่าหัวหน้างาน แต่อาจทำให้เกิดข้อเสียอันเกิดจากการแข่งขันและการไม่ไว้วางใจกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน

3. การประเมินโดยตนเอง (Self appraisals) เป็นการให้พนักงานประเมินตนเองวิธีนี้อาจทำให้เกิดการประเมินตนได้สูงกว่าที่เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเป็นผู้ประเมิน การให้พนักงานประเมินตนเองจะมีความสัมพันธ์ต่ำกว่าการประเมินโดยหัวหน้างาน (.35) และในการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน (.36)

4. การประเมินโดยผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinates) วิธีนี้นิยมใช้มากในการประเมินอาจารย์ผู้สอน นักศึกษาที่ได้เรียนกับอาจารย์ผู้นั้นเป็นผู้ประเมิน ส่วนในองค์การพบว่าการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผู้บังคับบัญชาก็มีประโยชน์เช่นกัน โดยจะทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชามีความคาดหวังในตัวของผู้บังคับบัญชาและต้องการให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเขาอย่างไร

5. การประเมินโดยลูกค้า (Customers) วิธีนี้เป็นวิธีที่องค์การในปัจจุบันเริ่มสนใจความคิดเห็นของลูกค้ามากขึ้น เพื่อศึกษาว่าลูกค้าพอใจในสินค้าและการบริการขององค์การหรือไม่ แต่การใช้ลูกค้าเป็นผู้ประเมินพนักงานนั้นยังไม่เป็นที่นิยม เพราะลูกค้าจะไม่ค่อยมีเวลาและความอดทนในการทำแบบประเมินพนักงาน

สรุปได้ว่า ผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานได้แก่ (1) หัวหน้างาน (2) เพื่อนร่วมงาน (3) การประเมินโดยตนเอง (4) การประเมินโดยผู้ใต้บังคับบัญชา และ (5) การประเมินโดยลูกค้า

เขียน แสงหนุ่ม (2518) รายงานว่า ความสำเร็จในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาที่หัวหน้าถือมนุษย์สัมพันธ์เป็นสำคัญนั้นมีระดับสูงกว่าความสำเร็จในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาที่หัวหน้าถืองานเป็นสำคัญอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 0.4536$) ส่วนด้านความพอใจในการทำงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาที่หัวหน้าถืองานเป็นสำคัญกลับสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่หัวหน้าถือมนุษย์สัมพันธ์เป็นสำคัญ ($t = -0.9655$) และเมื่อพิจารณาจากค่าความแตกต่างของค่า t วิฤติแล้วปรากฏว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งสองกลุ่มมีความสำเร็จใกล้เคียงกันมาก และความพอใจในการทำงานมีความแตกต่างกันพอสมควร

วัฒนา อิศรางกูร ณ อยุธยา และ คณะ (2532) ได้รายงานไว้ในรายงานผลการวิจัยเรื่องการศึกษาตลาดแรงงานของบัณฑิตในเชิงพฤติกรรม ที่จัดทำขึ้นตามโครงการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว ทบวงมหาวิทยาลัย ของสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตอนหนึ่งว่า สำหรับคุณลักษณะของบัณฑิตที่ตลาดแรงงานภาคเอกชนต้องการนั้น จะพบว่านายจ้างภาคเอกชนส่วนใหญ่ไม่ได้เล็งที่ความเป็นเลิศทางวิชาการของบัณฑิตเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการคัดเลือกเข้าทำงาน แต่มักพิจารณาความเป็นผู้มี “แวว” ที่จะทำงานได้ดี มีความสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นต่อไปได้อยู่ตลอดเวลา รู้จักการนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเป็นผลดีและที่สำคัญจะต้องมีจริยธรรม คุณธรรม มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร และต่อสังคม อีกทั้งสามารถที่จะทำงานเป็นทีมร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้บัณฑิตควรจะมีความรู้ความสามารถพิเศษในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะที่จำเป็นสำหรับการทำงาน เช่น ความรู้ทางด้านภาษาต่างประเทศ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ พิมพ์ดีด และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในสำนักงาน เป็นต้น รวมทั้งเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มมีโลกทัศน์ที่กว้าง และสามารถแสดงความคิดเห็นทั้งทางด้านการพูดและการเขียนรายงานได้อย่างชัดเจนเป็นระบบอีกด้วย

อัมพร หัสศิริ (2543) ได้ทำการวิจัยกับเด็กนักเรียนระดับประถมศึกษาของกลุ่มโรงเรียนในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เขาวนั้ปัญญาของนักเรียนระดับประถมศึกษาที่มีปัญหาเรื่องการเรียนรู้จะมีความสัมพันธ์กับความสามารถทางอารมณ์ เพราะพบว่านักเรียนที่มีระดับเขาวนั้ปัญญาดำเมื่อมีการประเมินความสามารถทางอารมณ์ของนักเรียนมักจะตอบไม่ได้ โดยเฉพาะในองค์ประกอบที่ต้องให้การวิเคราะห์และแก้ปัญหา

เทอดศักดิ์ เดชคง (2544) กล่าวว่าม้งงานวิจัยที่ทำกับนักศึกษามหาวิทยาลัยโดยอาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ระบุว่า นิสิตนักศึกษามีลักษณะเป็นคนใจกว้างเพียงร้อยละ 31.08 เท่านั้น แต่มีผู้ใจแคบถึงร้อยละ 64.44 โดยในแง่ของตัวเด็กเองปัจจุบันพบว่าเด็กมีความสุขน้อยลง มีความเครียดสูงขึ้น ซึ่งมีสาเหตุหลายอย่าง ตั้งแต่ขาดทักษะในการผ่อนคลายตนเอง พ่อแม่ตั้งความหวังไว้กับเด็กสูงจนเกินไป หรือการเรียนที่ต้องแข่งขันกันอย่างหนัก ต้องเรียนกวดวิชาจนไม่มีเวลาเล่นหรือพักผ่อนหย่อนใจ อีกประเด็นหนึ่งคือ การศึกษาในปัจจุบันจะเน้นพัฒนาวิธีคิดเชิงวิทยาศาสตร์ การคำนวณ ความจำเป็นส่วนใหญ่ เรื่องความคิดสร้างสรรค์ โดยที่ความอ่อนโยนของจิตใจ การปรับตัว แก้ไขปัญหาได้ถูกละเลย แม้ว่าจะมีโรงเรียนหลายแห่งที่ได้เพิ่มสาระเรื่องคุณธรรม การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความมั่นคงทางอารมณ์มากขึ้นแล้วก็ตาม

นอกจากนี้ยังมีการศึกษากับเด็กนักเรียนมัธยมที่โรงเรียนแห่งหนึ่งในกรุงเทพ ฯ โดยแยกเป็นเด็กเก่ง (ห้องคิงส์ และ ห้องควีนส์) กับเด็กห้องธรรมดา (ห้องสุดท้าย) จำนวนนักเรียนนั้นมากกว่า 200 คน ซึ่งได้ผลสรุปที่น่าสนใจดังนี้

1. เด็กห้องเก่งมีความสามารถทางอารมณ์เฉลี่ย (ร้อยละ 68.44) ต่ำกว่าเด็กห้องธรรมดา (ร้อยละ 74.26)
2. เด็กห้องเก่งมักมีระดับความสุขต่ำกว่าเด็กห้องธรรมดา
3. เด็กห้องเก่งมีแนวโน้มที่จะมองตนเองว่ามีความสามารถทางอารมณ์ (ความพึงพอใจ ความคิดในแง่บวก ความรับผิดชอบ น้ำใจ ฯลฯ) น้อยกว่าเด็กห้องธรรมดา
4. ครูมีแนวโน้มที่จะให้คะแนนความสุขและการเป็นคนดีแก่เด็กห้องเก่งสูงกว่าเด็กห้องธรรมดาอย่างเห็นได้ชัด

อย่างไรก็ดีในจำนวนเด็กนักเรียนที่อยู่ในห้องเก่งนี้บางคนที่ยื่นเก่งเรียกว่าไอคิวสูง และ มีความสามารถทางอารมณ์หรืออีคิวสูงไปด้วยก็มี โดยจะเป็นที่รักของเพื่อน ๆ และครู มีความมั่นคงทางอารมณ์ มั่นใจในตนเองชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีแรงจูงใจในการเรียน ทำให้เรียนอย่างมีความสุข

Cherniss (1998) เป็นผู้รวบรวมข้อมูล แห่ง Rutgers University ได้รวบรวมงานวิจัยกรณีศึกษาของความฉลาดทางอารมณ์ในธุรกิจ (the business case for emotional intelligence) ซึ่งดำเนินการโดย Consortium for research on emotional intelligence in organizations ได้รับข้อมูลนี้จาก Richard Handley and Reuven Bar-On ได้รายงานไว้ กองทัพอากาศแห่งสหรัฐอเมริกา (the US Air Force) ได้ใช้การประเมิน EQ เพื่อคัดเลือกเจ้าหน้าที่คัดสรรบุคคล (recruiter) ของแผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ของกองทัพอากาศ (the Air Force's front-line HR personnel) และพบว่า เจ้าหน้าที่คัดสรรบุคคลที่ประสบผลสำเร็จมากที่สุดได้คะแนน EQ สูงอย่างมีนัยสำคัญ โดย EQ ที่กล่าวมานี้คือ Assertiveness, Empathy, Happiness, Emotional Self Awareness ทางกองทัพยังพบอีกว่าการใช้ EQ ในการคัดเลือกเช่นนี้ทำให้กองทัพสามารถเพิ่มความสามารถในการทำนายความสำเร็จของเจ้าหน้าที่คัดสรรบุคคลได้ถึง 3 เท่า และยังทำให้กองทัพประหยัดได้ถึง 3 ล้านเหรียญสหรัฐต่อปี ซึ่งรายรับจากการประหยัดนี้ได้รายงานอยู่ใน the Government Accounting Office (GAO) submitting a report to Congress จากรายงานนี้เองทำให้ฝ่ายเลขานุการของกองทัพสั่งให้ทุกสาขาของกองกำลังทางอากาศปรับกระบวนการในการคัดสรร และคัดเลือกบุคลากรเสียใหม่ โดยคำสั่งนี้ GAO ได้รายงานไว้ใน " Military Recruiting:

The Department of Defense Could Improve Its Recruiter Selection and Incentive Systems”

Boyatzis (1999) รายงานว่า ผู้ถือหุ้นที่มีประสบการณ์ในบริษัทให้คำปรึกษานานาชาติ ได้รับการประเมินความสามารถทางEQ (emotional intelligence competencies) รวมกับการประเมินด้านอื่นอีก 3 ด้าน โดยผู้ถือหุ้นที่ได้คะแนนสูงกว่าค่ากลาง คือได้ตั้งแต่ 9 ขึ้นไปของความสามารถ 20 ประการได้รับ 1.2 ล้านเหรียญสหรัฐ และทำกำไรที่มากกว่าผู้ถือหุ้นคนอื่นที่ได้คะแนน EQ ต่ำ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าผู้ถือหุ้นที่มี EQ สูงสามารถทำกำไรได้มากกว่าผู้ถือหุ้นที่มี EQ ต่ำคิดเป็นร้อยละ 139

Spencer, McClelland & Kelner (1997) ได้ทำการวิเคราะห์ผู้บริหารระดับสูงสุด 300 คนจาก 15 บริษัทชั้นนำของโลก พบว่า ความสามารถทางอารมณ์ 6 ประการนั้นคือ Influence, Team leadership, Organization awareness, Self-confidence, Achievement drive, and Leadership สามารถแยกคนที่บุคคลที่โดดเด่น (star) ออกจากกลุ่มได้

Hunter, Schmidt, & Judiesch (1990) กล่าวว่าในงานที่มีความซับซ้อนของงานระดับกลาง (medium complex jobs) เช่น พนักงานขาย เสมียน และช่างเครื่อง หรือผู้ที่ทำงานโดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดอะไรมากมายนั้นพบว่า ผู้ที่ทำงานได้เก่ง (Top performer) ทำงานได้มีประสิทธิภาพดีกว่าผู้ที่ทำงานไม่เก่ง (Bottom performer) ถึง 12 เท่า และผู้ที่เป็น Top performer ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ทำงานได้กลาง ๆ (Average performer) ประมาณ 85% สำหรับงานที่มีความซับซ้อนของงานสูง (most complex jobs) Top performer จะทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่า Average performer ถึง 127 เปอร์เซ็นต์ และจากงานวิจัยของ Goleman (1998) ที่ทำการวิจัยใน 200 บริษัทและองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกได้กล่าวว่า ศักยภาพที่แตกต่างกันระหว่าง Top performer กับ Average performer และ Bottom performer นั้นมีผลเนื่องมาจากทักษะทางประสบการณ์หรือทางเทคนิค (technical skill) และความสามารถในการรู้การคิด (Cognitive ability) คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 1 ใน 3 ในขณะที่อีก 2 ใน 3 มีผลเนื่องมาจาก ความสามารถทางอารมณ์ (Emotional competencies) แต่สำหรับในตำแหน่งระดับหัวหน้าชั้นสูง (Top leadership position) มากกว่า 4 ใน 5 มีผลมาจาก ความสามารถทางอารมณ์

Spencer & Spencer (1993) and Spencer, McClelland & Kelner (1997) ได้รายงานไว้ว่า ตัวแทนจำหน่ายของบริษัท L'Oreal ได้คัดเลือกพนักงานขาย (outsold salespeople) โดยใช้ EQ เป็นเกณฑ์ ปรากฏว่าได้ผลออกมาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการคัดเลือกเดิมที่บริษัทได้ใช้ ซึ่งในรายงานประจำปีพนักงานขายที่ได้รับคัดเลือกโดยใช้ EQ เป็น

เกณฑ์นั้น มียอดขายมากกว่าพนักงานขายคนอื่น ๆ คิดเป็นมูลค่า 91,370 เหรียญสหรัฐ และมีรายได้สุทธิเพิ่มขึ้น 2,558,360 เหรียญสหรัฐ รวมทั้งอัตราการลาออกของพนักงานลดลง 63% ในปีแรกที่มีการเริ่มใช้วิธีการใหม่นี้

Lusch & Serpkeuce (1990, cited in Cherniss, 1998) กล่าวว่าความสามารถทางอารมณ์อีกประการหนึ่งซึ่งก็คือ ความสามารถในการจัดการกับความเครียดนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของผู้จัดการคลังสินค้า (store manager) ในกลุ่มของบริษัทค้าปลีก โดยที่ความสำเร็จส่วนใหญ่ของผู้จัดการคลังสินค้านั้นมาจากความสามารถในการจัดการความเครียดได้ดี ในที่นี้ความสำเร็จหมายถึง กำไรสุทธิซึ่งคิดจากยอดขายต่อตารางฟุต ยอดขายต่อหัวพนักงาน และการลงทุนในสินค้าต่อ 1 เหรียญสหรัฐ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้กรอบแนวคิดดังแสดงในภาพที่ 1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความถนัดทางช่าง กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์ และ เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของช่างภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่างกัน

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

ความฉลาดทางอารมณ์ ของช่าง		
เก่ง	ดี	สุข

ความถนัดทางช่าง

ตัวแปรตาม

(Dependent Variable)

ประสิทธิภาพในการทำงาน ของช่าง

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย