

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (correlational research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความถนัดทางช่าง กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของช่างที่อยู่ได้บังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างเป็นช่างในศูนย์บริการรถยนต์ยี่ห้อต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง จำนวน 235 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 4 ชนิดคือ

1. แบบสอบถามลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และรายได้

2. แบบทดสอบความถนัดทางช่าง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน เพื่อทดสอบความรู้เบื้องต้นทางช่าง ความถนัดทางช่างยนต์ เทคโนโลยีสมัยใหม่

3. แบบวัดประสิทธิภาพการทำงาน of ช่าง ประกอบด้วยมิติในการประเมิน 10 มิติ คือ ปริมาณงาน คุณภาพงาน การปฏิบัติตามคำสั่ง ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ความรอบรู้ในงาน ความคิดริเริ่มและการพัฒนาตนเอง มนุษยสัมพันธ์และการให้ความร่วมมือ การตัดสินใจ มีระเบียบวินัย และการรักษาเวลา

4. แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ สำหรับผู้ใหญ่ (อายุ 18-60 ปี) ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2543 ซึ่งใช้ประเมินทั้งช่าง และหัวหน้าช่างในศูนย์บริการรถยนต์ ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ ดี เก่ง และ สุข โดยค่าที่ได้จากแบบประเมินจะแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่มีความฉลาดทางอารมณ์ปกติ หมายถึง กลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนอยู่ในช่วงคะแนนปกติ หรือ สูงกว่าช่วงคะแนนปกติ ทั้ง 3 องค์ประกอบหลัก ตามแนวทางของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2543 และกลุ่มที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่าปกติ หมายถึง กลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนต่ำกว่าช่วงคะแนนปกติ อย่างน้อย 1 องค์ประกอบหลัก ตามแนวทางของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2543

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์ แต่เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของความฉลาดทางอารมณ์ของช่างในด้านสุขพบที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ความถนัดทางช่างมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. เมื่อควบคุมความฉลาดทางอารมณ์และความถนัดทางช่างของช่างให้คงที่ ช่างที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าช่างที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์ปกติมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่าปกติ

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยแยกตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ของช่างมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์

โดยภาพรวมสมมติฐานข้อนี้ไม่ได้รับการสนับสนุน กล่าวคือ ความฉลาดทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีและเก่งของช่าง จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ในด้านดีและเก่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่าง สามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการไม่ได้แปรผันไปตามความฉลาดทางอารมณ์ในด้านดี และเก่งของตัวช่าง อาจเนื่องจากลักษณะงานของช่างในศูนย์บริการเป็นงานที่ได้กำหนดความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ค่อนข้างแน่นอน เป็นงานที่ปฏิบัติตามคำสั่งจากหัวหน้า

และงานจะเป็นลักษณะช่าง 1 คนจะรับผิดชอบรถยนต์ 1 คัน เพราะฉะนั้นช่างในศูนย์บริการจึงไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับคนจำนวนมาก นอกจากนี้แต่ละศูนย์บริการ จะทำการป้อนความรู้ใหม่ๆ ให้ช่างโดยมีการจัดการฝึกอบรมช่างอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพราะรถยนต์แต่ละยี่ห้อจะมีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา อีกทั้งการตัดสินใจแก้ปัญหาของช่างนั้น ไม่สามารถทำได้ทันที เนื่องจากระบบของแต่ละองค์กรจะมีข้อกำหนดแน่นอนว่าถ้าเกิดปัญหาอย่างนี้ช่างจะต้องทำอะไร ต้องปรึกษาใคร ดังนั้นช่างจึงไม่ค่อยมีโอกาสที่จะใช้ความสามารถและทักษะในการตัดสินใจในการแก้ปัญหา ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์ในด้านดีของช่าง ซึ่งหมายถึงความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม และความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งของช่าง ซึ่งก็คือ ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้ง มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2543) จึงไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่าง

ผลการวิจัยส่วนที่ 2 พบว่าองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ในด้านสุขของช่าง มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขของช่าง จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ในด้านสุขของช่างมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้นสามารถอภิปรายได้ว่า ช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านสุขสูงจะมีความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุขได้อย่างดี กล่าวคือช่างเหล่านี้จะเป็นผู้ที่มีความภูมิใจในตนเองมาก รู้สึกพอใจในชีวิตที่เป็นอยู่ และมีความสุขทางใจค่อนข้างสูง (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2543) แต่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ในขณะที่ช่างกลุ่มที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขต่ำ กลับมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงนั้นอาจเนื่องมาจากลักษณะของพฤติกรรมของช่างที่แตกต่างกัน กล่าวคือ คนที่มีพฤติกรรมแบบเอ หรือเรียกอีกอย่างว่าพวกบ้างาน (workholic) จะชอบการแข่งขัน มีความก้าวร้าว มีความริบเร่ง อดทนต่ำ มีลักษณะในการสร้างศัตรูกับผู้อื่น ลักษณะการพูดและการเคลื่อนไหวเร็ว มีความทะเยอทะยาน ตั้งมาตรฐานในการทำงานสูง มีแรงขับในการทำงานสูงซึ่งทำให้ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพ (Shaffer, 1983) แต่คนที่มีลักษณะนิสัยแบบนี้จะไม่ค่อยมีความสุขในชีวิตและยังมีความเสี่ยงต่อการเกิดของโรคหัวใจ (Cohen, Matthews & Waldron, 1978, อ้างใน สายธาร ไกรขุนทด, 2543) แต่คนที่มีลักษณะพฤติกรรมแบบบี มีลักษณะนิสัยตรงข้ามกับพฤติกรรมแบบเอ กล่าวคือ

เป็นคนที่ชอบพักผ่อน ใช้ชีวิตสบายไม่รีบเร่ง มีสุขภาพกายและจิตใจดี ยอมรับความผิดพลาดได้เสมอ ไม่ชอบเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น ดำเนินชีวิตแบบเรียบง่ายมีความสุขและพอใจในชีวิตที่เป็นอยู่ ทำงานหนักในบางโอกาสทำให้มีแรงขับในการทำงานน้อย ไม่ชอบทำงานในเวลาอันรีบเร่ง ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำกว่าคนที่มีพฤติกรรมแบบเอ (Jerry, 1986 & Shaffer, 1983) นอกจากนี้งานวิจัยของ Matthews et al. (1980, cited in Jerry, 1986) พบว่าจิตแพทย์ที่มีพฤติกรรมแบบเอมีผลงานการวิจัยที่ได้ลงตีพิมพ์ในหนังสือหรือวารสารมากกว่าจิตแพทย์ที่มีพฤติกรรมแบบบี และ Glass (1974, cited in Jerry, 1986) พบว่านักเรียนที่มีพฤติกรรมแบบเอประสบความสำเร็จทางการเรียนสูงกว่านักเรียนที่มีพฤติกรรมแบบบี

จากผลการวิจัยทั้ง 2 ส่วนนี้จึงสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของช่างไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่าง ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Goleman (1998) ซึ่งสนับสนุนงานวิจัยของ Hunter, Schmidt, and Judiesch (1990) ที่ทำการวิจัยกับคนทำงานที่งานมีระดับความซับซ้อนปานกลาง เช่น พนักงานขาย เสมิยน และ ช่างเครื่อง และพบว่างานที่มีระดับความซับซ้อนปานกลางเช่นนี้ความสำเร็จในงานนั้น 1 ใน 3 มาจาก ทักษะทางเทคนิคและประสบการณ์ (technical skill) รวมทั้ง ความสามารถในการรู้การคิด (cognitive ability) สำหรับอีก 2 ใน 3 นั้นมาจาก ความสามารถทางอารมณ์ นอกจากนี้ยังขัดแย้งกับงานวิจัยของ Graves (1999) ในเรื่อง Emotional intelligence and cognitive ability: predicting performance in job simulated activities ซึ่งพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีศักยภาพในการเพิ่มอรรถประโยชน์ในกระบวนการทำงานที่เขาจำลองขึ้น

อย่างไรก็ดีผลการวิเคราะห์ที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นายแพทย์ เทอดศักดิ์ เดชคง (2544) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเด็กนักเรียนมัธยมแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ และพบว่า เด็กนักเรียนที่มีประสิทธิภาพในการเรียนสูงมีความฉลาดทางอารมณ์เฉลี่ยต่ำ ในขณะที่เด็กนักเรียนห้องที่มีประสิทธิภาพในการเรียนต่ำกว่ามีความฉลาดทางอารมณ์เฉลี่ยสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของระดับความสุขเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดจากการวิจัยในครั้งนี้ว่าเด็กห้องเก่งมักมีระดับความสุขต่ำกว่าเด็กห้องธรรมดาและเด็กห้องเก่งมีแนวโน้มที่จะมองตนเองว่ามีความสามารถทางอารมณ์ (ความพึงพอใจ ความคิดในแง่บวก ความรับผิดชอบ น้ำใจ ฯลฯ) น้อยกว่าเด็กห้องธรรมดา

สมมติฐานที่ 2 ความถนัดทางช่างมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่าง

สมมติฐานข้อนี้ไม่ได้รับการสนับสนุน แต่พบว่าความถนัดทางช่างมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -0.119$) สามารถอธิบายได้ว่า ความถนัดทางช่างแปรผกผันกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างนั้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติเกี่ยวกับรูปแบบของอาชีวศึกษา (ธีระ กุลวิทย์, 2541) ที่พบว่าผู้จ้างงานไม่เน้นความสำคัญในเรื่องคุณสมบัติเกี่ยวกับความรู้ทักษะความชำนาญเฉพาะตำแหน่งหรือความถนัดเฉพาะด้านเนื่องจากบริษัทต้องฝึกอบรมให้พนักงานใหม่อยู่แล้ว การนำความรู้ที่เรียนมาใช้นั้นเป็นเพียงบางส่วน ส่วนใหญ่แล้วสิ่งที่จะต้องนำมาใช้ในการทำงานจริงนั้นได้มาจากการฝึกอบรมภายในเฉพาะอย่าง และจากประสบการณ์ของเจ้าของสถานประกอบการพบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของผู้รับจ้างนั้นไม่ได้มาจากการสามารถหรือความฉลาดเฉพาะตัว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่องการศึกษาตลาดแรงงานของบัณฑิตในเชิงพฤติกรรมของสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (วัฒนา อิศรางกูร ณ อยุธยา และ คณะ, 2532) ได้รายงานได้ว่า นายจ้างมิได้เล็งเห็นความสำคัญของความเป็นเลิศทางวิชาการของบัณฑิตเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด แต่มักพิจารณาผู้ที่มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้นตลอดเวลา รู้จักการประยุกต์ใช้ และ ที่สำคัญต้องมีคุณธรรม จริยธรรม มากกว่าจะมีความเก่งหรือความฉลาดเฉพาะด้านเพียงอย่างเดียว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกีร์ จ้ายพอควร (2539) ที่พบว่าศูนย์บริการรถยนต์ทั้งของเอเชียและยุโรปต่างมีความเห็นสอดคล้องกันว่าประสิทธิภาพในการทำงานในศูนย์บริการรถยนต์นั้นสิ่งสำคัญจะต้องเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ปัญหาที่ถูกต้อง ซึ่งการวิเคราะห์ปัญหาจะเป็นหน้าที่ของหัวหน้าช่างแต่จากประสบการณ์ของนายจ้างพบว่าช่างที่มีความเก่งหรือความสามารถเฉพาะตัวสูงจะไม่ค่อยมีความอดทนในการทำงานหนัก มีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานค่อนข้างสูง แต่สำหรับความต้องการของศูนย์บริการรถยนต์กลุ่มเอเชียแล้วสถานประกอบการต้องการช่างที่เฝ้าฟังและเคารพผู้บังคับบัญชาอยู่ในเกณฑ์มากที่สุดเพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 3 เมื่อควบคุมความฉลาดทางอารมณ์ของช่างและความถนัดทางช่างให้คงที่ ช่างที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อนี้ได้รับการสนับสนุน อธิบายได้ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่าเมื่อควบคุมให้ความถนัดทางช่างและความฉลาดทางอารมณ์ของช่างคนที่ ช่างที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนอกจากนี้ยังพบอีกว่าช่างที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์ปกติมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงาน ($\bar{X} = 50.34$) สูงกว่าช่างที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่าปกติ ($\bar{X} = 45.68$)

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าช่างที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้าช่างในแต่ละด้านแล้วด้านที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้คือ ด้านดี ด้านสุข และด้านเก่ง ตามลำดับ นอกจากนี้จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า เมื่อหัวหน้าช่างมีความฉลาดทางอารมณ์สูง ช่างที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาก็มีแนวโน้มที่จะทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับบทความของ โสภะ ชปีลมันน์ (2543) ที่กล่าวไว้ตอนหนึ่งว่า องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพคือ องค์ประกอบทางอารมณ์ หรือ เซาว์นอารมณ์ (emotional quotient) หรือ ความสามารถทางอารมณ์ (emotional intelligence competencies) ซึ่งจะทำให้ผู้นำสามารถรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ตนเองและผู้อื่น ผู้นำที่มีความสามารถทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่ประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง บริหารความเครียดได้ มีมุมมองเป็นเอกลักษณ์ของตัวเอง ควบคุมการแสดงออกของตนได้ มองโลกในแง่ดี ไม่ท้อแท้ง่าย มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีอารมณ์ขัน และแก้เหตุการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างดี นอกจากนี้ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543) กล่าวว่า โดยมากแล้วความสำเร็จของงานโดยเฉพาะงานบริหารนั้น ความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน คือ ความสามารถด้านการพัฒนาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น เพื่อเสริมสร้างความสำเร็จในการทำงาน มีความสามารถในการใช้สภาวะอารมณ์ต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน และต้องสามารถควบคุมอารมณ์และเอาชนะสร้างพฤติกรรมในทางบวก อันจะทำให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในการทำงาน เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์จะเกื้อหนุนการยอมรับของผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้พวกเขามีความคิดริเริ่มก่อให้เกิดการสร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมาย ลดการลา ขาดหรือย้ายงานเนื่องมาจากข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลลง สร้างเสริมการทำงานที่ประสานสัมพันธ์ให้มากขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ทำให้มีความเคารพซึ่งกันและกัน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542)

ที่กล่าวว่า สำหรับงานในด้านการบริหารจัดการ EQ ช่วยส่งเสริมอัจฉริยภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คนและครองใจคนได้ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้และพัฒนาตน สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ผลที่ได้จากการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 และ 2 ทำให้พบว่าทั้งความถนัดทางช่างและความฉลาดทางอารมณ์ของช่าง ต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์ ดังนั้นในขั้นตอนของการคัดเลือกช่างเข้ามาทำงานจึงควรหลีกเลี่ยงการให้ความสำคัญด้านใด ด้านหนึ่งมากเกินไป ควรพิจารณาประกอบกันหลายๆ ประเด็นและควรให้มีระยะเวลาทดลองงานที่นานพอจนสามารถที่จะเห็นประสิทธิภาพในการทำงานของช่างได้อย่างแท้จริง
2. จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ช่างที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าช่างที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์ปกติมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของหัวหน้าช่างที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่าปกติ ดังนั้น ในโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์นั้นนอกจากจะฝึกอบรมทางด้านเทคนิคให้กับช่างโดยตรงแล้ว ควรจัดให้มีการฝึกอบรมหัวหน้าช่างเกี่ยวกับการใช้ความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานด้วย เพื่อประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาทั้งช่างและหัวหน้าช่างในคราวเดียวกัน
3. สามารถใช้ความฉลาดทางอารมณ์เป็นเกณฑ์หนึ่งในการคัดเลือกบุคคลที่จะเข้าเป็นหัวหน้าช่างในศูนย์บริการรถยนต์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

เนื่องจากในการศึกษาค้นครั้งนี้มุ่งเน้นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นช่างในศูนย์บริการรถยนต์ซึ่งเป็นกลุ่มที่ยังมีการศึกษากันน้อยมากในประเทศไทย อีกทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความฉลาดทางอารมณ์นั้นเป็นของกรมส่งเสริมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีแนวคิดที่มุ่งเน้นในเรื่องการใช้ชีวิตอย่างมีความสุข ดังนั้นผลที่ได้ก็น่าจะมีทิศทางที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่ใช้แนวคิดของ

ผู้อื่น เช่น Goleman นอกจากนี้ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ครั้งนี้สามารถนำไปใช้เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์ได้ระดับหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นเพื่อประโยชน์สูงสุดในการนำไปใช้ต่อไปในอนาคตนั้นผู้เขียนจึงใคร่เสนอแนะให้มีการศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรทำการศึกษาในหัวข้อเรื่องเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างอาชีพอื่น ๆ เช่น แพทย์ อาจารย์ ข้าราชการ พนักงานองค์กรเอกชน หรืออาชีพอื่นที่น่าสนใจ เพื่อเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของแต่ละอาชีพหรือลักษณะงาน
2. ควรทำการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์ เพื่อทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์
3. ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความฉลาดทางอารมณ์ และประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์ เพราะผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าองค์ประกอบย่อยของความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขภาวะสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างซึ่งอาจมีผลมาจากช่างมีความเครียดที่น้อยเกินไป อาจไม่มีแรงขับในการทำงานอาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานออกมาไม่มีประสิทธิภาพ
4. ควรทำการศึกษาในหัวข้อเรื่องเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างในภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มธุรกิจเดียวกันในแต่ละภูมิภาค เพื่อจะได้ทราบถึงระดับของ EQ ในแต่ละภาคอันจะนำไปสู่การศึกษาเชิงลึกเพื่อนำไปพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของประเทศต่อไป
5. ควรทำการศึกษาในหัวข้อเรื่องเดียวกันโดยมีการเปลี่ยนเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ในแบบอื่น เนื่องจากอาจได้ผลที่แตกต่างเพราะมีองค์ประกอบย่อยของความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน