

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานบริการตามความต้องการของผู้บริหารศูนย์บริการ
รถยนต์ในเขตฝั่งธนบุรี

Desired characteristics of service personnel according to the needs of
the car service center in Thon Buri South.

นภัทร สินทร์พย์¹, ปิ่นปิ่นท์ นฤนาทบุญทรัพย์², จุฑารัตน์ อาราม³
Napat Sinsap, Pinpinut Narunakboonsup and Jutarat Aramay

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อจำแนกคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานบริการตามความต้องการของผู้บริหารศูนย์บริการรถยนต์ในเขตฝั่งธนบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริหารศูนย์บริการรถยนต์ในเขตฝั่งธนบุรี ที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการศูนย์บริการรถยนต์ ผู้จัดการแผนกบริการ และผู้จัดการแผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์หรือแผนกบุคคล จำนวน 80 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างนี้คือแบบสอบถาม ที่ตรวจสอบความน่าเชื่อถือจากผู้เชี่ยวชาญ และผ่านการทดสอบทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือด้วยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 และได้ค่าความเชื่อมั่น 0.970 ร่วมกับแบบสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 10 ตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงทั้งการเก็บแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน (Independent sample t-test และ One-way ANOVA) ที่ค่าความเชื่อมั่น 0.05 โดยผลการวิจัยมีดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงประสงค์ต่อพนักงาน ในด้านบุคลิกภาพคือ ความสำคัญในด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ ด้านจิตพิสัยคือความสามารถในการทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่น ส่วนด้านทักษะพิสัยคือความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย โดยผู้บริหารงานศูนย์บริการต้องการบุคลากรที่ความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพ ควรเป็นผู้ที่มีความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพของผู้ปฏิบัติงานบริการของศูนย์บริการรถยนต์ตามสาขาวิชาและตำแหน่งงานของตน ประกอบด้วยความรู้ทั้งด้านทฤษฎีที่เน้นงานบริการ ความรู้ทางด้านเครื่องยนต์ และทักษะในด้านการปฏิบัติงานในศูนย์บริการ รวมถึงทักษะด้านการสื่อสารทั้งภาษาไทยในการติดต่อกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน และ

¹ อาจารย์ประจำ คณะเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง E-mail : napat@miat.ac.th โทร.094-9869441

² อาจารย์ประจำ คณะเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โทร.061-9296493

³ อาจารย์ประจำ คณะเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โทร.089-7909093

ทักษะภาษาต่างประเทศ ซึ่งจะช่วยทำให้การสื่อสารและการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าที่มาจากหลากหลายชนชาติ ภาษา และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และในด้านของบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นบุคลิกภาพภายนอกที่พนักงานได้แสดงออกไป เป็นสิ่งที่สำคัญเพราะลูกค้าของศูนย์บริการรถยนต์มักที่จะตัดสิน หรือสังเกต ความน่าเชื่อถือของพนักงานจากสิ่งที่เขาได้เห็นเป็นครั้งแรก หรือบุคลิกภาพที่แสดงออกโดยผู้บริหารศูนย์บริการรถยนต์ เห็นพ้องกันในเรื่องบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับพนักงานบริการ โดยเฉพาะพนักงานที่จำเป็นต้องปรากฏกายให้ลูกค้าได้เห็น นอกจากมีบุคลิกภาพที่ดีแล้วพนักงานควรมีมารยาทอ่อนน้อม มีการยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะเสนาะหู และต้องเป็นคนที่มีบุคลิกภาพภายในที่ดีด้วยโดยต้องเป็นคนที่มีมองโลกในแง่ดี คิดบวก และเป็นคนที่พร้อมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น รวมทั้งมีคุณธรรมจริยธรรม ความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและวิชาชีพ มีระเบียบวินัย รับผิดชอบต่องาน ตรงต่อเวลาและเป็นผู้เคารพกฎที่สร้างขึ้นมาเนื่องจากการทำงานในศูนย์บริการรถยนต์เป็นการทำงานกับคนหมู่มาก และต้องการบุคคลที่มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม ซึ่งแต่ละศูนย์บริการรถยนต์มีมาตรฐาน และแนวปฏิบัติที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณลักษณะที่พึงประสงค์, บุคลากร, เขตฝั่งธนบุรี

Abstract

This research was aimed to identify the desirable characters of the service personnel according to the requirements of the Executive car service center in South Thonburi Areas. The research samples were 80 samples of Executive of car service center in South Thonburi Areas such as General Managers, Car service Managers, Service Managers, and Human Resources Managers. The instruments used in the research were a questionnaire which validated by experts and statistically tested for reliability with Cronbach Coefficient calculation. The statistic error was 0.5. The reliability was 0.970. The research sample were selected by purposive sampling and 10 of them were in-depth interviewed and questionnaire. Data analyzed using descriptive statistics (average and standard deviation) and inferential statistics (Independent sample t-test and One-way ANOVA). The reliability was 0.05. The results were as follows:

The research sample had desired characteristics of employees in cognitive domain about their ability to apply knowledge. The affective domain of employees in team working and the psychomotor domain is responsibility in assigned task. The Executive car service center required

not only the employees who has basic professional knowledge but also has a car service center professional knowledge that suitable for their position. The car service center advisor requirement was Thai and English communication skill to communicate with colleague, Thai customer as well as international customer. The personality of the car service advisors was affect to the customer decision making. The customers had a tendency to appreciate the creditable car service advisors. All Executive of car service center recognize that the personality is the most important for car service advisor who meet customer regularly. Furthermore the car service advisors need to be respectfulness, welcoming, polite, service minded including positive thinking. Additionally the car service advisors necessary be honest, discipline also punctual. The Executive of car service center recommend that the car service advisors should have good cooperate working skill and adjust themselves to the rules and regulations of each car service centers' standard

Key words: desired characteristics, personnel, Thonburi areas

บทนำ

ในปัจจุบันนี้ รถยนต์ ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเมืองใหญ่ที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เพราะนอกจากจะใช้เป็นพาหนะในการเดินทางแล้ว รถยนต์ส่วนหนึ่งยังนำมาใช้ในการประกอบอาชีพ รถยนต์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ถึงแม้ว่ารถยนต์จะเป็นปัจจัยภายนอก แต่ความต้องการรถยนต์ของผู้คนยังมีอยู่มาก รถยนต์เหล่านี้ไม่ว่าใหม่หรือเก่านั้นต่างต้องการการบำรุงดูแลรักษาทั้งสิ้นทำให้ผู้เป็นเจ้าของต้องให้ความเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ เพื่อให้เกิดความปลอดภัย ความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการเดินทาง

ศูนย์บริการรถยนต์ทุกค่ายต่างมีนโยบายที่มุ่งเน้นด้านการบริการที่เป็นเลิศ โดยกำหนดเป้าหมายการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ศูนย์บริการรถยนต์ต่างตระหนักถึง ความรับผิดชอบต่อการบริการเป็นสำคัญ ตั้งแต่การต้อนรับลูกค้า ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูลตามที่ลูกค้าต้องการ เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลในการตัดสินใจ มีศูนย์บริการที่ครบวงจร แบบ One Stop Service มีทั้งโชว์รูมขายรถ ศูนย์บริการ ศูนย์ซ่อม ศูนย์บริการรถยนต์ทุกค่ายจึงมุ่งมั่นพัฒนาและคัดสรรบุคลากรที่ดีที่สุดในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจ และมอบสิทธิประโยชน์สูงสุดให้กับลูกค้าผู้มีอุปการคุณทุกท่าน ทั้งนี้ความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์โดยตรงกับการภักดี

ในการใช้บริการ ซึ่งถ้าองค์กรใดละเลยในการรับรู้และตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า อาจทำให้เสียลูกค้าให้กับคู่แข่งและประสบปัญหาด้านความสามารถในการบริหารจัดการ

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานบริการตามความต้องการของผู้บริหารศูนย์บริการรถยนต์ในเขตฝั่งธนบุรี เพื่อสามารถจำแนกถึงความต้องการของผู้บริหาร ในฐานะตัวแทนของสถานประกอบการว่าต้องการบุคลากรที่มีคุณลักษณะใดบ้าง จึงจะสามารถตอบโจทย์ทั้งความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจศูนย์บริการรถยนต์และยังเป็นการพัฒนาและเตรียมความพร้อมในการผลิตบัณฑิตของสถาบันเทคโนโลยียานยนต์มหาชัยในอนาคตอีกประการหนึ่งด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อจำแนกคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานบริการตามความต้องการของผู้บริหารศูนย์บริการรถยนต์ในเขตฝั่งธนบุรี

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

คอตเลอร์ (Kotler, 2003) ได้ให้นิยามของคำว่าบริการว่า บริการ (Services) เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง กิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตน และไม่มีใครเป็นเจ้าของ ซึ่งในการผลิตบริการนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

พิภพ อุดร (2547) นิยามการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการนำเสนอ วัตถุประสงค์หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการ โดยผ่านกิจกรรมหรือการดำเนินงานที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ในการให้บริการนั้นอาจใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำโดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใดๆ ก็ได้

สมิต สัจฉกร (2543) กล่าวถึงการบริการ ว่าเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

จากความหมายข้างต้น ที่มีผู้ให้คำนิยามของคำว่า “บริการ” ไว้ คณะผู้วิจัยจึงขอจำกัดความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่พนักงานบริการของศูนย์บริการรถยนต์ในฐานะผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนอง

ความต้องการของลูกค้าโดยแสดงถึงคุณลักษณะที่ดีของพนักงานบริการ เพื่อสร้างคุณภาพการบริการให้เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังและสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในการรับบริการ

คุณลักษณะที่ดีของพนักงานบริการ

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่องคุณลักษณะของพนักงานบริการ มีผู้ให้คำนิยามและระบุถึงตัวอย่างคุณลักษณะของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน ได้แก่

บราวน์ (Brown, 1989, pp.89) ได้สรุปคุณลักษณะของผู้ให้บริการไว้ 3 ด้าน ได้แก่

1. มีความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นลักษณะของผู้ให้บริการที่มีความตั้งใจแน่วแน่ มีเป้าหมาย และมีบุคลิกท่าทางที่เต็มไปด้วยความมั่นคงไม่ย่อท้อ เปิดเผยและกล้าแสดงออก
2. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น โดยเป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่นในการมีปฏิสัมพันธ์ มีความกระตือรือร้นในการบริการและสามารถใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหาได้
3. มีความเห็นใจผู้อื่น กล่าวคือ ผู้ให้บริการต้องมีลักษณะของความเป็นมิตรอัธยาศัย ร่าเริง และพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

วิลเลียม โจเซฟ (William Joseph, 1983, p. 11) ได้ศึกษาถึงความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อผู้ให้บริการ และสรุปได้เป็น 5 คุณลักษณะพื้นฐานที่ผู้ให้บริการควรมี ได้แก่ 1) การมีทัศนคติที่ดี (Pleasant Attitude) 2) มีการตอบสนองและให้คำตอบที่ถูกต้อง (Responsive and Correct Answer) 3) มีความรู้ความสามารถซึ่งจำเป็นต่องาน (Well Equipped) 4) ความมีทักษะและฝึกฝนจนชำนาญ (Skill and Training) 5) ความตรงต่อเวลา (Punctuality)

หากพิจารณาในงานเขียนและงานวิจัยที่น่าเสนอข้างต้น จะพบว่าแนวคิดและข้อค้นพบต่างๆ มีความสอดคล้องและสัมพันธ์กัน คณะผู้วิจัยจึงของสรุปกลุ่มคุณลักษณะของพนักงานบริการได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ คุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางอาชีพ โดยผู้ที่มีคุณลักษณะส่วนตัวที่เหมาะสมกับงานบริการ ควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดีและมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) เป็นต้น ในคุณลักษณะทางอาชีพ เป็นคุณสมบัติที่จำเป็นในงาน เช่น ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และความสามารถ (Abilities) เป็นต้น

ประเภทของการเรียนรู้

เบนจามิน บลูม (Benjamin Bloom) ได้จำแนกประเภทของการเรียนรู้สำหรับการพัฒนาบุคคลเป็น 3 ด้านคือ

- (1) **พุทธิพิสัย (Cognitive Domain)** เป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับความรู้และพัฒนาการทางทักษะด้านเชาวน์ปัญญา (Mental skills) เป็นความสามารถด้านการระลึก หรือสังเกตจดจำข้อเท็จจริงต่างๆ ได้ ในการเรียนรู้ทางเชาวน์ปัญญามี 6 ลำดับชั้น ดังนี้

1.1 ความรู้ (Knowledge) เป็นการจำสิ่งที่เคยเรียนมาแล้วในอดีต เมื่อจำได้ก็จะสามารถสังเกตได้และระลึกได้

1.2 ความเข้าใจความ (Comprehension) เป็นความสามารถหรือทักษะ 3 ระดับ คือ (1) การจับใจความ และเข้าใจความหมายของสิ่งที่ได้เรียนรู้ (2) ความสามารถในการอธิบาย ดีความ หรือย่อความ และ (3) สามารถพยากรณ์ได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นในอนาคต

1.3 การประยุกต์ (Application) เป็นความสามารถในการนำสิ่งที่เคยได้เรียนรู้ในอดีตมาใช้ใหม่ในสถานการณ์ใหม่ ทั้งนี้รวมถึงการใช้ กฎ วิธีการ คำจำกัดความ หลักการ และทฤษฎี

1.4 การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถที่จะแยกแยะองค์ประกอบของสิ่งที่ตนเรียนเป็นส่วนๆ ได้ สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ และสังเกตได้ว่ามีหลักการอะไรที่เกี่ยวข้องบ้าง การวิเคราะห์ต้องอาศัยความเข้าใจในเนื้อหาและโครงสร้างที่รวมตัวกันเป็นความรู้

1.5 การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถที่จะนำชิ้นส่วนต่างๆ มารวมกันให้เกิดเป็นสิ่งใหม่ขึ้น เช่น ความสามารถในการเขียนเรียงความ สุนทรพจน์

1.6 การประเมิน (Evaluation) เป็นความสามารถที่จะประเมินตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่ได้เรียนรู้ เช่น บทความ นิยาย รายงานวิจัย

(2) จิตพิสัย (Affective Domain)

2.1 การรับรู้สึกรากฏการณ์ (Receiving Phenomena) บุคคลจะต้องรับรู้ปรากฏการณ์มีความตั้งใจและปรารถนาที่จะฟัง ดู หรือสัมผัส เช่น ในขณะที่ผู้หนึ่งพูดจะฟังผู้อื่นด้วยความเคารพหรือฟังเพื่อจดจำ

2.2 การตอบสนองต่อปรากฏการณ์ (Responding to Phenomena) บุคคลจะมีความกระตือรือร้นที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการเรียนรู้ และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม เช่น ร่วมอภิปรายในชั้นเรียนการนำเสนอผลงาน การตั้งคำถามต่อความคิดใหม่ เพื่อจะเข้าใจในปรากฏการณ์และรู้กฎการปฏิบัติอย่างปลอดภัย

2.3 การให้คุณค่า (Valuing) บุคคลจะยึดติดบางสิ่งบางอย่างที่มีคุณค่า รูปแบบของพฤติกรรมเริ่มจากการยอมรับจนถึงขั้นผูกพัน คุณค่าที่เกิดขึ้นจะค่อยๆ รวมตัวกันเป็นกลุ่มกลายเป็นค่านิยมเฉพาะของตนในภายหลัง

2.4 การจัดระบบ (Organization) บุคคลจะจัดระบบสิ่งนั้นเป็นกลุ่มก้อนและเรียงลำดับก่อนหลังด้วยการนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างและความสำคัญต่อตัวเองและสร้างระบบค่านิยมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตนขึ้นมา

2.5 ค่านิยมฝังลึกภายใน (Internalizing Values) ระบบค่านิยมเกิดขึ้นและควบคุมพฤติกรรมของตนเอง บุคคลจะทำพฤติกรรมในสถานการณ์ทุกสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอจนสามารถทำนายได้และกลายเป็นบุคลิกลักษณะของบุคคลนั้น

(3) **ทักษะพิสัย** (Psychomotor Domain) เป็นการเรียนรู้ทักษะทางกาย (manual or physical skills) การพัฒนาพิสัยเกิดขึ้นได้ด้วยการฝึกฝนปฏิบัติซึ่งมีขั้นตอนการพัฒนา 7 ขั้นตอนดังนี้

3.1 การรับรู้ (Perception) ความสามารถที่จะใช้สิ่งชี้แนะจากการรับรู้และชี้้นำให้เกิดกิจกรรมทางการกระทำ ซึ่งกระบวนการนี้เริ่มตั้งแต่การได้รับการกระตุ้นทางการรู้สึก สิ่งชี้้นำในการเลือกและการแปลความ

3.2 การตั้งค่า (Set) หรือความพร้อมในการกระทำรวมทั้ง 3 ด้าน คือ ปัญญา กาย และอารมณ์ ซึ่งเตรียมการไว้สำหรับการตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ

3.3 การตอบสนองจากตัวชี้แนะ (Guided Response) เป็นขั้นเริ่มต้นในการเรียนรู้ทักษะที่ซับซ้อน ซึ่งรวมถึงการเลียนแบบและการลองผิดลองถูก พฤติกรรมที่ถูกต้องมากขึ้นจนต้องมีการฝึกฝน

3.4 กลไก (Mechanism) เป็นขั้นกลางในการเรียนรู้ทักษะที่ซับซ้อน เมื่อพฤติกรรมตอบสนองที่ทำต่อสิ่งนั้นๆ เริ่มชำนาญขึ้นผู้เรียนเริ่มเคลื่อนไหวด้วยตัวเองด้วยความมั่นใจมากยิ่งขึ้น

3.5 พฤติกรรมซับซ้อน (Complex Overt Response) ทักษะทางกายที่มีความซับซ้อนและเคลื่อนไหวได้ประสานกันอย่างคล่องแคล่ว ว่องไว ถูกต้องและดีกว่าได้โดยอัตโนมัติ

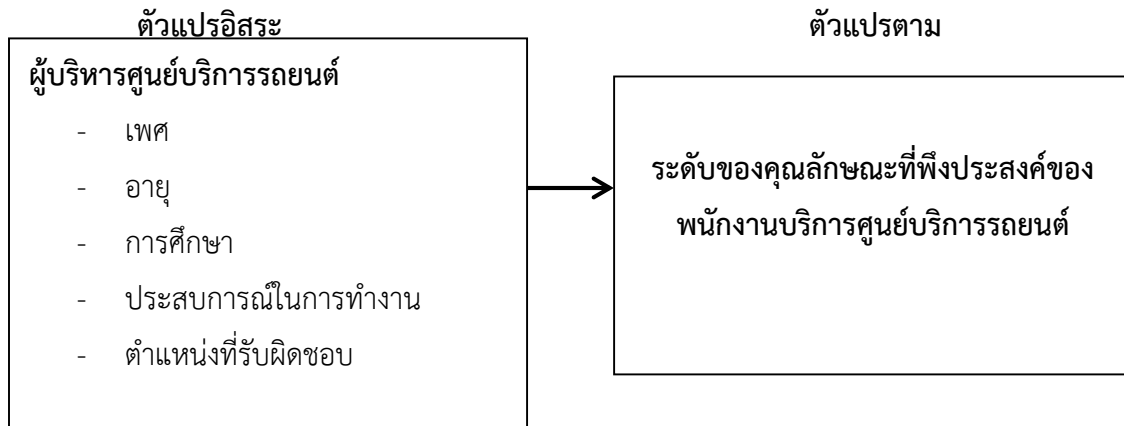
3.6 การปรับเปลี่ยน (Adaptation) เป็นขั้นที่มีทักษะชำนาญจนสามารถปรับเปลี่ยนท่าด้วยตนเอง

3.7 ต้นฉบับ (Origination) เป็นขั้นที่บุคคลสามารถสร้างทักษะการเคลื่อนไหวของร่างกายหรือทักษะการคิดจนสามารถสร้างรูปแบบใหม่ๆ ขึ้นมาได้ (Bloom et al, 1913 อ้างใน สิริอร วิชชาวุธ, 2554 : 132-145)

กล่าวโดยสรุป การเรียนรู้ได้ถูกแบ่งประเภทออกเป็น 3 ประเภท คือ การเรียนรู้ด้านพุทธิพิสัยหรือการเรียนรู้ด้านปัญญา การเรียนรู้ด้านจิตพิสัยหรือการเรียนรู้ทางอารมณ์ และการเรียนรู้ด้านทักษะพิสัยหรือการเรียนรู้ทางกาย ซึ่งทั้งสามรูปแบบของการเรียนรู้มีความจำเป็นในการพัฒนาทักษะในการประกอบอาชีพพนักงานบริการของศูนย์บริการรถยนต์

กรอบแนวคิดการวิจัย

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัย คณะผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีการจำแนกประเภทของการเรียนรู้สำหรับการพัฒนาบุคคลทั้ง 3 ด้าน ของบลูม (Bloom et al, 1913) เนื่องจากเป็นทฤษฎีกลางของการเรียนรู้และได้รับการยอมรับ ดังนั้นคณะผู้วิจัยได้นำทฤษฎีนี้มาเป็นแนวคิดหลักที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คณะผู้วิจัยได้กำหนดประชากรของงานวิจัยนี้ คือผู้บริหารหรือผู้จัดการที่ดำรงตำแหน่งด้านล่างนี้รวมจำนวน 80 ตัวอย่าง ในศูนย์บริการรถยนต์ทุกค่ายในเขตฝั่งธนบุรี จำนวน 20 สถานประกอบการ โดยศึกษาเฉพาะตำแหน่งดังต่อไปนี้

1) ผู้จัดการทั่วไป 2) ผู้จัดการศูนย์บริการรถยนต์ 3) ผู้จัดการแผนกบริการ และ 4) ผู้จัดการแผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือแผนกบุคคล

คณะผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร เป็นจำนวน 70 ตัวอย่างสำหรับการใช้แบบสอบถาม ด้วยวิธีการของทาโร ยามาเน่ และทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และคณะผู้วิจัยยังได้เลือกกลุ่มตัวอย่างอีกกลุ่มหนึ่ง จำนวน 10 คน สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือวิจัย

คณะผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้เพื่อทำการเก็บข้อมูล ที่เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างดังนี้

(1) แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามเครื่องมือแรกที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำแนกคำถามตามตัวแปร ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และแผนกที่ผู้ตอบแบบสอบถามควบคุมดูแลอยู่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานบริการของศูนย์บริการรถยนต์ โดยคณะผู้วิจัยจะทำการกำหนดเกณฑ์ ซึ่งได้จำแนกตามทักษะที่จำเป็นสำหรับพนักงานแผนกที่ปรึกษาบริการ โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีของบลูม และคณะ(Bloom et al, 1956 : 45-49) ในด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Skill) ด้านจิตพิสัย (Affective Skill) และด้านทักษะพิสัย (Psychomotor Skill) ด้วยการใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระเพิ่มเติมนอกเหนือจากคำถามในตอนที่ 2

(2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานที่พึงประสงค์ทั้ง 3 ด้าน โดยสอบถามในด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Skill) ด้านจิตพิสัย (Affective Skill) และด้านทักษะพิสัย (Psychomotor Skill) โดยรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามเกี่ยวกับ ความคาดหวังต่อคุณลักษณะของพนักงานบริการศูนย์บริการรถยนต์ใน 3 ด้าน

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถาม

1. คณะผู้วิจัยได้นำความรู้จากการทบทวนวรรณกรรม ตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากร ประกอบกับบริบทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายหลังเมื่อคณะผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ได้ขอความอนุเคราะห์จากคณะเทคโนโลยี สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติมาหัช เพื่อแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน

2. คณะผู้เชี่ยวชาญใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item-Objective Congruence) โดยข้อคำถามทุกข้อมีค่าคะแนนสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้คือ 0.50 โดยมีค่าคะแนนระหว่าง 0.67-1.00 (ปราณีทองคำ, 2539 : 232)

3. คณะผู้วิจัยทำการแก้ไขแบบสอบถามเพื่อให้มีความเที่ยงตรงชัดเจนและถูกต้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย

4. คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา (Try out) จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อวัดความเชื่อมั่น (Reliability test) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์

อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) โดยมีการตั้งค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 โดยได้ค่าความเชื่อมั่น 0.970 และจะได้นำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

(1) คณะผู้วิจัยได้นำความรู้จากการทบทวนวรรณกรรม ตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากร ประกอบกับบริบทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมุมมองของคณะผู้วิจัยเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

(2) นำส่งคณะผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา เพื่อทำการแก้ไขแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้มีความเที่ยงตรง ชัดเจนและถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for the Social Science) และได้ใช้สถิติดังต่อไปนี้

(1) การวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อประเมินตัวเนื้อหาในแบบสอบถามว่ามีความเที่ยงตรงหรือไม่

(2) การใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) โดยมีการคำนวณเพื่อแจกแจงความถี่ (Frequency) การคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ตามตัวแปรในการแสดงผล ในแบบสอบถามตอนที่ 1 ที่เป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Profile) ส่วนการคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Means) การคำนวณหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อทราบระดับความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรงานบริการของศูนย์บริการรถยนต์ในตำแหน่งงานต่าง ๆ ในแบบสอบถามตอนที่ 2 และการวิเคราะห์ค่าความถี่ความคิดเห็นโดยอิสระที่ซ้ำๆ กันแล้วเรียงลำดับความสำคัญจากค่าความถี่มากไปสู่ความถี่น้อย สำหรับแบบสอบถามในตอนที่ 3 ที่มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question)

(3) การใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient หรือ α - Coefficient) ในการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การวิเคราะห์ในการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันด้วยการใช้ Independent sample T-test และการวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไป ด้วยการวิเคราะห์ (One way ANOVA Analysis of Variance) หรือ F-Test

(4) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และศึกษาจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิเคราะห์ของข้อมูลประเภทนี้ สำหรับศึกษาในครั้งนี้ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content

Analysis) โดยทำการแยกแยะแจกแจงเนื้อหา พร้อมกับลำดับเนื้อหา โดยสิ่งสำคัญที่สุดในการศึกษาครั้งนี้คือด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานบริการตามความต้องการของผู้บริหารศูนย์บริการรถยนต์ในเขตฝั่งธนบุรี

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารศูนย์บริการรถยนต์ จำนวน 80 ตัวอย่าง พบว่าผู้บริหารศูนย์บริการรถยนต์นั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 67.1 ส่วนเพศหญิงมีจำนวนร้อยละ 32.9 โดยกลุ่มตัวอย่างมีระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 47.1 อายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 28.6 อายุระหว่าง 46-55 ปี ร้อยละ 24.3 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป ส่วนในด้านวุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีสองระดับคือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.7 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 44.3 โดยมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 45.7 ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 44.3 และประสบการณ์ทำงานระหว่าง 0-5 ปี ร้อยละ 10.0 โดยกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นผู้จัดการศูนย์บริการ ร้อยละ 28.6 ผู้จัดการแผนกบริการ ร้อยละ 28.6 ผู้จัดการแผนกบุคคล ร้อยละ 28.6 และเป็นผู้จัดการทั่วไป ร้อยละ 14.3

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานบริการตามความต้องการของผู้บริหารศูนย์บริการรถยนต์ในเขตฝั่งธนบุรี กลุ่มเป้าหมายมีความพึงประสงค์ต่อลักษณะของบุคลากรในแผนกที่ปรึกษางานบริการ (Service Advisor) โดยเฉลี่ยทุกทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D = 0.305) เมื่อพิจารณาแยกเป็นองค์ประกอบย่อยของความรู้ พบว่า ทักษะด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Skills) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงประสงค์มากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือ ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ ($\bar{X} = 4.87$, S.D = 0.337), มีความชำนาญในด้านปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.81$, S.D = 0.392), ความสามารถในการวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงาน ($\bar{X} = 4.81$, S.D = 0.392), ปฏิบัติงานใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.80$, S.D = 0.403) และใฝ่รู้ สนใจศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม ($\bar{X} = 4.77$, S.D = 0.423) ในด้านจิตพิสัย (Affective Skills) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือ มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X} = 4.94$, S.D = 0.234), มีความขยัน อดทน สู้งาน ($\bar{X} = 4.93$, S.D = 0.259), มีบุคลิกภาพ และวางตัวเหมาะสม เช่นการแต่งกาย กิริยาวาจา วุฒิภาวะ ($\bar{X} = 4.93$, S.D = 0.259), เข้างานตรงเวลาไม่เคยขาดไม่เคยสาย ($\bar{X} = 4.91$, S.D = 0.282), ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรโดยเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.89$, S.D = 0.320), ให้ความเคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.89$, S.D = 0.320), มีคุณธรรมจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริตรักษาความลับขององค์กร ($\bar{X} = 4.87$, S.D = 0.337), มีความมั่นใจในตนเองกล้าสอบถามและเสนอความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.86$, S.D = 0.352), ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างรู้คุณค่า ($\bar{X} = 4.84$, S.D = 0.367) และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 4.81$, S.D =

0.392) ในด้านทักษะพิสัย (Psychomotor Skills) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือ มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย (\bar{X} = 4.81, S.D = 0.392), มีการปรับปรุงคุณภาพงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอ (\bar{X} = 4.79, S.D = 0.413), มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน (\bar{X} = 4.79, S.D = 0.413), ใช้เวลาในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด (\bar{X} = 4.77, S.D = 0.423) และปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น (\bar{X} = 4.74, S.D = 0.440)

การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและคำถามปลายเปิด ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ท่าน ผู้ทำหน้าที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าพนักงานบริการของศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นไปตามความพึงประสงค์ของผู้บริหารงานศูนย์บริการรถยนต์ในเขตฝั่งธนบุรีนั้น ในด้านความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพ ควรเป็นผู้ที่มีความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพของผู้ปฏิบัติงานบริการของศูนย์บริการรถยนต์ตามสาขาวิชาและตำแหน่งงานของตน ประกอบด้วยความรู้ทั้งด้านทฤษฎีที่เน้นงานบริการ ความรู้ทางด้านเครื่องยนต์ และทักษะในด้านการปฏิบัติงานในศูนย์บริการ รวมถึงทักษะด้านการสื่อสารทั้งภาษาไทยในการติดต่อกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน และทักษะภาษาต่างประเทศ ซึ่งจะช่วยให้การสื่อสารและการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าที่มาจากหลากหลายชนชาติ ภาษา และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และในด้านของบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นบุคลิกภาพภายนอกที่พนักงานได้แสดงออกไป เป็นสิ่งที่สำคัญเพราะลูกค้าของศูนย์บริการรถยนต์มักที่จะตัดสิน หรือสังเกต ความน่าเชื่อถือของพนักงานจากสิ่งที่เขาได้เห็นเป็นครั้งแรก หรือบุคลิกภาพที่แสดงออกโดยผู้บริหารศูนย์บริการรถยนต์เห็นพ้องกันในเรื่องบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับพนักงานบริการ โดยเฉพาะพนักงานที่จำเป็นต้องปรากฏกายให้ลูกค้าได้เห็น นอกจากมีบุคลิกภาพที่ดีแล้วพนักงานควรมีมารยาทอ่อนน้อม มีการยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะเสนาะหู และต้องเป็นคนที่มีความบุคลิกภาพภายในที่ดีด้วยโดยต้องเป็นคนที่มีมองโลกในแง่ดี คิดบวก และเป็นคนที่พร้อมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น รวมทั้งมีคุณธรรมจริยธรรม ความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและวิชาชีพ มีระเบียบวินัย รับผิดชอบต่องาน ตรงต่อเวลาและเป็นผู้เคารพกฎที่สร้างขึ้นมาเนื่องจากการทำงานในศูนย์บริการรถยนต์ เป็นการทำงานกับคนหมู่มาก และต้องการบุคคลที่มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม ซึ่งแต่ละศูนย์บริการรถยนต์มีมาตรฐาน และแนวปฏิบัติที่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความพึงประสงค์ต่อบุคลากรงานบริการของศูนย์บริการรถยนต์ โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นความคาดหวังสูงสุดของเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างมั่นใจว่าการได้รับการบริการที่ดีจากพนักงานบริการของศูนย์บริการรถยนต์ที่มีความพร้อม และมีทักษะในการทำงานครบถ้วน เป็นปัจจัยที่ทำให้ทั้งในฝ่ายผู้บริหารเองรู้สึกสบายใจในการบริหารและวางนโยบายต่าง ๆ และตัวลูกค้าเองเกิดความรู้สึกอุ่นใจในการต้อนรับและการให้บริการ ความสามารถในการทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่น จะเป็น

คุณลักษณะที่สำคัญที่สุด และปรากฏอยู่ในอันดับแรกๆ ที่ผู้บริหารมีความพึงประสงค์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจุดหมายปลายทางของการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์นั้น จะดีหรือเหนือความคาดหมายเท่าใด ย่อมมีความมุ่งหมายที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการทั้งคุณภาพของการให้บริการและคุณภาพของงานซ่อม ในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานบริการตามความต้องการของผู้บริหารศูนย์บริการรถยนต์ในเขตฝั่งธนบุรี คณะผู้วิจัยได้นำทฤษฎีทักษะจากการเรียนรู้ของบลูม และคณะ (Bloom et al., 1956 : 45-49) โดยแบ่งออกเป็นทักษะด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Skill) ด้านจิตพิสัย (Affective Skill) และด้านทักษะพิสัย (Psychomotor Skill) โดยคณะผู้วิจัยจะขออภิปรายรายชื่อ ตามทักษะที่ใช้ข้างนี้ ดังต่อไปนี้

ทักษะด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Skill) ของพนักงานบริการในศูนย์บริการรถยนต์ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญในด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้มากที่สุดจึงทำให้เป็นทักษะที่มีความจำเป็นสำหรับพนักงานบริการที่ผู้บริหารศูนย์บริการรถยนต์ต้องการให้มีการพัฒนาในอนาคต ทั้งการฝึกอบรม และการศึกษา โดยผู้บริหารสามารถ จัดการพัฒนาพนักงานโดยใช้การอบรมมุ่งเน้นสมรรถนะ (Competency based Training : CBT) ที่มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาศักยภาพพนักงาน โดยยึดถือเอาสมรรถนะของพนักงานบริการของศูนย์บริการรถยนต์เป็นหลัก เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ดี และสะดวกที่สุด สำหรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์ ซึ่งตรงกับแนวคิดของดาร์จ บัวศรี ที่กล่าวว่า การจัดการอบรมที่มุ่งเน้นสมรรถนะ จะมุ่งพัฒนาในด้านทักษะความสามารถ เจตคติและค่านิยม อันจะมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันและอนาคตของผู้เรียนในอนาคตหลักสูตรนี้มีโครงสร้างแสดงให้เห็นถึงเกณฑ์ความสามารถในด้านต่างๆ ที่ต้องการให้ผู้เรียนปฏิบัติในแต่ละระดับการศึกษา และในแต่ละระดับชั้น ทักษะและความสามารถจะถูกกำหนดให้มีความต่อเนื่องกัน โดยใช้ทักษะและความสามารถที่มีในแต่ละระดับเป็นฐานสำหรับเพิ่มพูนทักษะและความสามารถในระดับต่อไป (ดาร์จ บัวศรี, 2535 : 12)

ทักษะด้านจิตพิสัย (Affective skill) ของพนักงานบริการในศูนย์บริการรถยนต์ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญในด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่น โดยศูนย์บริการรถยนต์ถือว่าเป็นสถานประกอบการที่ประกอบการที่รวมไปด้วยพนักงานจากหลากหลายที่มี ระดับการศึกษา และหลากหลายพื้นเพ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความหลากหลายและความแตกต่างในปัจจุบันของพนักงานทำให้หลักการทำงานร่วมกัน โดยกลุ่มตัวอย่างได้สะท้อนภาพของการทำงานในศูนย์บริการรถยนต์ในปัจจุบัน ว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานในการทำงานร่วมกันให้ได้ ซึ่งปลายทางของความสามารถในการทำงานร่วมกันด้วยดีแล้ว ทำให้เกิดความสามารถในการขับเคลื่อนงาน ทำให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร และพนักงานยังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขสอดคล้องกับแนวคิดของ ชาญวิทย์ เกษตรศิริ ที่กล่าวว่า พฤติกรรมสังคมในองค์กรที่เป็นเชิงบวก เช่น ความพึงพอใจ ความเข้าใจดีต่อกันระหว่างบุคคลความสุขสบายร่วมกัน จะมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกและสามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่มีคุณลักษณะดี มีคุณภาพ (ชาญวิทย์ เกษตรศิริ, 2540 : 118)

ทักษะพิสัย (Psychomotor skill) ของพนักงานบริการในศูนย์บริการรถยนต์ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญในด้านความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย การทำงานบริการในศูนย์บริการรถยนต์ พนักงานบริการจะต้องทำหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจเพียรพยายามอดทนทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งเป้าหมายของการทำงานบริการคือการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้เข้ารับบริการทั้งในด้านคุณภาพของการบริการ และคุณภาพของการซ่อม โดยผลการศึกษานี้สอดคล้องกับบทความแนวคิดของ ลาวินัย บุญมี ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีที่มีต่อการให้บริการศูนย์ซ่อมบริษัท โตโยต้า ชัยรัชการ จำกัด (ลาวินัย บุญมี และคณะ, 2557 : 1833)

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

(1) ศูนย์บริการรถยนต์ทั้งในเขตฝั่งธนบุรี และเขตอื่นๆ สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงพนักงานบริการของศูนย์บริการรถยนต์ของตนเองเพื่อให้มีคุณภาพตรงกับความพึงประสงค์ของผู้บริหารศูนย์บริการรถยนต์ เพื่อเกิดการพัฒนาการผลิตพนักงานบริการให้มีคุณภาพสูงขึ้น และพัฒนาด้านจริยธรรมและทัศนคติควบคู่กันไปด้วย

(2) ศูนย์บริการรถยนต์ควรสร้างเครือข่ายกับศูนย์บริการรถยนต์ด้วยกันหรือกับสถานศึกษาในการช่วยผลิตพนักงานที่เป็นไปตามความพึงประสงค์ โดยสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยนี้ไปเป็นเครื่องมือในการกำหนดกรอบการสร้างมาตรฐานการพัฒนาพนักงานไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

(1) ศึกษาปัจจัยอิทธิพลที่มีผลกระทบต่อการผลิตพนักงานบริการของศูนย์บริการตามสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคคลที่ประกอบวิชาชีพการบริการยานยนต์

(2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ต่อการให้บริการของพนักงานบริการ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานบริการตามความต้องการของผู้บริหารศูนย์บริการรถยนต์ในเขตฝั่งธนบุรีฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยการสนับสนุนและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากสถาบันเทคโนโลยียานยนต์ที่ให้การสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำวิจัยจนเสร็จ และขอขอบคุณ ดร.สุรียพร ดิษฐ์สุวรรณ และ ผศ. เชี่ยวชาญ ร่วมใจ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงานวิจัยครั้งนี้มาโดยตลอด จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้



ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ผู้จัดการทุกฝ่ายทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือกรอกข้อมูลในแบบสอบถามงานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลงด้วยดี และขอขอบคุณผู้ให้ความช่วยเหลืออีกหลายท่านซึ่งไม่สามารถกล่าวนามได้หมด ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดาที่ได้ให้ความรัก ความห่วงใย และให้กำลังใจเสมอมา

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้จัดทำ รวมถึงเจ้าหน้าที่คณะเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติมหาลัย ที่ช่วยประสานงานให้ความสะดวกแก่ผู้จัดทำเสมอมา และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจมาโดยตลอด

เอกสารอ้างอิง

- ชาญวิทย์ เกษตรศิริ. (2540). **วิถีไทย: การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม**. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แพรวพินทยา.
- ชินวัตร เชื้อสระคู. (2551). **คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าทราฟฟ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ดำรง บัวศรี. (2532). **ทฤษฎีหลักสูตร: การออกแบบและพัฒนา**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.
- พิภพ อุดร. (2547). **สามประสานเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เวลาดี.
- มานิตย์ จันทิราช. (2541). **เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องการบริหารธุรกิจบริการ**. คณะบริการธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลาวัญญ์ บุญมี และคณะ. (2557). **ความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่มีต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการศูนย์ซ่อมบริษัท โตโยต้า ชัยรัชการจำกัด จังหวัดสมุทรปราการ**. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- สมิต สัจฉกร. 2543. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- Bloom, B., Englehart, M. Furst, E., Hill, W., & Krathwohl, D. (1956). **Taxonomy of educational objectives: The Classification of educational goals**. Handbook I : Cognitive domain. New York, Toronto: Longmans, Green.
- Brown, A. **Customer Care Management**. Oxford : Butterworth-Heinemann, 1989, p.89.
- Kotler, Philip. **Marketing Management**. New Jersey : Prentice – Hall International, Inc, 2003.
- William Joseph. **Professional Service Management**. New York : McGraw-Hill Book Company, 1983