

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพการทำงาน ofช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย ที่มีปัจจัยทางชีวสังคม ด้านอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงานเดิม ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน และความถนัดทางช่าง (3) เพื่อศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาด้านความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย (4) เพื่อศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาด้านบรรยากาศในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย (5) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย และ (6) เพื่อศึกษาหาปัจจัยทางชีวสังคมด้านอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงานเดิม ความถนัดทางช่าง ระดับการศึกษา และด้านความฉลาดทางอารมณ์ บรรยากาศในการทำงานที่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย จำนวน 88 คน โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์เดิมในการทำงาน ระดับการศึกษา ความถนัดทางช่าง และตัวแปรทางจิตวิทยา ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ บรรยากาศในองค์การ ส่วนตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามทั้งหมด 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบวัดระดับประสิทธิภาพในการทำงานของช่าง เป็นมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ จำนวน 34 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) เท่ากับ .90

ตอนที่ 3 แบบวัดความถนัดทางช่าง มีตัวเลือกให้เลือกตอบ 4 ตัวเลือก โดยมีคำตอบที่ถูกต้อง 1 ตัวเลือก จำนวน 64 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) เท่ากับ .92

ตอนที่ 4 แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ เป็นมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) 4 ระดับ จำนวน 36 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) เท่ากับ .88

ตอนที่ 5 แบบวัดบรรยากาศในองค์กร เป็นมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ จำนวน 38 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) เท่ากับ .94

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่งนำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการสุ่มจำนวน 88 คน โดยได้รับแบบสอบถามสมบูรณ์และตอบครบถ้วนกลับคืนมา จำนวน 88 ฉบับ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ คำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่ศึกษา และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์  $t$  test การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $r_x$  ของเพียร์สัน (Person's product moment correlation coefficient) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง (two-way analysis of variance) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

## สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างช่างยนต์ ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย จำนวน 88 คน พบว่า มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 อายุ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 69.30 มีประสบการณ์เดิมในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประสบการณ์เดิมในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 75 มีระดับการศึกษา ปวช. หรือต่ำกว่า จำนวน 39 คน คิดเป็น ร้อยละ 44.30 ระดับการศึกษา ปวส. หรือสูงกว่า จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น พบว่า ช่างยนต์ ในศูนย์บริการรถยนต์นั่งนำเข้า แห่งหนึ่งประเทศไทย มีความถนัดทางช่างอยู่ในระดับสูงจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 ความถนัดทางช่างต่ำจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

3.1 ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นตามสมมติฐาน และเมื่อแยกตามมิติส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์ของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538, หน้า 9) โดยมีมติฐานการปฏิบัติตามคำสั่ง มนุษย์สัมพันธ์และการให้ความร่วมมือ และความรอบรู้ในงาน เป็นประสิทธิภาพในการทำงาน 3 อันดับแรก มีเพียงด้านการตัดสินใจ การรักษาเวลาที่อยู่ในระดับปานกลาง ผลโดยรวมจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

3.2 ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย ที่มีอายุมากมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยช่างยนต์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่ากลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

3.3 ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยช่างยนต์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

3.4 ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย ที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานมากกว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยช่างยนต์ที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงาน 1-5 ปี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

3.5 ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษาสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มช่างยนต์ที่มีระดับการศึกษา ปวส. ขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวช. หรือต่ำกว่า ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5

3.6 ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย ที่มีความถนัดทางช่างสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มช่างยนต์ที่มีความถนัดทางช่างสูงมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีความถนัดทางช่างต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 6

3.7 ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 7

3.8 บรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 8

3.9 ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ปกติ-ไม่ปกติกับบรรยากาศในการทำงานระดับดี ไม่ดี ซึ่งผลไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 9

3.10 อายุ ระดับการศึกษา ความฉลาดทางอารมณ์ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 10

## อภิปรายผลการวิจัย

### ประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์

สมมติฐานข้อที่ 1 ประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์โดยรวมอยู่ในระดับสูงกว่าคะแนนเกณฑ์เฉลี่ยขึ้นไป พบว่า ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อแยกตามมิติส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์ของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538, หน้า 9) โดยมีมิติฐานการปฏิบัติตามคำสั่ง มนุษยสัมพันธ์และการให้ความร่วมมือ และความรอบรู้ในงาน เป็นประสิทธิภาพในการทำงาน 3 อันดับแรก มีเพียงด้าน การตัดสินใจ การรักษาเวลาที่อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผลโดยรวมจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

### ลักษณะทางชีวสังคมกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ลักษณะทางชีวสังคมในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงานเดิม ระดับการศึกษา และความถนัดทางช่าง ซึ่งมีผลการวิจัยดังนี้

**อายุกับประสิทธิภาพในการทำงาน** สมมติฐานข้อที่ 2 ช่างยนต์ที่มีอายุมาก มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีอายุน้อย พบว่า ช่างยนต์ที่มีอายุมาก มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีอายุน้อย ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 3) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ ไพบูลย์ อินทิสันห์ (2544) ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงาน และลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการบนสายการบินไทย พบว่า พนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมในการทำงานด้านการบริการสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า เช่นเดียวกับ ผุขณีย์ ยมาภัย (2537) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานพนักงานขาย พบว่า พนักงานที่มีอายุตัวมากมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุตัว ซึ่งสอดคล้องกับ อารี สวรรค์วานิช (2522) ศึกษาเรื่อง การศึกษาขวัญของครูประจำบาลจังหวัดสุโขทัย

พบว่า ผลการทำงานจะเพิ่มขึ้นตามอายุตัวของผู้ทำงาน และ อุทยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางชีวสังคมลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่มีอายุตัวมากมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Maher (1995) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุตัวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานชาย พบว่า พนักงานชายที่มีอายุตัวมากมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานชายที่มีอายุน้อยกว่า

สำหรับผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า ช่างยนต์ที่มีอายุมากมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีอายุน้อย ทั้งนี้อาจเป็นผลเนื่องมาจากช่างยนต์ที่มีช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี เป็นช่วงที่เริ่มเข้าสู่อาชีพ เป็นช่วงแรกในการเริ่มทำงาน ความคิดเห็นและประสบการณ์การเรียนรู้ในการทำงานที่ผ่านมายังไม่ดีเท่าที่ควรจึงมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าช่างยนต์ที่มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีความคิดเห็นและประสบการณ์การเรียนรู้ในการทำงานที่ดี

**ระยะเวลาปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน** สมมติฐานข้อที่ 3 ช่างยนต์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อย พบว่า ช่างยนต์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อย ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ ทนงค์ เกษมทรัพย์ (2544) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานสินเชื่อที่มีอายุงานในตำแหน่งงานสินเชื่อต่างกันมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่าจะมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย เช่นเดียวกับ อุทยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางชีวสังคมลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานมากมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย และ ไพบูลย์ อินทิสันห์ (2544) ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงาน และลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ

พฤติกรรมการทำงานบริการบนสายการบินไทย พบว่า พนักงานที่มีอายุงานมากมีคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า

สำหรับผลการวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ว่า ช่างยนต์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้อาจเป็นผลเนื่องมาจากช่างยนต์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย มีประสบการณ์ในการทำงานนั้น ๆ น้อย มองเห็นปัญหาและแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ไม่ถูกต้องเท่าที่ควร

**ประสบการณ์เดิมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน** สมมติฐานที่ 4 ช่างยนต์ที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานมากมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานน้อย พบว่า ช่างยนต์ที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานมากกว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2525, หน้า 24) ที่กล่าวไว้ว่า การมีประสบการณ์เดิมในการทำงานมาก่อนหน้านี้แล้วย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษานำร่อง

สำหรับผลการวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ว่า ช่างยนต์ที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานมากกว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้อาจเป็นผลเนื่องจากช่างยนต์ที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานมากกว่านั้นผ่านการเรียนรู้ ฝึกฝน และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการซ่อมรถยนต์มามากทำให้สามารถนำมาปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าช่างยนต์ที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานน้อย

**ระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการทำงาน** สมมติฐานที่ 5 ช่างยนต์ที่มีระดับการศึกษาสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีระดับการศึกษาต่ำ พบว่า ช่างยนต์ที่มีระดับการศึกษาสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 6) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีสมร พุ่มสะอาด (2530) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพครูประถมศึกษา พบว่า วุฒิการศึกษาส่งผลต่อคุณภาพในการสอนของครู โดยครูที่มีวุฒิการศึกษาสูงมีคุณภาพในการสอนดีกว่าครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ เช่นเดียวกับ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงาน

อุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ

สำหรับผลการวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ว่า ช่างยนต์ที่มีระดับการศึกษาสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีระดับการศึกษาต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นผลเนื่องมาจากลักษณะงานด้านวิชาชีพนอกจากต้องประสบการณ์ในการทำงานแล้ว ยังต้องอาศัยความรู้พื้นฐานที่สะสมในการเรียนมา เมื่อศึกษามากก็ย่อมมีประสบการณ์การเรียนรู้มากและสามารถนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานได้มากเช่นกัน จึงทำให้ช่างยนต์ที่มีวุฒิการศึกษาสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า

**ความถนัดทางช่างกับประสิทธิภาพในการทำงาน** สมมติฐานที่ 6 ช่างยนต์ที่มีความถนัดทางช่างสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีความถนัดทางช่างต่ำ พบว่า ช่างยนต์ที่มีความถนัดทางช่างสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 7) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยังไม่ปรากฏว่ามีการศึกษาและวิจัยทางด้านนี้มาก่อน

สำหรับผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า ช่างยนต์ที่มีความถนัดทางช่างสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีความถนัดทางช่างต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นผลเนื่องจากช่างยนต์ที่มีความถนัดทางช่างสูงสามารถนำความรู้และหลักวิชาการมาใช้ได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าช่างยนต์ที่มีความรู้และหลักการดังกล่าวน้อยกว่า

**ความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน** สมมติฐานที่ 7 ความฉลาดทางอารมณ์ของช่างยนต์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 8) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ Goleman (1998, pp. 319-320) ที่เชื่อว่า เขาว์อารมณ์นั้นมีความสำคัญต่อความสำเร็จในชีวิตเหนือกว่าเขาว์ปัญญา และความชำนาญด้านต่าง ๆ ถึง 2 เท่า โดยในสาขาที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์นั้น Goleman (1998) มีความเชื่อว่า เขาว์อารมณ์มีความสำคัญกว่าเขาว์ปัญญา ถึง 4 เท่าที่จะส่งผลต่อความสำเร็จ ในวิชาชีพนั้น เช่นเดียวกับ McClelland (อ้างถึงใน Chermis, 2003) ศึกษาบริษัทผลิตเครื่องคัมนขนาดใหญ่แห่งหนึ่งแล้วพบว่า ผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้บริหารที่ไม่มีความฉลาดทางอารมณ์

สำหรับผลการวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าช่างยนต์ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ปกติจะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงตามไปด้วย

**บรรยากาศในองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงาน** สมมติฐานที่ 8 บรรยากาศในการทำงานของช่างยนต์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ พบว่าบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 9) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ลักษณะชาติใจเย็น (2537) ศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงาน และปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศในองค์การต่างกัน นอกจากนี้บรรยากาศในองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับ เจนนารา สิทธิเหรียญชัย (2541) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การกับความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า บรรยากาศในองค์การโดยรวมและรายด้านในวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาลอยู่ในระดับกลาง และบรรยากาศในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

สำหรับผลการวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ว่า บรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าช่างยนต์ที่มีการรับรู้บรรยากาศในการทำงานระดับดีมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงตามไปด้วย

**ปัจจัยทางจิตวิทยากับประสิทธิภาพในการทำงาน** สมมติฐานที่ 9 ช่างยนต์ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ปกติร่วมกับบรรยากาศในการทำงานระดับดีมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่าปกติร่วมกับบรรยากาศในการทำงานระดับไม่ดี จากการศึกษาไม่พบปฏิสัมพันธ์สองทางของความฉลาดทางอารมณ์ปกติ-ไม่ปกติกับบรรยากาศในการทำงานระดับดี ไม่ดีตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

ผลิตเครื่องประดับ พบว่า ผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ 3 ประการต่อไปนี้ร่วมกัน คือ สุขภาพจิตดี ร่วมกับสติปัญญาดีร่วมกับประสบการณ์ทางสังคมสูงมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่า ผู้ที่มีสุขภาพจิตไม่ดีร่วมกับสติปัญญาไม่ดีร่วมกับประสบการณ์ทางสังคมต่ำ และการวิจัยของ สรัลชน แสงพันธ์ (2551) ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความต้องการทางจิตวิทยาของ พนักงานขายตรงกับลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพและความสำเร็จในอาชีพ: กรณีศึกษา บริษัทแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ 2 ประการต่อไปนี้ร่วมกัน คือ บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้นสูงร่วมกับความอดทนพยายามสูงมีความต้องการทางจิตวิทยาในการทำงานสูงกว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้นต่ำร่วมกับความอดทนพยายามต่ำ

สรุปผลการวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ว่า ไม่มีปฏิสัมพันธ์สองทางของความฉลาดทางอารมณ์ ปกติ-ไม่ปกติกับบรรยากาศในการทำงานระดับดี ไม่ดี ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ปัจจัยทางชีวสังคม ปัจจัยทางจิตวิทยากับประสิทธิภาพในการทำงาน** สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยทางชีวสังคม ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศในการทำงานสามารถทำนาย ประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ได้อย่างน้อย 1 ตัวแปร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระยะเวลาที่ทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ บรรยากาศในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 12) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และ .01 นั่นคือ ช่างยนต์ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระยะเวลาที่ทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ บรรยากาศในองค์กรสูง ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงไปด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูลอีกกรณีในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของช่างเครื่องยนต์ เพื่อทำนาย ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้ตัวแปรในการทำนาย 7 ตัว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระยะเวลาที่ทำงาน ความถนัดทางช่าง ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศในองค์กร ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการทำงานมีทั้งหมด 3 ตัวแปรด้วยกัน คือ อายุ ระดับการศึกษา ความฉลาดทางอารมณ์ ส่วนตัวแปรอื่น ๆ นั้น ค่า  $F$  ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ปัจจัยทั้ง 3 จึงถูกคัดเลือกลงสู่สมการถดถอย สรุปได้ว่า อายุ ระดับการศึกษา ความฉลาดทางอารมณ์

มีอิทธิพลต่อความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานเท่ากับ .48 มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์เท่ากับ .23 หรือสามารถอธิบาย ประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 23 และเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างอื่น ค่าอำนาจจำแนกในการทำนายจะลดลงเป็นร้อยละ 22 โดยพบว่า ค่า  $F$  เท่ากับ 8.63 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา ความฉลาดทางอารมณ์ ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของช่างเครื่องยนต์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตัวแปรด้านความถนัดทางช่างนั้น พบว่า ไม่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของช่างเครื่องยนต์ได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแบบวัดความถนัดทางช่างนั้นเป็นเพียงการวัดความรู้พื้นฐานของช่างเท่านั้น ไม่สามารถวัดในเชิงปฏิบัติได้ ทำให้ไม่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของช่างเครื่องยนต์ได้ ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่ปรากฏหลักฐานเพียงพอต่อการสรุปความมีนัยสำคัญได้

สมการคะแนนดิบในการพยากรณ์

$$Y = \text{ประสิทธิภาพในการทำงาน} = 83.72 + 5.27 (\text{อายุ}) + 4.67 (\text{ระดับการศึกษา}) + .12 (\text{ความฉลาดทางอารมณ์})$$

สมการมาตรฐานในการพยากรณ์

$$Y = \text{ประสิทธิภาพในการทำงาน} = .27 (\text{อายุ}) + .24 (\text{ระดับการศึกษา}) + .26 (\text{ความฉลาดทางอารมณ์})$$

สรุปผลการวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ว่า ปัจจัยทางชีวสังคม ปัจจัยทางจิตวิทยาสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ได้อย่างน้อย 1 ตัวแปร ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ อนันต์ รุ่ง่องศรีกุล (2541) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของผู้แทนขายยา พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรได้แก่ อายุ เช่นเดียวกับ อรศิริ หงษา (2544) ศึกษาเรื่อง เชาว์อารมณ์และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร พบว่า องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ทุกด้านสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ นอกจากนี้ อธิคม ตระกูลชวลิต (2545) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยภายในบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างความสำเร็จให้องค์กร พบว่า ตัวแปรความเฉลียวฉลาด

ทางอารมณ์ จริยธรรมในการทำงาน และความต้องการสัมฤทธิ์ผล สามารถทำนายพฤติกรรม การสร้างความสำเร็จให้องค์กรได้ร้อยละ 81 และ คลสิริ จิตต์ตรง (2544) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การ ความฉลาดทางอารมณ์ และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตำรวจ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศในองค์การสามารถ ร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจได้ร้อยละ 50.6

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

1. จากการวิจัยครั้งนี้ เห็นได้ว่า ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย มีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมและรายด้านสูง มีเพียงด้านการตัดสินใจ และการรักษาเวลานั่นที่อยู่ระดับปานกลาง ดังนั้น องค์การควรปรับปรุง และสำรวจตรวจสอบอยู่เสมอให้แต่ละด้านอยู่ในระดับสมดุลซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะ ควรปรับปรุงบุคลากรในด้านการตัดสินใจ และด้านการรักษาเวลาให้มีคุณภาพมากขึ้น เพื่อไม่ให้ 2 ด้านนี้เป็นจุดอ่อนของประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะประสิทธิภาพในการทำงานจะส่งผลถึงความเจริญเติบโตขององค์การในระยะสั้นและระยะยาว

2. จากผลการวิจัย พบว่า ช่างยนต์ที่มีปัจจัยทางชีวสังคมด้านอายุมาก ระยะเวลา การปฏิบัติงานมาก ประสบการณ์เดิมในการทำงานมาก ด้านระดับการศึกษาสูง และความถนัดทางช่างสูงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์แก่องค์การในด้านต่าง ๆ ได้ เช่น

2.1 กำหนดปัจจัยด้านชีวสังคม คือ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประสบการณ์เดิมในการทำงาน ด้านระดับการศึกษา และความถนัดทางช่าง ให้เหมาะสมเพื่อใช้ในการคัดเลือกช่างยนต์เข้าทำงาน โดยให้พิจารณาในกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 31 ปี อายุงาน 5 ปีขึ้นไป ประสบการณ์เดิม 5 ปีขึ้นไป และมีระดับการศึกษา ปวส. ขึ้นไป รวมทั้งมีความถนัดทางช่างสูง เพื่อใช้ในการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานในตำแหน่งช่างยนต์เป็นพิเศษ

เพราะผลการวิจัย พบว่า บุคลากรที่มีลักษณะทางชีวสังคมดังกล่าวมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง

2.2 ผลการวิจัยบางประเด็นควรใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในตำแหน่งช่างยนต์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่นพบว่า ความถนัดทางช่างสูงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น เพราะฉะนั้นองค์การควรมีตารางเวรในการฝึกอบรมความถนัดทางช่างให้แก่บุคลากรที่เป็นช่างยนต์อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการอบรมภาคปฏิบัติ

2.3 ผลการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบทำแผนการฝึกอบรมขององค์การ โดยมุ่งเน้นการจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับลักษณะการทำงานของช่างยนต์

3. จากผลการศึกษาพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ เมื่อทราบว่าช่างยนต์ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงตามไปด้วย ดังนั้นในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานควรมีแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ใช้ประกอบการการรับบุคลากรเข้ามาทำงาน

4. จากผลการศึกษา พบว่า บรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ เมื่อทราบว่าช่างยนต์ที่มีการรับรู้บรรยากาศในการทำงานระดับดีจะมีประสิทธิภาพในการทำงานดีตามไปด้วย ดังนั้นองค์การควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม ปลอดภัย ให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์การ

5. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความฉลาดทางอารมณ์ สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ได้ ซึ่งองค์การสามารถนำดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในการคัดเลือกและทดสอบบุคลากรเข้ามาทำงานได้ โดยองค์การสามารถที่จะทำนายประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์การที่เกิดขึ้นในอนาคต

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ศูนย์รถยนต์นำเข้าจากต่างประเทศอื่น ๆ และศูนย์รถยนต์ที่นำเข้าจากในประเทศ
2. ควรมีการนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างอาชีพอื่น เพื่อดูความแตกต่างหรือสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้เพียงใด

3. ควรศึกษาและพัฒนาแบบวัดความถนัดทางช่างให้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของช่างได้จริงทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ
4. ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรอิสระอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน