



246969



บัตถ์ฉบับทางจิตวิทยาที่เกี่ยวเนื่องกับประสิทธิภาพในการทำงานของนางยนต์  
ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าห้องหนึ่งของประเทศไทย

จิรวัดน์ ทองกลุณพ

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)  
ปีการศึกษา 2554

๖๐๐๒๖'๖๙๗

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



ปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์  
ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย



จิรวัดน์ หงอกสิมมา

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)  
ปีการศึกษา 2554  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

PSYCHOLOGICAL FACTORS RELATED TO THE WORK  
EFFICIENCY OF MECHANICS AT AN IMPORTED  
CAR SERVICE CENTER IN THAILAND

JIRAWAT NGOKSIMMA

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY  
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE  
(INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY)

2011

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน  
ของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่ง  
ของประเทศไทย

ชื่อผู้เขียน นายจิรวัดน์ หงอกสิมมา

สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

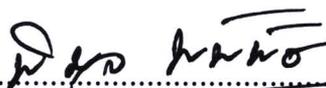
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์มุกดา ศรียงค์

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร. นवलละอ อสุภาผล

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

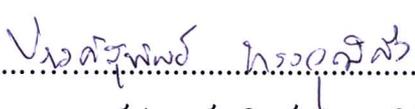
  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุทธิพิช)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ร.ท. สุริชัย หงษ์ยันตรชัย)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์มุกดา ศรียงค์)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. นवलละอ อสุภาผล)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ปรารค์สุทธิพิทย์ ทรงวุฒิสีล)



ในองค์การที่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย สมมติฐานในการวิจัยมีดังนี้ (1) ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของช่างยนต์อยู่ในระดับสูงขึ้นไปเมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์ (2) ช่างยนต์ที่มีอายุมากมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีอายุน้อย (3) ช่างยนต์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อย (4) ช่างยนต์ที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานมากมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานน้อย (5) ช่างยนต์ที่มีระดับการศึกษาสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีระดับการศึกษาต่ำ (6) ช่างยนต์ที่มีความถนัดทางช่างสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีความถนัดทางช่างต่ำ (7) ความฉลาดทางอารมณ์ของช่างยนต์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ (8) บรรยากาศในการทำงานของช่างยนต์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ (9) ช่างยนต์ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ปกติร่วมกับบรรยากาศในการทำงานระดับดีมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่างยนต์ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่าปกติร่วมกับบรรยากาศในการทำงานระดับไม่ดี (10) ปัจจัยทางชีวสังคม ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศในการทำงานสามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ได้อย่างน้อย 1 ตัวแปร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้เป็นช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย จำนวน 88 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว แบบวัดระดับประสิทธิภาพในการทำงาน แบบวัดความถนัดทางช่าง แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ แบบวัดบรรยากาศในองค์การ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานแบบที่การหาค่าความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยได้ข้อสรุปดังนี้ (1) ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงซึ่งเป็นตามสมมติฐาน และเมื่อแยกตามมิติส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์ (2) ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทยที่มีอายุมากมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .01 (3) ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย ที่มีประสบการณ์เดิมในการทำงานมากกว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (5) ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษาสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (6) ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย ที่มีความถนัดทางช่างสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (7) ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (8) บรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (9) ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ปกติ ไม่ปกติกับบรรยากาศในการทำงานระดับดี-ไม่ดี ซึ่งผลไม่เป็นไปตามสมมติฐาน (10) อายุ ระดับการศึกษา ความฉลาดทางอารมณ์ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



affects the work efficiency levels of the aforementioned mechanics. Finally, the researcher considers (6) the bio-sociological factors in the aspects of age, period of employment, former work experience, degree of expertise as mechanics, educational level in their bearing on the aspects of emotional quotient and organizational working atmosphere as predictor variables for the work efficiency levels of the mechanics under study.

Research hypotheses are as follows:

1. The work efficiency of the mechanics under study was overall at a higher level when compared with the standardized scores.
2. Older mechanics evinced higher levels of work efficiency than younger mechanics.
3. Mechanics who had been employed for longer periods exhibited higher levels of work efficiency than those with shorter periods of employment.
4. The mechanics with high degrees of previous work experience displayed higher levels of work efficiency than those with lower degrees of previous work experience.
5. The mechanics with higher educational levels evinced higher levels of work efficiency than those with lower educational levels.
6. The mechanics displaying high degrees of expertise as mechanics exhibited higher levels of work efficiency than those displaying low degrees of expertise as mechanics.
7. The emotional quotients of mechanics were found to be correlated with the work efficiency levels of the mechanics.
8. The working atmosphere was found to be correlated with the work efficiency levels of the mechanics.

9. Mechanics evincing a normal emotional quotient in conjunction with working in a good working atmosphere displayed higher levels of work efficiency than did those with below normal emotional quotients and who did not work in a good working atmosphere.

10. The bio-sociological factors, emotional quotient, and working atmosphere as predictive variables were predictive of levels of work efficiency of the mechanics under study for at least one of the three variables.

The sample population consisted of 88 mechanics employed in an imported car service center in the Kingdom of Thailand. The instruments of research were quintipartite: a questionnaire eliciting bio-sociological data; a form used in measuring levels of work efficiency; a form utilized to measure expertise as mechanics; a form designed to measure emotional quotient; and a form allowing measurement of organizational working atmosphere.

Data were analyzed using a computer program. Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of percentage, mean and standard deviation. The techniques of *t* test and two-way analysis of variance (ANOVA) in addition to Pearson's product moment correlation coefficient method and multiple regression analysis were also employed by the researcher.

Findings are as follows:

1. The mechanics under study exhibited work efficiency at an overall picture at a high level in accordance with the relevant hypothesis. When divided into dimensions, most of them also exhibited work efficiency at a high level when compared with standardized scores.

2. The older mechanics under study exhibited a higher level of work efficiency at the statistically significant level of .01.

3. The mechanics under study with longer periods of employment displayed a higher level of work efficiency at the statistically significant level of .05.

4. The mechanics under study with a higher degree of prior work experience manifested a higher level of work efficiency at the statistically significant level of .05.

5. The mechanics under study with higher educational levels evinced higher levels of work efficiency at the statistically significant level of .01.

6. The mechanics under study displaying high levels of expertise as mechanics exhibited higher levels of work efficiency at the statistically significant level of .01.

7. Emotional quotients were found to be positively correlated with the work efficiency of the mechanics under study at the statistically significant level of .01.

8. Working atmosphere was determined to be positively correlated with the work efficiency of the mechanics under study at the statistically significant level of .05.

9. Interaction was not found between normal emotional quotients and below normal emotional quotients and good working atmosphere and less than good working atmosphere. This finding was incongruent with the relevant hypothesis.

10. The bio-social factors of age, educational level and emotional quotient was determined to be predictive of the work efficiency of the mechanics under study at the statistically significant level of .01.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์มุกดา ศรียงค์ ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร. นวลละออ สุภาพล รองศาสตราจารย์ ร.ท. จีรัชชัย หงษ์ยืนตรชัย และรองศาสตราจารย์ปรารงค์สุทิพย์ ทรงวุฒิศิลป์ กรรมการควบคุม วิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาและแนะนำ ตลอดจนชี้แนะแนวทาง และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย และขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ คณาจารย์ ที่เป็นเจ้าของงานวิชาการ และงานวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาค้นคว้า ทั้งที่ ปรากฏนามและไม่ปรากฏนามในการอ้างอิงการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่ได้สละเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนการช่วยเหลือ จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์

ขอขอบคุณ เพื่อนร่วมรุ่นทุกท่าน และพี่ ๆ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การทุกท่าน ที่ให้กำลังใจ และที่ขาดเสียไม่ได้ คือ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อสุทิน หงอกสิมมา คุณแม่ฟอง หงอกสิมมา คุณพี่เสาวภา หงอกสิมมา คุณพี่สาริกา หงอกสิมมา ผู้เป็น แรงบันดาลใจและมีพระคุณต่อผู้วิจัยตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดามารดา ครูบาอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพ

จิรวัดน์ หงอกสิมมา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(7)
กิตติกรรมประกาศ.....	(11)
สารบัญตาราง.....	(15)
สารบัญภาพประกอบ.....	(17)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
ศูนย์บริการรถยนต์.....	14
แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	16
อายุกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	20
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	21
ประสบการณ์เดิมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	23
ระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	23
ความถนัดทางช่างกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	25
ความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	28

บทที่	หน้า
บรรยายภาคในองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	36
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	45
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย .....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	47
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	54
การหาคุณภาพเครื่องมือ .....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
4 การวิเคราะห์ผลการศึกษา.....	58
ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	59
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรประสิทธิภาพ ในการทำงาน.....	61
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพ ในการทำงานตามตัวแปร ปัจจัยทางชีวสังคม ความถนัดทางช่าง ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศในองค์การ .....	62
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพในการทำงาน กับความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศในองค์การ .....	65
ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศในองค์การที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน .....	66
ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระ .....	68
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	71
สรุปผลการวิจัย .....	73

บทที่	หน้า
อภิปรายผลการวิจัย.....	75
ข้อเสนอแนะ .....	82
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	85
ข การหาคุณภาพเครื่องมือ .....	110
บรรณานุกรม.....	119
ประวัติผู้เขียน .....	127

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์เดิมในการทำงาน และระดับการศึกษา....	60
2 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบวัดระดับ ประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย โดยรวมและแยกเป็นมิติ.....	61
3 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ ในศูนย์บริการรถยนต์นั่งนำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทยที่มีอายุมาก และน้อย .....	62
4 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ ในศูนย์บริการรถยนต์นั่งนำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทยที่มีระยะเวลา ในการปฏิบัติงานมากและน้อย .....	63
5 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทยที่มี ประสบการณ์เดิมในการทำงานมากและน้อย .....	63
6 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ ในศูนย์บริการรถยนต์นั่งนำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทยที่มีระดับ การศึกษาสูงและต่ำ .....	64
7 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทยที่มีความถนัด ทางช่างสูงและต่ำ .....	64
8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงาน กับความฉลาดทางอารมณ์ของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย.....	65

ตาราง	หน้า
9 คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงาน กับบรรยากาศในองค์การของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นั่ง นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย.....	66
10 การวิเคราะห์ความแปรปรวน 2 ทางของความฉลาดทางอารมณ์ บรรยากาศในองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์.....	66
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ .....	67
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศในองค์การ .....	67
13 คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยทางชีวสังคม ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศในองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	68
14 ตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ของช่างเครื่องยนต์ .....	69
15 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม ของแบบวัดประสิทธิภาพในการทำงานของช่างเครื่องยนต์.....	111
16 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม ของแบบวัดความถนัดทางช่าง.....	112
17 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม ของแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์.....	115
18 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม ของแบบวัดบรรยากาศในองค์การ .....	117
19 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม ของแบบวัดบรรยากาศในองค์การ .....	118

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพ		หน้า
1	กรอบแนวคิดการวิจัย .....	45