

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน  
ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยผู้ศึกษาค้นคว้าทำการวิเคราะห์ข้อมูล  
นำเสนอตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$X$	แทน	ตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
$Z$	แทน	ตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
$X_1$	แทน	ความพึงพอใจด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
$X_2$	แทน	ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา
$X_3$	แทน	ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน
$X_4$	แทน	ความพึงพอใจด้านผลตอบแทนรายได้
$X_5$	แทน	ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
$X_6$	แทน	ความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงาน
$X_7$	แทน	ความพึงพอใจความยุติธรรมในการทำงาน
$X_8$	แทน	ความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารงาน
$Y$	แทน	ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
$R$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
$R^2$	แทน	ค่าอำนาจในการพยากรณ์
$b, \beta$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและ

คะแนนมาตรฐาน ตามลำดับ

$SE_b$  แทน ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร  
พยากรณ์

$SE_{est}$  แทน ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์

a แทน ค่าคงที่ของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$\hat{Y}, Z$  แทน คะแนนประสิทธิภาพการทำงานที่ได้จากการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

และคะแนนมาตรฐาน ตามลำดับ

### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

### ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวน 334 คน เมื่อทำการเก็บรวบรวมมาแล้วทำการตรวจสอบ และนำเฉพาะแบบสอบถามชุดที่สมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 88 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

### ตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	63	21.4
หญิง	231	78.6
<b>รวม</b>	<b>294</b>	<b>100.0</b>

ตาราง 3 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>2. สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	192	65.3
สมรส	95	32.3
หม้าย	2	0.7
หย่า / แยกกันอยู่	5	1.7
<b>รวม</b>	<b>294</b>	<b>100.0</b>
<b>3. การศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	5.4
ปริญญาตรี	184	62.6
สูงกว่าปริญญาตรี	94	32.0
<b>รวม</b>	<b>294</b>	<b>100.0</b>
<b>4. สถานภาพการทำงาน</b>		
ข้าราชการ	25	8.5
พนักงาน	135	45.9
พนักงานราชการ	17	5.8
ลูกจ้างชั่วคราว	117	39.8
<b>รวม</b>	<b>294</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 3 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.6 เป็นเพศชายร้อยละ 21.4 สถานภาพการสมรสส่วนใหญ่เป็นโสด ร้อยละ 65.3 รองลงมาคือ สมรสแล้ว ร้อยละ 32.3 บุคลากรส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.6 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 32.0 และส่วนใหญ่มีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงาน ร้อยละ 45.9 รองลงมาเป็นลูกจ้างชั่วคราวร้อยละ 39.8

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร

จากการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร รวบรวมรายด้าน

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจใน การทำงาน
1. ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	2.61	0.50	มาก
2. ด้านผู้บังคับบัญชา	2.80	0.51	มาก
3. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.01	0.42	มาก
4. ด้านผลตอบแทนหรือรายได้	2.33	0.53	น้อย
5. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	2.81	0.39	มาก
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.90	0.45	มาก
7. ด้านความยุติธรรมในการทำงาน	2.53	0.44	มาก
8. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	2.74	0.35	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.50</b>	<b>0.26</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวรมีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจมาก โดยด้านเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ยกเว้นด้านด้านผลตอบแทนหรือรายได้อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของบุคลากร  
สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกรายข้อ

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
<b>ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน</b>			
1. ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าสู่ตำแหน่งอื่นที่สูงขึ้น	2.50	0.65	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามวาระ	2.48	0.61	น้อย
3. หน่วยงานสนับสนุนให้มีโอกาสได้ฝึกอบรมหาความรู้และประสบการณ์เพิ่มเติมเป็นอย่างดี	2.74	0.73	มาก
4. พอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานขณะนี้	2.74	0.68	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.61</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านผู้บังคับบัญชา</b>			
1. มีความสัมพันธ์ภาพที่ดีมากกับผู้บังคับบัญชา	2.77	0.66	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อหน้าที่การงาน	2.81	0.60	มาก
3. ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา โดยได้รับมอบหมายงานสำคัญนอกจากงานในหน้าที่ปกติ	2.76	0.65	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นมีความรับผิดชอบและกล้าตัดสินใจ	2.81	0.70	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองทั้งในและนอกเวลางาน	2.86	0.64	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.80</b>	<b>0.51</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเพื่อนร่วมงาน</b>			
1. เพื่อนร่วมงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	3.09	0.47	มาก
2. เพื่อนร่วมงานของท่านให้การสนับสนุนและร่วมมือปฏิบัติงานด้วยความเต็มอกเต็มใจตลอดเวลา	3.10	0.50	มาก
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานทั้งงานในหน้าที่และงานอื่น ๆ ของหน่วยงานเป็นอย่างดี	3.14	0.50	มาก
4. เพื่อนร่วมงานของท่านมักไม่มีความจริงใจและมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	2.81	0.81	มาก
5. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน ท่านและเพื่อนร่วมงานมักปรึกษาหารือกันเสมอ	2.89	0.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.00</b>	<b>0.42</b>	<b>มาก</b>

## ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
<b>ด้านผลตอบแทนหรือรายได้</b>			
1. รายได้จากการทำงานในหน้าที่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน	2.33	0.76	น้อย
2. ท่านได้รับสิทธิที่ควรได้รับในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าล่วงเวลา เป็นต้น	2.52	0.78	มาก
3. สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม เช่น ที่พัก ทูนาการศึกษา ฯลฯ	2.15	0.74	น้อย
4. การเบิกจ่ายสวัสดิการ มีความรวดเร็ว	2.23	0.65	น้อย
5. ท่านได้รับการจัดสรรเงินค่าเบี่ยงเบนค่าตอบแทนและเงินสวัสดิการอย่างเพียงพอและเป็นธรรม	2.45	0.71	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.33</b>	<b>0.53</b>	<b>น้อย</b>
<b>ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ</b>			
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน	2.94	0.52	มาก
2. งานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณมากเกินไป	2.29	0.72	น้อย
3. ท่านชอบงานที่ท่านทำอยู่	3.06	0.61	มาก
4. งานที่ท่านทำอยู่ท้าทายความสามารถของท่าน	2.96	0.65	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.81</b>	<b>0.39</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>			
1. ท่านสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี โดยไม่มีปัญหาใด ๆ	3.07	0.49	มาก
2. ในสถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอต่อการทำงาน	2.96	0.73	มาก
3. อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในสถานที่ทำงานของท่านมีความทันสมัยเหมาะสมกับลักษณะงาน	2.89	0.64	มาก
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	2.85	0.66	มาก
5. ระบบการเบิกจ่ายอุปกรณ์ทุกชนิดในการปฏิบัติงาน มีการจัดระบบระเบียบและรวดเร็วต่อการเบิกจ่ายไปใช้งาน	2.71	0.64	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.90</b>	<b>0.45</b>	<b>มาก</b>

## ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
<b>ด้านความยุติธรรมในการทำงาน</b>			
1. การมอบหมายงานต่าง ๆ ในหน่วยงานเป็นไปอย่างยุติธรรม	2.62	0.62	มาก
2. การพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานมีหลักเกณฑ์ที่ไม่ชัดเจนแน่นอน	2.61	0.80	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชา	2.51	0.65	มาก
4. ในหน่วยงานมีการเล่นพรรค เล่นพวก	2.61	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.57</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านนโยบายและการบริหารงาน</b>			
1. หน่วยงานของท่านมีนโยบายชัดเจนในการปฏิบัติงาน	2.64	0.63	มาก
2. ระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน	2.65	0.66	มาก
3. หน่วยงานของท่านมอบหมายงานให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม	2.56	0.60	มาก
4. ท่านเต็มใจที่จะประพฤติตามระเบียบของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด	3.09	0.52	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.66</b>	<b>0.32</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นข้อ ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามวาระ มีความพึงพอใจในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านผู้บังคับบัญชา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยข้อ ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองทั้งในและนอกเวลางาน มีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อหน้าที่การงาน และผู้บังคับบัญชาขั้นต้นมีความรับผิดชอบและกล้าตัดสินใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านเพื่อนร่วมงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจ

ในระดับมาก โดยข้อ ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานทั้งงานในหน้าที่และงานอื่น ๆ ของหน่วยงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานของท่านให้การสนับสนุนและร่วมมือปฏิบัติงานด้วยความเต็มอกเต็มใจตลอดเวลา มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านผลตอบแทนหรือรายได้ ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับน้อย ยกเว้นข้อ ท่านได้รับสิทธิที่ควร ได้รับในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าล่วงเวลาเป็นต้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นข้อ งานที่ท่านอยู่มีปริมาณมากเกินไป มีความพึงพอใจในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยข้อ ท่านสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี โดยไม่มีปัญหาใด ๆ มีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 รองลงมาคือ ในสถานที่ทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอต่อการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านความยุติธรรมในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยข้อ การมอบหมายงานต่าง ๆ ในหน่วยงานเป็นไปอย่างยุติธรรม มีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 รองลงมาคือ ด้านการพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนแน่นอน และ ในหน่วยงานมีการเล่นพรรคเล่นพวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านนโยบายและการบริหารงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยข้อ ท่านเต็มใจจะประพฤติตามระเบียบของหน่วยงานอย่างเคร่งครัดมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 รองลงมาคือ ระเบียบ



ปฏิบัติของหน่วยงานเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร

จากการศึกษาข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวม

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับประสิทธิภาพ
1. ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล	3.14	0.36	มาก
2. ด้านต้นทุน	2.96	0.36	มาก
3. ด้านกระบวนการ	3.02	0.36	มาก
4. ด้านผลงาน	2.96	0.30	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.04</b>	<b>0.28</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 6 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ระดับประสิทธิภาพ ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของประสิทธิภาพการทำงาน  
ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกรายข้อ

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับประสิทธิภาพ
<b>ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล</b>			มาก
1. เตรียมพร้อมที่จะทำงานโดยดูแลสุขภาพกาย สุขภาพจิต บุคลิกภาพอย่างสม่ำเสมอ	2.97	0.57	
2. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.12	0.48	มาก
3. เต็มใจทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ	3.23	0.49	มาก
4. ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.17	0.47	มาก
5. มาทำงานนอกเวลา เมื่องานท่านยังไม่สำเร็จลุล่วง แม้ว่าจะไม่ได้รับค่าตอบแทนล่วงเวลา	3.13	0.68	มาก
6. มักจะเตรียมตัวและเตรียมพร้อมเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานให้พร้อมอยู่เสมอ	3.13	0.47	มาก
7. มีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน	3.26	0.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.14</b>	<b>0.36</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านต้นทุน</b>			มาก
1. ใช้ทรัพยากร อาทิ เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่ อย่างประหยัดและคุ้มค่า	3.11	0.49	
2. ท่านปฏิบัติงานมีความผิดพลาดน้อยที่สุด	2.84	0.51	มาก
3. บุคลากรในหน่วยงานเดียวกัน มีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานร่วมกัน	3.09	0.54	มาก
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน	2.78	0.61	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.96</b>	<b>0.36</b>	<b>มาก</b>

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับประสิทธิภาพ
<b>ด้านกระบวนการ</b>			มาก
1. มีการทำงานที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด	3.01	0.45	
2. ท่านมีการใช้เทคนิควิธีการที่สะดวกและเหมาะสมกับงาน	3.06	0.42	มาก
3. ท่านมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการทำงาน	3.00	0.47	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.02</b>	<b>0.36</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านผลงาน</b>			มาก
1. ผลงานมีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนด	2.98	0.37	
2. ปริมาณผลงานสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ไป	2.98	0.40	มาก
3. ผลการปฏิบัติงานเสร็จตามแผนงานและระยะเวลาที่กำหนด	2.94	0.37	มาก
4. ผลงานที่เป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาและผู้รับบริการ	2.95	0.39	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.96</b>	<b>0.30</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 7 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยข้อ มีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน มีค่าระดับประสิทธิภาพสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 รองลงมาคือ เต็มใจทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านต้นทุน ภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยข้อ ใช้ทรัพยากร อาทิ เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า มีค่าระดับประสิทธิภาพสูงสุดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 รองลงมาคือ บุคลากรใน

หน่วยงานเดียวกัน มีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานร่วมกัน ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านกระบวนการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยข้อ ท่านมีการใช้เทคนิควิธีการที่สะดวกและเหมาะสมกับงาน มีค่าระดับประสิทธิภาพสูงสุดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 รองลงมาคือ มีการทำงานที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01

ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านผลงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยข้อ ผลงานมีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนด และปริมาณผลงานสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ไป มีค่าระดับประสิทธิภาพสูงสุดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 รองลงมาคือ ผลงานที่เป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาและผู้รับบริการ ระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ตาราง 8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรตาม

ตัวแปร	( $X_1$ )	( $X_2$ )	( $X_3$ )	( $X_4$ )	( $X_5$ )	( $X_6$ )	( $X_7$ )	( $X_8$ )	( $Y$ )
ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ( $X_1$ )	1.000	0.598**	0.251**	0.432**	0.306**	0.242**	0.437**	0.287**	0.157**
ด้านผู้บังคับบัญชา ( $X_2$ )		1.000	0.342**	0.397**	0.275**	0.347**	0.452**	0.441**	0.267**
ด้านเพื่อนร่วมงาน ( $X_3$ )			1.000	0.249**	0.138*	0.274**	0.384**	0.262**	0.092
ด้านผลตอบแทนหรือรายได้ ( $X_4$ )				1.000	0.011	0.250**	0.384**	0.372**	0.151**
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $X_5$ )					1.000	0.126*	0.263**	0.249**	0.225**
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $X_6$ )						1.000	0.312**	0.472**	0.326**
ความยุติธรรมในการทำงาน ( $X_7$ )							1.000	0.486**	0.022
ด้านนโยบายและการบริหารงาน ( $X_8$ )								1.000	0.300**

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 8 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันทั้ง 8 ตัว มีค่าเป็นบวกทั้งหมด มีนัยสำคัญทางสถิติจำนวน 33 ค่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าตั้งแต่ 0.011 – 0.598 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง ตัวแปรพยากรณ์คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ( $X_1$ ) กับด้านผู้บังคับบัญชา ( $X_2$ ) ส่วนคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด คือ ด้านผลตอบแทนหรือรายได้ ( $X_4$ ) กับด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $X_5$ ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ความพึงพอใจด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ( $X_1$ ) ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา ( $X_2$ ) ความพึงพอใจด้านผลตอบแทนหรือรายได้ ( $X_4$ ) ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $X_5$ ) ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $X_6$ ) และความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารงาน ( $X_8$ )

#### ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ในการวิเคราะห์ตอนนี้ เพื่อศึกษาว่าตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 14 ตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ และสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการถดถอยแบบพหุคูณแบบปกติ (Multiple Linear Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis) ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

##### 1. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Multiple Linear Regression Analysis)

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตาราง 9

ตาราง 9 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ

ตัวแปรพยากรณ์	<i>b</i>	<i>SE<sub>b</sub></i>	$\beta$	<i>t</i>	Sig
Constant	1.995	0.161	-	12.381*	0.000
$X_1$	-0.006	0.039	-0.011	-0.157	0.875
$X_2$	0.088	0.039	0.161	2.238*	0.026
$X_3$	-0.005	0.039	-0.007	-0.027	0.899
$X_4$	0.037	0.033	0.071	1.127	0.260
$X_5$	0.131	0.041	0.182	3.158*	0.002
$X_6$	0.143	0.038	0.232	3.805*	0.000
$X_7$	-0.177	0.042	-0.283	-4.207*	0.000
$X_8$	0.150	0.054	0.191	2.792*	0.006

$R = 0.468$   $SE_{est} = \pm 0.249$   $F = 9.986$   
 $R^2 = 0.219$   $R^2_{Adjusted} = 0.197$

\* $p < 0.5$ 

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ( $X_1$ ) ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา ( $X_2$ ) ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน ( $X_3$ ) ความพึงพอใจด้านผลตอบแทนหรือรายได้ ( $X_4$ ) ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $X_5$ ) ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $X_6$ ) ความพึงพอใจด้านความยุติธรรมในการทำงาน ( $X_7$ ) และความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารงาน ( $X_8$ ) กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบเท่ากับ -0.006, 0.088, -0.005, 0.037, 0.131, 0.143, -0.177 และ 0.150 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานเท่ากับ -0.011, 0.161, -0.007, 0.071, 0.182, 0.232, -0.283 และ 0.191 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.468 มีค่าอำนาจพยากรณ์ได้ร้อยละ 21.9 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.249 และค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ที่อยู่ในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 1.995 ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานตามลำดับ ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.995 - 0.006 X_1 + 0.088 X_2 - 0.005 X_3 + 0.037 X_4 + 0.131 X_5 + 0.143 X_6 - 0.177 X_7 + 0.150 X_8$$

$$Z = -0.011 X_1 + 0.161 X_2 - 0.007 X_3 - 0.071 X_4 + 0.182 X_5 + 0.232 X_6 - 0.83 X_7 + 0.191 X_8$$

## 2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis)

เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตาราง 9

ตาราง 10 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ตัวแปรพยากรณ์	<i>b</i>	<i>SE<sub>b</sub></i>	$\beta$	<i>t</i>	Sig
Constant	2.012	0.147	-	13.731	0.000
$X_6$	0.144	0.037	0.233	3.864*	0.000
$X_5$	0.121	0.040	0.169	3.053*	0.002
$X_7$	-0.171	0.040	-0.273	-4.310*	0.000
$X_8$	0.161	0.052	0.205	3.072*	0.002
$X_2$	0.094	0.034	0.173	2.766*	0.006

$R = 0.464$   $SE_{est} = \pm 0.249$   $F = 15.881$   
 $R^2 = 0.215$   $R^2_{Adjusted} = 0.202$

\* $p < 0.5$

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา ( $X_2$ ) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $X_5$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $X_6$ ) ด้านความยุติธรรมในการทำงาน ( $X_7$ ) และความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารงาน ( $X_8$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 0.094, 0.121, 0.144, -0.171 และ 0.161 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.173, 0.169, 0.233, -0.273 และ 0.205 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.464 มีค่าอำนาจพยากรณ์ได้ร้อยละ 21.5 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการ



พยากรณ์เท่ากับ 0.249 และค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ที่อยู่ในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 2.012 ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานตามลำดับ ดังนี้

$$\hat{Y} = 2.012 + 0.094X_2 + 0.121X_5 + 0.144X_6 - 0.171X_7 + 0.161X_8$$

$$Z = 0.173X_2 + 0.169X_5 + 0.233X_6 - 0.273X_7 + 0.205X_8$$