

บทที่ 5

บทสรุป

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร
3. เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1.1 ประชากรที่ใช้ในศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 2,028 คน
- 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในศึกษาค้นคว้า ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 294 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีลักษณะเป็นคำถาตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการดังนี้

- 3.1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อขอความอนุเคราะห์ไปยังทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.2 ผู้ศึกษาค้นคว้าดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3.3 ผู้ศึกษาค้นคว้านำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความเรียบร้อย และนำเฉพาะแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์มาประมวลผล จำนวน 294 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน

4.2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

4.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร สรุปผลได้ดังนี้

1. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจในการทำงาน ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจมาก โดยด้านเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านด้านนโยบายและการบริหาร และด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ตามลำดับ ยกเว้นด้านผลตอบแทนหรือรายได้อยู่ในระดับน้อย และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับประสิทธิภาพมาก ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลงาน โดยด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ด้านต้นทุนและด้านผลงาน ตามลำดับ

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันทั้ง 8 ตัว มีค่าเป็นบวกทั้งหมด มีนัยสำคัญทางสถิติจำนวน 33 ค่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าตั้งแต่ 0.011 – 0.598 ตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง 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) ความพึงพอใจ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (X_5) ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_6) และ ความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารงาน (X_8)

3. ผลการหาตัวพยากรณ์ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ พบว่า

ความพึงพอใจด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (X_1) ความพึงพอใจด้าน ผู้บังคับบัญชา (X_2) ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน (X_3) ความพึงพอใจด้านผลตอบแทนหรือ รายได้ (X_4) ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (X_5) ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน (X_6) ความพึงพอใจด้านความยุติธรรมในการทำงาน (X_7) และความพึงพอใจด้าน นโยบายและการบริหารงาน (X_8) กับประสิทธิภาพการทำงาน (Y) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณเท่ากับ 0.468 มีค่าอำนาจพยากรณ์ได้ร้อยละ 21.9 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ การพยากรณ์เท่ากับ 0.249 และค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ที่อยู่ในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 1.995 ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ดังนี้

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

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

4. ผลการหาตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่าความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา (X_2) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (X_5) ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน (X_6) ด้านความยุติธรรมในการทำงาน (X_7) และความพึงพอใจด้านนโยบายและ การบริหารงาน (X_8) กับประสิทธิภาพการทำงาน (Y) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.464 มีค่าอำนาจพยากรณ์ได้ร้อยละ 21.5 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.249 และค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ที่อยู่ในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 2.012 ซึ่งสามารถเขียน สมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานตามลำดับ ดังนี้

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

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

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจมาก โดยด้านเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจสูงสุดและอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ยกเว้นด้านผลตอบแทนหรือรายได้ที่อยู่ในระดับน้อย เนื่องจากผลตอบแทนหรือรายได้ไม่เพียงพอในการดำรงชีวิตในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน เพราะราคาสินค้าอุปโภคบริโภคค่อนข้างสูง ทำให้ขาดสภาพคล่องทางการเงิน และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีระดับประสิทธิภาพมาก ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุน ด้านกระบวนการและด้านผลงาน โดยด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จของงาน

2. 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) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อารี เพชรผุด (2530) พบว่า มีองค์ประกอบพื้นฐาน 10 ประการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (อารี เพชรผุด, 2530, หน้า 56) ได้แก่ งาน ค่าจ้าง โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ สภาพการทำงาน ผลประโยชน์และสวัสดิการ ตัวหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และองค์การและการจัดการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ วอน ฮัลเลอร์ บี.กิลเมอร์ (1967) ซึ่งสรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สถานที่ทำงานและการจัดการ ค่าจ้าง ลักษณะของงาน การควบคุมบังคับบัญชา ลักษณะทางสังคม การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

3. ผลการหาตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา (X_2) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (X_5) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_6) ด้านความยุติธรรมในการทำงาน (X_7) และความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารงาน (X_8) เป็นตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุด โดยความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_6) เป็นตัวแปรพยากรณ์ตัวแรกที่เข้าอยู่ในสมการพยากรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน เกี่ยวกับสถานที่ทำงาน ความสะอาดสะอ้านสบาย อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ระบบการเบิกจ่ายอุปกรณ์ต่างๆ มีระบบระเบียบและรวดเร็วต่อการเบิกจ่ายไปใช้งาน เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพิจารณาเป็นลำดับแรกในการทำงานในหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของงานและของหน่วยงาน เป็นไปในทำนองเดียวกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ภิโยภภาพ (2546) พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับดีมาก ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 44.9 และเป็นไปในทางบวก และมีผลการวิจัยไปในทิศทางเดียวกันกับ กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2547) พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้สสยาม จำกัด มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจากการศึกษาของอารี เพชรผุด (2530) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นองค์ประกอบพื้นฐานประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (อารี เพชรผุด, 2530, หน้า 56)

ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา (X_2) พบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอาจเป็นเพราะ ผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลมากเช่นกัน เช่น มีทักษะในการบริหารงานจิตวิทยา การบริหารงาน มีปฏิสัมพันธ์และความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา และเมื่อมีปัญหา หัวหน้ามีความสามารถที่จะแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำงานได้ ซึ่งเป็นไปเช่นเดียวกับงานวิจัยของกชกร เอ็นดูราษฎร์ (2547) ที่ว่า พนักงาน มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ในด้านเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความยุติธรรมในการทำงาน ด้านผลตอบแทนหรือรายได้ และด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และยังสอดคล้องกับจิตตา ยุติ (2548) พบว่า ปัจจัยค่าจ้าง ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ผู้ร่วมงาน และด้าน

ความมั่นคงในงาน และพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยคำจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด

ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (X_5) พบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อาจเป็นเพราะ ลักษณะงานในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ มีความหลากหลาย การพิจารณาการมอบหมาย ก็ต้องมีความเหมาะสมและตรงตามความสามารถของผู้ปฏิบัติ มิฉะนั้นความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของงานอาจไม่ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2547) พบว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการวิจัยของ จิตตา ยุติ (2548) พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด รวมทั้งผลการวิจัยของ อนุชา แก้วหลวง (2548) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของอาจารย์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตภาคพายัพ (เจ็ดยอด) ในด้านลักษณะงาน/การมอบหมายงานอยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ของทีมงานอยู่ในระดับน้อย การสร้างแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความขัดแย้งในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้ง วอน ฮัลเลอร์ บี.กิลเมอร์ (1967) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย

ความพึงพอใจด้านความยุติธรรมในการทำงาน (X_7) พบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อาจจะเป็นเพราะ การให้ความสำคัญและการมอบหมายงาน มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของหน่วยงาน ทำให้มีระบบเล่นพรรคเล่นพวก การเลือกปฏิบัติหรือเอื้อประโยชน์ต่อพวกพ้องตนเอง โดยไม่ได้พิจารณาจากความสามารถหรือผลการทำงานแต่อย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2547) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด พบว่า พนักงาน มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ในด้านเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความยุติธรรมในการทำงาน ด้านผลตอบแทนหรือรายได้ และด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และจากทฤษฎีความยุติธรรม (Emuity Theory) มีสาระสำคัญ คือ ความชอบหรือความพึง

พอใจของบุคคลเกิดจากความยุติธรรม หรือความเท่าเทียมกัน หากผลที่ออกมาไม่ได้รับความเป็นธรรม ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ตามแนวคิดของอาดัม (Adam, 1965) กล่าวว่า บุคคลจะรู้สึกที่ไม่ยุติธรรม ถ้าเขาเห็นว่า สิ่งที่ตอบแทนจากการทำงานไม่เท่ากับคนอื่น เมื่อเกิดการเปรียบเทียบกัน หากไม่เป็นอย่างที่เขาควรจะได้รับ ย่อมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และพริตชาร์ด (Pitchard, 1969) ได้สรุปว่า ความสำคัญของความยุติธรรมไม่ขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบผลกับผู้อื่นเท่านั้นยังรวมถึงผลงานที่เขาทำด้วย หากผลตอบแทนไม่คุ้มยอมเกิดความไม่ยุติธรรม ซึ่งจะก่อให้เกิดความไม่พอใจได้ (อารี เพรชผุด, ม.ป.ป., หน้า 102)

และความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารงาน (X_8) พบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อาจเป็นเพราะ การทำงานให้สำเร็จลุล่วงอย่างรวดเร็วและถูกต้องนั้น บุคลากรต้องปฏิบัติตามระเบียบหรือนโยบายของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผลงานออกมาอย่างสมบูรณ์ที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กชกร เอ็นดูราษฏร์ (2547) เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด มากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านผลตอบแทนหรือรายได้ ตามลำดับ โดยมีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 50.7 และจากการศึกษาพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีองค์ประกอบหลายประการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เป็นองค์ประกอบพื้นฐานทำให้เกิดการยอมรับ ย่อมทำให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในองค์การนั้น ส่วน การจัดการ หากองค์การมีวิธีการจัดระบบการบริหารดีย่อมสร้างความพึงพอใจในงานได้เช่นกัน (อารี เพรชผุด, 2530, หน้า 56)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้

1.1 ผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ควรให้ความสำคัญกับเรื่องต่อไปนี้ ในการบริหารจัดการบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1.1 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และความสามารถในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

1.1.2 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ เช่น ลักษณะงานที่มอบหมายตรงกับความสามารถของผู้ปฏิบัติ ความชอบและปริมาณงานเหมาะสมหรือไม่ เป็นต้น

1.1.3 ด้านความยุติธรรมในการทำงาน เช่น การมอบหมายงานในหน่วยงาน การพิจารณาความดีความชอบมีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน และผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

1.1.4 ด้านผู้บังคับบัญชา เช่น ความเป็นกันเองและสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

1.1.5 ด้านนโยบายและการบริหารงาน เช่น นโยบายการปฏิบัติงานการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน การมอบหมายงาน เป็นต้น

1.2 ความพึงพอใจด้านผลตอบแทนหรือรายได้ อยู่ในระดับน้อย มหาวิทยาลัยควรพิจารณา การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ในกับบุคลากร แทนการขึ้นเงินเดือน (ในกรณีที่ยังไม่สามารถบรรจุหรือขึ้นเงินเดือนได้) เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรด้านอื่น ที่อาจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ลักษณะความผูกพันในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น เพื่อให้ผลการวิจัยครอบคลุมมากขึ้น

2.2 ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติมในลักษณะวิจัยเชิงผสานวิธี เพื่อศึกษาข้อมูลในเชิงลึก ได้ข้อมูลครบรอบด้าน

2.3 ควรมีการศึกษาในลักษณะนี้โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์อื่น ๆ เช่น การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน