ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร

Determinants of Service Performance Efficiency in Advisory Roles of Internal Auditors in Local Administrative Organizations in Kamphaeng Phet Province

สัตญา พิละมาตย์

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักวิชาการตรวจสอบภายในหรือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 73 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เครื่องมือทางสถิติเชิงพรรณนา เปรียบเทียบ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงอนุมาน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ทุกปัจจัยต่างมี “ค่าเฉลี่ย” อยู่ในระดับเห็นด้วยในระดับมาก สะท้อนว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญค่อนข้างสูงในแต่ละมิติ 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และตำแหน่งงาน ไม่ได้ก่อให้เกิดความแตกต่างเชิงนัยสำคัญทางสถิติ ในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวม 3) เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยหลักทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ บุคคล องค์กร ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พบว่ามีเพียง ปัจจัยด้านทรัพยากร ที่ส่งผลในทางลบต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ หากบุคลากรรับรู้ว่าทรัพยากรไม่เพียงพอ ประสิทธิภาพย่อมลดลง

Abstract

The objective of this quantitative research is to examine the factors influencing the performance efficiency of internal auditors in providing consulting services in local administrative organizations in Kamphaeng Phet Province. The sample consisted of 73 respondents, all of whom were internal auditors or were appointed to perform internal auditing duties in local administrative organizations. Data were collected via a questionnaire and analyzed through descriptive statistics (percentage, mean, standard deviation) and inferential statistics, including Pearson’s correlation coefficient and multiple regression analysis.

Research findings indicate that all studied factors recorded mean scores at a “high” level, suggesting that respondents place considerable importance on each dimension. Personal factors namely gender, age, education level, work experience, and current position did not statistically significantly affect overall performance efficiency. Of the four main factors (personal, organizational, resource-based, and

environmental), only the resource-based factor significantly and negatively influenced performance efficiency ($p < .05$). In other words, if personnel perceived a shortage of resources, their performance efficiency tended to decrease.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ตามคำนิยาม “หน่วยงานของรัฐ” ในพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ จะต้องให้มีการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง ตาม มาตรา 79 แห่งพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ ความว่า “ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยให้ถือปฏิบัติตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่ระทรวงการคลังกำหนด” ซึ่งกระทรวงการคลังได้กำหนด หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 ตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้กำหนด มาตรฐานด้านคุณสมบัติ (Attribute Standards) มาตรฐานด้านปฏิบัติงาน (Performance Standards)

การให้คำปรึกษามีความสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการทำงานขององค์กร การให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายใน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการช่วยองค์กรปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพและโปร่งใสมากขึ้น โดยนักวิชาการตรวจสอบภายในไม่เพียงแค่ทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรเท่านั้น แต่ยังช่วยเสนอแนะและให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานที่อาจมีความไม่สมบูรณ์หรือเสี่ยงต่อการเกิดข้อผิดพลาด การให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายในสามารถแบ่งออกได้เป็นหลายด้าน เช่น การให้คำปรึกษาด้านการบริหารจัดการ การให้คำปรึกษาด้านการควบคุมภายใน การให้คำปรึกษาด้านการจัดการความเสี่ยง การให้คำปรึกษาด้านการตรวจสอบภายใน การให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากร การให้คำปรึกษาด้านการสร้างความโปร่งใส และการให้คำปรึกษาด้านการใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการดูแลและพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ในระดับท้องถิ่น โดยองค์กรเหล่านี้จะช่วยในการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของประชาชนในพื้นที่ เช่น การศึกษา การสาธารณสุข การวางผังเมือง การบริการสาธารณะและการดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมีความสำคัญในเรื่องของการกระจายอำนาจจากรัฐบาลส่วนกลางไปยังระดับท้องถิ่น ซึ่งการมีองค์กรเหล่านี้ช่วยให้การบริหารจัดการในพื้นที่มีความคล่องตัวและใกล้ชิดกับประชาชนมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชน เช่น การจัดการน้ำประปา การจัดการขยะ หรือการดูแลสถานศึกษาในระดับท้องถิ่น ซึ่งสามารถทำได้ดีและเร็วกว่าเมื่ออยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลส่วนกลาง

บทบาทและความสำคัญของการตรวจสอบภายในในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญอย่างยิ่งในการรักษาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ รวมถึงการป้องกันการทุจริต และการสร้างความโปร่งใสในการทำงานขององค์กรต่าง ๆ ที่ดูแลในระดับท้องถิ่น การตรวจสอบภายใน (Internal Audit) จึงเป็นกลไกหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง การป้องกันและตรวจจับการทุจริต การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานการส่งเสริมความโปร่งใสและตรวจสอบได้ การลดความเสี่ยงจากข้อผิดพลาด การสนับสนุนการพัฒนาและปรับปรุงองค์กร

จากการกล่าวข้างต้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อประสิทธิภาพสูงสุด

คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านทรัพยากร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานใดบ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายในในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจสอบภายในหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานด้านระดับการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งประกอบปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านทรัพยากร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายใน

2. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการใช้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายในจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. ศึกษาปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านทรัพยากร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายใน

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชรในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Individual Characteristics)

1.2. ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Factors)

1.3. ปัจจัยด้านองค์การ (Organizational Factors)

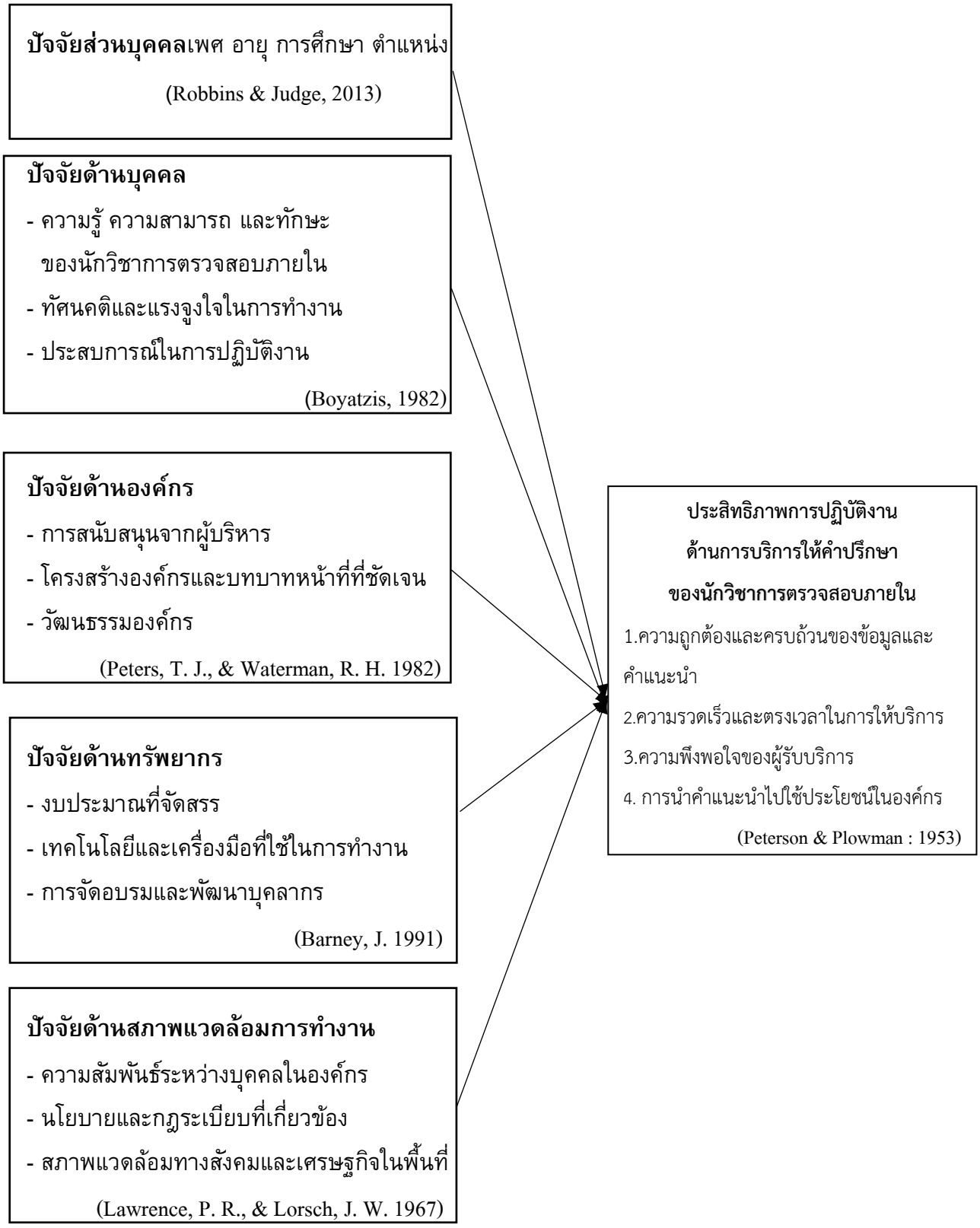
1.4. ปัจจัยด้านทรัพยากร (Resource Factors)

1.5. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (Work Environment Factors)

1.6. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษา (Consulting Service Performance Efficiency)

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างปฐมภูมิ (Primary Data) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักวิชาการตรวจสอบภายในหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะกระจายแบบสอบถามผ่านทางโซเชียลมีเดีย (Social Media) โดยการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ และเผยแพร่ในกลุ่มไลน์นักวิชาการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งหมด 90 แห่ง แบ่งเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 1 แห่ง เทศบาลเมือง (ทม.) 3 แห่ง เทศบาลตำบล (ทต.) 22 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 64 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มิ.ย. 2563 - ปัจจุบัน โดย กลุ่มงานกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ตามตารางของ Krejcie & Morgan (หรือ “ตารางของมอร์แกน”) ซึ่งตามตารางแสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan โดยมีขนาดของประชากร 90 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 73 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์ทำงาน แบบสอบถามลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายใน ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็น แบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 48 ข้อ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล จำนวน 12 ข้อ
2. ปัจจัยด้านองค์กร จำนวน 12 ข้อ

3. ปัจจัยด้านทรัพยากร จำนวน 12 ข้อ

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายใน ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็น แบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ ดังนี้

1. ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลและคำแนะนำ จำนวน 3 ข้อ

2 ความรวดเร็วและตรงเวลาในการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 3 ข้อ

โดยข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัย ที่ใช้คำถามเป็นระดับความคิดเห็นมีลักษณะเป็นมาตรส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ดังนี้ เห็นด้วยในระดับมากที่สุด เห็นด้วยในระดับมาก เห็นด้วยในระดับปานกลาง เห็นด้วยในระดับน้อย เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด 1 เกณฑ์การให้คะแนนการตอบแบบ สอบถามเป็นรายข้อดังนี้

เห็นด้วยในระดับมากที่สุด	5
เห็นด้วยในระดับมาก	4
เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง	3
เห็นด้วยในระดับ น้อย	2
เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปรผล แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ คือ เห็นด้วยในระดับมากที่สุด เห็นด้วยในระดับมาก เห็นด้วยในระดับปานกลาง เห็นด้วยในระดับน้อย เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยให้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยคะแนนต่ำสุด แล้วนำไปหารด้วยระดับที่ต้องการ

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด = 5 – 1 = 0.8

จำนวนระดับ 5

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	แปลความว่า เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	แปลความว่า เห็นด้วยในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แปลความว่า เห็นด้วยในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แปลความว่า เห็นด้วยในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แปลความว่า เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือ ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายใน

2.กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายใน

3.นิยามตัวแปร สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิด คำนิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้

3.1 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.1.1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบและประเมิน ค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) ข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 จะถูกคัดเลือกมาใช้ในการเก็บข้อมูล แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และนำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า ทุกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ถึง 1.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ จึงถือว่าเครื่องมือมีความตรงเชิงเนื้อหาและเหมาะสมต่อการนำไปใช้เก็บข้อมูล

3.1.2. ความเชื่อมั่น (Reliability)

ทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทดลอง (Pilot Test) จำนวน 30 คนคำนวณค่าความเชื่อมั่นด้วย ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่า Cronbach's Alpha ที่ยอมรับได้ควรมากกว่า 0.7 ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้กับกลุ่มตัวอย่างทดลอง (Pilot Group) จำนวน 30 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า Cronbach’s Alpha เท่ากับ 0.970 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างจริงได้อย่างเหมาะสม

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 73 คน สามารถแจกได้ทั้งแบบกระดาษ (Paper-based) หรือแบบออนไลน์ (Google Forms, Microsoft Forms) ตามความสะดวกและเหมาะสม

3.2.2 ติดตามและรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบกลับครบถ้วน ติดตามผลการตอบกลับอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับที่สูงและข้อมูลที่ครบถ้วน หากจำเป็น สามารถติดตามผ่านการโทรศัพท์ หรือการส่งข้อความเตือน (Reminder) เพื่อกระตุ้นให้กลุ่มตัวอย่างตอบกลับ

3.2.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของแบบสอบถาม เช่น มีการตอบครบทุกข้อหรือไม่ ไม่มีการเลือกหลายตัวเลือกในคำถามที่ให้เลือกเพียงข้อเดียว ตรวจสอบความสอดคล้องของคำตอบในแต่ละส่วน

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปและระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เครื่องมือทางสถิติดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อหาค่ากลางของความคิดเห็นในแต่ละปัจจัย

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายตัวของข้อมูล

3. ร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม เช่น เพศ อายุ ประเภทขององค์กร

4. ความถี่ (Frequency) เพื่อแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกคำตอบในแต่ละตัวเลือก

3.3.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

T-test (Independent samples Test) กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร

F-test หรือ One Way Anova ใช้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Factors) ปัจจัยด้านองค์การ (Organizational Factors) ปัจจัยด้านทรัพยากร (Resource Factors) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (Work Environment Factors) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษา (Consulting Service Performance Efficiency) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร

ผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร” ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งประกอบปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านทรัพยากร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายใน ผลการ

วิเคราะห์ พบว่าทุกปัจจัยต่างมี “ค่าเฉลี่ย” อยู่ในระดับเห็นด้วยในระดับมาก สะท้อนว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญค่อนข้างสูงในแต่ละมิติ โดยเฉพาะ ปัจจัยด้านบุคคล ความรู้เฉพาะทาง ทักษะการวิเคราะห์และทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ ส่งผลให้การให้คำปรึกษามีคุณภาพ ปัจจัยด้านองค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหารและการกำหนดโครงสร้าง-บทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสานงานข้ามหน่วยงานได้สะดวก ปัจจัยด้านทรัพยากรงบประมาณและเทคโนโลยีสนับสนุนให้การวิเคราะห์และจัดทำรายงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ การอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการปรับตัวตามมาตรฐานสมัยใหม่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรที่เป็นมิตรและส่งเสริมคุณธรรม รวมถึงสภาพแวดล้อมทางสังคมและกฎระเบียบภายนอก ล้วนเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และรับคำปรึกษาได้ง่ายขึ้น

2.) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการใช้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายใน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการทดสอบทางสถิติ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในทุกมิติของ “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษา”หมายความว่า ลักษณะเฉพาะทางประชากรศาสตร์ (เช่น เพศ อายุ) หรือคุณสมบัติอื่น ๆ (เช่น การเป็นนักวิชาการตรวจสอบภายในโดยตรง หรือ การได้รับแต่งตั้ง) ไม่ได้ ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้คำปรึกษา สรุปได้ว่าผู้ปฏิบัติงานกลุ่มต่าง ๆ สามารถให้คำปรึกษาได้ “มีประสิทธิภาพใกล้เคียงกัน” ไม่มีตัวแปรส่วนบุคคลใดเป็นปัจจัยมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายใน

3.) ศึกษาปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านทรัพยากร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายใน ผลการวิเคราะห์ พบว่า โดยรวมมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.04) ซึ่งหมายความว่า สามารถใช้สมมติฐานได้ในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม เมื่อตรวจสอบรายด้าน พบว่า มีเพียงปัจจัยด้านทรัพยากรเท่านั้น ที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.01) และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในทางลบ (B = -0.46, Beta = -0.60) แสดงว่าหากผู้ให้ข้อมูลรับรู้ถึงข้อจำกัดด้านทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมลดลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kreitner และ Kinicki (2008) ที่กล่าวว่า ทรัพยากรที่ไม่เพียงพอเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการแสดงศักยภาพในการทำงานของบุคลากร ส่วนปัจจัยด้านบุคคล องค์กร และสิ่งแวดล้อม แม้จะมีค่า Beta ในทางบวก (เช่น ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม Beta = 0.21) ค่าความแปรปรวนรวมของแบบจำลอง (R Square = 0.14) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทั้ง 4 สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 14 เท่านั้น และค่าที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square = 0.07) ยังมีปัจจัยอื่นที่ไม่ได้ศึกษา อาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายใน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย การทดสอบสมมติฐาน ที่ 1.ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน โดยการพิจารณาจากการใช้สถิติ f-test และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน โดยพิจารณาจากการใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายใน พบว่า ไม่แตกต่าง” หรือ “ไม่มีอิทธิพล” อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวโดยสรุป หมายความว่าจากข้อมูลในงานวิจัยนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา หรือประสบการณ์ทำงาน ไม่ได้ทำให้เกิดความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในระดับประสิทธิภาพด้านการให้คำปรึกษา นักวิชาการตรวจสอบภายในทุกกลุ่มยังคงแสดงผลงานการให้คำปรึกษาในระดับใกล้เคียงกัน ส่งผลให้ ปฏิเสธ สมมติฐานการวิจัย ข้อ 1.ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้เกิดความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษา

การทดสอบสมมติฐาน ที่ 2. ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านทรัพยากร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายใน พบว่าปัจจัยด้านทรัพยากร เป็นเพียงตัวแปรเดียวที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ของ “ปัจจัยด้านทรัพยากร” มีทิศทางเป็นลบ แสดงว่า ยิ่งผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงข้อจำกัดหรือความไม่เพียงพอของทรัพยากรในการปฏิบัติงานมากขึ้นเท่าใด ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษาก็ยิ่งลดลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kreitner และ Kinicki (2008) ที่ระบุว่าการขาดแคลนทรัพยากรเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการแสดงศักยภาพของบุคลากร นอกจากนี้ สะท้อนว่าทั้งปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านทรัพยากร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน นี้ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ค่อนข้างต่ำ จึง มีแนวโน้มว่าปัจจัยอื่น ที่นอกเหนือจากการศึกษาในครั้งนี้ อาจมีส่วนสำคัญในการกำหนดประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้คำปรึกษาได้มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร” พบว่า ในปัจจัยด้านทรัพยากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของนักวิชาการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า

1. จัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบและเพียงพอ วางแผนการใช้งบประมาณล่วงหน้าให้สอดคล้องกับเป้าหมายการตรวจสอบภายในแต่ละปี

2. ลงทุนในเทคโนโลยีและเครื่องมือที่เหมาะสม เลือกใช้ซอฟต์แวร์หรือนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) หรือการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Document Management System) เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและลดความผิดพลาดในการทำงาน

3. พัฒนาบุคลากรผ่านการอบรม สัมมนา จัดหรือส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยเน้นหัวข้อเฉพาะทาง เช่น การวิเคราะห์เชิงสถิติ การบริหารความเสี่ยง การวางแผนกลยุทธ์ในการตรวจสอบภายใน

บรรณานุกรม

Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. Journal of Management, 17(1), 99–120.

Kolb, D. A. (1984). Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30, 607–610.

Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration. Boston: Harvard Business School Press.

Peters, T. J., & Waterman, R. H. (1982). In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies. New York: Harper & Row.

Peterson, R. A., & Plowman, D. A. (1953). Organization Development. New York: Praeger.

กรรณิการ์ ผิวสะอาด. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของผู้สอบบัญชีภายีอากรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ขวัญจิรา พรหมสิทธิ์. (2564). อิทธิพลของการปฏิบัติการตรวจสอบภายในและทักษะการตรวจสอบภายในเชิงกลยุทธ์ที่มีผลต่อคุณภาพรายงานการตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายในทหารบก. สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

จุฑา ยอดศิลป และ สุวิทย์ ไวยทิพย์. (2565). ความสามารถของระบบการตรวจสอบภายในที่มีผลต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในและการบรรลุเป้าหมายขององค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจและนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

ตถตา ทองบัว. (2563). ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการตรวจสอบภายใน: กรณีศึกษาการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนัยนันท์ ภัทรวิริยโภคิน. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตของผู้บริหารงานตรวจสอบภายในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารการบัญชีและการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ธัชนนท์ พิพัฒน์พงศ์ชัย. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติผู้ตรวจสอบภายในและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับบทบาทในการให้คำปรึกษา: กรณีศึกษาองค์กรภาคเอกชน. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ.

ทัศริยา พลแพงขวา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานตรวจสอบภายใน: มุมมองของผู้ตรวจสอบภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ณภัทร จิตต์เสร. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของการตรวจสอบภายใน เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิลุบล อิ่มทอง. (2561). การพัฒนารูปแบบการตรวจสอบภายในและการควบคุมภายในของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร. วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

บรรณาธิการร่วม: สุธาสินี พงศ์รุ่งเรือง และคณะ. (2562). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้คำปรึกษาด้านการตรวจสอบภายในในหน่วยงานภาครัฐ.

สุวิมล ภูมิบัณฑิต. (2564). บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในในฐานะที่ปรึกษาในการบริหารความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ขององค์กร: การวิจัยเชิงผสานวิธี. วารสารการบัญชีและตรวจสอบภายใน.