

ผลกระทบของการบริหารผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

Effect of Performance Management on Operational Success of the Office of the Auditor General of Thailand

สมุณรัตน์ คงแสนคำ¹, ณัฐวุฒิ ตันติเศรษฐ², วราพร เปรมพาณิชย์นุกุล³

Sumonrat Khongsaenkham¹, Nattawut Tontiset², Varaporn Prempanichnukul³

บทคัดย่อ

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภายใต้การปฏิรูปประเทศ มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและรูปแบบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดินมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ กลยุทธ์การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นการมุ่งเน้นการสื่อสารระหว่างกันของทุกฝ่ายในองค์กร โดยการร่วมกันกำหนดเป้าหมาย แผนงาน และรูปแบบวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของการบริหารผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้บริหารสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำนวน 80 คน ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 17 พฤศจิกายน 2559 – 17 มกราคม 2560 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ซึ่งการบริหารผลการปฏิบัติงานได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ผลการวิจัย พบว่า 1) การบริหารผลการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผนงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวม 2) การบริหารผลการปฏิบัติงาน ด้านการจูงใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวม

คำสำคัญ : การบริหารผลการปฏิบัติงาน, ความสำเร็จในการดำเนินงาน, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

¹ นิสิตปริญญาโท, หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} อาจารย์, คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Master Degree Student of Accountancy Program, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University.

^{2,3} Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University.

Abstract

The Office of the Auditor General of Thailand under the reform of the country changes both its structure and procedures continuously to audit government statements of expenditure effectively and timely to the situations. Performance Management Strategy focuses on the communication of all departments in the organization by collaboratively joining the determination of goals, work plans and forms of procedures which are important to operational success. The objective of this research was to assess effect of performance management on the operational success of the Office of the Auditor General of Thailand. By using a questionnaire as a tool, data was collected from 80 executives of the Office of the Auditor General of Thailand. Data collection period, 17th November 2016 – 17th January 2017. Statistics used in data analysis were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The performance management was regarded as independent variable that has relationship and positive effects on operational success. The results revealed as follows : 1) The performance management on work planning had a positive relationship and effects on operational success as a whole. 2) The performance management on motivation had a positive relationship and effects on operational success as a whole.

Keywords : Performance Management, Operational Success, The Office of the Auditor General of Thailand

บทนำ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง นโยบายรัฐบาล การค้าระหว่างประเทศ หรือแม้แต่ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีส่วนผลักดันให้องค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการและรูปแบบการดำเนินงานอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายความสำเร็จตามที่กำหนด การบริหารงานแบบมุ่งเน้นการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การกำหนดวิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กรให้สอดคล้องกันจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็น เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานเมื่อสิ้นสุดขั้นตอนสุดท้ายของการปฏิบัติงานอย่างเดียว อาจไม่ใช่วิธีการที่ดีที่สุดในการประเมินผลความสำเร็จที่แท้จริง แต่การให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารงานที่มีความ

ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย มีการสื่อสารระหว่างกันทั้งสองทางระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย ร่วมกันสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จและได้รับการพัฒนาในระยะยาว (สำนักงานข้าราชการพลเรือน. 2559 : เว็บไซต์) ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการบริหารผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มุ่งเน้นการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานควบคู่กับการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์จากศักยภาพสูงสุดของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสร้างความแตกต่างให้แก่องค์กร และทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งมีค่าที่ไม่สามารถประเมินมูลค่าได้อีกด้วย (สุริพร พึ่งพุทธรุณ. 2553 : 6)

การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เป็นกระบวนการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เพื่อผลักดันให้ผลการดำเนินงานของ

องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น ด้วยการเชื่อมโยงเป้าหมายในระดับบุคคลและระดับองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันบนพื้นฐานการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงสิ้นสุดกระบวนการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านการวางแผนงาน (Work Planning) ด้านการติดตามงาน (Monitoring) ด้านการพัฒนางาน (Development) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) และด้านการจูงใจ (Motivation) (สำนักงานข้าราชการพลเรือน. 2551 : 3) การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่ทำให้ทั้งผู้ปฏิบัติงานและกระบวนการปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสม สนับสนุนให้ผลการดำเนินงานในภาพรวมขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดและเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานสามารถแก้ไขได้อย่างทันที่ (กรมพัฒนาชุมชน. 2554 : 1)

ความสำเร็จในการดำเนินงาน (Operational Success) เป็นผลลัพธ์จากกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรที่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด ผลงานมีมาตรฐานเป็นที่น่าเชื่อถือ ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ทันต่อสถานการณ์และความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล รวมไปถึงได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) ด้านมาตรฐานและความเชื่อถือได้ (Standard and Reliability) ด้านความทันเวลา (Timeliness) และด้านความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง (Participant Satisfaction) (จินทนา สาขากรรณ. 2551 : 4-27) ทุกองค์กรย่อมปรารถนาที่จะมีผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จ แม้แต่องค์กรภาครัฐที่ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร แต่มีภารกิจเพื่อบริหารกิจการของรัฐ อาทิ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ก็ย่อมต้องการวัดความสำเร็จในด้านอื่นที่ไม่ใช่ตัวเลขผลกำไร เช่น ความสำเร็จด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ ด้านคุณภาพผลงาน ด้านความทันต่อสถานการณ์ และด้านการยอมรับจากผู้

เกี่ยวข้อง เป็นต้น (ประเวศน์ มหารัตินสกุล. 2552 : 32)

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (Office of the Auditor General of Thailand) เป็นส่วนราชการประเภทองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับ พ.ศ. 2540 ดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน มีผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นผู้บริหารสูงสุด ปฏิบัติภารกิจหลักในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดิน ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่กำหนดไว้ รวมไปถึงการแสดงความเห็นและรับรองงบการเงินในรายงานการสอบบัญชี ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสัตย์ซื่อ มีอิสระและเป็นกลางต่อทุกฝ่าย เพื่อรักษาไว้ซึ่งประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. 2559 : เว็บไซต์) โดยการทำงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน มีค่านิยมร่วมองค์กรคือ “สัตย์ซื่อ มืออาชีพ รับผิดชอบ” การปฏิบัติงานเป็นไปภายใต้พระราชบัญญัติการตรวจเงินแผ่นดิน มาตรฐานการสอบบัญชี มาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป ระเบียบ กฎหมาย และแนวปฏิบัติอื่น ที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเป็นมืออาชีพ และรักษาไว้ซึ่งจรรยาบรรณวิชาชีพ ที่สำคัญการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ต้องปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม ความสำเร็จของผลงานย่อมมีส่วนสำคัญมาจากผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน หากองค์กรมีการบริหารผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เปิดโอกาสในการสื่อสารระหว่างกันของทุกฝ่าย มีส่วนร่วมสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ร่วมกันกำหนดเป้าหมายความต้องการและแนวทางในการปฏิบัติงาน ย่อมจะส่งผลดีต่อความสำเร็จขององค์กรในภาพรวม

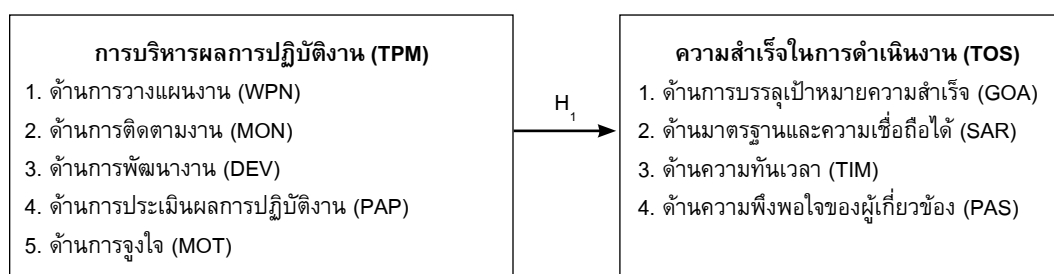
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัย ผลกระทบของการบริหารผล

การปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าการบริหารผลการปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงานหรือไม่อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก สำนักงานตรวจสอบการเงินที่ 1-20 และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินจังหวัดทั่วประเทศ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารผลการปฏิบัติงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินหรือองค์กรอื่นเพื่อใช้สำหรับเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและปรับปรุง

กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ส่งเสริมให้องค์กรบรรลุเป้าหมายความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ การบริหารผลการปฏิบัติงานถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



รูปภาพประกอบ 1

กรอบแนวคิดของการบริหารผลการปฏิบัติงานและความสำเร็จในการดำเนินงาน

1. การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Managements) หมายถึง กระบวนการบริหารกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ โดยการเชื่อมโยงเป้าหมายระดับบุคคลและองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน บนพื้นฐานความเชื่อว่าการบรรลุเป้าหมายในระดับบุคคล การพัฒนาบุคลากรควบคู่กับกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วย (สำนักงานข้าราชการพลเรือน. 2551 : 3)

1.1 ด้านการวางแผนงาน (Work Planning) หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานร่วมกันกำหนดเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติงาน โดยการประเมินความเสี่ยงเพื่อคัดเลือกหน่วยรับผิดชอบ การจัดแบ่งทีมงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

การมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ การศึกษาข้อมูลและระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพิจารณาจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ โดยตระหนักถึงข้อจำกัดและความยืดหยุ่นของแผนงาน เพื่อรองรับสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

1.2 ด้านการติดตามงาน (Monitoring) หมายถึง การสื่อสารสองทางระหว่างการปฏิบัติงานและผู้บริหารอย่างต่อเนื่องด้วยช่องทางและวิธีการที่เหมาะสม เพื่อติดตามความก้าวหน้าและรับทราบผลสัมฤทธิ์ของงานแต่ละขั้นตอน เปรียบเทียบกับแผนงานที่วางไว้ ตลอดจนการรับฟังปัญหาหรือข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน พร้อมร่วมกันหาแนวทางแก้ไขอย่างทันท่วงที

1.3 ด้านการพัฒนางาน (Development) หมายถึง การนำผลลัพธ์ที่ได้จากการติดตามงานมา

วิเคราะห์เพื่อพัฒนาทั้งระบบงานและผู้ปฏิบัติงาน โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลและประสบการณ์ การปฏิบัติงานระหว่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนแผนงานหรือรูปแบบวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ ปัจจุบัน รวมทั้งส่งเสริมพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีโอกาสได้พัฒนาตนเองด้วยการเข้ารับการฝึกอบรม การเรียนรู้งานหลากหลายลักษณะงาน การศึกษาดูงาน หรือการส่งเสริมให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มองค์ความรู้และความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

1.4 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) หมายถึง การวัดความสำเร็จ ของผลการปฏิบัติงานด้วยเกณฑ์และตัวชี้วัดที่ชัดเจนเหมาะสมเมื่อสิ้นรอบการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับแผนงาน และมาตรฐานของผลงานที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีส่วนในการรับทราบรูปแบบวิธีการประเมินที่ถูกต้องตรงกัน เมื่อเสร็จสิ้นการประเมินมีการแจ้งผลการประเมินแก่ผู้ปฏิบัติงานทราบ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการนำข้อบกพร่องที่พบจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมาปรับปรุงแก้ไขให้ผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้นในรอบการประเมินถัดไป

1.5 ด้านการจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่ผู้บริหารสร้างแรงขับเคลื่อนในทางบวก เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่น ตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน โดยอยู่ในรูปแบบของการให้เกียรติ การยกย่องชมเชย การให้รางวัล การมอบหมายบทบาทหน้าที่งานสำคัญให้รับผิดชอบ ตลอดจนการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมมีความยุติธรรมตามผลการปฏิบัติงาน

2. ความสำเร็จในการดำเนินงาน (Operational Success) หมายถึง ผลลัพธ์จากกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีกระบวนการปฏิบัติงานเป็น

มาตรฐาน ผลงานถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการจัดหาและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด ผลการดำเนินงานเป็นที่พึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ประกอบด้วย (จันทนา สาขากร และคณะ. 2551 : 4-27)

2.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามนโยบายยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์พันธกิจและค่านิยมองค์กรที่กำหนดไว้ ผลงานมีส่วนช่วยลดและป้องกันการทุจริตการใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดินตลอดจนสามารถบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.2 ด้านมาตรฐานและความเชื่อถือได้ (Standard and Reliability) หมายถึง ผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามมาตรฐาน กฎหมาย ระเบียบและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง มีเอกสารหลักฐานประกอบการแสดงความเห็นอย่างเพียงพอ ปฏิบัติงานอย่างมีอิสระเป็นกลางและเที่ยงตรงต่อหน่วยรับตรวจทุกหน่วย

2.3 ด้านความทันเวลา (Timeliness) หมายถึง ผลลัพธ์ของงานสำเร็จภายในระยะเวลาตามที่แผนงานกำหนดไว้ มีการบริหารจัดการด้านเวลาที่ดี ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดเวลาการปฏิบัติงาน ผลงานแล้วเสร็จทันต่อความต้องการของผู้ใช้ผลงาน

2.4 ด้านความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง (Participant Satisfaction) หมายถึง ผลการดำเนินงานเป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น ผู้บังคับบัญชา ระดับสูง ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน หน่วยรับตรวจ หรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง มีเครือข่ายการตรวจสอบที่ให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนมีผลการดำเนินงานที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

สมมุติฐานการวิจัย

การบริหารผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้แก่ สำนักตรวจสอบการเงินที่ 1-20 จำนวน 20 หน่วยงาน และสำนักตรวจเงินแผ่นดิน จังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 76 หน่วยงาน (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร) โดยมีผู้บริหารสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินจากทั้ง 96 หน่วยงานเป็นผู้ให้ข้อมูล (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. 2559 : เว็บไซต์) ซึ่งผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 96 คน เมื่อครบกำหนดในการเก็บแบบสอบถามได้รับแบบสอบถามตอบกลับทั้งสิ้นจำนวน 89 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์จำนวน 80 ฉบับ อัตราผลตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 83.33 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar, และ Day (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพียงพอที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. การวัดคุณลักษณะตัวแปร

การบริหารผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวแปรอิสระสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ได้แก่

1) ด้านการวางแผนงานจำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การศึกษาเปรียบเทียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ

2) ด้านการติดตามงาน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อ

ติดตามความคืบหน้าของงานอย่างต่อเนื่อง การให้คำปรึกษา รับฟังปัญหาและร่วมหาแนวทางแก้ไข ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

3) ด้านการพัฒนางาน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการนำปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อหาแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น การสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับการพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติด้านการตรวจสอบ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

4) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการวัดความสำเร็จจากผลการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ความตรงต่อเวลาและการปฏิบัติตามกฎระเบียบการปฏิบัติราชการ การรู้จักประยุกต์ใช้ความรู้ในการแก้ไขปัญหา การมีจรรยาบรรณวิชาชีพและการทำงานร่วมกับผู้อื่น

5) ด้านการจงใจจำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจด้วยการให้เกียรติ ยกย่องชมเชย การพิจารณาผลตอบแทนด้วยความยุติธรรม การกำหนดรางวัลสำหรับผลงานที่มีคุณภาพ และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน

ความสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นตัวแปรตามสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 16 ข้อ ได้แก่

1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จจำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินงานที่เป็นไปตามแผนงานและตรงตามวัตถุประสงค์ การใช้ต้นทุนการดำเนินงานอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด และผลการดำเนินงานเป็นที่ยอมรับจากบุคคลทั่วไป

2) ด้านมาตรฐานและความเชื่อถือได้จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานที่ชัดเจน ตรงประเด็นมีเอกสาร

หลักฐานประกอบการแสดงความเห็นอย่างเพียงพอ เป็นไปตามกฎหมายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และการปฏิบัติหน้าที่องค์กรการตรวจสอบอย่างมีอิสระ เป็นกลางและยุติธรรม

3) ด้านความทันเวลา จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ การมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามที่แผนงานกำหนดทันต่อความต้องการของผู้ใช้ผลงาน และมีการบริหารจัดการด้านเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ด้านความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ การมีผลการดำเนินงานเป็นที่ยอมรับเชื่อถือส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร มีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยรับตรวจ มีบรรยากาศการทำงานเป็นทีมและการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน และมีเครือข่ายความร่วมมือในการปฏิบัติงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

3. ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง โดยการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งการบริหารผลการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.585 – 0.890 และความสำเร็จในการดำเนินงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.640 – 0.907 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อเกิน 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test) ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการบริหารผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่

ระหว่าง 0.702-0.854 และความสำเร็จในการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.774-0.880 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally และ Bernstein (1994) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามในระดับมากกว่า 0.70 สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณในการทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างการบริหารผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินซึ่งเขียนสมการได้ ดังนี้

$$TOS = \beta_0 + \beta_1 WPN + \beta_2 MON + \beta_3 DEV + \beta_4 PAP + \beta_5 MOT + \varepsilon$$

เมื่อกำหนดให้

β_0 แทน ค่าคงที่ของสมการในรูปแบบ
คะแนนดิบ

$\beta_1 - \beta_5$ แทน ค่าน้ำหนักของตัวแปรพยากรณ์

TOS แทน ความสำเร็จใจการดำเนินงานโดยรวม

WPN แทน การบริหารผลการปฏิบัติงานด้านการ
วางแผนงาน

MON แทน การบริหารผลการปฏิบัติงานด้านการ
ติดตามงาน

DEV แทน การบริหารผลการปฏิบัติงานด้านการ
พัฒนางาน

PAP แทน การบริหารผลการปฏิบัติงานด้านการ
ประเมินผลการปฏิบัติงาน

MOT แทน การบริหารผลการปฏิบัติงาน
ด้านการจูงใจ

ผลลัพธ์การวิจัยและอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริหารผลการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในดำเนินงานโดยรวมของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ตัวแปร	TOS	WPN	MON	DEV	PAP	MOT	VIFs
$\bar{X}$	3.96	4.17	4.18	3.89	4.23	4.09	
S.D.	0.41	0.45	0.52	0.61	0.46	0.58	
TOS	-	0.599*	0.509*	0.584*	0.639*	0.613*	
WPN		-	0.555*	0.572*	0.498*	0.349*	1.748
MON			-	0.575*	0.597*	0.430*	1.957
DEV				-	0.515*	0.531*	1.992
PAP					-	0.689*	2.521
MOT						-	2.115

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจจะเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏค่า VIFs ของการ

บริหารผลการปฏิบัติงาน มีค่าตั้งแต่ 1.748- 2.521 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่มีนัยสำคัญในระดับที่ก่อให้เกิดปัญหา (Black. 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวมของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

การบริหารผลการปฏิบัติงาน	ความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวม			
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	t	p-value
ค่าคงที่(a)	0.743	0.340	2.186	0.032*
ด้านการวางแผนงาน (WPN)	0.283	0.092	3.090	0.003*
ด้านการติดตามงาน (MON)	0.006	0.084	0.067	0.947
ด้านการพัฒนางาน (DEV)	0.098	0.072	1.367	0.176
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PAP)	0.196	0.108	1.805	0.075
ด้านการจูงใจ (MOT)	0.197	0.078	2.529	0.014*

F = 20.463 p = 0.000 AdjR² = 0.552

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) การบริหารผลการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผนงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจาก แผนงานมีความสำคัญอันดับแรกที่จะนำทิศทางองค์กรไปสู่เป้าหมายความสำเร็จ แผนงานที่ดีจะทำให้องค์กรทราบถึงเป้าหมาย ข้อจำกัด และทรัพยากรที่มีอยู่ รวมทั้งเป็นแผนงานที่มาจากผู้ร่วมแผนทุกฝ่ายร่วมกันกำหนดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของซูซี ขวัญเงิน (2559 : 47-49) กล่าวว่า แผนงานเป็นหน้าที่สำคัญประการแรกขององค์กร การวางแผนที่มีขอบเขต ครอบคลุม จะช่วยลดความไม่แน่นอน ป้องกันการสูญเสียทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์ เป็นเครื่องมือ สู่ความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (2559 : เว็บไซต์) กล่าวว่า การวางแผนงานที่ชัดเจน ช่วยให้ทุกฝ่ายทราบถึงขอบเขตหน้าที่ของตน แผนงานที่ดีช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น ผลงานมีมาตรฐานเป็นที่น่าเชื่อและทันเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิดา พินทร (2559 : 98) พบว่า การบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดีด้านนโยบายและการวางแผนมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร

2) การบริหารผลการปฏิบัติงานด้านการจูงใจมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน เนื่องจาก การสร้างแรงขับเคลื่อนในทางบวกให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกได้รับการให้เกียรติ การเห็นคุณค่า เป็นส่วนหนึ่งในการนำองค์กรสู่ความสำเร็จ ย่อมส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงาน มุ่งมั่น ตั้งใจ ทุ่มเท และเสียสละทำให้ผลงานเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของซูซี ขวัญเงิน (2559 : 155) กล่าวว่า การจูงใจเป็นพื้นฐานของพฤติกรรมทั้งปวง แรงจูงใจอาจเกิดจากความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ต้องการการยอมรับ เกียรติยศชื่อเสียงและต้องการความสมหวังในชีวิต ผู้บริหารมีหน้าที่จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกจากภายในที่อยากจะทำหน้าที่ด้วยความ

สามารถและความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสอดคล้องกับแนวคิดของ กรมพัฒนาชุมชน (2554 : 5) กล่าวว่า การจูงใจหรือการให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้มีผลงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและมุ่งมั่น ทุ่มเท เสียสละในการปฏิบัติงานมากขึ้นรวมทั้งเป็นแบบอย่างแก่ผู้ปฏิบัติงานคนอื่นอีกด้วยและสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวรรณ ศรีสุริยชัย (2555 : 84) พบว่าพฤติกรรมการทำงาน ด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สรุปผลการวิจัย

การบริหารผลการปฏิบัติงานด้านการวางแผนงาน และด้านการจูงใจมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวม ดังนั้นสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการกำหนดแผนงาน การสื่อสารเป้าหมายและรูปแบบวิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยรูปแบบการจูงใจเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาการบริหารผลการปฏิบัติงานขององค์กรอื่น โดยอาจศึกษากลุ่มตัวอย่างองค์กรส่วนราชการหรือองค์กรเอกชน เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยที่

หลากหลายมากขึ้น ควรศึกษาความคิดเห็นหรือการรับรู้ผลกระทบของการบริหารผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานจากกลุ่มตัวอย่างระดับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำผลวิจัยมาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างระดับผู้บริหาร ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่คาดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน เช่น การควบคุมคุณภาพการตรวจสอบประสิทธิภาพการสื่อสารกับหน่วยรับตรวจ เป็นต้น รวมทั้งเพิ่มการจัดเก็บข้อมูลการวิจัยด้วยวิธีการอื่นนอกจากแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานย้อนหลัง เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดและมุมมองที่ตรงประเด็น ทำให้ผลการวิจัยเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ประโยชน์ของการวิจัย

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินควรนำข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางใน

การบริหารผลการปฏิบัติงานให้เกิดความเหมาะสมกับบริบทองค์กร ทั้งในด้านการวางแผนงานการพัฒนาบุคลากรและกระบวนการปฏิบัติงาน ตลอดจนการบริหารงานด้วยรูปแบบการสื่อสารสร้างแรงจูงใจมากกว่าการบังคับบัญชา สิ่งการ เพื่อองค์กรประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยประเภทนิสิตระดับปริญญาโท คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 และขอขอบพระคุณผู้บริหารสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่ให้คำแนะนำงานวิจัยสามารถสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาชุมชน. (2554). *การประเมินผลการปฏิบัติราชการ*. กรุงเทพฯ : กรมพัฒนาชุมชน.
- จินทนา สาขากร,นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันทเพชร. (2551). *การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : หจก.ทีพีเอ็น เพรส.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2552). *การจัดการมุ่งเน้นผลงาน*. กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.
- วิยดา พิเนตร. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดีกับความสำเร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์.บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วรวรรณ ศรีสุริยชัย. (2555). *ผลกระทบของพฤติกรรมการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์.บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุธี ขวัญเงิน. (2559). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สุริพร พึ่งพุทธคุณ. (2553). *การบริหารผลการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2559). *ข้อมูลทั่วไปสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน*. ค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2559, จาก <http://www.oag.co.th>.
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน.(2559). *มาตรฐานการตรวจเงินแผ่นดิน*. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2560, จาก <http://www2.oag.go.th/AboutOAG/StandardOAG/StandardOAG1-06.jsp>.
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2559). *ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน*. ค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2559 จาก <http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com>.
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2551). *การประเมินผลการปฏิบัติราชการ*. กรุงเทพฯ : สำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- Aaker, D.A., Kumar, V. and Day, G.S. (2001). *Marketing Research*. (7thed). New York : John Wiley and Sons.
- Black, K. (2006). *Business Statistic for Contemporary Decision Making*. (4thed). USA : John Wiley and Sons.
- Nunnally, J.C. and Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*. New York : McGraw Hill. Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Theory*. (2nded). New York : McGraw Hill.