

ประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง
EFFECTIVENESS AT WORK OF PERSONNEL AT THE STATE AUDIT OFFICE OF
THE KING OF THAILAND

ณรงค์ฤทธิ์ ช่วยแก้ว

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Nalongrit Chuaikaew

E-mail: nalongrit_oag@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง จำนวน 332 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ที่มีเพศ ต่างกัน ทำให้มีประสิทธิผลในการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน และบุคลากรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน นอกจากนี้ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง

คำสำคัญ : ประสิทธิผลในการทำงาน

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study effectiveness at work of personnel at the State Audit Office of the Kingdom of Thailand (Headquarters) 2) to study effectiveness at work of personnel at the State Audit Office of the Kingdom of Thailand (Headquarters) 3) to study Leadership factor and Internal communication factors affecting motivation for effectiveness at Work of Personnel at the State Audit Office of the King of Thailand (Headquarters)

The sample group was 332 in Personnel at the State Audit Office of the King of Thailand (Headquarters) The questionnaire was used as a tool for collecting the data. The data collected were analyzed in terms of the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-way ANOVA (F-test). In case of a statistically significant difference, LSD test, which was used to test hypotheses for each pair of variables in order to determine which pairs were different, and Multiple Regression Analysis were applied.

The results of hypothesis testing showed that differences in genders of personnel at the State Audit Office of the Kingdom of Thailand (Headquarters) to take Effectiveness at Work to take In contrast, differences in age, educational level and work experience of personnel at the State Audit Office of the Kingdom of Thailand (Headquarters) The overall effectiveness of work is different. In addition, the leadership factor And internal communication factors Affect work efficiency of personnel at the State Audit Office of the Kingdom of Thailand (Headquarters)

Key words: Effectiveness at Work

บทนำ

เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่า ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยน แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไก หรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทนโดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบในลักษณะของเครือข่ายมากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้งขณะเดียวกันก็ยังคงต้องเชื่อมโยงการทำงานในภาครัฐด้วยตนเองให้มีเอกภาพ และสอดคล้องประสานกันไม่ว่าจะเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า และต้องทำงานอย่างเตรียมการณไว้ล่วงหน้ามีการวิเคราะห์ความเสี่ยงสร้างนวัตกรรม หรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ใน

การตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่าที่มีความยืดหยุ่น และความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลาตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการ และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน ซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0 ได้แก่ 1) การสานพลังระหว่างภาครัฐและ ภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (coordination) หรือทำงานด้วยกัน (cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (collaboration) อย่างแท้จริงโดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันมีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปัน และใช้ประโยชน์ร่วมกันมีการยอมรับความเสี่ยง และรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกันเพื่อพัฒนาประเทศ หรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้นจนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชา รัฐ” 2) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือ solutions ใหม่ ๆ ทำให้เกิด big impact เพื่อปรับปรุง และออกแบบการให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศ หรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพอันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลงโดยอาศัยรูปแบบห้องปฏิบัติการ (Gov Lab/Public Sector Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด (Empathize) ก่อนจะสร้างจินตนาการ (Ideate) พัฒนาต้นแบบ (Prototype) ทำการทดสอบปฏิบัติจริง และขยายผลต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2564) ซึ่งจากที่กล่าวมาข้างต้นการที่จะทำให้นโยบายของรัฐบาลบรรลุเป้าหมายนั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง และหนึ่งในปัจจัยนั้นคือการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและการสื่อสารระหว่างองค์กร รวมถึงผู้นำองค์กรต้องแสดงถึงภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลงเพื่อเป็นตัวอย่งให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ผู้นำองค์กรนั้น เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในหลักของการบริหารงาน เพราะผู้นำจะเป็นผู้ที่ตัดสินใจ กำหนดปัญหา วางแผน จัดโครงสร้างขององค์กร และรับผิดชอบต่อความสำเร็จ รวมทั้งนำพาองค์กรให้อยู่รอดดำเนินการได้ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และต้องสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับองค์กรอีกด้วย ดังนั้นการที่องค์กรใดก็ตามจะประสบความสำเร็จ และพัฒนาไปได้ด้วยดีจำเป็นต้องอาศัยผู้นำที่มีความสามารถ มีภาวะผู้นำสูง และสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ นิคม เจียรจินดา และวิรมล เวศสุนทรเทพ, 2560, หน้า 109) นอกจากนี้ ปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้รัฐวิสาหกิจสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าโดยไม่หยุดนิ่งได้ คือ การติดต่อสื่อสารประสานงานที่มีความสะดวก รวดเร็ว เที่ยงตรง และชัดเจน อีกทั้งด้านปัจจัยวัฒนธรรมภายในองค์กรที่เป็นส่วนที่หลอมรวมความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากรภายในองค์กรของรัฐวิสาหกิจให้ดำเนินการไปทางเดียวกัน และความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อกันของพนักงานปฏิบัติการองค์กรของรัฐวิสาหกิจ (ช.ปวินท์ เพ็ชฌุไพเศษฐ์, 2558)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีแนวคิดในการวิจัย คือ การศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นโอกาสเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลในการ

ทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในด้านประสิทธิผลในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง

ขอบเขตการวิจัย

1. **ประชากรและตัวอย่าง** คือ บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงาน และเจ้าหน้าที่ รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,932 คน (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ณ 15 กุมภาพันธ์ 2564) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 332 คน

2. **ด้านเนื้อหา** คือ เป็นการศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง โดยมุ่งหมายวิจัยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยภาวะผู้นำ และปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย องค์ประกอบการสื่อสาร และรูปแบบการสื่อสาร

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง
2. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง

บททวนวรรณกรรม

ผู้ทำวิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง โดยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

ด้านภาวะผู้นำ

Bass (อ้างถึงใน กนกพร แซ่ซื่อ, 2561, หน้า 16) ได้ระบุว่า ภาวะผู้นำเกิดจากการผสมผสานของบทบาทหน้าที่ อำนาจที่เกิดจากผลของบุคลิกภาพ อิทธิพลของกลุ่ม และศิลปะการต่อรองที่ก่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย และการจูงใจให้ผู้ตามปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และได้วินิจฉัยรูปแบบของภาวะผู้นำไว้ 2 รูปแบบ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ไปสู่ความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (Visionary) และมีการกระจายอำนาจ หรือเสริมสร้างแรงจูงใจเป็นผู้มีคุณธรรม และกระตุ้นผู้ตามให้มีความเป็นผู้นำ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จากการศึกษาของกลุ่มผู้นำกองทัพสหรัฐอเมริกาจำนวน 198 แห่ง พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ 1) การสร้างบารมี (Charisma) 2) การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) 3) การกระตุ้นทางปัญญา

House & Mitchell (อ้างถึงใน ธนภัทร ศรีนาค, 2562, หน้า 14) ได้ระบุว่า ผู้นำจะทำให้ผู้ปฏิบัติเล็งเห็นถึงความสามารถที่จะบรรลุผลสำเร็จ และมีหนทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่ผู้ตามโดยผู้นำจะแสดงพฤติกรรมด้วยการช่วยเหลือแนะนำ หรือร่วมกำหนดเป้าหมายโดยเป็นผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ 1. ภาวะผู้นำแบบสั่งการ (Directive Leadership) 2. ภาวะผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ 3. ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน (Supportive Leadership) 4. ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม

ผ่องศรี พูลพิพัฒน์ และพิมพ์ฤทธิ์ เทียงภักดิ์ (2563) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการ สภาวะ หรือศักยภาพความสามารถของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคล หรือกลุ่ม มีความสามารถในการจูงใจให้คนอื่นคล้อยตาม โดยใช้ศาสตร์และศิลป์ ในการวางแผนจัดการเรียนรู้ มีส่วนร่วมในการพัฒนา ให้เพื่อนร่วมงานทำตาม และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีคุณลักษณะที่เหมาะสมทั้งด้านความรู้ มีสติปัญญา มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการองค์การ มีทักษะเป็นศูนย์กลางของการเปลี่ยนแปลงที่ทรงความรู้ สามารถขับเคลื่อนองค์การให้ปฏิบัติตามกิจตามแผนงานเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ขององค์การ

จากการศึกษาแนวคิดปัจจัยด้านภาวะผู้นำ หมายถึง บุคคลผู้ที่แสดงอำนาจ และบทบาทหน้าที่ โดยใช้ศิลปะการต่อรอง หรือแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือ แนะนำ กำหนดเป้าหมาย ออกคำสั่ง หรือเป็นผู้ให้คำปรึกษา เพื่อบริหารงานให้ผู้ตามปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้ที่มีภาวะผู้นำที่ดีจะทำให้ผู้ตามเล็งเห็นถึงความรู้ความสามารถ สติปัญญา คุณธรรม และมีความรับผิดชอบเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ พร้อมทั้งรับฟังปัญหาจากผู้ตาม และให้ออกาสผู้ตามได้แสดงถึงภาวะผู้นำในช่วงเวลาที่เหมาะสม

การสื่อสารภายในองค์กร

Berlo (อ้างถึงใน เทวีกา กล้าถิ่นภู, 2561, หน้า 26) ได้ระบุว่า ได้พัฒนาทฤษฎีที่ผู้ส่งจะส่งสารอย่างไร และผู้รับจะรับ แปลความหมาย และมีการโต้ตอบกับสารนั้นอย่างไร ทฤษฎี S M C R ประกอบด้วย ผู้ส่ง (source) ข้อมูลข่าวสาร (message) ช่องทางในการส่ง (channel) ผู้รับ (receiver)

เบญจวรรณ แจ่มจรรย์ (2558) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง ความคิด และทัศนคติในองค์กร กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ของกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กัน แต่มีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดการควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรได้ด้วยวิธีการสื่อสารแบบต่าง ๆ โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ การไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน การเปิดเผยการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบแนวนอน

จากการศึกษาแนวคิดปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การแลกเปลี่ยน คำพูด ตัวอักษร หรือ สัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลในองค์กรได้เข้าใจในข้อมูลหรือข่าวสารอย่างถูกต้อง ชัดเจน ซึ่งการสื่อสารที่ดีผู้ส่งสารต้องสื่อสารด้วยข้อมูลที่กระชับ ชัดเจน เหมาะสมกับกาลเทศะ และเชื่อถือได้ ก่อให้เกิดการยอมรับระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และควรเลือกใช้ภาษาที่ถูกต้อง ประกอบกับต้องใช้อารมณ์ และความรู้สึกในการสื่อสารทางบวก รวมถึงให้เกียรติผู้รับสาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และเพื่อสร้างประสิทธิภาพของการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ 1.องค์ประกอบการสื่อสาร ได้แก่ องค์ประกอบการสื่อสาร หมายถึง ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ข้อมูล เนื้อหา ข่าวสาร ช่องทางในการสื่อสาร 2.รูปแบบการสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารแบบบนลงล่าง คือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา ลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน คือ การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา การสื่อสารแบบแนวนอน คือ การสื่อสารของผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับเดียวกัน การสื่อสารแบบไขว้ คือ การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามฝ่าย

ประสิทธิผลในการทำงาน

Steers (อ้างถึงใน ณัฐรัตน์ สุขไย, 2562, หน้า 26) กล่าวว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กร ขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 กลุ่มคือ 1) ปัจจัยลักษณะองค์กร ประกอบด้วยโครงสร้าง และเทคโนโลยี 2) ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งหมายถึงบรรยากาศองค์กร 3) ปัจจัยลักษณะของพนักงาน ประกอบด้วย การปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร และ 4) ปัจจัยด้านนโยบาย และการปฏิบัติ ประกอบด้วย การมีเป้าหมายที่ชัดเจน การจัดหาและใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน กระบวนการสื่อสาร ภาวะผู้นำ และการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์กรและนวัตกรรม

Gibson & Others (อ้างถึงใน ปัทษญา คุณะเพิ่มศิริ, 2560, หน้า 13) ได้ให้คำนิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) นั้นเป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายที่จะได้รับผล การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงหรือต่ำเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับนั้นครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประสิทธิภาพพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ 1. ประสิทธิภาพของบุคคล และ 2. ประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย 1) การผลิต (Production) 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) 4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) และ 5) การพัฒนา (Development)

จากการศึกษาแนวคิดประสิทธิผลในการทำงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายของประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง หมายถึง งานที่บุคคลใด บุคคลหนึ่ง ได้รับมอบหมาย โดยบุคคลนั้นต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน และต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งบุคคลนั้นต้องใช้ ทักษะความรู้ที่ถูกต้องอย่างเต็มความสามารถ และมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ภายใต้เงื่อนไข ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนด และสามารถนำส่งผลงานที่ได้รับมอบหมายทันเวลา กำหนดไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระพีพรรณ อินทลี (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความสามารถของหัวหน้างาน และปัจจัยนโยบายการบริหารจัดการที่มีต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบไปด้วยด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจัยด้านส่วนบุคคลจะเป็นตัวชี้วัดถึงระดับความรู้ความสามารถของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร และเมื่อองค์กรมีระบบการบริหารที่ดี ก็จะสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

กิติคุณ แยมบาน (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัย พบว่าการติดต่อสื่อสารองค์กรของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร มีอิทธิพลส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต มีอิทธิพลส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร แต่ด้านค่าจ้างเงินเดือนและด้านสภาพแวดล้อมการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กัลยาณัฐ เทศน์จ้อ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผล ต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอช อี ซี จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การทำเรื่องกรุงเทพ (2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกายภาพ และด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การทำเรื่องกรุงเทพ และ (3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสวัสดิการ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การทำเรื่องกรุงเทพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง จำนวนทั้งสิ้น 1,932 คน (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ณ 15 กุมภาพันธ์ 2564)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 332 คนโดยคำนวณจากการใช้สูตรของ Yamane (อ่างโน กัญญ์ภักดิ์พิมพ์ บำเพ็ญ, 2561) โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด และมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง คือ การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยข้อมูลบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ
2. ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลาง เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง มีจำนวนข้อคำถาม 5 ข้อ
3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ องค์ประกอบการสื่อสาร และรูปแบบการสื่อสาร มีจำนวนข้อคำถาม 20 ข้อ กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็นมาก, 3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็นน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด
4. เป็นข้อคำถามในลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นว่า สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินควรมีการจัดกิจกรรม หรือนโยบายอะไรบ้างเพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง จำนวนข้อคำถาม 1 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
 - 1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลที่ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน
 - 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ องค์ประกอบการสื่อสาร และรูปแบบการสื่อสาร และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง
2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
 - 2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง โดยจำแนกตาม เพศ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติ t test
 - 2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และหากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ Least-Significant Different (LSD)
 - 2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ องค์ประกอบการสื่อสาร และรูปแบบการสื่อสาร และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน
3. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ด้านองค์ประกอบการสื่อสาร และรูปแบบการสื่อสาร มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง

อภิปรายผล

ผลการวิจัยประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง มีความเห็นว่าการใช้ทักษะความรู้อย่างเต็มความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และนำส่งผลงานได้ทันเวลาตามที่องค์กรกำหนด แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ปภัสญา คุณะเพิมศิริ (2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เป็นเรื่องเกี่ยวกับผลที่ได้รับและผลสำเร็จของงาน มีความเกี่ยวข้องกับผลงานที่องค์กรมีความพึงประสงค์ รวมถึงงานวิจัยของ วรทยา ไชยทองกูร (2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จจากการปฏิบัติงานภายในองค์กรสามารถทำให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายอย่างถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร แซ่ซื่อ (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ผลสำเร็จอันเป็นผลเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามโครงการ หรือแผนงานนั้นตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ หรือได้คาดหวังไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐรัตน์ สุขไย (2562) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิค รวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จโดยคำนึงถึงความถูกต้องรวดเร็วของงาน ความสะอาดสบาย ความประหยัด ความยุติธรรมและความเสมอภาค รวมถึงปริมาณผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมาย เพื่อให้ได้ผลงานแล้วเสร็จสมบูรณ์ตามกำหนดเวลา หรือตามความคาดหวังของงานชิ้นนั้น ๆ โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะประกอบไปด้วย คุณภาพ ปริมาณ และเวลาที่ใช้ในงาน

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

- 2.1 บุคลากรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ที่มีเพศต่างกัน ทำให้มีประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า หน้าที่ ลักษณะของการทำงาน หรือตำแหน่งงานต้องมีการพิจารณาเพศให้เหมาะสมเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะงานบางประเภทต้องใช้แรงในการทำงาน หรืองานที่ต้องมีภาวะผู้นำสูง

งานประเภทนี้จะเหมาะสมกับเพศชาย แต่งานบางประเภทต้องอาศัยความเป็นระเบียบ ละเอียด รอบคอบ หรือการทำงานที่เน้นประสิทธิผลของงาน งานประเภทนี้ควรมอบหมายงานให้กับเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารยา แป๊ะป่อง (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์การแบบสมดุลและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และอัตราเงินเดือนต่างก็มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าเพศชาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภศิริ สุทธินิติวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาพันธ์ ดุลยธรรมภักดี (2562) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยลักษณะงาน ที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน : กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศชายกับเพศหญิง มีความแตกต่างกันในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้าน การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาเวลาทำงาน แรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจ ซึ่งรวมไปถึงระดับรายได้ สิ่งตอบแทนความสามารถในการเรียนรู้ การปรับตัวให้เข้ากับทางสังคม และความพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2 บุคลากรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ที่มีอายุต่างกัน ทำให้มีประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมต่างกัน ผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรที่มีอายุน้อยจะมีสมาธิ และความอดทนในการทำงานต่ำกว่าบุคลากรที่มีอายุมาก แต่ในกรณีของระยะเวลาในการทำงาน หรือการเรียนรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ภาษาต่างประเทศ หรือการปรับตัวกับแนวความคิดใหม่ ๆ ผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรที่มีอายุน้อยจะสามารถทำงาน และปรับตัวเพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้เร็วกว่าบุคลากรที่มีอายุมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิมนวน ทองแสน (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี” ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน เนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่าจะมีความอดทน สู้งานมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง แม่นยำกว่าคนที่อายุน้อยการศึกษาและประสบการณ์ทำงานที่ต่ำกว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่ำกว่าผู้ที่มิระดับวุฒิภาวะและประสบการณ์ที่สูงกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภศิริ สุทธินิติวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม แตกต่างกัน

2.3 บุคลากรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้มีประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมต่างกัน ผู้วิจัยเห็นว่า ในการปฏิบัติงานบางประเภทต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถ ทัศนคติ และการมีศักยภาพทางด้านการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีจะช่วยให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารยา แป๊ะป่อง (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์การแบบสมดุลและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่า กลุ่มวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญภัคพิมพ์ บำเพ็ญ (2561) ได้ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 ผลการวิจัยพบว่า เพศและระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 โดยระดับการศึกษา ที่บ่งบอกถึงศักยภาพความสามารถทางการศึกษา และเป็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรว่ามีความรู้ความสามารถตรงตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน เพราะการปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถ ตรงตามสิ่งที่บุคลากรได้ศึกษามา จะช่วยให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

2.4 บุคลากรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ที่มีประสบการณ์ทำงาน ต่างกัน ทำให้มีประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมต่างกัน ผู้วิจัยเห็นว่า ในการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายต้องมีขั้นตอนหลายขั้นตอน และหนึ่งในนั้นต้องมีการวางแผนการปฏิบัติ และมีการตรวจทานงานที่ทำ ที่จะต้องอาศัยผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานในด้านนั้นมาช่วยวางแผนและตรวจทานงาน โดยผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมากอาจจะทำให้งานมีประสิทธิผลมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารยา เป๊ะป้อง (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุลและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และอัตราเงินเดือนต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มประสบการณ์ทำงานอายุ 6-10 ปี และกลุ่มประสบการณ์ทำงานอายุมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ากลุ่มประสบการณ์ทำงานอายุงานน้อยกว่า 1 ปี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภศิริ สุทธิณัตวิวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม แตกต่างกัน

3. ศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ด้านองค์ประกอบการสื่อสาร และด้านรูปแบบการสื่อสาร ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ส่วนใหญ่บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำในเรื่องความรู้ความสามารถ สติปัญญา คุณธรรม และมีความน่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชา และการแสดงความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาในงานที่ได้สั่งการ และการร่วมปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ รวมถึงการที่ผู้บังคับบัญชาแสดงอำนาจหน้าที่ เพื่อจูงใจให้ทำงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bass (อ้างถึงใน กนกพร แซ่ซื่อ, 2561, หน้า 16) ได้ระบุว่า ภาวะผู้นำเกิดจากการผสมผสานของบทบาทหน้าที่ อำนาจที่เกิดจากผลของบุคลิกภาพ อิทธิพลของกลุ่ม และศิลปะการต่อรองที่ก่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายและการจูงใจให้ผู้ตามปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และได้วินิจฉัยรูปแบบของภาวะผู้นำไว้ 2 รูปแบบ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ไปสู่ความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (Visionary) และมีการกระจายอำนาจ หรือเสริมสร้างแรงจูงใจ เป็นผู้มีคุณธรรม และกระตุ้นผู้ตามให้มีความเป็นผู้นำ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จากการศึกษากลุ่มผู้นำกองทัพสหรัฐอเมริกาจำนวน 198 แห่ง พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย 3

องค์ประกอบ คือ 1.การสร้างบารมี (Charisma) หมายถึงคุณลักษณะพิเศษบางอย่างในตัวผู้นำที่ทำให้ผู้ตามรู้สึกสนใจ ศรัทธา ให้ความจงรักภักดี ความเคารพนับถือ และประทับใจเมื่ออยู่ใกล้ชิด มีความดึงดูดให้ผู้ตามเกิดความนิยมชมชอบ และคล้อยตาม 2.การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) เป็นความสามารถของผู้นำที่รู้จักความแตกต่าง และจุดเด่นจุดด้อยของผู้ตาม ให้ความสนใจในความต้องการ และความเจริญก้าวหน้าของผู้ตาม โดยคำนึงถึงการพัฒนา การให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแก่ลูกน้อง 3.การกระตุ้นทางปัญญา คือ การที่ผู้นำใช้ความรู้ความสามารถของตนเองกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดการเปลี่ยนแปลง ตระหนักถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา โดยใช้จินตนาการ ความคิด ค่านิยมและความเชื่อ ทำให้ผู้ตามเกิดความรอบคอบ ความเข้าใจ มองเห็นปัญหา และรู้สึกท้าทายกับปัญหาที่เกิดขึ้น ยินดีที่จะร่วมกันแก้ปัญหา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผ่องศรี พูลพิพัฒน์ และพิมพ์ฤทธิ์ เทียงภักดี (2563) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของครูผู้สอนกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยาเขต 2 พบว่า โดยรวมภาวะผู้นำของครูผู้สอนอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าครูมีความเข้าใจถึงความแตกต่างของผู้เรียนรายบุคคลและครูสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของการสอนในแต่ละรูปแบบเพื่อเลือกวิธีการสอนให้ตรงกับวัตถุประสงค์

3.2 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรด้านองค์ประกอบการสื่อสาร มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ส่วนใหญ่บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลาง ให้ความสำคัญเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้คำ และภาษาในการสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม และการทำความเข้าใจข้อมูล ข่าวสารที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินต้องการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Berlo (อ้างถึงใน เทวีกา กล้าถิ่น, 2561, หน้า 26) ได้ระบุว่า ได้พัฒนาทฤษฎีที่ผู้ส่งจะส่งสารอย่างไร และผู้รับจะรับ แปลความหมาย และมีการโต้ตอบกับสารนั้นอย่างไร ทฤษฎี S M C R ประกอบด้วย ผู้ส่ง (source) ข้อมูลข่าวสาร (message) ผู้รับ (receiver) ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถในการ “การถอดรหัส” (decode) สาร เป็นผู้มีทัศนคติ ระดับความ และพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรม เช่นเดียวหรือคล้ายคลึงกันกับผู้ส่งจึงจะทำให้การสื่อสารความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้ผลตามลักษณะของทฤษฎี S M C R นี้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ ลำพอง (2562) ได้ศึกษากระบวนการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของสภาคริสตจักรลูเธอรัน ในประเทศไทยพบว่า ภาคคริสตจักรลูเธอรัน ในประเทศไทย ภายในองค์กรมีระบบการสื่อสารที่ดี สามารถถ่ายทอดข้อมูลที่ต้องการสื่อไปยังผู้รับข้อมูลได้อย่างชัดเจน

3.3 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรด้านรูปแบบการสื่อสาร มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ส่วนใหญ่บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลาง ให้ความสำคัญเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาในการสื่อสารโดยการสื่อสารแบบแนวนอน หรือการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาในระดับเดียวกัน ใช้เวลาน้อยกว่าการสื่อสารแบบบนลงล่าง หรือการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติคุณ แยมบาน (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัย พบว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภัทร ศรีนาค (2562) กล่าวว่า การสื่อสารหมายถึงการสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารในแนวนอน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา แซ่เฮ้ง (2562) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กรเกี่ยวกับงานเพื่อให้เกิดความรู้ แลกเปลี่ยนระหว่างพนักงานกับพนักงาน ผู้บังคับบัญชากับพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ต่างกัน ทำให้มีประสิทธิผลในการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น องค์กรควรกำหนดลักษณะงาน หรือ ตำแหน่งงานให้เหมาะสมกับบุคลากรในองค์กร และ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานมากยิ่งขึ้น
2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานบุคลากรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการให้โอกาสกับบุคลากรได้แสดงภาวะผู้นำในช่วงเวลาที่เหมาะสม และผู้บังคับบัญชาต้องแสดงภาวะผู้นำต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีที่เป็นการกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานมากยิ่งขึ้น
3. ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานบุคลากรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารในองค์กร โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสาร หรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงาน เช่น ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น เพื่อนำมาพัฒนาในการเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน
2. ควรศึกษากับบุคลากรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในส่วนภูมิภาค เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร แซ่ซ้อ. (2561). การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กนกวรรณ ลำพอง. (2560). การศึกษากระบวนการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของสมาชิกรัฐสภาในประเทศไทย. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กัญญภัคพิมพ์ บำเพ็ญ. (2561). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กัลยาณัฐ เทศน์จ้อ. (2561). การติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- กิติคุณ แยมบาน. (2560). ความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ นิคม เจียรจินดา และวิรมล เวศสุนทรเทพ. (2560). ภาวะผู้นำกับประสิทธิผลในการบริหารงาน ตามหลักการประเมินแห่งคุณภาพ. วารสารเกษมบัณฑิต, 18(1). 106-119.
- ช.ปวินท์ เพ็ชฌุไพศิษฏ์. (2558). การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐรัตน์ สุขไย. (2562). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เทวีกา กล้าถิ่นภู. (2560). การศึกษาปัจจัยบุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทปูนที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนภัทร ศรีนาค. (2561). การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ และการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ชัมมิท โอโต บอดี อินดัสตรี จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิมนวน ทองแสน และนพวรรณ พจนพิศุทธิพงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. 6(2). 121-131.
- เบญจวรรณ แจ่มจรรย์. (2558). ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปัทมญา คุณะเพิ่มศิริ. (2560). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ผ่องศรี พูลพิพัฒน์ และพิมพ์ฤทธิ เทียงภักดี. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของครูผู้สอนกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยองเขต 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ระพีพรรณ อินทลี. (2559). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความสามารถของหัวหน้างาน และปัจจัยนโยบายการบริหารจัดการที่มีต่อระดับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- วรียา ไชยทองกร. (2560). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีมการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศุภศิริ สุทธินิติวงศ์. (2560). ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). ยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2564, จาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/article/4._rabbraachkaaraitthyainbribthaithyaelnd-4-0.pdf
- สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2564). ข้อมูลเจ้าหน้าที่ สตง. ทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในเขต กทม. ณ 15 กุมภาพันธ์ 2564. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2564.
- อัจฉรา แซ่เฮ้ง. (2562). ความรู้ความสามารถในการถ่ายทอด การติดต่อสื่อสาร และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงาน บริษัทเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อาภาพันธ์ ดุลยธรรมภักดี. (2562). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยลักษณะงาน ที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อารยา แป๊ะป่อง. (2557). ปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุลและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.