

ความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

The Satisfaction of the Auditee with the Performance of Audit of the State Audit Office of the
Kingdom of Thailand: Case study of Kasetsart University

พัทธารกรณ์ ทาคำห่อ

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Puttaraporn Takumhor

E-mail : takumhor@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamheang

University Corresponding author

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 300 คน โดยวิธีสุ่มไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) แบบลูกโซ่ (Snowball sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบใช้สถิติ Independent Samples Test, One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 7.87 (S.D. = 1.18) กลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่นคือกลุ่มตัวอย่างเพศชาย การศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ส่วนอายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เพศและระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจแตกต่างกัน 2) ปัจจัยคำจูน มีคะแนนระดับความสำคัญโดยเฉลี่ยเท่ากับ 8.20 อยู่ในระดับสูงมาก (S.D. = 1.16) ปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุดคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจกับผู้รับตรวจ และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับระดับความพึงพอใจอยู่ในทิศทางเดียวกัน (เชิงบวก) ในระดับปานกลางถึงระดับสูง ($r = .60$ ถึง $.72$) ข้อเสนอแนะ: ผู้ตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ควรสร้างความรู้ความเข้าใจกับบุคลากรหน่วยงานผู้รับการตรวจให้มากขึ้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) the level of satisfaction of the auditee towards the audit performance. 2) the importance of hygiene factors affecting the satisfaction level of the auditee 3) the correlation between hygiene factors and the level of satisfaction of the auditee. The sample group was 300 persons. It was a random method using non-probability sampling - snowball sampling. The research tool was questionnaires. The statistics tools used for data analysis were percentage, mean, frequency, standard deviation, Independent Samples Test, One-way ANOVA and Pearson's r correlation coefficient. The results showed that 1) the level of satisfaction of the auditee on the overall audit performance was high (mean = 7.87, S.D. = 1.18), the less satisfied groups were male, under bachelor's degree, general administration office; the age and educational level were different, the satisfaction levels were not different, sex and job position level were different, the satisfaction level were different 2) the importance of hygiene factors were at very high level (mean = 8.20, S.D. = 1.16), the least important was the relationship between the auditor and the auditee; and 3) the correlations between hygiene factors and the level of satisfaction of auditee were in the same direction (positive) at moderate to high ($r = .60$ to $.72$). Recommendations: the auditor should create more understanding with the auditee.

Keyword: Satisfaction, Kasetsart University, State Audit Office of the Kingdom of Thailand

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 มาตรา 80 บัญญัติหลักการสำคัญ เรื่องการตรวจเงินแผ่นดินไว้ว่า การตรวจเงินแผ่นดินต้องกระทำด้วยความสุจริต รอบคอบ โปร่งใส เทียบธรรม กล่าวหาญ ปราศจากอคติ และเป็นไปตามหลักกรรมมาภิบาลและปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามมาตรฐานทางจริยธรรม โดยมีทิศทางและเป้าหมายให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบต้องปฏิบัติตามนโยบายการตรวจเงินแผ่นดิน และหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดินที่สอดคล้องกับหลักการและมาตรฐานการตรวจเงินแผ่นดินสากลที่คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินกำหนดตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2561 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและเลือกที่จะศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้าน ความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจกับผู้รับตรวจ และด้านประสิทธิภาพของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ประกอบด้วยด้านปฏิบัติการตรวจสอบ (Audit) และ

ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ (Auditor) ตลอดจนประเด็นปัญหาและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อนำความรู้ข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการ พัฒนาการปฏิบัติงาน และปรับปรุงด้านผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ ให้เกิดประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่การ ตรวจสอบที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการ ตรวจเงินแผ่นดินจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
- 2) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อ การปฏิบัติงานตรวจสอบสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการ ปฏิบัติงานตรวจสอบสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการ ตรวจเงินแผ่นดิน
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบสำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดิน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต.ม.ตัวแปรปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพื่อนำผลที่ได้จาก การศึกษาไปพัฒนา ปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลกระทบต่อเนื่องไปสู่การ ปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 3) เพื่อเป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานตรวจสอบสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน นำผลที่ได้จากการวิจัยไป ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ และตอบสนองต่อผู้รับการตรวจสอบอย่างมี ประสิทธิภาพสูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบสำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดิน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยไว้ดังนี้

- 1) การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบเป็นเจ้าหน้าที่ นักวิชาการการเงิน และบัญชี นักวิชาการพัสดุ จนถึงผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อการปฏิบัติงาน ตรวจสอบสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
- 2) ตัวแปรการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วยด้านเพศ ด้าน อายุ ด้านระดับการศึกษา และด้านระดับตำแหน่งงาน ปัจจัยคำจูน ประกอบด้วย ด้านความรู้ความสามารถของ ผู้ตรวจสอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจกับผู้รับตรวจ และด้านประสิทธิภาพของสำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดิน

ตัวแปรตาม ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงาน ตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ด้านการปฏิบัติตรวจสอบ (Audit) ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ (Auditor)

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

จำนวนประชากรที่ใช้ศึกษา 824 คน (ข้อมูลจากกองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) โดยประกอบด้วยพนักงาน แบ่งตามตำแหน่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้บริหาร 2) นักวิชาการเงินและบัญชี 3) นักวิชาการพัสดุ 4) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 270 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 300 ตัวอย่าง ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณตามสูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, p. 126) กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 หรือร้อยละ 5 คือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมใน สิ่งนั้น ทฤษฎีด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง Oliver (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณืแสดงออกถึงความรู้สึกใน ทางบวก ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าที่ความคาดหวัง Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผล การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง Kotler & Armstrong (2008) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวก ของบุคคลต่อสินค้าหรือการบริการ Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้าหรือการบริการ คือ การที่ผู้รับบริการ จะรับรู้ได้ว่าสินค้า หรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และ (2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ คือ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่า วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง Rust & Oliver (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถสะท้อนให้เห็นได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น เชื่อว่าประสบการณ์เป็นตัวทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นการตอบสนองของอารมณ์โดยรวมที่เกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการ Patrick (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องของการตัดสินใจซื้อซ้ำ หรือกลับมาใช้บริการซ้ำ การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความ

ยุติธรรมในการบริการที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้าง ความไม่พึงพอใจให้แก่ ผู้ให้บริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จากความหมายของความพึงพอใจในการบริการที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใดๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความ ประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการ อย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า (เบญจขภา แจ้งเวชฉาย, 2559) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (job satisfaction) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการรู้สึกทางบวกต่องานที่ ทำและส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินนโยบายต่างๆ เพื่อให้ ผู้ให้บริการคงความพึงพอใจในการทำงานต่อไป ซึ่งการประเมินระดับคุณภาพการบริการ ส่วนใหญ่ใช้การ ตรวจสอบ ทดสอบ ประเมินค่าโดยการให้หน่วยคะแนน โดยการวัดระดับความพึงพอใจที่ความรวดเร็ว อธิษาศัยการให้บริการ ความถูกต้องการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญด้วย (สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2558)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg (MANTIRA MASMETHA, 2014) Frederick Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ชื่อทฤษฎีของ Herzberg มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “motivation maintenance theory” หรือ “dual factor theory” หรือ “the motivation-hygiene theory” ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี Herzberg ได้ดำเนินการสัมภาษณ์นัก วิศวกรและนักบัญชี ซึ่งจุดมุ่งหมายของการค้นคว้า เพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่ม ผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน และเพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุกๆ คนก็คือความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่างๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญและกำลังใจที่จะส่งผลให้ทุกคนมี ความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น จากการวิเคราะห์คำตอบจากข้อความที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ

มา ปรากฏว่า ปัจจัยหลายๆ อย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและที่ไม่ดีที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้สามารถแยกออกได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ๆ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีและมีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำก็คือ ความสำเร็จ (achievement) การยอมรับ (recognition) ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และคุณลักษณะของงานที่ทำอยู่ คือ ฐานะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงานกับลูกน้อง เทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายของบริษัทและการบริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และเรื่องราวส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพของงาน Herzberg ให้ชื่อปัจจัยกลุ่มหลังนี้ว่า “ปัจจัยที่เกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ” (hygiene or maintenance factors) เหตุผลที่เรียกชื่อเช่นนี้ เพราะปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ปัจจัยเหล่านี้ จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้แต่อาจป้องกันมิให้แรงจูงใจเกิดขึ้นมาได้ การต้องสนใจติดตามดูปัจจัยที่จำเป็นเพื่อการรักษาจิตใจนี้ จึงนับว่าเป็นเรื่องจำเป็นแต่ปัจจัยกลุ่มนี้ พียงกลุ่มเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอสำหรับที่จะให้เป็นเงื่อนไขสำหรับการสร้างแรงจูงใจ มี 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor or Hygiene Factor) 2) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ปัจจัยค้ำจุน หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่ เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโงมการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ อีกด้วย ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุขและพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่ ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์นั้นมี ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 2 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการเก็บแบบสอบถามของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ผู้วิจัยรวบรวมจากการทบทวนวรรณกรรมที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ วารสาร ผลงานวิจัย บทความทางวิชาการ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวความคิด และสมมติฐานของการวิจัย

สรุปผลข้อค้นพบ

สรุปผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบ ต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จากผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 7.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.18 เมื่อจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเพศชาย ด้านอายุกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น กลุ่มตัวอย่างตามตำแหน่งงานผู้บริหาร มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น และพบว่ากลุ่มเพศชาย มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด รองลงมาคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 2) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยค้ำจุน (โดยรวม) มีคะแนนระดับความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 8.20 คะแนน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.16 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจกับผู้รับตรวจ (RE) มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าปัจจัยค้ำจุนอื่น เท่ากับ 8.07 อยู่ในระดับคะแนนสูงมากโดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ 1.26 ด้านประสิทธิภาพของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (EF) มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยค้ำจุนอื่น เท่ากับ 8.31 อยู่ในระดับคะแนนสูงมาก โดยมีความ Standard Deviation เท่ากับ 1.16 ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบ (CO) กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนในเรื่องผู้ตรวจสอบปฏิบัติงานตามมาตรฐานทางวิชาชีพ เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นประโยชน์ต่อหน่วยรับตรวจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.32 (ระดับคะแนนสูงมาก) รองลงมาคือ ผู้ตรวจสอบมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ พระราชบัญญัติ กฎหมายที่เกี่ยวข้องของหน่วยรับตรวจ เดียวกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.27 (ระดับคะแนนสูงมาก) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจกับผู้รับตรวจ (RE) กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนในเรื่องการผู้ตรวจสอบสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจได้เป็นอย่างดีและในเรื่องผู้ตรวจสอบมีเมตตากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรับตรวจซึ่งมีระดับค่าเท่ากันคือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.08 (ระดับคะแนนสูงมาก) คะแนนมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ตรวจสอบมีมนุษยสัมพันธ์ดีกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรับตรวจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.06 (ระดับคะแนนสูงมาก) ด้านประสิทธิภาพของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (EF)

กลุ่มตัวอย่างมี ค่าเฉลี่ย เรื่อง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีวิธีปฏิบัติการตรวจสอบที่ดี สามารถป้องกันการใช้จ่ายเงินแผ่นดินไม่คุ้มค่า มีคะแนนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.36 (ระดับคะแนนสูงมาก) รองลงมาคือ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีนโยบายการตรวจสอบที่ดี สามารถตรวจสอบพบการทุจริตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.33 (ระดับคะแนนสูงมาก)

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรอิสระ 3 ตัว ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบ (CO) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจกับผู้รับตรวจ (RE) ด้านประสิทธิภาพของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (EF) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูน กับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง (มีค่า **Pearson Correlations (r)** โดยไม่คำนึงถึงเครื่องหมายระหว่าง 0.60 ถึง 0.72)

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พบว่า เพศแตกต่างกันระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติแอลฟาเท่ากับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พบว่า อายุแตกต่างกันระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติแอลฟาเท่ากับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 พบว่า หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่

กลุ่มผู้บริหาร แตกต่างกับ นักวิชาการเงินและบัญชี

กลุ่มนักวิชาการเงินและบัญชี แตกต่างกับ ผู้บริหารและนักวิชาการพัสดุ

กลุ่มนักวิชาการพัสดุ แตกต่างกับ เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป ผู้บริหารและนักวิชาการเงินและบัญชี

กลุ่มที่ไม่แตกต่างกัน คือ: กลุ่มนักวิชาการเงินและบัญชี กับกลุ่มนักวิชาการพัสดุ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และกลุ่มอื่นๆ

: กลุ่มนักวิชาการพัสดุ กับ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปและกลุ่มอื่นๆ

: เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กับกลุ่มอื่นๆ

สมมติฐานที่ 5 พบว่าปัจจัยค่าจูน ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแอลฟา เท่ากับ 0.01

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยค่าจูนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจกับผู้รับตรวจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแอลฟา เท่ากับ 0.01

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยค่าจูน ด้านการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแอลฟาเท่ากับ 0.001

การอภิปรายผล

ตามข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์และข้อค้นพบที่ได้จากการตั้งสมมติฐานไว้โดยจะอภิปรายถึงข้อแตกต่างของการวิจัยในครั้งนี้กับการวิจัย ของนักวิชาการบางท่านที่ได้พบทวนวรรณกรรมไว้ในบทที่ 2 และอภิปรายผลที่เกี่ยวกับคุณค่าทางระเบียบวิธีการวิจัยคุณค่าทางทฤษฎี รวมทั้งคุณค่าในภาคปฏิบัติ ดังนี้ การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์และข้อค้นพบที่ไม่ได้ตั้งสมมติฐานไว้

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยรวมมีระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 7.87 คะแนน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.18 ซึ่งแบ่งออกเป็น เพศหญิงคิดเป็นจำนวนคน 246 คนและเพศชายคิดเป็นจำนวนคน 54 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และปฏิบัติงานในตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ณัฐพล คลศิลป์ ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) (2563) จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ แบ่งออกเป็นเพศหญิงคิดเป็นจำนวนคน 119 คนและเพศชายคิดเป็นจำนวนคน 103 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 30 - 40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีหน่วยงานที่สังกัดสายงานปฏิบัติการ ในระดับตำแหน่งงาน ระดับปฏิบัติการ (S1 – S4) มากที่สุด

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.87 (ระดับคะแนนสูง) โดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ 1.18 เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยคำจูน สามารถสรุปผลการศึกษาของแต่ละปัจจัย ได้ดังต่อไปนี้

ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนในเรื่องผู้ตรวจสอบปฏิบัติงานตามมาตรฐานทางวิชาชีพ เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นประโยชน์ต่อหน่วยรับตรวจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.32 (ระดับคะแนนสูงมาก) รองลงมาคือ ผู้ตรวจสอบปฏิบัติงานตามมาตรฐานทางวิชาชีพ เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นประโยชน์ต่อหน่วยรับตรวจ 8.27 (ระดับคะแนนสูงมาก) ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ รมิตา อินใส วรวิทย์ เลาหะเมทธิ, (2562) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้รับตรวจและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดน่าน พบว่า ทัศนคติของผู้รับตรวจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านความรู้ ความสามารถในลักษณะงาน ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับเห็นด้วย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแสดงให้เห็นว่า เนื่องจากการที่ผู้ตรวจสอบภายในมี ทักษะ และความรู้ ความสามารถทางด้านการตรวจสอบภายในเป็นส่วนสำคัญที่มีส่วนช่วยให้การตรวจสอบภายในมีความถูกต้องของหลักฐานทางการเงิน และเอกสารต่างๆ และเป็นการช่วยสอบทานทบทวนและประเมินความเสี่ยง ตลอดจนวิธีปฏิบัติงานอื่นๆ ได้ดำเนินการตามกฎระเบียบ ข้อบังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งยังมี ส่วนช่วยผลักดันให้เกิดความสำเร็จและส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจกับผู้รับตรวจ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนในเรื่องผู้ตรวจสอบสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจได้เป็นอย่างดี และเรื่อง ผู้ตรวจสอบมีเมตตากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรับตรวจซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่เฉลี่ยเท่ากับ 8.08 (ระดับคะแนนสูงที่สุด) รองลงมาคือ ผู้ตรวจสอบมีมนุษยสัมพันธ์ดีกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรับตรวจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.06 (ระดับคะแนนสูงมาก) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัทนา มั่นคง, (2554) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัทไปรษณีย์ไทย พบว่า ความเข้าใจและยอมรับของผู้ตรวจสอบ หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้ตรวจสอบภายในกับผู้รับตรวจเป็นไปด้วยดี ต่างฝ่ายต่างร่วมมือกัน มุ่งเน้นประโยชน์ขององค์กรเป็นเป้าหมายร่วมกัน

ด้านประสิทธิภาพของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนในเรื่องสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีวิธีปฏิบัติการตรวจสอบที่ดี สามารถป้องกันการใช้จ่ายเงินแผ่นดินไม่คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.36 (ระดับคะแนนสูงมาก) รองลงมาคือ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีนโยบายการตรวจสอบที่ดี สามารถตรวจสอบพบการทุจริต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.33 (ระดับคะแนนสูงมาก) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รมิตา อินใส วรวิทย์ เลาหะเมทธิ, (2562) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้รับตรวจและปัจจัยด้าน

สภาพแวดล้อมของการตรวจสอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดน่าน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน เกี่ยวกับ นโยบาย และการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร อยู่ในระดับเห็นด้วย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแสดงให้เห็นว่า เนื่องจากองค์กรมี การกำหนดนโยบาย ที่มีความชัดเจน มองเห็นภาพ มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนด ทั้งนี้ฝ่ายบริหารได้ให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมข้อมูล เวลา สถานที่ ให้แก่ผู้ตรวจสอบภายในซึ่งมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างราบรื่น และฝ่ายบริหารได้มี การนำข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ตรวจสอบภายในไปปรับปรุงแก้ไขและปฏิบัติตาม

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้างต้นกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า เมื่อพิจารณาค่า Pearson Coefficient Correlation ซึ่งเป็นค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ได้แสดงค่าความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันหรือเชิงบวกระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจกับผู้รับตรวจ และด้านประสิทธิภาพของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กับ ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (SA) ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีค่าระหว่าง 0.60 ถึง 0.72 ซึ่งแสดงว่าความสัมพันธ์ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบ (CO) อยู่ในระดับสูง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจกับผู้รับตรวจ (RE) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และด้านประสิทธิภาพของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (EF) อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของ รมิตา อินใส วรวิทย์ เลาหะเมทธิ, (2562) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้รับตรวจและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดน่าน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบ ได้แก่ นโยบายและการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ ความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน และสอดคล้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยตรวจสอบภายในสำนักงานอธิการบดี (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2562) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ด้านกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในในภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม และการปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและ สำคัญ การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความ รับผิดชอบประเภทและปริมาณของข้อมูลและผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล และการให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบมีความชัดเจน และเหมาะสมผู้ตรวจสอบ

มีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน วามถี่ในการเข้าตรวจสอบ ที่เหมาะสม และความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม และประเด็นสุดท้าย การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน ระดับมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ผู้ตรวจสอบภายในมีธรรมาจริยดี สุขุม รอบคอบ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่) ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการ สื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์และการมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ และประเด็นสุดท้าย ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ และผู้ตรวจสอบมีความเป็นอิสระและ เป็นกลาง

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศแตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของของสุพัตรา หมวดชนะ, (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะจิตของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายใน : กรณีศึกษา การกีฬาแห่งประเทศไทย ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้รับตรวจที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีทักษะจิตต่อการตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐานข้อที่ 2 ด้านอายุแตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุพัตรา หมวดชนะ, (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะจิตของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายใน : กรณีศึกษา การกีฬาแห่งประเทศไทย ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้รับตรวจที่มีอายุแตกต่างกันมีทักษะจิตต่อการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ในด้านบทบาทการตรวจสอบภายใน โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของปริญญญา จองคำ, ปราณี เอี่ยมละออภักดี, (2559) เรื่อง ความพึงพอใจในผลงานของผู้ตรวจสอบภายในและระบบการควบคุมภายในที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารออมสิน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจ พบว่า ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน ด้านวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ กับ ความพึงพอใจในผลงานของผู้ตรวจสอบด้านคุณสมบัติและด้านการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความรับผิดชอบของผู้รับตรวจที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในผลงานของผู้ตรวจสอบด้านการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบที่แตกต่างกัน

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐานข้อที่ 4 พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกับ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุพัตรา หมวดชนะ, (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายใน : กรณีศึกษา การกีฬาแห่งประเทศไทยส่วนกลางกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ด้าน บทบาทการตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ และด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายใน ไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยค้ำจุน ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว, (2561) ด้านบุคลิกกรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำและช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากเท่ากัน รองลงมาได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วย อธิษาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของรมิตา อินใส วรวิทย์ เลาหะเมตนิ, (2562) เรื่อง ทักษะคติของผู้รับตรวจและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดน่าน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบ ได้แก่ นโยบายและการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ ความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจกับผู้รับตรวจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง กับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ณัฐพล คลศิลป์ ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) (2563) พบว่า ในเรื่องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานรับตรวจ มีการสร้างความเชื่อมั่นในการสนับสนุนให้กับหน่วยงานรับตรวจปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยตรวจสอบภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2562 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน ระดับมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

จากมากไปน้อย ได้แก่ผู้ตรวจสอบภายในมีธรรมาจริยดี สุขุม รอบคอบ สุภาพ อ่อน โยน (บุคลิกที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่) ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการ สื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์และการมีมนุษย สัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ และประเด็นสุดท้าย ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ และผู้ตรวจสอบมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในปัจจัยค้ำจุน ด้านการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของร มิตา อินไส วรวิทย์ เลาหะเมทธิ, (2562) เรื่อง ทักษะคติของผู้รับตรวจและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดน่าน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบ ได้แก่ นโยบายและการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ ความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐานข้อที่ 7 พบว่า ปัจจัยค้ำจุน ด้านประสิทธิภาพของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างสูง กับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของร มิตา อินไส วรวิทย์ เลาหะเมทธิ, (2562) เรื่อง ทักษะคติของผู้รับตรวจและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดน่าน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบ ได้แก่ นโยบายและการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ ความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และแนวทาง ดังนี้

1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กลุ่มประชากรเพศชาย ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด นำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อเนื่องไปสู่การปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจกับผู้รับตรวจ มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยนำไปปรับปรุงพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยเฉพาะด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อตอบสนองต่อผู้รับการตรวจสอบและให้งานตรวจสอบมีประสิทธิภาพสูงสุด

3) ควรขยายขอบเขตผู้ตอบแบบสอบถามหรือประชากรในตำแหน่งอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัย เช่น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในด้านวิชาการ ด้านการศึกษา ด้านคอมพิวเตอร์ฯ โดยแบบสอบถามจะกำหนดเฉพาะด้าน และศึกษาจากหน่วยงานมหาวิทยาลัยอื่นที่อยู่ภายในกำกับของรัฐเพิ่ม

เอกสารอ้างอิง

- รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายในประจำปีงบประมาณ 2558 (สำนักงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร, 2558)
- ความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน กรณีศึกษากลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) (ฉัฐพล คลศิลป์ 2563)
- ทิศนคติของผู้รับตรวจและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดน่าน (รมิตา อินใส วรวิทย์ เลาหะเมทนี, 2562)
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี (โดยสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2559)
- การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยตรวจสอบภายในสำนักงานอธิการบดี (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2562)
- รายงานการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 (น้ำลิน เทียมแก้ว, 2561)