

Original Article

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านสารบรรณของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สุพรรณณี อุพลเถียร

งานบริหารและธุรการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้รับผิดชอบบทความ : สุพรรณณี อุพลเถียร งานบริหารและธุรการ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002

บทคัดย่อ

หลักการและวัตถุประสงค์: การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิธีการศึกษา: เป็นกรณีศึกษาเชิงพรรณนา กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสารบรรณ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 157 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (questionnaires) ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ เท่ากับ 0.943 เก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2563 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษา: พบว่าการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.45 ± 0.83) การศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.88 ± 0.70) การปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .667, p < 0.001$) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากรได้ร้อยละ 51.90 ($R^2 = 0.519$) โดยมีตัวแปรบางตัวที่ถูกนำเข้ามาในสมการเพื่อพยากรณ์ ได้แก่ ด้านการรับ - ส่งเอกสาร ($\beta = .331$) ด้านการร่าง - พิมพ์หนังสือ ($\beta = .213$) และด้านการจัดเก็บเอกสาร ($\beta = .201$)

สรุป: โดยภาพรวมบุคลากรที่รับผิดชอบด้านงานสารบรรณ มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านการรับ – ส่งเอกสาร, ด้านการร่าง – พิมพ์หนังสือ และด้านการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, งานสารบรรณ

บทนำ

การที่องค์กรใดจะบรรลุเป้าหมายของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้นั้น ส่วนหนึ่งจะต้องมาจากการที่บุคลากรมีขวัญกำลังใจและมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยการจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ จึงนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพ เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนระบบการดำเนินงานให้เป็นไปตามทิศทางที่องค์กรกำหนด และยังเป็นปัจจัยในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่ยอมรับในสังคมอีกด้วย¹ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ ถือเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการบริหารทั่วไป เป็นเครื่องมือสนับสนุนให้การดำเนินงานทุกด้านให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การบริหารจัดการงานสารบรรณเป็นการจัดการเกี่ยวกับหนังสือเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งตามระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2561 มีกระบวนการเริ่มตั้งแต่จัดทำหนังสือ รับ-ส่งหนังสือ จัดเก็บหนังสือ ตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือ รวมถึงทำลาย รวมทั้งการประชาสัมพันธ์แจ้งเวียนข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร อีกทั้งยังเป็นงานที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในการติดต่อประสานงานกับองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ซึ่งเป็นการกำหนดขอบข่ายงานสารบรรณ ทั้งนี้ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับงานบริหารเอกสาร เริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง แต่ง พิมพ์ จดจำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย จำเป็นต้องมีระบบการบริหารงานสารบรรณเพื่อให้เกิดความคล่องตัว มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ การกำหนดและการควบคุมงานสารบรรณให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและการปฏิบัติงานสารบรรณจะเป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือราชการทั้ง 11 ชนิด ที่สำคัญประกอบด้วย หนังสือภายใน หนังสือภายนอก หนังสือประทับตรา หนังสือคำสั่ง หนังสือระเบียบ หนังสือข้อบังคับ หนังสือประกาศ หนังสือมอบอำนาจ หนังสือภาษาอังกฤษ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐาน และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล ตามระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2561 โดยการบริหารงานด้านสารบรรณของหน่วยงานต่าง ๆ ย่อมต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากการกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ธุรการในทุกหน่วยงาน ภาควิชา นับได้ว่าเจ้าหน้าที่ธุรการเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญของหน่วยงานที่จะขาดไปหรือไม่มีไม่ได้ เนื่องจากเป็นงานที่ช่วยให้งานหลักอื่น ๆ ดำเนินไปด้วยดี จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ

จำเป็นจะต้องมีทักษะ สมรรถนะที่ช่วยส่งเสริมในการปฏิบัติงานสารบรรณ มีความเข้าใจในระบบงาน มีความเข้าใจในระเบียบทางราชการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสารบรรณ เป็นต้น²

มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีฐานะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตั้งแต่วันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558 อยู่ในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม โดยแบ่งส่วนงาน ประกอบด้วย สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักงานวิทยาเขต คณะ วิทยาลัย สถาบัน สำนัก โดยการบริหารงานด้านเอกสารระหว่างมหาวิทยาลัยและส่วนงาน เพื่อเชื่อมโยงสื่อสารข้อมูลในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ของส่วนงาน มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งในแต่ละวันการติดต่อสื่อสารการบริหารงานด้านเอกสารด้วยระบบเอกสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในปัจจุบันได้พัฒนาระบบสนับสนุน (back office) โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารอย่างครบถ้วน โดยการปรับ KKU FMIS ให้เป็น KKU-ERP (enterprise resource planning) ที่ครอบคลุมทั้งการบริหารจัดการด้านทรัพยากร บุคคล ระบบบัญชีและการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง (e-procurement และ payment) การจัดการคลังสินค้า (inventory system) และห่วงโซ่อุปทาน (supply chain) เพื่อเน้นการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว

หน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ถือเป็นหน่วยงานสารบรรณกลางที่มีหน้าที่ในการบริหารงานเกี่ยวกับระบบเอกสารทั้งระบบ ซึ่งมีหน่วยงานย่อยที่สนับสนุนและเกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารและงานธุรการ และมีหน่วยงานภายในเป็นระดับงาน แผนก ฝ่าย หน่วย และหอผู้ป่วย รวมทั้งสิ้น 231 หน่วยงาน (ข้อมูลหน่วยสารบรรณ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2563) โดยในแต่ละหน่วยจะมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านสารบรรณประจำหน่วยงาน ซึ่งในปัจจุบันใช้ระบบการบริหารงานสารบรรณ 2 ระบบ ประกอบด้วย 1) ระบบบริหารจัดการเอกสาร (document management system KKU DMS) มาใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา (ประกาศคณะแพทยศาสตร์ฉบับที่ 63/2562) โดยให้ทุกภาควิชา/หน่วยงานในสังกัด บันทึกและส่งข้อมูลในระบบบริหารจัดการเอกสาร ในการรับ-ส่งเอกสารสามารถติดตาม ตรวจสอบสถานะของเอกสารได้ถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว 2) ระบบวิธีการทำแบบเดิม (manual) ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานยังคงต้องอาศัยระบบวิธีการทำแบบเดิม (manual) เป็นส่วนสำคัญและระบบบริหารจัดการเอกสารเป็นส่วนประกอบในการสืบค้นหนังสือรับ-ส่งภายในคณะแพทยศาสตร์ และมหาวิทยาลัย ในการแจ้งเวียนหลายหน่วยงานย่อย โดยหลักการปฏิบัติงานงานสารบรรณ การปฏิบัติงานทั้ง 2 ระบบควบคู่กันไปเหมือนกับเป็นการปฏิบัติงานซ้ำซ้อน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสนต่อการปฏิบัติงาน

ในการดำเนินงานด้านสารบรรณให้มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทักษะ มีสมรรถนะตรงกับตำแหน่งงาน โดยการบริหารงานสารบรรณ ควรยึด 1) หลักการความถูกต้อง คือ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับทางราชการ 2) หลักความถูกต้อง คือ ถูกใจผู้รับบริการ

3) หลักการประหยัด คือ ใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมกับงาน 4) หลักประโยชน์ คือ การคำนึงถึงประโยชน์ที่เกิดจากการบริหารและการใช้ทรัพยากร 5) หลักเปิดเผยและไว้วางใจได้ คือ การบริหารงานที่ต้องมีหลักฐานแม่นยำ ถูกต้องรวดเร็ว เป็นที่เชื่อถือได้ เป็นข้อมูลที่สามารถตรวจสอบอ้างอิงได้³ และในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันนี้หลีกเลี่ยงไม่ได้กับการนำสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับงาน และงานสารบรรณเป็นส่วนที่มีความสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานบรรลุตามพันธกิจที่ตั้งไว้และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งในแต่ละวันจะมีการติดต่อสื่อสารด้วยระบบเอกสารมีการรับ-ส่ง เอกสาร ระหว่างกันภายในองค์กรเองหรือจากองค์กรอื่น มักจะประสบปัญหาในด้านการจัดการเอกสาร การรับ-ส่งเอกสาร และการค้นหาเอกสาร การติดตามเอกสาร เอกสารเกิดการสูญหาย และการตรวจสอบค้นหาข้อมูลลำบาก ทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงักหรือเกิดการเสียหายต่อองค์กร

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณตระหนักถึงความสำคัญของระบบงานสารบรรณในด้านการบริหารงานของคณะแพทยศาสตร์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากร เพื่อให้ทราบถึงศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ พร้อมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อจะได้ข้อมูลที่ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานระบบบริหารจัดการเอกสารที่จะสนับสนุนในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสารบรรณและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive research) ซึ่งได้ทบทวนวรรณกรรม และรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสารบรรณ จำนวน 329 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2563) ได้กำหนดขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่าง (simple size) โดยใช้โปรแกรม Win Pepi ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างซึ่งการแทนค่าใช้ confidence level = 95%, acceptable difference = 0.1% of mean, assumed SD = 0.791 และ expected loss of subjects = 10% ได้จำนวนขนาดตัวอย่างทั้งหมด 157 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการปฏิบัติงาน หน่วยงานสังกัด ประสพการณ์ในการทำงาน

2.2 คำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการร่าง - พิมพ์หนังสือ 2) ด้านการรับ - ส่งเอกสาร 3) ด้านการจัดเก็บเอกสาร 4) ด้านการทำลายเอกสาร และ 5) ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา 4) ด้านความประหยัดคุ้มค่า และ 5) ด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ในข้อ 2.2 และ 2.3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's rating scale)

2.4 เป็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบตอบคำถามตามความเห็นสมควร

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงของเนื้อหา (content validity) ด้วยการนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบงานสารบรรณ จำนวน 3 ท่าน เพื่อได้ตรวจสอบความครอบคลุมของเครื่องมือในด้านเนื้อหา (content validity) ด้านโครงสร้างและรูปแบบ (structure and format) ด้านการใช้ภาษา (wording) ซึ่งจะเป็นการประเมินความเหมาะสมและความครอบคลุมเชิงเนื้อหาของการวัดตัวแปรแต่ละตัว โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.91 ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรงอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้

2. ดำเนินการทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 30 ราย แล้วนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่นของข้อมูล (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของคอนนาค (Cronbach, 1970) โดยการกำหนดค่าแอลฟาไว้ไม่น้อยกว่า 0.60 ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัย เท่ากับ 0.943

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2563 โดยทำหนังสือขอความร่วมมือสำหรับหัวหน้างาน และกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มรายชื่อได้กำหนดโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ซึ่งการเก็บตัวอย่างทำโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้ดำเนินการตอบแบบสอบถามแล้ว ให้ส่งกลับคืนมายังหน่วยสารบรรณ ตามวันเวลาที่กำหนด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ซึ่งประกอบไปด้วย ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล

4.2 สถิติในการหาคุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรง (index of item objective congruence) และการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น Reliability ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient)

4.3 สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ได้แก่ สถิติ t-test, F-test เพื่อหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าสหสัมพันธ์ (correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรและในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

4.4 สถิติที่ใช้หาค่าความสัมพันธ์ (correlation analysis) ของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)⁴ ซึ่งได้แปลความหมายไว้ดังนี้

0.71 - 1.00 หมายถึง	มีระดับความสัมพันธ์กันสูง
0.31 - 0.70 หมายถึง	มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง
0.01 - 0.30 หมายถึง	มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ
เท่ากับ 0.00 หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ (sample correlation) เป็น 0 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ถ้าไม่เป็น 0 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์พิจารณาจากเครื่องหมายของค่าความสัมพันธ์ที่คำนวณได้ คือ ถ้าเป็นไปในทางบวก แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ที่คล้ายตามกัน ถ้าเป็นไปในทางลบ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมี

ความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกันหรือผกผันกัน

4.5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเลือกเข้า (stepwise multiple regression analysis) เพื่อทดสอบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะไม่มีความสัมพันธ์กันเองสูง เพื่อป้องกันปัญหาความสัมพันธ์ภายในของตัวแปรพยากรณ์

ผลการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 175 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 138 ราย (ร้อยละ 87.9) เพศชาย จำนวน 19 ราย (ร้อยละ 12.1) โดยมีอายุเฉลี่ย 39.62 ± 10.60 ปี อายุต่ำสุด 23 ปี และอายุสูงสุด 60 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 119 ราย (ร้อยละ 75.8) มีสถานภาพการปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างมหาวิทยาลัย จำนวน 93 ราย (ร้อยละ 59.2) สังกัดสำนักงานคนบตี จำนวน 61 ราย (ร้อยละ 38.9) และระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ย 12.87 ± 10.96 ปี ระยะเวลาการทำงานต่ำสุด 5 ปี และระยะเวลาการทำงานสูงสุด 39 ปี

ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.45 ± 0.83) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ด้านการรับ - ส่งเอกสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.75 ± 0.79) รองลงมาคือ ด้านการจัดเก็บเอกสาร (3.57 ± 0.77) ด้านการร่าง - พิมพ์หนังสือ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.55 ± 0.79) ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.46 ± 0.88) และด้านการทำลายเอกสาร ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.91 ± 0.87)

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.88 ± 0.70) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.98 ± 0.58) รองลงมา คือ ด้านเวลา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.91 ± 0.62) ด้านปริมาณงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.84 ± 0.55) และด้านความประหยัดค้ำค่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.84 ± 0.71) ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.79 ± 0.58)

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ พบว่า ตัวแปรการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ได้แก่ 1) ด้านการร่าง - พิมพ์หนังสือ 2) ด้านการรับ - ส่งเอกสาร 3) ด้านการจัดเก็บเอกสาร 4) ด้านการทำลายเอกสาร และ 5) ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง 5 ด้านนั้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .667, p < 0.001$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านการรับ - ส่งเอกสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของ

บุคลากรในระดับปานกลาง ($r = .648, p < 0.001$) รองลงมาคือด้านการจัดเก็บเอกสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากรในระดับปานกลาง ($r = .557, p < 0.001$) ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากรในระดับปานกลาง ($r = .509, p < 0.001$) ด้านการร่าง – พิมพ์หนังสือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากรในระดับปานกลาง ($r = .469, p < 0.001$) และด้านการทำลายเอกสาร ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากรในระดับปานกลาง ($r = .319, p < 0.001$) หากบุคลากรมีการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านสารบรรณที่เหมาะสมตามความจำเป็นแล้ว จะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานด้านสารบรรณอย่างมีประสิทธิภาพ

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบเลือกเข้า (stepwise multiple regression analysis) เพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากร ได้ร้อยละ 51.90 ($R^2 = 0.519$) ผลการวิเคราะห์พบว่า มีตัวแปรบางตัวที่ถูกนำเข้ามาในสมการเพื่อพยากรณ์โดยตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากร ได้แก่ ด้านการรับ – ส่งเอกสาร ($b = .331$) ด้านการร่าง – พิมพ์หนังสือ ($b = .213$) และด้านการจัดเก็บเอกสาร ($b = .201$) ซึ่งสามารถแสดงสมการพยากรณ์ได้ดังนี้ คือ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน = $0.519 + 0.331$ (ด้านการรับ – ส่งเอกสาร X_2)

ด้านสารบรรณของบุคลากร + 0.213 (ด้านการร่าง – พิมพ์หนังสือ X_1) + 0.201 (ด้านการจัดเก็บเอกสาร X_3)

$$\hat{Y} = 0.519 + 0.331 (X_2) + 0.213 (X_1) + 0.201(X_3)$$

วิจารณ์

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการศึกษาโดยมุ่งเน้นศึกษาถึงระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยจากการสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสารบรรณมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ โดยพบว่า ตัวแปรการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ได้แก่ 1) ด้านการร่าง – พิมพ์หนังสือ 2) ด้านการรับ – ส่งเอกสาร 3) ด้านการจัดเก็บเอกสาร 4) ด้านการทำลายเอกสาร และ 5) ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกด้าน หากบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสารบรรณที่เหมาะสมตามความจำเป็นแล้ว ที่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณ เช่น งานรับ-ส่งหนังสือภายใน/ภายนอก งานพิมพ์เวียน หนังสือ การค้นหา ติดตามเอกสาร ทำรหัส เก็บเข้าที่และทำลายเอกสาร เป็นต้น¹¹ พร้อมทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานสารบรรณให้กับผู้เกี่ยวข้องได้พัฒนางานให้เกิดความรู้ ความชำนาญ จะส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานด้านสารบรรณมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างเต็มความสามารถ

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงพหุคูณกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เท่ากับ 0.519 สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ได้แก่ ด้านการรับ - ส่งเอกสาร ด้านการร่าง - พิมพ์หนังสือ ด้านการจัดเก็บเอกสาร โดยทั้ง 3 มิติ หมายความว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสารบรรณสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากรได้ถูกต้อง ร้อยละ 51.90 อาจเนื่องมาจากบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณ ในการร่างจัดทำตามรูปแบบหนังสือและพิมพ์ได้ถูกต้อง ตามระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นระเบียบที่มีความคล้ายคลึงกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ส่งผลให้บุคลากรมีความเข้าใจได้อย่างรวดเร็วพร้อมทั้งสามารถดำเนินงานด้านสารบรรณ มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น หากบุคลากรมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณที่แตกต่างกัน โดยองค์กรจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง กระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการพัฒนางานสารบรรณ มองเห็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง จึงจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้เกิดการพัฒนาได้ง่าย และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานสารบรรณได้อย่างสูงสุด⁹ โดยบุคลากรจะต้องประสานงานกันมีแนวทางในการดำเนินงานอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อหาจุดบกพร่องและจุดอ่อนของผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อที่จะให้ผลการปฏิบัติงานนั้นได้¹⁰ เมื่อการปฏิบัติงานด้านสารบรรณมีความแปรผันย่อมส่งผลให้การพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากรแตกต่างออกไป

ทั้งนี้ ในการดำเนินงานด้านสารบรรณยังพบปัญหาและความต้องการพัฒนางานสารบรรณ ซึ่งบุคลากรบางส่วนยังมีความผิดพลาดในดำเนินงานสารบรรณ เพราะยังขาดความรู้ ทักษะ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ รูปแบบการดำเนินงานสารบรรณ⁵ โดยในปัจจุบันระบบสารบรรณภายในคณะแพทยศาสตร์มีทั้งระบบแบบเดิมและระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดส่งเอกสาร อีกทั้งแนวทางการทำลายเอกสารยังไม่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน พร้อมทั้งมีการหมุนเวียนผู้รับผิดชอบงานด้านสารบรรณ ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรได้เสนอแนะให้มีการประชุมชี้แจง หรือจัดอบรมเกี่ยวกับการบริหาร

งานด้านระบบสารบรรณเป็นประจำทุกปี หรืออาจกำหนดแนวปฏิบัติพร้อมทั้งถอดบทเรียนจาก ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการดำเนินการเพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปฏิบัติในแต่ละหน่วยงานอย่างทั่วทั้งองค์กร ซึ่งปัญหาหลัก คือ ระดับผู้ปฏิบัติขาดความรู้ความเข้าใจ และขาดคู่มือการปฏิบัติงาน สารบรรณไว้ให้ใช้ศึกษาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน⁶ ปัญหางานสารบรรณเป็นปัญหาที่สำคัญ ของทุกองค์กรที่พบเสมอ⁷ ดังนั้น ควรติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติในทุกชั้นตอน และให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการทำงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน สารบรรณในด้านต่างๆ มากยิ่งขึ้น โดยให้เรียนรู้จากการสอนงานของผู้บังคับบัญชา พร้อมทั้งการจัดทำคู่มือหรือระเบียบงานสารบรรณไว้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

สรุป

โดยภาพรวมบุคลากรที่รับผิดชอบด้านงานสารบรรณ มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ มี 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ด้านการ รับ – ส่งเอกสาร ด้านการร่าง – พิมพ์หนังสือ และด้านการจัดเก็บเอกสาร

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ในการไป พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของบุคลากร ดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา

1. ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการฝึกทักษะ ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณควรได้รับการเข้าฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับงาน สารบรรณอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีทักษะ ความรู้ ความชำนาญ และนำความรู้ ความเข้าใจ ที่ได้ฝึกอบรมนำมาปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณต่อไป
3. ผู้ที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มบทบาทและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ในด้านต่างๆ มากยิ่งขึ้น เช่น สอดส่องดูแลการจัดระบบงานสารบรรณ ให้ความร่วมมือในการ ปฏิบัติงานสารบรรณกรณีเร่งด่วน การลดขั้นตอนในการเสนอหนังสือรับและหนังสือส่ง เพื่อความ สะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานสารบรรณ
4. ควรสร้างเครือข่ายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น ปัญหาที่เกี่ยวข้องกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษารูปแบบ แนวทางการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการงานด้านสารบรรณ
2. ควรมีการศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการเก็บรักษาหนังสือ และการรับหนังสือราชการ
3. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะผู้บริหาร บุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่า ให้ความร่วมมือและตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

1. สุจิตรา ธานินทร์. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส, 2553.
2. อัมพร พุ่มทอง. การบริหารและการจัดการงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 2560; 3: 171-182.
3. ธีรภูมิ ประทุมพรรัตน์. การบริหารการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 1. สงขลา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2529.
4. ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553.
5. วิไลวรรณ สิงห์เจริญ. การพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. วารสารวิชาการ (ปชมท.) 2555; 2: 54-58.
6. บรรเจิด ดั่งทรัพย์. ปัญหางานสารบรรณของเทศบาลตำบลโคกตูม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2548.
7. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. การจัดการระบบการศึกษา หน่วยที่ 7-10. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540.
8. สุดารัตน์ โยธาวงศ์. การพัฒนาระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารการเมืองการปกครอง การบริหารการจัดการ-การบริหารทรัพยากรมนุษย์-นโยบาย, 2559; 1: 227-242.
9. วัฒนา ธงศักดิ์. การบริหารงานธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
10. ปันท์ฑารีย์ ปวงมาลัย. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านพัสดุของบุคลากรในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษามาตรา 2, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2556.
11. อาทิตยา พลภักดี. การบริหารและการจัดการงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 2560; 3: 171-82.