

สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The Operational Competency of Personnel Responsible for Documentary Task at Mahasarakham University

จุล ใหม่คามิ¹

Jul Maikami¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสารบรรณ และสังกัดคณะ/หน่วยงานต่างกัน และเสนอแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 จำนวน 85 คน ได้มาโดย การเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 43 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.45 ถึง 0.87 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent t-test และ F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านความร่วมมือร่วมใจ รองลงมาคือ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านจริยธรรม ด้านความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการบริการที่ดี
2. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน เป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการคิดวิเคราะห์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสมรรถนะโดยรวมและรายด้าน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมมือร่วมใจด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านความ

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Administrative Officer, Faculty of Education, Mahasarakham University



ถูกต้องของงาน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท และระดับปริญญาตรี มีสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการคิดวิเคราะห์ มากกว่าเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานต่างกัน และที่มีสังกัดคณะ / หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน และคณะ/หน่วยงานที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนมีสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน 4. แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรมีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ เพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกันอย่างต่อเนื่อง ควรปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานที่ไม่เอื้อในการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และควรมีการนิเทศติดตามการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างต่อเนื่อง ควรจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ การเขียนหนังสือราชการกับงานสารบรรณ อบรมการปฏิบัติงานสารบรรณตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี จัดประชุม KM รวมถึงการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) อย่างสม่ำเสมอ และควรมีการอบรมการสร้างเอกสาร การเก็บเอกสาร และการทำลายเอกสาร หรืออบรมงานด้านสารบรรณกับหน่วยงานอื่นๆ หรือกับทางมหาวิทยาลัยจัดขึ้น เพื่อให้เกิดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างถูกต้องตามแนวปฏิบัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: สมรรถนะ, งานสารบรรณ, เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณ

Abstract

This research aimed to study and compare opinions on the operational competency of personnel responsible for documentary task at Mahasarakham University who had different levels of education, working experiences and different working faculties or divisions. It was suggested the way to develop the operational competency of personnel responsible for documentary task at Mahasarakham University. The sample were 85 persons from government officials, permanent and temporary or contracted employees in fiscal year 2012 by using purposive sampling technique. The research instruments were the questionnaire of operation competencies of personnel responsible for document tasks, designed as 5-rating scale and comprised of 43 questions with the discrimination powers ranged from 0.45 to 0.87 and reliability for each aspects and the whole set was 0.9. Statistics used in this study were percentage, mean, and standard deviation. The statistic used to test the hypothesis were Independent t-test and F-test (One-way ANOVA)

The research results were as follows:

1. The personnel responsible for documentary task at Mahasarakham University had the operation competencies as a whole at high levels and in each of all these aspects



at a high level were: teamwork, concern for order, integrity, career expertise, interpersonal understanding, analytical thinking, achievement motivation and service mind, respectively. 2. The personnel responsible for documentary task at Mahasarakham University who were different levels of education, there were two different aspects ; Achievement motivation and analytical thinking were statistically significant difference at the 0.01 level. The operation competencies as a whole and 6 aspects were not different: service mind, career expertise, integrity, teamwork, interpersonal understanding and, concern for order. But the ones who were graduated and under-graduated (Bachelor's degree) had more competency of Achievement motivation and analytical thinking than the ones who were under Bachelor's degree were statistically significant at the 0.05 level. 3. The personnel responsible for documentary task at Mahasarakham University who had different career expertise, faculties or divisions supporting teaching and learning organization, the operation competencies as a whole and all aspects were not different. 4. The guideline to develop operation competencies of personnel responsible for documentary task at Mahasarakham University should have trained knowledge of a single operation of documentary tasks continuously. The inconvenient practice of writing on official letters, and trained for documentary tasks on Regulations of Prime Minister's office. There should have KM meeting, including with Eds usage regularly and have trained with other departments or university's organization to be on correct practice along the practical guideline ; law, rule, regulation and workflow.

บทนำ

การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร งานที่มีความสำคัญอีกงานหนึ่งก็คือ งานสารบรรณ ซึ่งเป็นกิจกรรมบริหารเอกสาร ที่มีความสำคัญ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำและให้เป็นปัจจุบัน เป็นงานสนับสนุนให้บริการและส่งเสริมการปฏิบัติงาน ให้การดำเนินงานเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว ราบรื่น มีประสิทธิภาพ จึงกล่าวได้ว่างานสารบรรณเป็นกิจกรรมสำคัญในการปฏิบัติของทุกหน่วยงานโดยเฉพาะในองค์กรภาครัฐหรืองานราชการที่ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบงานด้านนี้จะต้องเรียนรู้และเข้าใจในงานสารบรรณ ดังนั้น สำนักนายกรัฐมนตรีได้ออกระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณขึ้น ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน คือระเบียบ

สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ระเบียบดังกล่าว ให้ใช้บังคับแก่ส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องถือปฏิบัติให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกันและได้วางขอบเขตของงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง เก็บรักษา การยืมหนังสือ และการทำลาย ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่างานสารบรรณเป็นงานที่สำคัญอย่างยิ่งขององค์กรภาครัฐ เพราะเป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารระหว่างหน่วยงานเพื่อรับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย คำสั่ง หรือและปฏิบัติที่ผู้บริหารหรือหน่วยเนื้อสั่งให้ปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ (สมสรวง พฤตกุล. 2545 ; อุดม พันโนลิต 2546: 16 ; ปราณี ภูมิณีรัตนกุล.



2543: 5 ; อุไร จังจจิง (2534: 26) ; อุดมลักษณ์ บำรุงญาติ (2541: 3) ดังนั้น การมีงานสารบรรณที่จัดไว้เป็นอย่างดีส่งผลให้เกิดการสื่อสาร ติดต่อกัน และประสานงานกับองค์กรภายนอกได้ทันการอีกด้วย

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยมหาสารคามจึงจำเป็นต้องปรับระบบบริหารงานบุคคลให้มีทิศทางที่ชัดเจน การพัฒนาบุคคลจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนคนในองค์กรให้มีความสามารถตรงตามที่ต้องการ โดยมุ่งเน้นสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของบุคลากร กลไกสำคัญที่จะผลักดันให้กิจกรรมดังกล่าวบรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ จำเป็นต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานที่ผิดพลาด หรือขัดต่อกฎระเบียบย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัยได้ ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้างานงานสารบรรณ ของคณะศึกษาศาสตร์จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในปัญหาข้างต้น และมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม อันจะนำไปสู่แนวทางในการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและหากระบวนการแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์

ในการปฏิบัติงานสารบรรณ และสังกัดคณะ/หน่วยงานต่างกัน

3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สมมติฐานของการวิจัย

เจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานสารบรรณ ที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และสังกัดคณะ/หน่วยงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณแตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2556 จำนวน 85 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นเจ้าหน้าที่งานสารบรรณจำนวน 85 คน ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ได้มาโดยกลุ่มแบบเจาะจงจากประชากรทั้งหมด

ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ
 - 1.1 ระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท
 - 1.2 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน



สารบรรณ ได้แก่ น้อยกว่า 1 ปี 1 ปี – 4 ปี 5 ปี -9 ปี และมากกว่า 9 ปี

1.3 ประเภทหน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน และหน่วยงานที่งานสนับสนุนการจัดการเรียน การสอน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 2 ตอน ดำเนินการดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสังกัดคณะ/หน่วยงาน จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม ความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจ ความเข้าใจผู้อื่น ความถูกต้องของงาน การคิดวิเคราะห์ รวมทั้งสิ้น 43 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.45 ถึง 0.87 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.95

การดำเนินการวิจัย

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลไปให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งสังกัดอยู่คณะ/หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. ดำเนินการเก็บแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืน ในระหว่างกรกฎาคม 2557 มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ ซึ่งทุกฉบับมีการตรวจสอบอย่างสมบูรณ์

3. รวบรวมแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ และดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจัดกระทำโดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ และคำนวณหาร้อยละ

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 สมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบแบบสอบถาม เป็น 5 4 3 2 1 นำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย

3. นำคะแนนที่ได้ไปทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสังกัดคณะ / หน่วยงาน โดยใช้ Independent t-test, F-test (One-way ANOVA) และ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe'

ผลการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน



คือ ด้านความร่วมมือร่วมใจ รองลงมาคือ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านจริยธรรม ด้านความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการบริการที่ดี

2. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน เป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการคิดวิเคราะห์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสมรรถนะโดยรวมและรายด้าน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมมือร่วมใจ ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านความถูกต้องของงาน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท และระดับปริญญาตรี มีสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการคิดวิเคราะห์ มากกว่าเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานต่างกัน และมีสังกัดคณะ / หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน และคณะ/หน่วยงานที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนมีสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรมีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ เพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกันอย่างต่อเนื่อง อบรมเชิงปฏิบัติการการเขียนหนังสือราชการกับงาน

สารบรรณ อบรมการปฏิบัติงานสารบรรณตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี จัดประชุม KM รวมถึงการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) อย่างสม่ำเสมอ และควรมีการอบรมการสร้างเอกสาร การเก็บเอกสาร และการทำลายเอกสาร หรืออบรมงานด้านสารบรรณกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือกับทางมหาวิทยาลัยจัดขึ้น เพื่อให้เกิดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างถูกต้องตามแนวปฏิบัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

1. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความร่วมมือร่วมใจ รองลงมาคือ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านจริยธรรม ด้านความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการบริการที่ดี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสมรรถนะในการปฏิบัติงานนั้น เป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ในรูปของความรู้ ความสามารถ ทักษะ คุณลักษณะ ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ได้ด้วยการผ่านกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา สอดคล้องกับอ้างศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2549: 6) ที่ได้สรุปค่านิยามของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะคือทักษะ สมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจ หรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ เมื่อพิจารณาสมรรถนะเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความร่วมมือร่วมใจ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องจากการ



ปฏิบัติงานสารบรรณนั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุก ๆ ฝ่ายเพื่อการบริหารงานเอกสารเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน (จำนงค์ หอมแยม และคณะ. 2538: 6) รองลงมาคือ ด้านความถูกต้องของงาน ซึ่งเป็นความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนตามบทบาทหน้าที่ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอน ปฏิบัติ ต่าง ๆ ตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งนี้งานสารบรรณถือได้ว่าเป็นงานบริหารเอกสารและหนังสือที่มีส่วนสำคัญในการติดต่อประสานงานการดำเนินงานของทุกองค์การ โดยมีความสำคัญต่อผู้บริหารในการบริหารและการจัดการองค์การเป็นแหล่งข้อมูลให้บริหารประกอบ การการตัดสินใจ การวางแผน การวินิจฉัย การสั่งการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติยอมเกี่ยวข้องกับติดต่อประสานงานการนำข้อมูลไปใช้ปฏิบัติงาน และสำคัญต่อระบบงาน เป็นแหล่งรวมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการ ในเรื่องต่างๆ (ชุตินา สัจจพันธ์. 2541: 236) สอดคล้องกับธรรมศักดิ์ ศรีสงคราม (2553: 117-120) ที่พบว่า ข้าราชการพลเรือนโดยรวม มีค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาสมรรถนะหลักในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านจริยธรรมด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการบริการที่ดี ด้านความร่วมมือร่วมใจ และ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และสอดคล้องกับสาริสา จันทรสชา (2554: 74-86) ที่พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินและด้านพัสดุ โดยรวมและจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านจริยธรรม

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีสมรรถนะ การปฏิบัติงานเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการคิดวิเคราะห์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสมรรถนะโดยรวมและรายด้าน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมมือร่วมใจ ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านความถูกต้องของงาน มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท และระดับปริญญาตรี มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการคิดวิเคราะห์ มากกว่าเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความรู้มีความเข้าใจจากการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สารบรรณ รวมถึงการมีประสบการณ์จากการได้ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหน่วยงานอื่นๆ จึงทำให้มีความรู้ และมีความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์สูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสาริสา จันทรสชา (2554: 74-86) ที่พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและด้านพัสดุ ที่มีระดับการศึกษา สถานภาพ และตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านงานสารบรรณ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่



มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีสมรรถนะ การปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่มี ประสบการณ์ที่มากขึ้น ได้ผ่านการอบรม ผ่าน การปฏิบัติงานมาอย่างหลากหลาย ทำให้สามารถ แก้ไขปัญหาได้ดี มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ไม่สอดคล้องกับ ธรรม คัณฑ์ ศรีสงคราม (2553: 117-120) ที่พบว่า ข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงานที่ ต่างกันมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานต่างกัน

4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีสังกัดคณะ / หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน และคณะ/หน่วยงาน ที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนมีสมรรถนะ การปฏิบัติงานการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นราย ด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานสารบรรณทุกหน่วยงานที่สังกัดผ่านการ อบรม การศึกษา ดูงาน การศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ให้ความ ใส่ใจศึกษาค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติ งานอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับทางมหาวิทยาลัย ได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณอย่าง ต่อเนื่อง จึงส่งผลให้ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่ สอดคล้องกับสาริสา จันทรสาขา (2554: 74-86) ที่พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและด้าน พัสดุที่สังกัดหน่วยงานจัดการเรียนการสอน มี ความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติ งานเฉพาะด้านการคิดวิเคราะห์ที่สูงกว่าบุคลากรที่ ปฏิบัติงานด้านการเงินและด้านพัสดุที่สังกัดหน่วย งานสนับสนุนการเรียนการสอน

5. แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีแนวทางการพัฒนา สมรรถนะการปฏิบัติงานสารบรรณ คือ ควรมีการ จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านงาน

สารบรรณ เพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกันอย่างต่อเนื่อง ควรปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานที่ไม่เอื้อ ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และควรมีการนิเทศ ติดตามการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างต่อเนื่อง ควรจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการการเขียนหนังสือ ราชการกับงาน สารบรรณ อบรมการปฏิบัติงาน สารบรรณตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี จัด ประชุม KM รวมถึง การใช้ EDS อย่างสม่ำเสมอ และควรมีการอบรมการสร้างเอกสาร การเก็บ เอกสาร และการทำลายเอกสาร หรืออบรมงาน ด้านสารบรรณกับหน่วยงานอื่นๆ หรือกับทาง มหาวิทยาลัยจัดขึ้น เพื่อให้เกิดประสบการณ์ใน การปฏิบัติงานสารบรรณอย่างถูกต้องตามแนว ปฏิบัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน ซึ่งจากข้อเสนอแนะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานสารบรรณให้กับบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานมีความจำเป็นอย่างจริงต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติ โดยจะต้องได้รับการร่วมมือจากทุกภาค ส่วนเพื่อให้การดำเนินงานสารบรรณ มหาวิทยาลัย มหาสารคามดำเนินไปอย่างเป็นระบบ มีแนวทาง การปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานและมีเสถียรภาพมาก ที่สุด ภายใต้สมรรถนะของผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพ ซึ่งทรัพยากรบุคคลนับได้ว่ามีความสำคัญดังที่ เกรียงศักดิ์ เขียวยั้ง (2543: 1) ได้สรุปไว้ว่าการ ปฏิบัติงานบุคคลเป็นการให้ได้คนและใช้คนให้ เหมาะสมกับงานตามวัตถุประสงค์และความ ต้องการของหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงาน ของหน่วยงานหรือองค์กรขับเคลื่อนไปได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ควรมีการพัฒนาแบบสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับประสบการณ์



การทำงาน และสังกัดกลุ่มคณะที่บุคลากรสังกัด อยู่เพื่อให้ได้กรอบสมรรถนะที่สมบูรณ์ เพื่อ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานและ ควรมีแผนการพัฒนาสมรรถนะที่เป็นรูปธรรมที่ เน้นการเชื่อมโยงความรู้ไปสู่ผลงานที่ต้องการ เพื่อส่งเสริมกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในภาครัฐ

1.2 ควรส่งเสริมให้หน่วยงาน เกิด

บรรยากาศของการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่าง สมานฉันท์ และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาวิจัยสมรรถนะในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยในสาขาอื่น ๆ รูปแบบอื่นเพื่อให้มีความแตกต่างกันไป

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2543). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. ขอนแก่น: คลังนาโนวิทยา.
 จำนงค์ หอมแย้ม และคณะ. (2538). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
 ชูติมา สัจจานันท์. (2541). การจัดการศึกษาทางไกล วิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: พริกหวาน.
 ธรรมศักดิ์ ศรีสงคราม. (2553). การเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน จังหวัดมุกดาหาร ที่มีประสบการณ์การทำงานและสังกัดกลุ่มภารกิจต่างกัน. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
 อารังศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2549). COMPETENCY ภาคปฏิบัติ...เราทำกันอย่างไร?. กรุงเทพฯ: สมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
 ปราณี ภูมิเมธีรัตนกุล. (2543). การบริหารงานธุรการของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ โรงเรียนประถม ศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
 สมสรวง พงศ์กุล. (2545). หลักและแนวปฏิบัติงานจดหมายเหตุสำหรับภาครัฐและเอกชน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
 สารีสา จันทรสาขา. (2554). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินและ ด้านพัสดุของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ร.ป.มหาสารคาม: มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
 อุดม พันโนลิต. (2546). การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนอ่างศิลา อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัด อุบลราชธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
 อุดมลักษณ์ บำรุงญาติ. (2541). การพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการในงานสารบรรณ. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.



อุไร จังจริง. (2534). ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหางานสารบรรณของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.