

แนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณภายใต้สถานการณ์โควิด-19
กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
Work Practices for Archive Management under Covid – 19 Situation:
a Case Study of Office of the Permanent Secretary
for Ministry of Agriculture and Cooperatives

คุณากร มากเอนก¹ และสุรวี ศุนาลัย^{2*}
Kunakorn Markanak and Suravee Sunalai)

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และเปรียบเทียบ แนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) วิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ และ 3) วิเคราะห์ผลกระทบของมาตรการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ที่มีต่อแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 249 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1) แนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณภายใต้สถานการณ์โควิด-19 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และแนวปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน (I-P-O) อยู่ในระดับมาก บุคลากรที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ การศึกษา ประเภทตำแหน่ง และอายุงานที่แตกต่างกัน มีแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณไม่แตกต่างกัน

2) ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ปัจจัยร่วมกันอธิบายความผันแปรของแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณได้ร้อยละ 44.6 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนาย ได้แก่ สภาพแวดล้อมองค์กร (X_{a1}) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_{a2}) ความมั่นคงก้าวหน้าในอาชีพ (X_{a3}) และขวัญและกำลังใจบุคลากร (X_{a4}) สมการวิเคราะห์การถดถอย คือ $\hat{y} = 1.375 + .145(X_{a1}) + .192(X_{a2}) + .096(X_{a3}) + .245(X_{a4})$

3) มาตรการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์โควิด-19 จำนวน 3 มาตรการร่วมกันอธิบายความผันแปรของแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณได้ร้อยละ 48.3 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนาย ได้แก่ มาตรการด้านบุคคล (X_{b1}) มาตรการด้านการปฏิบัติราชการ (X_{b3}) และมาตรการด้านการป้องกันการติดเชื้อ (X_{b4}) สมการวิเคราะห์การถดถอย คือ $\hat{y} = .975 + .282(X_{b1}) + .208(X_{b3}) + .220(X_{b4})$

คำสำคัญ: การจัดการ งานสารบรรณ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

¹นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กรุงเทพมหานคร 10210

Master student, Master of Business Administration Program in Management, Dhurakij Pundit University, Bangkok 10210

²อาจารย์ และปริญญาเอก มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กรุงเทพมหานคร 10210

Instructor and Ph.D., Dhurakij Pundit University Bangkok 10210

Corresponding author: suravee.sui@dpu.ac.th

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study work practices for archive management under the COVID-19 situation of the Office of the Permanent Secretary for Ministry of Agriculture and Cooperatives; compare work practices for archive management classified by personal factors; and 2) to analyze the effect of motivation at work on work practices for archive management; and 3) to analyze the effect of work measures under the COVID-19 situation on work practices for archive management. Data were collected through questionnaires from the sample of 249 employees.

The results of this study showed that:

1) In overall, work practices for archive management under the COVID-19 situation are at high level as well as all three work practices (I-P-O) are at high level. Employees who differ in personal factors in gender, age, education level, position, and year of experience of work practices for archive management have no statistical difference between groups.

2) All four modes of motivation at work are able to explain the variation of work practices for archive management by 44.6%. When considering the independent variables that have a prediction power on work practices for archive management include organization climate (X_{a1}), relationship with colleagues (X_{a2}), career advancement (X_{a3}), and employee morale (X_{a4}). The regression equation is $\hat{y} = 1.375 + .145(X_{a1}) + .192(X_{a2}) + .096(X_{a3}) + .245(X_{a4})$.

3) Three modes of work measures under the COVID-19 situation are able to explain the variation of work practices for archive management by 48.3%. When considering the independent variables that have a prediction power on work practices for archive management include person mode (X_{b1}), performance mode (X_{b3}) and disease prevention mode of measures (X_{b4}). The regression equation is $\hat{y} = .975 + .282(X_{b1}) + .208(X_{b3}) + .220(X_{b4})$.

Keywords: Management, Archived work, Office of the Permanent Secretary for Ministry of Agriculture and Cooperatives

Article history:

Received 24 January 2022

Revised 28 May 2022

Accepted 3 June 2022

SIMILARITY INDEX = 6.32 %

1. บทนำ

ระบบงานสารบรรณเป็นระบบงานที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานราชการในด้านการติดต่อประสานงาน และสั่งการระหว่างหน่วยงาน โดยกระบวนการทางสารบรรณทั้งหมดจะต้องปฏิบัติอย่างถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) ซึ่งเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน (ธนาวิทย์ หมดลังและปรกรณ์ ปรียากร, 2563) ซึ่งบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ต้องปฏิบัติงานงานสารบรรณให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

โดยสถานการณ์ของแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงต่อแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ไปจากสถานการณ์ปกติ บุคลากรต่างได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ฯ ดังเช่น มาตรการ Work Form Home มาตรการการกักตัวกลุ่มเสี่ยง รวมถึงมาตรการอื่น ๆ จากหน่วยงานด้านสาธารณสุข จึงทำให้ในช่วงแรกของการระบาดนั้น การปฏิบัติงานในด้านสารบรรณไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างในช่วงสถานการณ์ปกติ เนื่องจากบุคลากรไม่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว ประกอบกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้บางส่วนงานไม่สามารถรองรับการปฏิบัติงานในสถานการณ์ฯ ได้ (บัณฑิตา โสภานี, 2563) สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จึงได้กำหนดมาตรการในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ โควิด - 19 เพื่อให้การปฏิบัติงานในส่วนงานต่าง ๆ รวมไปถึงส่วนงานสารบรรณสามารถปฏิบัติงานได้ใกล้เคียงกับในสถานการณ์ปกติ และเกิดความปลอดภัยแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มากที่สุด (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2563)

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานและมาตรการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ที่ส่งผลต่อแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 มีแนวโน้มของการระบาดที่รุนแรง และไม่มีท่าทีที่จะคลี่คลายลงในระยะเวลาอันสั้นนี้ โดยข้อมูลจากการศึกษาจะสามารถนำไปปรับปรุงนโยบายหรือหาแนวทางการจัดการงานสารบรรณภายในหน่วยงานให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ทั้งกับในช่วงสถานการณ์โควิด-19 หรือสถานการณ์ฉุกเฉินอื่น ๆ ตลอดจนการปฏิบัติงานในรูปแบบของความปกติใหม่ (New Normal) หลังสถานการณ์โควิด-19

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และเปรียบเทียบแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานต่อแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ
3. เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของมาตรการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ต่อแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้การศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเป็นการสร้างความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ ของการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยประกอบด้วย รายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน (Herzberg, 1987; Ruthankoon & Ogunlana, 2003; อัครเดช ไหมจันทร์ และนุจรี แซ่จิ๋ว, 2561) ประกอบด้วย

สภาพแวดล้อมองค์กร หมายถึง รูปแบบของพื้นที่หน่วยงานที่มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน อันได้แก่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น มีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การสร้างทัศนคติที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และฝ่ายอื่น ๆ รวมถึงการได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของหน่วยงานอย่างเท่าเทียมกัน

ความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในบทบาทการทำงานในลักษณะที่ดีขึ้น การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน หรือได้รับการพิจารณาความดีความชอบ การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งและลักษณะของงาน

ขวัญและกำลังใจของบุคลากร หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกมาในลักษณะของความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุวัตถุประสงค์

2.2 มาตรการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์โควิด-19

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2563) ได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างปลอดภัย ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องยังคงได้รับการบริการดังเช่นในสถานการณ์ปกติ จึงได้กำหนดมาตรการในการดำเนินการ 4 มาตรการ ได้แก่ มาตรการป้องกันด้านบุคคล ด้านอาคารสถานที่ ด้านการปฏิบัติราชการ และด้านมาตรการป้องกันการติดเชื้อ อาทิเช่น การงดเว้นการเดินทางไปปฏิบัติราชการ การพิจารณาจัดกิจกรรมแบบรวมกลุ่ม โดยมีการปรับการจัดประชุม สัมมนา การจัดสอบ หรือจัดฝึกอบรมในรูปแบบออนไลน์ การปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด การให้ปฏิบัติราชการที่บ้าน (Work from Home) ยกเว้นงานบริการประชาชน โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการบริหารราชการและการให้บริการประชาชน

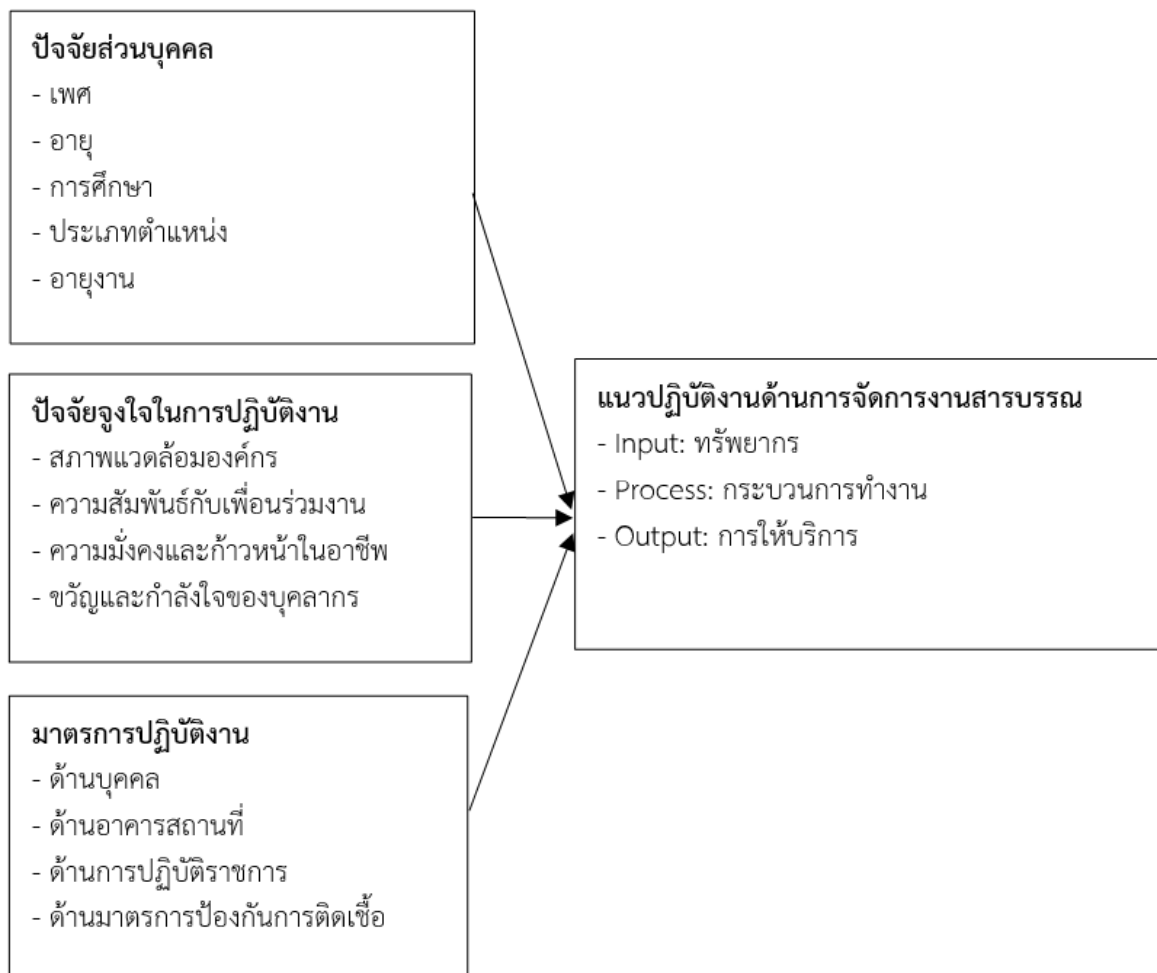
2.3 องค์ประกอบของกระบวนการดำเนินงานสารบรรณ

กระบวนการดำเนินงานสารบรรณ (จิราพร มอญเลิศ, 2560) ประกอบด้วย *Input* หรือ *ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า* หมายถึง ปัจจัยที่จะนำไปสู่การดำเนินงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถเฉพาะด้านของบุคลากร ประสิทธิภาพในการทำงาน ความเหมาะสมของงบประมาณกับปริมาณงาน จำนวนและความทันสมัยของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน *Process* หรือ *กระบวนการทำงาน* คือ วิธีการที่นำไปสู่ผลงาน ได้แก่ การปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบข้อบังคับ และแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณที่ถูกต้อง และ *Output* หรือ *การให้บริการงานสารบรรณ/ผลงานของระบบสารบรรณ* หมายถึง ลักษณะความสำเร็จของงาน ได้แก่ การให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และ

การสนับสนุนแก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 635 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973) จำนวน ไม่น้อยกว่า 246 ตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามตารางที่ 1 และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงมีการกำหนดให้มีการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 14 ตัวอย่าง รวมขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 260 ตัวอย่าง

ตารางที่ 1 การแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

หน่วยงานในสังกัด	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
กองกลาง	32 (5.0%)	13
กองนโยบายเทคโนโลยีเพื่อการเกษตร	30 (4.7%)	12
สำนักการเกษตรต่างประเทศ	29 (4.6%)	12
สำนักบริหารกองทุน	52 (8.2%)	21
กองการเจ้าหน้าที่	69 (10.9%)	28
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	30 (4.7%)	12
สำนักงานรัฐมนตรี	38 (6.0%)	16
สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ	66 (10.4%)	27
กองเกษตรสารนิเทศ	40 (6.3%)	16
สำนักตรวจราชการ	35 (5.5%)	14
สำนักพัฒนาระบบบริหาร	17 (2.7%)	7
กองคลัง	93 (14.6%)	38
สำนักกฎหมาย	31 (4.9%)	13
สำนักตรวจสอบภายใน	26 (4.1%)	11
กองบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร	22 (3.5%)	9
กองประสานโครงการพระราชดำริ	12 (1.9%)	5
สำนักงานเกษตรพันธะสัญญา	2 (0.3%)	1
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	8 (1.3%)	3
ศูนย์อำนวยความสะดวกการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้	3 (0.5%)	1
รวม	635 (100%)	260

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม 4 ตอน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมจำนวน 5 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ 2) ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน รวมจำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .917 ข้อ 3) มาตรการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ โควิด-19 รวมจำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .878 และ 4) แนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงาน สารบรรณ รวมจำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .948 โดยตอนที่ 2 ถึง 4 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบ Likert Rating Scale 5 ระดับ

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ประกอบด้วย การทดสอบ (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 249 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 มีประเภทตำแหน่งเป็นข้าราชการ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 และมีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ ด้านขวัญและกำลังใจของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.06) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และด้านสภาพแวดล้อมองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์มาตรการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์โควิด-19

มาตรการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์โควิด - 19 โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านป้องกันการติดเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ด้านการปฏิบัติราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์แนวปฏิบัติด้านการจัดการงานสารบรรณ ภายใต้สถานการณ์โควิด-19

แนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ โดยรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.03) รองลงมา คือ กระบวนการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.99) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานสารบรรณด้านทรัพยากร (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ ภายใต้สถานการณ์ โควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 ผลเปรียบเทียบแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ ภายใต้สถานการณ์โควิด - 19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	แนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ			
	ทรัพยากร	กระบวนการทำงาน	การให้บริการงานสารบรรณ	แนวปฏิบัติงาน ^๑ โดยรวม
เพศ	0.90	0.33	0.19	0.86
อายุ	0.73	0.12	0.32	0.52
ระดับการศึกษา	0.01*	0.08	0.71	0.10
ประเภทตำแหน่ง	0.03*	0.54	0.77	0.45
อายุงาน	0.99	0.27	0.62	0.72

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และอายุงานที่แตกต่างกันมีแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ ภายใต้สถานการณ์โควิด - 19 โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานต่อแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ตารางที่ 3 ผลกระทบของปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานต่อแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ ภายใต้สถานการณ์โควิด - 19

ปัจจัยเชิงใจ	b	SE.	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.375	.191		7.190	.000*
สภาพแวดล้อมองค์กร (X _{a1})	.145	.041	.195	3.501	.001*
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X _{a2})	.192	.052	.239	3.658	.000*
ความมั่นคงก้าวหน้าในอาชีพ (X _{a3})	.096	.042	.132	2.269	.024*
ขวัญและกำลังใจของบุคลากร (X _{a4})	.245	.057	.274	4.293	.000*

R = .668, R² = .446, Adj. R² = .437, S.E = .39678, F = 49.121, p-value = .000

จากการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของภาวะร่วมความสัมพันธ์พหุเชิงเส้น (Multicollinearity) ด้วยสถิติ Tolerance และ VIF เพื่อตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์และความแปรปรวนของตัวแปร พบว่า ค่า Tolerance มากกว่า 0.1 และค่า VIF น้อยกว่า 10 (Hair, Black, Babin, and Anderson, 2010) แสดงว่าไม่มีปัญหาภาวะร่วมพหุเชิงเส้น จึงสามารถทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้คำสั่ง Enter โดยใส่ตัวแปรเรียงตามลำดับกรอบแนวคิดของการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ ภายใต้สถานการณ์โควิด - 19 ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R² เท่ากับ .446 กล่าวได้ว่า ความเป็นไปได้ของการตั้งสมมติฐานว่าปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน มีผลกระทบต่อแนวปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ร้อยละ 44.6 โดยพบปัจจัยที่มีผลกระทบ ได้แก่ ขวัญและกำลังใจของบุคลากร (Beta = .274) รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Beta = .239) สภาพแวดล้อมองค์กร (Beta = .195) และความมั่นคงก้าวหน้าในอาชีพ (Beta = .132) ตามลำดับ

สมการวิเคราะห์การถดถอย คือ $\hat{y} = 1.375 + .145*(X_{a1}) + .192*(X_{a2}) + .096*(X_{a3}) + .245*(X_{a4})$

ผลการวิเคราะห์ผลกระทบของมาตรการปฏิบัติงานฯ ต่อแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ ภายใต้สถานการณ์โควิด - 19 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ตารางที่ 4 ผลกระทบของมาตรการปฏิบัติงานฯ ต่อแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ ภายใต้สถานการณ์โควิด - 19

มาตรการปฏิบัติงาน	B	SE.	Beta	t	Sig.
(Constant)	.975	.224		4.357	.000*
บุคคล (X _{b1})	.282	.048	.360	5.901	.000*
อาคารสถานที่ (X _{b2})	-.004	.051	-.005	-.081	.936
การปฏิบัติราชการ (X _{b3})	.208	.061	.244	3.429	.001*
การป้องกันการติดเชื้อ (X _{b4})	.220	.058	.228	3.826	.000*

R = .695, R² = .483, Adj. R² = .474, S.E = .38346, F = 56.904, p-value = .000

จากการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของภาวะร่วมความสัมพันธ์พหุเชิงเส้น (Multicollinearity) เช่นเดียวกับตัวแปรปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ไม่มีปัญหาภาวะร่วมพหุเชิงเส้น จึงสามารถทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ผลกระทบของมาตรการปฏิบัติงานฯ ต่อแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ ภายใต้สถานการณ์โควิด - 19 ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R^2 เท่ากับ .483 กล่าวได้ว่า ความเป็นไปได้ของการตั้งสมมติฐานว่าปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานมี 3 ด้าน มีผลกระทบต่อแนวปฏิบัติงานด้านสารบรรณฯ ร้อยละ 48.3 โดยพบปัจจัยที่มีผลกระทบ ได้แก่ มาตรการด้านบุคคล (Beta = .360) รองลงมา คือ มาตรการด้านป้องกันการติดเชื้อ (Beta = .228) และมาตรการด้านการปฏิบัติราชการ (Beta = .244) ตามลำดับ

สมการวิเคราะห์การถดถอย คือ $\hat{y} = .975 + .282*(X_{b1}) + .208*(X_{b3}) + .220*(X_{b4})$

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป และอภิปรายผล

1. ผลการเปรียบเทียบแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ การศึกษา ประเภทตำแหน่ง และอายุงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์และนุจริย แซ่จิว (2561) ที่พบว่า พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลาที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอายุงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อีกทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเยาวลักษณ์ พิมพ์เทพ (2559) พบว่า บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอท่าชนะ ไชยา ท่าฉาง และวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของดาวรุ่งรตา วงษ์ไกร (2563) พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงานหรือประสบการณ์ทำงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร ที่ต่างกันไม่มีผลต่อการบริหารจัดการองค์การตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผลวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ โดยผู้วิจัยพบว่า สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้เตรียมความพร้อมที่ดีแก่บุคลากรให้มีแนวปฏิบัติงานด้านสารบรรณที่ใกล้เคียงกัน เช่น การฝึกอบรมบุคลากร รวมทั้งมีการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน และมาตรการป้องกันโควิด - 19 เป็นต้น จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง ไม่ส่งผลให้แนวปฏิบัติงานด้านสารบรรณมีความแตกต่างกัน

2. จากการศึกษาสรุปได้ว่าปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ขวัญและกำลังใจของบุคลากร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมองค์กร และความมั่นคงก้าวหน้าในอาชีพ มีผลกระทบต่อแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ร้อยละ 44.6 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ เนื่องจากในช่วงสถานการณ์โควิด-19 นับว่าเป็นช่วงวิกฤติสำหรับประเทศไทยเป็นอย่างมาก ดังนั้น สิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคลากรนั้นเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เสี่ยงเช่นนี้ จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มลथा พัทธ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ในด้านสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญนั้น มีผลการวิจัยสอดคล้องกับงานของวีรภัก อูทาสกุล, มติธามา กรงเต็น และปาริ

ชาติ ขำเรือง (2562) ที่ศึกษาถึงผลกระทบทางด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานจากการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 มาใช้ส่งผลต่อปัจจัยทางด้านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

3. จากการศึกษาสรุปได้ว่า มาตรการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ได้แก่ มาตรการด้านบุคคล มาตรการด้านการปฏิบัติราชการ และมาตรการป้องกันเชื้อมีผลกระทบต่อแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ร้อยละ 48.3 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ เนื่องจากในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ทุกหน่วยงานจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้ปฏิบัติงานต่อไปได้ โดยในการปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องปฏิบัติภายใต้มาตรการต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำหนดขึ้นมา เพื่อให้เกิดสวัสดิภาพต่อการปฏิบัติงานแก่บุคลากร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บัณฑิตา โสภานัน (2563) เรื่อง การปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด-19 ของศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย : จากนโยบายสู่มาตรการและการปฏิบัติของหน่วยงาน รวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของดาวรุ่งรดา วงษ์ไกร (2563) ที่พบว่าการบริหารจัดการองค์การมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังพบว่า นอกเหนือจากมาตรการดังกล่าวแล้ว ในระบบของปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ ยังมีข้อจำกัดในแง่ของปัญหา/อุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน เนื่องจากเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ไม่สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้ครบทั้งวงจร รวมทั้งกฎหมายหรือระเบียบ ข้อบังคับบางข้อยังไม่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติจริง แสดงให้เห็นว่ายังคงอาจมีปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจผลกระทบต่อแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ ภายใต้สถานการณ์โควิด-19

5.2 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน 1) ด้านสภาพแวดล้อมองค์กร ควรเพิ่มความรวดเร็วต่อการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น เช่น การปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งสำรวจความพร้อมของอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายออนไลน์ต่าง ๆ ของสำนักงานปลัดฯ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉินต่าง ๆ ดังเช่นสถานการณ์โควิด-19 ที่ผ่านมา 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ควรเพิ่มกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ของบุคลากร เช่น การจัดงานกิจกรรมกีฬา หรืองานกิจกรรมสันทนาการ หลังจากสถานการณ์โควิด-19 ดีขึ้น 3) ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในอาชีพ ควรจัดการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะในงานสารบรรณแก่พนักงานราชการและลูกจ้างเพื่อใช้ในการสอบบรรจุแข่งขันเข้ารับราชการในอนาคตต่อไป และ 4) ด้านขวัญและกำลังใจของบุคลากร บุคลากรของสำนักงานปลัดฯ มีความเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจต่อการที่ได้ปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดฯ จึงควรส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญของงานสารบรรณ เช่น การให้รางวัลและยกย่องบุคลากรหรือหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติด้านงานสารบรรณที่ดี (Best Practices) เป็นต้น

2. ด้านมาตรการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์โควิด-19 มีมาตรการ 3 ด้านที่มีผลกระทบ ต่อแนวปฏิบัติงานฯ ได้แก่ ด้านบุคคล การปฏิบัติราชการ และการป้องกันการติดเชื้อ ทั้ง 3 ด้านนี้พบข้อสังเกตร่วมกันคือ ประเด็นการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการปฏิบัติตามนโยบาย Work from Home หรือการเลื่อนเวลาทำงาน โดยควรสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน เช่น การจัดอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานที่บ้านให้บุคลากรยืมอุปกรณ์จากบริการ outsourcing หรือจัดสวัสดิการช่วยเหลือค่าอินเทอร์เน็ต หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ตลอดจนการทบทวนกฎและระเบียบสารบรรณให้รองรับต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปตามแบบ “New Normal” หรือ “ความปกติใหม่” และประเด็นกฎและระเบียบสารบรรณยังไม่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติในสถานการณ์โควิด-19 เช่น ระเบียบงานสารบรรณที่

เกี่ยวข้องกับการยืม-ทำลายหนังสือราชการ ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ระเบียบดังกล่าว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำกว่าระเบียบงานสารบรรณส่วนอื่น เนื่องจากยังไม่สามารถปฏิบัติได้ภายใต้วิถี New Normal ได้

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการจัดการ เพื่อนำมาปรับปรุงแนวปฏิบัติงานด้านการจัดการงานสารบรรณ
2. วิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อให้มีข้อมูลที่มีความหลากหลายและเชิงลึกมากยิ่งขึ้น โดยอาจดำเนินการในลักษณะการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- จิราพร มอญเลิศ. (2560). ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. **วารสารปัญญา**, 24 (1), 36-45.
- दारुरังรตา วงษ์ไกร. (2563). การบริหารจัดการองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**, 7(2), 257-269.
- ธนาวิทย์ หมดลัง และปรณ ปรียากร. (2563). ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ที่มีต่องานสารบรรณ. **วารสารบัณฑิตวิทยาลัยรำไพพรรณี**, 3(2), 28 – 40.
- บัณฑิตา โสภานัน. (2563). การปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด-19 ของศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย : จากนโยบายสู่มาตรการและการปฏิบัติของหน่วยงาน. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มลทา พัทธ์. (2554). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เยาวลักษณ์ พิมพ์เทพ. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานสารบรรณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอท่าชนะ ไซยา ท่าฉาง และวิภาวดี จังหวัด สุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- วีรกิจ อุทาสกุล, มัทธิมา กรงเต้น, และปาริชาติ ขำเรือง. (2562). ผลกระทบด้านเทคโนโลยีจากนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงของการปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชี. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**, 6(2), 215-224.
- สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2563). เอกสารแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) [เอกสารราชการ].
- อัครเดช ไม้งันท์ และนุจริย แซ่จิ้ว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. **วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี**, 5(1), 95-121.

- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). **Multivariate Data Analysis**. (7th ed.). Pearson Education. New York.
- Herzberg, F. (1987). One more time: How do you motivate employees. **Harvard Business Review**, September – October, 5-16.
- Ruthankoon, R. & Ogunlana, S.O. (2003). Testing Herzberg's two-factor theory in the Thai construction industry. **Engineering, Construction and Architectural Management**, 10(5), 333-341.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd Edition, Harper and Row, New York.