

คู่มือการจัดทำหนังสือสั่งการ ชนิดคำสั่ง

ผู้เขียน นางสาวพุทธพร จันทะบาล กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาและประเมินความเหมาะสมของคู่มือการจัดทำหนังสือสั่งการ ชนิดคำสั่ง ของกรมควบคุมโรค โดยยึดแนวทางการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) เชื่อมกับวงจรการบริหารงานคุณภาพ (Plan-Do-Check-Act: PDCA) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ วางแผน (Plan), ปฏิบัติ (Do), ตรวจสอบ (Check), และ ปรับปรุง (Act) เครื่องมือประเมินเป็นแบบสอบถามลิเคิร์ต 5 ระดับ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และทดสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) จากการทดลองเบื้องต้น ก่อนเก็บข้อมูลจริง กลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ จำนวน 41 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา (ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ พบว่า ความตรงเชิงเนื้อหาของรายการประเมินที่เกี่ยวข้องกับ ตัวแปรหลักมีค่าอยู่ในช่วง 0.67 – 1.00 สอดคล้องตามเกณฑ์ยอมรับ (≥ 0.50) ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยรวมมีค่า Cronbach's $\alpha = 0.91$ (ระดับสูงมาก) โดยแยกตามมิติ ได้แก่ ด้านเนื้อหา $\alpha = 0.89$ ด้านรูปแบบ $\alpha = 0.91$ และ การนำไปใช้ $\alpha = 0.87$ ซึ่งอยู่ในระดับดีถึงสูงมาก

ผลการประเมินความเหมาะสมของคู่มืออยู่ในระดับมากที่สุดในทุกมิติ ด้านเนื้อหา $\bar{x} = 4.70$ ด้านรูปแบบ $\bar{x} = 4.64$ ด้านการนำไปใช้ $\bar{x} = 4.70$ และด้านภาพรวม $\bar{x} = 4.68$ สะท้อนว่าคู่มือถูกต้อง ครอบคลุม อ่านง่าย และนำไปใช้ได้จริงในงาน

ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ คู่มือที่พัฒนามีความเป็นไปได้ และเหมาะสมสูงสำหรับการยกระดับ คุณภาพงานสารบรรณของหน่วยงานต้นแบบ แนะนำให้ประกาศใช้เป็นมาตรฐานหน่วยงาน ควบคู่กับการติดตาม ผลตามรอบ PDCA เช่น 6 เดือน และ 12 เดือน กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จหรือประสิทธิภาพหลัก (Key Performance Indicator: KPI) ด้านอัตราผ่านครั้งแรก เวลาเฉลี่ยการดำเนินงาน และอัตราส่งกลับแก้ พร้อมเพิ่มเติมตัวอย่างแบบฟอร์ม และรายการตรวจสอบ (Checklist) ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มความสะดวก และลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: งานสารบรรณ, หนังสือสั่งการ ชนิดคำสั่ง, คู่มือการปฏิบัติงาน, การวิจัยและพัฒนา , ความเหมาะสม ของเครื่องมือ

บทนำ

การจัดทำหนังสือสั่งการในหน่วยงานราชการเป็นกระบวนการสำคัญที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพด้านการบริหารงานสารบรรณ ซึ่งมีผลต่อความถูกต้อง รวดเร็ว และความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติราชการ หนังสือสั่งการชนิด "คำสั่ง" ถือเป็นเอกสารทางราชการที่ใช้กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ และแนวทางการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในหน่วยงาน หากการจัดทำคำสั่งไม่เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และแนวปฏิบัติที่กำหนด อาจก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน ความล่าช้า หรือข้อโต้แย้งทางกฎหมาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2526; พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน, 2534)

อย่างไรก็ตาม จากการติดตามการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ พบว่ายังมีปัญหาและข้อจำกัดในกระบวนการจัดทำหนังสือสั่งการ เช่น การใช้ถ้อยคำไม่สอดคล้องกับระเบียบงานสารบรรณ การจัดทำไม่เป็นระบบ หรือขาดแนวทางที่ชัดเจนในการเขียนและตรวจสอบเอกสาร ส่งผลให้เจ้าหน้าที่สารบรรณ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ เกิดความสับสนและมีโอกาสเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่ (ศรีสุตา, 2560; อุษา, 2562)

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว การพัฒนาคู่มือการจัดทำหนังสือสั่งการชนิดคำสั่ง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากคู่มือเป็นเครื่องมือเชิงวิชาการที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจกระบวนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน และสามารถใช้เป็นสื่อการเรียนรู้สำหรับการฝึกอบรมบุคลากรรุ่นใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มยุรี, 2556)

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นการพัฒนาและประเมินความเหมาะสมของคู่มือการจัดทำหนังสือสั่งการชนิดคำสั่งของกรมควบคุมโรค โดยใช้การวิจัยและพัฒนา เชื่อมโยงกับวงจรการบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้ได้คู่มือที่มีคุณภาพ มีความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา รูปแบบ และการนำไปใช้จริง อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านสารบรรณ และการยกระดับมาตรฐานการจัดทำหนังสือราชการในภาพรวม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการศึกษา

โดยใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา เชื่อมโยงกับวงจรการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มตัวอย่างเพื่อพัฒนาคู่มือ: ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ หรืองานธุรการ ประจำห้องผู้บริหารระดับสูง (อธิบดี/รองอธิบดี) โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 15 คน (เหตุผลในการเลือกกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากเป็นผู้มีประสบการณ์ ในการตรวจสอบหนังสือสั่งการ ชนิดคำสั่ง และเป็นผู้ตรวจสอบหนังสือสั่งการ ชนิดคำสั่ง เป็นขั้นตอนสุดท้าย ก่อนเสนอผู้บริหารลงนาม) **วิธีการศึกษา** ประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการจัดทำร่างคู่มือ

2) กลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบความตรงของคู่มือ: ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณสมบัติ ได้แก่ เป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ มีความเข้าใจในหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สามารถวิเคราะห์ ความถูกต้อง และประเมินความครอบคลุมของคู่มือ โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 3 คน **วิธีการศึกษา** ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

3) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ: บุคลากรที่มีลักษณะการปฏิบัติงานใกล้เคียงกับประชากรกลุ่มที่ 1 แต่ไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน **วิธีการศึกษา** ทดสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) จากการทดลองใช้

4) กลุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินความเหมาะสมของคู่มือ: ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ จากกองต่าง ๆ ในสังกัดกรมควบคุมโรค จำนวน 43 กอง กองละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 43 คน **วิธีการศึกษา** การทดลองใช้และประเมินความเหมาะสมของคู่มือที่พัฒนาขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

1. แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นแบบฟอร์มสำหรับให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ประเมินความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาของคู่มือกับวัตถุประสงค์ของการจัดทำโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องเพื่อพิจารณาว่าคู่มือมีความถูกต้อง ครบคลุม และเหมาะสมต่อการนำไปใช้หรือไม่

2. แบบสอบถามความเหมาะสมของคู่มือ สำหรับผู้ใช้งาน ครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบ และด้านการนำไปใช้ โดยการให้คะแนนใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (Likert's 5 Rating Scale) เนื่องจากเป็นสเกลที่สามารถสะท้อนความคิดเห็นของผู้ตอบได้อย่างละเอียดและหลากหลายระดับ ช่วยให้แยกแยะความแตกต่างของความคิดเห็นได้ชัดเจน ลดการบีบอัดข้อมูล (Data Compression) และง่ายต่อการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยแบ่งเกณฑ์คะแนนเป็นดังนี้

มีความเหมาะสมมากที่สุด =5

มีความเหมาะสมมาก =4

มีความเหมาะสมปานกลาง =3

มีความเหมาะสมน้อย =2

มีความเหมาะสมน้อยที่สุด =1

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นลำดับ โดยเน้นกระบวนการพัฒนา การตรวจสอบ และการปรับปรุงคู่มืออย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ได้ใช้หลักการของวงจรการบริหารงานคุณภาพ มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบการดำเนินงาน เพื่อให้ทุกขั้นตอนมีความเชื่อมโยงและสามารถสะท้อนผลการพัฒนาได้อย่างเป็นระบบ ดังนี้ **1) ขั้นตอนการวางแผน (Plan)** โดยการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณจากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม ศึกษาเอกสาร ระเบียบ กฎหมาย และแนวทางการจัดทำหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 และกำหนดขอบเขตและโครงสร้างของคู่มือ พร้อมวางแผนขั้นตอนการพัฒนาให้ครอบคลุมเนื้อหาและรูปแบบที่เหมาะสม **2) ขั้นตอนการดำเนินการ (Do)** ดำเนินการพัฒนาร่างคู่มือโดยอ้างอิงข้อมูลจากการศึกษาและข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานจริงจัดทำเนื้อหา รูปแบบ และองค์ประกอบของคู่มือให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ดำเนินการ

ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้มั่นใจว่าคู่มือครอบคลุมเนื้อหาที่ถูกต้องและเหมาะสม และทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรเป้าหมาย (ไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่างหลัก) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) และปรับปรุงเครื่องมือก่อนนำไปใช้จริง **3) ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check)** ดำเนินการรวบรวม และวิเคราะห์ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่าค่าคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามสูตรของ Rovinelli และ Hambleton (1977) โดยเกณฑ์การพิจารณา คือ ข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ถือว่ามีความสอดคล้องเพียงพอ ต่อมาได้ทำการดำเนินการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ประเมินความเหมาะสมของคู่มือ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการปฏิบัติงานใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมายจริง จำนวน 15 คน พบว่า แบบสอบถามการประเมินความเหมาะสมของคู่มือ มีค่า Cronbach's α ในแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 0.87 – 0.91 และเมื่อพิจารณารวมทุกข้อมีค่าเท่ากับ 0.91 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ (≥ 0.70) ตามเกณฑ์ของ Nunnally (1978) แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้อย่างน่าเชื่อถือ และประเมินความเหมาะสมของคู่มือโดยกลุ่มผู้ใช้งาน (เจ้าหน้าที่สารบรรณ) และผู้บริหาร ครอบคลุมด้านเนื้อหา รูปแบบ และการนำไปใช้ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ **4) ขั้นตอนการปรับปรุงและพัฒนา (Act)** ดำเนินการปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบของคู่มือตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ใช้งานจริง จัดทำคู่มือฉบับสมบูรณ์ที่มีความเหมาะสมสูงสุดในด้านเนื้อหา รูปแบบ และความสามารถในการนำไปใช้ปฏิบัติ จัดเตรียมคู่มือสำหรับการเผยแพร่และนำไปใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไป ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายไว้จำนวน 43 คน ซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณของกรมควบคุมโรค แต่สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนได้จำนวน 41 ชุด มีความครอบคลุมของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 95.34 ของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 41 คน ในการวิเคราะห์ผลการวิจัยในครั้งนี้

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 80.49 และเพศชาย ร้อยละ 19.51 ส่วนใหญ่กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 43.90 รองลงมาคืออายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 26.83 อายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 17.07 และอายุน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 12.20 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ตำแหน่ง ชำนาญการ ร้อยละ 27.29 รองลงมาคือ ปฏิบัติงาน ร้อยละ 51.19 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี ร้อยละ 46.34 รองลงมาคือ 6 – 10 ปี ร้อยละ 29.27

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยนำ(ร่าง)คู่มือการจัดทำหนังสือสั่งการ ชนิดคำสั่ง ของกรมควบคุมโรค เสนอต่อเวทีสนทนากลุ่ม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงคู่มือ โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วย การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยกระบวนการอ่านทวน

เข้ารหัส (coding) จัดหมวดหมู่ และสังเคราะห์เป็น ประเด็นหลัก (หมวดหมู่) ที่สะท้อนข้อเสนอสำคัญต่อการปรับปรุงคู่มือ รายละเอียดสรุปแสดงใน ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปหมวดหมู่ และแนวทางพัฒนาคู่มือ

หมวดหมู่ (Categories)	ข้อค้นพบจาก Focus Group	แนวทางพัฒนาในคู่มือ (ฉบับปรับปรุง)
นิยามศัพท์เฉพาะหนังสือราชการ	ต้องการเพิ่มนิยามศัพท์เฉพาะของหนังสือราชการ ทั้ง 6 ชนิด	จัดทำ “พจนานุกรมศัพท์” ตอนต้นเล่ม + กล่องนิยามกำกับแต่ละหมวด
นิยามศัพท์เฉพาะตามระเบียบสารบรรณ	ต้องการโยงนิยามศัพท์เฉพาะกับข้อระเบียบที่เกี่ยวข้อง	ตาราง “นิยามศัพท์เฉพาะ-ข้อระเบียบอ้างอิง” เพื่อค้นหาได้รวดเร็ว
ตัวอย่างประกอบ	ต้องการตัวอย่างที่หลากหลาย	เพิ่มตัวอย่างก่อน-หลังแก้ + Checklist จุดเสี่ยงผิดพลาด
ภาพ/แบบฟอร์มเทียบ	ต้องการเห็นความต่างเชิงรูปแบบ	หน้าเทียบเคียง (กรม vs ระเบียบ) พร้อมหมายเหตุ จุดเด่น-จุดระวัง
ขั้นตอนเสนอเอกสาร	ต้องการขั้นตอนแยกบทบาทชัดเจน	ทำ Flowchart + ตารางบทบาท/ความรับผิดชอบ (เช่น RACI)
เทคนิคการพิมพ์	ต้องการภาพทีละขั้นตอน (step-by-step)	ภาคผนวกเทคนิคการพิมพ์พร้อมหมายเลขขั้นตอน

สรุปเชิงวิเคราะห์และนัยต่อการพัฒนา

จากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ของข้อมูลสนทนากลุ่มจำนวน 15 คน พบว่า ข้อค้นพบเชิงคุณภาพสอดคล้องกับผลเชิงปริมาณ ที่ประเมินว่าคู่มือมี “ความเหมาะสม” ในระดับสูงทั้งด้านเนื้อหา รูปแบบ และการนำไปใช้ อย่างไรก็ตาม หมวดหมู่ (ประเด็น) ที่สรุปได้ ชื่อ “พื้นที่พัฒนา” ที่จำเป็นต่อการยกระดับคู่มือให้ใช้งานได้อย่างมีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. โครงสร้างความหมายให้ชัดเจน โดยจัดทำ พจนานุกรมศัพท์/คำจำกัดความ ครอบคลุมหนังสือราชการทั้ง 6 ชนิด จัดทำ ตารางเชื่อมโยง “นิยาม-ข้อระเบียบที่เกี่ยวข้อง” ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 โดยเฉพาะส่วนที่ 4 หนังสือสั่งการ ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ ลดการตีความคลาดเคลื่อน/อ้างอิงผิด
2. ตัวอย่างและเครื่องมือป้องกันความผิดพลาด โดยเพิ่มตัวอย่างประกอบรายหัวข้อ ครอบคลุมกรณีปกติ-ซับซ้อน-ผิดพลาดบ่อย จัดทำ ตัวอย่าง “ก่อน-หลังแก้” และ Checklist จุดเสี่ยงผิดพลาด ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ ลดการส่งแก้ไขซ้ำ และช่วยยกระดับคุณภาพเอกสาร
3. มาตรฐานรูปแบบและการนำทางเอกสาร โดยจัดทำ Style Guide (ฟอนต์/ขนาด/ระยะบรรทัด/การเน้นข้อความ/หัวข้อ) ให้สม่ำเสมอทั้งเล่ม และเสริม สารบัญย่อย, กล่องสรุป, ไอคอนนำทาง เพื่อให้ค้นสาระได้เร็ว ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ เพิ่มความอ่านง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน

4. กระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยจัดทำ แผนผังขั้นตอน (Workflow/Flowchart) ของ “การเสนอหนังสือสั่งการ” และระบุ บทบาท-ความรับผิดชอบ รายชั้น เช่น ตาราง RACI: ผู้รับผิดชอบ/ผู้ร่วม/ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้รับทราบ) ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ ลดคอขวดและความไม่แน่นอนในขั้นตอนงาน

5. แบบ/ภาพเทียบมาตรฐาน โดยจัดหน้า เทียบเคียง “แบบของกรม” กับ “แบบตามระเบียบ” (side-by-side) พร้อมหมายเหตุจุดต่าง/จุดต้องระวัง ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ เกิดมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

6. ภาคผนวกเทคนิคการพิมพ์แบบ Step-by-Step โดยทำคู่มือภาพขั้นตอน: ตั้งคำหน้ากระดาษ, ตำแหน่งตราครุฑ, ระยะเวลาวรรค, สไตล์หัวข้อ ฯลฯ ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ ผลลัพธ์เอกสารมีรูปแบบสม่ำเสมอ ลดเวลาเรียนรู้งานใหม่

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของคู่มือ

1. ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของคู่มือ ด้านเนื้อหาของคู่มือ

ในการประเมินความเหมาะสมของคู่มือด้านเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมด้านเนื้อหา $\bar{x} = 4.70$ อยู่ในระดับเหมาะสมที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้มองว่าคู่มือมีคุณภาพด้านเนื้อหา อยู่ในระดับสูง ทั้งด้านความถูกต้อง ความชัดเจน และความครอบคลุมของประเด็นที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การอ้างอิงระเบียบและกฎหมายมีความถูกต้องได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.78$, $SD = 0.47$) แสดงถึงความเชื่อมั่นของผู้ใช้ต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลอ้างอิงในคู่มือ รองลงมาคือ เนื้อหาที่มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 4.73$, $SD = 0.45$) และความครอบคลุมของประเด็นที่จำเป็น ($\bar{x} = 4.68$, $SD = 0.47$) ซึ่งสะท้อนว่าคู่มือสามารถตอบโจทย์บริบทการทำงานปัจจุบันและครอบคลุมเนื้อหาหลักที่เกี่ยวข้องได้ดี ส่วนความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.66$, $SD = 0.53$) อยู่ในระดับสูงเช่นกัน บ่งชี้ว่าสำนวนและการเรียบเรียงโดยรวมมีความกระชับและเข้าใจไม่ยาก

ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ตัวอย่างประกอบที่เข้าใจง่าย และนำไปใช้ได้จริง ($\bar{x} = 4.63$, $SD = 0.54$) แม้อยู่ในระดับเหมาะสมที่สุด แต่เมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ แสดง “จุดที่ยังพัฒนาได้” ว่ายังสามารถเพิ่มความหลากหลายและความเฉพาะเจาะจงของตัวอย่าง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์งานจริงในหน่วยงานประเภทต่าง ๆ มากขึ้น เช่น กรณีคำสั่งที่พบบ่อย กรณีที่มีความซับซ้อน หรือกรณีที่เสี่ยงต่อความผิดพลาด เพื่อช่วยยกระดับการนำไปใช้ และลดความคลุมเครือในการตีความ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของคู่มือ ด้านเนื้อหา

ประเด็นด้านเนื้อหา	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 41)		ระดับความเหมาะสม
	\bar{x}	SD	
1. เนื้อหามีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน	4.73	0.45	เหมาะสมที่สุด
2. เนื้อหาในคู่มือมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.66	0.53	เหมาะสมที่สุด
3. เนื้อหามีความครอบคลุมประเด็นที่จำเป็น ในการจัดทำหนังสือสั่งการชนิดคำสั่ง	4.68	0.47	เหมาะสมที่สุด
4. การอ้างอิงระเบียบและกฎหมายมีความถูกต้อง	4.78	0.47	เหมาะสมที่สุด
5. มีตัวอย่างประกอบที่เข้าใจง่ายและนำไปใช้ได้จริง	4.63	0.54	เหมาะสมที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเนื้อหา	4.70		เหมาะสมที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของคู่มือ ด้านรูปแบบของคู่มือ

ในการประเมินความเหมาะสมของคู่มือด้านรูปแบบ ซึ่งประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมด้านรูปแบบ $\bar{x} = 4.64$ อยู่ในระดับเหมาะสมที่สุด สะท้อนความคิดเห็นของผู้ตอบว่าคู่มือได้รับการออกแบบให้เป็นระบบ อ่านง่าย และใช้งานได้คล่องตัว

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การใช้งานได้สะดวก ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.71$, $SD = 0.51$) บ่งบอกว่าผู้ใช้สามารถเข้าถึงสาระสำคัญของคู่มือได้รวดเร็วและไม่ติดขัด รองลงมาคือ การจัดลำดับหัวข้อเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่ ($\bar{x} = 4.63$, $SD = 0.54$) สะท้อนความเป็นระเบียบของโครงสร้างที่ช่วยให้ติดตามเนื้อหาเป็นขั้น ตอน ส่วนรูปแบบตัวอักษรและโครงสร้างอ่านง่าย ได้ค่าเฉลี่ย 4.59 ($SD = 0.59$) แม้อยู่ในระดับเหมาะสมที่สุด เช่นกัน แต่เมื่อเทียบภายในหมวดถือเป็น ค่าต่ำที่สุด จึงเป็นจุดที่ยังสามารถพัฒนาได้ ในการปรับปรุงต่อไป ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของคู่มือ ด้านรูปแบบ

ประเด็นด้านรูปแบบ	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 41)		ระดับความเหมาะสม
	\bar{x}	SD	
1. การจัดลำดับหัวข้อเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่	4.63	0.54	เหมาะสมที่สุด
2. รูปแบบตัวอักษร และโครงสร้างอ่านง่าย	4.59	0.59	เหมาะสมที่สุด
3. ใช้งานได้สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.71	0.51	เหมาะสมที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมด้านรูปแบบ	4.64		เหมาะสมที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของคู่มือ ด้านการนำไปใช้ในงานจริง

ผลการประเมินด้านการนำไปใช้ซึ่งประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมด้านการนำไปใช้ 4.70 อยู่ในระดับเหมาะสมที่สุด แสดงให้เห็นว่าคู่มือสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานจริงได้อย่างชัดเจน

พิจารณารายประเด็น พบว่า สามารถนำไปใช้ประกอบการจัดทำหนังสือสั่งการชนิดคำสั่งจริงได้ ได้คะแนนสูงสุด ($\bar{x} = 4.80$, $SD = 0.40$) สะท้อนประสิทธิผลของคู่มือในการใช้งานเชิงปฏิบัติ รองลงมาคือ เป็นแหล่งอ้างอิงได้ ($\bar{x} = 4.71$, $SD = 0.51$) ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือและความครบถ้วนของสารสนเทศภายในเล่ม และมีความเหมาะสมในการใช้งานกับหน่วยงานของท่าน ($\bar{x} = 4.66$, $SD = 0.57$) ส่วนช่วยลดข้อผิดพลาดในการจัดทำหนังสือสั่งการ ($\bar{x} = 4.63$, $SD = 0.49$) แม้อยู่ระดับเหมาะสมที่สุดเช่นกัน แต่เมื่อเทียบภายในหมวดถือว่าเป็น ค่าต่ำที่สุด บ่งชี้จุดที่สามารถพัฒนาได้ เช่น การยกตัวอย่างข้อผิดพลาดที่พบบ่อยพร้อมแนวทางแก้ไข หรือแผนผังการตัดสินใจเพื่อช่วยตรวจทานขั้นตอนก่อนออกเอกสาร ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของคู่มือ ด้านการนำไปใช้

ประเด็นด้านการนำไปใช้	คะแนนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 41)		ระดับความเหมาะสม
	\bar{x}	SD	
1. สามารถนำไปใช้ประกอบการจัดทำหนังสือสั่งการชนิดคำสั่งจริงได้	4.80	0.40	เหมาะสมที่สุด
2. ช่วยลดข้อผิดพลาดในการจัดทำหนังสือสั่งการชนิดคำสั่ง	4.63	0.49	เหมาะสมที่สุด
3. มีความเหมาะสมในการใช้งานกับหน่วยงานของท่าน	4.66	0.57	เหมาะสมที่สุด
4. สามารถนำไปเป็นแหล่งอ้างอิงได้	4.71	0.51	เหมาะสมที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการนำไปใช้	4.70		เหมาะสมที่สุด

4. ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของคู่มือ ด้านภาพรวม

ผลการประเมินภาพรวมของคู่มือมีค่า $\bar{x} = 4.68$ อยู่ในระดับเหมาะสมที่สุด โดยมีค่า $SD = 0.52$ สะท้อนว่าความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันสูง และมองเห็นประโยชน์ของคู่มือในการนำไปใช้จริงในหน่วยงานอย่างชัดเจน ทั้งนี้ผลดังกล่าวสอดคล้องกับผลในรายด้านทั้ง **ด้านเนื้อหา** (ความถูกต้อง ครอบคลุม และทันสมัย) **ด้านรูปแบบ** (โครงสร้างเป็นระบบ อ่านง่าย) และ **ด้านการนำไปใช้** (ใช้ประกอบงานจริงได้ ลดข้อผิดพลาด และใช้อ้างอิงได้) ทำให้ภาพรวมความเหมาะสมของคู่มืออยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของคู่มือ ด้านภาพรวม

ประเด็นภาพรวม	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 41)		ระดับความเหมาะสม
	\bar{x}	SD	
คู่มือฉบับนี้มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ในหน่วยงานของท่าน	4.68	0.52	เหมาะสมที่สุด

อภิปรายผล

ผลการวิจัยสะท้อนว่า คู่มือการจัดทำหนังสือสั่งการ ชนิดคำสั่ง อยู่ในระดับ เหมาะสมที่สุด ทุกมิติ โดยมีความสอดคล้องระหว่างผลเชิงปริมาณ (ค่าเฉลี่ยภาพรวมและรายด้าน) กับผลเชิงคุณภาพ (การวิเคราะห์เนื้อหาแบบจัดหมวดหมู่) อภิปรายเป็นรายด้านดังต่อไปนี้

อภิปรายผลด้านเนื้อหา ผลการประเมินด้านเนื้อหาอยู่ในระดับเหมาะสมที่สุด (ค่า \bar{x} = 4.70) รายข้อพบว่า การอ้างอิงระเบียบ/กฎหมายถูกต้อง (\bar{x} = 4.78), ครอบคลุมประเด็นจำเป็น (\bar{x} = 4.68) และมีตัวอย่างที่ใช้ได้จริง (\bar{x} = 4.63) สะท้อนความครบถ้วนและความเป็นปัจจุบันของสาระในคู่มือที่พัฒนา

เมื่อเทียบกับ มยุรี ศรีอุตร (2556) ซึ่งพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพโดยยึดหลักการสร้างเครื่องมืออย่างเป็นระบบ อาศัยการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การตรวจ ความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และการทดลองใช้ก่อนปรับปรุงงาน โดยชี้ให้เห็นว่า “การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน” และการยืนยันคุณภาพเชิงเนื้อหา ความเชื่อมั่น ช่วยให้เครื่องมือครอบคลุม และใช้ได้จริง ผลลัพธ์ดังกล่าว สอดคล้องเชิงทิศทางการปฏิบัติงานที่ใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (0.67–1.00) และทดลองใช้ก่อนเก็บข้อมูลจริง จึงอธิบายได้ว่าคะแนนด้านเนื้อหาอยู่ในระดับเหมาะสมที่สุด

อภิปรายผลด้านรูปแบบ ผลการประเมินด้านรูปแบบอยู่ในระดับเหมาะสมที่สุด (ค่า \bar{x} = 4.64) รายข้อสะท้อนว่า ใช้งานได้สะดวก ไม่ซับซ้อน (\bar{x} = 4.71) จัดลำดับหัวข้อเป็นระบบ (\bar{x} = 4.63) และรูปแบบตัวอักษร/โครงสร้างอ่านง่าย (\bar{x} = 4.59) สอดคล้องกับการมีคู่มือรูปแบบ (Style Guide) และการจัดวางที่เป็นมาตรฐาน

เมื่อเทียบกับ ศรีสุตา แก้วสุวรรณ (2560) ที่พัฒนาชุดฝึกอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พร้อม “คู่มือประกอบ” เน้น รูปแบบที่เป็นระบบ อ่านง่าย และใช้งานได้จริง และพบว่าช่วยเพิ่มความรู้ ทักษะของผู้ใช้ได้ อย่างมีนัยสำคัญ การจัดทำ Style Guide Template และตัวอย่างก่อน-หลังปรับแก้ ในงานวิจัยนี้จึงเป็นแนวทางเดียวกัน และน่าจะเป็นเหตุปัจจัยสำคัญให้คะแนนด้านรูปแบบอยู่ระดับเหมาะสมที่สุด

อภิปรายผลด้านการนำไปใช้ ผลการประเมินด้านการนำไปใช้อยู่ในระดับเหมาะสมที่สุด (ค่า \bar{x} = 4.70) รายข้อพบว่า ใช้ประกอบการจัดทำคำสั่งได้จริง (\bar{x} = 4.80), เป็นแหล่งอ้างอิงได้ (\bar{x} = 4.71) และช่วยลดข้อผิดพลาด (\bar{x} = 4.63) ซึ่งคู่มือทำหน้าที่ได้ทั้ง เครื่องมือปฏิบัติ และ ฐานความรู้มาตรฐาน

เมื่อเทียบกับ อุษา รัตนบุรี (2562) ที่พัฒนาคู่มือการดำเนินงานเอกสารราชการในสถานศึกษา และรายงานว่า ช่วยลดข้อผิดพลาด และถ่ายทอดขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดรายการตรวจสอบราย ขั้นตอน ฝั่งงาน (Workflow) และการกำหนดบทบาทหน้าที่ เช่น เมทริกซ์การกำหนดความรับผิดชอบในการจัดการ โครงการ (RACI) จึงสอดคล้องเชิงทิศทางการนำคู่มือสามารถนำไปใช้จริง และป้องกันความผิดพลาดล่วงหน้า ส่งผลให้ คะแนนด้านการนำไปใช้สูงมาก

นัยเชิงการจัดการและนโยบาย เมื่อพิจารณาภาพรวม ($\bar{x} = 4.68$ ระดับเหมาะสมที่สุด) คู่มือ มีศักยภาพในการเป็นมาตรฐานกลางขององค์กร ทั้งในมิติความถูกต้องของการอ้างอิง การนำเสนอรูปแบบที่เป็น หนึ่งเดียว และการใช้งานเชิงปฏิบัติจริง นัยสำคัญด้านการจัดการคือ (1) ยกระดับคุณภาพเอกสาร และลด ข้อผิดพลาด (2) ลดรอบเวลาในการจัดทำ/เสนอหนังสือสั่งการ และ (3) เพิ่มความสม่ำเสมอของรูปแบบเอกสาร ในระดับองค์กร เพื่อให้เกิดผลอย่างยั่งยืน ควรกำหนด ตัวชี้วัด ติดตามหลังประกาศใช้คู่มือฉบับปรับปรุง (เช่น อัตรา เอกสารถูกส่งแก้ เวลาเฉลี่ยต่อเรื่อง คะแนนประเมินซ้ำ และอัตราการปฏิบัติตาม Style Guide และจัดทำระบบ เวอร์ชัน/บันทึกการเปลี่ยนแปลง เพื่อรองรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติและแผนการนำไปใช้

เพื่อให้การปรับปรุงคู่มือมีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้ ผู้วิจัยได้จัดทำแผนการดำเนินงานตาม กรอบวงจรการบริหารงานคุณภาพ โดยจัดลำดับความสำคัญของงานพัฒนา จากประเด็นที่มีผลกระทบสูงและ ดำเนินการได้ ในระยะสั้น เช่น พจนานุกรมศัพท์/ตารางอ้างอิง ตัวอย่างก่อน-หลังแก้/ Checklist Style Guide เป็นต้น ไปสู่ประเด็นที่ต้องอาศัยการประสานงานมากขึ้น เช่น Workflow/RACI หน้าเทียบเคียงแบบกรม – ตามระเบียบ ภาคผนวกเทคนิคการพิมพ์แบบทีละขั้นตอน (step-by-step) แผนดังกล่าวระบุสิ่งที่จะทำ ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง ระยะเวลา และผลผลิต (Deliverables) อย่างชัดเจน และผูกโยงกับ ตัวชี้วัดผลลัพธ์

ตารางที่ 6 แผนดำเนินการตามกรอบวงจรการบริหารงานคุณภาพ

ขั้น (PDCA)	รายการพัฒนา	รายละเอียดหัวใจ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้ร่วม/ที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา (สัปดาห์)	ผลผลิต (Deliverable)
Plan	พจนานุกรมศัพท์ 6 ชนิด + ตาราง “นิยาม-ข้อระเบียบ”	รวบรวมคำจำกัด ความและโยงมาตรา ตามระเบียบฯ (พ.ศ. 2526/ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548)	คณะทำงาน เนื้อหา	งานกฎหมาย/สาร บรรณ	2-3	ภาคผนวก “พจนานุกรมศัพท์” + ตารางอ้างอิง
Plan	กำหนด Style Guide เล่ม	ฟอนต์/ขนาด/ระยะ บรรทัด/การเน้น/ หัว-รองหัวข้อ/ การอ้างอิง	คณะทำงาน รูปแบบ	บรรณาธิการ/IT เอกสาร	2	Style Guide 1 ชุด
Do	เพิ่ม “ตัวอย่าง ก่อน-หลังแก้” + Checklist รายหัวข้อ	ครอบคลุมกรณีปกติ- ซับซ้อน-ผิดปกติ	คณะทำงาน เนื้อหา	หน่วยงานเจ้าของ กระบวนการ	3-4	ภาคผนวกตัวอย่าง + Checklist

ขั้น (PDCA)	รายการพัฒนา	รายละเอียดหัวใจ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้ร่วม/ที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา (สัปดาห์)	ผลผลิต (Deliverable)
Do	ทำ Workflow/ Flowchart แบบทบาท (เช่น RACI)	ผู้ร่าง-ผู้ตรวจ-ผู้กลับกรอง-ผู้ลงนาม	คณะทำงาน กระบวนการ	เลขานุการ ผู้บริหาร	2-3	แผนผังขั้นตอน + ตาราง RACI
Do	หน้าเทียบเคียงแบบ “กรม-ตามระเบียบ”	วางเคียงกันพร้อมหมายเหตุจุดต่าง/ข้อควรระวัง	ทีมรูปแบบ	งานกฎหมาย/สารบรรณ	2	หน้าเทียบเคียงมาตรฐาน
Do	ภาคผนวกเทคนิคการพิมพ์ (step-by-step) + Quick Reference	ตั้งคำหน้า ตำแหน่ง ตราครุฑ เว้นวรรค สไตล์ ฯลฯ	ทีมเทคนิค เอกสาร	IT เอกสาร/อบรม	3	ภาคผนวกเทคนิค + QR sheet
Check	Pilot test ฉบับปรับปรุง	ทดลองใช้กับผู้ใช้ 10-15 คน + แบบสอบถามสั้น/สังเกตการณ์	ทีมประเมินผล	หน่วยทดสอบ 2-3 หน่วย	2-3	รายงานผล Pilot
Act	ปรับแก้-เผยแพร่ เวอร์ชัน 1.x	แก้ตามผล Pilot + ลงเลขเวอร์ชัน/บันทึกการเปลี่ยนแปลง	บรรณาธิการ	คณะทำงาน ทั้งหมด	1-2	คู่มือ v1.x + Change Log

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- (1) ประเมินผลเชิงผลลัพธ์ ดำเนินการ pre-post หรือ กึ่งทดลอง/Interrupted Time Series วัดผลจริง เช่น เวลาเฉลี่ยรอบงาน อัตราผ่านครั้งแรก อัตราส่งกลับแก้ และคุณภาพรูปแบบเอกสาร
- (2) ดึงหลักฐานจากระบบดิจิทัล ใช้ log จากระบบสารบรรณ (เวลาในแต่ละขั้น/การส่งกลับแก้) ร่วมกับแบบสอบถาม/แบบตรวจ เพื่อจำกัดอคติจากการประเมินตนเอง
- (3) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเชิงลึก ทำ test-retest การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) การวิเคราะห์ข้อสอบ สำหรับข้อที่สหสัมพันธ์ระหว่างข้อสอบกับคะแนนรวม (Item-Total Correlation) ต่ำ และพิจารณาการไม่แปรเปลี่ยนของการวัด (Measurement Invariance: MI) ระหว่างบทบาทผู้ใช้
- (4) ขยายตัวอย่างและบริบท เพิ่มจำนวนและความหลากหลายของหน่วยงาน (หลายกอง/จังหวัด) วางแผนกำลังตัวอย่าง (power analysis) และสุ่มแบ่งชั้น (stratified) เพื่อประเมินความสามารถในการสรุปผลโดยทั่วไป (generalizability)
- (5) ประเมินความคุ้มค่าและผลกระทบ ทำการวิเคราะห์ต้นทุน-ผลประโยชน์ (Cost-Benefit Analysis) หรือ การศึกษาเวลาและการเคลื่อนที่ (Time-Motion Study) เปรียบเทียบก่อน-หลังประกาศใช้ เพื่อแสดงความคุ้มค่าเชิงบริหาร
- (6) ติดตามความยั่งยืน/ความซื่อสัตย์ต่อการใช้ (Implementation Fidelity) ติดตามที่ 6-12 เดือน และ 18-24 เดือน ประเมินการคงอยู่ของผลลัพธ์ ปัจจัยสนับสนุน/อุปสรรค และความสม่ำเสมอของการใช้คู่มือ

(7) จริยธรรม/พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA) วางกระบวนการยินยอม ทำข้อมูลให้ไม่ระบุตัวตน, และขอพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรม (Exempt/Expedited) เมื่อมีข้อมูลที่ระบุตัวตนหรือมีความเสี่ยงแต่ต่ำ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณผู้บริหารกรมควบคุมโรค ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนทั้งด้านนโยบาย และโอกาสในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการศึกษาและเก็บข้อมูล ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้เกียรติร่วมในการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา และกรุณาให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่ทรงคุณค่า อันเป็นแนวทางสำคัญในการปรับปรุงงานวิจัย และคู่มือที่พัฒนาขึ้นให้มีความสมบูรณ์ และเหมาะสมยิ่งขึ้น ข้าราชการและบุคลากรงานสารบรรณและงานธุรการของกรมควบคุมโรค ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และเข้าร่วมการสนทนากลุ่มซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญยิ่งต่อการวิเคราะห์ และการพัฒนาคู่มือที่จัดทำขึ้น เพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ให้กำลังใจ แบ่งปันความคิดเห็น และช่วยเหลือในกระบวนการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง งานวิจัยครั้งนี้สามารถดำเนินไปได้สำเร็จลุล่วง ท้ายที่สุดนี้ ข้าพเจ้าขอขอบคุณครอบครัว ที่เป็นแรงใจ และกำลังสนับสนุนที่สำคัญตลอดระยะเวลาการทำวิจัย และข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลงานวิจัยเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานสารบรรณ และการจัดทำหนังสือสั่งการของกรมควบคุมโรค ให้มีความถูกต้อง เป็นระบบ และสามารถยกระดับคุณภาพการบริหารราชการให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534. (2534, 4 กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 108 ตอนที่ 156 ฉบับพิเศษ.
- มยุรี ศรีอุตร. การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก. วารสารการพยาบาลและการศึกษา. 2557; 7(2): 64-82.
- ศรีสุตา แก้วสุวรรณ. การวิจัยและพัฒนาชุดฝึกอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานภาครัฐ. [ม.ป.ท.: ม.ป.พ.]; 2560.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ฉบับปรับปรุง 4.0. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ; 2561.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี; 2526.
- อุษา รัตนบุรี. การพัฒนาคู่มือการดำเนินงานด้านเอกสารราชการในสถานศึกษา. [ม.ป.ท.: ม.ป.พ.]; 2562.
- Deming WE. Out of the crisis. Cambridge, M.A.: MIT Press; 1986.

Nunnally JC. Psychometric theory. 2nd ed. New York: McGraw-Hill, 1978.

Rovinelli RJ, Hambleton RK. On the use of content specialists in the assessment of content validity of behavioral measures. *Educ Psychol Meas.* 1977;37(3):567–578.