

รายงานการวิจัย  
แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต  
มหาวิทยาลัยพะเยา

Guidelines for Improving Official Correspondence Writing  
of Staff in the Division of Student Affairs , University of Phayao



ได้รับทุนอุดหนุนงานวิจัยจากมหาวิทยาลัยพะเยา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568  
งานวิจัยเพื่อการพัฒนางานประจำ R2R (Routine to Research) รุ่นที่ 12  
(กรกฎาคม 2568)

ที่ปรึกษาโครงการวิจัย และผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา ได้พิจารณาผลการศึกษาและงานวิจัย เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา” ฉบับนี้เป็นที่เรียบร้อย และเห็นสมควรให้รับเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเพื่อพัฒนางานประจำของมหาวิทยาลัยพะเยา



(ดร.กลางวารีย์ ไชยวุฒิ)  
ที่ปรึกษาโครงการวิจัย



(นายพิเชษฐ ฤกษ์จิตร)  
ผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต



## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง "แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา" สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาจาก ดร.กลางวารี ไชยวุฒิ ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ที่กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดตลอดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่การกำหนดประเด็นปัญหา การออกแบบการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ผลการวิจัย จนถึงการเขียนรายงานวิจัยให้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยพะเยา ที่ได้ให้การสนับสนุนทุนอุดหนุนงานวิจัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในโครงการงานวิจัยเพื่อการพัฒนางานประจำ R2R (Routine to Research) รุ่นที่ 12 ซึ่งเป็นโอกาสสำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาศักยภาพและยกระดับงานประจำงานวิจัยอย่างเป็นระบบ

ขอขอบคุณคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ได้ให้การพิจารณารับรองโครงการวิจัยนี้และให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการดำเนินการวิจัยให้เป็นไปตามหลักจริยธรรมการวิจัย

ขอขอบคุณ นายพิเชษฐ ฤกษ์จิตร ผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต ที่ได้ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการวิจัย รวมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาปัญหาและการหาแนวทางแก้ไขในการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ

ขอขอบคุณบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ด้วยความเต็มใจ แม้จะมีภาระงานประจำและข้อจำกัดด้านเวลา แต่ยังคงสละเวลาและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทำให้การวิจัยครั้งนี้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีคุณภาพและนำไปสู่ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

ท้ายที่สุดนี้ ขอขอบคุณทุกท่านที่มีได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ หรือกำลังใจในรูปแบบต่างๆ การวิจัยครั้งนี้จะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงได้หากขาดความร่วมมือและการสนับสนุนจากทุกท่าน ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอื่นๆ ที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกันต่อไป

ศิราณี กันทาศรี

ชื่อเรื่อง	แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา
ชื่อผู้วิจัย	ศิริภาณี กันทาศรี
ที่ปรึกษา	ดร.กลางวารีย์ ไชยวุฒิ
คำสำคัญ	หนังสือราชการ, การพัฒนา, แนวทาง

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง "แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา" เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต และ 2) หาแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรกองกิจการนิสิตที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณและมีหน้าที่จัดทำหนังสือราชการ จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบบันทึกสถิติเอกสารที่ผิดพลาด และแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอด้วยวิธีพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า ในช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม 2568 มีเอกสารที่มีความผิดพลาด 65 ฉบับจาก 106 ฉบับ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 61.32 โดยมีจุดผิดพลาดรวม 210 จุด ปัญหาที่พบบ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) การใช้ภาษา ร้อยละ 35.85 โดยเฉพาะการใช้คำผิดและการสะกดคำผิด 2) การจัดรูปแบบ ร้อยละ 20.75 โดยเฉพาะการจัดย่อหน้าไม่ถูกต้อง และ 3) ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง ร้อยละ 16.98 จากการสัมภาษณ์พบว่าปัญหาหลักคือความไม่เป็นเอกภาพในการใช้ภาษา กระบวนการตรวจสอบและแก้ไขที่ซ้ำซ้อน และการขาดมาตรฐานที่ชัดเจน

แนวทางการพัฒนาที่สำคัญ ได้แก่ 1) การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล โดยเน้นความรอบคอบและการศึกษาหลักภาษาราชการ 2) การพัฒนาความรู้และการฝึกอบรม โดยจัดการฝึกอบรมเป็นประจำ และศึกษาระเบียบสารบรรณอย่างเป็นระบบ 3) การปรับปรุงกระบวนการและการสื่อสาร โดยรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจหลายคนในรอบเดียวกันและให้คำอธิบายเหตุผลการแก้ไข และ 4) การสร้างความเข้าใจในบริบทการทำงานตามชนิดของหนังสือแต่ละประเภท

<b>Title</b>	Guidelines for Improving Official Correspondence Writing of Staff in the Division of Student Affairs , University of Phayao
<b>Author</b>	Siranee Kanthasri
<b>Advisor</b>	Dr.Klangwaree Chaiwut
<b>Academic Paper</b>	Routine to Research(R2R), University of Phayao, 2025
<b>Keyword</b>	Official Correspondence, Improving, Guidelines

This qualitative research entitled "Guidelines for Improving Official Correspondence Writing of Staff in the Division of Student Affairs, University of Phayao" aimed to: 1) study problems in official correspondence writing of Division of Student Affairs staff, and 2) identify guidelines for improving official correspondence writing of Division of Student Affairs staff. The sample consisted of 20 staff members from the Division of Student Affairs who work in documentation and are responsible for preparing official correspondence. Research instruments included error documentation recording forms and semi-structured interview guidelines. Data analysis employed content analysis and descriptive presentation.

The findings revealed that during April-May 2025, 65 out of 106 documents contained errors, representing 61.32% with a total of 210 error points. The three most frequent problems were: 1) language usage (35.85%), particularly incorrect word usage and spelling errors; 2) formatting issues (20.75%), especially incorrect paragraph structuring; and 3) incomplete or incorrect information (16.98%). Interview results showed that the main problems were lack of uniformity in language usage, redundant review and correction processes, and absence of clear standards.

Key development guidelines include: 1) personal skill development emphasizing thoroughness and studying official language principles; 2) knowledge development and training through regular training programs and systematic study of documentation regulations; 3) process and communication improvement by consolidating feedback from multiple reviewers in one round and providing clear explanations for corrections; and 4) creating understanding of work contexts according to different types of correspondence.

The research suggests that improving official correspondence writing requires comprehensive development across multiple dimensions, from individual skill enhancement to system and process improvements, creating a work environment conducive to continuous learning and collaborative development.

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>บทที่ 1</b> .....	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	1
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	1
1.3.1 ประชากรเป้าหมาย.....	1
1.3.2 การดำเนินการวิจัย.....	2
1.4 นิยามศัพท์.....	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
<b>บทที่ 2</b> .....	<b>3</b>
2.1 หนังสือราชการ.....	4
2.1.1 ความหมายของหนังสือราชการ.....	4
2.1.2 ชนิดของหนังสือราชการ.....	4
2.2 กระบวนการเขียนหนังสือราชการกองกิจการนิสิต.....	5
2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
<b>บทที่ 3</b> .....	<b>9</b>
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	9
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	9
3.2.1 ประชากร.....	9
3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	9
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	9
3.3.1 แบบบันทึกสถิติเอกสารที่ผิดพลาด.....	9
3.3.2 แนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์.....	10
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	10
3.4.1 การสร้างเครื่องมือ.....	10
3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	10
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	10
3.5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถิติเอกสารที่ผิดพลาด.....	11

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์.....	11
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	11
3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติเอกสารที่ตีพิมพ์.....	11
3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์.....	11
3.7 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	11
<b>บทที่ 4.....</b>	<b>12</b>
4.1 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการ.....	12
4.1.1 ผลการวิเคราะห์สถิติเอกสารที่ตีพิมพ์.....	12
4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์.....	14
<b>บทที่ 5.....</b>	<b>18</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	18
5.1.1 ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต.....	18
5.1.2 แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต.....	19
5.2 อภิปรายผล.....	20
5.3 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการวิจัย.....	21
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>23</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>24</b>
เอกสารรับรองโครงการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์.....	25
แนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์.....	26
ประเด็นสถิติหนังสือราชการที่ตีพิมพ์.....	27

## สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนความผิดพลาดของเอกสาร.....12



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน การเขียนหนังสือราชการเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในระบบราชการของประเทศไทย เนื่องจากเป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสารและดำเนินงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การเขียนหนังสือราชการที่มีประสิทธิภาพและถูกต้องจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

จากการสำรวจและการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรกองกิจการนิสิต พบว่ามีปัญหาหลายประการที่เกิดขึ้นในกระบวนการเขียนหนังสือราชการของกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและระยะเวลาในการทำงาน ถึงแม้ปัจจุบันการตรวจทานร่างหนังสือของกองกิจการนิสิตจะมีลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน แต่ก็ยังพบปัญหา มีหนังสือที่ผิดพลาดถูกตีกลับจากเลขานุการผู้บริหารอยู่เป็นประจำ เนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น การย่อหน้าไม่ถูกต้อง การพิมพ์ข้อความตกหล่น การใช้สำนวนภาษาไม่เหมาะสม การใช้เครื่องหมายวรรคตอนผิดพลาด หรือการเขียนไม่ถูกต้องตามแบบ เป็นต้น ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของวิไลวรรณ สิงห์เจริญ (วิไลวรรณ สิงห์เจริญ, 2555) พบว่าสภาพปัญหางานสารบรรณภาพรวมยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น โดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง รวมถึงได้ศึกษางานวิจัยของอุไร ศรีดำ (อุไร ศรีดำ, 2562) พบว่าการที่มีแบบฝึกทักษะการทำหนังสือราชการทำให้นักศึกษาสามารถจัดทำหนังสือราชการได้ดีขึ้นถูกต้องตามแบบ

ผู้วิจัยจึงได้มีแนวคิดที่จะศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการและแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดความผิดพลาด การวิจัยนี้ไม่เพียงแต่จะเป็นประโยชน์ต่อกองกิจการนิสิตเท่านั้น แต่ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการเขียนหนังสือราชการเช่นเดียวกัน

#### 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต
- 2) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต

#### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

##### 1.3.1 ประชากรเป้าหมาย

บุคลากรของกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้งหมดที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณและมีหน้าที่จัดทำหนังสือราชการ จำนวน 20 คน โดยไม่แยกเพศ อายุ อายุนาน

### 1.3.2. การดำเนินการวิจัย

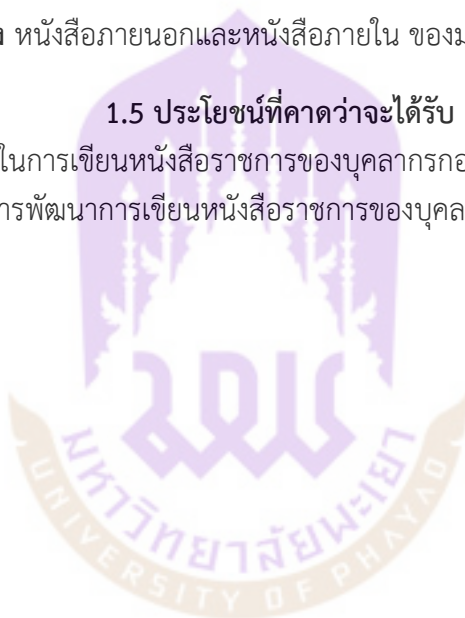
การวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถิติ เอกสารที่ผิดพลาด โดยงานธุรการกองกิจการนิสิตเป็นผู้จัดบันทึก เก็บข้อมูลภาคสนามโดยการ สัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพเชิงเนื้อหา พร้อมทั้งนำข้อมูลที่วิเคราะห์และนำเสนอผลการ วิเคราะห์ด้วยวิธีการนำเสนอแบบพรรณนา โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลหลังจากได้รับการรับรอง จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แล้ว

### 1.4 นิยามศัพท์

**แนวทาง หมายถึง** วิธีการหรือขั้นตอนที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักในการดำเนินงานด้านการจัดทำ หนังสือราชการ หรือการพัฒนางานด้านการจัดทำหนังสือราชการ ของกองกิจการนิสิต  
**การพัฒนา หมายถึง** การเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปในทางที่ดีขึ้น โดยผ่านกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ  
**หนังสือราชการ หมายถึง** หนังสือภายนอกและหนังสือภายใน ของมหาวิทยาลัยพะเยา

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบถึงปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต
- 2) ได้แนวทางในการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดหลักการทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีประเด็นที่ศึกษา ได้แก่

#### 2.1 หนังสือราชการ

- ความหมายของหนังสือราชการ
- ชนิดของหนังสือราชการ

#### 2.2 กระบวนการเขียนหนังสือราชการกองกิจการนิสิต

#### 2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



## 2.1 หนังสือราชการ

### 2.1.1 ความหมายของหนังสือราชการ

ในบริบทของมหาวิทยาลัยพะเยาที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งไม่เป็นส่วนราชการ ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษาธิการ และกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และไม่ป็นรัฐวิสาหกิจ ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณและกฎหมายอื่นๆ ได้ออกระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2566 ขึ้นมาโดยหนังสือราชการหมายถึง หนังสือของมหาวิทยาลัยพะเยาที่จัดทำขึ้นเป็นหลักฐานในการดำเนินงานของส่วนงานหรือหน่วยงานของมหาวิทยาลัยพะเยา ได้แก่ 1) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนงานหรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 2) หนังสือที่มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานมีไปถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งเป็นส่วนราชการหรือมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก 3) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใด ซึ่งเป็นส่วนราชการหรือมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน 4) หนังสือที่มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในการดำเนินงาน 5) หนังสือที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ 6) ข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหนังสือมีทั้งหมด 6 ชนิด

### 2.1.2 ชนิดของหนังสือราชการ

**หนังสือภายนอก** คือ หนังสือติดต่อกันที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษที่มีตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัย เป็นหนังสือติดต่อกันระหว่างมหาวิทยาลัยกับส่วนราชการ หรือระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอกและให้จัดทำตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

**หนังสือภายใน** คือ หนังสือติดต่อกันที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อกันระหว่างส่วนงานหรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยในรูปแบบบันทึกข้อความ ซึ่งมีตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัย และให้จัดทำตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

**หนังสือประทับตรา** คือหนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของอธิการบดีผู้มีอำนาจลงนาม หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อยกกำกับตรา และให้จัดทำตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างมหาวิทยาลัยกับส่วนราชการ และระหว่างมหาวิทยาลัยกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

- 1) การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
- 2) การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร
- 3) การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับงานสำคัญ หรือการเงิน
- 4) การแจ้งผลงานที่ได้รับการดำเนินการไปแล้วให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
- 5) การเตือนเรื่องที่ค้าง
- 6) เรื่องซึ่งอธิการบดีกำหนด โดยทำเป็นคำสั่ง ให้ใช้หนังสือประทับตรา

**หนังสือสั่งการ** ให้ใช้ตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนดเว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้ โดยเฉพาะ หนังสือสั่งการมี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

1) คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย และให้จัดทำตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2) ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ และให้จัดทำตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

3) ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ และให้จัดทำตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

**หนังสือประชาสัมพันธ์** ให้ใช้ตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนดเว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ โดยหนังสือประชาสัมพันธ์ ที่ 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แลกงการณ์ และข่าว

1) ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่มหาวิทยาลัยประกาศ หรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะนำแนวทางปฏิบัติให้จัดทำตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2) แลกงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่มหาวิทยาลัยแลกเปลี่ยนเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของมหาวิทยาลัย หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน และให้จัดทำตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

3) ข่าว คือ บรรดาข้อความที่มหาวิทยาลัย หรือส่วนงาน หรือหน่วยงาน เห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ โดยสามารถกำหนดรูปแบบได้ตามความเหมาะสม

**หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน** คือ หนังสือที่ส่วนงาน หรือหน่วยงานในมหาวิทยาลัยจัดทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนงานหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนงาน หรือหน่วยงาน และส่วนงาน หรือหน่วยงานรับไว้เป็นหลักฐาน มี 4 ชนิด คือ 1) หนังสือรับรอง 2) รายงานการประชุม 3) บันทึกการประชุม 4) หนังสืออื่น โดยให้จัดทำตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

## 2.2 กระบวนการเขียนหนังสือราชการกองกิจการนิสิต

ตามข้อปฏิบัติกองกิจการนิสิต การตรวจทานร่างหนังสือของกองกิจการนิสิตจะมีลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติร่างหนังสือราชการตามวัตถุประสงค์
2. หัวหน้างานของผู้ปฏิบัติตรวจสอบความถูกต้องและความเรียบร้อยของเนื้อหา
3. หน่วยสารบรรณตรวจสอบความถูกต้องและความเรียบร้อยของเนื้อหา เพื่อให้แน่ใจว่าเนื้อหาถูกต้องและครบถ้วน รวมถึงตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลต่าง ๆ เช่น ชื่อบุคคล วันที่ และรายละเอียดอื่น ๆ ที่สำคัญ
4. หัวหน้างานธุรการตรวจสอบความถูกต้องและความเรียบร้อยของเนื้อหา
5. ผู้อำนวยการกองกิจการนิสิตพิจารณาความถูกต้องและความเรียบร้อยของเนื้อหา
6. ผู้ปฏิบัติงานแก้ไขหนังสือราชการให้เรียบร้อยตามข้อเสนอแนะ และเสนอผู้อำนวยการกองกิจการนิสิตลงนามต่อไป

### 2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(อุไร ศรีดำ, 2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะในการพิมพ์หนังสือราชการภายนอก โดยใช้แบบฝึกทักษะ สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 ห้อง 2 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิค สมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบทักษะในการพิมพ์หนังสือราชการภายนอกก่อนและหลังการใช้แบบฝึกทักษะ และเพื่อทราบผลการพัฒนาทักษะในการพิมพ์หนังสือราชการภายนอก โดยใช้แบบฝึกทักษะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 ห้อง 2 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ พบว่า นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 ห้อง 2 สาขาวิชาการบัญชีวิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ จำนวน 10 คน ทำการพิมพ์หนังสือราชการภายนอกก่อนใช้แบบฝึกทักษะ มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 5 คะแนน และ คะแนนสูงสุดเท่ากับ 13 คะแนน คิดค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนนได้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 2.148 และหลังจากการใช้แบบฝึกทักษะแล้วให้นักศึกษาสามารถพิมพ์หนังสือราชการภายนอก พบว่า คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 13 คะแนน คะแนนสูงสุด เท่ากับ 20 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 16.73 คะแนน ได้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.737

(วิไลวรรณ สิงห์เจริญ, 2555) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ และเพื่อพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดจากระเบียบงานสารบรรณ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับส่งหนังสือราชการ และการส่งหนังสือราชการ ส่วนตัวอย่างจากประชากร คือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวน 22 คน และผู้เชี่ยวชาญงานสารบรรณ 2 คน จากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า

1. สภาพปัจจุบันงานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ด้านการจัดทำหนังสือต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความไม่เพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ การล่าช้าในการรับ - ส่งหนังสือ ยังปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ไม่มีระบบควบคุมติดตามหนังสือราชการที่ถูกต้อง มีการค้นหาไม่พบ การจัดเก็บหนังสือราชการไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น โดยให้เรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาจริง

2. การพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ ในด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้าน การรับหนังสือ และด้านการส่งหนังสือราชการ พบว่า มีระดับความต้องการพัฒนาอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการพัฒนา งานสารบรรณ ต้องมองเห็นประโยชน์ในการปฏิบัติราชการอย่างแท้จริง ให้บุคลากรได้เรียนรู้และอยากมีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและตนเอง พยายามดึงศักยภาพของตนเองออกมา

จึงจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้เกิดการพัฒนาได้ง่าย และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน  
 สารบรรณได้อย่างสูงสุด

(เอกอรรถ ทิตาราม, 2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการพัฒนาปรับปรุง  
 ระบบงานสารบรรณกลาง ของกองกลาง กระทรวงการต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา  
 และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบสารบรรณกลางของกองกลาง กระทรวงการต่างประเทศ  
 ในประเด็นต่าง ๆ โดยมีคำถามการศึกษา คือ กองกลาง กระทรวงการต่างประเทศจะพัฒนาปรับปรุง  
 การบริหารจัดการปัญหาและอุปสรรคของงานสารบรรณกลางได้อย่างไร ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. ประเด็นที่มีความสำคัญลำดับต้นต้นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบงานสารบรรณ  
 กลางคือ 1) ประเด็นด้านบุคลากร และ 2) ประเด็นด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยงานสาร  
 บรรณกลางตามลำดับ ส่วนประเด็นรองลงไป ได้แก่ 3) ประเด็นกฎระเบียบและ 4) ประเด็นคาบเกี่ยว  
 ระหว่างหน่วยงานโครงสร้างและกระบวนการ

2. การพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการปัญหาและอุปสรรคของงานสารบรรณกลาง สามารถ  
 ดำเนินการได้ ดังนี้

2.1 การบริหารจัดการและพัฒนาปรับปรุงใน 4 ประเด็นข้างต้น โดยเน้นประเด็นด้าน  
 บุคลากร และประเด็นด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 การนำกลยุทธ์เชิงรุก เชิงรับ เชิงป้องกัน และเชิงแก้ไข ที่ได้จากการศึกษามา ปรับใช้  
 เพื่อดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการปัญหาและอุปสรรคของงานสารบรรณกลาง  
 ใน 4 ประเด็นหลักตามข้อ 1

3. ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษา: "งานฝ่ายสารบรรณกลางของกองกลาง  
 กระทรวงการต่างประเทศจะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ หากมีการพัฒนาปรับปรุงด้าน ทรัพยากรบุคคล  
 กระทรวงการต่างประเทศ" โดยจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

4. สรุปข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการปัญหาและอุปสรรคของงาน  
 สารบรรณกลาง ดังนี้

4.1 การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการปรับทัศนคติ กรอบความคิดและจิตสำนึก สร้างความ  
 ตระหนักรู้และวินัย

4.2 ปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับบริบทและ  
 สภาพการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลง และจัดทำแผนป้องกันความเสี่ยงหรือแผนฉุกเฉินในกรณีทีระบบ  
 ชัดข้อง

4.3 กำหนดท่าทีของกระทรวงการต่างประเทศสำหรับการประชุมปรับปรุงระเบียบที่  
 เกี่ยวข้อง

4.5 ปรับโครงสร้างและกระบวนการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

4.6 กำหนดแนวทางการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและแนวทางการจัดการความรู้

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

(จุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ, 2560) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือการกระทำใดๆ ที่มีจุดมุ่งหมายให้บุคลากรได้พัฒนา เพื่อให้เกิดทัศนคติ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ทั้งงานในปัจจุบัน และงานในอนาคต รวมทั้งเป็นการผสมผสานกันระหว่างการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาองค์กร เพื่อก่อให้เกิดคุณภาพ ผลผลิต โอกาส การบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของตัวบุคคล ซึ่งการปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เป็นผลทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพด้วย

(จินต์จุฑา จันทรประสิทธิ์, 2559) กล่าวว่า กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญและจำเป็นที่หน่วยงานต้องดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถมีทักษะในการทำงานอยู่ตลอดเวลา เรียนรู้และปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอันจะนำมาสู่องค์กรหรือหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็เหมือนกับกิจกรรมอื่นๆ ที่ต้องการอาศัยกระบวนการที่ดีมีเครื่องมือที่เหมาะสม จึงจะเกิดผลสำเร็จ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือดังนี้

- 1) การพัฒนาบุคคล (Individual Development)
- 2) การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development)
- 3) การพัฒนาองค์กร (Organization Development)

องค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนจะมีส่วนร่วมกันคือ การปรับปรุงการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกิจกรรมร่วมกันขององค์ประกอบทั้ง 3 ส่วน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา" เป็นการศึกษาที่มีความสำคัญและมีประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาทักษะการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรในองค์กร ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและลึกซึ้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการและแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการหลัก 2 วิธี คือ

- 1) การวิเคราะห์สถิติเอกสารที่ผิดพลาด โดยงานธุรการกองกิจการนิสิตเป็นผู้จัดบันทึก
  - 2) การสัมภาษณ์บุคลากรกองกิจการนิสิตที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือราชการ
- ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยวิธีการพรรณนาความ (Descriptive Analysis)

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.2.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้งหมดที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณและมีหน้าที่จัดทำหนังสือราชการ จำนวน 20 คน

##### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่มาก ผู้วิจัยจึงใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ บุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณและมีหน้าที่จัดทำหนังสือราชการทั้งหมด จำนวน 20 คน โดยไม่แยกเพศ อายุ และอายุงาน

#### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

##### 3.3.1 แบบบันทึกสถิติเอกสารที่ผิดพลาด

เป็นแบบบันทึกที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้งานธุรการกองกิจการนิสิตใช้ในการบันทึกสถิติเอกสารที่พบความผิดพลาด โดยแบ่งประเภทความผิดพลาดออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

- 1) การใช้ภาษา
- 2) การจัดรูปแบบ
- 3) ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่ถูกต้อง
- 4) การใช้คำราชาศัพท์และคำทางการ
- 5) การอ้างอิงและการแนบเอกสาร
- 6) การตรวจทานและการอนุมัติ

โดยมีการบันทึกความถี่ของความผิดพลาดที่พบในแต่ละเดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มของปัญหา

### 3.3.2 แนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถามกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์บุคลากรกองกิจการนิสิตที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำเอกสารราชการ โดยแบ่งประเด็นคำถามออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่

- 1) ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำเอกสารราชการ
- 2) ปริมาณงานที่มากขึ้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นของการจัดทำเอกสารราชการหรือไม่
- 3) ความคิดเห็นต่อกระบวนการจัดทำหนังสือราชการในปัจจุบัน (6 ขั้นตอน)
- 4) ประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดในการจัดทำหนังสือราชการ
- 5) แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการจัดทำเอกสารราชการ

## 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

### 3.4.1 การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเขียนหนังสือราชการและการพัฒนางานสารบรรณ
- 2) นำข้อมูลที่ได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ
- 3) สร้างแบบบันทึกสถิติเอกสารที่ผิดพลาดและแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 4) นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

### 3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดังนี้

- 1) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา หรือผู้เชี่ยวชาญด้านงานสารบรรณและการเขียนหนังสือราชการ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้
- 2) นำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา หรือผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

## 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

### 3.5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถิติเอกสารที่ผิดพลาด

ด้วยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเพื่อพัฒนางานประจำผู้วิจัยมีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านสารบรรณของกองกิจการนิสิตอยู่แล้ว จึงเป็นผู้ดำเนินการบันทึกสถิติเอกสารที่ผิดพลาดเป็นระยะเวลา 2 เดือน (เมษายน - พฤษภาคม 2568) เพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อไป

### 3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

- 1) ยื่นเรื่องขอรับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา
- 2) ประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลเพื่อนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์
- 3) ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งขออนุญาตบันทึกเสียงการสัมภาษณ์
- 4) ดำเนินการสัมภาษณ์ตามแนวคำถามที่ได้เตรียมไว้ โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 10-30 นาทีต่อคน
- 5) ภายหลังจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะถอดเทปบันทึกเสียงและจัดทำบทสัมภาษณ์เพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

## 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

### 3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติเอกสารที่ผิดพลาด

นำข้อมูลจากแบบบันทึกสถิติเอกสารที่ผิดพลาดมาจัดหมวดหมู่ตามประเภทของความผิดพลาด วิเคราะห์ความถี่และแนวโน้มของความผิดพลาดที่พบในแต่ละประเภท และสรุปประเภทของความผิดพลาดที่พบบ่อย

### 3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ถอดเทปบันทึกเสียงการสัมภาษณ์และจัดทำบทสัมภาษณ์ อ่านบทสัมภาษณ์ทั้งหมดเพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวม จัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นหลักและประเด็นย่อย วิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นต่างๆ รวมถึงตีความข้อมูลและสรุปผลการวิเคราะห์

## 3.7 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบพรรณนาความ (Descriptive Analysis) โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

- 1) ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต
- 2) แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต
- 3) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต

ทั้งนี้ ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยอาจใช้การอ้างอิงคำพูดของผู้ให้ข้อมูล (Direct Quotation) เพื่อสนับสนุนข้อค้นพบ โดยไม่ระบุชื่อของผู้ให้ข้อมูลเพื่อเป็นการรักษาความลับและจริยธรรมในการวิจัย

## บทที่ 4

### ผลการดำเนินงาน

การศึกษาวิจัยเรื่อง "แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา" ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต
- 2) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต

ในบทนี้จะนำเสนอผลการวิจัยที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์สถิติเอกสารที่ผิดพลาดและการสัมภาษณ์บุคลากรกองกิจการนิสิตที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือราชการ โดยนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการ

##### 4.1.1 ผลการวิเคราะห์สถิติเอกสารที่ผิดพลาด

จากการเก็บรวบรวมสถิติเอกสารที่ผิดพลาดของกองกิจการนิสิต ในช่วงเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2568 พบว่า มีเอกสารที่หน่วยสารบรรณกองกิจการนิสิตได้ดำเนินการตรวจสอบในชั้นตอนร่าง ตรวจทาน ทั้งหมด 106 ฉบับ และมีเอกสารที่พบความผิดพลาดในชั้นตอนนี้จำนวน 65 ฉบับ จุดที่มีความผิดพลาดจำนวน 210 จุด

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนความผิดพลาดของเอกสาร

ประเภทของความผิดพลาด	ความถี่ เม.ย. 68 (จุด)	ความถี่ พ.ค. 68 (จุด)	รวม (จุด)	ร้อยละ
<b>การใช้ภาษา</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>38</b>	<b>35.85</b>
การใช้คำผิด (เช่น คำที่สะกดผิดหรือใช้คำไม่ถูกต้อง)	8	7	15	14.15
การใช้ประโยคที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่ชัดเจน	5	4	9	8.49
การใช้เครื่องหมายวรรคตอนผิด	5	3	8	7.55
มีความซ้ำซ้อนในการใช้คำและข้อความ	3	3	6	5.66
<b>การจัดรูปแบบ</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>20.75</b>
การจัดย่อหน้าไม่ถูกต้อง	7	5	12	11.32
การใช้ฟอนต์หรือขนาดตัวอักษรที่ไม่เหมาะสม	3	2	5	4.72
การจัดวางเนื้อหาไม่เป็นระเบียบ	3	2	5	4.72
<b>ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>16.98</b>
ข้อมูลที่ขาดหายหรือไม่ครบถ้วน	6	4	10	9.43

ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นปัจจุบัน (เช่น ชื่อตำแหน่ง)	4	4	8	7.55
<b>การใช้คำราชาศัพท์และคำทางการ:</b>	8	6	14	13.21
การใช้คำราชาศัพท์ไม่ถูกต้อง	0	0	0	0.00
การใช้คำทางการไม่เหมาะสมกับบริบท	8	6	14	13.21
<b>การอ้างอิงและการแนบเอกสาร</b>	4	3	7	6.60
การอ้างอิงที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน	2	2	4	3.77
ไม่แนบเอกสารที่อ้างอิงถึง	2	1	3	2.83
<b>การตรวจทานและการอนุมัติ</b>	4	2	6	5.66
การตรวจทานที่ไม่ละเอียด (มีการเสนอหนังสือรอบ 2 เพื่อแก้ไขความผิดพลาด)	3	1	4	3.77
การอนุมัติไม่ถูกต้อง	1	1	2	1.89
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>45</b>	<b>105</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าในช่วงเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2568 มีสถิติความผิดพลาดในการจัดทำหนังสือราชการรวมทั้งสิ้น 65 ฉบับ จาก 106 ฉบับ และมีจุดผิดพลาด 210 จุด โดยเดือนเมษายนมีความผิดพลาดมากกว่าเดือนพฤษภาคม คิดเป็นร้อยละ 57.14 และ 42.86 ตามลำดับ ความผิดพลาดที่พบมากที่สุด 3 อันดับแรกในทั้งสองเดือน ได้แก่

1. **การใช้ภาษา** รวม 38 จุด (เม.ย. 21 จุด, พ.ค. 17 จุด) คิดเป็นร้อยละ 35.85 โดยประเด็นที่พบมากที่สุดคือการใช้คำผิด (สะกดผิดหรือใช้คำไม่ถูกต้อง) รวม 15 จุด
2. **การจัดรูปแบบ** รวม 22 จุด (เม.ย. 13 จุด, พ.ค. 9 จุด) คิดเป็นร้อยละ 20.75 โดยประเด็นที่พบมากที่สุดคือการจัดย่อหน้าไม่ถูกต้อง รวม 12 จุด
3. **ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง** รวม 18 ครั้ง (เม.ย. 10 จุด, พ.ค. 8 จุด) คิดเป็นร้อยละ 16.98 โดยประเด็นที่พบมากที่สุดคือข้อมูลที่ขาดหายหรือไม่ครบถ้วน รวม 10 จุด

นอกจากนี้ ยังพบความผิดพลาดด้านการใช้คำราชาศัพท์และคำทางการ จำนวน 14 จุด (ร้อยละ 13.21) โดยทั้งหมดเป็นการใช้คำทางการไม่เหมาะสมกับบริบท ไม่พบความผิดพลาดเกี่ยวกับการใช้คำราชาศัพท์ไม่ถูกต้อง

### 1) การใช้ภาษา

ความผิดพลาดเกี่ยวกับการใช้ภาษาที่พบบ่อย ได้แก่ การใช้คำผิดความหมาย การใช้คำฟุ่มเฟือย การเขียนประโยคไม่กระชับ การใช้คำเชื่อมไม่ถูกต้อง การสะกดคำผิด และการใช้เครื่องหมายวรรคตอนไม่ถูกต้อง ตัวอย่างเช่น "จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ยืมอุปกรณ์ดังกล่าว จะขอบคุณยิ่ง" (ใช้คำฟุ่มเฟือย) ควรแก้ไขเป็น "จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง" การใช้คำว่า "ด้วย..." "ตามที่...นั้น"

## 2) การจัดรูปแบบ

ความผิดพลาดเกี่ยวกับการจัดรูปแบบที่พบบ่อย ได้แก่ การย่อหน้าไม่ถูกต้อง การจัดระยะห่างระหว่างบรรทัดไม่เหมาะสม การจัดตำแหน่งของส่วนต่างๆ ในหนังสือไม่ถูกต้อง การใช้ขนาดและรูปแบบตัวอักษรไม่เป็นไปตามมาตรฐาน และการไม่เว้นบรรทัดในส่วนที่ต้องเว้น ตัวอย่างเช่น "การเว้นระยะหัวหนังสือ" (ไม่ได้เว้นระยะห่าง 2.5 เซนติเมตร) "ชื่อผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต" (จัดตำแหน่งการลงชื่อไม่ถูกต้อง)

## 3) ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่ถูกต้อง

ความผิดพลาดเกี่ยวกับข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่ถูกต้องที่พบบ่อย ได้แก่ การระบุข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน การอ้างอิงเอกสารผิด การระบุวันที่ผิด การใช้ตำแหน่งหรือชื่อหน่วยงานไม่ถูกต้อง และการพิมพ์ข้อความตกหล่น ตัวอย่างเช่น "อ้างถึงหนังสือที่ อว ..." (อ้างถึงเลขที่หนังสือไม่ถูกต้อง) เนื่องจากผู้ปฏิบัติไม่ได้แนบหนังสือที่อ้างถึงมาด้วยในขั้นตอนตรวจเอกสาร "วันที่ 30 เมษายน 2568" ควรระบุเป็น วันพุธ ที่ 30 เมษายน 2568

## 4) การใช้คำราชาศัพท์และคำทางการ

ความผิดพลาดเกี่ยวกับการใช้คำราชาศัพท์และคำทางการที่พบบ่อย ได้แก่ การใช้คำไม่ถูกต้องตามฐานะของบุคคล การใช้คำนำหน้านามไม่ถูกต้อง การใช้คำขึ้นต้นและคำลงท้ายไม่เหมาะสมกับผู้รับ และการใช้คำทั่วไปแทนคำทางการ ตัวอย่างเช่น "ใช้คำขึ้นต้นว่าเรียนในหนังสือที่ส่งถึงพระสงฆ์" (ใช้คำไม่เหมาะสม) ควรแก้ไขเป็น "นมัสการ"

## 5) การอ้างอิงและการแนบเอกสาร

ความผิดพลาดเกี่ยวกับการอ้างอิงและการแนบเอกสารที่พบบ่อย ได้แก่ การไม่ระบุเอกสารที่อ้างถึงให้ชัดเจน การแนบเอกสารไม่ครบถ้วน การไม่ระบุจำนวนเอกสารที่แนบ และการระบุสิ่งที่ส่งมาด้วยไม่ตรงกับเอกสารที่แนบจริง ตัวอย่างเช่น "สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. สำเนาโครงการ" (ไม่ระบุชื่อโครงการให้ชัดเจน) ควรแก้ไขเป็น "สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการฝึกอบรมการเขียนหนังสือราชการ จำนวน 1 ชุด"

## 6) การตรวจทานและการอนุมัติ

ความผิดพลาดเกี่ยวกับการตรวจทานและการอนุมัติที่พบบ่อย ได้แก่ การไม่ผ่านการตรวจสอบตามขั้นตอนที่กำหนด การลงนามไม่ครบถ้วน การแก้ไขไม่ตรงตามที่อยู่บังคับบัญชาระบุ และการนำเสนอผู้มีอำนาจลงนามไม่ถูกต้อง ตัวอย่างเช่น

- หนังสือที่ไม่ผ่านการตรวจสอบจากหัวหน้างานก่อนเสนอผู้อำนวยการ
- หนังสือที่มีการแก้ไขแล้วแต่ไม่ได้นำกลับมาให้ผู้ตรวจสอบทบทวนอีกครั้ง

### 4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์บุคลากรกองกิจการนิสิตที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือราชการจำนวน 20 คน สามารถสรุปปัญหาในการเขียนหนังสือราชการได้ดังนี้

#### 1) ท่านคิดว่ามีปัญหา/อุปสรรคที่สำคัญในการปฏิบัติงานด้านการจัดทำเอกสารราชการมีอะไรบ้าง

จากการสัมภาษณ์บุคลากรกองกิจการนิสิต พบว่าปัญหาหลักที่สำคัญที่สุดในการจัดทำเอกสารราชการคือ ความไม่เป็นเอกภาพในการใช้ภาษา ซึ่งปรากฏอยากชัดเจนในการให้สัมภาษณ์

โดยเฉพาะปัญหาการที่แนวทางการตรวจคำและการใช้คำของแต่ละบุคคลไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การใช้ภาษาที่ต้อ "ตรงใจผู้ลงนาม" ซึ่งมีความแปรผันสูงและขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้มีอำนาจทำให้เกิดสถานการณ์ที่บางครั้งเอกสารผ่านการตรวจ บางครั้งถูกให้แก้ไขใหม่ทั้งหมดแม้เป็นประโยคเดิม รวมถึงการใช้ภาษาราชการที่เป็นทางการซึ่งยังคงเป็นความท้าทายสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

ปัญหารองลงมาคือ กระบวนการตรวจสอบและแก้ไขที่ซ้ำซ้อน ซึ่งเกิดจากการที่มีการตรวจและแก้ไขหลายรอบจากหลายฝ่าย โดยไม่มีการรวบรวมข้อเสนอแนะให้ครบถ้วนในรอบเดียวกัน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานต้องแก้ไขเอกสารซ้ำหลายครั้งในจุดที่แตกต่างกัน ทำให้เสียเวลาและเกิดความสับสนในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังมีปัญหาการส่งต่อเอกสารที่ล่าช้าและมีการอนุมัติหลายชั้น ซึ่งทำให้กระบวนการไม่คล่องตัว

การขาดมาตรฐานที่ชัดเจน เป็นอีกปัญหาสำคัญที่ทำให้ระเบียบแบบแผนของแต่ละหน่วยงานถูกปรับตามดุลยพินิจของผู้รับผิดชอบแต่ละคน ส่งผลให้เอกสารมีลักษณะที่แตกต่างกันและไม่มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ปัญหาเหล่านี้ส่งผลรวมให้เกิดความไม่สอดคล้องกัน ความล่าช้า และการใช้ทรัพยากรเวลาอย่างไม่มีประสิทธิภาพในการจัดทำเอกสารราชการ

## 2) ท่านคิดว่าปริมาณงานที่มากขึ้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นของการจัดทำเอกสารราชการหรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์บุคลากรกองกิจการนิสิต ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงานกับความผิดพลาด พบว่ามีความเห็นแบ่งออกเป็น สองกลุ่มหลัก ที่มีจำนวนใกล้เคียงกัน กลุ่มแรกเห็นว่าปริมาณงานไม่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาด โดยเชื่อว่าขึ้นอยู่กับความรอบคอบและการบริหารจัดการของผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก ส่วนกลุ่มที่สอง เห็นว่าปริมาณงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความผิดพลาด เนื่องจากเวลาที่จำกัดส่งผลให้การตรวจสอบขาดความละเอียด และเพิ่มโอกาสเกิดข้อผิดพลาด โดยเฉพาะเมื่อต้องตรวจเอกสารหลายฉบับในเวลาเดียวกัน ความแตกต่างของมุมมองนี้สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานต่างมีอิทธิพลต่อคุณภาพงาน และการแก้ไขปัญหาจึงต้องคำนึงถึงทั้งการพัฒนาทักษะบุคคลและการปรับปรุงระบบการทำงานไปพร้อมกัน

## 3) ท่านคิดว่าปัจจุบันกระบวนการจัดทำหนังสือราชการที่กำหนดให้ มีกระบวนการทั้งสิ้น 6 ขั้นตอน มีความเหมาะสมหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานหรือไม่ ประการใด หากไม่เหมาะสมหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ควรมีการปรับเปลี่ยนด้านใดบ้าง

จากการวิเคราะห์คำตอบเกี่ยวกับความเหมาะสมของกระบวนการจัดทำหนังสือราชการ 6 ขั้นตอน พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่ากระบวนการมีความเหมาะสม และไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโครงสร้างพื้นฐานของกระบวนการ 6 ขั้นตอนที่ประกอบด้วย 1) การร่างโดยผู้ปฏิบัติ 2) การตรวจโดยหัวหน้างาน 3) การตรวจโดยหน่วยสารบรรณ 4) การตรวจโดยหัวหน้าธุรการ 5) การพิจารณาโดยผู้อำนวยการ และ 6) การแก้ไขและเสนอลงนาม ยังคงมีความจำเป็นและเหมาะสมกับลักษณะงานราชการที่ต้องการความถูกต้องและครบถ้วน อย่างไรก็ตาม มีผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนที่เสนอข้อเสนอนี้สำคัญ 2 ประเด็นหลัก ประเด็นแรกคือ ปัญหาการตรวจและแก้ไขที่ซ้ำซ้อน ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ตรวจในแต่ละขั้นตอน (ขั้นตอนที่ 2-5)

ให้ข้อเสนอแนะแยกกันและไม่พร้อมกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องแก้ไขเอกสารหลายรอบในจุดที่แตกต่าง กัน ส่งผลให้เสียเวลาและสร้างความสับสน จึงเสนอให้มีการรวบรวมข้อเสนอแนะจากทุกคนที่ตรวจให้ ครบถ้วนในรอบเดียวกันก่อนส่งกลับให้ผู้ปฏิบัติแก้ไข เพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการ ทำงาน

ประเด็นที่สองคือ การลดขั้นตอนเพื่อเพิ่มความเร็ว โดยเฉพาะในขั้นตอนที่ 5 (การพิจารณาโดยผู้อำนวยการ) เสนอให้ในกรณีที่ขั้นตอนที่ 4 (หัวหน้าธุรการ) สามารถตัดสินใจ เกี่ยวกับเนื้อหาได้อย่างสมบูรณ์แล้ว ควรให้ส่งคืนต้นเรื่องเพื่อแก้ไขและเสนอผู้อำนวยการลงนาม โดยตรง หากผู้อำนวยการพิจารณาแล้วพบว่ายังมีจุดที่ต้องแก้ไข ให้ต้นเรื่องปรับแก้และเสนอใหม่อีกครั้ง ข้อเสนอนี้มีเหตุผลจากการที่ภารกิจของผู้บริหารในเชิงบริหารค่อนข้างมาก การลดขั้นตอน จะช่วยให้การดำเนินงานรวดเร็วขึ้นและลดภาระงานของผู้บริหารระดับสูง

การวิเคราะห์เชิงลึกแสดงให้เห็นว่าแม้กระบวนการ 6 ขั้นตอนจะมีความเหมาะสมในหลักการ แต่ปัญหาหลักอยู่ที่การประสานงานและการสื่อสารระหว่างขั้นตอน มากกว่าตัวโครงสร้างของ กระบวนการเอง ดังนั้น การปรับปรุงควรมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มประสิทธิภาพของการประสานงาน การรวบรวมข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ และการสร้างกลไกที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการแก้ไข โดยไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานของกระบวนการที่มีความจำเป็นสำหรับการควบคุม คุณภาพของเอกสารราชการ

#### 4) ท่านคิดว่ามีประเด็นอื่นใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดในการจัดทำหนังสือราชการ

จากการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดในการ จัดทำหนังสือราชการ พบว่าประเด็นที่สามารถจำแนกออกเป็นกลุ่มหลักได้ 4 ประเด็นดังนี้

1) ปัญหาด้านการใช้ภาษาและหลักการเขียน เป็นประเด็นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด ประกอบด้วยการใช้คำในภาษาราชการที่ยังคงเป็นความท้าทายสำหรับผู้ปฏิบัติงาน การเว้นวรรคคำ และประโยคที่ไม่ถูกต้อง การใช้คำผิดตามหลักราชบัณฑิตยสถาน การใช้ถ้อยคำที่ต้องปรับเปลี่ยนตาม บริบทและสถานการณ์ การจัดหน้ากระดาษตามหลักสารบรรณ และการเว้นวรรคประโยคให้เหมาะสม ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการเขียนภาษาราชการยังคงเป็นความท้าทายหลักที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2) ปัญหาด้านความรู้และความเข้าใจ เป็นประเด็นรองลงมาที่ครอบคลุมในหลายมิติ ได้แก่ ความรอบคอบของผู้จัดทำเอกสารที่ยังไม่เพียงพอ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการจัดทำเอกสาร ตามระบบงานสารบรรณที่ผู้จัดทำยังขาดความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ความเข้าใจในเนื้อหาและการใช้ภาษา ของผู้รับผิดชอบงานสารบรรณที่แตกต่างกัน รวมถึงการขาดความเข้าใจในบริบทและลักษณะเฉพาะ ของเอกสารแต่ละประเภท ปัญหาเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ ถูกต้องและครอบคลุมให้กับผู้ปฏิบัติงาน

3) ปัญหาด้านระบบและกระบวนการ ที่เกี่ยวข้องกับการขาดแนวทางหรือคู่มือที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้แต่ละคนจัดทำเอกสารในรูปแบบที่แตกต่างกัน การสื่อสารระหว่าง ผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ชัดเจน เช่น ข้อเสนอแนะที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่ตรงประเด็น และระเบียบแบบแผนเฉพาะ ของหน่วยงานสารบรรณที่ถูกปรับตามดุลยพินิจและแนวปฏิบัติของผู้รับผิดชอบแต่ละคน ซึ่งสร้างความไม่สอดคล้องและความสับสนในการปฏิบัติงาน

4) ปัญหาด้านเวลาและการจัดการ ที่เวลาจำกัดในการจัดทำเอกสารทำให้ต้องเร่งรีบ ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดได้ง่ายขึ้น ประเด็นเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่าความผิดพลาดในการจัดทำหนังสือราชการเกิดจากปัจจัยหลากหลายที่เชื่อมโยงกันอย่างซับซ้อน ตั้งแต่ทักษะพื้นฐานในการใช้ภาษา ไปจนถึงระบบการทำงานและการบริหารจัดการ

#### 5) ท่านคิดว่าควรจะทำอย่างไรให้การปฏิบัติงานด้านการจัดทำเอกสารราชการของท่านดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการจัดทำเอกสารราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถจำแนกข้อเสนอแนะออกเป็น 4 ประเด็นหลักดังนี้

1) การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล เป็นแนวทางที่ได้รับการกล่าวถึงมากที่สุด ประกอบด้วย การมีความรอบคอบยิ่งขึ้นในการปฏิบัติงาน การศึกษาการใช้คำให้เหมาะสมและถูกต้องตามหลักภาษาราชการ การมีสติและความตั้งใจในการจัดทำเอกสารทุกครั้ง และการหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คำในหนังสือราชการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานตระหนักในความสำคัญของการพัฒนาตนเองและการเสริมสร้างคุณภาพการทำงานจากภายใน

2) การพัฒนาความรู้และการฝึกอบรม เป็นแนวทางสำคัญที่เน้นการสร้างความรู้ที่มั่นคง โดยการศึกษาระเบียบสารบรรณอย่างเป็นระบบ การจัดการฝึกอบรมเป็นประจำเพื่อพัฒนาความรู้การใช้คำในการทำหนังสือราชการ การอบรมและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอทั้งด้วยตนเองและที่หน่วยงานจัดให้ การฝึกทักษะการตรวจทานเอกสาร และการจัดการระบบติดตามงานให้มีประสิทธิภาพ แนวทางนี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการสร้างกระบวนการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและเป็นระบบ

3) การปรับปรุงกระบวนการและการสื่อสาร เป็นแนวทางที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาระบบ โดยเสนอให้มีผู้รวบรวมความคิดเห็นจากผู้ตรวจหลายคนก่อนส่งกลับให้ผู้ปฏิบัติแก้ไข เพื่อลดการแก้ไขซ้ำซ้อนและสร้างการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติและผู้ตรวจ รวมถึงการให้คำอธิบายเหตุผลในการแก้ไขอย่างชัดเจน เช่น ให้แก้เพราะอะไร ควรจะเป็นแบบไหนและเพราะอะไร ซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันและเพิ่มความเข้าใจในการทำงานมากขึ้น นอกจากนี้ยังเสนอให้ผู้จัดทำเอกสารศึกษาระเบียบงานสารบรรณและปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนและแนวปฏิบัติของผู้รับผิดชอบ

4) การสร้างความเข้าใจในบริบทการทำงาน เป็นแนวทางที่เน้นการพัฒนาความรู้เชิงลึก โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาตามบริบทของแต่ละชนิดของหนังสือ อาทิ หนังสืออนุมัติ อนุเคราะห์ อนุญาต ซึ่งแต่ละประเภทมีลักษณะและข้อกำหนดที่แตกต่างกัน การเข้าใจบริบทเหล่านี้จะช่วยให้การจัดทำเอกสารมีความเหมาะสมและตรงตามวัตถุประสงค์มากขึ้น

แนวทางทั้งหมดนี้ชี้ให้เห็นว่าการแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำเอกสารราชการต้องดำเนินการในหลายมิติอย่างครอบคลุม ตั้งแต่การพัฒนาบุคลากรในด้านทักษะและความรู้ การปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงาน ไปจนถึงการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาาร่วมกัน

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา" เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต และ 2) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์สถิติเอกสารที่ผิดพลาด และการสัมภาษณ์บุคลากรกองกิจการนิสิตที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือราชการจำนวน 20 คน ผลการวิจัยนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต

###### ผลจากการวิเคราะห์สถิติเอกสารที่ผิดพลาด

ผลจากการวิเคราะห์สถิติเอกสารที่ผิดพลาด ในช่วงเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2568 หน่วยสารบรรณกองกิจการนิสิตได้ดำเนินการตรวจสอบเอกสารทั้งหมด 106 ฉบับ และพบว่า มีเอกสารที่มีความผิดพลาดจำนวน 65 ฉบับ คิดเป็นสัดส่วนการผิดพลาดร้อยละ 61.32 โดยมีจุดผิดพลาดรวมทั้งสิ้น 210 จุด

ปัญหาที่พบมากที่สุดคือการใช้ภาษา ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 35.85 ของความผิดพลาดทั้งหมด โดยประเด็นหลักที่พบคือการใช้คำผิดและการสะกดคำผิด รองลงมาคือการใช้ประโยคที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่ชัดเจน และ การใช้เครื่องหมายวรรคตอนไม่ถูกต้อง รวมถึงความซ้ำซ้อนในการใช้คำ และข้อความ

ปัญหาอันดับที่สองคือการจัดรูปแบบ ซึ่งพบร้อยละ 20.75 โดยเป็นปัญหาการจัดย่อหน้าไม่ถูกต้องเป็นหลัก ตามด้วยการใช้ฟอนต์หรือขนาดตัวอักษรที่ไม่เหมาะสม และการจัดวางเนื้อหาที่ไม่เป็นระเบียบ

ปัญหาอันดับที่สามคือข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง พบร้อยละ 16.98 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่ขาดหายหรือไม่ครบถ้วน และข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นปัจจุบัน เช่น ชื่อและตำแหน่งที่ไม่ถูกต้อง

นอกจากนี้ยังพบปัญหาการใช้คำราชาศัพท์และคำทางการร้อยละ 13.21 โดยทั้งหมดเป็นการใช้คำทางการไม่เหมาะสมกับบริบท ไม่พบความผิดพลาดเกี่ยวกับการใช้คำราชาศัพท์ไม่ถูกต้อง และปัญหาการอ้างอิงและการแนบเอกสารร้อยละ 6.60 รวมถึงปัญหาการตรวจทานและการอนุมัติร้อยละ 5.66

### ผลการสัมภาษณ์บุคลากร

จากการสัมภาษณ์บุคลากรกองกิจการนิสิตจำนวน 20 คน พบว่าปัญหาหลักที่สำคัญที่สุดในการจัดทำเอกสารราชการคือความไม่เป็นเอกภาพในการใช้ภาษา ซึ่งปรากฏอย่างชัดเจนในการให้สัมภาษณ์ โดยเฉพาะปัญหาการที่แนวทางการตรวจคำและการใช้คำของแต่ละบุคคลไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การใช้ภาษาที่ต้อง "ตรงใจผู้ลงนาม" ซึ่งมีความแปรผันสูงและขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้มีอำนาจลงนาม ทำให้เกิดสถานการณ์ที่บางครั้งเอกสารผ่านการตรวจแล้วยังถูกให้แก้ไขใหม่ทั้งหมดแม้เป็นประโยคเดิม

ปัญหาของลงมาคือกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขที่ซ้ำซ้อน ซึ่งเกิดจากการที่มีการตรวจและแก้ไขหลายรอบจากหลายฝ่าย โดยไม่มีการรวบรวมข้อเสนอแนะให้ครบถ้วนในรอบเดียวกัน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานต้องแก้ไขเอกสารซ้ำหลายครั้งในจุดที่แตกต่างกัน ทำให้เสียเวลาและเกิดความสับสนในการดำเนินงาน

การขาดมาตรฐานที่ชัดเจนเป็นอีกปัญหาสำคัญที่ทำให้ไม่มีระเบียบแบบแผนของของการปฏิบัติงาน จึงถูกปรับตามดุลยพินิจของผู้รับผิดชอบแต่ละคน ส่งผลให้เอกสารมีลักษณะที่แตกต่างกัน และไม่มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

เมื่อพิจารณาประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาด พบว่าสามารถจำแนกออกเป็น 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) ปัญหาด้านการใช้ภาษาและหลักการเขียนที่ยังคงเป็นความท้าทายสำหรับผู้ปฏิบัติงาน 2) ปัญหาด้านความรู้และความเข้าใจที่ยังไม่เพียงพอ 3) ปัญหาด้านระบบและกระบวนการที่ขาดแนวทางหรือคู่มือที่ชัดเจน และ 4) ปัญหาด้านเวลาและการจัดการที่ทำให้ต้องเร่งรีบและเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย

#### 5.1.2 แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต

จากการวิเคราะห์คำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการจัดทำเอกสารราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พบว่าแนวทางการพัฒนาที่ได้รับการกล่าวถึงมากที่สุดคือการพัฒนาทักษะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาให้มีความรอบคอบยิ่งขึ้นในการปฏิบัติงาน การศึกษาการใช้คำให้เหมาะสมและถูกต้องตามหลักภาษาราชการ การมีสติและความตั้งใจในการจัดทำเอกสารทุกครั้ง และการหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คำในหนังสือราชการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานตระหนักในความสำคัญของการพัฒนาตนเองและการเสริมสร้างคุณภาพการทำงานจากภายใน

แนวทางสำคัญที่สองคือการพัฒนาความรู้และการฝึกอบรม ซึ่งเน้นการสร้างฐานความรู้ที่มั่นคงโดยการศึกษาระเบียบสารบรรณอย่างเป็นระบบ การจัดการฝึกอบรมเป็นประจำเพื่อพัฒนาความรู้การใช้คำในการทำหนังสือราชการ การอบรมและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอทั้งด้วยตนเองและที่หน่วยงานจัดให้ การฝึกทักษะการตรวจทานเอกสาร และการจัดการระบบติดตามงานให้มีประสิทธิภาพ

การปรับปรุงกระบวนการและการสื่อสารเป็นแนวทางที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาระบบ โดยเสนอแนะให้มีการรวบรวมความคิดเห็นจากผู้ตรวจหลายคนก่อนส่งกลับให้ผู้ปฏิบัติแก้ไข เพื่อลดการแก้ไขซ้ำซ้อนและสร้างการสื่อสารที่ตีระหว่งผู้ปฏิบัติและผู้ตรวจ รวมถึงการให้คำอธิบาย

เหตุผลในการแก้ไขอย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันและเพิ่มความเข้าใจในการทำงานมากขึ้น

การสร้างความรู้ความเข้าใจในบริบทการทำงานเป็นแนวทางที่เน้นการพัฒนาความรู้เชิงลึก โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาตามบริบทของแต่ละชนิดของหนังสือ เช่น หนังสือ อนุมัติ อนุเคราะห์ อนุญาต ซึ่งแต่ละประเภทมีลักษณะและข้อกำหนดที่แตกต่างกัน การเข้าใจบริบทเหล่านี้จะช่วยให้การจัดทำเอกสารมีความเหมาะสมและตรงตามวัตถุประสงค์มากขึ้น

เมื่อพิจารณาถึงกระบวนการจัดทำหนังสือราชการ 6 ขั้นตอนที่กำหนดไว้ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่ากระบวนการมีความเหมาะสมและไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน แต่มีข้อเสนอแนะสำคัญ 2 ประเด็นหลัก คือ ปัญหาการตรวจและแก้ไขที่ซ้ำซ้อน ซึ่งเสนอให้มีการรวบรวมข้อเสนอแนะจากทุกคนที่ตรวจให้ครบถ้วนในรอบเดียวกันก่อนส่งกลับให้ผู้ปฏิบัติแก้ไข และการลดขั้นตอนเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในบางกรณี

การวิเคราะห์เชิงลึกแสดงให้เห็นว่าแม้กระบวนการ 6 ขั้นตอนจะมีความเหมาะสมในหลักการ แต่ปัญหาหลักอยู่ที่ การประสานงานและการสื่อสารระหว่างขั้นตอนมากกว่าตัวโครงสร้างของกระบวนการเอง ดังนั้น การปรับปรุงควรมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มประสิทธิภาพของการประสานงาน การรวบรวมข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ และการสร้างกลไกที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการแก้ไข

## 5.2 อภิปรายผล

### 1) ปัญหาด้านการใช้ภาษา

จากผลการวิจัยพบว่าปัญหาการใช้ภาษาเป็นปัญหาหลักที่มีความถี่สูงสุด (ร้อยละ 35.85) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไร ศรีดำ (2562) ที่พบว่ากรณีแบบฝึกทักษะการทำหนังสือราชการทำให้นักศึกษาสามารถจัดทำหนังสือราชการได้ดีขึ้น ปัญหานี้สะท้อนให้เห็นถึงความซับซ้อนของภาษาราชการที่ต้องใช้คำทางการและสำนวนที่เฉพาะเจาะจง รวมถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานขาดการฝึกฝนและพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงความไม่เป็นเอกภาพในการใช้ภาษาที่พบจากการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นถึงปัญหาโครงสร้างที่ลึกซึ้งกว่าเพียงแค่ทักษะส่วนบุคคล คือการขาดมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ทำให้การใช้ภาษา "ตรงใจผู้ลงนาม" กลายเป็นปัจจัยที่สำคัญมากกว่าการใช้ภาษาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

### 2) การขาดคู่มือและแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน

ผลการวิจัยเผยให้เห็นว่าการขาดมาตรฐานที่ชัดเจนเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้ระเบียบแบบแผนถูกปรับตามดุลยพินิจของผู้รับผิดชอบแต่ละคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลวรรณ สิงห์เจริญ (2555) ที่พบว่าสภาพปัญหางานสารบรรณยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรและต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น การขาดคู่มือที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทำให้เกิดความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้บุคลากรต้องปรับตัวตามลักษณะเฉพาะของผู้บังคับบัญชาแต่ละคน แทนที่จะปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนที่เป็นสากลและมีมาตรฐาน ซึ่งทางกองกลางมหาวิทยาลัยพะเยา ได้จัดทำระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. 2566 แต่ยังไม่ได้จัดทำประกาศมหาวิทยาลัยพะเยาที่เกี่ยวข้องอีกทั้งยังไม่ได้จัดทำคู่มือหรือตัวอย่างตัวอย่างแบบหนังสือที่ถูกต้องเผยแพร่ เพื่อให้เครือข่ายธุรการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณนำไปปรับใช้

### 3) ปริมาณงาน

แม้ว่าจะมีความเห็นแบ่งเป็นสองกลุ่มเกี่ยวกับผลกระทบของปริมาณงานต่อความผิดพลาด แต่ข้อมูลสถิติที่พบในเดือนเมษายน 2568 มีความผิดพลาดมากกว่าเดือนพฤษภาคม 2568 (ร้อยละ 57.14 ต่อ 42.86) อาจสะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบของช่วงเวลาที่มีการระงับงานหนัก ปัญหานี้ไม่ใช่เพียงเรื่องของปริมาณงานเท่านั้น แต่รวมถึงการบริหารจัดการเวลาและการจัดลำดับความสำคัญของงานด้วย

### 4) กระบวนการตรวจสอบหนังสือราชการ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าแม้กระบวนการ 6 ขั้นตอนจะมีความเหมาะสมในหลักการ แต่ปัญหาหลักอยู่ที่การประสานงานและการสื่อสารระหว่างขั้นตอน โดยเฉพาะการตรวจและแก้ไขที่ซ้ำซ้อน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความไม่มีประสิทธิภาพของระบบการสื่อสารและการประสานงานภายในองค์กร ปัญหานี้ไม่ใช่เรื่องของจำนวนขั้นตอน แต่เป็นเรื่องของคุณภาพของการตรวจสอบและการให้ข้อเสนอแนะที่ครบถ้วนและชัดเจน

### 5) การพัฒนาระบบพีแอล

จากผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการการพัฒนาทักษะส่วนบุคคลและการสร้างความเข้าใจในบริบทการทำงาน การจัดระบบพีแอลหรือระบบพัฒนาบุคลากรแบบต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของเอกอรรถ ทิตาราม (2562) ที่เน้นการพัฒนาบุคลากรและการปรับทัศนคติ รวมถึงการสร้างความตระหนักรู้และวินัย

### 6) การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้

แม้ว่าผลการวิจัยจะไม่ได้เน้นประเด็นเทคโนโลยีเป็นหลัก แต่จากปัญหาที่พบ เช่น การตรวจสอบที่ซ้ำซ้อนและการขาดระบบติดตาม การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการเอกสาร การตรวจสอบ และการให้ข้อเสนอแนะอาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพได้ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของเอกอรรถ ทิตาราม (2562) เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

## 5.3 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลและการดำเนินการวิจัย ซึ่งสามารถจำแนกออกได้ดังนี้

1) ปัญหาด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล การบันทึกสถิติเอกสารที่ผิดพลาด ในช่วงแรกของการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยพบว่าการจำแนกประเภทความผิดพลาดยังไม่มี ความชัดเจนเพียงพอ ทำให้เกิดความสับสนในการบันทึกข้อมูลบางประเภท โดยเฉพาะความผิดพลาดที่อาจจัดอยู่ในหลายหมวดหมู่ เช่น ปัญหาการใช้คำผิดที่อาจเกี่ยวข้องทั้งด้านการใช้ภาษาและการใช้คำราชาศัพท์ ผู้วิจัยจึงต้องสร้างความเข้าใจในการบันทึกสถิติ ความต่อเนื่องในการบันทึกข้อมูล เนื่องจากผู้วิจัยต้องปฏิบัติงานประจำควบคู่กับการทำวิจัย การบันทึกสถิติความผิดพลาดในบางช่วงเวลาที่มีการระงับงานหนักอาจไม่สม่ำเสมอ ทำให้ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษในการติดตามและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล

2) ปัญหาด้านการสัมภาษณ์ ความลึกของข้อมูล ในการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลผิวเผินหรือไม่เต็มใจแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา โดยเฉพาะในประเด็นที่อาจมีความอ่อนไหว

หรือเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน ผู้วิจัยจึงต้องใช้เทคนิคการให้ผู้สัมภาษณ์พิมพ์ข้อความลงบนกระดาษแล้วปรีนส่ง เพื่อที่จะได้ปกปิดตัวตนในเรื่องของลายมือและดิจิทัลฟุตพริ้น

3) กระบวนการขอรับรองจริยธรรม การยื่นเรื่องขอรับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา ใช้เวลานานกว่าที่คาดการณ์ไว้ เนื่องจากต้องปรับแก้เอกสารและรายละเอียดหลายครั้งตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ส่งผลให้การเริ่มต้นเก็บข้อมูลจริงล่าช้าจากแผนการที่กำหนดไว้

แม้จะมีปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว แต่ผู้วิจัยได้พยายามแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการวิจัยให้มีคุณภาพมากที่สุด โดยการปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา การศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม และการใช้ความระมัดระวังในทุกขั้นตอนของการวิจัย เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม



### บรรณานุกรม

- จันทจุฑา จันท์ประสิทธิ์. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ [การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์]*.
- จุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ. (2560). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์ [การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม]*.  
<https://dspace.spu.ac.th/items/02b2f6f4-bf3f-4960-9113-fec5e508cfe1>
- วีไลวรรณ สิงห์เจริญ. (2555). *การพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. วารสารวิชาการ (ปชมท.) 1(2). 53-58.*
- อุไร ศรีดำ. (2562). *การพัฒนาทักษะในการพิมพ์หนังสือราชการภายนอก โดยใช้แบบฝึกทักษะสำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 ห้อง 2 สาขาวิชาการบัญชี [งานวิจัยในชั้นเรียนไม่ได้ตีพิมพ์]. วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ.*[https://rms.sptc.ac.th/files/50520\\_20043012123742.pdf](https://rms.sptc.ac.th/files/50520_20043012123742.pdf)
- เอกอรรถ ทิตาราม. (2562). *การบริหารจัดการและการพัฒนาปรับปรุงระบบงานสารบรรณกลางของกองกลาง กระทรวง การต่างประเทศ [รายงานฝึกอบรม, สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ, กระทรวงการต่างประเทศ].*<https://image.mfa.go.th/mfa/0/yZ0EO327fd/nbt/nbt11/IS/11012.pdf>



ภาคผนวก

## เอกสารรับรองโครงการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา  
The Human Research Ethics Committee of University of Phayao on Humanities and Social Sciences  
19 หมู่ 2 ตำบลแมก้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000 เบอร์โทรศัพท์ 05446 6666

### เอกสารรับรองโครงการวิจัย

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา ดำเนินการให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากลได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline และ International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP

**ชื่อโครงการ** : แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา  
: Guidelines for Improving Official Correspondence Writing of Staff in the Division of Student Affairs , University of Phayao

**เลขที่โครงการวิจัย** : HREC-UP-HSS 2.2/113/68

**ผู้วิจัยหลัก** : นางสาวศิราณี กันทาศรี

**สังกัดหน่วยงาน** : กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา

**ที่ปรึกษา** : ดร.กลางวารีย์ ไชยวุฒิ

**สังกัดหน่วยงาน** : กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

**วิธีทบทวน** : แบบเร่งรัด (Expedited)

**รายงานความก้าวหน้า** : ส่งรายงานความก้าวหน้าอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี หรือส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ หากดำเนินการเสร็จสิ้นก่อน 1 ปี

ลงนาม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ เสมอเชื้อ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์  
ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

วันที่รับรอง : 2 เมษายน 2568

วันหมดอายุ : 2 เมษายน 2569

ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)

### แนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์

1. ท่านคิดว่ามีปัญหา/อุปสรรคที่สำคัญในการปฏิบัติงานด้านการจัดทำเอกสารราชการมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่มากขึ้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นของการจัดทำเอกสารราชการหรือไม่/อย่างไร

.....

.....

3. ท่านคิดว่าปัจจุบันกระบวนการจัดทำหนังสือราชการที่กำหนดให้ มีกระบวนการทั้งสิ้น 6 ขั้นตอน มีความเหมาะสมหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานหรือไม่ ประการใด หากไม่เหมาะสมหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ควรมีการปรับเปลี่ยนด้านใดบ้าง

.....

.....

4. ท่านคิดว่ามีประเด็นอื่นใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดในการจัดทำหนังสือราชการ

.....

.....

5. ท่านคิดว่าควรจะทำอย่างไรให้การปฏิบัติงานด้านการจัดทำเอกสารราชการของท่านดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น

.....

.....

#### กระบวนการเขียนหนังสือราชการกองกิจการนิสิต

ตามข้อปฏิบัติกองกิจการนิสิต การตรวจทานร่างหนังสือของกองกิจการนิสิตจะมีลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติร่างหนังสือราชการตามวัตถุประสงค์
2. หัวหน้างานของผู้ปฏิบัติตรวจสอบความถูกต้องและความเรียบร้อยของเนื้อหา
3. หน่วยสารบรรณตรวจสอบความถูกต้องและความเรียบร้อยของเนื้อหา เพื่อให้แน่ใจว่าเนื้อหาถูกต้องและครบถ้วน รวมถึงตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลต่าง ๆ เช่น ชื่อบุคคล วันที่ และรายละเอียดอื่น ๆ ที่สำคัญ
4. หัวหน้างานธุรการตรวจสอบความถูกต้องและความเรียบร้อยของเนื้อหา
5. ผู้อำนวยการกองกิจการนิสิตพิจารณาความถูกต้องและความเรียบร้อยของเนื้อหา
6. ผู้ปฏิบัติงานแก้ไขหนังสือราชการให้เรียบร้อยตามข้อเสนอแนะ และเสนอผู้อำนวยการกองกิจการนิสิตลงนามต่อไป

**ประเด็นสถิติหนังสือราชการที่ผิดพลาด**

ประเด็น	ความถี่ เดือน เม.ย. 68	ความถี่ เดือน พ.ค. 68
<b>การใช้ภาษา</b>		
การใช้คำผิด (เช่น คำที่สะกดผิดหรือใช้คำไม่ถูกต้อง)		
การใช้ประโยคที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่ชัดเจน		
การใช้เครื่องหมายวรรคตอนผิด		
มีความซ้ำซ้อนในการใช้คำและข้อความ		
<b>การจัดรูปแบบ:</b>		
การจัดย่อหน้าไม่ถูกต้อง		
การใช้พอนต์หรือขนาดตัวอักษรที่ไม่เหมาะสม		
การจัดวางเนื้อหาไม่เป็นระเบียบ		
การเว้นวรรค		
การเว้นบรรทัด		
<b>ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง</b>		
ข้อมูลที่ขาดหายหรือไม่ครบถ้วน		
ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นปัจจุบัน (เช่น ชื่อตำแหน่ง)		
<b>การใช้คำราชาศัพท์และคำทางการ:</b>		
การใช้คำราชาศัพท์ไม่ถูกต้อง		
การใช้คำทางการไม่เหมาะสมกับบริบท		
<b>การอ้างอิงและการแนบเอกสาร</b>		
การอ้างอิงที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน		
ไม่แนบเอกสารที่อ้างอิงถึง		
<b>การตรวจทานและการอนุมัติ</b>		
การตรวจทานที่ไม่ละเอียด (มีการเสนอหนังสือรอบ 2 เพื่อแก้ไขความผิดพลาด)		
การอนุมัติไม่ถูกต้อง		