

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเขียนหนังสือราชการ
ของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัย

โดย

นางสาวศรภัฏ ชูกะนันท์

สำนักงานเลขานุการกรม กรมอนามัย

พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มุ่งหมายเพื่อศึกษาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่จากปัญหาที่พบ การเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านสารบรรณในหน่วยงาน เจ้าหน้าที่บางหน่วยงานยึดติด การทำงานแบบเดิมไม่ยอมเปลี่ยนแปลงตามข้อตกลงที่วางไว้ เจ้าของเรื่องขาดการตรวจสอบความถูกต้อง ของหนังสือ ไม่รอบคอบ ไม่ให้ความสำคัญของการจัดทำหนังสือราชการ ในการจัดประชุมชี้แจง การปฏิบัติงานด้านสารบรรณ สำนัก/กอง/ศูนย์ ไม่ส่งนักวิชาการที่เป็นผู้จัดพิมพ์หนังสือโดยตรงเข้าร่วมประชุม ทำให้ไม่ทราบระเบียบรูปแบบการจัดทำหนังสือราชการ และเจ้าหน้าที่หรือนักวิชาการ บางหน่วยงาน ไม่รับฟังคำแนะนำจากผู้อื่นยังคงปฏิบัติงานอย่างที่ตนเองต้องการหรือเข้าใจ จึงได้จัดทำวิจัย เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัยในด้านข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์เขียนหนังสือราชการ ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือ ราชการ ผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการที่มีต่อหน่วยงาน ปัญหาและอุปสรรค ในการเขียนหนังสือราชการ และความคาดหวังและทิศทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรกรมอนามัยส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน ๒๐๐ คน ประกอบด้วย ๓ กลุ่มคือ กลุ่มที่ ๑ กลุ่มผู้รู้ (หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ/ฝ่ายธุรการ และหัวหน้ากลุ่ม/หรือเทียบเท่า) กลุ่มที่ ๒ กลุ่มผู้ปฏิบัติ (ระดับชำนาญการพิเศษ, ระดับชำนาญการ, ระดับปฏิบัติการ, ระดับอาวุโส, ระดับชำนาญงานและ ระดับปฏิบัติงาน) กลุ่มที่ ๓ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องทั่วไป (กลุ่มผู้รับหนังสือราชการ) (เจ้าหน้าที่ธุรการและเจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป) โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม โดยเลือกตัวอย่างการสุ่มแบบง่าย simple random sampling เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามการใช้ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือ ราชการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS ใช้ค่าสถิติความถี่ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย Mean (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ทดสอบสมมติฐานงานวิจัย โดยใช้สถิติ Paired Samples Test ด้วยวิธี เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ เสนอผู้บริหารระดับสูงในการร่างหนังสือราชการภายใน ร้อยละ ๖๖.๐๐ รองลงมา คือ หนังสือราชการภายนอก ร้อยละ ๓๒.๕๐ ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ ได้แก่ มีความชำนาญการตั้งชื่อเรื่องการเขียน หนังสือราชการเป็นอย่างดี (\bar{x} =๓.๓๗) รองลงมา มีความชำนาญการเขียนย่อหน้าหนังสือราชการเป็นอย่างดี (\bar{x} =๓.๓๐) และมีความชำนาญการเรียบเรียงประโยคหนังสือราชการเป็นอย่างดี (\bar{x} =๓.๒๗) การเขียนหนังสือ ราชการ ได้แก่ ท่านสามารถพิมพ์ได้เองเป็นอย่างดี (\bar{x} =๓.๙๗) รองลงมา เข้าใจเนื้อหาได้เป็นอย่างดี (\bar{x} =๓.๖๐) สามารถใช้แบบฟอร์มหนังสือราชการเป็นอย่างดี (\bar{x} =๓.๕๐) และมีความรู้ความชำนาญงานด้านภาษาเป็นอย่างดี (\bar{x} =๓.๒๖) ตามลำดับ ประสบปัญหาในการเขียนหนังสือราชการ (\bar{x} =๒.๓๕) ได้แก่ ไม่มีมีความชำนาญการตั้งชื่อ เรื่องการเขียนหนังสือราชการ (\bar{x} =๒.๔๒) ไม่มีมีความชำนาญการเขียนย่อหน้าหนังสือราชการ (\bar{x} =๒.๓๗) และไม่มี ความชำนาญการเรียบเรียงประโยคหนังสือราชการ (\bar{x} =๒.๒๘) ปัญหาการเขียนหนังสือราชการ ได้แก่ ไม่มี ความรู้ความชำนาญงานด้านภาษา (\bar{x} =๒.๑๕) ไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาได้ (\bar{x} =๑.๘๘) ไม่สามารถใช้แบบฟอร์ม หนังสือราชการ (\bar{x} =๑.๘๘) และไม่สามารถพิมพ์ได้เอง (\bar{x} =๑.๔๕) ตามลำดับ และจากการทดสอบค่าทางสถิติ วิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าค่าเฉลี่ยความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการกับความผิดพลาดในการเขียน หนังสือราชการ ค่าเฉลี่ยความสามารถในการเขียนหนังสือราชการกับความผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการ ความสามารถของการตรวจสอบหนังสือราชการกับความผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการ และความสามารถ ของการใช้เครื่องมือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการกับความผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .๐๕$ ทั้งหมดทุกสมมติฐาน

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี จากความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานกลุ่มสนับสนุนภารกิจนักบริหาร สำนักงานเลขาธิการกรม กรมอนามัย ในการเก็บข้อมูล และนักวิชาการเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่างๆ ภายในกรมอนามัย ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นอย่างดี ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบคำถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัย ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และนายวินัย รอดไพร เลขาธิการกรม กรมอนามัย ที่ให้การสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานศึกษา วิจัยด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกประทับใจและซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณนางสาวจุฑามาศ เกษมสุขสถาพร บรรณารักษ์ชำนาญการ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS และเสียสละเวลาในการให้ความร่วมมือให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทุกขั้นตอนมาโดยตลอด

นางสาวศรภัฏ ชูกะนันท์
สำนักงานเลขาธิการกรม

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตการวิจัย	๒
นิยามคำศัพท์เฉพาะ	๒
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	๓
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	๔
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	๖
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	๙
ความรู้เกี่ยวกับหนังสือราชการ	๑๑
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๒
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ	๑๕
รูปแบบการวิจัย	๑๕
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๕
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	๑๕
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๖
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๗
การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๘
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๐
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๐
ตอนที่ ๒ พฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ เสนอผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัย	๒๕
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๓๙
อภิปรายผล	๔๓
ข้อเสนอแนะ	๔๕
บรรณานุกรม	๔๖
ภาคผนวก ก	๔๘
แบบสอบถาม	๔๙

สารบรรณตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ แสดงหน่วยงานในสังกัด	๑๗
ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานในสังกัด	๒๐
ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	๒๒
ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	๒๒
ตารางที่ ๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทตำแหน่ง	๒๒
ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	๒๓
ตารางที่ ๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพการปฏิบัติงาน	
กลุ่มที่ ๑	๒๓
ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพการปฏิบัติงาน	
กลุ่มที่ ๒	๒๔
ตารางที่ ๙ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพการปฏิบัติงาน	
กลุ่มที่ ๓	๒๔
ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการร่าหนังสือ	
ราชการต่อสัปดาห์	๒๕
ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการร่าหนังสือ	
ราชการต่อครั้ง	๒๕
ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การร่าหนังสือ	
ราชการ	๒๖
ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามท่านร่าหนังสือราชการ	
ประเภทใดมากที่สุด	๒๖
ตารางที่ ๑๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามท่านร่าหนังสือราชการ	
ประเภทใดต้องแก้ไขมากที่สุด	๒๗
ตารางที่ ๑๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามในรอบ ๖ เดือน	๒๗
ตารางที่ ๑๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามท่านคิดว่าสาเหตุความ	
ผิดพลาดของการแก้ไขร่าหนังสือราชการเกิดจากสาเหตุใด	๒๘
ตารางที่ ๑๗ ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ	๒๙
ตารางที่ ๑๘ การเขียนหนังสือราชการ	๒๙
ตารางที่ ๑๙ การตรวจสอบ	๓๐
ตารางที่ ๒๐ คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ	๓๐
ตารางที่ ๒๑ ผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการที่มีต่อหน่วยงาน	๓๑
ตารางที่ ๒๒ ปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ	๓๒
ตารางที่ ๒๓ การเขียนหนังสือราชการ	๓๒
ตารางที่ ๒๔ การตรวจสอบ	๓๓
ตารางที่ ๒๕ คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ	๓๓
ตารางที่ ๒๖ ความคาดหวังและทิศทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ	๓๔

สารบรรณตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๒๗	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจกับ ค่าเฉลี่ยความผิดพลาด	๓๔
ตารางที่ ๒๘	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของค่าเฉลี่ยความสามารถในการเขียนกับ ค่าเฉลี่ยความผิดพลาด	๓๕
ตารางที่ ๒๙	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของค่าเฉลี่ยความสามารถของการ ตรวจสอบกับค่าเฉลี่ยความผิดพลาด	๓๖
ตารางที่ ๓๐	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจกับ ค่าเฉลี่ยความผิดพลาด	๓๗

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้หนังสือราชการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดการเขียนหนังสือราชการถูกต้อง การใช้ภาษาในหนังสือราชการให้ถูกแบบมาตรฐาน สำหรับใช้ในการเขียนหนังสือราชการให้เป็นระเบียบเดียวกันตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง ระเบียบการใช้ตัวสะกด ลงวันที่ ๒๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ การดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติมควรมีการส่งเสริมสนับสนุนการให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและบุคลากรมีการใช้ภาษาไทยถูกต้องทั้งการเขียนและการพูด

สำนักงานเลขาธิการกรม กรมอนามัย มีบทบาทหน้าที่งานสารบรรณของกรมอนามัย ตลอดจนการให้คำปรึกษา แนะนำ การพิมพ์หนังสือราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย เพื่อลดข้อผิดพลาด ให้ถูกต้อง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ เกิดความรวดเร็ว ทันเวลา และเป็นการสร้างมาตรฐานของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับผิดชอบงานสารบรรณของสำนักงานเลขาธิการกรม เลขาธิการผู้บริหารระดับกรม ระดับหน่วยงาน และผู้รับผิดชอบงานสารบรรณสำนัก/กอง/ศูนย์ ผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ภายในกรมอนามัยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ปัจจุบันพบว่า การเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่กรมอนามัยยังคงพบปัญหาเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบงานด้านสารบรรณในหน่วยงานบ่อยครั้ง เจ้าหน้าที่บางหน่วยงานยึดติดการทำงานแบบเดิม ไม่ยอมเปลี่ยนแปลงตามข้อตกลงที่วางไว้ เจ้าของเรื่องขาดการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ ไม่รอบคอบ ไม่ให้ความสำคัญของการจัดทำหนังสือราชการ การจัดประชุมชี้แจงการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ สำนัก/กอง/ศูนย์ ไม่ส่งนักวิชาการที่เป็นผู้จัดทำหนังสือโดยตรง เข้าร่วมประชุม ทำให้ไม่ทราบระเบียบรูปแบบการจัดทำหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่หรือนักวิชาการบางหน่วยงาน ไม่รับฟังคำแนะนำจากผู้อื่น ยังคงปฏิบัติงานอย่างที่ตนเองต้องการหรือเข้าใจ จึงได้จัดทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัย เพื่อหาข้อบกพร่องและสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำผลจากการศึกษาไปวางแผนและพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย ต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการเขียนหนังสือราชการ
๒. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่
๓. เพื่อศึกษาความเข้าใจการเขียนหนังสือราชการ
๔. เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ และความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการเขียนหนังสือราชการ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาซึ่งจะศึกษาเพื่อสำรวจสถานการณ์ ปัจจัยและปัญหาในการเขียนหนังสือราชการทั้งในหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยใช้แบบสอบถาม

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือบุคลากรในกรมอนามัยส่วนกลางและส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น ๓ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ ๑ กลุ่มผู้รู้ (หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ/ฝ่ายธุรการ และหัวหน้ากลุ่ม/หรือเทียบเท่า) กลุ่มที่ ๒ กลุ่มผู้ปฏิบัติ (ระดับชำนาญการพิเศษ, ระดับชำนาญการ, ระดับปฏิบัติการ, ระดับอาวุโส, ระดับชำนาญงาน และระดับปฏิบัติงาน) กลุ่มที่ ๓ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องทั่วไป (กลุ่มผู้รับหนังสือราชการ) (เจ้าหน้าที่ธุรการ และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป) มีจำนวน ๒๐๐ คน โดยเลือกตัวอย่างการสุ่มแบบง่าย simple random sampling โดยมีค่าความเชื่อมั่น ๙๕ % ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๐ คน

๒. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- ๑) ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง การศึกษา สถานภาพการปฏิบัติงาน
- ๒) ปัจจัยความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ
 - ด้านความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ
 - การเขียนหนังสือราชการ
 - การตรวจสอบ
 - คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ
 - ปัญหาและอุปสรรค

ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการเขียนหนังสือราชการ และผลจากการเข้ารับการอบรม การเขียนหนังสือราชการที่มีต่อหน่วยงาน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัย

๓. สมมติฐานของการวิจัย

๓.๑ ระดับความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการ

๓.๒ ระดับความสามารถในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการ

๓.๓ ระดับความสามารถของการตรวจสอบหนังสือราชการมีความสัมพันธ์กับความผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการ

๓.๔ ระดับความสามารถของการใช้คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการมีความสัมพันธ์กับความผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการ

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการเอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมายระเบียบ หรือข้อบังคับ

และข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งปัจจุบันนิยมใช้ หนังสือราชการประเภทนี้มาก เนื่องจากไม่ต้องสิ้นเปลืองกระดาษ บุคลากร เวลาและค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินการ ความรู้เกี่ยวกับหนังสือราชการ หมายถึง ชนิดของหนังสือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ แบ่งหนังสือออกเป็น ๖ ชนิด ๑. หนังสือภายนอก ๒. หนังสือภายใน ๓. หนังสือประทับตรา ๔. หนังสือสั่งการ (คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ) ๕. หนังสือประชาสัมพันธ์ (ประกาศ แถลงการณ์ ข่าว) ๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ (หนังสือรับรอง รายงาน การประชุม บันทึก หนังสืออื่นๆ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ทราบถึงสถานการณ์หลักการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การตั้งชื่อเรื่อง การเรียบเรียงประโยค การเขียนย่อหน้า การใช้แบบฟอร์ม เนื้อหา ภาษา และการพิมพ์หนังสือราชการ รวมถึงปัญหาอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ

๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปกำหนดการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรของกรมอนามัย

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
๒. แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
๓. แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
๔. ความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการ
๕. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๒๔, หน้า ๒๔๙) พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาว่า เป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้ว่าจะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

อัญชลี จันพลอย (๒๕๔๙, หน้า ๗) ได้สรุปความคิดเห็น คือ ความรู้สึกนึกคิดของคนที่แสดงออกถึงความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ หรือการวินิจฉัย พิจารณา ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจทำได้ด้วยคำพูด หรือการเขียนก็ได้ ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้น โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามการเวลาและบุคคลอื่นอาจเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้

ชอร์ และไวท์ (Shaw & Wright, ๑๙๖๗, p. ๓๒๐) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า (Evaluation Judgment) หรือทัศนะ (Point of View) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

กฤษณี มหาวิรุฬห์ (๒๕๓๑, หน้า ๓๗ - ๓๘) กล่าวว่า “ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น

ความคิดเห็นบางอย่าง เป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติ ประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้”

ร.ต.อ. เสกสรร วัฒนพงษ์ (๒๕๕๒, หน้า ๕ อ้างถึงใน ยุคลธร บุณยรอด, ๒๕๕๙, หน้า ๙) สรุปได้ว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ทัศนะ การวินิจฉัย การพิจารณา หรือ การประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของ ผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออก โดยการพูด หรือการเขียนก็ได้

พ.อ.ไมตรี เตชานุบาล (๒๕๔๙, หน้า ๑๘) ได้สรุปว่า ความคิดเห็น คือ ความรู้สึกนึกคิดของคน ที่แสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงหรือประเมินผลจากสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมอาจจะเห็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้นก็ได้อิสแซค (Isaak, ๑๙๘๑, p. ๖๕) ให้ความหมายความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกทางคำพูด หรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใด

สถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่ว ๆ ไป โดยปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะขณะที่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไปมีความหมายที่กว้างกว่า

ศรีสมบุรณ์ แยมกมล (๒๕๓๘, หน้า ๔๗ อ้างถึงใน สาธิต อินตา, ๒๕๔๖, หน้า ๑๗) สรุปความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกทางความรู้สึกหรือความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น เป็นพื้นฐานของการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาการแสดงความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

วอทเมน (Wahlmen, ๑๙๗๓, p. ๓๔) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นภาวะของจิตใจที่ผ่านประสบการณ์แล้วเกิดการเรียนรู้และผลักดันให้เกิดความคิดความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือ การเปลี่ยนแปลงระบบงานรวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ง่ายขึ้นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเรื่องเดียวกัน ก็ไม่จำเป็นที่บุคคลต้องมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันหรือเหมือนกันเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับว่าจะมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ มากน้อย เพียงใด

ทั้งนี้ ฟอสเตอร์ (Foster, ๑๙๕๒, p. ๑๑๙) ได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่า เกิดจากมูลเหตุ ๒ ประการ คือ

๑. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล หมู่คณะ เรื่องราวหรือสถานการณ์ต่างๆ โดยความคิดเห็นจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นความคุ้นเคย ซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยินได้ฟังได้เห็นรูปถ่ายหรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

๒. ระบบค่านิยมและการตัดสินค่านิยมที่หากแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินค่านิยมไม่เหมือนกัน ความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ ก็จะแตกต่างกันไปด้วย

นอกจากมูลเหตุข้างต้นแล้ว ออสแคมป์ (Oskamp, ๑๙๗๗, pp. ๑๑๙ - ๑๑๓) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็น นอกเหนือจากประสบการณ์ คือ

๑. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ ได้แก่ ภาวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ความผิดปกติของอวัยวะสัมผัส ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นไม่ติดต่อบุคคลภายนอก

๒. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย

๓. ทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนในโรงเรียนหน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนหรือแตกต่างกันย่อมจะส่งผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย

๔. สื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันอันได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารเป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

จากแนวความคิดข้างต้นจะเห็นว่า ความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงออกนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน ระยะเวลาการทำงาน อาชีพ รายได้ ภูมิฐานะก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจจะทำได้ คำพูดหรือเขียนก็ได้

วิธีวัดความคิดเห็น

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (๒๕๔๑, หน้า ๓๐ อ้างถึงใน กา จัด สุขเจริญ, ๒๕๔๔, หน้า ๓๐ - ๓๑) ได้เขียนในเอกสารบรรยายของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง การวัดทัศนคติ กล่าวถึงการสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นมีอยู่ด้วยกันหลายวิธี แต่วิธีที่แพร่หลายมี ๔ วิธีคือ

๑. วิธีของเธอร์สตัน (Thurston's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบกับตำแหน่งของความคิดเห็นทัศนคติไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน (Equal - Appearing Intervals)

๒. วิธีกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติสูงต่ำแบบเปรียบเทียบกันและกันได้จากอันดับต่ำสุดถึง สูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อแสดงความคิดเห็น

๓. วิธีจำแนกแบบ S - D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี - เลว ขยัน - ขี้เกียจ เป็นต้น

๔. วิธีวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชื่นชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชื่นชอบ ซึ่งอาจมีค่าตอบให้เลือก ๕ หรือ ๔ คำตอบและให้คะแนนเป็น ๕, ๔, ๓, ๒, ๑ หรือ +๒, +๑, ๐, -๑, -๒ ตามลำดับการให้คะแนน Positive หรือทาง Negative

จากความหมายของความคิดเห็นสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออก ซึ่งความรู้สึกถึงเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานในการแสดงออก ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ตามอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา สภาพแวดล้อมอื่น โดยการแสดงออกด้วยคำพูด การเขียน หรือท่าทางก็ได้

๒. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

๒.๑. ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ (attitude) เป็นคำที่ใช้กันมากในวิชาจิตวิทยาสังคม มาจากรากศัพท์ ภาษาละตินว่า "aptus" แปลว่า โน้ม เอียง หรือ เหมาะสม นำมาใช้ในความหมายของทัศนคติ หมายถึง ท่าทีที่แสดงออกของบุคคลซึ่งบ่งถึงสภาพของจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดมีนักจิตวิทยาได้ให้ความหมายกับคำว่า "ทัศนคติ" ไว้มากมายดังนี้ อิงลิช และอิงลิช (English and English, ๑๙๕๘ : p.๓) ให้ความหมายของทัศนคติ ว่า เป็นความคงที่ของการตอบสนอง หรือความพร้อมที่จะตอบสนองอย่างหนึ่งอย่างใดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซิมบาร์โด และแอบบีเซน (Zimbardo and Ebbesen, ๑๙๖๙) ให้ความหมาย

ของทัศนคติว่า เป็นแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกในวิธีสอดคล้องกับความคิดและความรู้สึกของเรา นิวคอมบ์ (Newcomb) กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคลขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่บุคคลได้รับ อาจแสดงออกมาทางพฤติกรรมใน ๒ ลักษณะ คือ ๑. ทัศนคติทางบวก (positive attitude) แสดงออกในลักษณะพึงพอใจ และเห็นด้วยหรือชอบ จะทำให้บุคคลอยากกระทำ อยากได้ อยากเข้าใกล้สิ่งนั้น ๒. ทัศนคติทางลบ (negative attitude) แสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจ และไม่เห็นด้วยหรือไม่ชอบ จะทำให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย ซิงซัง ต้องการหนีให้ห่างจากสิ่งนั้น

จากข้อความข้างต้นจะเห็นได้ว่าคำว่า “ทัศนคติ” เป็นระบบความคิดที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบซึ่งทำให้เกิดความพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาโต้ตอบไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของการ แสดงออกทางกายภาพ หรือการแสดงออกทางความคิดที่จะออกมาได้ทั้งในทางบวกและในทางลบต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง

๒.๒ องค์ประกอบของทัศนคติ (Attitude components)

จากความหมายของทัศนคติดังกล่าวข้างต้น สามารถแยกทัศนคติออกเป็น องค์ประกอบต่าง ๆ ๓ องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่

๒.๒.๑ องค์ประกอบทางด้านความคิด (Cognitive Component)

เป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่างๆ ถ้าเกิด ความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงจะเกิดทัศนคติไปในทางที่ดี แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเกิดการรับรู้ ในทางที่ไม่เข้าใจ ไม่รู้เรื่อง ยากไป ก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้นๆ

๒.๒.๒ องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective components)

อารมณ์หรือความรู้สึกกับความคิดจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับ องค์ประกอบทางด้านนี้จึงประกอบด้วย การประเมินความรู้สึก ความชอบหรือการตอบสนอง ทางอารมณ์ที่มีต่อ สิ่งของหรือบุคคล โดยจะออกมาในลักษณะความชอบหรือไม่ชอบหรือมีความรู้สึก ในทางที่ดีหรือไม่ดี องค์ประกอบทางด้านความรู้สึกจึงถูกแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. ความรู้สึกทางบวก (ความพึงพอใจ) เช่น ความเคารพนับถือ ความชอบพอ ความเห็นอกเห็นใจ เป็นต้น

๒. ความรู้สึกทางลบ (ความไม่พึงพอใจ) เช่น ความกลัว ความรู้สึกรังเกียจ ดูถูก ขยะแขยง เป็นต้น

๒.๒.๓ องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral component)

เป็นความพร้อมที่จะกระทำ เป็นพฤติกรรมภายนอกของบุคคล ที่แสดงออกโดย ต่อสิ่งของหรือบุคคล องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทางด้าน ความรู้สึกความคิดและความรู้สึก เราจึงอนุมานได้ว่าทัศนคติของบุคคลนั้นได้มาจากสิ่งที่เขาพูดหรือ สิ่งที่เขาทำเสมอ เช่น เราเชื่อว่าร้านก๋วยเตี๋ยวที่เราทานอยู่เป็นประจำ มีรสชาติอร่อย ใช้วัตถุดิบที่สดใหม่ ไม่ขายเอาเปรียบผู้บริโภค เราจึงรู้สึกชอบร้านนี้มากกว่าร้านอื่น และแน่นอนเราก็มักจะมาทานก๋วยเตี๋ยว ร้านนี้เป็นประจำ

แต่อย่างไรก็ดีทัศนคติของบุคคลก็ไม่ได้สอดคล้องกับพฤติกรรมภายนอก ที่แสดงออกเสมอไป เช่น เขาอาจจะบอกว่า เขาไม่เคยโกงเวลาเล่นไพ่ สิ่งที่เขาพูดอาจไม่ได้ปฏิบัติ ตรงตามที่เขาพูดเมื่ออยู่ในสภาพการณ์นั้นจริงๆ ก็ได้ ทั้งนี้เนื่องจากทัศนคติเป็นเพียงสาเหตุหนึ่งของพฤติกรรม เท่านั้น พฤติกรรมที่คนเราแสดงออกอาจเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น บุคคลทำตามบรรทัดฐาน ของสังคม เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าในบรรดาองค์ประกอบทั้ง ๓ ของทัศนคติที่ได้กล่าวไว้ในตอนแรกนั้น องค์ประกอบทางด้านความรู้สึกนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของทัศนคติ หรือ ศูนย์กลางของทัศนคติเลยทีเดียว เนื่องจากความรู้สึกจะเกี่ยวข้องกับความคิดและการกระทำที่แสดงออกมาโดยตรงของบุคคลนั้นๆ

๒.๓ หน้าที่ของทัศนคติ (The functions of Attitudes)

๒.๓.๑ ทัศนคติมีผลต่อกระบวนการทางสมองของมนุษย์

ทัศนคติมีผลต่อกระบวนการทางสมองของมนุษย์ เช่น การรับรู้ และการเรียนรู้ การมีทัศนคติที่ดีช่วยให้มีความตั้งใจที่จะรับรู้ เกิดการเรียนรู้และความพยายามที่จะเข้าใจ บุคคลหรือสภาพการณ์ต่าง ๆ ให้ชัดเจน

จากงานวิจัยที่ให้นักศึกษาสองมหาวิทยาลัยดูภาพยนตร์การแข่งขันฟุตบอลระหว่างมหาวิทยาลัยทั้งสอง เมื่อดูจบการแข่งขันแล้วถามผู้ดูว่าฝ่ายใดทำผิดกติกาอย่างน้อยแค่ไหน พบว่านักศึกษาคณะผู้ดูจะมองเห็นฝ่ายตรงกันข้ามทำผิดกติกาเป็นจำนวนมากกว่าที่ฝ่ายนั้น มองเห็นพวกเดียวกันเองทำผิดถึงสองเท่า

๒.๓.๒ ทัศนคติมีความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ทัศนคติมีความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น คือ การมีทัศนคติเหมือน ๆ กับกลุ่มจะช่วยให้ได้รับการยอมรับเข้าเป็นกลุ่มเดียวกันมากขึ้น ซึ่งตามปกติคนเรามักจะเลือกสร้างความสัมพันธ์กับคนที่มีความคิดคล้าย ๆ กัน

๒.๓.๓ ทัศนคติจะแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่จะกระทำ

ทัศนคติจะแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่จะกระทำ คือ การกระทำใดๆ ที่มักจะสัมพันธ์กับทัศนคติ แต่บางกรณีการมีทัศนคติทำให้คนเราไม่กระทำบางอย่าง การมีความเชื่อ ความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งอย่างแน่วแน่ จะทำให้ไม่ยอมรับ ไม่กระทำในสิ่งที่ตรงกันข้าม หรือที่ไม่ตรงกับทัศนคติของตัวเอง

๒.๓.๔ การมีทัศนคติต่อบุคคลอื่นมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น

การมีทัศนคติต่อบุคคลอื่นมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น เช่น ครูมีทัศนคติไม่ดีต่อนักเรียนคนหนึ่ง เด็กจะรับรู้และอาจมีปฏิริยาตอบสนองเป็นพฤติกรรมต่อต้าน เฉยชา หรือการไม่สนใจ

๒.๓.๕ การทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

การทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นมา ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในสถานการณ์ เกิดเป็นกฎเกณฑ์ กฎหมายได้ เช่น ถ้าคนในสังคมเคยมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำแท้ง แต่จากการเปลี่ยนทัศนคติหรือการสร้างทัศนคติใหม่เกี่ยวกับการทำแท้ง ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านกฎหมายเกี่ยวกับการทำแท้งขึ้นตามมาได้ เป็นต้น

๒.๔ การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติอาจทำได้หลายวิธี อาจใช้วิธีการสังเกตจากปฏิริยาที่ตอบสนองต่อบุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ สังเกตจากการประเมินสิ่งนั้น ๆ จากวิธีการสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถามและวิธีการอื่น ๆ แต่การวัดทัศนคติที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ และใช้กันอย่างแพร่หลายที่สุด เช่น มาตรการวัดแบบของเธอสโตน (The Equal – Appearing Interval of Thurstone) มาตรการวัดแบบของ

เธอสโตนได้ถูกเสนอในปี ค.ศ. ๑๙๒๘ เป็นข้อคำถาม ที่เป็นข้อความแสดงถึงทัศนคติที่ต้องการให้ผู้ตอบ ตอบในเชิงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือยอมรับ จากข้อความหลาย ๆ ข้อ ข้อความเหล่านี้ได้มาจากการรวบรวมข้อความจากหลาย ๆ ที่ ที่แสดงถึง ทัศนคติต่อสิ่งนั้น แล้วขอความเห็นจากคนจำนวนมาก ให้ช่วยตัดสินแบ่งข้อความเหล่านั้น โดยดูว่า ข้อเขียนแต่ละอันแสดงถึงทัศนคติระดับใด โดยแบ่งเป็น ๑๑ ระดับ จากนั้นก็ใช้วิธีการทางสถิติ เลือกว่าข้อความที่แสดงถึงทัศนคติสูงต่ำให้ได้จำนวนข้อที่แสดงถึงระดับทัศนคติ เท่า ๆ กันทุกระดับนำมาจัดเป็นมาตรวัด ข้อความแต่ละข้อจะมีคะแนนกำกับเฉพาะข้อ แต่ในมาตรวัดที่นำมาให้ตอบ จะไม่บ่งบอกคะแนนและไม่เรียงลำดับทัศนคติสูงต่ำเอาไว้

“ตัวอย่างข้อความบางข้อที่นำไปใช้วัดทัศนคติต่อสงคราม โดยเธอสโตนและปีเตอร์สัน”

ข้อความที่แสดงถึงทัศนคติ	คะแนนที่แสดงทัศนคติสูงต่ำ
- สงครามเป็นการดิ้นรนที่ล้มเหลวย้อนกลับมาทำลายตัวเอง	๑.๔
- เราจะไม่ทำสงครามถ้าสามารถหลีกเลี่ยงได้	๔.๖
- บางครั้งก็จำเป็นต้องมีสงคราม เพราะสิทธิอันควรได้มีค่ากว่าความสงบ	๗.๘
- การมีสงครามเป็นสิ่งที่ดี	๑๑.๐

๓. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นความปรารถนาและความมุ่งหวังของบุคคลที่มีความเชื่อว่าหากเขาได้ใช้ความพยายามในการปฏิบัติกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเต็มที่และประสบความสำเร็จแล้ว เขาจะ ได้รับผลตอบแทนตามที่เขาหวังไว้

พจนานุกรม คำภีชัย (๒๕๓๘) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นความเชื่อของมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวบุคคลทุกคนที่ตั้งใจทำอะไรแล้วจะมีความคาดหวังว่าคงได้รับผลตอบแทนอย่างใดอย่างหนึ่งที่น่าพอใจ ทั้งนี้ เพื่อเป็นกำลังใจที่จะนำไปสู่ความภาคภูมิใจของตนเองตาม ความสามารถที่มีอยู่ของบุคคลนั้นๆ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับภาระกระทำและกลยุทธ์ในการใช้ สติปัญญาที่มีเป้าหมาย

เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์ (๒๕๔๒) กล่าวว่า ความคาดหวังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนเป็นตัวกำหนดว่าการกระทำอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลอย่างหนึ่งที่บุคคลมุ่งหวังให้เป็นเช่นนั้นและความคาดหวังจึงเป็นเสมือนสิ่งกระตุ้นจากภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำนึกของแต่ละคนอันเป็นพื้นฐานของความเชื่อและค่านิยมของตน

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (๒๕๔๑) กล่าวถึงความคาดหวังว่า เป็นความคิด ความรู้สึกอย่างมีวิจาร์ณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี อาจจะเป็นหรือควรว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

อำไพ จันทร์เงิน (๒๕๔๔) กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังไว้นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อยๆ

Merray (๑๙๖๒ อ้างใน ศิริรัตน์ รัชตประทาน, ๒๕๕๐) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ระดับงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหวังว่าจะทำได้ เมื่อบุคคลที่ทำงานกำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง บุคคลจะรู้สึกสำเร็จหรือล้มเหลวในการที่จะไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพราะบุคคลจะไม่รู้สึกว่างานนั้นเป็นสิ่งท้าทายความสามารถด้วยความรู้สึกที่แม้ทำไม่สำเร็จก็ไม่คิดว่าเป็นความล้มเหลว ดังนั้น ความรู้สึกที่ว่าตนประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวจะเกิดขึ้นเมื่อทำงานระดับกลางๆ

Vroom (๑๙๙๔) ได้อธิบายทฤษฎีความคาดหวังไว้ว่า เป็นทฤษฎีที่พยายามคาดการณ์หรืออธิบายถึงระดับกำลังกายกำลังใจที่บุคคลอุทิศให้กับงาน และเชื่อว่าแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลถูกกำหนดโดยความเชื่อของบุคคลใดส่วนที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามและผลการปฏิบัติงานและการเห็นความสำคัญของผลลัพธ์ต่างๆ ที่ได้จากความพยายามในระดับต่างๆ กัน (ปัทมาพร เรียมพานิชย์, ๒๕๔๔)

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

Bartal and Martin (๑๙๙๑) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ว่า จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน ๓ องค์ประกอบ คือ ความคาดหวังในความพยายามต่อผลการปฏิบัติงาน ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานต่อผลลัพธ์ และความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ ซึ่งบุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด ประกอบด้วย

๑. ความคาดหวังในความพยายามต่อการปฏิบัติงาน เป็นการคาดการณ์หรือประมาณการไว้ล่วงหน้าว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการที่จะแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งว่าจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ ถ้าได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถของตนเองร่วมกับความพร้อมอื่นๆ ตามสถานการณ์หรือประมาณการพบว่ามีความพร้อมเพียงพอบุคคลจะตัดสินใจแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานขึ้นนั้นด้วยความพยายามดังกล่าว แต่ถ้าพบว่างานนั้นยากเกินไปตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอขาดทรัพยากรหรือสิ่งสนับสนุนที่จำเป็น บุคคลอาจตัดสินใจไม่แสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานขึ้นนั้น ดังนั้น งานความร่วมมือของสิ่งแวดล้อมการทำงานและความสามารถของตนเองที่มีอยู่จึงเป็นตัวสูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการทำงาน

๒. ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานต่อผลลัพธ์ เป็นการคาดการณ์หรือประมาณการไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานว่าถ้าได้แสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานว่าถ้าได้แสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานขึ้นนั้นแล้วด้วยความพยายามอย่างเต็มที่จะได้ผลลัพธ์อย่างไรกับตนเอง ผลลัพธ์ที่ได้นั้นก่อให้เกิดผลดีและผลเสียต่อตนเองอย่างไรบ้าง คุ้มค่าหรือไม่ ผลลัพธ์หรือรางวัลที่ได้รับนี้รวมถึง

รางวัลภายนอกที่เป็นรูปธรรมชัดเจนเช่น เงิน ค่าชมเชย การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลภายในที่เป็นนามธรรม เช่น ความรู้สึกเป็นสุข อิ่มเอิบใจในความสำเร็จของชีวิต ดังนั้นผลลัพธ์จึงเป็นแรงจูงใจสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรม

๓. ความหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ เป็นการคาดการณ์หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลจากการทำงาน งานขึ้นนั้นๆ เมื่อได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถของตนเองแล้วบุคคลจะมีความคาดการณ์หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์แตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ถึงแม้ว่างานที่ท่านทำนั้นจะมีลักษณะงานเช่นเดียวกันกับคนอื่นก็ตาม ถ้าเมื่อใดบุคคลมีความคาดการณ์หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์ไว้มากก็จะเป็นรางวัลที่มีค่าสูงแต่ถ้าน้อยก็

จะเป็นรางวัลที่มีคุณค่าต่ำ ดังนั้นรางวัลที่มีคุณค่าสูงจะเป็นตัวจูงใจให้บุคคลตัดสินใจแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงาน

๔. ความรู้เกี่ยวกับหนังสือราชการ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และระเบียบสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ หมายถึงเอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ และเอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

หนังสือราชการ มี ๖ ชนิด

๑. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

๒. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอกเป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

๓. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา หนังสือประทับตรา ให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

๓.๑. การขอรายละเอียดเพิ่มเติม

๓.๒. การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร

๓.๓. การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน

๓.๔. การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ

๓.๕. การเตือนเรื่องที่ค้าง

๓.๖. เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่ง ให้ใช้หนังสือ

ประทับตรา

๔. หนังสือสั่งการ มี ๓ ชนิด ได้แก่

๔.๑ คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษตราครุฑ

๔.๒ ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมาย หรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาษตราครุฑ

๔.๓ ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจกำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ

๕. หนังสือประชาสัมพันธ์ มี ๓ ชนิด ได้แก่

๕.๑ ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะนำแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาษตราครุฑ

๕.๒ แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาษตราครุฑ

๕.๓ ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการมี ๔ ชนิด คือ

๖.๑ หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจงใช้กระดาศตราครุฑ

๖.๒ รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

๖.๓ บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาศบันทึกข้อความ

๖.๔ หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย फिल्म แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวงทบวง กรมจะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสมเว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบแผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวน และสอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

ประโยชน์ของหนังสือราชการ

๑. เป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคต
๒. เป็นแบบที่ทุกส่วนราชการใช้ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
๓. เพื่อความชัดเจนในการรับข่าวสารต่างๆ

ประโยชน์ของการเขียนหนังสือ

๑. เปนเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างผู้ส่ง และผู้รับหนังสือ
๒. สามารถสื่อความหมายได้ถูกต้อง ตรงประเด็น และเข้าใจตรงกัน
๓. ประหยัดเวลา ในการตีความ ไม่ต้องสอบถามหรือเขียนใหม่ นำกลับมาอ่านทบทวนทำความเข้าใจได้หลายครั้งเท่าที่ต้องการ
๔. สามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบได้
๕. ใช้เป็นตัวอย่างสำหรับการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ในครั้งต่อไป
๖. เป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

๕. วิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนู ทดแทนคุณ (๒๕๖๔) การวิจัยมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ที่รัฐ ส่วนราชการในเขตกรุงเทพมหานครใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและข้อมูลภาคสนาม ประชากรเป้าหมายที่ใช้เป็นแบบเจาะจง คือ ผู้เข้าอบรมในหลักสูตรการเขียนหนังสือราชการที่จัดขึ้นโดยส่วนราชการระดับกรม ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๒ ได้แก่

กรมสุขภาพจิต สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานศาลปกครอง สำนักงานประกันสังคมกรมสรรพสามิต กรมควบคุมโรค การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และสถาบันพระบรมราชชนก โดยผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตำแหน่งบริหาร ข้าราชการ และลูกจ้าง จำนวน ๙๐ คน เครื่องมือที่ใช้วิจัย คือ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม ตรวจสอบข้อมูลด้วยเทคนิคสามเส้า และนำเสนอผลการวิจัยแบบพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐดังกล่าว ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านแบบฟอร์ม หนังสือราชการ ๒) ด้านเนื้อหา ๓) ด้านการใช้ภาษา และ ๔) ด้านการพิมพ์ โดยศึกษาเฉพาะหนังสือราชการภายนอกและภายใน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการ ส่วนมากปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ มีที่ต้องแก้ไขในเรื่องระยะหัวกระดาษ การใช้ตราครุฑมาตรฐาน การกั้นหน้ากั้นหลัง และการย่อหน้า ส่วนด้านเนื้อหา ส่วนมากเนื้อหาไม่ครบถ้วน คือ ขาดความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบของเนื้อหา และการใช้ ๕W ๑H ต่อมาด้านการใช้ภาษาพบว่า ส่วนมากใช้ภาษาทางการ แต่พบความซ้ำซ้อนในการใช้คำ ประโยค และข้อความ มีการใช้คำย่อคำพุ่มเพื่อย คำนวณ ขาดการเชื่อมโยงในเนื้อความ การเว้นวรรคตอน การแยกคำในบรรทัดโดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง การเขียนสะกดคำผิดและใช้คำไม่สม่าเสมอ ทำให้ไม่บรรลุนิติบุคคลประสงค์ในการสื่อความและด้านการพิมพ์ ส่วนมากพิมพ์ได้ถูกต้องตามเกณฑ์ จะมีปัญหา เฉพาะการพิมพ์กั้นหลังตรงกัน การพิมพ์เว้นระยะบรรทัดไม่ถูกต้อง และการขึ้นหน้าใหม่

หนังสือราชการถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสารงานของราชการ ในการปฏิบัติงาน หนังสือราชการจะถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ (Office of the Civil Service Commission, ๒๐๑๒) ที่ได้แก้ไขเพิ่มเติมระเบียบ ข้อ ๙ ไว้ว่า “หนังสือราชการ” คือเอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดที่ไม่ใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอก มีมาถึงส่วนราชการ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ เอกสารที่ทางราชการจัดทำ ขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อมูล ข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับ เข้าจากระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ (Hom-yam, & Hom-yam, ๒๐๑๙) ที่กำหนดเกี่ยวกับการรับรอง สำเนา หนังสือ ซึ่งเจ้าหน้าที่รัฐทุกคนต้องถือปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ๓๐ ปี ยังไม่เคยมีการชำระระเบียบใหม่ทั้งฉบับ ยังคงใช้ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับเดิม มีเพียงการแก้ไข เพิ่มเติมบ้างเป็นระยะ ซึ่งการแจ้งเวียนเอกสารแนวปฏิบัติไปยังส่วนราชการต่างๆ อาจจะมีการตกหล่น ไม่ทั่วถึง ประกอบกับความคุ้นเคยในการปฏิบัติงาน จากรุ่นสู่รุ่น จึงอาจก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน มีความสับสนในการปฏิบัติทำให้รูปแบบในการเขียน หรือพิมพ์หนังสือราชการเปลี่ยนแปลงไป ทั้งเรื่อง รูปแบบหรือแบบฟอร์มและเนื้อหาโดยรวม กลายเป็น ปัญหาเป็นความบกพร่อง ที่เกิดกับงานหนังสือ ราชการแบบไม่รู้ตัว

นอกจากเรื่องความเข้าใจคลาดเคลื่อนหรือสับสน ตามข้างต้นแล้ว สิ่งที่เป็นประเด็น สำคัญควบคู่กับการเขียนหนังสือราชการมาโดยตลอดคือ การใช้ภาษาไทย ที่ถูกต้องชัดเจนเพื่อให้ สามารถสื่อสารได้ตรงประเด็นที่สุด ซึ่งเจ้าหน้าที่รัฐควรถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ การใช้ ภาษาไทยของ

ราชบัณฑิตยสภาด้วยการให้ความสำคัญในการยึดถือและตรวจสอบการใช้ภาษาไทย จากหน่วยงานสำคัญดังกล่าวนี้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการ เขียนสะกดคำ การเว้นวรรคตอน การใช้คำย่อ การใช้เครื่องหมาย วรรคตอน การใช้คำทับศัพท์ การใช้ศัพท์บัญญัติ เป็นต้น ทั้งนี้ การศึกษาหลักการใช้ภาษาไทยเพื่อนำมาใช้ ในการเขียนหนังสือราชการจึงถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่รัฐควร ตระหนักและ ตรวจสอบควบคู่ไปกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดด้วยเช่นกัน เพื่อลดปัญหา ในการสื่อสาร ส่งผลให้หนังสือราชการมีความถูกต้อง เกิดการใช้ภาษาที่สละสลวย สื่อสาร ได้ตรงประเด็นอย่างมี ประสิทธิภาพ ทั้งยังรักษาหัวใจละสร้างไมตรีที่ดีต่อผู้รับหนังสือ

ส่วนเรื่องการพิมพ์หนังสือราชการที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันพบว่าเป็นปัญหาอยู่ไม่น้อย อาจเป็นเพราะระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ กล่าวถึงเรื่องการพิมพ์ไว้ กว้างๆ ทำให้อาจเกิดการตีความ ไม่ตรงกันในหมู่ผู้ปฏิบัติ รวมทั้งการที่ผู้บังคับบัญชาแต่ละคนมีแนว ทางการสอบงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามประสบการณ์ที่แตกต่างกัน จึงทำให้การพิมพ์หนังสือราชการ เกิดความสับสนพอสมควร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการตั้งคำระยะการพิมพ์ การเว้นระยะบรรทัด การจัด หน้ากระดาษ จำนวนหน้าในการพิมพ์ รวมถึงปัญหาอื่นๆ ที่เกิดขึ้นจากความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการ พิมพ์ ส่งผลให้หนังสือราชการขาดความถูกต้อง ไม่เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่สวยงาม และไม่ เป็นมาตรฐานเดียวกัน

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อสำรวจ (Survey Studies) สถานการณ์และปัจจัยที่มีผลต่องานสนับสนุนภารกิจนักบริหารนำไปใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของกรมอนามัย ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

๑. จัดทำแบบสอบถาม
๒. ส่งแบบสอบถามแบบออนไลน์ให้บุคลากรในหน่วยงานของกรมอนามัย
๓. รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบกลับและวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประชากรกรมอนามัย คือ บุคลากรในสังกัดกรมอนามัย ซึ่งปฏิบัติงานจริงที่หน่วยงานส่วนกลาง และหน่วยงานส่วนกลางของกรมอนามัยที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวง และจ้างเหมาบริการ จำนวน ๒๐๐ คน จำนวน ๓ กลุ่ม ดังนี้

- ๑.๑ กลุ่มที่ ๑ กลุ่มผู้รู้ (หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ/ฝ่ายธุรการ และหัวหน้ากลุ่ม/หรือเทียบเท่า)
- ๑.๒ กลุ่มที่ ๒ กลุ่มผู้ปฏิบัติ (ระดับชำนาญการพิเศษ, ระดับชำนาญการ, ระดับปฏิบัติการ, ระดับอาวุโส, ระดับชำนาญงาน และระดับปฏิบัติงาน)
- ๑.๓ กลุ่มที่ ๓ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องทั่วไป (กลุ่มผู้รับหนังสือราชการ) (เจ้าหน้าที่ธุรการ และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป)

๒. กลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรของกรมอนามัย จำนวนทั้งหมด ๒๐๐ คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย Simple Random Sample และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan โดยมีค่าความเชื่อมั่น ๑๐๐ % ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๐ คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- ๑) ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง การศึกษา สถานภาพการปฏิบัติงาน
- ๒) ปัจจัยความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ
 - ด้านความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ
 - การเขียนหนังสือราชการ
 - การตรวจสอบ
 - คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ
 - ปัญหาและอุปสรรค

ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการเขียนหนังสือราชการ และผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการที่มีต่อหน่วยงาน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัย

สมมุติฐานของการวิจัย

๑. ระดับความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับความผิดพลาดในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ
๒. ระดับความรู้ความสามารถการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับความผิดพลาดในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ
๓. ระดับความรู้ความสามารถการตรวจสอบหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับความผิดพลาดในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ
๔. ระดับความรู้ความเข้าใจคู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับความผิดพลาดในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยที่มีผลต่อการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ได้ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย การศึกษาระเบียบและแบบสอบถามซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ศึกษาข้อมูลการทำวิจัยได้แก่

๑.๑ ข้อมูลการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสในการพัฒนานวัตกรรม และแผนการปรับปรุง/พัฒนานวัตกรรม ความสำเร็จของกระบวนการรับ-ส่งหนังสือถึงผู้บริหารระดับสูงในงานสารบรรณและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ เสนอผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัย

๑.๒ งานวิจัยปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐ ส่วนราชการในเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๒

๒. จัดทำแบบสอบถาม

๒.๑ ศึกษา ทบทวนปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ และข้อมูลด้านวิชาการสารบรรณ

๒.๒ ทำแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ให้กับบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ภายในกรมอนามัย แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี ๒ ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการ มีคำถาม ๕ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์เขียนหนังสือราชการ

ส่วนที่ ๒ ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ

ส่วนที่ ๓ ผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการที่มีต่อหน่วยงาน

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและทิศทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ

มีเกณฑ์คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนน	๕
มาก	ให้น้ำหนักคะแนน	๔
ปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนน	๓
น้อย	ให้น้ำหนักคะแนน	๒
น้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนน	๑

๒.๓ นำเครื่องมือให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ปรับปรุงให้สมบูรณ์

๒.๔ จัดพิมพ์เครื่องมือวิจัยฉบับสมบูรณ์

๒.๕ นำเครื่องมือไปใช้ในการประเมิน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดทำบันทึกแจ้งเวียนขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ผ่านระบบออนไลน์ แบบสอบถามทั้ง ๓ ตอน กับผู้เกี่ยวข้องคือเจ้าหน้าที่กรมอนามัย จำนวน ๓ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ ๑ กลุ่มผู้รู้ (หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ/ฝ่ายธุรการ และหัวหน้ากลุ่ม/หรือเทียบเท่า) กลุ่มที่ ๒ กลุ่มผู้ปฏิบัติ (ระดับชำนาญการพิเศษ, ระดับชำนาญการ, ระดับปฏิบัติการ, ระดับอาวุโส, ระดับชำนาญงาน และระดับปฏิบัติงาน) และกลุ่มที่ ๓ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องทั่วไป (กลุ่มผู้รับหนังสือราชการ) (เจ้าหน้าที่ธุรการ และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามบุคลากรส่วนกลางและส่วนภูมิภาคแบบออนไลน์ จำนวน ๑ ครั้ง ๓๖ หน่วยงาน วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ โดยมีตัวแทนหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ ๑ หน่วยงานในสังกัด

หน่วยงานในสังกัด	จำนวน (คน)
๑. สำนักงานเลขานุการกรม	๖
๒. กองการเจ้าหน้าที่	๔
๓. กองคลัง	๑๗
๔. กองแผนงาน	๑
๕. กลุ่มตรวจสอบภายใน	๓
๖. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๔
๗. ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ	๓
๘. กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ	๕
๙. สำนักส่งเสริมสุขภาพ	๑๒
๑๐. สำนักทันตสาธารณสุข	๕
๑๑. สำนักโภชนาการ	๓๐
๑๒. สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์	๖
๑๓. กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ	๖
๑๔. สถาบันพัฒนาอนามัยเด็กแห่งชาติ	๔
๑๕. สำนักอนามัยผู้สูงอายุ	๕
๑๖. สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	๔
๑๗. กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	๕
๑๘. สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	๘
๑๙. กองกฎหมาย	๕
๒๐. กองห้องปฏิบัติการกรมอนามัย	๕
๒๑. สำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ	๕
๒๒. สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง	๔

หน่วยงานในสังกัด	จำนวน (คน)
๒๓. กองดิจิทัลเพื่อสุขภาพ	๑
๒๔. ศูนย์อนามัยที่ ๑ เชียงใหม่	-
๒๕. ศูนย์อนามัยที่ ๒ พิษณุโลก	๑
๒๖. ศูนย์อนามัยที่ ๓ นครสวรรค์	๔
๒๗. ศูนย์อนามัยที่ ๔ สระบุรี	๓
๒๘. ศูนย์อนามัยที่ ๕ ราชบุรี	๔
๒๙. ศูนย์อนามัยที่ ๖ ชลบุรี	๕
๓๐. ศูนย์อนามัยที่ ๗ ขอนแก่น	๑๑
๓๑. ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี	๔
๓๒. ศูนย์อนามัยที่ ๙ นครราชสีมา	๓
๓๓. ศูนย์อนามัยที่ ๑๑ นครศรีธรรมราช	๖
๓๔. ศูนย์อนามัยที่ ๑๒ ยะลา	๕
๓๕. ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ชายขอบและ แรงงานข้ามชาติ	๓
๓๖. ศูนย์ทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศ	๕
รวม	๒๐๐

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามขั้นตอนต่อไปนี้

เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้วผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงความถี่ของคำตอบแต่ละข้อด้วยการลงรหัสคำตอบในแต่ละข้อให้เป็นตัวเลขประจำแบบสอบถามทั้งหมดเพื่อเตรียมนำไปวิเคราะห์ข้อมูลและนำข้อมูลกรอกลงในแบบฟอร์มของโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้มีการใช้สถิติ ๒ ประเภทคือ

๑. สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) เป็นวิธีการทางสถิติที่มุ่งพรรณนาหรืออธิบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากร หรือข้อมูลที่ศึกษาแบ่งเป็น

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และพฤติกรรมการเขียนหนังสือราชการ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

การวิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ ผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการ ปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ และความคาดหวังและทิศทางการพัฒนา โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เกณฑ์ในการตัดสินข้อมูล

จากการที่ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยพิจารณาหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของความคิดเห็นนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด ๒๕๓๒)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มีความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง มีความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง มีความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

๒. ทดสอบสมมติฐานงานวิจัยโดยใช้ สถิติ Chi-Square (k^2) ด้วยวิธีเปียร์สัน โดยทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ระหว่างความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการกับความผิดพลาดการเขียนหนังสือราชการ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความรู้ความเข้าใจการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ โดยกำหนดว่านัยสำคัญทางสถิติระดับ ๐.๐๕

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัย (พฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อ การเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัย) ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓ กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ ๑ กลุ่มผู้รู้ (หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ/ฝ่ายธุรการ และหัวหน้ากลุ่ม/หรือเทียบเท่า) กลุ่มที่ ๒ กลุ่มผู้ปฏิบัติ (ระดับชำนาญการพิเศษ, ระดับชำนาญการ, ระดับปฏิบัติการ, ระดับอาวุโส, ระดับชำนาญงาน และระดับปฏิบัติงาน) และกลุ่มที่ ๓ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องทั่วไป (กลุ่มผู้รับหนังสือราชการ) (เจ้าหน้าที่ธุรการ และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป) หน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน ๓๕ หน่วยงานๆ โดยสำรวจผ่านระบบออนไลน์ ระหว่างวันที่ ๒๐ ตุลาคม – ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ โดยอธิบายผลการวิเคราะห์แบบพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งข้อมูลเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ พฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัย เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการ มี ๕ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์เขียนหนังสือราชการ

ส่วนที่ ๒ ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ

ส่วนที่ ๓ ผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการที่มีต่อหน่วยงาน

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและทิศทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน่วยงาน เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง การศึกษา และสถานภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ ๒ ถึง ตารางที่ ๙

๑.๑ หน่วยงานในสังกัด

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานในสังกัด

(n=๒๐๐)

หน่วยงานในสังกัด	จำนวน	ร้อยละ
๑. สำนักงานเลขานุการกรม	๖	๓.๐๐
๒. กองการเจ้าหน้าที่	๔	๒.๐๐
๓. กองคลัง	๑๗	๘.๕๐
๔. กองแผนงาน	๑	๐.๕๐
๕. กลุ่มตรวจสอบภายใน	๓	๑.๕๐
๖. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๔	๒.๐๐

หน่วยงานในสังกัด	จำนวน	ร้อยละ
๗. ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ	๓	๑.๕๐
๘. กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ	๕	๒.๕๐
๙. สำนักส่งเสริมสุขภาพ	๑๒	๖.๐๐
๑๐. สำนักทันตสาธารณสุข	๕	๒.๐๐
๑๑. สำนักโภชนาการ	๓๐	๑๕.๐๐
๑๒. สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์	๖	๓.๐๐
๑๓. กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ	๖	๓.๐๐
๑๔. สถาบันพัฒนาอนามัยเด็กแห่งชาติ	๔	๒.๐๐
๑๕. สำนักอนามัยผู้สูงอายุ	๕	๒.๕๐
๑๖. สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	๔	๒.๐๐
๑๗. กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	๕	๒.๕๐
๑๘. สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	๘	๔.๐๐
๑๙. กองกฎหมาย	๕	๒.๕๐
๒๐. กองห้องปฏิบัติการกรมอนามัย	๕	๒.๕๐
๒๑. สำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ	๕	๒.๐๐
๒๒. สถาบันพัฒนาสุขภาพวะเขตเมือง	๔	๒.๐๐
๒๓. กองดิจิทัลเพื่อสุขภาพ	๑	๐.๕๐
๒๔. ศูนย์อนามัยที่ ๒ พิษณุโลก	๑	๐.๕๐
๒๕. ศูนย์อนามัยที่ ๓ นครสวรรค์	๔	๒.๐๐
๒๖. ศูนย์อนามัยที่ ๔ สระบุรี	๓	๑.๕๐
๒๗. ศูนย์อนามัยที่ ๕ ราชบุรี	๔	๒.๐๐
๒๘. ศูนย์อนามัยที่ ๖ ชลบุรี	๕	๒.๕๐
๒๙. ศูนย์อนามัยที่ ๗ ขอนแก่น	๑๑	๕.๕๐
๓๐. ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี	๔	๒.๐๐
๓๑. ศูนย์อนามัยที่ ๙ นครราชสีมา	๓	๑.๕๐
๓๒. ศูนย์อนามัยที่ ๑๑ นครศรีธรรมราช	๖	๓.๐๐
๓๓. ศูนย์อนามัยที่ ๑๒ ยะลา	๕	๒.๕๐
๓๔. ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ชายขอบและ แรงงานข้ามชาติ	๓	๑.๕๐
๓๕. ศูนย์ทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศ	๕	๒.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักโภชนาการ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ รองลงมาคือคลัง จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐ และสำนักส่งเสริมสุขภาพ จำนวน ๑๒ รายคิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๑.๒ เพศ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

(n=๒๐๐)		
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	๑๖๘	๘๔.๐๐
ชาย	๓๒	๑๖.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ และเพศชาย จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐

๑.๓ อายุ

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

(n=๒๐๐)		
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๒๐ - ๓๐ ปี	๔๔	๒๒.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๖๖	๓๓.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๔	๒๒.๐๐
๕๐ ปีขึ้นไป	๔๖	๒๓.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ รองลงมา อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ อายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี และอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

๑.๔ ประเภทตำแหน่ง

ตารางที่ ๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทตำแหน่ง

(n=๒๐๐)		
ประเภทตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	๑๒๑	๖๐.๕๐
พนักงานราชการ	๓๙	๑๙.๕๐
ลูกจ้างประจำ	๑๘	๙.๐๐
จ้างเหมาบริการ	๑๕	๗.๕๐
พนักงานกระทรวง	๗	๓.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน ๑๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๐ รองลงมาคือพนักงานราชการ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๐ ลูกจ้างประจำ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐ จ้างเหมาบริการ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ และพนักงานกระทรวง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐

๑.๕ ระดับการศึกษา

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=๒๐๐)		
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๑๒๗	๖๓.๕๐
ปริญญาโท	๔๓	๒๑.๕๐
ปวส., อนุปริญญา	๑๖	๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๗	๓.๕๐
สูงกว่าปริญญาโท	๕	๒.๕๐
ปวช.	๒	๑.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๒๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๐ จบการศึกษาระดับ ปวส., อนุปริญญา จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐ จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ และจบการศึกษาระดับ ปวช. จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

๑.๖ สถานภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ ๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพการปฏิบัติงานแบ่งเป็น ๓ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ ๑ กลุ่มผู้รู้ กลุ่มที่ ๒ กลุ่มผู้ปฏิบัติ และกลุ่มที่ ๓ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องทั่วไป (กลุ่มผู้รับหนังสือราชการ) ดังนี้

(n=๒๐๐)		
สถานะภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มที่ ๑ กลุ่มผู้รู้		
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ/ฝ่ายธุรการ	๒๔	๑๒.๐๐
หัวหน้ากลุ่ม/หรือเทียบเท่า	๑๘	๙.๐๐
รวม	๔๒	๒๑.๐๐

จากตารางที่ ๗ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพการปฏิบัติงาน กลุ่มที่ ๑ กลุ่มผู้รู้ ส่วนใหญ่มีสถานะภาพเป็นหัวหน้ากลุ่มอำนวยการ/ฝ่ายธุรการ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และหัวหน้ากลุ่ม/หรือเทียบเท่า จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐

ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพการปฏิบัติงาน กลุ่มที่ ๒ กลุ่มผู้ปฏิบัติ

(n=๒๐๐)		
สถานะภาพการปฏิบัติงาน กลุ่มที่ ๒ กลุ่มผู้ปฏิบัติ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ	๔๙	๒๔.๕๐
ระดับชำนาญการ	๒๔	๑๒.๐๐
ระดับปฏิบัติงาน	๑๕	๗.๕๐
ระดับชำนาญการพิเศษ	๑๓	๖.๕๐
ระดับชำนาญงาน	๑๐	๕.๐๐
รวม	๑๑๑	๕๕.๕๐

จากตารางที่ ๘ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพการปฏิบัติงาน กลุ่มที่ ๒ กลุ่มผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่มีสถานะภาพเป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ รองลงมาในระดับชำนาญการ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ระดับปฏิบัติงาน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ ระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๐ และระดับชำนาญงาน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

ตารางที่ ๙ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพการปฏิบัติงาน กลุ่มที่ ๓ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องทั่วไป (กลุ่มผู้รับหนังสือราชการ)

(n=๒๐๐)		
สถานะภาพการปฏิบัติงาน กลุ่มที่ ๓ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องทั่วไป (กลุ่มผู้รับหนังสือราชการ)	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ธุรการ	๔๘	๒๔.๐๐
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	๒๓	๑๑.๕๐
นักวิชาการพัสดุ/เจ้าหน้าที่พัสดุ	๓	๑.๕๐
นักวิชาการเงินและบัญชี	๒	๑.๐๐
นักพัฒนาตำรับอาหาร	๑	๐.๕๐
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	๑	๐.๕๐
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่อนามัย	๑	๐.๕๐
นิติกร	๑	๐.๕๐
รวม	๘๐	๔๐.๐๐

จากตารางที่ ๙ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพการปฏิบัติงาน กลุ่มที่ ๓ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องทั่วไป (กลุ่มผู้รับหนังสือราชการ) ส่วนใหญ่สถานะภาพเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ รองลงมาเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐ นักวิชาการพัสดุ/เจ้าหน้าที่พัสดุ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐ นักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน ๒ คน

คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ สำหรับนักพัฒนาตำรับอาหาร นักวิเคราะห์นโยบายและแผน และผู้ช่วยเจ้าหน้าที่
อนามัย และนิติกรสถานะภาพละ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐

ตอนที่ ๒ พฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกรเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอ

ผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การเขียนหนังสือราชการ ได้แก่ ความถี่ในการร่างหนังสือ
ราชการต่อสัปดาห์ ระยะเวลาในการร่างหนังสือราชการต่อครั้ง ประสบการณ์การร่างหนังสือราชการ
ทำนร่างหนังสือราชการประเภทใดมากที่สุด ทำนร่างหนังสือราชการประเภทใดต้องแก้ไขมากที่สุด
ในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมาทำนร่างหนังสือราชการและถูกตรวจสอบพบความผิดให้แก้ไขกี่ครั้ง
และทำนคิดว่าสาเหตุความผิดพลาดของการแก้ไขร่างหนังสือราชการเกิดจากสาเหตุใด ซึ่งมีผลการวิเคราะห์
ตารางที่ ๑๐ ถึง ตารางที่ ๑๕

๑.๑ ความถี่ในการร่างหนังสือราชการต่อสัปดาห์

ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการร่าง
หนังสือราชการต่อสัปดาห์

(n=๒๐๐)		
ความถี่ในการร่างหนังสือ ราชการต่อสัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
๑ - ๓ ครั้ง/สัปดาห์	๑๒๗	๖๓.๕๐
๔ - ๖ ครั้ง/สัปดาห์	๓๗	๑๘.๕๐
๑๐ ครั้ง ขึ้นไป/สัปดาห์	๒๔	๑๒.๐๐
๗ - ๙ ครั้ง/สัปดาห์	๑๒	๖.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๐ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการร่างหนังสือราชการ
ต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ความถี่ในการร่างหนังสือ ๑ - ๓ ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ
๖๓.๕๐ รองลงมา ๔ - ๖ ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐ ๑๐ ครั้ง ขึ้นไป/สัปดาห์
จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และ ๗ - ๙ ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๑.๒ ระยะเวลาในการร่างหนังสือราชการต่อครั้ง

ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการร่าง
หนังสือราชการต่อครั้ง

(n=๒๐๐)		
ระยะเวลาในการ ร่างหนังสือราชการต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
๑๕ - ๓๐ นาที	๑๐๒	๕๑.๐๐
๓๐ - ๔๐ นาที	๔๓	๒๑.๕๐
ต่ำกว่า ๑๕ นาที	๓๘	๑๙.๐๐

ตารางที่ ๑๑ (ต่อ)

(n=๒๐๐)		
ระยะเวลาในการ ร่างหนังสือราชการต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
๑ ชั่วโมงขึ้นไป	๑๗	๘.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๑ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการร่างหนังสือราชการต่อครั้ง ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลา ๑๕ - ๓๐ นาที จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ รองลงมา ๓๐ - ๔๐ นาที จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๐ ต่ำกว่า ๑๕ นาที จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ และ ๑ ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐

๑.๓ ประสพการณ์การร่างหนังสือราชการ

ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสพการณ์การร่างหนังสือราชการ

(n=๒๐๐)		
ประสพการณ์ การร่างหนังสือราชการ	จำนวน	ร้อยละ
๒ ปี ขึ้นไป	๑๖๒	๘๑.๐๐
๑ ปี	๑๗	๘.๕๐
น้อยกว่า ๖ เดือน	๑๔	๗.๐๐
๗ - ๑๒ เดือน	๗	๓.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๒ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสพการณ์การร่างหนังสือราชการ ส่วนใหญ่มีประสพการณ์ ๒ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ รองลงมา ๑ ปี จำนวน ๑๗ คน น้อยกว่า ๖ เดือน จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ และ ๗ - ๑๒ เดือน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐

๑.๔ ท่านร่างหนังสือราชการประเภทใดมากที่สุด

ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามท่านร่างหนังสือราชการประเภทใดมากที่สุด

(n=๒๐๐)		
ท่านร่างหนังสือ ราชการประเภทใดมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือราชการภายใน	๑๓๒	๖๖.๐๐
หนังสือราชการภายนอก	๖๕	๓๒.๕๐

ตารางที่ ๑๓ (ต่อ)

(n=๒๐๐)		
ท่านร่างหนังสือ	จำนวน	ร้อยละ
ราชการประเภทใดมากที่สุด		
หนังสือสั่งการ (คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ)	๓	๑.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๓ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามท่านร่างหนังสือราชการประเภทใดมากที่สุด ส่วนใหญ่ร่างหนังสือราชการภายใน จำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ รองลงมา หนังสือราชการภายนอก จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ และหนังสือสั่งการ (คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ) จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐

๑.๕ ท่านร่างหนังสือราชการประเภทใดต้องแก้ไขมากที่สุด

ตารางที่ ๑๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามท่านร่างหนังสือราชการประเภทใดต้องแก้ไขมากที่สุด

(n=๒๐๐)		
ท่านร่างหนังสือราชการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทใดต้องแก้ไขมากที่สุด		
หนังสือราชการภายนอก	๑๐๖	๕๓.๐๐
หนังสือราชการภายใน	๔๙	๒๔.๕๐
หนังสือสั่งการ (คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ)	๔๕	๒๒.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๔ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามท่านร่างหนังสือราชการประเภทใดต้องแก้ไขมากที่สุด ส่วนใหญ่หนังสือราชการภายนอก จำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ รองลงมา หนังสือราชการภายใน จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ และหนังสือสั่งการ (คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ) จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐

๑.๖ ในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมาท่านร่างหนังสือราชการและถูกตรวจสอบพบความผิดให้แก้ไขกี่ครั้ง

ตารางที่ ๑๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมาท่านร่างหนังสือราชการและถูกตรวจสอบพบความผิดให้แก้ไขกี่ครั้ง

(n=๒๐๐)		
ในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมาท่านร่าง	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือราชการและถูกตรวจสอบพบความผิดให้แก้ไขกี่ครั้ง		
๑ - ๒ ครั้ง/สัปดาห์	๑๓๖	๖๘.๐๐
๓ - ๕ ครั้ง/สัปดาห์	๒๙	๑๔.๕๐
ไม่พบความผิด	๒๑	๑๐.๕๐
มากกว่า ๕ ครั้ง/สัปดาห์	๑๔	๗.๐๐

ตารางที่ ๑๕ (ต่อ)

รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐
-----	-----	--------

จากตารางที่ ๑๕ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมาทำหนังสือราชการและถูกตรวจสอบพบความผิดให้แก้ไขกี่ครั้ง ส่วนใหญ่พบความผิดให้แก้ไข ๑ – ๒ ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน ๑๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ รองลงมา ๓ – ๕ ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๐ ไม่พบความผิด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๐ และมากกว่า ๕ ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐

๑.๗ ท่านคิดว่าสาเหตุความผิดพลาดของการแก้ไขร่างหนังสือราชการเกิดจากสาเหตุใด

ตารางที่ ๑๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามท่านคิดว่าสาเหตุความผิดพลาดของการแก้ไขร่างหนังสือราชการเกิดจากสาเหตุใด

(n=๒๐๐)		
ท่านคิดว่าสาเหตุความผิดพลาดของการแก้ไขร่างหนังสือราชการเกิดจากสาเหตุใด	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการใช้ภาษา	๙๖	๔๘.๐๐
ด้านเนื้อหา	๔๘	๒๔.๐๐
แบบฟอร์มหนังสือราชการ	๓๓	๑๖.๕๐
ด้านการพิมพ์หนังสือ	๒๓	๑๑.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๖ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามท่านคิดว่าสาเหตุความผิดพลาดของการแก้ไขร่างหนังสือราชการเกิดจากสาเหตุใด ส่วนใหญ่พบสาเหตุความผิดพลาดด้านการใช้ภาษา จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ รองลงมาด้านเนื้อหา จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ แบบฟอร์มหนังสือราชการ จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๐ และด้านการพิมพ์หนังสือ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐

เกณฑ์ในการตัดสินข้อมูล

จากการที่ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของความคิดเห็นนั้น ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด ๒๕๓๒)

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง มีความคิดเห็นมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง มีความคิดเห็นมาก
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง มีความคิดเห็นปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง มีความคิดเห็นน้อย
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๒ ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ สามารถจำแนกเป็น การเขียนหนังสือราชการ การตรวจสอบ และคู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ตารางที่ ๑๗ - ตารางที่ ๒๑

๒.๑ ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ

ตารางที่ ๑๗ ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ

ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ	(\bar{x})	S.D	ระดับ (n=๒๐๐)
ท่านมีความชำนาญการตั้งชื่อเรื่องการเขียนหนังสือราชการเป็นอย่างดี	๓.๓๗	.๗๕	ปานกลาง
ท่านมีความชำนาญการเขียนย่อหน้าหนังสือราชการเป็นอย่างดี	๓.๓๐	.๘๐	ปานกลาง
ท่านมีความชำนาญการเรียบเรียงประโยคหนังสือราชการเป็นอย่างดี	๓.๒๗	.๗๔	ปานกลาง
รวม	๓.๓๑	.๗๑	ปานกลาง

จากตารางที่ ๑๗ ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจการเขียนหนังสือระดับปานกลาง (\bar{x} =๓.๓๑) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ ๑ ระดับ คือ ระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้

มีความเชื่อมโยงความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการระดับปานกลาง คือ ท่านมีความชำนาญการตั้งชื่อเรื่องการเขียนหนังสือราชการเป็นอย่างดี (\bar{x} =๓.๓๗) ท่านมีความชำนาญการเขียนย่อหน้าหนังสือราชการเป็นอย่างดี (\bar{x} =๓.๓๐) และท่านมีความชำนาญการเรียบเรียงประโยคหนังสือราชการเป็นอย่างดี (\bar{x} = ๓.๒๗)

๒.๒ การเขียนหนังสือราชการ

ตารางที่ ๑๘ การเขียนหนังสือราชการ

การเขียนหนังสือราชการ	(\bar{x})	S.D	ระดับ (n=๒๐๐)
ท่านสามารถพิมพ์ได้เองเป็นอย่างดี	๓.๙๗	.๗๗	มาก
ท่านสามารถเข้าใจเนื้อหาได้เป็นอย่างดี	๓.๖๐	.๗๑	มาก
ท่านสามารถใช้แบบฟอร์มหนังสือราชการเป็นอย่างดี	๓.๕๐	.๗๕	ปานกลาง
ท่านมีความรู้ความชำนาญงานด้านภาษาเป็นอย่างดี	๓.๒๖	.๗๒	ปานกลาง
รวม	๓.๕๙	.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๑๘ การเขียนหนังสือราชการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถเขียนหนังสือราชการระดับมาก ($\bar{x}=๓.๕๙$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า การเขียนหนังสือราชการ ๒ ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ดังนี้

การเขียนหนังสือราชการระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ท่านสามารถพิมพ์ได้เองเป็นอย่างดี ($\bar{x}=๓.๙๗$) และท่านสามารถเข้าใจเนื้อหาได้เป็นอย่างดี ($\bar{x}=๓.๖๐$)

การเขียนหนังสือราชการระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ท่านสามารถใช้แบบฟอร์มหนังสือราชการเป็นอย่างดี ($\bar{x}=๓.๕๐$) และท่านมีความรู้ความชำนาญงานด้านภาษาเป็นอย่างดี ($\bar{x}=๓.๒๖$)

๒.๓ การตรวจสอบ

ตารางที่ ๑๙ การตรวจสอบ

การตรวจสอบ	(\bar{x})	S.D	(n=๒๐๐)
			ระดับ
หน่วยงานท่านมีการตรวจหนังสือราชการโดยหัวหน้ากลุ่มงาน	๓.๙๓	.๙๐	มาก
หน่วยงานท่านตรวจสอบโดยงานสารบรรณ	๓.๗๘	๑.๐๐	มาก
หน่วยงานท่านให้ตรวจสอบการเขียนหนังสือราชการด้วยตัวท่านเอง	๓.๖๓	.๙๐	มาก
รวม	๓.๗๘	.๖๖	มาก

จากตารางที่ ๑๙ การตรวจสอบ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการตรวจสอบ ระดับมาก ($\bar{x}=๓.๗๘$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า การตรวจสอบ ๑ ระดับ คือ ระดับมาก ดังนี้

มีการตรวจสอบระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ หน่วยงานท่านมีการตรวจหนังสือราชการโดยหัวหน้ากลุ่มงาน ($\bar{x}=๓.๙๓$) หน่วยงานท่านตรวจสอบโดยงานสารบรรณ ($\bar{x}=๓.๗๘$) และหน่วยงานท่านให้ตรวจสอบการเขียนหนังสือราชการด้วยตัวท่านเอง ($\bar{x}=๓.๖๓$)

๒.๔ คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ

ตารางที่ ๒๐ คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ

คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ	(\bar{x})	S.D	(n=๒๐๐)
			ระดับ
ท่านสามารถเรียนรู้และจัดทำคู่มือได้ด้วยตนเอง เนื่องจาก เข้าใจองค์ประกอบเป็นอย่างดี	๒.๙๘	.๙๑	ปานกลาง
หน่วยงานท่านมีคู่มือการเขียนหนังสือราชการทุกกลุ่มงาน	๒.๘๘	๑.๐๕	ปานกลาง
หน่วยงานท่านจัดทำคู่มือใช้เอง	๒.๔๙	๑.๐๐	น้อย
รวม	๒.๗๘	.๘๑	ปานกลาง

จากตารางที่ ๒๐ คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีคู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ ระดับปานกลาง ($\bar{x}=๒.๗๘$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าคู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ ๒ ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ดังนี้

มีการใช้คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ ระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ท่านสามารถเรียนรู้และจัดทำคู่มือได้ด้วยตนเอง เนื่องจาก เข้าใจองค์ประกอบเป็นอย่างดี ($\bar{x}=๒.๙๘$) และหน่วยงานท่านมีคู่มือการเขียนหนังสือราชการทุกกลุ่มงาน ($\bar{x}=๒.๘๘$)

มีการใช้คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ ระดับน้อย คือ หน่วยงานท่านจัดทำคู่มือใช้เอง ($\bar{x}=๒.๔๙$)

ส่วนที่ ๓ ผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการที่มีต่อหน่วยงาน

ตารางที่ ๒๑ ผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการที่มีต่อหน่วยงาน

ผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการ ที่มีต่อหน่วยงาน	(\bar{x})	S.D	ระดับ (n=๒๐๐)
การเข้ารับการอบรมสามารถถ่ายทอดความรู้การเขียนหนังสือราชการ	๓.๖๑	.๙๔	มาก
การเข้ารับการอบรมช่วยให้การเขียนหนังสือราชการถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ...	๓.๕๒	๑.๑๒	มาก
การเข้ารับการอบรมช่วยประหยัดเวลาในการเขียนหนังสือราชการ	๓.๕๑	.๙๘	มาก
รวม	๓.๕๔	.๙๒	มาก

จากตารางที่ ๒๑ ผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการที่มีต่อหน่วยงาน พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลจากการเข้ารับการอบรม ระดับมาก ($\bar{x}=๓.๕๔$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการที่มีต่อหน่วยงาน ๑ ระดับ คือ ระดับมาก ดังนี้

มีผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการที่มีต่อหน่วยงาน เรียงตามลำดับ ได้แก่ การเข้ารับการอบรมสามารถถ่ายทอดความรู้การเขียนหนังสือราชการ ($\bar{x}=๓.๖๑$) การเข้ารับการอบรมช่วยให้การเขียนหนังสือราชการถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ... ($\bar{x}=๓.๕๒$) และการเข้ารับการอบรมช่วยประหยัดเวลาในการเขียนหนังสือราชการ ($\bar{x}=๓.๕๑$)

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ

ปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการสามารถจำแนกเป็นความรู้ความเข้าใจ หลักการเขียนหนังสือราชการ การเขียนหนังสือราชการ การตรวจสอบ และคู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ตารางที่ ๒๒ ถึง ตารางที่ ๒๕

๔.๑ ปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ

ตารางที่ ๒๒ ปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ

(n=๒๐๐)			
ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ	(\bar{x})	S.D	ระดับ
ท่านไม่มีความชำนาญการตั้งชื่อเรื่องการเขียนหนังสือราชการเป็นอย่างดี	๒.๔๒	๐.๙๐	น้อย
ท่านไม่มีความชำนาญการเขียนย่อหน้าหนังสือราชการเป็นอย่างดี	๒.๓๗	.๘๔	น้อย
ท่านไม่มีความชำนาญการเรียบเรียงประโยคหนังสือราชการเป็นอย่างดี	๒.๒๘	.๘๔	น้อย
รวม	๒.๓๕	.๗๗	น้อย

จากตารางที่ ๒๒ ปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบปัญหาในการเขียนหนังสือราชการ ระดับน้อย ($\bar{x}=๒.๓๕$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประสบปัญหาในการเขียนหนังสือราชการ ๑ ระดับ คือ ระดับน้อย ดังนี้

ประสบปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการระดับน้อย เรียงตามลำดับ ได้แก่ ท่านไม่มีความชำนาญการตั้งชื่อเรื่องการเขียนหนังสือราชการเป็นอย่างดี ($\bar{x}=๒.๔๒$) ท่านไม่มีความชำนาญการเขียนย่อหน้าหนังสือราชการเป็นอย่างดี ($\bar{x}=๒.๓๗$) และท่านไม่มีความชำนาญการเรียบเรียงประโยคหนังสือราชการเป็นอย่างดี ($\bar{x}=๒.๒๘$)

๔.๒ การเขียนหนังสือราชการ

ตารางที่ ๒๓ การเขียนหนังสือราชการ

(n=๒๐๐)			
การเขียนหนังสือราชการ	(\bar{x})	S.D	ระดับ
ไม่มีความรู้ความชำนาญงานด้านภาษา	๒.๑๕	.๘๙	น้อย
ไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาได้	๑.๘๘	.๘๕	น้อย
ไม่สามารถใช้แบบฟอร์มหนังสือราชการ	๑.๘๘	.๘๒	น้อย
ไม่สามารถพิมพ์ได้เอง	๑.๔๕	.๗๒	น้อย
รวม	๑.๘๔	.๖๘	น้อย

จากตารางที่ ๒๓ การเขียนหนังสือราชการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบปัญหาการเขียนหนังสือราชการระดับน้อย ($\bar{x}=๑.๘๔$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าปัญหาการเขียนหนังสือราชการ ๑ ระดับ คือ ระดับน้อย ดังนี้

ประสบปัญหาการเขียนหนังสือราชการ เรียงตามลำดับ ได้แก่ ไม่มีความรู้ความชำนาญงานด้านภาษา ($\bar{x}=2.15$) ไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาได้ ($\bar{x}=1.88$) ไม่สามารถใช้แบบฟอร์มหนังสือราชการ ($\bar{x}=1.88$) และไม่สามารถพิมพ์ได้เอง ($\bar{x}=1.45$)

๔.๓ การตรวจสอบ

ตารางที่ ๒๔ การตรวจสอบ

(n=๒๐๐)			
การตรวจสอบ	(\bar{x})	S.D	ระดับ
หน่วยงานท่านไม่มีการตรวจสอบโดยงานสารบรรณ	๑.๘๕	๑.๐๐	น้อย
หน่วยงานท่านไม่มีการตรวจหนังสือราชการโดยหัวหน้ากลุ่มงาน	๑.๗๕	.๙๐	น้อย
หน่วยงานท่านไม่มีการตรวจสอบการเขียนหนังสือราชการ	๑.๗๑	.๘๖	น้อย
รวม	๑.๗๗	.๗๘	น้อย

จากตารางที่ ๒๔ การตรวจสอบ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาการตรวจสอบ ระดับน้อย ($\bar{x}=1.77$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า การตรวจสอบ ๑ ระดับคือ ระดับน้อย ดังนี้

ประสบปัญหาการตรวจสอบระดับน้อย เรียงตามลำดับ ได้แก่ หน่วยงานท่านไม่มีการตรวจสอบโดยงานสารบรรณ ($\bar{x}=1.85$) หน่วยงานท่านไม่มีการตรวจหนังสือราชการโดยหัวหน้ากลุ่มงาน ($\bar{x}=1.75$) และหน่วยงานท่านไม่มีการตรวจสอบการเขียนหนังสือราชการ ($\bar{x}=1.71$)

๔.๔ คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ

ตารางที่ ๒๕ คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ

(n=๒๐๐)			
คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ	(\bar{x})	S.D	ระดับ
หน่วยงานท่านไม่มีการจัดทำคู่มือ	๒.๖๗	๑.๒๘	ปานกลาง
หน่วยงานท่านไม่มีคู่มือการเขียนหนังสือราชการทุกกลุ่มงาน	๒.๕๕	๑.๒๖	ปานกลาง
ท่านไม่สามารถเรียนรู้และจัดทำคู่มือได้ด้วยตนเองเนื่องจากไม่เข้าใจองค์ประกอบ	๒.๑๗	.๙๘	น้อย
รวม	๒.๔๖	๑.๐๓	น้อย

จากตารางที่ ๒๕ คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาคู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ ระดับน้อย ($\bar{x}=2.46$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาคู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ ๒ ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ดังนี้

ประสบปัญหาคู่มือมีการใช้คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ ระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ หน่วยงานท่านไม่มีการจัดทำคู่มือ ($\bar{x}=2.67$) และหน่วยงานท่านไม่มีคู่มือการเขียนหนังสือราชการทุกกลุ่มงาน ($\bar{x}=2.55$)

ประสบปัญหาท่านไม่สามารถเรียนรู้และจัดทำคู่มือได้ด้วยตนเองเนื่องจาก ไม่เข้าใจ องค์ประกอบ ($\bar{x}=2.17$)

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและทิศทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ

ตารางที่ ๒๖ ความคาดหวังและทิศทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ

(n=200)			
ความคาดหวังและทิศทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ	(\bar{x})	S.D	ระดับ
การสร้างโปรแกรมสำเร็จรูป	๔.๑๒	๐.๙๔	มาก
คู่มือการเขียนหนังสือราชการ	๓.๗๘	.๙๘	มาก
การฝึกอบรมเทคนิคการเขียนหนังสือราชการ	๓.๗๗	.๙๘	มาก
รวม	๓.๘๙	.๘๓	มาก

จากตารางที่ ๒๖ ความคาดหวังและทิศทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและทิศทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ ระดับมาก ($\bar{x}=3.89$) โดยมีความคาดหวังเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การสร้างโปรแกรมสำเร็จรูป ($\bar{x}=4.12$) คู่มือการเขียนหนังสือราชการ ($\bar{x}=3.78$) และการฝึกอบรมเทคนิคการเขียนหนังสือราชการ ($\bar{x}=3.77$)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตารางที่ ๒๗ ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจ กับค่าเฉลี่ยความผิดพลาด

Paired Samples Statistics					
	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean	
Pair ๑	mean_understand	๓.๓๑๓๓	๒๐๐	.๗๐๖๒๓	.๐๔๙๙๔
	mean_error	๒.๑๘๐๐	๒๐๐	.๗๐๗๑๘	.๐๕๐๐๑

Paired Samples Correlations				
	N	Correlation	Sig.	
Pair ๑	mean_understand & mean_error	๒๐๐	.๐๒๔	.๗๓๖

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	๙๕% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair ๑	mean_understand - mean_error	๑.๑๓๓๓๓	.๙๘๗๓๖	.๐๖๙๘๒	.๙๙๕๖๖	๑.๒๗๑๐๑	๑๖.๒๓๓	๑๙๙	.๐๐๐

จากตารางที่ ๒๗ ค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจเท่ากับ ๓.๓๑๓๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๗๐๖๒๓ ค่าเฉลี่ยความผิดพลาดเท่ากับ ๒.๑๘ คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๐๗๑๘ คะแนน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation หรือ (r)) = .๐๒๔ , sig = .๗๓๖ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ตั้งไว้ (๐.๐๕)

สรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) คือ ค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจกับค่าเฉลี่ยความผิดพลาดมีความสัมพันธ์กัน

ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ ๒ กลุ่มประชากรแบบจับคู่ Paired Differences Sample t-Test = ๑๖.๒๓๓ , df = ๑๙๙ , Sig = .๐๐๐ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ตั้งไว้ (๐.๐๕)

สรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ยอมรับสมมติฐานรอง คือ ค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจกับค่าเฉลี่ยความผิดพลาด

ตารางที่ ๒๘ ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของค่าเฉลี่ยความสามารถในการเขียนกับค่าเฉลี่ยความผิดพลาด

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair ๑	mean_write	๓.๕๙๓๘	๒๐๐	.๕๙๕๙๗	.๐๔๒๑๔
	mean_error	๒.๑๘๐๐	๒๐๐	.๗๐๗๑๘	.๐๕๐๐๑

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair ๑	mean_write & mean_error	๒๐๐	-.๐๓๗	.๖๐๐

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	๙๕% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair ๑	mean_write - mean_error	๑.๔๑๓๗๕	.๙๔๑๖๔	.๐๖๖๕๘	๑.๒๘๒๔๕	๑.๕๔๕๐๕	๒๑.๒๓๓	๑๙๙	.๐๐๐

จากตารางที่ ๒๘ ค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในการเขียนเท่ากับ ๓.๕๕๓๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๕๕๗ ค่าเฉลี่ยความผิดพลาดเท่ากับ ๒.๑๘ คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๐๗๑๘ คะแนน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation หรือ (r)) = .๐๓๗ , sig = .๖๐๐ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ตั้งไว้ (๐.๐๕)

สรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_๑) คือ ค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจกับค่าเฉลี่ยความผิดพลาดมีความสัมพันธ์กัน

ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ ๒ กลุ่มประชากรแบบจับคู่ Paired Differences Sample t-Test = ๒๑.๒๓๓ , df = ๑๙๙ , Sig = .๐๐๐ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ตั้งไว้ (๐.๐๕)

สรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_๑) คือ ค่าเฉลี่ยความสามารถในการเขียนกับค่าเฉลี่ยความผิดพลาด

ตารางที่ ๒๙ ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของค่าเฉลี่ยความสามารถของการตรวจสอบกับค่าเฉลี่ยความผิดพลาด

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair ๑	mean_check	๓.๗๘๓๓	๒๐๐	.๖๕๕๔๘	.๐๔๖๓๕
	mean_error	๒.๑๘๐๐	๒๐๐	.๗๐๗๑๘	.๐๕๐๐๑

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair ๑	mean_check & mean_error	๒๐๐	.๐๕๖	.๔๓๔

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (๒-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	๙๕% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair ๑	mean_check - mean_error	๑.๖๐๓๓	.๙๓๗๑๐	.๐๖๖๒๖	๑.๔๗๒๖๗	๑.๗๓๔๐๐	๒๔.๑๙๗	๑๙๙	.๐๐๐

จากตารางที่ ๒๙ ค่าเฉลี่ยระดับความสามารถของการตรวจสอบเท่ากับ ๓.๗๘๓๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๕๕๔๘ ค่าเฉลี่ยความผิดพลาดเท่ากับ ๒.๑๘ คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๗๐๗๑๘ คะแนน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation หรือ (r)) = .๐๕๖ , sig = .๔๓๔ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ตั้งไว้ (๐.๐๕)

สรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_๑) คือ ค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจกับค่าเฉลี่ยความผิดพลาดมีความสัมพันธ์กัน

ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ ๒ กลุ่มประชากรแบบจับคู่ Paired Differences Sample t-Test = ๒๔.๑๙๗ , df = ๑๙๙ , Sig = .๐๐๐ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ตั้งไว้ (๐.๐๕)

สรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) คือ ค่าเฉลี่ยความสามารถของการตรวจสอบกับค่าเฉลี่ยความผิดพลาด

ตารางที่ ๓๐ ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจกับค่าเฉลี่ยความผิดพลาด

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair ๑	mean_guide	๒.๗๘๐๐	๒๐๐	.๘๑๑๓๑	.๐๕๗๓๗
	mean_error	๒.๑๘๐๐	๒๐๐	.๗๐๗๑๘	.๐๕๐๐๑

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair ๑	mean_guide & mean_error	๒๐๐	-.๐๙๑	.๑๙๙

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (๒-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	๙๕% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair ๑	mean_guide - mean_error	.๖๐๐๐๐	๑.๑๒๓๘๒	.๐๗๙๔๗	.๔๔๓๓๐	.๗๕๖๗๐	๗.๕๕๐	๑๙๙	.๐๐๐

จากตารางที่ ๓๐ ค่าเฉลี่ยระดับความสามารถของการการใช้คู่มือเท่ากับ ๒.๗๘๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๘๑๑๓๑ ค่าเฉลี่ยความผิดพลาดเท่ากับ ๒.๑๘ คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๗๐๗๑๘ คะแนน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation หรือ (r)) = -.๐๙๑ , sig = .๑๙๙ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ตั้งไว้ (๐.๐๕)

สรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) คือ ค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจกับค่าเฉลี่ยความผิดพลาดมีความสัมพันธ์กัน

ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ ๒ กลุ่มประชากรแบบจับคู่ Paired Differences Sample t-Test = ๗.๕๕๐ , df = ๑๙๙ , Sig = .๐๐๐ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ตั้งไว้ (๐.๐๕)

สรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) คือ ค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจกับค่าเฉลี่ยความผิดพลาด

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. ควรมีการจัดอบรมการเขียนหนังสือราชการ โดยเฉพาะนักวิชาการ เห็นควรให้มีการแบ่งกลุ่มย่อย และเจาะลึกหนังสือราชการประเภทต่างๆ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง
๒. การจัดทำคู่มือการเขียนหนังสือราชการและควรมีการปรับปรุงคู่มือทุกๆ ปี
๓. ควรมีการจัดทำโปรแกรมการพิมพ์หนังสือราชการสำเร็จรูป รวมทั้งการตรวจหนังสือราชการ เพื่อความสะดวก ประหยัดเวลาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ เสนอผู้บริหาร ระดับสูง กรมอนามัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อ การเขียนหนังสือราชการ วิเคราะห์ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ ศึกษาความเข้าใจ การเขียนหนังสือราชการ วิธีการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ และเพื่อศึกษาความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการเขียนหนังสือ ราชการ โดยนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาการในงานสารบรรณและเขียนหนังสือราชการของกรม อนามัยต่อไป

สรุปผลการศึกษาวิจัยดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐

๑.๒ อายุ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ รองลงมา อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ อายุระหว่าง ๒๐ – ๓๐ ปี และอายุระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

๑.๓ ประเภทตำแหน่ง ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๐ รองลงมาคือพนักงาน ราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๐ ลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐ จ้างเหมาบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ และพนักงานกระทรวง คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐

๑.๔ ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๐ จบการศึกษาระดับ ปวส., อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐ จบการศึกษาสูง กว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ และจบการศึกษาระดับ ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

๑.๕ สถานภาพการปฏิบัติงาน

๑.๕.๑ กลุ่มที่ ๑ กลุ่มผู้รู้ ส่วนใหญ่มีสถานะภาพเป็นหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายธุรการ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และหัวหน้ากลุ่ม/หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐

๑.๕.๒ กลุ่มที่ ๒ กลุ่มผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่มีสถานะภาพเป็นระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ รองลงมา ระดับชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ระดับปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ ระดับชำนาญการพิเศษ คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๐ และระดับชำนาญงาน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

๑.๕.๓ กลุ่มที่ ๓ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องทั่วไป (กลุ่มผู้รับหนังสือราชการ) ส่วนใหญ่สถานะภาพเป็น เจ้าหน้าที่ธุรการ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ รองลงมาเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐ นักวิชาการพัสดุ/เจ้าหน้าที่พัสดุ คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐ นักวิชาการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ สำหรับ นักพัฒนาตำรับอาหาร นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่อนามัย และนิติกร สถานะภาพละ คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐

ตอนที่ ๒ พฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัย แบ่งเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การเขียนหนังสือราชการ ได้แก่ ความถี่ในการร่างหนังสือราชการ ต่อสัปดาห์ ระยะเวลาในการร่างหนังสือราชการต่อครั้ง ประสบการณ์การร่างหนังสือราชการ ท่านร่างหนังสือราชการประเภทใดมากที่สุด ท่านร่างหนังสือราชการประเภทใดต้องแก้ไขมากที่สุดในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมาท่านร่างหนังสือราชการและถูกตรวจสอบพบความผิดให้แก้ไขกี่ครั้ง และท่านคิดว่าสาเหตุความผิดพลาดของการแก้ไขร่างหนังสือราชการเกิดจากสาเหตุใด สรุปได้ดังนี้

๑.๑ ความถี่ในการร่างหนังสือราชการต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ความถี่ในการร่างหนังสือ ๑ - ๓ ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ รองลงมา ๔ - ๖ ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐ ๑๐ ครั้ง ขึ้นไป/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และ ๗ - ๙ ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๑.๒ ระยะเวลาในการร่างหนังสือราชการต่อครั้ง ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลา ๑๕ - ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ รองลงมา ๓๐ - ๔๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๐ ต่ำกว่า ๑๕ นาที คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ และ ๑ ชั่วโมงขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐

๑.๓ ประสบการณ์การร่างหนังสือราชการ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ ๒ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ รองลงมา ๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐ น้อยกว่า ๖ เดือน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ และ ๗ - ๑๒ เดือน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐

๑.๔ ท่านร่างหนังสือราชการประเภทใดมากที่สุด ส่วนใหญ่ร่างหนังสือราชการภายในคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ รองลงมาหนังสือราชการภายนอก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ และหนังสือสั่งการ (คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ) คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐

๑.๕ ท่านร่างหนังสือราชการประเภทใดต้องแก้ไขมากที่สุด ส่วนใหญ่หนังสือราชการภายนอก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ รองลงมาหนังสือราชการภายใน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ และหนังสือสั่งการ (คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ) คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐

๑.๖ ในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมาท่านร่างหนังสือราชการและถูกตรวจสอบพบความผิดให้แก้ไขกี่ครั้ง ส่วนใหญ่พบความผิดให้แก้ไข ๑ - ๒ ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ รองลงมา ๓ - ๕ ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๐ ไม่พบความผิด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๐ และมากกว่า ๕ ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐

๑.๗ ท่านคิดว่าสาเหตุความผิดพลาดของการแก้ไขร่างหนังสือราชการเกิดจากสาเหตุใด ส่วนใหญ่พบสาเหตุความผิดพลาดด้านการใช้ภาษา คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ รองลงมาด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ แบบฟอร์มหนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๐ และด้านการพิมพ์หนังสือ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐

ส่วนที่ ๒ ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ

ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ ประกอบด้วย การเขียนหนังสือราชการ การตรวจสอบ คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ สรุปได้ดังนี้

๒.๑ ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ

ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจการเขียนหนังสือระดับปานกลาง ($\bar{x}=๓.๓๑$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ ๑ ระดับ คือระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้

มีความเชื่อมโยงความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการระดับปานกลาง คือ ท่านมีความชำนาญการตั้งชื่อเรื่องการเขียนหนังสือราชการเป็นอย่างดี ($\bar{x}=๓.๓๗$) และท่านมีความชำนาญการเขียนย่อหน้าหนังสือราชการเป็นอย่างดี ($\bar{x}=๓.๓๐$) และท่านมีความชำนาญการเรียบเรียงประโยคหนังสือราชการเป็นอย่างดี ($\bar{x}=๓.๒๗$)

๒.๒ การเขียนหนังสือราชการ

การเขียนหนังสือราชการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความสามารถเขียนหนังสือราชการระดับมาก ($\bar{x}=๓.๕๙$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าการเขียนหนังสือราชการ ๒ ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ดังนี้

การเขียนหนังสือราชการระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ท่านสามารถพิมพ์ได้เองเป็นอย่างดี ($\bar{x}=๓.๙๗$) และท่านสามารถเข้าใจเนื้อหาได้เป็นอย่างดี ($\bar{x}=๓.๖๐$)

การเขียนหนังสือราชการระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ท่านสามารถใช้แบบฟอร์มหนังสือราชการเป็นอย่างดี ($\bar{x}=๓.๕๐$) และท่านมีความรู้ความชำนาญงานด้านภาษาเป็นอย่างดี ($\bar{x}=๓.๒๖$)

๒.๓ การตรวจสอบ

การตรวจสอบ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการตรวจสอบระดับมาก ($\bar{x}=๓.๗๘$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าการตรวจสอบ ๑ ระดับ คือ ระดับมาก ดังนี้

มีการตรวจสอบระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ หน่วยงานท่านมีการตรวจหนังสือราชการโดยหัวหน้ากลุ่มงาน ($\bar{x}=๓.๙๓$) หน่วยงานท่านตรวจสอบโดยงานสารบรรณ ($\bar{x}=๓.๗๘$) และหน่วยงานท่านให้ตรวจสอบการเขียนหนังสือราชการด้วยตัวท่านเอง ($\bar{x}=๓.๖๓$)

๒.๔ คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ

คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีคู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ ระดับปานกลาง ($\bar{x}=๒.๗๘$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าคู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ ๒ ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ดังนี้

มีการใช้คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ ระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ท่านสามารถเรียนรู้และจัดทำคู่มือได้ด้วยตนเอง เนื่องจาก เข้าใจองค์ประกอบเป็นอย่างดี ($\bar{x}=๒.๙๘$) และหน่วยงานท่านมีคู่มือการเขียนหนังสือราชการทุกกลุ่มงาน ($\bar{x}=๒.๘๘$)

มีการใช้คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ ระดับน้อย คือ หน่วยงานท่านจัดทำคู่มือใช้เอง ($\bar{x}=๒.๔๙$)

ส่วนที่ ๓ ผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการที่มีต่อหน่วยงาน

ผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการที่มีต่อหน่วยงาน พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลจากการเข้ารับการอบรม ระดับมาก ($\bar{x}=๓.๕๕$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการที่มีต่อหน่วยงาน ๑ ระดับ คือ ระดับมาก ดังนี้

มีผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการที่มีต่อหน่วยงาน
เรียงตามลำดับ ได้แก่ การเข้ารับการอบรมสามารถถ่ายทอดความรู้การเขียนหนังสือราชการ
($\bar{x}=3.61$) การเข้ารับการอบรมช่วยให้การเขียนหนังสือราชการถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี
ว่าด้วยงานสารบรรณ... ($\bar{x}=3.52$) และการเข้ารับการอบรมช่วยประหยัดเวลาในการเขียนหนังสือ
ราชการ ($\bar{x}=3.51$)

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ

๔.๑ ปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ

ปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม
ประสบปัญหาในการเขียนหนังสือราชการ ระดับน้อย ($\bar{x}=2.35$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประสบ
ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการ ๑ ระดับ คือ ระดับน้อย ดังนี้

ประสบปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการระดับน้อย เรียงตามลำดับ
ได้แก่ ท่านไม่มีความชำนาญการตั้งชื่อเรื่องการเขียนหนังสือราชการเป็นอย่างดี ($\bar{x}=2.42$) ท่านไม่ม
ีความชำนาญการเขียนย่อหน้าหนังสือราชการเป็นอย่างดี ($\bar{x}=2.37$) และท่านไม่มีความชำนาญการ
เรียบเรียงประโยคหนังสือราชการเป็นอย่างดี ($\bar{x}=2.28$)

๔.๒ การเขียนหนังสือราชการ

การเขียนหนังสือราชการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาการ
เขียนหนังสือราชการระดับน้อย ($\bar{x}=1.84$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าปัญหาการเขียนหนังสือราชการ
๑ ระดับ คือ ระดับน้อย ดังนี้

ประสบปัญหาการเขียนหนังสือราชการ เรียงตามลำดับ ได้แก่ ไม่มีความรู้ความ
ชำนาญงานด้านภาษา ($\bar{x}=2.15$) ไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาได้ ($\bar{x}=1.88$) ไม่สามารถใช้แบบฟอร์ม
หนังสือราชการ ($\bar{x}=1.88$) และไม่สามารถพิมพ์ได้เอง ($\bar{x}=1.45$)

๔.๓ การตรวจสอบ

การตรวจสอบ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาการตรวจสอบ
ระดับน้อย ($\bar{x}=1.77$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าปัญหาการตรวจสอบ ๑ ระดับ คือ ระดับน้อย ดังนี้

ประสบปัญหาการตรวจสอบระดับน้อย เรียงตามลำดับ ได้แก่ หน่วยงานท่านไม่มีการ
ตรวจสอบโดยงานสารบรรณ ($\bar{x}=1.85$) หน่วยงานท่านไม่มีการตรวจหนังสือราชการโดยหัวหน้ากลุ่มงาน
($\bar{x}=1.75$) และหน่วยงานท่านไม่มีการตรวจสอบการเขียนหนังสือราชการ ($\bar{x}=1.71$)

๔.๔ คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ

คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบ
ปัญหาคู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ ระดับน้อย ($\bar{x}=2.46$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าปัญหาคู่มือ
ที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ ๒ ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ดังนี้

ประสบปัญหาคู่มือมีการใช้คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ ระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ หน่วยงานท่านไม่มีการจัดทำคู่มือ ($\bar{x}=๒.๖๗$) และหน่วยงานท่านไม่มีคู่มือการเขียนหนังสือราชการทุกกลุ่มงาน ($\bar{x}=๒.๕๕$)

ประสบปัญหาท่านไม่สามารถเรียนรู้และจัดทำคู่มือได้ด้วยตนเองเนื่องจาก ไม่เข้าใจ องค์ประกอบ ระดับน้อย ($\bar{x}=๒.๑๗$)

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและทิศทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ

ความคาดหวังและทิศทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและทิศทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ ระดับมาก ($\bar{x}=๓.๘๙$) โดยมีความคาดหวังเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การสร้างโปรแกรมสำเร็จรูป ($\bar{x}=๔.๑๒$) คู่มือการเขียนหนังสือราชการ ($\bar{x}=๓.๗๘$) และการฝึกอบรมเทคนิคการเขียนหนังสือราชการ ($\bar{x}=๓.๗๗$)

อภิปรายผล

การเขียนหนังสือราชการถือว่าเป็นหัวใจในการติดต่อสื่อสาร เพราะหนังสือราชการเป็นเอกสารสำคัญในการปฏิบัติงานต่างๆ โดยปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องและเคร่งครัดในเรื่องของหลักเกณฑ์การใช้ภาษาซึ่งต้องมีความชัดเจน ถูกต้อง สมเหตุสมผล มีการจัดลำดับเนื้อหาที่เรียงลำดับของความสำคัญอย่างเป็นระบบระเบียบ นอกจากนี้ยังต้องใช้ถ้อยคำภาษาที่ถูกต้องเหมาะสม สละสลวย และน่าอ่าน เพื่อใช้เป็นตัวอย่าง รวมถึงเป็นข้อมูลในการศึกษา รวมไปถึงการเขียนและการจัดทำหนังสือราชการในครั้งต่อไปได้ อย่างถูกต้อง และแม่นยำมากขึ้น การเขียนหนังสือราชการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์คือ การมีหลักการในการเขียน ที่ชัดเจน การใช้ภาษาถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา แล้วส่งผลให้หนังสือราชการมีคุณภาพ ใช้สื่อสารได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และตรงประเด็นสร้างความสง่างามให้กับกรมอนามัย ซึ่งมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เกิดภาพลักษณ์ที่ดีได้ และส่งผลให้หนังสือราชการทั้ง ๔ ด้านของกรมอนามัย ลดปัญหาน้อยลงในที่สุดจากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการระดับน้อย จากการวิจัยพบข้อผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ การตั้งชื่อเรื่อง การเขียนย่อหน้า การเรียบเรียงประโยค ขาดความรู้ความชำนาญด้านภาษา เนื้อหา แบบฟอร์ม การพิมพ์ ทั้งนี้เนื่องจากไม่มีการตรวจสอบการเขียนหนังสือราชการโดยหัวหน้ากลุ่ม หรือโดยงานสารบรรณหรือไม่สามารถเรียนรู้และจัดทำคู่มือได้ด้วยตนเองเนื่องจากไม่เข้าใจองค์ประกอบ จึงควรแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน เพื่อให้การเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยปรับปรุงปัจจัยหลักที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคือ บุคลากร การจัดการอบรม และการสร้างโปรแกรมสำเร็จรูปการเขียนหนังสือราชการ

จากผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูงกรมอนามัย พบปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ ๓ ลำดับแรกคือ

๑. ด้านการตรวจสอบ

ผลการศึกษาพบว่า การเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารประสบปัญหาการตรวจสอบระดับน้อย เรียงตามลำดับ ได้แก่ หน่วยงานท่านไม่มีการตรวจสอบโดยงานสารบรรณ หน่วยงานท่านไม่มีการตรวจหนังสือราชการโดยหัวหน้ากลุ่มงาน และหน่วยงานท่านไม่มีการ

ตรวจสอบการเขียนหนังสือราชการ โดยสรุป ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่การเสนอเสนอผู้บริหารระดับสูง เนื่องจาก การตรวจสอบ การแก้ การพิมพ์และคุณธรรมที่เกี่ยวข้องกับงานหนังสือราชการ ถือได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องให้ความใส่ใจเป็นพิเศษเพราะสะท้อนให้เห็นถึงการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะในเรื่องการตรวจแก้งานเขียนหนังสือราชการ กรณีที่ตรวจแก้ไขงานที่ตนเองเป็นผู้เขียนหรือผู้ร่าง ไม่สำคัญเท่าการแก้ไขงานที่ผู้อื่นเขียนร่าง เพราะอาจจะกระทบ กระทั่งหรือเกิดการชุ่นเคืองกันได้ ดังนั้น แต่ละฝ่ายจึงต้องมีธรรมกันทั้งสองฝ่าย

๒. ด้านการเขียนหนังสือราชการ

ผลการศึกษาพบว่า การเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง ประสบปัญหาการเขียนหนังสือราชการ เรียงตามลำดับ ได้แก่ ไม่มีความรู้ความชำนาญด้านภาษา ไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาได้ ไม่สามารถใช้แบบฟอร์มหนังสือราชการ และไม่สามารถพิมพ์ได้เอง สอดคล้องกับ ธนู ทดแทนคุณ (๒๕๖๔) ปัญหาการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐดังกล่าว ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการ ๒) ด้านเนื้อหา ๓) ด้านการใช้ภาษา และ ๔) ด้านการพิมพ์ โดยศึกษาเฉพาะหนังสือราชการภายนอกและภายใน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการ ส่วนมากปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ มีที่ต้อแก้ไขในเรื่องระยะหัวกระดาษ การใช้ตราครุฑมาตรฐาน การกั้นหน้ากั้นหลัง และการย่อหน้า ส่วนด้านเนื้อหา ส่วนมากเนื้อหาไม่ครบถ้วน คือ ขาดความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบของเนื้อหา และการใช้ ๕W ๑H ต่อมาด้านการใช้ภาษาพบว่า ส่วนมากใช้ภาษาทางการ แต่พบความซ้ำซ้อนในการใช้คำ ประโยค และข้อความ มีการใช้คำย่อคำพุ่มเพื่อย คำกววน ขาดการเชื่อมโยงในเนื้อความ การเว้นวรรคตอน การแยกคำในบรรทัดโดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง การเขียนสะกดคำผิดและใช้คำไม่สม่าเสมอ ทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อความและด้านการพิมพ์ ส่วนมากพิมพ์ได้ถูกต้องตามเกณฑ์จะมีปัญหาเฉพาะการพิมพ์กั้นหลังตรงกัน การพิมพ์เว้นระยะบรรทัดไม่ถูกต้อง และการขึ้นหน้าใหม่

ส่วนเรื่องการพิมพ์หนังสือราชการที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันพบว่า เป็นปัญหาอยู่ไม่น้อย อาจเป็นเพราะระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ กล่าวถึงเรื่องการพิมพ์ไว้กว้างๆ ทำให้อาจเกิดการตีความ ไม่ตรงกันในหมู่ผู้ปฏิบัติ รวมทั้งการที่ผู้บังคับบัญชาแต่ละคนมีแนวทางการสอนงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามประสบการณ์ที่แตกต่างกัน จึงทำให้การพิมพ์หนังสือราชการเกิดความสับสนพอสมควร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการตั้งคาระยะการพิมพ์ การเว้นระยะบรรทัด การจัดหน้ากระดาษ จำนวนหน้าในการพิมพ์ รวมถึงปัญหาอื่นๆ ที่เกิดขึ้นจากความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการพิมพ์ ส่งผลให้หนังสือราชการขาดความถูกต้อง ไม่เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่สวยงาม และไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. ด้านปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ

ผลการศึกษาพบว่า การเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง ประสบปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการระดับน้อย เรียงตามลำดับ ได้แก่ ท่านไม่มีความชำนาญการตั้งชื่อเรื่องการเขียนหนังสือราชการเป็นอย่างดี ท่านไม่มีความชำนาญการเขียนย่อหน้าหนังสือราชการเป็นอย่างดี และท่านไม่มีความชำนาญการเรียบเรียงประโยคหนังสือราชการเป็นอย่างดี ซึ่งการเขียนส่วนต่างๆ ของหนังสือราชการแต่ละชนิด ต้องเขียนให้ถูกต้องตามรูปแบบและตามข้อกำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ปัจจุบันจากการสังเกตพบว่ามีหน่วยงานราชการจำนวนส่วนน้อยเท่านั้นที่เขียนได้ถูกต้องตามระเบียบและสามารถยึดเป็นตัวอย่างได้ ส่วนใหญ่

แล้วจะยึดเป็นแบบอย่างได้ไม่ตื้นๆ ดังนั้น ผู้เขียนจึงควรยึดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ เป็นสำคัญ ดีกว่า อย่างไรก็ตามการเขียนส่วนหัว ของหนังสือราชการ ส่วนเนื้อหาของหนังสือราชการ และส่วนท้ายของหนังสือราชการมีอาจ เขียนให้ถูกต้องหรือเขียนให้ได้ดีภายในครั้งเดียวควรได้มีการฝึกฝนและพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ จนในที่สุดการเขียนหนังสือราชการของเราก็จะมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ควรมีการศึกษาปัจจัยโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยที่ปรากฏในหนังสือราชการ
๒. ควรมีการวิเคราะห์ปัญหาความผิดพลาดการเขียนหนังสือราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยอย่างต่อเนื่อง
๓. ควรมีการศึกษารูปแบบหรือแนวทางการเขียนหนังสือราชการที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในการบริหารราชการให้เป็นปัจจุบัน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตามสมมติฐานของการวิจัย

๑. ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ ๒ กลุ่มหาความสัมพันธ์พบว่าค่าเฉลี่ยความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

๒. ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ ๒ กลุ่มหาความสัมพันธ์พบว่าค่าเฉลี่ยความสามารถในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

๓. ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ ๒ กลุ่มหาความสัมพันธ์พบว่าค่าเฉลี่ยความสามารถของการตรวจสอบหนังสือราชการมีความสัมพันธ์กับความผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

๔. ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ ๒ กลุ่มหาความสัมพันธ์พบว่าค่าเฉลี่ยความสามารถของการใช้คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการมีความสัมพันธ์กับความผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บรรณานุกรม

กฤษณี มหาวิรุฬห์. (๒๕๓๑). ทักษะในการดำเนินการเบื้องต้นของประธานกรรมการหมู่บ้านตามโครงการปรีณรงค์คุณภาพชีวิตและความจำเป็นพื้นฐาน: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทรงทิพย์ วงศ์พันธ์. ๒๕๔๑. คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล : มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธนู ทดแทนคุณ. ๒๕๖๔. ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ (Online) <https://soo๕.tci-thaijo.org> > article > download, ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕.

นภลัย สุวรรณธาดา และ อุดล จันทศักดิ์. ๒๕๕๒. เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ (Online) <https://scc.snru.ac.th/wp-content/uploads/๒๐๑๘/๐๘>, ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕.

เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์. ๒๕๔๒. แนวคิดและกลยุทธ์ในการปรับระบบองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัทการศึกษา จำกัด

ประวีณ ณ นคร. ๒๕๕๒. การเขียนหนังสือติดต่อราชการและธุรกิจ สำนักงาน ก.พ. (Online) <https://scc.snru.ac.th> > uploads > ๒๐๑๘/๐๘, ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕.

พัชรินทร์ คำภีชัย. แรงจูงใจและความคาดหวังของนักศึกษาที่เข้ามาเรียนตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย วิธีการเรียนทางไกลในเขตอำเภอเมืองลำปาง. ลำปาง : ศูนย์ศึกษานอกโรงเรียนภาคเหนือ, ๒๕๓๘.

ไมตรีเตชานุกูล, พ.อ. (๒๕๔๙). ความคิดเห็นของกำลังพลที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตตาม โครงการกองร้อยนำอยู่กองทัพเข้มแข็ง เขตทหารพลอดยาสเสพติด: ศึกษากรณีข้าราชการ ทหารและทหารกองประจำการ สังกัดกองทัพภาคที่๑. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ลัดดา กิติวิภาต. ๒๕๒๕. ทักษะคติทางสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วรวรรณ ศรียาภย์. ๒๕๕๓. การเขียนหนังสือเชิงราชการ (Online) <https://scc.snru.ac.th/wp-content/uploads/๒๐๑๘/๐๘>, ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕.

สมชาย จิวจณรานุกูล. ๒๕๔๒ พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ : บริษัทรุ่งศิลป์ การพิมพ์

สมใจ วิริยพงศ์รัตน์. (๒๕๕๐). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลัก ธรรมมาภิบาล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุนิตา เจริญ. ๒๕๕๔. **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนัก ปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสกสรร วัฒนพงษ์. (๒๕๔๒). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวงหมายเลข๓๔ (บางนา - บางปะกง). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อัญชลี จันพลอย. (๒๕๔๙). ความคิดเห็นของข้าราชการในกรมทรัพยากรน้ำบาดาล เกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างภายในกรมทรัพยากรน้ำบาดาล. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

อำไพ จันท์เงิน. ๒๕๔๔. ความคาดหวังของพนักงานเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาลเมืองเชียงราย. เชียงใหม่ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Foster, C. R. (๑๙๕๒). Psychology for Life Adjustment. Chicago: American Technical Society.

Oskamp, S. (๑๙๗๗). Attitudes and Opinions. New Jersey: Prentice hall Inc.

Shaw, M.E. & Wright, J.M. (๑๙๖๗). Scales for the Measurement of Attitudes. New York : McGraw Hill.

Vroom, Victor H. (๑๙๖๔). Work and Motivation. New York : John Wiley. and Sons.

ภาคผนวก ก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่
เสนอผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัย

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัย ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ในครั้งนี้ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับเฉพาะผู้วิจัยและจะไม่มีผลใดๆ ต่อท่าน ตลอดจนทั้งผลการศึกษาคั้งนี้จะใช้ในงานวิจัยเท่านั้น ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการ มีคำถาม ๕ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์เขียนหนังสือราชการ

ส่วนที่ ๒ ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ

ส่วนที่ ๓ ผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการที่มีต่อหน่วยงาน

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและทิศทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะต่อการเขียนหนังสือราชการ

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

๑. หน่วยงานในสังกัด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ๑) สำนักงานเลขานุการกรม | <input type="checkbox"/> ๒) กองการเจ้าหน้าที่ |
| <input type="checkbox"/> ๓) กองคลัง | <input type="checkbox"/> ๔) กองแผนงาน |
| <input type="checkbox"/> ๕) กลุ่มตรวจสอบภายใน | <input type="checkbox"/> ๖) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร |
| <input type="checkbox"/> ๗) ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ | <input type="checkbox"/> ๘) กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ |
| <input type="checkbox"/> ๙) สำนักส่งเสริมสุขภาพ | <input type="checkbox"/> ๑๐) สำนักทันตสาธารณสุข |
| <input type="checkbox"/> ๑๑) สำนักโภชนาการ | <input type="checkbox"/> ๑๑) สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ |
| <input type="checkbox"/> ๑๓) กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ | <input type="checkbox"/> ๑๔) สถาบันพัฒนาอนามัยเด็กแห่งชาติ |
| <input type="checkbox"/> ๑๕) สำนักอนามัยผู้สูงอายุ | <input type="checkbox"/> ๑๖) สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม |
| <input type="checkbox"/> ๑๗) กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ | <input type="checkbox"/> ๑๘) สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ |
| <input type="checkbox"/> ๑๙) กองกฎหมาย | <input type="checkbox"/> ๒๐) กองห้องปฏิบัติการกรมอนามัย |
| <input type="checkbox"/> ๒๑) สำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ | <input type="checkbox"/> ๒๒) ศูนย์อนามัยที่ |
| <input type="checkbox"/> ๒๓) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง | |
| <input type="checkbox"/> ๒๔) ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ชายขอบและแรงงานข้ามชาติ | |
| <input type="checkbox"/> ๒๕) ศูนย์ทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศ | <input type="checkbox"/> ๒๖) อื่นๆ (โปรดระบุ) |

๒. เพศ

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ๑) ชาย | <input type="checkbox"/> ๒) หญิง |
|---------------------------------|----------------------------------|

๓. อายุ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ๑) ๒๐ - ๓๐ ปี | <input type="checkbox"/> ๒) ๓๑ - ๔๐ ปี |
| <input type="checkbox"/> ๓) ๔๑ - ๕๐ ปี | <input type="checkbox"/> ๔) ๕๐ ปี ขึ้นไป |

๔. ประเภทตำแหน่ง

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ๑) ข้าราชการ | <input type="checkbox"/> ๒) พนักงานราชการ |
| <input type="checkbox"/> ๓) ลูกจ้างประจำ | <input type="checkbox"/> ๔) พนักงานกระทรวง |
| <input type="checkbox"/> ๕) จ้างเหมาบริการ | <input type="checkbox"/> ๖) อื่นๆ (โปรดระบุ) |

๕. การศึกษา

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ๑) มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> ๒) มัธยมศึกษาตอนปลาย |
| <input type="checkbox"/> ๓) ปวส., อนุปริญญา | <input type="checkbox"/> ๔)ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> ๕)ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> ๖) สูงกว่าปริญญาโท |
| <input type="checkbox"/> ๗) อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

๖. สถานภาพการปฏิบัติงานของท่าน

กลุ่มที่ ๑ กลุ่มผู้รู้

๑) หัวหน้าฝ่ายอำนาจการ/ฝ่ายธุรการ

๒) หัวหน้ากลุ่ม/หรือเทียบเท่า .

กลุ่มที่ ๒ กลุ่มผู้ปฏิบัติ

๑) ระดับชำนาญการพิเศษ ๒) ระดับชำนาญการ

๓) ระดับปฏิบัติการ ๔) ระดับอาวุโส

๕) ระดับชำนาญงาน ๖) ระดับปฏิบัติงาน

กลุ่มที่ ๓ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องทั่วไป (กลุ่มผู้รับหนังสือราชการ)

๑) เจ้าหน้าที่ธุรการ ๒) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

๓) อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การเขียนหนังสือราชการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย √ ลงในช่องหน้าข้อความที่เป็นความจริง

๑. ความถี่ในการร่างหนังสือราชการต่อสัปดาห์

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ๑) ๑ - ๓ ครั้ง/สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> ๒) ๔ - ๖ ครั้ง/สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> ๓) ๗ - ๙ ครั้ง/สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> ๔) ๑๐ ครั้ง ขึ้นไป/สัปดาห์ |

๒. ระยะเวลาในการร่างหนังสือราชการต่อครั้ง

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ๑) ต่ำกว่า ๑๕ นาที | <input type="checkbox"/> ๒) ๑๕ - ๓๐ นาที |
| <input type="checkbox"/> ๓) ๓๐ - ๔๐ นาที | <input type="checkbox"/> ๔) ๑ ชั่วโมงขึ้นไป |

๓. ประสบการณ์การร่างหนังสือราชการ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ๑) น้อยกว่า ๖ เดือน | <input type="checkbox"/> ๒) ๗ - ๑๒ เดือน |
| <input type="checkbox"/> ๓) ๑ ปี | <input type="checkbox"/> ๔) ๒ ปี ขึ้นไป |

๔. ท่านร่างหนังสือราชการประเภทใดมากที่สุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ๑) หนังสือราชการภายนอก | <input type="checkbox"/> ๒) หนังสือราชการภายใน |
| <input type="checkbox"/> ๓) หนังสือสั่งการ (คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ) | |
| <input type="checkbox"/> ๔) อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

๕. ท่านร่างหนังสือราชการประเภทใดต้องแก้ไขมากที่สุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ๑) หนังสือราชการภายนอก | <input type="checkbox"/> ๒) หนังสือราชการภายใน |
| <input type="checkbox"/> ๓) หนังสือสั่งการ (คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ) | |
| <input type="checkbox"/> ๔) อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

๖. ในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมาท่านร่างหนังสือราชการและถูกตรวจสอบพบความผิดให้แก้ไขกี่ครั้ง

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ๑) ไม่พบความผิด | <input type="checkbox"/> ๒) ๑ - ๒ ครั้ง/สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> ๓) ๓ - ๕ ครั้ง/สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> ๔) มากกว่า ๕ ครั้ง/สัปดาห์ |

๗. ท่านคิดว่าสาเหตุความผิดพลาดของการแก้ไขร่างหนังสือราชการเกิดจากสาเหตุใด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ๑) แบบฟอร์มหนังสือราชการ | <input type="checkbox"/> ๒) ด้านเนื้อหา |
| <input type="checkbox"/> ๓) ด้านการใช้ภาษา | <input type="checkbox"/> ๔) ด้านการพิมพ์หนังสือ |
| <input type="checkbox"/> ๕) อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

ส่วนที่ ๒ ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ระดับความคิดเห็นมีตั้งแต่ระดับ ๑ - ๕ ดังนี้

- ๑ หมายถึง น้อยที่สุด
- ๒ หมายถึง น้อย
- ๓ หมายถึง ปานกลาง
- ๔ หมายถึง มาก
- ๕ หมายถึง มากที่สุด

ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ	ระดับความคิดเห็น				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ					
๑.๑ ท่านมีความชำนาญการตั้งชื่อเรื่องการเขียนหนังสือราชการเป็นอย่างดี					
๑.๒ ท่านมีความชำนาญการเรียบเรียงประโยคหนังสือราชการเป็นอย่างดี					
๑.๓ ท่านมีความชำนาญการเขียนย่อหน้าหนังสือราชการเป็นอย่างดี					
๒. การเขียนหนังสือราชการ					
๒.๑ ท่านสามารถใช้แบบฟอร์มหนังสือราชการเป็นอย่างดี					
๒.๒ ท่านสามารถเข้าใจเนื้อหาได้เป็นอย่างดี					
๒.๓ ท่านมีความรู้ความชำนาญงานด้านภาษาเป็นอย่างดี					
๒.๔ ท่านสามารถพิมพ์ได้เองเป็นอย่างดี					
๓. การตรวจสอบ					
๓.๑ หน่วยงานท่านให้ตรวจสอบการเขียนหนังสือราชการด้วยตัวท่านเอง					
๓.๒ หน่วยงานท่านมีการตรวจหนังสือราชการโดยหัวหน้ากลุ่มงาน					
๓.๓ หน่วยงานท่านตรวจสอบโดยงานสารบรรณ					
๔. คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ					
๔.๑ หน่วยงานท่านมีคู่มือการเขียนหนังสือราชการทุกกลุ่มงาน					
๔.๒ หน่วยงานท่านจัดทำคู่มือใช้เอง					
๔.๓ ท่านสามารถเรียนรู้และจัดทำคู่มือได้ด้วยตนเอง เนื่องจากเข้าใจองค์ประกอบเป็นอย่างดี					
๔.๔ อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ ๓ ผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการที่มีต่อหน่วยงาน
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
มากที่สุด ระดับความคิดเห็นมีตั้งแต่ระดับ ๑ - ๕ ดังนี้

- ๑ หมายถึง น้อยที่สุด
- ๒ หมายถึง น้อย
- ๓ หมายถึง ปานกลาง
- ๔ หมายถึง มาก
- ๕ หมายถึง มากที่สุด

ผลจากการเข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการ ที่มีต่อหน่วยงาน	ระดับความคิดเห็น				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. การเข้ารับการอบรมช่วยให้การเขียนหนังสือราชการถูกต้อง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ...					
๒. การเข้ารับการอบรมช่วยประหยัดเวลาในการเขียนหนังสือ ราชการ					
๓. การเข้ารับการอบรมสามารถถ่ายทอดความรู้การเขียนหนังสือ ราชการ					
๔. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
 มากที่สุด ระดับความคิดเห็นมีตั้งแต่ระดับ ๑ - ๕ ดังนี้

- ๑ หมายถึง น้อยที่สุด
- ๒ หมายถึง น้อย
- ๓ หมายถึง ปานกลาง
- ๔ หมายถึง มาก
- ๕ หมายถึง มากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ	ระดับความคิดเห็น				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการ					
๑.๑ ท่านไม่มีความชำนาญการตั้งชื่อเรื่องการเขียนหนังสือราชการ					
๑.๒ ท่านไม่มีความชำนาญการเรียบเรียงประโยคหนังสือราชการ					
๑.๓ ท่านไม่มีความชำนาญการเขียนย่อหน้าหนังสือราชการ					
๒. การเขียนหนังสือราชการ					
๒.๑ ไม่สามารถใช้แบบฟอร์มหนังสือราชการ					
๒.๒ ไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาได้					
๒.๓ ไม่มีความรู้ความชำนาญงานด้านภาษา					
๒.๔ ไม่สามารถพิมพ์ได้เอง					
๓. การตรวจสอบ					
๓.๑ หน่วยงานท่านไม่มีการตรวจสอบการเขียนหนังสือราชการ					
๓.๒ หน่วยงานท่านไม่มีการตรวจหนังสือราชการโดยหัวหน้ากลุ่มงาน					
๓.๓ หน่วยงานท่านไม่มีการตรวจสอบโดยงานสารบรรณ					
๔. คู่มือที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการ					
๔.๑ หน่วยงานท่านไม่มีคู่มือการเขียนหนังสือราชการทุกกลุ่มงาน					
๔.๒ หน่วยงานท่านไม่มีการจัดทำคู่มือ					
๔.๓ ท่านไม่สามารถเรียนรู้และจัดทำคู่มือได้ด้วยตนเอง เนื่องจาก ไม่เข้าใจองค์ประกอบ					
๔.๔ อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและทิศทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
มากที่สุด ระดับความคิดเห็นมีตั้งแต่ระดับ ๑ - ๕ ดังนี้

- ๑ หมายถึง น้อยที่สุด
- ๒ หมายถึง น้อย
- ๓ หมายถึง ปานกลาง
- ๔ หมายถึง มาก
- ๕ หมายถึง มากที่สุด

ความคาดหวังและทิศทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ	ระดับความคิดเห็น				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. การฝึกอบรมเทคนิคการเขียนหนังสือราชการ					
๒. คู่มือการเขียนหนังสือราชการ					
๓. การสร้างโปรแกรมสำเร็จรูป					
๔. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะต่อการเขียนหนังสือราชการ

.....

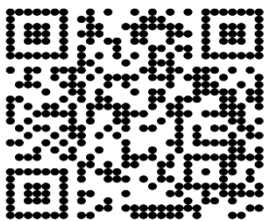
.....

.....

.....

.....

.....



แบบสอบถาม

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
สำนักงานเลขาธิการกรม กรมอนามัย