



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มสนับสนุนภารกิจนักบริหาร โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๘๑๗

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๑/ว.๑๙๙๘

วันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
เกี่ยวกับการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ (ผู้บริหารระดับสูง) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน ประธานคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก

ผู้อำนวยการกองทุกกอง

ผู้อำนวยการกลุ่มทุกกลุ่ม

ผู้อำนวยการศูนย์ทุกศูนย์ (ส่วนกลาง)

ผู้อำนวยการสถาบันทุกสถาบัน

เลขานุการกรม

ด้วยสำนักงานเลขาธิการกรม ได้จัดทำแบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ (ผู้บริหารระดับสูง) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อต้องการปรับปรุง พัฒนา การปฏิบัติงานการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการที่นำเสนอผู้บริหารระดับกระทรวงสาธารณสุข ถูกต้องตามแบบฟอร์มระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีและทันเวลา

ในการนี้ สำนักงานเลขาธิการกรม จึงขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ (ผู้รับบริการ) ที่มีหน้าที่เขียนหนังสือราชการเสนอผู้บริหารระดับกระทรวงสาธารณสุข ตอบแบบสำรวจดังกล่าว ภายในวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ทั้งนี้ สามารถสแกน QR Code แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการฯ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ร่วมตอบแบบสำรวจดังกล่าวด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายธวัชชัย บุญเกิด)

เลขานุการกรม



<https://bit.ly/๒LqSVZs>



<https://bit.ly/๒LqSVZs>

แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ (ผู้บริหารระดับสูง)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
กลุ่มสนับสนุนภารกิจนักบริหาร สำนักงานเลขาธิการกรม กรมอนามัย

สรุปผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ (ผู้บริหารระดับสูง)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
กลุ่มสนับสนุนภารกิจนักบริหาร สำนักงานเลขาธิการกรม กรมอนามัย

จากการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ (ผู้บริหารระดับสูง) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การตรวจสอบหนังสือราชการที่เสนอผู้บริหารระดับกระทรวงสาธารณสุข ถูกต้องตามแบบฟอร์มระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีและทันเวลา

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๕
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
มีความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย ของ บุญชม ศรีสะอาด ๒๕๓๒ : ๑๑๑

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ - ๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ - ๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานเลขานุการกรม	๑	๙.๐๐
กองการเจ้าหน้าที่	๑๐	๙.๓๐
กองคลัง	๑๗	๑๕.๗๐
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๓	๒.๘๐
กลุ่มตรวจสอบภายใน	๓	๒.๘๐
กองแผนงาน	๗	๖.๕๐
สำนักโภชนาการ	๒๐	๑๘.๕๐
ศูนย์สื่อสารสาธารณะ	๑	๐.๙๐
สำนักส่งเสริมสุขภาพ	๘	๗.๕๐
ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ	๕	๔.๐๐
สำนักอนามัยผู้สูงอายุ	๑	๔.๐๐
สำนักทันตสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	๗	๖.๕๐
กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	๑	๐.๙๐
สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์	๑	๐.๙๐
ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย	๒	๑.๙๐
สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	๔	๓.๗๐
กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ	๑๑	๑๐.๒๐
ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข	๒	๑.๙๐
สถาบันพัฒนาอนามัยเด็กแห่งชาติ	๓	๒.๘๐
สำนักงานคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ	๐	๐.๐๐
ศูนย์จัดการความรู้วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
สำนักงานโครงการขับเคลื่อนกรมอนามัย ๔.๐ เพื่อความรอบรู้ด้านสุขภาพของประชาชน	๑	๐.๙๐
รวม	๑๐๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นสำนักโภชนาการ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๔	๑๓.๐๐
หญิง	๙๔	๘๗.๐๐
รวม	๑๐๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๒	๒๐.๔๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๖	๓๓.๓๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๕	๒๓.๑๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๒๕	๒๓.๑๐
รวม	๑๐๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๐

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามประเภทตำแหน่ง

ประเภทตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๖๖	๖๑.๑๐
พนักงานราชการ	๒๕	๒๓.๑๐
ลูกจ้างประจำ	๙	๘.๓๐
พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
จ้างเหมาบริการ	๘	๗.๕๐
รวม	๑๐๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบประเ็นส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๐

ตอนที่ ๒ ทานต้องการได้รับการบริการต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ตามประเด็นคำถามต่อไปนี้ในระดับใด
ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ยความต้องการได้รับการบริการต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปาน กลาง ๓	น้อย ๒	น้อย ที่สุด ๑	ค่า เฉลี่ย	ระดับ
๑	ความสะดวกในการให้บริการ ตรวจสอบ กลิ่นกรองหนังสือราชการ	๓๖	๓๘	๒๖	๔	๔	๓.๙๑	มาก
		๓๓.๓๓	๓๕.๑๙	๒๔.๐๗	๓.๗๐	๓.๗๐		
๒	การตรวจสอบ กลิ่นกรองหนังสือ ราชการ รวดเร็ว ถูกต้อง และทันเวลา	๓๙	๓๑	๒๖	๙	๓	๓.๘๗	มาก
		๓๖.๑๑	๒๘.๗๐	๒๔.๐๗	๘.๓๓	๒.๗๘		
๓	การให้คำปรึกษา ตอบคำถาม แก้ไข ปัญหา และช่วยเหลืออย่างครอบคลุม	๓๘	๓๗	๒๐	๑๐	๓	๓.๙๐	มาก
		๓๕.๑๙	๓๔.๒๖	๑๘.๕๒	๙.๒๖	๒.๗๘		
๔	การตรวจสอบหนังสือราชการของผู้ ให้บริการถูกต้องไปในทิศทางเดียวกัน	๔๓	๒๓	๒๖	๑๓	๓	๓.๘๓	มาก
		๓๙.๘๑	๒๑.๓๐	๒๔.๐๗	๑๒.๐๔	๒.๗๘		
๕	การบริการที่เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕	๓๔	๒๒	๕	๒	๔.๐๖	มาก
		๔๑.๖๗	๓๑.๔๘	๒๐.๓๗	๔.๖๓	๑.๘๕		

จากการประเมินความต้องการได้รับการบริการต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก
เทียบกับค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็น ๘๓.๘๕%

ตอนที่ ๓ ความต้องการให้มีปรับปรุง/พัฒนา/เพิ่มเติม ในประเด็นการตรวจสอบ กลิ่นกรองหนังสือราชการ ดังนี้

๑. มาตรฐานของแบบฟอร์มหนังสือราชการ จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๐
๒. ความถูกต้องครบถ้วน จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๐
๓. ความรวดเร็วและทันเวลา จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๐
๔. การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๐
๕. การให้ความรู้ (ประชุม/อบรม/สัมมนา) จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๐
๖. เอกสาร คู่มือ จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๐
๗. อื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๐

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ความต้องการให้มีการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ

ต้องการ จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๐

๑. เพื่อเป็นการสอบทานความถูกต้องอีกครั้ง
๒. ยังมีความจำเป็นต้องตรวจในส่วนของความถูกต้อง เรียบร้อย ในภาพรวม แต่อาจลดความ Strict ลงในส่วน wording ทั่วไป เช่น ขอให้ความหมายโดยรวมเป็นที่เข้าใจได้ ไม่ผิดเพี้ยน
๓. บางครั้งผู้ปฏิบัติไม่ใช้งานสารบรรณโดยตรง ไม่ได้อบรม จึงไม่สามารถรับรู้การเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา
๔. เพื่อความถูกต้องในขั้นสุดท้ายก่อนที่จะเสนอเอกสารต่อผู้บริหาร ทั้งนี้ ทำอย่างไรให้เกินมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยงาน
๕. อยากให้หนังสือถูกตามระเบียบราชการและเป็นฟอร์มใช้เหมือนกันทั้งกระทรวง
๖. เพื่อให้เอกสารราชการมีความถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๗. มีการกลั่นกรองก็ยังเป็นประโยชน์ เพื่อลดระยะเวลาการแก้ไขหนังสือเพื่อเสนอลงนาม แต่ขอให้ปรับกระบวนการ และรูปแบบการกลั่นกรอง ควรกลั่นกรองในเรื่องที่เป็นประเด็นสำคัญ หรือเฉพาะมาตรฐานของรูปแบบหนังสือ ส่วนการปรับ wording ในเชิงวิชาการ บางอย่างผู้ปฏิบัติงานจะรู้ในรายละเอียดมากกว่า
๘. เพื่อความถูกต้อง ครบถ้วนในเรื่องการใช้คำ สำนวน ภาษา รูปแบบ เพราะการทำ หนังสือมีความหลากหลายว่าแบบใดต้องใช้ภาษาอย่างไรไม่ตายตัวเหมือนแบบฟอร์ม
๙. การตรวจสอบเป็นสิ่งที่ดี เพื่อความถูกต้อง แต่อยากให้ระบบงานชัดเจนทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความรวดเร็ว ไม่ใช่ความคิดเห็น อาจจัดทำคู่มือ สำหรับสื่อสารภายในกรม เป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง
๑๐. การตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือราชการก่อนเสนอผู้บริหารระดับสูงเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมี แต่ผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ ด้วยว่าเรื่องนั้นๆ เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบอะไร สิ่งที่ยกเสนอมานั้นถูกหรือผิด เนื้อหาส่วนไหนควรแก้ไขหรือไม่ควรแก้ไขไม่ใช่ตรวจเพียงคำถูกคำผิด แบบฟอร์ม และการเว้นวรรคตอนแต่ไม่ได้ตรวจว่าเรื่องที่เสนอมาถูกหรือผิด ไม่ได้ตรวจเอกสารครบหรือไม่ ถ้าตรวจแค่คำถูกคำผิด แบบฟอร์ม และการเว้นวรรคตอน เรียกว่า "การพิสูจน์อักษร" ไม่ใช่การตรวจสอบและกลั่นกรองหนังสือ

ไม่ต้องการ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๐

๑. บางครั้งให้แก้ไขในส่วนที่ไม่ใช่สาระสำคัญ ทำให้งานล่าช้า
๒. ในแต่ละหน่วยงานจะมีสารบรรณตรวจสอบหนังสืออยู่แล้ว
๓. มาตรฐานขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของคนตรวจ ต่างคนก็ต่างมาตรฐาน
๔. ประหยัดเวลา/หน้าห้องตรวจสอบแล้ว
๕. เพราะในเนื้อหามีความเกี่ยวข้องกับตัวระเบียบต่างๆ ที่มีความสำคัญ ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่กลั่นกรองต้องมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่มานำเสนอได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำกับระเบียบที่อ้างถึง ถ้าต้องมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเนื้อหาอาจจะผิดพลาดได้ และในบางครั้งการต้องมีการแก้ไขเนื้อหาใหม่ (จากที่เคยปฏิบัติมาก็ผ่านได้) ทำให้เกิดผลกระทบต่างๆ ที่ทำให้มีความล่าช้า