

การพัฒนาระบบการรับ – ส่ง หนังสือราชการของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง

นราพร เชื้อนยัง

กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณแพทย์หญิงฉันทนา ผดุงทศ ผู้อำนวยการสำนักโรคติดต่อนำโดยแมลงและ นางนิธินันท์ วิชัยถาวรวัฒน์ หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อนำโดยแมลง ที่ได้ให้คำปรึกษาและสนับสนุน การวิจัยทำให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการจัดทำงานวิจัยเพื่อพัฒนางานประจำและให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุง งานวิจัยจนสำเร็จ

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนางานประจำของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อ นำโดยแมลง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และวิเคราะห์รูปแบบระบบการรับ - ส่งหนังสือราชการในปัจจุบัน และหาแนวทางในการแก้ปัญหาระบบการ รับ - ส่ง หนังสือราชการของกองโรคติดต่อ นำโดยแมลงให้มีประสิทธิภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ หนังสือราชการที่มีการรับ - ส่ง ของกองโรคติดต่อ นำโดยแมลงระหว่าง ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ และบุคลากรในส่วนของงานธุรการและสารบรรณของกลุ่ม วิชาการต่าง ๆ ภายในกองโรคติดต่อ นำโดยแมลง จำนวน ๕๘ คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ เลือกมาโดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบฟอร์มเก็บข้อมูลปัญหาที่พบในการรับ - ส่ง หนังสือ ราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อ นำโดยแมลง และแบบสอบถามความพึงพอใจในการ รับ - ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ จำนวน และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่าปัญหาที่พบในการรับ - ส่ง หนังสือราชการของกองโรคติดต่อ นำโดยแมลง คือ การส่ง ผิดที่ โดยมีสาเหตุเกิดจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างกองโรคติดต่อ นำโดยแมลง ทำให้เจ้าหน้าที่งานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป สับสนเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มวิชาการ รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนชื่อ ของกลุ่มวิชาการต่าง ๆ และการตั้งคณะทำงานในรูปแบบเครือข่ายโดยเจ้าหน้าที่และข้าราชการในแต่ละกลุ่ม วิชาการจะมาทำงานร่วมกัน ดังนั้นจึงทำให้ไม่ทราบใครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

ผลรวมระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการรับ - ส่ง หนังสือ และ ผู้ปฏิบัติงานรับส่งหนังสือราชการ ของกองโรคติดต่อ นำโดยแมลง พบว่า ความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕ ความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖ และความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๗ ตามลำดับ โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่กองโรคติดต่อ นำโดยแมลงส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากถึงร้อยละ ๗๗.๕ นั้น แสดงให้เห็นว่าถึงแม้จะมีปัญหาในบางขั้นตอนของการรับ - ส่ง หนังสือราชการบ้างแต่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ ในกองโรคติดต่อ นำโดยแมลงก็ค่อนข้างพอใจทั้งระบบและผู้ปฏิบัติงานการรับ - ส่ง หนังสือราชการของกอง โรคติดต่อ นำโดยแมลงในปัจจุบัน การปฏิบัติงานการรับ - ส่ง หนังสือราชการ ของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อ นำโดยแมลง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องต่อความต้องการของแต่ละกลุ่มวิชาการได้ค่อนข้างดี อย่างไรก็ตามยังมีความพึงพอใจที่อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยอยู่ด้วย แสดงให้เห็นว่าแม้ว่าระบบและ ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดีแต่ยังมีความบกพร่องในการให้บริการ อยู่บ้าง ซึ่ง สาเหตุมาจากระบบที่มีขั้นตอนการทำงานยังไม่คล่องตัว บุคลากรมีอายุมาก และบุคลากรที่มีความชำนาญ มีจำนวนน้อย

ดังนั้นเจ้าหน้าที่งานธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป ของกองโรคติดต่อ นำโดยแมลง ควรต้องศึกษาข้อมูลหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มวิชาการภายในกองโรคติดต่อ นำโดยแมลงให้มากขึ้น และเพิ่มความละเอียดในการ คัดกรองหนังสือให้มากขึ้น และกองโรคติดต่อ นำโดยแมลงควรมีการจัดการประชุมประมวลผลการปรับโครงสร้าง ของกองโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ผ่านมาว่าการปรับโครงสร้างดังกล่าว ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน สนับสนุนอย่างฝ่ายบริหารอย่างไรบ้าง เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ต่อไป

## บทนำ

การปฏิบัติงาน ของหน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชนต่าง ๆ จะต้องมีการติดต่อสื่อสาร สิ่งการหรือประสานงาน จำเป็นต้องอาศัยหนังสือราชการทั้งสิ้นและเมื่อภาระงานเพิ่มมากขึ้นหรือการดำเนินงาน ยิ่งยาวนานขึ้นส่งผลให้มีหนังสือราชการติดต่อกันจำนวนมากขึ้นไปด้วยเช่นกัน การจัดหนังสือเข้าเป็นระบบตามระเบียบงานสารบรรณจึงมีความจำเป็นมาก นอกจากนั้นการจัดหนังสือเข้าเป็นระบบตามระเบียบงานสารบรรณ ให้ประโยชน์แก่หน่วยงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการตรวจค้นเอกสารสามารถดำเนินการได้สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง และระเบียบงานสารบรรณจะก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการประสานงานแก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้ เพราะระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ได้กำหนดรูปแบบและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับ หนังสือไว้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้การติดต่อสื่อสารหรือการประสานงาน ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ สะดวกและรวดเร็วขึ้น

กองโรคติดต่อฯ โดยแมลงเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญแก่งานสารบรรณ ด้วยการปฏิบัติที่ถูกต้องและทันสมัย ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเรียนรู้และเข้าใจสามารถปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

การรับ - ส่ง หนังสือราชการ เป็นกระบวนการหนึ่งในงานสารบรรณ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ (๒๕๕๑: ๑๑๙) ได้ให้ความหมายของงานสารบรรณ ไว้ว่า หมายถึง “งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย” ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณ ว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติ การบริหารงานเอกสารทั้งปวงจะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

ผู้ที่ทำงานสารบรรณได้ดีจำเป็นต้องรู้งานธุรการด้วย เช่น การติดต่อ โต้ตอบและประสานงาน มีความคล่องแคล่วว่องไว นอกจากนั้นต้องมีความรู้ทางด้านภาษาเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาไทย และควรรู้ระบบข่าวสาร และสามารถพิมพ์ดีดได้เมื่อมีความจำเป็น การปฏิบัติงานสารบรรณหากมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานทางเทคนิคติดต่อประสานงานกับผู้มีความรู้ทางเทคนิคนั้นๆ โดยตรงด้วย ผู้ที่ทำงานสารบรรณที่เกี่ยวข้องกับการประชุมต้องมีความสามารถในการจดรายงานการประชุมและสามารถถอดความคิดเห็นของที่ประชุมออกมาได้ ถูกต้อง

เนื่องจากงานสารบรรณเป็นงานที่มีอยู่ทุกหน่วยงาน เพราะการดำเนินงานที่มีความสำคัญมากหรือสำคัญน้อย ต้องดำเนินด้วยระบบเอกสาร ดังนั้น จึงต้องมีผู้ควบคุมรับผิดชอบงานสารบรรณ โดยมีหน้าที่สอดส่องดูแลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานไปด้วยความเรียบร้อย ตำแหน่งที่ควบคุมรับผิดชอบงานสารบรรณ อาจกำหนดไว้แตกต่างกันตามความสำคัญและลักษณะของหน่วยงานนั้น ๆ

กองโรคติดต่อฯ โดยแมลงเป็นหน่วยงานราชการที่มีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานราชการภายใน กรมเดียวกัน หน่วยงานราชการต่างกรม และหน่วยงานที่มีใช้หน่วยงานราชการ โดยมีหัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป

เป็นผู้กำกับ ดูแล งานธุรการและสารบรรณ และมีหัวหน้างานธุรการและสารบรรณเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในงานธุรการและสารบรรณอีกชั้นหนึ่ง คณะผู้วิจัยได้ทำการสังเกตและเก็บข้อมูลการรับ – ส่ง หนังสือราชการในกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง พบว่ามีความผิดพลาดเกี่ยวกับระบบการ รับ – ส่ง หนังสือราชการ อยู่บ่อยครั้ง ซึ่งมีผลทำให้การดำเนินงานที่ต่อเนื่องไปเกิดความล่าช้า ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการพัฒนาระบบการรับ – ส่ง หนังสือราชการของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสนับสนุนการทำงานของงานธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป และพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการรับส่งหนังสือราชการของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงให้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของกรมควบคุมโรค เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการองค์กรและบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูงได้มาตรฐานสากล

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการรับ – ส่ง หนังสือราชการในปัจจุบันของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง
2. เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาการรับ – ส่ง หนังสือราชการให้มีประสิทธิภาพ

### รูปแบบการศึกษา

การวิจัยเพื่อพัฒนางานประจำ (Routine to Research; R2R)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยมีการเก็บข้อมูล ๒ ส่วน คือ การวิเคราะห์การรับ – ส่งหนังสือราชการ และการเก็บข้อมูลจากบุคลากรด้านธุรการ จึงเก็บตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1. หนังสือราชการที่มีการรับ – ส่ง ของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง ระหว่างวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ ทุกฉบับ
2. บุคลากรด้านงานธุรการและสารบรรณของกลุ่มวิชาการต่าง ๆ ภายในกองโรคติดต่อ - นำโดยแมลง จำนวน ๖๔ คน และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มอย่างง่ายได้จำนวนตัวอย่าง ๕๘ คน

### เครื่องมือและการพัฒนาคุณภาพ

ในการวิจัยคณะผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลจำนวน ๒ ชิ้น ดังนี้

1. แบบฟอร์มการเก็บข้อมูลปัญหาที่พบในการรับ – ส่งหนังสือราชการของงานธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลงระหว่างวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔
2. แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับ – ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลงประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

โดยหลังการพัฒนาเครื่องมือเรียบร้อยแล้วได้ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะตรวจสอบความถูกต้องและเนื้อหาออกไปเก็บข้อมูล

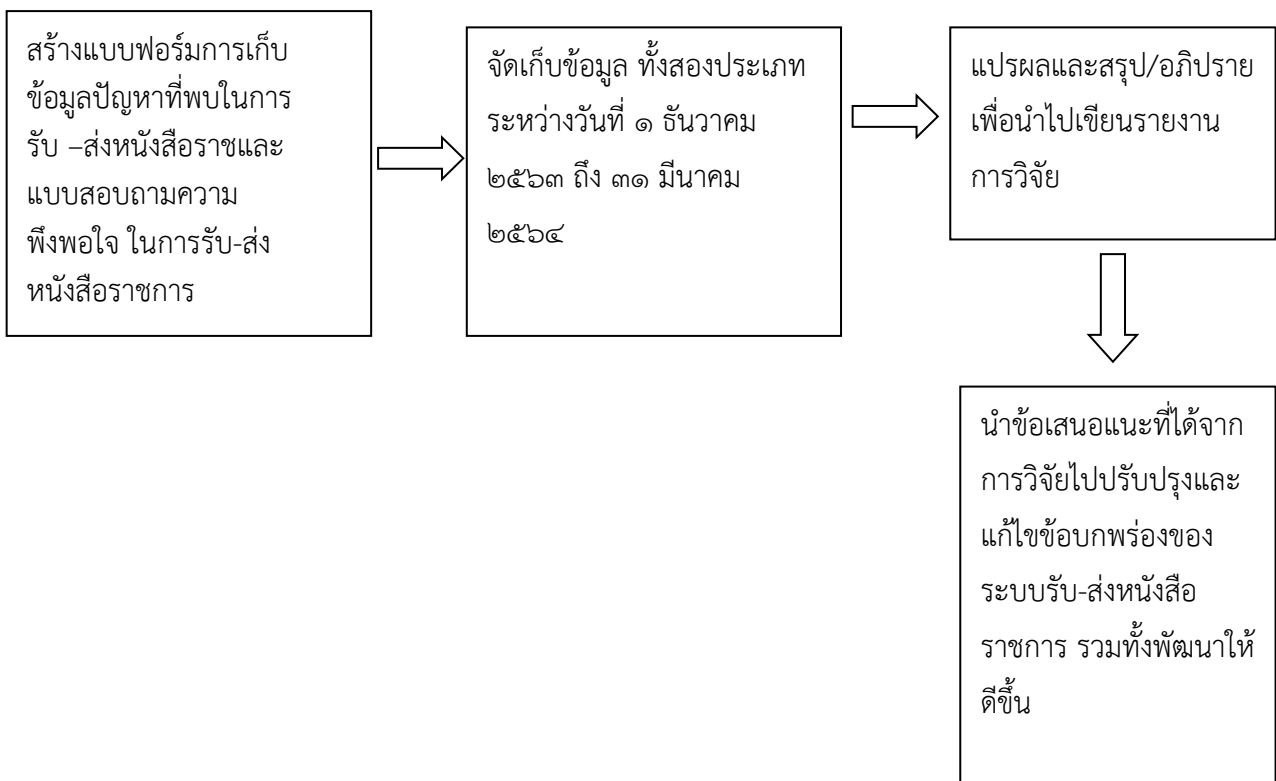
## การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. สร้างแบบสรูปการเก็บข้อมูลปัญหาที่พบในการรับ – ส่งหนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลงระหว่างวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ และแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับ – ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการกลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลงประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๒. จัดเก็บข้อมูลปัญหาที่พบในการรับ – ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการของกลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง โดยนำข้อมูลมาจากระบบการรับ – ส่ง ที่เป็น Excel มาสรุปข้อมูลทั้งหมดใส่ในแบบสรูปการเก็บข้อมูลปัญหาที่พบในการรับ – ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลงระหว่างวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

๓. สสำรวจความพึงพอใจในการรับ – ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับ – ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการกลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลงประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. นำข้อมูลที่ได้มาสรุปและอภิปรายผล เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาระบบการรับ – ส่ง หนังสือของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงให้มีประสิทธิภาพต่อไป



## แผนภาพที่ ๑ ขั้นตอนการวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ วิเคราะห์ คือ จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

- วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาที่พบในการรับ – ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการของกลุ่มบริหาร -  
ทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง ในปัจจุบัน

- วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการรับ – ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหาร -  
ทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง โดยระดับความพึงพอใจมีวิธีการคำนวณเกณฑ์คะแนนดังนี้

- ระดับความพึงพอใจต่อระบบการรับ – ส่ง หนังสือราชการ

๑) พึงพอใจมาก  $\geq$  (คะแนนรวมสูงสุด - คะแนนรวมต่ำสุด)  $\times 0.๘$

$$\geq (๒๕ - ๕) \times 0.๘ \geq ๑๖ \qquad ๑๖ - ๒๕$$

๒) พึงพอใจปานกลาง  $\geq$  (คะแนนรวมสูงสุด - คะแนนรวมต่ำสุด)  $\times 0.๖$

$$\geq (๒๕ - ๕) \times 0.๖ \geq ๑๒ \qquad ๑๒ - ๑๕$$

๓) พึงพอใจน้อย  $\leq ๑๒$

- ระดับความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงานการรับ – ส่ง หนังสือราชการ

๑) พึงพอใจมาก  $\geq$  (คะแนนรวมสูงสุด - คะแนนรวมต่ำสุด)  $\times 0.๘$

$$\geq (๒๕ - ๕) \times 0.๘ \geq ๑๖ \qquad ๑๖ - ๒๕$$

๒) พึงพอใจปานกลาง  $\geq$  (คะแนนรวมสูงสุด - คะแนนรวมต่ำสุด)  $\times 0.๖$

$$\geq (๒๕ - ๕) \times 0.๖ \geq ๑๒ \qquad ๑๒ - ๑๕$$

๓) พึงพอใจน้อย  $\leq ๑๒$

- ระดับความพึงพอใจรวมต่อระบบและผู้ปฏิบัติงานการรับ – ส่ง หนังสือราชการ

๑) พึงพอใจมาก  $\geq$  (คะแนนรวมสูงสุด - คะแนนรวมต่ำสุด)  $\times 0.๘$

$$\geq (๕๐ - ๑๐) \times 0.๘ \geq ๓๒$$

๒) พึงพอใจปานกลาง  $\geq$  (คะแนนรวมสูงสุด - คะแนนรวมต่ำสุด)  $\times 0.๖$

$$\geq (๕๐ - ๑๐) \times 0.๖ \geq ๒๔ \qquad ๒๔ - ๓๑$$

๓) พึงพอใจน้อย  $\leq ๒๓$

### ผลการศึกษาวิจัย

จากการเก็บข้อมูลปัญหาที่พบในการรับ – ส่ง หนังสือราชการของกลุ่มโรคติดต่อฯ โดยแมลง ตั้งแต่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ ที่ผ่านมาพบว่าจากจำนวนหนังสือที่ได้รับทั้งหมด ๒,๑๒๑ ฉบับ โดยเดือนที่มีจำนวนหนังสือรับมากที่สุด คือ เดือนธันวาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๕๙๗ ฉบับ จำนวนหนังสือรับน้อยที่สุดในเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๓๕๗ ฉบับ และโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือน ๕๓๐ ฉบับ และมีข้อผิดพลาดในการรับ – ส่ง หนังสือราชการโดยการส่งผิดที่ จำนวน ๓๕ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑.๖ โดยเดือนที่มีการส่งผิดมากที่สุด คือ เดือนธันวาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๑๑ ฉบับ ดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนปัญหาที่พบในการรับ – ส่ง หนังสือราชการของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง ตั้งแต่วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓ – วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

ระยะเวลา	จำนวนหนังสือที่ได้รับทั้งหมด (ฉบับ)	ข้อผิดพลาด การส่งผิดที่
เดือนธันวาคม ๖๓	๕๙๔	๑๑
เดือนมกราคม ๖๔	๕๘๐	๘
เดือนกุมภาพันธ์ ๖๔	๕๙๐	๘
เดือนมีนาคม ๖๔	๓๕๗	๘
รวม	๒,๑๒๑	๓๕

จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับ – ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๓๑ ลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕ และเจ้าหน้าที่จ้างเหมาบริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕ พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ ๖.๙ และไม่ระบุสถานะ คิดเป็นร้อยละ ๖.๙ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรด้านธุรการและสารบรรณของกลุ่มวิชาการต่าง ๆ ภายในกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง ได้แก่ กลุ่มรองผู้อำนวยการ จำนวน ๒ คน กลุ่มผู้ช่วยผู้อำนวยการจำนวน ๐ คน กลุ่มบริหารทั่วไป จำนวน ๑๓ คน ศูนย์อ้างอิงทางห้องปฏิบัติการ จำนวน ๓ คน กลุ่มยุทธศาสตร์ จำนวน ๗ คน กลุ่มพัฒนาองค์กร จำนวน ๔ คน กลุ่มมาลาเรีย จำนวน ๒ คน กลุ่มเฝ้าระวังและสื่อสารความเสี่ยง จำนวน ๗ คน กลุ่มกัญญาวิทยาควบคุมแมลงนำโรค จำนวน ๔ คน กลุ่มโรคติดต่อฯ โดยยุงลายและแมลงอื่น ๆ จำนวน ๑๓ คน รวมทั้งสิ้น ๕๘ คน ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับ – ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง แบ่งตามสถานะและกลุ่ม/ฝ่าย ของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง (N=๕๘)

	จำนวน	ร้อยละ
สถานะ		
ข้าราชการ	๑๘	๓๑
ลูกจ้างประจำ	๑๖	๒๗.๕
พนักงานราชการ	๔	๖.๙
เจ้าหน้าที่จ้างเหมาบริการ	๑๖	๒๗.๕
ไม่ระบุ	๔	๖.๙
กลุ่ม/ฝ่าย		
รองผู้อำนวยการ	๒	๓.๔
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	๐	๐
กลุ่มบริหารทั่วไป	๑๓	๒๒.๔
ศูนย์อ้างอิงทางห้องปฏิบัติการ	๓	๕.๒



**ตารางที่ ๒** จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับ – ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักโรคติดต่อฯ โดยแมลง แบ่งตามสถานะและกลุ่ม/ฝ่าย ของสำนักโรคติดต่อฯ โดยแมลง (N=๕๘) (ต่อ)

	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มยุทธศาสตร์	๗	๑๒.๑
กลุ่มพัฒนาองค์กร	๔	๖.๙
กลุ่มมาตรฐานการรักษา	๒	๓.๔
กลุ่มมาลาเรีย	๗	๑๒.๑
กลุ่มเฝ้าระวังและสื่อสารความเสี่ยง	๔	๖.๙
กลุ่มโรคติดต่อฯ โดยยุงลายและแมลงอื่น ๆ	๑๓	๒๒.๔

จากการสำรวจความพึงพอใจในระบบการรับส่งหนังสือ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับ – ส่ง เอกสารของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๘ คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระบบการรับ – ส่งหนังสือ โดยมีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๗๕.๘ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ๒๒.๔ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๗ ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๓

**ตารางที่ ๓** จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจในระบบการรับ – ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง (N=๕๘)

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมาก	๔๔	๗๕.๘
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๑๓	๒๒.๔
ระดับความพึงพอใจน้อย	๑	๑.๗

จากการสำรวจความพึงพอใจในผู้ปฏิบัติงานการรับ – ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ ฝ่ายบริหาร ทั่วไปของสำนักโรคติดต่อฯ โดยแมลง โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับ – ส่ง เอกสารของงาน ธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักโรคติดต่อฯ โดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔ พบว่า จากจำนวนผู้ตอบ แบบสอบถามทั้งหมด ๕๘ คน มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๗๗.๕ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๒.๔ และไม่มีผู้ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยเลย ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจในผู้ปฏิบัติงานการรับ – ส่ง หนังสือราชการ  
ของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง (N=๕๘)

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมาก	๔๕	๗๗.๕
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๑๓	๒๒.๕
ระดับความพึงพอใจน้อย	๐	๐

ผลรวมระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการรับ – ส่ง หนังสือ และ ผู้ปฏิบัติงานรับส่งหนังสือ ของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕ และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๗ ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ จำนวนและผลรวมระดับความพึงพอใจในระบบและผู้ปฏิบัติงานการรับ – ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมาก	๔๕	๗๗.๕
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๑๒	๒๐.๖
ระดับความพึงพอใจน้อย	๑	๑.๗

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจระบบการรับ – ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง เจ้าหน้าที่กองโรคติดต่อฯ โดยแมลงมีความพึงพอใจต่อระบบรับ – ส่ง หนังสือราชการ ของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยในรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ด้านธุรการและสารบรรณส่วนใหญ่ของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการส่งหนังสือราชการภายนอกกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง และความถูกต้องในการส่งหนังสือราชการภายนอกกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง อยู่ในระดับน้อย โดยมีร้อยละของความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖ ส่วนความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงานรับ – ส่ง หนังสือของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงพบว่า เจ้าหน้าที่กองโรคติดต่อฯ โดยแมลงมีความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงานรับ – ส่ง หนังสือราชการ ของงานธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีร้อยละของความพึงพอใจที่ยังอยู่ในระดับน้อยอยู่ในบางส่วน ซึ่งประเด็นที่มีร้อยละของความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ที่มีร้อยละความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่รับ – ส่ง หนังสือราชการไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘.๖ ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๖

**ตารางที่ ๖** แสดงร้อยละของความพึงพอใจระบบและผู้ปฏิบัติงาน การรับ – ส่ง หนังสือนีของ งานธุรการ  
กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯโดยแมลง

ประเด็นความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ระบบรับ – ส่ง หนังสือนีราชการ</b>					
ความรวดเร็วในการรับหนังสือนีราชการ	๑.๗	๕๖.๙	๓๖.๒	๓.๔	๑.๗
ความรวดเร็วในการส่งหนังสือนีราชการภายในกองโรคติดต่อฯโดยแมลง	๐	๕๘.๖	๓๔.๕	๕.๒	๑.๗
ความถูกต้องในการส่งหนังสือนีราชการภายในกองโรคติดต่อฯโดยแมลง	๑.๗	๕๐	๔๔.๘	๓.๔	๐
ความรวดเร็วในการส่งหนังสือนีราชการภายนอกกองโรคติดต่อฯโดยแมลง	๐	๐	๓๙.๗	๕๘.๖	๑.๗
ความถูกต้องในการส่งหนังสือนีราชการภายนอกกองโรคติดต่อฯโดยแมลง	๐	๐	๓๙.๗	๕๘.๖	๑.๗
<b>ผู้ปฏิบัติงานรับ – ส่ง หนังสือนีราชการ</b>					
เจ้าหน้าที่รับ - ส่ง หนังสือนีมีความพร้อมในการให้บริการ	๓.๔	๕๓.๔	๓๖.๒	๖.๙	๐
เจ้าหน้าที่รับ - ส่ง หนังสือนีไม่เลือกปฏิบัติ	๑.๗	๖๒.๑	๒๗.๖	๘.๖	๐
เจ้าหน้าที่รับ - ส่ง หนังสือนีใช้วาจาสุภาพอ่อนหวาน	๑.๗	๕๕.๒	๓๙.๗	๓.๔	๐
เจ้าหน้าที่รับ - ส่ง หนังสือนีมีความคล่องแคล่วว่องไว	๓.๔	๖๐.๓	๓๔.๕	๑.๗	๐
เจ้าหน้าที่รับ - ส่ง หนังสือนีมีทักษะในการประสานงาน	๓.๔	๖๐.๓	๓๖.๒	๐	๐

**ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม**

จากผู้ตอบแบบทั้งหมด ๕๘ คน มีผู้เสนอข้อเสนอแนะต่อการรับส่งหนังสือนีของกองโรคติดต่อฯโดยแมลง จำนวน ๘ คน ดังนี้

๑. ควรมีระบบฐานข้อมูลตรวจเช็คการรับ-ส่งหนังสือนีราชการ
๒. หนังสือนี - เอกสาร สำคัญของราชการหายประจำ เสนอให้ทำ แฟ้มเก็บหนังสือนีแยกประเภท สำคัญมาก - สำคัญน้อย
๓. เจ้าหน้าที่เดินหนังสือนีน้อยไป งานเลขานีที่ออกมาจาก ห้องผู้อำนวยการไม่มีเจ้าหน้าที่ช่วยเดินหนังสือนีเลขานีต้องโทรมาที่กลุ่มงานให้ลงไปรับเอง
๔. ควรให้บุคลากรสลับหมุนเวียนกันรับ-ส่งหนังสือนีตามกลุ่ม
๕. ขอให้มีความตั้งใจในการทำงานด้วยสติและปัญญา
๖. การแยกส่งหนังสือนีให้แต่ละกลุ่ม ควรส่งให้ถูกต้อง
๗. เจ้าหน้าที่ยังขาดความชำนาญในการส่งหนังสือนีให้กลุ่ม-ต่างๆเช่นไม่ทราบว่าเป็นของกลุ่มไหน

**สรุปและอภิปรายและข้อเสนอแนะ**

## สรุป

ปัญหาที่พบในการรับ - ส่ง หนังสือราชการของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง ตั้งแต่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ มีจำนวนหนังสือที่ได้รับทั้งหมด ๒,๑๒๑ ฉบับ โดยมีข้อปัญหาที่เป็นข้อผิดพลาดผิดพลาดในการรับ - ส่ง หนังสือราชการ คือ การส่งผิดที่ จำนวน ๓๕ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑.๖

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับ - ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เป็นบุคลากรด้านธุรการและสารบรรณของกลุ่มวิชาการต่าง ๆ ภายในสำนักโรคติดต่อฯ โดยแมลง จำนวน ๕๘ คน โดยจำแนกเป็นข้าราชการ ร้อยละ ๓๑ ลูกจ้างประจำ ร้อยละ ๒๗.๕ เจ้าหน้าที่จ้างเหมาบริการ ร้อยละ ๒๗.๕ พนักงานราชการ ร้อยละ ๖.๙ และผู้ไม่ระบุสถานะ ร้อยละ ๖.๙ ตามลำดับ

ความพึงพอใจในระบบการรับ - ส่ง หนังสือราชการ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๘ คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระบบการรับส่งหนังสือ โดยมีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๗๕.๘ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ๒๒.๔ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๗ ตามลำดับ

ความพึงพอใจในผู้ปฏิบัติงานการรับ - ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการพบว่า มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๗๗.๕ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๒.๔ และไม่มีผู้ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยเลย

ผลรวมระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการรับ - ส่ง หนังสือ และ ผู้ปฏิบัติงานรับส่งหนังสือ ของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖ และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๗ ตามลำดับ

ความพึงพอใจระบบการรับ - ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ด้านธุรการและสารบรรณส่วนใหญ่ของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการส่งหนังสือราชการภายนอกกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง และความถูกต้องในการส่งหนังสือราชการภายนอกกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงอยู่ในระดับน้อย โดยมีร้อยละของความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖

ความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงานรับ - ส่ง หนังสือราชการงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามยังมีร้อยละของความพึงพอใจที่ยังอยู่ในระดับน้อยอยู่ในบางส่วน ซึ่งประเด็นที่มีร้อยละของความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ที่มีร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่รับ - ส่ง หนังสือไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘.๖

## อภิปรายผล

เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและข้อผิดพลาดที่พบในการรับ - ส่ง หนังสือราชการของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง ตั้งแต่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ มีจำนวนหนังสือที่ได้รับทั้งหมด ๒,๑๒๑ ฉบับ และมีข้อผิดพลาดในการรับ - ส่ง หนังสือราชการโดยการส่งผิดที่ จำนวน ๓๕ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑.๖ ซึ่งมีสาเหตุเกิดจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงที่ผ่านมา ทำให้เจ้าหน้าที่งานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป สับสนเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มวิชาการในกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง ที่นอกจากจะมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างแล้วยังมีการปรับเปลี่ยนชื่อของกลุ่มวิชาการต่าง ๆ อีกด้วย รวมทั้งมีการตั้งคณะทำงานที่มีรูปแบบการทำงานแบบ Matrix ซึ่งสมาชิกในแต่ละกลุ่มวิชาการจะมาทำงานร่วมกัน ทำให้ไม่ทราบว่าเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองโรคติดต่อฯ โดยแมลงที่มีต่อระบบการรับ - ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็น

ร้อยละ ๒๒.๔ และ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๗ ซึ่งหมายความว่าเจ้าหน้าที่งานธุรการในกลุ่มวิชาการต่าง ๆ ของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงส่วนใหญ่มีความค่อนข้างพอใจต่อระบบการรับ - ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป ในปัจจุบัน ถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่กองโรคติดต่อฯ โดยแมลงส่วนใหญ่จะพึงพอใจต่อระบบการรับ - ส่ง หนังสือราชการ แต่เมื่อพิจารณากันในรายชื่อที่พบว่าระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ด้านธุรการและสารบรรณส่วนใหญ่ของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงต่อความรวดเร็วในการส่งหนังสือราชการภายนอกกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง และความถูกต้องในการส่งหนังสือราชการภายนอกกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง อยู่ในระดับน้อย โดยมีร้อยละของความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖ ซึ่งหมายถึง ระบบส่งหนังสือราชการไปภายนอกกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงยังมีความบกพร่องอยู่ ทั้งนี้ เนื่องจากจากบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ส่งหนังสือราชการไปยังภายนอกกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงนั้น มีอายุมากแล้ว ทำให้การเดินทางนี้อาจจะไม่สามารถดำเนินการได้รวดเร็วเท่าที่ความต้องการของผู้ส่งหนังสือเท่าไรนัก อีกทั้งการที่บุคลากรมีอายุมากอาจจะมีผลต่อความแม่นยำในการส่งหนังสือราชการทำให้ในบางครั้งการส่งหนังสือราชการไม่ถูกต้อง

ส่วนความพึงพอใจในผู้ปฏิบัติงานการรับ - ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๘ คน มีระดับความพึงพอใจมากถึงร้อยละ ๗๗.๕ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๒.๔ และไม่มีผู้ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยเลย แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงพึงพอใจ กับการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานรับ - ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง ทั้งนี้ เนื่องจากจากกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงปฏิบัติงานร่วมกันในรูปแบบครอบครัว เพื่อนร่วมงาน เป็นเสมือนญาติพี่น้อง จึงทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานรับ - ส่ง หนังสือราชการ ของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องต่อความต้องการของแต่ละกลุ่มวิชาการได้ค่อนข้างดี อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในรายชื่อแล้วถึงแม้ว่าไม่มี ความพึงพอใจที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดเลย แต่ร้อยละของความพึงพอใจที่อยู่ในระดับปานกลางของความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงานรับ - ส่ง หนังสือราชการ นั้น ยังมีระดับคะแนนที่ค่อนข้างสูง และยังมีคนที่มีความพึงพอใจในระดับที่น้อยด้วย แสดงให้เห็นว่าการทำงานของผู้ปฏิบัติงานการรับ - ส่ง หนังสือราชการในปัจจุบันถึงแม้ว่าจะได้รับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในสำนัก ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีแต่ยังมีความบกพร่องในการให้บริการอยู่บ้าง ซึ่งสาเหตุที่ทำให้บางขั้นตอนหรือกระบวนการของการให้บริการมีความบกพร่องนั้นเนื่องมาจากการรับ - ส่ง หนังสือราชการของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงนั้น ประกอบด้วยหลายขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การไปรับหนังสือมาจากส่วนกลาง คือ สำนักเลขานุการกรม การคัดแยกหนังสือราชการเพื่อส่งออกไปยังกลุ่มวิชาการต่าง ๆ การลงทะเบียนรับหนังสือราชการ การลงทะเบียนส่งหนังสือออกไปยังกลุ่มวิชาการต่าง ๆ การนำหนังสือราชการไปส่งยังกลุ่มวิชาการต่าง ๆ ซึ่งบุคลากรในปัจจุบันนอกจากจะมีอายุที่มากแล้วจำนวนบุคลากรที่ชำนาญยังมีจำนวนน้อยอีกด้วย

อนึ่ง เมื่อพิจารณาข้อมูลจำนวนและระดับความพึงพอใจในระบบและผู้ปฏิบัติงานการรับ - ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง ในภาพรวมรวมแล้ว เจ้าหน้าที่กองโรคติดต่อฯ โดยแมลงส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากถึงร้อยละ ๗๗.๕ นั้น แสดงให้เห็นว่าถึงแม้ว่าจะมี ปัญหาในบางขั้นตอนของการรับ - ส่ง หนังสือราชการบ้างแต่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงก็พอใจทั้งระบบและผู้ปฏิบัติงานการรับ - ส่ง หนังสือราชการของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงในปัจจุบัน

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

เจ้าหน้าที่งานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป ของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง ควรต้องศึกษาข้อมูลหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มวิชาการภายในกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงให้มากขึ้น และเพิ่มความละเอียดในการคัดกรองหนังสือให้มากขึ้น โดยควรจัดทำหมวดหมู่เรื่องของหนังสือราชการและกลุ่มวิชาการต่าง ๆ ภายในสำนักโรคติดต่อฯ โดยแมลงไว้เพื่อตรวจสอบว่าหนังสือเรื่องใดควรจะเข้าไปสู่กลุ่มวิชาการใด เพื่อจะได้ลดการปัญหาการส่งหนังสือราชการผิดที่ให้มีปริมาณน้อยลง

ควรมีการจัดการประชุมประมวลผลการปรับโครงสร้างของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงที่ผ่านมาว่าการปรับโครงสร้างดังกล่าว ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ของหน่วยงานสนับสนุนอย่างกลุ่มบริหารอย่างไรบ้าง โดยเฉพาะงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นงานที่ถือว่าเป็นด่านแรกของกอง ฯ เพื่อจะทำให้การดำเนินงานต่างๆต่อไปของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงดำเนินการได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อไป

ควรมีการจัดการอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการเป็นผู้ให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณอย่างเป็นทางการอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวรู้ถึงข้อบกพร่องของตนเองและหาแนวทางการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นด้วย

ควรมีการจัดทำคู่มือการรับ - ส่ง หนังสือราชการ ของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานธุรการของกลุ่มวิชาการต่าง ๆ ภายในสำนัก ฯ เข้าใจขั้นตอนการรับ - ส่ง หนังสือราชการ และเส้นทางการเดินหนังสือราชการมากขึ้น เพื่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและผิดพลาดน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการทบทวนครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าขั้นตอนของการรับ - ส่ง หนังสือราชการของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงยังไม่คล่องตัวเท่าที่ควร ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมการลดหรือปรับขั้นตอนของการรับ - ส่ง หนังสือราชการเพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัวขึ้น และควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการรับ - ส่งหนังสือของฝ่ายธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการ รับ - ส่ง หนังสือของกองโรคติดต่อฯ โดยแมลงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

จำนงค์ หอมแย้ม จิรภาส ชยานันท์ และภราดร หอมแย้ม. ๒๕๕๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงาน

สารบรรณแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๘. กรุงเทพฯ ฯ: บริษัท ไฮเอ็ดพับลิชชิ่ง จำกัด

บริษัทสกายบุ๊กส์จำกัด. ๒๕๕๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ (แก้ไขเพิ่มเติม

(ฉบับที่๒) พ.ศ.๒๕๔๘. ครั้งที่ ๑๐. กรุงเทพฯ ฯ: บริษัท พี.เอ็น.เค. แอนด์ สกายพริ้นติงส์ จำกัด.

ฝ่ายวิชาการสุตรไพศาล. ๒๕๔๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ ปรับปรุง

๒๕๔๕: สำนักพิมพ์สุตรไพศาล.

แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับ – ส่ง เอกสารของงานธุรการ  
กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาระบบการรับ-ส่ง เอกสารของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยคณะผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาระบบการรับ-ส่ง เอกสารของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้ จะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงเรียนมาเพื่อขอความความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับ-ส่ง เอกสารของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป สำ  
กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

กรุณากรอกแบบสอบถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงตามความคิดเห็นของท่านและตอบคำถามให้ครบทุกข้อ  
ถ้าหากท่านเว้นไว้ไม่ตอบข้อใดข้อหนึ่งจะทำให้แบบสอบถามนั้นไม่สมบูรณ์ ข้อมูลทั้งหมดจะใช้ในการศึกษา  
เท่านั้นและจะเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ  
โอกาสนี้

งานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป

กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง กรมควบคุมโรค

## ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

### ๑. สถานะ

- ๑) ข้าราชการ                       ๒) ลูกจ้างประจำ  
 ๓) พนักงานราชการ               ๔) จ้างเหมาบริการ

### ๒. กลุ่ม/ฝ่าย

- ๑) รองผู้อำนวยการ  
 ๒) ผู้ช่วยผู้อำนวยการ  
 ๓) กลุ่มบริหารทั่วไป  
 ๔) ศูนย์อ้างอิงทางห้องปฏิบัติการ  
 ๕) กลุ่มยุทธศาสตร์  
 ๖) กลุ่มพัฒนาองค์กร  
 ๗) กลุ่มมาลาเรีย  
 ๘) กลุ่มโรคติดต่อฯ โดยยุงลาย  
และแมลงอื่น ๆ  
 ๙) กลุ่มกีฏวิทยาควบคุมแมลงนำโรค  
 ๑๐) กลุ่มเฝ้าระวังและสื่อสารความเสี่ยง

## ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการรับ - ส่ง หนังสือราชการของงานธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจในการรับ-ส่งหนังสือราชการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดดังต่อไปนี้  
ระดับความพึงพอใจมีตั้งแต่ ๑ - ๕ ดังนี้

- ๑ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด  
๒ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย  
๓ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง  
๔ หมายถึง ความพึงพอใจมาก  
๕ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด



ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือของงานธุรการ กลุ่มบริหาร ทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
ระบบรับ-ส่งหนังสือ					
๑. ความรวดเร็วในการรับหนังสือราชการ					
๒. ความรวดเร็วในการส่งหนังสือราชการภายในกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง					
๓. ความถูกต้องในการส่งหนังสือราชการภายในกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง					
๔. ความรวดเร็วในการส่งหนังสือราชการภายนอกกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง					
๕. ความถูกต้องในการส่งหนังสือราชการภายนอกกองโรคติดต่อฯ โดยแมลง					
ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือของงานธุรการ กลุ่มบริหาร ทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง	ระดับความพึงพอใจ				
ผู้ปฏิบัติงานรับ - ส่ง หนังสือ	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือมีความพร้อมในการให้บริการ					
๒. เจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือไม่เลือกปฏิบัติ					
๓. เจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือใช้วาจาสุภาพอ่อนหวาน					
๔. เจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือมีความคล่องแคล่วว่องไว					
๕. เจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือมีทักษะในการประสานงาน					

ข้อเสนอแนะ

.....  
 .....  
 .....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

แบบสรุปการเก็บข้อมูลปัญหาที่พบในการรับ-ส่งเอกสาร  
ของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อฯ โดยแมลง  
ระหว่างวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔  
ประจำเดือน.....

**เอกสารรับ**

๑. เอกสารที่ได้รับจำนวน.....ฉบับ
๒. การจัดส่งเอกสารมีความผิดพลาดจำนวน.....ฉบับ
๓. การจัดส่งเอกสารมีความล่าช้าจำนวน.....ฉบับ
๔. เอกสารที่รับมีการสูญหายจำนวน.....ฉบับ

**เอกสารส่ง**

๑. เอกสารที่ได้จัดส่งจำนวน.....ฉบับ
๒. การจัดส่งเอกสารมีความผิดพลาดจำนวน.....ฉบับ
๓. การจัดส่งเอกสารมีความล่าช้าจำนวน.....ฉบับ
๔. เอกสารที่รับมีการสูญหายจำนวน.....ฉบับ