

การเพิ่มประสิทธิภาพ
การตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ
ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค
ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน



จัดทำโดย
นางสาวกัญญารัตน์ สุขเกษม
นางสาวรัตติกรณ์ สัมภ์รุ่ง

กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ
สำนักงานเลขานุการกรม กรมควบคุมโรค

เรื่อง

การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ
ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

จัดทำโดย

นางสาวกัญญารัตน์ สุขเกษม
นางสาวรัตติกรณ์ สังข์รุ่ง

กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ
สำนักงานเลขานุการกรม
กรมควบคุมโรค

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทที่ ๑ บทนำ.....	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ.....	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	๒
๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา.....	๒
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ.....	๒
๑.๕ กรอบแนวคิด.....	๓
๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๕
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๖
๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีระเบียบงานสารบรรณ.....	๖
๒.๒ แนวคิดการวิเคราะห์ และตรวจสอบกลิ่นกรองหนังสือราชการ.....	๙
๒.๓ แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	๑๒
๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๑๓
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย.....	๑๕
๓.๑ ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย.....	๑๕
๓.๒ ขั้นตอนการศึกษา.....	๑๖
๓.๓ วิธีดำเนินการศึกษา.....	๑๖
๓.๔ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา.....	๑๗
๓.๕ การหาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	๑๘
๓.๖ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๑๙
๓.๗ การควบคุมการศึกษา.....	๑๙
๓.๘ การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒๐
บทที่ ๔ ผลการศึกษาวิจัย.....	๒๒
๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล.....	๒๒
๔.๒ ผลการศึกษาด้านความรู้และทักษะ.....	๒๔
๔.๓ ผลการศึกษาด้านกระบวนการทำงาน.....	๒๖
๔.๔ ผลการศึกษาด้านสภาพแวดล้อม.....	๒๘
๔.๕ ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร.....	๒๙

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ ๕ สรุปผลการศึกษาวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	๓๐
๕.๑ สรุปผลการศึกษาวิจัย.....	๓๐
๕.๒ อภิปรายผลการศึกษาวิจัย.....	๓๑
๕.๓ ข้อเสนอแนะ.....	๓๖
๕.๔ ข้อเสนอแนะสำหรับศึกษาวิจัยครั้งต่อไป.....	๓๖
บรรณานุกรม.....	๓๘
ภาคผนวก.....	๔๐
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร.....	๔๐
ภาคผนวก ข แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง.....	๔๑
ภาคผนวก ค แนวทาง และข้อกำหนดในการจัดทำหนังสือราชการ.....	๔๒
ภาคผนวก ง คู่มือชุดความรู้ประกอบการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ.....	๔๓

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ สภาพปัญหา และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหาร กรมควบคุมโรคที่ยังไม่เป็นทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการก่อนนำเสนอผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ซึ่งการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือเป็นการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยยึดถือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นระเบียบกลาง กำหนดรายละเอียด และวางหลักเกณฑ์ให้ส่วนราชการทุกหน่วยงานถือปฏิบัติ เป็นแนวทางเดียวกันทั้งประเทศ แต่ด้วยหนังสือราชการมีหลายประเภท และแต่ละประเภทมีรายละเอียดเกี่ยวกับรูปแบบและองค์ประกอบค่อนข้างมาก ซึ่งการพิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ต้องพิจารณาเนื้อหา วัตถุประสงค์ องค์ประกอบของหนังสือ ตลอดจนบางกรณีมีหนังสือที่มีชั้นความเร็ว ที่ต้องดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดหรือต้องวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อสรุปความ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์เฉพาะของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การพิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือก่อนนำเสนอผู้บริหาร มีประสิทธิภาพไม่มากเท่าที่ควร โดยกลุ่มเป้าหมายที่ดำเนินการศึกษาวิจัย ได้แก่ เลขานุการผู้บริหารอธิบดี รองอธิบดี นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ และผู้อำนวยการหน่วยงานสังกัดกรมควบคุมโรค ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จำนวน ๕๖ คน ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖ สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหาร ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีหลายประการ ประกอบด้วย ๑) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ตำแหน่งงาน และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือระยะเวลาปฏิบัติงานในหน้าที่ที่มากกว่า มีผลต่อความชำนาญ ความแม่นยำ และประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานสูงกว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ๒) ปัจจัยด้านความรู้และทักษะ การมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความสามารถในการปฏิบัติงานที่สั่งสมมาจากการเรียนรู้ ความชำนาญในงาน และประสบการณ์ ส่งผลทักษะมีความต่างกัน ทำให้มาตรฐานในการพิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ แตกต่างกันไป ๓) ปัจจัยด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ทั้งในส่วนหนังสือที่มีชั้นความเร็ว และหนังสือที่มีระยะเวลาทางกฎหมาย รวมถึงปริมาณหนังสือที่ต้องตรวจสอบ กลั่นกรองในแต่ละวัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ และ ๔) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ จึงมีข้อเสนอแนะให้ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ และการปฏิบัติงานโดยการสร้างองค์ความรู้ มีข้อกำหนด และแนวทางการปฏิบัติงานให้แก่เลขานุการผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณทุกระดับ ให้การจัดทำ และตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือมีทิศทาง และมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ ผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก นางสาวพิมพ์รพี ไพค์ขณะนิจ อดีตเลขานุการกรม กรมควบคุมโรค นางเพิ่มศรี อติชาติ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ เลขานุการผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือก่อนนำเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข (นายแพทย์ชลน่าน ศรีแก้ว) และนายศุภชัย เจริญทรัพย์ นิติกรชำนาญการพิเศษ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ อย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณ นายแพทย์เอนก มุ่งอ้อมกลาง รองอธิบดีกรมควบคุมโรค ที่ให้ความเมตตา ให้กำลังใจ และติดตามสอบถามความก้าวหน้าในการดำเนินการเป็นระยะ ขอขอบคุณพี่ ๆ น้อง ๆ ทีมเลขานุการ กรมควบคุมโรค ที่ช่วยเสนอ และแลกเปลี่ยนข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างมาก ขอขอบคุณนักวิชาการ บุคคล และคณะบุคคลทั้งหลาย ที่ผู้ศึกษาวิจัยได้นำข้อเขียนมาอ้างอิงสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ นายแพทย์โอภาส การย์กวินพงศ์ อดีตปลัดกระทรวงสาธารณสุข และอดีต อธิบดีกรมควบคุมโรค ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้สัมภาษณ์ เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลั่นกรองหนังสือราชการ ของเลขานุการก่อนนำเสนอผู้บริหาร เพื่อเป็นข้อมูลเชิงลึกจากผู้บริหาร และกรุณาถ่ายทอดความรู้ ในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์อันมีคุณค่ายิ่ง ซึ่งมีส่วนช่วยส่งเสริมให้การศึกษาวิจัยฉบับนี้แล้วเสร็จ อย่างสมบูรณ์ด้วยดี

นางสาวกัญญารัตน์ สุขเกษม

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานเลขาธิการกรม กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวก และงานเลขานุการของกรม รวมถึงปฏิบัติงานในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ก่อนนำเสนอผู้บริหารพิจารณาลงนาม หรือสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ถือเป็นภารกิจหลักสำคัญของเลขานุการในการช่วยอำนวยความสะดวกผู้บริหาร และเป็นงานที่มีลักษณะหลากหลาย เกี่ยวข้องกับความรู้หลายสาขา เช่น ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ข้อกฎหมาย การมอบอำนาจ แนวทางปฏิบัติ หรือนโยบายหน่วยงาน ตลอดจนนโยบายรัฐบาล โดยต้องใช้ความชำนาญงาน ความรู้ ความสามารถ ทักษะ การศึกษา วิเคราะห์ การประสานงาน รวมทั้งการตรวจสอบ ทั้งรูปแบบ เนื้อหาหนังสือ เพื่อสรุปเนื้อหา และข้อมูล ก่อนเสนอผู้บริหารประกอบการตัดสินใจพิจารณาสั่งการ และก่อนออกหนังสือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ การตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือก่อนนำเสนอผู้บริหารพิจารณาลงนาม หรือสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ตามภารกิจของสำนักงานเลขาธิการกรม จึงนับว่ามีความสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และขับเคลื่อนหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ แต่การปฏิบัติงานของเลขานุการในการช่วยอำนวยความสะดวกผู้บริหาร พบว่าการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ก่อนนำเสนอผู้บริหารระดับสูง มีการแก้ไขหนังสือ ทั้งในด้านรูปแบบ และเนื้อหาที่ยังไม่เป็นมาตรฐาน และทิศทางเดียวกัน โดยกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวก และงานเลขานุการ รวมถึงการปฏิบัติงานในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร ได้รับการประสานจากหลายหน่วยงาน ในสังกัดกรมควบคุมโรค ที่ได้มีการเสนอหนังสือมายังเลขานุการผู้บริหาร และพบว่าการพิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรอง หรือแก้ไขหนังสือของเลขานุการผู้บริหาร ยังไม่เป็นทิศทาง และมาตรฐานเดียวกัน ทำให้มีการส่งหนังสือคืนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขบ่อยครั้ง โดยหน่วยงานต้องเริ่มกระบวนการใหม่ ตั้งแต่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการ แล้วเสนอหนังสือตามลำดับชั้นบังคับบัญชาอีกครั้ง ส่งผลต่อระยะเวลา และสิ้นเปลืองทรัพยากร อีกทั้งหากเรื่องที่ต้องคืนให้ไปดำเนินการแก้ไขนั้น มีเรื่องระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด อาจทำให้เกิดความเสียหายอย่างเป็นรูปธรรมในวงกว้าง ส่งผลกระทบต่อผู้รับผิดชอบ และหน่วยงานได้ หน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค จึงขอให้กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก สำนักงานเลขาธิการกรม ดำเนินการแก้ไขปัญหา การตรวจสอบ กลั่นกรอง หรือแก้ไขหนังสือของเลขานุการผู้บริหารที่ยังไม่เป็นทิศทาง และมาตรฐานเดียวกัน

กรมควบคุมโรค ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ และตระหนักถึงปัญหา รวมถึงผลกระทบที่อาจส่งผลเสียหายกระทบต่อหน่วยงาน เนื่องจากการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร เป็นเรื่องที่น่าเชื่อว่า มีความสำคัญยิ่ง จึงได้มอบหมายให้สำนักงานเลขาธิการกรม โดยกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก ดำเนินการวิเคราะห์ปัญหา การตรวจสอบ การกลั่นกรองหนังสือก่อนนำเสนอผู้บริหารระดับสูงพิจารณา เพื่อลดความผิดพลาด และให้มีทิศทาง และมาตรฐานเดียวกัน กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งมีหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวก และงานเลขานุการ รวมถึงการปฏิบัติงานในการตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือ ก่อนนำเสนอผู้บริหารพิจารณา โดยผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ สภาพปัญหา สาเหตุ และปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เพื่อนำไปสู่แนวทาง และการแก้ไขการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงนำผลการศึกษาวิเคราะห์ที่ได้ ไปใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหา และปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงให้เป็นทิศทาง และมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งเกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน โดยได้ประสานไปยังกลุ่มบริหารทั่วไป เพื่อร่วมกันพิจารณาดำเนินการ นำระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม มาเป็นหลักเกณฑ์สำคัญในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

โดยได้มีการจัดทำแนวทาง และข้อกำหนดในการจัดทำหนังสือราชการของกรมควบคุมโรค ซึ่งกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก ได้แจ้งให้เลขานุการผู้บริหารระดับสูง นำแนวทาง และข้อกำหนดดังกล่าวมาถือปฏิบัติ เป็นหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร เพื่อให้เป็นทิศทาง และมาตรฐานเดียวกัน ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานต่อไป ทั้งนี้ กรมควบคุมโรค โดยสำนักงานเลขานุการกรม ได้ขับเคลื่อน และนำแนวทาง และข้อกำหนดนี้ มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และเป็นทิศทางเดียวกันทั้งองค์กรมาโดยตลอด

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

๑. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ ผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ที่ยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อปรับปรุงและสร้างความเข้าใจถึงรูปแบบ เนื้อหา รวมถึงขอบเขตในการพิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือแก่เลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค
๓. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามแนวทาง และข้อกำหนดของกรมควบคุมโรค
๔. เพื่อสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๓ ขอบเขตการศึกษาวิจัย

ประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ได้แก่ เลขานุการอธิบดี รองอธิบดี นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ ผู้อำนวยการสำนัก กอง สถาบัน ศูนย์ ในสังกัดกรมควบคุมโรค ทั้งในหน่วยงานส่วนกลาง และหน่วยงานส่วนภูมิภาค โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากเลขานุการผู้บริหาร ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร รวมทั้งสิ้น ๕๖ คน

๑.๔ นิยามศัพท์

ประสิทธิภาพ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพว่า “ ประสิทธิภาพ ” หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไป เมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้รับ (วิทยา ด้านธำรงกุล, ๒๕๕๖)

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การทำงานโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือ ลดค่าใช้จ่าย หรือประหยัดทรัพยากรได้ (S. Robbins และ M. Coulter, 2003)

ตรวจสอบ หมายถึง การค้นหาข้อเท็จจริง หรือยืนยันความถูกต้อง

กลั่นกรอง หมายถึง การพิจารณาอย่างถี่ถ้วนรอบคอบ

หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ

เลขานุการ (SECRETARY) หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามที่อยู่บังคับบัญชาสั่ง หรือมอบหมายให้ปฏิบัติ คำว่า “เลขานุการ” มาจากคำว่า “เลข” สันนิษฐานกับคำว่า “อนุการ” เลข มาจาก ลิขิต แปลว่า เขียน และ อนุการ แปลว่า การกระทำเล็ก ๆ น้อย ๆ (สง่า ชีรนรวนิชย์, ๒๕๔๔)

ผู้บริหาร คือบุคคลที่สามารถในการปกครองบังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับการยกย่องมอบหมายให้เป็นหัวหน้า หรือผู้ตัดสินใจแทนกลุ่ม และเป็นผู้นำในการดำเนินการให้กลุ่มคนที่มาร่วมกันทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ (สุมะธ แสงนิมมวล, ๒๕๔๐)

มาตรฐาน หมายถึง ผลที่ได้จากการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่งทางการมาตรฐานที่ได้รับความเห็นชอบจากองค์การ ซึ่งเป็นที่เชื่อถือกัน มาตรฐานอาจอยู่ในลักษณะของเอกสารที่ระบุรายการข้อกำหนดต่าง ๆ หรือค่าคงที่ทางกายภาพ หรือสิ่งสำหรับเปรียบเทียบทางกายภาพ (เดชพันธุ์ สวัสดิ์, ๒๕๖๔)

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ให้ความหมายว่า มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่อยู่เป็นเกณฑ์ที่รับรองกันทั่วไป หรือสิ่งที่ถือเอาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ

๑.๕ กรอบแนวคิด

ใช้ทฤษฎีระบบ System Theory ของ Ludwig Von Bertalanffy โดยกรอบแนวคิดแบ่งเป็น ๒ ส่วนหลัก ดังนี้

๑. ตัวแปรต้น (Independent Variables)

- ๑.๑ ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์)
- ๑.๒ ปัจจัยด้านความรู้และทักษะ (ทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ หลักเกณฑ์)
- ๑.๓ ปัจจัยด้านกระบวนการ (ระบบ ขั้นตอน แนวทาง คู่มือ)
- ๑.๔ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (แสง เสียง สมบัติ)

๒. ตัวแปรตาม (dependent Variables)

ประสิทธิภาพของการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ (วัดจากความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และเป็นมาตรฐานเดียวกัน)

ตัวแปรต้น
(Independent variable)

ปัจจัยด้านบุคคล เช่น

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความรู้และทักษะ เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อกำหนด กฎหมาย
- ทักษะด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านกระบวนการปฏิบัติงาน เช่น

- แนวทาง / ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน
- ระบบงาน
- ปริมาณงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
เช่น

- ระดับเสียง
- แสงสว่าง

ตัวแปรตาม
(Dependent variable)

ประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ
ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง
กรมควบคุมโรค เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. หน่วยงานได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง

๒. กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก สามารถนำผลการศึกษาวิเคราะห์ไปปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๓. เสริมสร้างความเชื่อมั่นในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง และระบบสารบรรณของกรมควบคุมโรค

๔. แก้ไขปัญหาเรื่องระยะเวลาในการเสนอหนังสือให้ผู้บริหารระดับสูงลงนาม และลดผลกระทบและปัจจัยความเสี่ยงเรื่องหนังสือที่มีระยะเวลาตามกฎหมายกำหนด

๕. การตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค มีทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน

บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีแนวคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. แนวคิด ทฤษฎีระเบียบงานสารบรรณ
๒. แนวคิดการวิเคราะห์ และตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือราชการ
๓. แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑. แนวคิด ทฤษฎีระเบียบงานสารบรรณ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นการวางระเบียบแบบแผนเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดทำ การรับ การส่ง และการเก็บรักษาหนังสือราชการ ให้ทุกส่วนราชการใช้ปฏิบัติงาน เพื่อความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นทิศทาง มาตรฐานเดียวกัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ข้อ ๖ ให้ความหมาย งานสารบรรณ ว่าหมายถึง งานที่เกี่ยวกับบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, (๒๕๖๐) งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเอกสารของหน่วยงาน ตั้งแต่การรับ การส่ง การลงทะเบียน การเก็บรักษา การค้นหา ตลอดจนการทำลายเอกสารอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานด้านเอกสารขององค์กรเป็นไปอย่างมีระบบ ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๖๖) ให้ความหมายว่า งานสารบรรณ คือ งานที่เกี่ยวข้องกับการรับ ส่ง เก็บรักษา ค้นหา และจัดทำหนังสือราชการ รวมถึงการควบคุมดูแลเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และสามารถตรวจสอบได้

สมบัติ อารังธัญวงศ์ (๒๕๕๘) อธิบายว่า งานสารบรรณเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานในองค์กรของราชการ เนื่องจากเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงการสื่อสาร การตัดสินใจ และการปฏิบัติงาน หากขาดระบบสารบรรณที่ดี ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานขาดประสิทธิภาพ

วิจิตร ศรีสอาน (๒๕๕๗) กล่าวว่า งานสารบรรณเป็นกลไกสำคัญ ที่ทำให้การบริหารงาน เกิดความเป็นระบบ สามารถควบคุม ตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สาระสำคัญของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ มีดังนี้

๑. หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่
 - ๑.๑ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
 - ๑.๒ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
 - ๑.๓ หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
 - ๑.๔ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
 - ๑.๕ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
 - ๑.๖ ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
๒. หนังสือราชการ มี ๖ ชนิด คือ
 - ๒.๑ หนังสือภายนอก
 - ๒.๒ หนังสือภายใน
 - ๒.๓ หนังสือประทับตรา

๒.๔ หนังสือสั่งการ

๒.๕ หนังสือประชาสัมพันธ์

๒.๖ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

๓. การรับ - ส่งหนังสือ

๓.๑ หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลาง ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้ เช่น การรับหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับ หรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับ แต่ละระดับเป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

๓.๒ หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้ การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับ หรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้งาน หรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับเป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

เพื่อให้การรับและส่งหนังสือดำเนินไปโดยสะดวกเรียบร้อย และรวดเร็ว ส่วนราชการ จะกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติตลอดจนแนวทางปฏิบัตินั้นไว้ด้วยก็ได้ โดยให้มีการสำรวจทะเบียนหนังสือรับเป็นประจำ ว่าหนังสือตามทะเบียนรับนั้นได้มีการปฏิบัติไปแล้วเพียงใด และให้มีการติดตามเรื่องด้วย สำหรับส่วนราชการใดเห็นสมควรจะจัดให้มีบัตรตรวจค้นสำหรับหนังสือรับ และหนังสือส่งเพื่อความสะดวกในการค้นหาก็ได้ ตามความเหมาะสม

๔. การเก็บ รักษา และการทำลายหนังสือราชการ

๔.๑ การเก็บหนังสือแบ่งออกเป็น การเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

๔.๑.๑ การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

๔.๑.๒ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีสิ่งที่จะต้องปฏิบัติอีกต่อไป ให้ดำเนินการตามที่ระเบียบฯ กำหนด

๔.๑.๓ การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ ตามข้อ ๕๔ ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบก็ได้ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบแล้วให้จัดส่งหนังสือนั้นไปยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ โดยให้ถือปฏิบัติตามข้อ ๕๔ และข้อ ๕๕ โดยอนุโลม

๔.๒ การรักษาหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพใช้ราชการได้ทุกโอกาส หากชำรุดเสียหายต้องรีบซ่อมให้ใช้ราชการได้เหมือนเดิม หากสูญหายต้องหาสำเนามาแทน ถ้าชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซมให้คงสภาพเดิมได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและให้หมายเหตุไว้ในทะเบียนเก็บด้วย ถ้าหนังสือที่สูญหายเป็นเอกสารสิทธิตามกฎหมาย หรือหนังสือสำคัญที่เป็นการแสดงเอกสารสิทธิ ก็ให้ดำเนินการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน

๔.๓ การทำลายหนังสือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ กำหนดว่า ภายใน ๖๐ วันหลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือ สำรวจหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น ไม่ว่าจะเก็บหนังสือที่เก็บไว้เอง หรือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ บัญชีหนังสือขอทำลายให้จัดทำตามแบบที่ระเบียบฯ กำหนด

๕. การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับปฏิบัติงานสารบรรณ หรืออย่างน้อยต้องมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลางสำหรับการรับและการส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการนั้น ในกรณีที่ส่วนราชการใดมีหน่วยงานในสังกัดตั้งอยู่ในภูมิภาค หรือมีหน่วยงานในสังกัดที่จำเป็น ต้องมีหน่วยงานสารบรรณกลาง แยกต่างหากจากส่วนกลางเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ หรือมีเหตุจำเป็นอื่นใดให้ต้องมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลางตามวรรคหนึ่งของตนเอง ส่วนราชการนั้นจะอนุญาต หรือจัดให้หน่วยงานในสังกัดดังกล่าวมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลางเฉพาะสำหรับการรับ และการส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานนั้นก็ได้ ให้ส่วนราชการประกาศเผยแพร่ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลางตามวรรคหนึ่ง และวรรคสองในเว็บไซต์ของส่วนราชการนั้น ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ

ในบริบทของหน่วยงานภาครัฐ การดำเนินงานสารบรรณเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงระเบียบและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และรูปแบบของหนังสือราชการได้อย่างชัดเจน เช่น ประเภท และรูปแบบหนังสือ ชั้นความเร็ว ชั้นความลับ วิธีการรับส่งเอกสาร งานสารบรรณ จึงมีความสำคัญต่อการบริหารงานราชการในหลายด้าน ได้แก่

๑. เป็นเอกสาร หลักฐานของทางราชการ
๒. เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในและภายนอกหน่วยงานราชการ
๓. เป็นหลักฐานทางราชการที่สามารถใช้อ้างอิง หรือใช้ในการตรวจสอบย้อนหลังได้
๔. เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารราชการ

ความสำคัญของงานสารบรรณ

งานสารบรรณ มีความสำคัญอย่างยิ่งในฐานะเป็นกลไกในการบริหารจัดการองค์กร โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากงานสารบรรณเป็นการสื่อสาร การจัดเก็บข้อมูล การถ่ายทอดนโยบาย คำสั่ง รวมทั้งเป็นสื่อกลางในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน งานสารบรรณ จึงมีบทบาทสำคัญต่อการจัดทำหนังสือราชการ ซึ่งเป็นหลักฐานทางราชการ และยังสะท้อนถึงความเป็นระบบ และมาตรฐานในการดำเนินงานของหน่วยงาน นอกจากนี้ความสำคัญของงานสารบรรณ ยังรวมถึงการวิเคราะห์ ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการอย่างถูกต้อง รอบคอบ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารประกอบการพิจารณาตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการ หากงานสารบรรณขาดการวิเคราะห์ ที่รอบคอบก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร อาจนำไปสู่ความเสียหาย มีผลกระทบทางกฎหมาย และปัญหา ด้านความรับผิดชอบของหน่วยงานได้ ดังนั้น งานสารบรรณในมิติของการวิเคราะห์ ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ ก่อนนำเสนอผู้บริหารระดับสูง จึงเป็นกระบวนการสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพ และธรรมาภิบาลของภาครัฐ

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์, (๒๕๕๘) กล่าวว่า งานสารบรรณ เป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานภาครัฐ เพราะเป็นเครื่องมือที่ช่วยเชื่อมโยงการสื่อสารระหว่างหน่วยงานและบุคลากรในองค์กร หากระบบงานสารบรรณ มีความเป็นระบบ ระเบียบ และทันสมัย จะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, (๒๕๖๐) ระบุว่า งานสารบรรณที่มีประสิทธิภาพ ช่วยเสริมสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือในการดำเนินงานของหน่วยงานราชการ อีกทั้งยังเป็นหลักฐานสำคัญที่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ อันเป็นการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภาครัฐ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, (๒๕๖๒) ระบุว่า การปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณอย่างเคร่งครัด จะช่วยให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชน

หลักการสำคัญของระเบียบสารบรรณ ประกอบด้วย

๑. ความถูกต้อง ตัวสะกด การันต์ วรรคตอน ไวยากรณ์
๒. สารระสมบูรณ์และชัดเจน ได้ใจความครบถ้วน ไม่วกวน ตรงประเด็น
๓. เอกภาพ: เนื้อหาแต่ละส่วน (เหตุ, ความประสงค์, สรุป) สัมพันธ์กัน
๔. ความสุภาพเหมาะสม ใช้ภาษาเขียนและถ้อยคำที่เหมาะสมกับฐานะผู้รับ
๕. การใช้ถ้อยคำธรรมดา หลีกเลี่ยงสำนวนที่คลุมเครือ
๖. การอ้างอิง ระบุแหล่งที่มาให้ชัดเจน (กฎหมาย, ระเบียบ) เพื่อให้ตรวจสอบได้

จากแนวคิด ทฤษฎีข้างต้น สรุปได้ว่างานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับบริหารจัดการเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ถือเป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญ ในกระบวนการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้การบริหารเอกสารราชการมีมาตรฐาน ถูกต้อง เป็นระบบ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๒ แนวคิดการวิเคราะห์ และตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือราชการ

การวิเคราะห์หนังสือราชการ

การวิเคราะห์หนังสือ คือ การพิจารณา สารระ เนื้อหา และบริบทของหนังสือราชการ เพื่อทำความเข้าใจ และใช้ในการประกอบการตัดสินใจ โดยเป็นการพิจารณา จำแนก แยกแยะ ประเมินผล และจัดข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีการสำรวจ และศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีอยู่ อย่างครบถ้วน โดยเน้นการพิจารณาในส่วนของวัตถุประสงค์ของหนังสือ ประเด็นสำคัญ/ข้อเสนอ/คำสั่ง/กฎหมาย/ระเบียบ หรืออำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ณัฐสุรีย์ หวังสถิตวงษ์, (๒๕๖๑) กล่าวว่า คำว่า “ วิเคราะห์ ” หมายถึง การใคร่ครวญ แยกออกเป็น ส่วนๆ ถ้าเป็นการวิเคราะห์หนังสือราชการ จะหมายถึง การอ่านแล้วสรุปจุดประสงค์ และแยกแยะประเด็นของเนื้อหา ออกมาได้อย่างชัดเจน

เสรี วงษ์มณฑา (๒๕๕๘) เห็นว่าการวิเคราะห์เอกสารเป็นกระบวนการที่ช่วยลดข้อผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านธุรการ

วิเชียร เกษประทุม ให้ความหมายว่า การวิเคราะห์หนังสือราชการ เป็นการพิจารณารูปแบบ โครงสร้าง และการใช้ภาษาในหนังสือราชการ เพื่อประเมินความถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสมต่อการสื่อสารในระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ระบุว่า การวิเคราะห์หนังสือราชการ คือ การตรวจสอบ ความถูกต้องของสาร หรือหนังสือราชการ รูปแบบ และภาษาที่ใช้ในหนังสือราชการ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ งานสารบรรณ และเกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร

การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นกระบวนการทางความคิดที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในองค์กร โดยเฉพาะงานด้านการบริหารและงานเอกสาร ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๖) ให้ความหมายของการวิเคราะห์ ว่าเป็นการแยกแยะองค์ประกอบของเรื่องใดเรื่องหนึ่งออกมาพิจารณา เพื่อให้เข้าใจความสัมพันธ์ และความหมาย ขององค์ประกอบเหล่านั้นอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด (๒๕๖๐) ที่กล่าวว่า การวิเคราะห์ เป็นทักษะทางปัญญา ที่ช่วยให้บุคคลสามารถพิจารณาข้อมูลอย่างรอบคอบมีเหตุผล และนำไปสู่การตัดสินใจที่ถูกต้อง เหมาะสม โดยเฉพาะในงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเอกสาร การวิเคราะห์งานสารบรรณ การวิเคราะห์หนังสือราชการ มิใช่เป็นเพียงการอ่านเนื้อหาเท่านั้น แต่รวมไปถึงการพิจารณาความถูกต้องของข้อมูล ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ ความเหมาะสมของถ้อยคำ และความสอดคล้องกับระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยทักษะด้านความคิดเชิงวิเคราะห์ ความรอบคอบ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์หนังสือ จึงให้ความหมายเชิงแนวคิดได้ว่า คือกระบวนการพิจารณาเนื้อหา บริบท และรูปแบบของหนังสืออย่างเป็นระบบ เพื่อพิจารณาความถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับนโยบาย อำนาจหน้าที่ และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน เป็นการคิดเชิงวิพากษ์ (critical thinking) ต่อเอกสารราชการ ไม่ใช่เพียงแค่การพิสูจน์อักษร และยังรวมถึงสิ่งที่ต้องพิจารณาด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ด้านรูปแบบ (Formal Analysis) หมายถึง หนังสือราชการต้องมีรูปแบบถูกต้อง โครงสร้างหนังสือครบถ้วน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒. ด้านเนื้อหา (Content Analysis) หมายถึง เนื้อหาในหนังสือราชการจะต้องมีข้อมูล ข้อเท็จจริงถูกต้อง ครบถ้วน เหตุผล ข้อเสนอ และวัตถุประสงค์มีความสอดคล้อง และสมเหตุสมผล ไม่ใช่ข้อความที่คลุมเครือ หรืออาจก่อให้เกิดการตีความผิด

๓. ด้านกฎ ระเบียบ และอำนาจหน้าที่ (Rules and Authority Analysis) หมายถึง ข้อความในหนังสือราชการจะต้องขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี หรืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

๔. ด้านภาษา (Language) การใช้ภาษาให้ถูกต้องตามหลักภาษาไทย ความสุภาพ เป็นทางการ กระชับ ชัดเจน และไม่กำกวม

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การวิเคราะห์ เป็นทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเลขานุการผู้บริหาร ซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ ทั้งด้านกระบวนการพิจารณา การตรวจสอบรูปแบบ การตีความเนื้อหา และองค์ประกอบของหนังสือราชการอย่างเป็นระบบ รวมถึงความถูกต้อง ความเหมาะสมในการใช้ภาษาที่ชัดเจน เพื่อให้เข้าใจความหมาย และวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร ตลอดจนการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อนนำเสนอผู้บริหารพิจารณา

วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์หนังสือ

วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์หนังสือ เพื่อเป็นการพิจารณาในส่วนสำคัญ ดังนี้

๑. เพื่อทำความเข้าใจสาระสำคัญ และเจตนาของผู้ส่งหนังสือ
๒. เพื่อประเมินความถูกต้องของรูปแบบตามระเบียบ ฯ
๓. เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของการใช้ภาษา
๔. เพื่อการสื่อสารมีความชัดเจน
๕. เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการสื่อสาร และการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์หนังสือราชการ

การวิเคราะห์หนังสือราชการ มีหลักเกณฑ์สำคัญ ดังนี้

๑. ความถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ
๒. ความชัดเจนและตรงประเด็นของสาร
๓. ความเหมาะสมของระดับภาษา
๔. ความเป็นทางการและความสุภาพ
๕. ความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหา

การตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ

การตรวจสอบและกลั่นกรองหนังสือราชการ หมายถึง กระบวนการพิจารณา วิเคราะห์ ตรวจสอบทาน และปรับปรุงหนังสือราชการในองค์ประกอบของหนังสือ ทั้งด้านเนื้อหา ภาษา รูปแบบ และความถูกต้อง รวมทั้งข้อพิจารณา และข้อเสนอ เพื่อให้หนังสือราชการมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม ก่อนนำเสนอผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ หรือสั่งการ

การกลั่นกรองหนังสือราชการ หมายถึง การตรวจสอบพิจารณารายละเอียดของเอกสารอย่างรอบคอบ ถี่ถ้วน ครบสมบูรณ์ พร้อมทั้งสรุป จับประเด็น วิเคราะห์สาระสำคัญอย่างครบถ้วน และเสนอความเห็นประกอบการพิจารณา (ณัฐสุรีย์ หวังสถิตวงศ์, ๒๕๖๑)

การตรวจสอบ กลั่นกรอง จึงเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการบริหารงานเอกสารราชการ ที่สามารถช่วยลดความผิดพลาด อันอาจเกิดขึ้นจากการจัดทำหนังสือ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มคุณภาพของระบบงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการสนับสนุนการพิจารณา วินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร ให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ นโยบาย และภารกิจของหน่วยงาน การตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ จึงเป็นกระบวนการเชิงระบบที่มีความสำคัญต่อคุณภาพการบริหารงานภาครัฐด้านระบบงานสารบรรณ

ความสำคัญของการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ

การตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานภาครัฐ เนื่องจากหนังสือราชการเป็นสื่อกลางหลักในการสั่งการ ประสานงาน และติดต่อราชการ หากหนังสือราชการขาดความถูกต้องหรือความชัดเจน อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน การตัดสินใจในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติการ กระบวนการตรวจสอบ กลั่นกรองที่มีประสิทธิภาพเป็นการช่วยเสริมคุณภาพระบบงานสารบรรณ เพิ่มความรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ยังช่วย ลดความเสี่ยงจากความผิดพลาดที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบทางกฎหมาย และความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน

สรุปได้ว่าการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับมาตรฐานการทำงานขององค์กร และสนับสนุนการบริหารงานภาครัฐให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

หลักการตรวจสอบและกลั่นกรองหนังสือราชการ

การตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ มีหลักการสำคัญ ดังต่อไปนี้

๑. หลักความถูกต้อง (Accuracy) หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เนื้อหา ตัวเลข ชื่อบุคคล ตำแหน่ง วัน เดือน ปี และรายละเอียดต่างๆ ให้ตรงตามข้อเท็จจริง

๒. หลักความครบถ้วน (Completeness) หมายถึง การพิจารณาว่าหนังสือราชการมีข้อมูลครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของเรื่อง และมีเอกสารประกอบที่จำเป็นครบถ้วน

๓. หลักความชัดเจน (Clarity) หมายถึง การใช้ภาษาที่กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการตีความ

๔. หลักความเหมาะสม (Appropriateness) หมายถึง การใช้รูปแบบ ภาษา และระดับความเป็นทางการให้เหมาะสมกับผู้รับ และบริบทของสถานการณ์

๕. หลักความถูกต้องตามระเบียบ (Compliance) หมายถึง การจัดทำหนังสือราชการให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ และแนวปฏิบัติของหน่วยงาน

ขั้นตอนการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ

กระบวนการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ แบ่งเป็นขั้นตอนสำคัญได้ ดังนี้

๑. การตรวจสอบรูปแบบของหนังสือราชการ เช่น การจัดวางองค์ประกอบ การใช้แบบอักษร การเว้นวรรค และรูปแบบการเขียนให้เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ

๒. การตรวจสอบเนื้อหา ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล ความครบถ้วน และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้น ๆ

๓. การตรวจสอบความสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และนโยบายของหน่วยงาน

๔. การพิจารณาความเหมาะสมในการนำเสนอผู้บังคับบัญชา รวมถึงการสรุปสาระสำคัญของเรื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกในการพิจารณาสั่งการ

๕. การปรับปรุงแก้ไขก่อนเสนอผู้มีอำนาจลงนามหรืออนุมัติ

๒.๓ แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพว่า “ ประสิทธิภาพ ” หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

ความหมายเชิงเศรษฐศาสตร์ (Peter Drucker, 2010) ได้กล่าวไว้ว่า “ Efficiency is doing thing right ” “ ประสิทธิภาพ คือการทำให้ต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ” จึงอาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่เศรษฐศาสตร์ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัดและคุ้มค่า (ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลา และมีคุณภาพทั้งกระบวนการ ตั้งแต่ Input Process และ Output

วิทยา ด้านจํารงกุล, ๒๕๔๖ หน้า ๓๔ ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพ จึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไป เมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้รับ

อัครเดช ไม้จันทร์, ๒๕๖๐ ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าหมายถึง บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงาน อย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย ซึ่งประสิทธิภาพการทำงานประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมาย ผลสำเร็จ การจัดหาปัจจัยทรัพยากร และมีกระบวนการปฏิบัติงานที่ดี

Peterson และ Plowman, (๑๙๕๓) (อ้างถึงใน สีขริน คุ่มพันธุ์แย้ม, ๒๕๖๖ หน้า ๗) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพ มี ๔ ข้อด้วยกัน คือ

๑. คุณภาพของงาน (Quality) คือ ต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนั้นผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

๒. ปริมาณงาน (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้ มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

๓. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานที่สะดวก รวดเร็วขึ้น

๔. ค่าใช้จ่าย (Costs) คือ ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ กล่าวคือ จะต้องต้นทุนน้อย และได้กำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดให้คุ้มค่าและเกิดผลเสียน้อยที่สุด

สรุปได้ว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ภายในคุณภาพที่กำหนด และยังอาจหมายถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของรัฐ รวมถึงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน ลำช้า การปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถลดข้อร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล อีกทั้งยังเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน สร้างภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือให้กับหน่วยงานราชการ ดังนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กรในระบบราชการ หน่วยงานภาครัฐ

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ

การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ นับว่าเป็นกระบวนการสำคัญต่อการบริหารงานสารบรรณ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ดังนี้

๑. การกำหนดขั้นตอน หรือกระบวนการงานในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการให้ชัดเจน และเป็นระบบ จะช่วยลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาดำเนินการ ทำให้เลขานุการผู้บริหารสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

๒. การกำหนดมาตรฐาน และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ โดยจัดทำแนวทางปฏิบัติ และกำหนดมาตรฐานการตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือราชการที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้การตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือราชการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ลดความคลาดเคลื่อนจากการใช้ดุลยพินิจ หรือประสบการณ์ส่วนตัว อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง

๓. จัดให้มีการบริการจัดการเวลาในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการอย่างมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานเลขานุการ เวลาของผู้บริหารเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด หากเลขานุการสามารถบริหารจัดการเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ โดยจัดเรียงลำดับตามความสำคัญเร่งด่วน ขึ้นความเร็ว ผลกระทบ หรือความสำคัญเชิงนโยบาย ส่งผลให้ผู้บริหารสามารถบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการวิเคราะห์ ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ดังนั้นการปรับปรุง การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน การกำหนดมาตรฐาน และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน รวมถึงการบริการจัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพเชิงคุณภาพ (Effectiveness) ต่อระบบการบริหารราชการ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

เลขานุการ ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการเพื่อเสนอผู้บริหาร ไม่ได้ทำหน้าที่เพียงแค่ “ผู้พิสูจน์อักษร” หรือ “ผู้ตรวจรูปแบบหนังสือ” แต่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหาร โดยเฉพาะการวิเคราะห์ ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ และข้อมูลต่างๆ ประกอบการพิจารณา และการตัดสินใจของผู้บริหาร นับว่าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ จึงควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเลขานุการอย่างต่อเนื่อง เป็นรูปธรรม เพื่อช่วยให้ระบบราชการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

๒.๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุษณี สืบพันธุ์โพธิ์, (๒๕๖๕) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน เชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสายสนับสนุน จำนวน ๓๓ คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา พบว่าปัจจัยด้านทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งผู้ดำเนินการศึกษาเห็นว่าสอดคล้องกับลักษณะงานเลขานุการที่จำเป็นต้องอาศัยความรู้ และทักษะด้านต่าง ๆ หลายด้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ประการแรก คือ ปัจจัยด้านความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน อภิปรายได้ว่า เลขานุการ ซึ่งมีหน้าที่ในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ นัดหมาย และการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ หลักเกณฑ์

ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และมีทักษะในการวิเคราะห์เอกสาร การสื่อสาร และการประสานงาน จะสามารถปฏิบัติงานได้ อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ประการที่สอง คือ ปัจจัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์สนับสนุนในการปฏิบัติงาน มีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานเลขานุการ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการที่สามารถสืบค้นได้ ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ลดความผิดพลาด และเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงานได้ ประการที่สาม คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งรวมถึงการสนับสนุนจากผู้บริหาร และบรรยากาศภายในองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้ศึกษาวิจัยจึงได้นำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ และมาตรฐานในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหาร กรมควบคุมโรค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการก่อนนำเสนอผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันต่อไป

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการของเลขานุการผู้บริหาร ก่อนนำเสนอผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุ ปัจจัย และสภาพปัญหา แนวทางการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหาร กรมควบคุมโรค ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นมาตรฐานเดียวกันมากยิ่งขึ้น รายละเอียดของวิธีดำเนินการศึกษา แบ่งเป็น ๒ ส่วน สำคัญ ได้แก่ ตัวแปรต้น (Independent Variables) เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ เพศ ประสบการณ์) ปัจจัยด้านความรู้และทักษะ (ความรู้ความเข้าใจในระเบียบ หลักเกณฑ์) ปัจจัยด้านกระบวนการและสภาพแวดล้อม (ระบบ ขั้นตอน แนวทาง คู่มือ) และตัวแปรตาม (dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพของการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ โดยองค์ประกอบดังกล่าวมีความสัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การศึกษานี้ มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเลขานุการในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือก่อนนำเสนอผู้บริหาร ระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีวิธีการดังนี้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรอง หนังสือ ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ได้แก่ เลขานุการอธิบดี รองอธิบดี นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ ผู้อำนวยการสำนัก กอง สถาบัน ศูนย์ ในสังกัดกรมควบคุมโรค ทั้งในหน่วยงานส่วนกลาง และหน่วยงานส่วนภูมิภาค โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากเลขานุการผู้บริหาร ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร รวมทั้งสิ้น ๕๖ คน ดังนี้

๓.๑.๑	เลขานุการอธิบดี	จำนวน ๒ คน
๓.๑.๒	เลขานุการรองอธิบดี	จำนวน ๘ คน
๓.๑.๓	เลขานุการนายแพทย์ทรงคุณวุฒิ	จำนวน ๕ คน
๓.๑.๔	เลขานุการเลขานุการกรม	จำนวน ๒ คน
๓.๑.๕	เลขานุการผู้อำนวยการกองงานคณะกรรมการควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๖	เลขานุการผู้อำนวยการกองควบคุมโรคและภัยสุขภาพในภาวะฉุกเฉิน	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๗	เลขานุการผู้อำนวยการกองกฎหมาย	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๘	เลขานุการผู้อำนวยการกองบริหารการคลัง	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๙	เลขานุการผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๑๐	เลขานุการผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๑๑	เลขานุการผู้อำนวยการกองระบาดวิทยา	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๑๒	เลขานุการผู้อำนวยการกองโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๑๓	เลขานุการผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๑๔	เลขานุการผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทางเดินหายใจ	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๑๕	เลขานุการผู้อำนวยการกองโรคไม่ติดต่อ	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๑๖	เลขานุการผู้อำนวยการกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๑๗	เลขานุการผู้อำนวยการกองวัณโรค	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๑๘	เลขานุการผู้อำนวยการสถาบันบำราศนราดูร	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๑๙	เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องสำอางค์	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๒๐	เลขานุการผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	จำนวน ๑ คน

๓.๑.๒๑	เลขานุการผู้อำนวยการสำนักสื่อสารความเสี่ยงและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๒๒	เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศ	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๒๓	เลขานุการผู้อำนวยการกองดิจิทัลเพื่อการควบคุมโรค	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๒๔	เลขานุการผู้อำนวยการกองนวัตกรรมและวิจัย	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๒๕	เลขานุการผู้อำนวยการกองป้องกันการบาดเจ็บ	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๒๖	เลขานุการผู้อำนวยการกองด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ฯ	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๒๗	เลขานุการผู้อำนวยการสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๒๘	เลขานุการผู้อำนวยการสถาบันราชประชาสมาสัย	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๒๙	เลขานุการผู้อำนวยการสถาบันเวชศาสตร์ป้องกันศึกษา	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๓๐	เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานบริหารโครงการกองทุนโลก	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๓๑	เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการโครงการพระราชดำริ โครงการเฉลิมพระเกียรติ และโครงการเกี่ยวเนื่องกับพระบรมวงศานุวงศ์	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๓๒	เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑ เชียงใหม่	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๓๓	เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ พิษณุโลก	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๓๔	เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๓ นครสวรรค์	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๓๕	เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ สระบุรี	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๓๖	เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ ราชบุรี	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๓๗	เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ ชลบุรี	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๓๘	เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๗ ขอนแก่น	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๓๙	เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ อุตรดิตถ์	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๔๐	เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๙ นครราชสีมา	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๔๑	เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๐ อุบลราชธานี	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๔๒	เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ นครศรีธรรมราช	จำนวน ๑ คน
๓.๑.๔๓	เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๒ สงขลา	จำนวน ๑ คน

๓.๒ ขั้นตอนการศึกษา

๓.๒.๑ รวบรวมข้อมูลที่เป็นปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง

๓.๒.๒ วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อการตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง

๓.๓.๓ จัดทำและส่งแบบสอบถามเพื่อประเมินกระบวนการ วิธีการปฏิบัติงาน ความรู้ และทักษะ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล เกี่ยวกับปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ

๓.๓.๔ ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค

๓.๓.๕ นำข้อมูลที่ได้จากการจัดทำ และส่งแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประเมินผล โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

๓.๓ วิธีการดำเนินการ

๓.๓.๑ รวบรวมข้อมูลที่เป็นปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ที่ยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.๓.๒ วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ที่ยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.๓.๓ จัดทำ และส่งแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง และดำเนินการสัมภาษณ์ อดีตเลขานุการกรม เลขานุการผู้บริหารที่มีประสบการณ์ และมีความชำนาญงานสูง หรือสัมภาษณ์อดีตผู้บริหาร และผู้บริหารระดับสูงของกรมควบคุมโรค

๔. นำข้อมูลที่ได้จากการจัดทำและส่งแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประเมินผล โดยการใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science)

๕. สรุปผลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๖. นำผลสรุปที่ได้จากการศึกษา วิเคราะห์ มาดำเนินการสร้างองค์ความรู้ให้แก่เลขานุการผู้บริหารระดับสูง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

๖.๑ จัดทำแนวทาง และข้อกำหนดในการจัดทำหนังสือราชการ กรมควบคุมโรค แจกให้เลขานุการผู้บริหารใช้แนวทาง และข้อกำหนดนี้ ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ เพื่อให้เป็นทิศทางและมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วยงาน

๖.๒ ผู้ศึกษาวิจัยได้จัดทำคู่มือ ชุดความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสำหรับเลขานุการผู้บริหารใช้อ้างอิงในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๖.๓ ผู้ศึกษาวิจัยได้จัดให้มีประชุมกลุ่มเลขานุการที่มีหน้าที่พิจารณา ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ เพื่อซักซ้อมความเข้าใจ แนวทาง และข้อกำหนดการจัดทำหนังสือราชการ กรมควบคุมโรค และแจ้งให้ถือปฏิบัติ เพื่อให้การตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๖.๔ จัดให้มีการเรียนรู้ภายในกลุ่มงาน เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ให้แก่เลขานุการที่มีหน้าที่พิจารณา ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ โดยเฉพาะเลขานุการใหม่ หรือเลขานุการที่ยังมีความรู้ และทักษะน้อย โดยผู้ศึกษาวิจัย ได้กำหนดวิธีการในการเรียนรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

๖.๔.๑ การสอนงาน (Coaching)

๖.๔.๒ โปรแกรมพี่เลี้ยง (Mentoring Program) หรือพี่สอนน้อง

๖.๔.๓ การให้คำปรึกษาแนะนำ (Consulting)

๖.๔.๔ การฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ (เลขานุการรุ่นพี่) (Counterpart)

๓.๔ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ขอรับการประเมินได้ทำการออกแบบแบบสอบถามเชิงปริมาณ โดยใช้แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประเมินความรู้ และทักษะเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ การวิเคราะห์ และตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือ รวมทั้งกระบวนการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) มาตรฐานวัดประมาณค่า ๕ ระดับ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ตำแหน่ง ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ รวมทั้งประวัติการเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความรู้และทักษะเกี่ยวกับ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ
กลิ่นร่องหนังสือ และด้านทักษะ และประสบการณ์ส่วนบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลิ่นร่องหนังสือ

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน

ส่วนที่ ๔ แบบสอบถามข้อมูลด้านสภาพแวดล้อม

และการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง (ผู้บริหารระดับสูง ของกรมควบคุมโรค) (รายละเอียดในภาคผนวก ก)

๓.๕ การหาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาวิจัยได้สร้าง และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ โดยมีกระบวนการ ดังนี้

๓.๕.๑ ดำเนินการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

๓.๕.๒ กำหนดกรอบ และขอบเขตแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

๓.๕.๓ สร้างแบบสอบถามตามกรอบและขอบเขตที่กำหนดไว้

๓.๕.๔ นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญด้านงานเลขานุการ และตรวจสอบ กลิ่นร่องหนังสือ
จำนวน ๒ ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย จำนวน ๑ ท่าน พิจารณาความตรงของเนื้อหา (Content Validity)
ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยใช้วิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง
ของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ตามแนวคิดของ Rovinelli
และ Hambleton (1977) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง ๓ ท่าน พิจารณาแต่ละข้อคำถาม และให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

- +๑ หมายถึง เมื่อเห็นว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา
- ๐ หมายถึง เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา
- ๑ หมายถึง เมื่อเห็นว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

สูตร
$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ

IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

R หมายถึง คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดเกณฑ์การยอมรับค่า $IOC \geq 0.05$ (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๖๐)

เกณฑ์การพิจารณาค่า IOC

เกณฑ์การพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) หากคำถามข้อใดที่มีค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๐๕ ขึ้นไปถือว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสามารถนำไปใช้ได้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า ๐.๐๕ จะนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ หรือข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้จริง โดยข้อคำถามใดที่ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแล้ว เห็นว่ามีความสอดคล้อง จะให้คะแนน ๑ คะแนน หากไม่แน่ใจ ให้ ๐ คะแนน และหากเห็นว่าไม่สอดคล้อง จะให้ -๑ คะแนน ตามเกณฑ์ จากเกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามดังกล่าว ผู้ศึกษาวิจัยจะพิจารณานำมาเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ ๐.๐๕ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า ๐.๐๕ จะนำมาปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้สอดคล้อง ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนจะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

ผู้ขอรับการประเมินได้นำแบบสอบถามส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง ๓ ท่าน พิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องของคำถามและวัตถุประสงค์ และนำมาหาค่า ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$$IOC = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}}$$

ผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง(IOC)

ผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือศึกษา พบว่าค่า IOC ของแบบสอบถามจำนวน ๓๐ ข้อ ข้อคำถามมีค่าระหว่าง ๐.๓๓ - ๑.๐๐ แสดงว่าเครื่องมือศึกษาที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา อยู่ในระดับดี แบบสอบถามมีความเหมาะสม และตรงตามเนื้อหา สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข)

๓.๖ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๖.๑ ในการตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถาม และชี้แจงวัตถุประสงค์ ในการดำเนินงานให้แก่เลขานุการที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของอธิบดี รองอธิบดี นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ ผู้อำนวยการสำนัก กอง สถาบัน ศูนย์ ในสังกัดกรมควบคุมโรค ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จำนวนทั้งสิ้น ๕๖ คน ด้วยการประสานทางโทรศัพท์ และส่งแบบสอบถามโดยตรง ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และส่งผ่านแอปพลิเคชัน LINE จากนั้นจึงเก็บรวบรวม ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อนำข้อมูลเข้าสู่การวิเคราะห์ต่อไป

๓.๖.๒ ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ได้แก่ นายแพทย์โอภาส การย์กวินพงศ์ ด้วยการขอเข้าพบ และดำเนินการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นเวลาประมาณ ๑๐ นาที

๓.๖.๓ ใช้เวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖

๓.๗ การควบคุมการศึกษา

ผู้ศึกษาวิจัย ได้ดำเนินการชี้แจงการดำเนินงานให้แก่เลขานุการผู้บริหารที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการตอบแบบสอบถามได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา รวมทั้งวิธีการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล โดยคำนึงถึงความสำคัญของข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องได้รับการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา โดยผู้ศึกษาวิจัยมิได้มีการเปิดเผยข้อมูล และทำการเก็บรักษาข้อมูล

มิให้เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลแต่อย่างใด รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการศึกษา มีความสมัครใจ และมีความเป็นอิสระในการให้ข้อมูล

๓.๘ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๘.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณการศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ของเลขานุการ กอนำเสนอผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science) ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบตรวจสอบ รายการข้อมูล (checklist) เช่น เพศ อายุ และข้อมูลต่อเนื่อง เช่น ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลา การปฏิบัติงานในหน่วยงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ประวัติการเข้ารับการอบรม เกี่ยวกับการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ และนำเสนอด้วยค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาประเมินผล

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลด้านความรู้และทักษะ แบ่งเป็นด้านความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง กับการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ และด้านทักษะเกี่ยวกับวิธีการพิจารณาหลักการ และเนื้อหา รวมทั้งความถูกต้อง ครบองค์ประกอบของหนังสือ และประสบการณ์เลขานุการแต่ละบุคคล เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ และนำเสนอด้วยค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน เป็นระเบียบ วิธีการ ระบบต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ ๔ ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงาน

๓.๘.๒ กำหนดข้อคำถามแบบมาตราส่วนแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) มาตรวัดประมาณค่า ๕ ช่วง และได้แปรผลแบบสอบถามกลุ่มเป้าหมายที่สามารถดำเนินการวัดค่าคะแนนได้ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การแสดงความคิดเห็น

ระดับคะแนน

๑
๒
๓
๔
๕

ระดับความคิดเห็น

น้อยที่สุด
น้อย
ปานกลาง
มาก
มากที่สุด

กำหนดการแปรผล ดำเนินการโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ
 กลับกรงหนังสือของเลขานุการ ก่อนนำเสนอผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
 โดยใช้การแปรข้อมูลดังกล่าวเป็น ๕ ระดับ เปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานส่วนประมาณค่า ๕ ช่วง ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงระดับคะแนน}} = \frac{5-1}{5} = 0.08$$

การแปรผล

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	ระดับความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบกลับกรงหนังสือ ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ระดับน้อยมาก
๑.๘๑ - ๒.๖๐	ระดับความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบกลับกรงหนังสือ ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ระดับน้อย
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ระดับความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบกลับกรงหนังสือ ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ระดับปานกลาง
๓.๔๑ - ๔.๒๐	ระดับความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบกลับกรงหนังสือ ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ระดับมาก
๔.๒๑ - ๕.๐๐	ระดับความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบกลับกรงหนังสือ ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ระดับมากที่สุด

๓.๘.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร กรมควบคุมโรค ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา
 (Content Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลับกรงหนังสือของผู้ปฏิบัติหน้าที่
 ของเลขานุการผู้บริหารขององค์กร และนำเสนอด้วยการพรรณนา

บทที่ ๔ ผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษา

การดำเนินศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาด้วยวิธีการเก็บข้อมูลเลขานุการกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจำนวน ๕๖ คน แล้วนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
- ส่วนที่ ๒ ผลการศึกษาด้านความรู้และทักษะ
- ส่วนที่ ๓ ผลการศึกษาด้านกระบวนการทำงาน
- ส่วนที่ ๔ ผลการศึกษาด้านสภาพแวดล้อม
- ส่วนที่ ๕ ผลสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค โดยมีรายละเอียดดังนี้

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่เลขานุการซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร กรมควบคุมโรค จำนวนทั้งสิ้น ๕๖ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๘๓.๙๓ เพศชาย ร้อยละ ๑๖.๐๗ อายุระหว่าง ๓๔ - ๔๔ ปี ร้อยละ ๔๔.๖๔ รองลงมา มีอายุ ๔๕ - ๕๕ ปี ร้อยละ ๒๖.๗๙ ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๙๔.๖๔ และปริญญาโท ร้อยละ ๕.๓๖ เป็นบุคลากรประเภทพนักงานราชการมากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๓๖ รองลงมาคือประเภทข้าราชการ ร้อยละ ๑๙.๖๔ ส่วนใหญ่ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป ร้อยละ ๕๕.๓๖ และนักวิชาการสาธารณสุข ร้อยละ ๒๑.๔๓ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงานระหว่าง ๑ - ๕ ปี จำนวนมากที่สุดคือร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมาคือมีระยะเวลาปฏิบัติงาน ระหว่าง ๖ - ๑๐ ปี ร้อยละ ๓๒.๑๔ โดยมีระยะเวลาประสบการณ์ในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ ระหว่าง ๑ - ๓ ปี และ ๔- ๗ ปี มากที่สุด มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๔ รองลงมาคือมีระยะเวลาประสบการณ์ในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ มากกว่า ๗ ปี ร้อยละ ๒๘.๕๘ และเคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ ร้อยละ ๑๔.๒๙ ยังไม่เคยเข้ารับการอบรมดังกล่าว ร้อยละ ๘๕.๗๑ (รายละเอียดดังตารางที่ ๔.๑)

ตาราง ๔.๑ ผลข้อมูลทั่วไปของเลขานุการ กลุ่มเป้าหมาย (n = ๕๖)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๑. เพศ		
ชาย	๙	๑๖.๐๗
หญิง	๔๗	๘๓.๙๓
รวม	๕๖	๑๐๐.๐๐

๒. อายุ (ปี)		
๒๓ - ๓๓ ปี	๑๒	๒๑.๔๓
๓๔ - ๔๔ ปี	๒๕	๔๔.๖๔
๔๕ - ๕๕ ปี	๑๕	๒๖.๗๙
๕๖ ปีขึ้นไป	๔	๗.๑๔
รวม	๕๖	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	๕๓	๙๔.๖๔
ปริญญาโท	๓	๕.๓๖
ปริญญาเอก	-	-
รวม	๕๖	๑๐๐.๐๐
๔. ประเภทตำแหน่ง		
ข้าราชการ	๑๑	๑๙.๖๔
พนักงานราชการ	๓๑	๕๕.๓๖
ลูกจ้างประจำ	๖	๑๐.๗๑
จ้างเหมาบริการ	๘	๑๔.๒๙
รวม	๕๖	๑๐๐.๐๐
๕. ตำแหน่ง		
นักจัดการงานทั่วไป	๓๑	๕๕.๓๖
นักวิชาการสาธารณสุข	๑๒	๒๑.๔๓
พนักงานธุรการ	๗	๑๒.๕๐
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	๖	๑๐.๗๑
รวม	๕๖	๑๐๐.๐๐
๖. ระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัด (ปี)		
น้อยกว่า ๑ ปี	๔	๗.๔๑
๑ - ๕ ปี	๒๔	๔๒.๘๖
๖ - ๑๐ ปี	๑๘	๓๒.๑๔
มากกว่า ๑๐ ปี	๑๐	๑๗.๘๖
รวม	๕๖	๑๐๐.๐๐
๗. ระยะเวลาประสบการณ์ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ (ปี)		
น้อยกว่า ๑ ปี	๔	๗.๑๔
๑ - ๓ ปี	๑๘	๓๒.๑๔
๔ - ๗ ปี	๑๘	๓๒.๑๔
มากกว่า ๗ ปี	๑๖	๒๘.๕๘
รวม	๕๖	๑๐๐.๐๐

๘. ประวัติการอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ		
เคยเข้ารับการอบรม	๘	๑๔.๒๙
ไม่เคยเข้ารับการอบรม	๔๘	๘๕.๗๑
รวม	๕๖	๑๐๐.๐๐

๔.๒ ข้อมูลด้านความรู้และทักษะ

จากการเก็บข้อมูลด้านความรู้และทักษะกับกลุ่มเป้าหมายได้แก่ เลขาธิการซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการก่อนนำเสนอผู้บริหาร กรมควบคุมโรค จำนวนทั้งสิ้น ๕๖ คน พบข้อมูลภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๐๕ (S.D. = ๑.๒๐) เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบข้อมูลดังนี้

๑) เลขาธิการ มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๘ (S.D. = ๑.๐๕)

๒) เลขาธิการ ใช้ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และทักษะ กลั่นกรองหนังสือ เพิ่มเติมจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๓ (S.D. = ๑.๑๗)

๓) เลขาธิการ มีความสามารถแตกต่างกันในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ เพื่อสรุปความ และเสนอความคิดเห็นประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บริหาร ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๙ (S.D. = ๑.๒๐)

๔) ประเภท และรูปแบบหนังสือ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ มีรายละเอียดมาก ส่งผลต่อการตรวจสอบหนังสือ ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙ (S.D. = ๑.๐๕)

๕) องค์ประกอบของประเภทและรูปแบบหนังสือ ส่งผลต่อการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขาธิการ ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๘ (S.D. = ๑.๒๓)

๖) ก่อนเสนอหนังสือผู้บริหาร เลขาธิการมีการตรวจสอบความครบถ้วนขององค์ประกอบหนังสืออย่างเคร่งครัด ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑ (S.D. = ๑.๐๖)

๗) เลขาธิการมีการตรวจสอบ กลั่นกรอง ความสัมพันธ์ของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ (S.D. = ๑.๒๙)

๘) เลขาธิการ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือที่มีกำหนดเวลาทางกฎหมาย ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๒ (S.D. = ๑.๔๐)

๙) เลขาธิการ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจในการลงนามของผู้บริหาร กรณี การปฏิบัติราชการแทน การรักษาราชการแทน ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๒ (S.D. = ๑.๒๔)

๑๐) เลขาธิการ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่าง การอนุญาต การอนุมัติ และการเห็นชอบ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๘ (S.D. = ๑.๒๔) (รายละเอียดดังตารางที่ ๔.๒)

ตาราง ๔.๒ ผลข้อมูลด้านความรู้และทักษะของกลุ่มเป้าหมาย (n = ๕๖)

ข้อมูลด้านความรู้และทักษะ

ความรู้และทักษะ	จำนวน (n = ๕๖)	\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
๑. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ ฯ		๓.๓๘	๑.๐๕	ปานกลาง
๒. มีการใช้ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และทักษะกลั่นกรองหนังสือ เพิ่มเติมจากระเบียบงานสารบรรณ ฯ		๓.๔๓	๑.๑๗	มาก
๓. เลขานุการมีความสามารถแตกต่างกัน ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ เพื่อสรุปความ และเสนอความคิดเห็นประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บริหาร		๓.๓๙	๑.๒๐	ปานกลาง
๔. ประเภท และรูปแบบหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี มีรายละเอียดมาก ส่งผลต่อการตรวจสอบหนังสือ		๓.๗๙	๑.๐๖	มาก
๕. องค์ประกอบของประเภทและรูปแบบหนังสือ ส่งผลต่อการตรวจสอบ		๓.๓๘	๑.๒๓	ปานกลาง
๖. ก่อนเสนอหนังสือผู้บริหาร มีการตรวจสอบครบถ้วนขององค์ประกอบหนังสืออย่างเคร่งครัด		๓.๗๑	๑.๐๖	ปานกลาง
๗. การกลั่นกรองหนังสือมีการตรวจสอบความสัมพันธ์ของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์		๓.๕๗	๑.๒๙	มาก
๘. ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือ ที่มีกำหนดเวลาทางกฎหมาย		๓.๓๒	๑.๔๐	ปานกลาง
๙. ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับอำนาจในการลงนามของผู้บริหาร กรณีการปฏิบัติราชการแทน กับ การรักษาราชการแทน		๓.๕๒	๑.๒๔	มาก
๑๐. ความรู้ ความเข้าใจ ความแตกต่างระหว่าง การอนุญาต การอนุมัติ และการเห็นชอบ		๓.๔๘	๑.๒๔	มาก
รวม		๓.๕๐	๑.๒๐	มาก

๔.๓ ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน

จากการเก็บข้อมูลด้านกระบวนการทำงานกับกลุ่มเป้าหมายได้แก่ เลขานุการซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการก่อนนำเสนอผู้บริหาร กรมควบคุมโรค จำนวนทั้งสิ้น ๕๖ คน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๐ (S.D. = ๑.๐๐) เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบข้อมูลดังนี้

๑) การตรวจสอบหนังสือที่มีชั้นความเร็ว มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๘ (S.D. = ๑.๑๖)

๒) หนังสือที่มีชั้นความลับ มีผลต่อระยะเวลาในการตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือของเลขานุการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๘ (S.D. = ๑.๑๓)

๓) จำนวนหนังสือที่ตรวจสอบ กลั่นกรองในแต่ละวัน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๐ (S.D. = ๑.๐๓)

๔) จำนวนหนังสือที่ตรวจสอบ กลั่นกรองในแต่ละวันมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๘ (S.D. = ๑.๐๓)

๕) กรณีหนังสือที่มีชั้นความเร็ว ต่วนที่สุด แล้วพบว่ามิชอบผิดพลาดเพียงเล็กน้อย เลขานุการมีการส่งหนังสือกลับไปยังหน่วยงานผู้จัดทำ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๘ (S.D. = ๑.๓๒)

๖) หนังสือที่ไม่มีชั้นความเร็ว มีข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อย เลขานุการ มีการส่งหนังสือกลับไปยังหน่วยงานผู้จัดทำ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. = ๐.๘๒)

๗) ระดับความถูกต้อง รวดเร็ว ในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๓ (S.D. = ๑.๐๒)

๘) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถสืบค้นเรื่องเดิม หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ช่วยให้กระบวนการตรวจสอบ กลั่นกรองมีความรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้องมากขึ้น ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. = ๐.๘๑)

๙) กรณีหน่วยงานมีข้อกำหนด หรือแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีทิศทางเดียวกัน ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. = ๐.๘๒)

๑๐) กรณีหน่วยงานมีคู่มือ หรือแนวทางการปฏิบัติงานในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ เผยแพร่บนเว็บไซต์ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ ระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. = ๐.๖๓) (รายละเอียดดังตารางที่ ๔.๓)

ตารางที่ ๔.๓ ผลข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน (n = ๕๖)

ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน

กระบวนการทำงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
๑. การตรวจสอบหนังสือที่มีชั้นความเร็ว มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรอง	๓.๖๘	๑.๑๖	มาก
๒. หนังสือที่มีชั้นความลับ มีผลต่อระยะเวลาในการตรวจสอบ กลั่นกรอง	๓.๖๘	๑.๑๓	มาก
๓. จำนวนหนังสือที่ตรวจสอบ กลั่นกรองในแต่ละวัน	๓.๗๐	๑.๐๓	มาก
๔. จำนวนหนังสือที่ตรวจสอบ กลั่นกรองในแต่ละวัน มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบกลั่นกรอง	๓.๖๘	๑.๐๓	มาก
๕. หนังสือที่มีชั้นความเร็ว ด่วนที่สุด มีข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อย มีการส่งกลับหน่วยงานผู้จัดทำ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง	๒.๔๘	๑.๓๒	น้อย
๖. กรณีหนังสือที่ไม่มีชั้นความเร็ว มีข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อย มีการส่งกลับหน่วยงานผู้จัดทำ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง	๔.๒๐	๐.๘๒	มาก
๗. ระดับความถูกต้อง รวดเร็วในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ	๓.๔๓	๑.๐๒	มาก
๘. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสืบค้นเรื่องเดิมหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง ช่วยกระบวนการตรวจสอบ กลั่นกรอง ให้มีความรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง	๔.๐๔	๐.๘๑	มาก
๙. หน่วยงานมีข้อกำหนดหรือแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีทิศทางเดียวกัน	๔.๐๕	๐.๘๒	มาก
๑๐. กรณีที่หน่วยงานมีคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้	๔.๐๐	๐.๘๓	มาก
รวม	๓.๗๐	๑.๐๐	มาก

๔.๔ ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อม

จากการเก็บข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายได้แก่เลขานุการ ซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการก่อนนำเสนอผู้บริหาร กรมควบคุมโรค จำนวนทั้งสิ้น ๕๖ คน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๔ (S.D. = ๑.๐๔) เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบพบข้อมูล ดังนี้

๑) แสงสว่างในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๖ (S.D. = ๑.๐๕)

๒) ระดับเสียงในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ (S.D. = ๑.๐๓) (รายละเอียดดังตารางที่ ๔.๔)

ตารางที่ ๔.๔ ผลข้อมูลด้านสภาพแวดล้อม

ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อม

สิ่งแวดล้อม	\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
๑. แสงสว่างในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรอง มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	๓.๖๖	๑.๐๕	มาก
๒. ระดับเสียงในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรอง มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	๓.๘๒	๑.๐๓	มาก
รวม	๓.๗๔	๑.๐๔	มาก

๔.๕ ผลสัมฤทธิ์ผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค

การตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการของเลขานุการผู้บริหาร มีความสำคัญอย่างไรในบริบทของการบริหารงานองค์กร

การกลั่นกรอง หนังสือราชการของเลขานุการผู้บริหาร มีความสำคัญการบริหารงานองค์กร เนื่องจากการบริหารงานองค์กรของผู้บริหาร เลขานุการ หรือ “หน้าห้อง” เป็นผู้มีความสำคัญมาก สำหรับผู้บริหาร เพราะเป็นผู้ประสานงาน ปฏิบัติงานธุรการ ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ดำเนินการด้านเอกสาร จัดลำดับงาน จัดการ และกรอกเอกสารเรื่องต่างๆ การมีทีมเลขาน้ำห้องที่ดี จะทำให้ผู้บริหารทำงานได้สะดวก ราบรื่น และมีประสิทธิภาพ ทีมหน้าห้องยังปกป้องถึงลักษณะการทำงานของผู้บริหารด้วย หน้าห้องที่มีประสิทธิภาพในการทำงานระดับกรม เป็นอย่างดี จะช่วยแบ่งเบาภาระได้มาก โดยเฉพาะบทบาทในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ ในรายละเอียด ว่าควรประสานหน่วยงานไหน มอบใครไปแทน กรณีที่ผู้บริหารติดภารกิจหลายงานในเวลาเดียวกัน อย่างเช่น เมื่อเลขาน้ำห้องผมกรองหนังสือมาแล้ว ประสานงานมาแล้ว เค้าก็จะสรุปสั้นๆ ให้ผมพิจารณาสั่งการ ทำให้ประหยัดเวลา ในการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ได้มาก ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ ของกรมควบคุมโรค ผมขอให้ยึดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม มาจัดทำเป็น แนวทาง และข้อกำหนดในการจัดทำหนังสือราชการ ของกรมควบคุมโรค ใช้ในการจัดทำหนังสือของกรมควบคุมโรค ให้เป็นแบบเดียวกันทั้งกรม และเลขานุการ หน้าห้องผู้บริหารก็ควรนำแนวทางนี้มาใช้เป็นหลักในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการเช่นเดียวกัน เพื่อให้เป็นแบบเดียวกัน (มาตรฐานเดียวกัน) ทั้งกรม

บทที่ ๕

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาขั้นตอน วิธีการดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ ผลการศึกษาทำให้ทราบว่า การตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการก่อนนำเสนอผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค มีทิศทางที่แตกต่าง และยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือนั้น มีปัจจัยสำคัญหลายประการสรุปได้ ดังนี้

๕.๑.๑ สรุปผลข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

กลุ่มเป้าหมายเป็นเพศหญิง จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๓ ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๔ บุคลากรประเภทพนักงานราชการ จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๖ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๖ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงานระหว่าง ๑ - ๕ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ มีระยะเวลาประสบการณ์ในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการระหว่าง ๑ - ๓ ปี และ ๔ - ๗ ปี มีจำนวน ๑๘ คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๔ และไม่เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบและกลั่นกรองหนังสือราชการ จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๑

๕.๑.๒ สรุปผลด้านความรู้และทักษะ

จากการเก็บข้อมูลด้านความรู้และทักษะกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นเลขานุการ ที่มีหน้าที่ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร พบว่ามีความรู้เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๘ ใช้ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และทักษะ กลั่นกรองหนังสือเพิ่มเติมจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๓ มีความสามารถแตกต่างกันในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเนื้อหาวัตถุประสงค์ และสรุปความ เพื่อเสนอความคิดเห็นประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บริหาร ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๙ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ มีประเภท และรูปแบบหนังสือมีรายละเอียดมาก ส่งผลต่อการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙ รูปแบบหนังสือ และองค์ประกอบของประเภทหนังสือส่งผลต่อการตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๘ เลขานุการ มีการตรวจสอบความครบถ้วน ขององค์ประกอบหนังสือก่อนเสนอผู้บริหารอย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑ เลขานุการ มีการตรวจสอบ กลั่นกรอง ความสัมพันธ์ของเนื้อหาวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ การมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ที่มีกำหนดเวลาทางกฎหมาย อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๒ รวมถึง เลขานุการ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจในการลงนามของผู้บริหาร กรณี การปฏิบัติราชการแทน กับการรักษาราชการแทน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๒ และมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างการอนุญาต การอนุมัติ และการเห็นชอบ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๘

๕.๑.๓ สรุปผลด้านกระบวนการทำงาน

จากการเก็บข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน พบว่าการตรวจสอบหนังสือที่มีชั้นความเร็ว มีผลต่อประสิทธิภาพ การตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๘ หนังสือที่มีชั้นความลับ มีผลต่อระยะเวลาในการตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๘ จำนวนหนังสือ

ที่ตรวจสอบ กลั่นกรองในแต่ละวัน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๐ จำนวนหนังสือที่ตรวจสอบ กลั่นกรองในแต่ละวันมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๘ กรณีหนังสือที่มีชั้นความเร็ว แล้วพบว่ามิใช่ผิดพลาดเพียงเล็กน้อย เลขานุการ มีการส่งหนังสือกลับหน่วยงานผู้จัดทำ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๘ หนังสือที่ไม่มีชั้นความเร็ว มีข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อย เลขานุการมีการส่งหนังสือกลับหน่วยงานผู้จัดทำ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ ระดับความถูกต้อง รวดเร็ว ในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๓ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ฯ ที่สามารถสืบค้นเรื่องเดิม หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ช่วยให้กระบวนการตรวจสอบ กลั่นกรองมีความรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้องมากขึ้น ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ กรณีหน่วยงานมีข้อกำหนด หรือแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีทิศทางเดียวกัน ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ และกรณีหน่วยงานมีคู่มือ แนวทางการปฏิบัติงานในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือเผยแพร่บนเว็บไซต์ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ ระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๐๐

๕.๑.๔ สรุปผลด้านสภาพแวดล้อม

จากการเก็บข้อมูลด้านสภาพแวดล้อม เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า แสงสว่างในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๖ และระดับเสียงในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒

๕.๒ อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัย การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ที่ยังไม่มีทิศทางและเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ๕ ส่วน ได้แก่ ๑) ปัจจัยส่วนบุคคล ๒) ปัจจัยด้านความรู้ และทักษะ ๓) ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน ๔) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และ ๕) ผลสัมฤทธิ์ผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค โดยสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

๕.๒.๑ ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ โดยบุคลากรที่มีอายุ และระดับการศึกษาสูงกว่า มีตำแหน่งที่มีลักษณะการปฏิบัติงานตรง หรือสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติมากกว่า รวมถึงระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือระยะเวลาปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่มากกว่า มักมีความชำนาญ ความแม่นยำ และประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานสูงกว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ (นิ่มนวน ทองแสน, ๒๕๕๗) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ที่ระบุว่า บุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่าจะมีความชำนาญ และเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแม่นยำมากกว่า เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (สมยศ แยมเฟื่อน, ๒๕๕๑) ที่ระบุว่า อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในส่วนปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองที่มากกว่า มีผลต่อประสิทธิภาพและมาตรฐานในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรอง เมื่อเปรียบเทียบกับเลขานุการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองน้อย เนื่องจากระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองที่มาก ก่อให้เกิดการสั่งสมความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ เฉพาะด้าน เกิดความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น สอดคล้องกับที่ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน (กัลยกร สิทธิวงษ์, ๒๕๖๖)

จากการศึกษาวิจัยทำให้ทราบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่าง มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยเลขานุกรที่มีอายุ และระดับการศึกษาสูงกว่า มีตำแหน่งที่มีลักษณะการปฏิบัติงานตรงหรือสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติมากกว่า รวมถึงการมีระยะเวลาปฏิบัติงาน ในหน่วยงานหรือระยะเวลาปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่มากกว่า มักจะมีประสบการณ์ในการทำงาน ความชำนาญ ความแม่นยำในการทำงานสูงกว่า ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

๕.๒.๒ ปัจจัยด้านความรู้และทักษะ

มีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = ๓.๕๐$ (S.D. = ๑.๒๐) เมื่อพิจารณาองค์ประกอบ และประเด็นต่างๆ ความรู้และทักษะของเลขานุกรแต่ละบุคคล มีระดับที่ต่างกัน ส่งผลให้การพิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือแตกต่างกัน รวมถึงไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และส่งผลให้มาตรฐานการพิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ สามารถอภิปรายผลเฉพาะประเด็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ได้ดังนี้

ประเด็น ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = ๓.๓๘$ (S.D. = ๑.๐๕) กล่าวคือ เลขานุกรผู้มีหน้าที่ตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ ฯ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ในระดับปานกลาง ในขณะที่เดียวกันมีเลขานุกร ที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ ในระดับมากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุดใน การปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน ความรู้ ความเข้าใจในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ รวมทั้งความสามารถในการปฏิบัติงานที่สั่งสมจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ หรือทักษะที่ต่างกัน มาตรฐานการพิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือก่อนนำเสนอผู้บริหารระดับสูงย่อมแตกต่างกัน การปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ที่ต้องใช้ความรู้ และทักษะของเลขานุกรแต่ละคน จึงแตกต่างกันไปด้วย ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับที่ว่า การปฏิบัติงานสารบรรณไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากพนักงานยังขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบสารบรรณ ขาดหนังสือเกี่ยวกับระเบียบสารบรรณไว้ให้ทำการศึกษา และถือปฏิบัติในการปฏิบัติงาน (บรรเจิด ดั่งทรัพย์, ๒๕๔๙) และความรู้ไม่เข้าใจ รวมถึงไม่ได้ศึกษาระเบียบฯ เป็นสาเหตุที่ทำให้หนังสือราชการเกิดความผิดพลาด (ณัฐสุรีย์ หวังสถิตวงษ์, ๒๕๖๑)

ประเด็นเลขานุกรมีการใช้ทักษะ รวมถึงประสบการณ์จากการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือเพิ่มเติมจากที่จะปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยสารบรรณ ฯ แต่เพียงอย่างเดียว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = ๓.๔๓$ (S.D. = ๑.๑๗) กล่าวคือ พบเลขานุกร ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มีลักษณะการปฏิบัติงานตรงหรือสอดคล้องกับการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ รวมถึงมีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือระยะเวลาปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุกรมานาน มีการใช้ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และความชำนาญเฉพาะด้านที่ได้จากการปฏิบัติงานมาใช้ในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ร่วมด้วย สอดคล้องกับทฤษฎีรูปแบบการเรียนรู้จากประสบการณ์ของ (Kolb, ๑๙๘๔) ที่ระบุว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรมิได้อาศัยเพียงความรู้ หรือระเบียบในการปฏิบัติงานเท่านั้น ยังต้องอาศัยประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานจริงร่วมด้วย ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรสามารถพัฒนาทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงาน ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมาก ก่อให้เกิดการสั่งสมความรู้ ทักษะ และประสบการณ์เฉพาะด้าน เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจ หรือมีการใช้ดุลพินิจมากขึ้น ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานกลั่นกรองหนังสือ มีมาตรฐานที่ต่างกัน ส่งผลให้การพิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุกรก่อนนำเสนอผู้บริหาร ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ประเด็นรูปแบบ และประเภทของหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ มีรายละเอียดมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = ๓.๗๙$ (S.D. = ๑.๐๖) สรุปได้ว่าระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ นับว่าเป็นระเบียบ ที่มีความละเอียด และซับซ้อน เนื่องจากเป็นโครงสร้างหลักในการบริหารเอกสารราชการให้ทุกส่วนราชการถือปฏิบัติ โดยที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ ได้กำหนดรูปแบบหนังสือไว้หลายประเภท เช่น หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือแต่ละประเภทยังมีรายละเอียดกำหนดรูปแบบ หรือองค์ประกอบในการจัดทำที่แตกต่างกัน หากเลขานุการยังไม่มีความชำนาญมากพอ อาจทำให้เกิดการสับสนในการพิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการก่อนนำเสนอผู้บริหาร ที่ต้องพิจารณารายละเอียดในแต่ละรูปแบบ แต่ละองค์ประกอบ และแต่ละประเภทหนังสือที่มีรายละเอียดมาก ส่งผลต่อการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือที่อาจมีการคลาดเคลื่อนไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ “ความซับซ้อนของงาน (Job Complexity)” ของ (Robert Karasek, ๑๙๗๙) ที่ระบุว่า งานที่มีขั้นตอนจำนวนมากหรือมีรายละเอียดสูง จะส่งผลต่อภาระงานของบุคลากร ทำให้เกิดความเครียด และอาจลดประสิทธิภาพในการทำงาน และแนวคิดของ (Max Weber, ๑๙๔๗) ที่ว่า กฎ ระเบียบมีความซับซ้อนมากเกินไป อาจก่อให้เกิดความล่าช้า และลดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในงานเลขานุการที่ต้องดำเนินงานภายใต้ข้อกำหนดหลายประการ อีกทั้งในการปฏิบัติงานเลขานุการต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ ในการพิจารณากลั่นกรองหนังสือ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบหนังสือตามหลักการระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ เช่น การสะกดคำ ไวยากรณ์ ขนาดตัวอักษร ระยะขอบหนังสือ ความถูกต้อง ครบถ้วนของเนื้อหา โดยเนื้อหาของหนังสือ นับว่าเป็นส่วนที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีความชัดเจน รัดกุม ไม่สามารถตีความหรือแปลความได้หลายนัย มีความสมเหตุสมผล และเป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ เพื่อให้ผู้บริหารมีความเข้าใจ และสามารถพิจารณาสั่งการหรือพิจารณาดำเนินการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เนื้อหาจึงเป็นส่วนที่พบว่ามีการใช้อัตตะวิสัยรวมกันกับดุลพินิจในการพิจารณาของผู้ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ซึ่งต้องใช้ประสบการณ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานผสมผสานกับความชำนาญของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับที่ว่ากรปฏิบัติงานของบุคลากรมิได้อาศัยเพียงความรู้หรือระเบียบในการปฏิบัติงานเท่านั้น ยังต้องอาศัยประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานจริงร่วมด้วย ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรสามารถพัฒนาทักษะ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Kolb, ๑๙๘๔)

ประเด็นความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือที่มีกำหนดเวลาทางกฎหมายของเลขานุการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง $X = ๓.๓๒$ (S.D. = ๑.๔๐) ในส่วนของหนังสือราชการที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับอายุความ หรือเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลาตามกฎหมาย เช่น เรื่องที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ หรือเรื่องที่สำคัญงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ หากเลขานุการ ซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือ ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องหรือหนังสือที่มีกำหนดเวลาทางกฎหมาย แล้วดำเนินการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ เสนอความเห็น และขอพิจารณาประกอบการตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหารล่าช้า ส่งผลให้ผู้บริหารมีความรับผิดชอบ และหน่วยงานได้รับความเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้เลขานุการ จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือที่มีกำหนดเวลาทางกฎหมายด้วย และถือเป็นประสิทธิภาพของการตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ ประการหนึ่งด้วย

๕.๒.๓. ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน

จากการเก็บข้อมูลด้านกระบวนการทำงานกับกลุ่มเป้าหมายได้แก่ เลขานุการ ซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือราชการก่อนนำเสนอผู้บริหาร กรมควบคุมโรค พบว่าค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = ๓.๗๐$ (S.D. = ๑.๐๐) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น สามารถอภิปรายผลเฉพาะประเด็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ได้ดังนี้

การตรวจสอบหนังสือที่มีชั้นความเร็ว มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = ๓.๖๘$ (S.D. = ๑.๑๖) ทั้งนี้ เนื่องจากหนังสือที่มีชั้นความเร็ว เช่น หนังสือที่มีชั้นความเร็ว ต่ำที่สุด ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณฯ กำหนดไว้ว่า เมื่อได้รับหนังสือประเภทนี้แล้ว ให้ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงานทันที หนังสือที่มีชั้นความเร็ว ต่ำมาก ต้องปฏิบัติโดยเร็ว และหนังสือที่มีชั้นความเร็ว ต่ำ ต้องปฏิบัติเร็วกว่าปกติ ซึ่งหนังสือที่มีระดับชั้นความเร็วนี้ ทำให้เลขานุการต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขในเรื่องของระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณฯ เช่น ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือ หรือปฏิบัติโดยเร็ว เป็นเหตุให้ต้องรีบดำเนินการพิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรอง ด้วยระยะเวลาที่เร่งรัด เป็นข้อจำกัดในการพิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรองได้ไม่รอบคอบเท่าที่ควร สอดคล้องกับที่ว่า การวิเคราะห์ หนังสือราชการ กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน ทำให้ผู้ตรวจสอบหนังสือ และผู้บริหาร ไม่มีเวลาตรวจทานเอกสารได้อย่างละเอียด จึงมักผ่านเรื่องไปตามขั้นตอน ซึ่งอาจส่งผลให้หนังสือมีข้อผิดพลาดเกิดความเสียหาย และเกิดปัญหามาตรฐานในการปฏิบัติงานได้

ประเด็นจำนวนหนังสือที่ตรวจสอบ กลั่นกรองในแต่ละวัน มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = ๓.๖๘$ (S.D. = ๑.๐๓) ทั้งนี้ จำนวนหนังสือที่ต้องตรวจสอบ กลั่นกรองต่อวัน มีปริมาณมากเกินกว่าจำนวนที่เหมาะสม ทำให้เลขานุการฯ แต่ละคนมีเวลาตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ด้วยระยะเวลาที่เร่งรัด เนื่องจากต้องเร่งดำเนินการให้ทันเวลา ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบรายละเอียด เช่น ความถูกต้องของเนื้อหา ความครบถ้วนของเอกสาร และการสรุปสาระสำคัญได้ไม่ชัดเจน ทำให้ความถูกต้องสมบูรณ์ในการตรวจสอบหนังสือลดลง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งในเชิงคุณภาพ กระบวนการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ Herbert A. Simon ที่ว่า มนุษย์มีข้อจำกัดในการประมวลผลข้อมูล หรือปริมาณข้อมูลที่มีมากเกินไป จะส่งผลต่อคุณภาพในการพิจารณาหรือตัดสินใจ (Simon, ๑๙๕๗)

ประเด็นหนังสือที่มีชั้นความเร็ว ต่ำที่สุด แล้วพบว่า มีข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อย เลขานุการมีการส่งหนังสือกลับไปยังหน่วยงานผู้จัดทำเพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย $\bar{X} = ๒.๔๘$ (S.D. = ๑.๓๒) สามารถวิเคราะห์ได้ว่า บางกรณีเลขานุการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือที่มีชั้นความเร็ว ต่ำที่สุด แต่พบว่าหนังสือฉบับนั้นมีข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อย แต่มีความจำเป็นต้องผ่านเรื่องไปตามขั้นตอน เพราะเกรงว่าการส่งกลับคืนให้หน่วยงานผู้จัดทำดำเนินการแก้ไข อาจต้องใช้เวลาทำให้ล่าช้า ไม่สอดคล้องกับชั้นความเร็ว ต่ำที่สุด ที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กำหนดให้ต้องปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือ ซึ่งจะเป็นผลให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ไม่ทันเวลา จึงมีความจำเป็นต้องเสนอผู้บริหาร โดยไม่ส่งกลับให้หน่วยงานผู้จัดทำดำเนินการแก้ไข เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย โดยยึดระเบียบในด้านความเร็วของหนังสือ ในขณะที่อาจมีเลขานุการบางส่วนตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือโดยพิจารณารูปแบบ และรายละเอียดของหนังสือตามที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กำหนด เป็นเรื่องสำคัญ เพื่อรักษาความถูกต้อง และความรับผิดชอบของหน่วยงาน จึงส่งให้หน่วยงานผู้จัดทำดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ทำให้มาตรฐานการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือแตกต่างกัน และไม่เป็มาตรฐานเดียวกัน เช่นเดียวกับ (เพ็ญศรี สุขไชยะ, ๒๕๖๑) ที่ศึกษาเกี่ยวกับงานสารบรรณของหน่วยงานภาครัฐ ระบุว่า การดำเนินงานสารบรรณ จำเป็นต้องมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และการตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดและรักษามาตรฐานของหนังสือราชการ

ประเด็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถสืบค้นเรื่องเดิม หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ สามารถช่วยให้กระบวนการตรวจสอบ กลั่นกรอง มีความครบถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็วมากขึ้น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X} = ๔.๐๗$ (S.D. = ๐.๘๑) กล่าวคือ ในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ จำเป็นต้องมีการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรือเรื่องเดิมที่อาจมีการดำเนินการไปแล้ว เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้บริหาร ซึ่งหากหน่วยงานมีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดเก็บ หรือสืบค้นข้อมูล ช่วยให้การปฏิบัติงาน

มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับที่ว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดข้อผิดพลาดในการจัดทำเอกสาร และเพิ่มความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลในกระบวนการปฏิบัติงานได้ (นฤมล อินทร์รักษา, ๒๕๖๔) และ (นพดล แข็งการนา, ๒๕๖๒) ที่ศึกษาการพัฒนาาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยอำนวยความสะดวก ลดกระบวนการในการปฏิบัติงาน รวมถึงช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๕.๒.๔ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

จากการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมที่อาจส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาองค์ประกอบ ด้านแสงสว่างและระดับเสียงในการปฏิบัติของเลขานุการฯ ในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ พบว่ามีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ๓.๗๔ (S.D. = ๑.๐๔) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๖ (S.D. = ๑.๐๕) และค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ (S.D. = ๑.๐๓) ตามลำดับ จึงวิเคราะห์ได้ว่าองค์ประกอบด้านแสงสว่าง และระดับเสียง มีความเหมาะสม ไม่เป็นอุปสรรคต่อขีดความสามารถการปฏิบัติงานของเลขานุการฯ ในการปฏิบัติงานตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือ ซึ่งสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือ ของเลขานุการฯ ทั้งในด้านคุณภาพ ความรวดเร็ว และความถูกต้อง เช่น แสงสว่าง และเสียง มีผลโดยตรงต่อสมาธิ และความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบเอกสาร เช่นเดียวแนวคิดของ Frederick Winslow Taylor ที่ชี้ให้เห็นว่า การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อ้างอิงจาก (Taylor, ๑๙๔๓) และงานวิจัยของ (บรรจง ทองนอก, ๒๕๖๐) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลพระนารายณ์มหาราช พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงาน

จากผลการศึกษาวิจัยขั้นตอน วิธีการดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ เมื่อผู้ศึกษาวิจัยทราบปัจจัย ข้อมูลส่วนบุคคล ความรู้ และทักษะ กระบวนการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ และมาตรฐานในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค แล้ว ได้นำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย มาดำเนินการ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้การตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค มีทิศทาง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนี้

๑. มีการจัดทำแนวทาง และข้อกำหนดในการจัดทำหนังสือราชการ กรมควบคุมโรค แจกเวียนหน่วยงาน ในสังกัดกรมควบคุมโรคทราบ และถือปฏิบัติในการจัดทำหนังสือราชการ รวมทั้งให้เลขานุการผู้บริหาร ใช้แนวทาง และข้อกำหนดนี้ ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ เพื่อให้เป็นทิศทางและมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วยงาน **(ภาคผนวก ค)**

๒. มีการจัดทำคู่มือ ชุดความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน สำหรับเลขานุการผู้บริหารใช้ในการสืบค้น หรืออ้างอิงในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร **(ภาคผนวก ง)**

๓. จัดให้มีการประชุมกลุ่มเลขานุการผู้บริหารที่มีหน้าที่พิจารณา ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ เพื่อซักซ้อมความเข้าใจแนวทาง และข้อกำหนดการจัดทำหนังสือราชการ กรมควบคุมโรค ตามข้อ ๑. และให้นำไป ถือปฏิบัติ เพื่อให้การตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือเป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีการติดตามปัญหา อุปสรรค อย่างต่อเนื่อง เป็นระยะ

๔. จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มงาน โดยเฉพาะเลขานุการใหม่ หรือเลขานุการที่ยังมีความรู้ และทักษะน้อย โดยผู้ศึกษาวิจัย ได้กำหนดวิธีการในการเรียนรู้ด้วยวิธีการต่างๆ ดังนี้

๔.๑ การสอนงาน (Coaching)

๔.๒ โปรแกรมพี่เลี้ยง (Mentoring Program) หรือพี่สอนน้อง

๔.๓ การให้คำปรึกษาแนะนำ (Consulting)

๔.๔ การฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ (เลขานุการรุ่นพี่) (Counterpart)

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีการสร้างความรู้ให้แก่เลขานุการ ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ ๆ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณของหน่วยงาน ให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบ รายละเอียดแต่ละประเภทของหนังสือราชการ ตลอดจนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หนังสือราชการ รวมถึงการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ เพื่อสรุปรายละเอียดเสนอผู้บริหารพิจารณา เพื่อความถูกต้องตามหลักการของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ

๒. ควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ศึกษาแนวทางและข้อกำหนดในการจัดทำหนังสือราชการ ก่อนจัดทำ หรือเสนอหนังสือ เพื่อลดความผิดพลาด รวมทั้งให้การจัดทำหนังสือเป็นรูปแบบ และมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้การตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ ถูกต้อง รวดเร็วยิ่งขึ้น

๓. ควรจัดให้มีแบบพิมพ์สำเร็จรูป (Template) หนังสือราชการแต่ละรูปแบบ แต่ละประเภท ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ และเผยแพร่บน website กรมควบคุมโรค ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงาน นำแบบพิมพ์สำเร็จรูปหนังสือนั้น มาดำเนินการจัดพิมพ์ได้เลย เพื่อความถูกต้อง รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด ด้านรูปแบบหนังสือ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔. ควรมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ ๆ เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ เพื่อเพิ่มพูนทักษะ เพิ่มศักยภาพบุคลากร และทบทวนความรู้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หรือปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๕. ควรสนับสนุนให้มีการนำ Mentoring Program มาใช้กับเลขานุการผู้บริหาร อย่างต่อเนื่อง และเป็นรูปธรรม เนื่องจาก Mentoring Program เป็นโปรแกรมการเรียนรู้ที่มีประโยชน์มาก โดยเป็นการจับคู่ผู้ที่มีประสบการณ์สูงกว่า มีความเชี่ยวชาญในงานมากกว่า (Mentor) มาให้คำแนะนำ ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่ต้องการเรียนรู้ หรือพัฒนาทักษะของตนเอง (Mentee) เป็นการถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษา และแนะแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นรูปแบบที่ต่างจากการสอนงาน (Training) หรือการโค้ช (Coaching) เพราะ Mentoring Program จะเป็นการเน้นการแบ่งปันประสบการณ์จริง การใช้ความรู้ และข้อผิดพลาดในอดีตมาเป็นบทเรียนในการให้คำแนะนำ และถ่ายทอดความรู้ เพื่อเพิ่มศักยภาพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะการดำเนินการจัดทำวิจัยครั้งต่อไป

๑. จากการศึกษาวิจัยพบว่าแต่ละรูปแบบ และประเภทหนังสือ ตลอดจนวิธีการ ขั้นตอนของงานสารบรรณ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม มีรายละเอียดมาก เมื่อนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพของงานสารบรรณ ตลอดจนการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติม โดยวิเคราะห์ความสอดคล้องของกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงาน กับเนื้อหาแห่งระเบียบฉบับดังกล่าว เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ยังส่งผลกระทบต่อการทำงาน นำไปสู่การปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ รวมทั้งพัฒนาการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒. ควรมีการประเมินความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร เกี่ยวกับการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการ อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ เพื่อศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ว่ามีปัจจัยใดที่จะสามารถเพิ่มความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประสิทธิภาพในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการเพิ่มมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ชุตินา วงศ์ประเสริฐ. (2562). บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการผู้บริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐสุรีย์ หวังสถิตวงศ์. (2561). การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการกลั่นกรองและการเขียนหนังสือราชการ. สืบค้นจาก <https://ita.kmutnb.ac.th/files/2563/O13-13.pdf>
- เดชพันธุ์ สวัสดิ์. (2564). สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. กระทรวงอุตสาหกรรม สืบค้นจาก <https://pr.tisi.go.th/>
- ตุลาพล นิตติเดชา. (2565). การประยุกต์ใช้แนวคิดสโลน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานสนับสนุนวิชาการในสถาบัน การศึกษา กรณีศึกษา คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา. มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นจาก <https://buuir.buu.ac.th/handle/1234567890/4487>
- นภดล แซ่กัณณา. (2564). การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับมหาวิทยาลัย ราชภัฏนครสวรรค์. สืบค้นจาก <http://aric-ga.nsruc.ac.th/aricckm/wpcontent/uploads/2020/12/r2r-golf.pdf>
- นันทวรรณ ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นฤมล อินทร์รักษา. (2564). การพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ. วารสารการบริหารภาครัฐและเอกชน. สืบค้นจาก <https://ojs.mbu.ac.th/index.php/jbpe/article/view/2812>
- บรรจง ทองนอก. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลพระนารายณ์มหาราช
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- พิชญ์ญ์กร ปรวิเชียรสุดตา (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย, วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นจาก <https://ir.swu.ac.th>
- พูนพิพัฒน์ ตั้งคำ. (2565). การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. วารสารวิจัยวิชาการ. สืบค้นจาก <https://so06.tci-thaijo.org/>
- เพ็ญศรี สุขไชยะ. (2561). ปัญหาและแนวทางการพัฒนางานสารบรรณของหน่วยงานภาครัฐ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. สืบค้นจาก https://so04.tci-thaijo.org/index.php/yr_human/article/view/146402
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546) พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก <https://dictionary.orst.go.th/>
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546) การบริหาร หน้า 34. กรุงเทพฯ : เจริญเทพ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- วิไลวรรณ ตั้งเจริญ. (2562). การพัฒนารูปแบบการจัดการงานสารบรรณในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการบริหารท้องถิ่น, 12(1), 77-98.
- สง่า ชีรนรวิชัย. (2544). การเลขานุการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พิสิคส์เซ็นเตอร์

- สมชาย เดเบาะ (2563). การวิเคราะห์ปริมาณหนังสือรับภายใน และภายนอกงานธุรการ และสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. สืบค้นจาก <https://wb.yru.ac.th/>
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2558). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ แยมเผื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัทเอเซีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลิขริน คุ่มพันธุ์แยม. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของวิศวกร บริษัท ยูแทคไทย จำกัด. (วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุภาวดี ชัยชนะ. (2561). ประสิทธิภาพการบริหารงานสารบรรณในหน่วยงานภาครัฐ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์.
- สุเมธ แสงนิมมวล. (2540). ข้อคิดนักบริหารจากประสบการณ์นักปกครอง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์
- เสรี วงษ์มณฑา. (2558). การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2526). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. สำนักนายกรัฐมนตรี. และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม (2548, 2560.)
- อุษณี สืบพันธุ์โพธิ์. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม.
- เอกสิทธิ์ เผ่าวัฒนา และรจนา คงสุข (2559). ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ งานบริหารเอกสาร กองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล. มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นจาก<https://repository.li.mahidol.ac.th/>
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*.
- Kolb, DA (1984). *การเรียนรู้จากประสบการณ์: ประสบการณ์เป็นแหล่งที่มาของการเรียนรู้และการพัฒนา*. Prentice-Hall. สืบค้นจาก <https://www.torontomu.ca/experiential-learning/faculty-staff/kolbs-el-cycle/>
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. New York: McGraw-Hill.
- Peter F. Drucker, *The Practice of Management*, (New York : Harper & Row, Publishers, 2010) สืบค้นจาก <https://www.thailibrary.in.th/2014/12/11/effectiveness/>
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift voor Onderwijsresearch*.
- Simon, H. A. (1957). *Administrative behavior* (2nd ed.). Macmillan.
- Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. Harper & Brothers.
- Von Bertalanffy, L. (1968). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. George Braziller.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ภาคผนวก ข

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ภาคผนวก ค

แนวทาง และข้อกำหนดในการจัดทำหนังสือราชการ กรมควบคุมโรค
จำนวน ๕๖ ข้อ

ภาคผนวก ง

คู่มือ ชุดความรู้ประกอบการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือของเลขานุการผู้บริหาร กรมควบคุมโรค

คำชี้แจง

กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก สำนักงานเลขานุการกรม มีความประสงค์สำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการของเลขานุการผู้บริหาร กรมควบคุมโรค เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ราชการของเลขานุการผู้บริหาร กรมควบคุมโรค ให้มีประสิทธิภาพต่อไป
(ข้อมูลและคำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (ข้อมูลส่วนบุคคล)

(กรุณาทำเครื่องหมาย ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าข้อความที่เป็นข้อมูลของท่าน)

๑.๑ เพศ ๑ ชาย ๒ หญิง

๑.๒ อายุ ๑ ๒๓ - ๓๓ ปี ๒ ๓๔ - ๔๔ ปี

๓ ๔๕ - ๕๕ ปี ๔ ๕๖ ปี ขึ้นไป

๑.๓ การศึกษาสูงสุด ๑ ต่ำกว่าปริญญาตรี ๒ ปริญญาตรี

๓ ปริญญาโท ๔ ปริญญาเอก

๑.๔ ประเภทตำแหน่ง ๑ ข้าราชการ ๒ พนักงานราชการ

๓ ลูกจ้างประจำ ๔ จ้างเหมาบริการ

๑.๕ ตำแหน่ง ๑ นักจัดการงานทั่วไป ๒ นักวิชาการสาธารณสุข

๓ พนักงานธุรการ ๔ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

๑.๖ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ๑ น้อยกว่า ๑ ปี | <input type="checkbox"/> ๒ ๑ - ๕ ปี |
| <input type="checkbox"/> ๓ ๖ - ๑๐ ปี | <input type="checkbox"/> ๔ มากกว่า ๑๐ ปี |

๑.๗ ท่านมีประสบการณ์ ในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการมานานเท่าใด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ๑ น้อยกว่า ๑ ปี | <input type="checkbox"/> ๒ ๑ - ๓ ปี |
| <input type="checkbox"/> ๓ ๔ - ๗ ปี | <input type="checkbox"/> ๔ มากกว่า ๗ ปี |

๑.๘ ท่านเคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการหรือไม่

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ๑ เคยเข้ารับการอบรม | <input type="checkbox"/> ๒ ยังไม่เคยเข้ารับการอบรม |
|--|--|

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลด้านความรู้และทักษะ

(กรุณาทำเครื่องหมาย ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน)

๒.๑ ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม มากน้อยเพียงใด

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ๑ น้อยมาก | <input type="checkbox"/> ๒ น้อย |
| <input type="checkbox"/> ๓ ปานกลาง | <input type="checkbox"/> ๔ มาก |
| <input type="checkbox"/> ๕ มากที่สุด | |

๒.๒ ท่านใช้ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานและทักษะในการกลั่นกรองหนังสือราชการเพิ่มเติมจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ มากน้อยเพียงใด

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ๑ น้อยมาก | <input type="checkbox"/> ๒ น้อย |
| <input type="checkbox"/> ๓ ปานกลาง | <input type="checkbox"/> ๔ มาก |
| <input type="checkbox"/> ๕ มากที่สุด | |

๒.๓ ความสามารถของเลขาแต่ละคนในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ เพื่อสรุปความ และเสนอความคิดเห็นประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บริหาร มีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

๑ น้อยมาก

๒ น้อย

๓ ปานกลาง

๔ มาก

๕ มากที่สุด

๒.๔ ท่านคิดว่าประเภท และรูปแบบหนังสือราชการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ มีรายละเอียดมากน้อยเพียงใด

๑ น้อยมาก

๒ น้อย

๓ ปานกลาง

๔ มาก

๕ มากที่สุด

๒.๕ ท่านคิดว่าองค์ประกอบของประเภทหนังสือ และรูปแบบหนังสือราชการ มีผลต่อการตรวจสอบ กลั่นกรอง หนังสือราชการ มากน้อยเพียงใด

๑ น้อยมาก

๒ น้อย

๓ ปานกลาง

๔ มาก

๕ มากที่สุด

๒.๖ ท่านตรวจสอบความครบถ้วนขององค์ประกอบหนังสือราชการอย่างเคร่งครัดทุกครั้ง ก่อนเสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการ

๑ น้อยมาก

๒ น้อย

๓ ปานกลาง

๔ มาก

๕ มากที่สุด

๒.๗ ท่านตรวจสอบ กลั่นกรองความสัมพันธ์ของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในหนังสือราชการมากน้อยเพียงใด

๑ น้อยมาก

๒ น้อย

๓ ปานกลาง

๔ มาก

๕ มากที่สุด

๒.๘ ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ที่มีกำหนดเวลาทางกฎหมาย มากน้อยเพียงใด

๑ น้อยมาก

๒ น้อย

๓ ปานกลาง

๔ มาก

๕ มากที่สุด

๒.๙ ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจการลงนามของผู้บริหาร กรณี ปฏิบัติราชการแทน กับ รักษา
ราชการแทน มากน้อยเพียงใด

๑ น้อยมาก

๒ น้อย

๓ ปานกลาง

๔ มาก

๕ มากที่สุด

๒.๑๐ ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ กรณีความแตกต่างระหว่าง การอนุญาต การอนุมัติ และการเห็นชอบ มากน้อยเพียงใด

๑ น้อยมาก

๒ น้อย

๓ ปานกลาง

๔ มาก

๕ มากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน

(กรุณาทำเครื่องหมาย ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน)

๓.๑ การตรวจสอบหนังสือราชการที่มีชั้นความเร็ว ซึ่งมีระยะเวลาให้ปฏิบัติแต่ละประเภทชั้นความเร็วตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ฯ มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลับกรองหนังสือราชการมากน้อยเพียงใด

๑ น้อยมาก

๒ น้อย

๓ ปานกลาง

๔ มาก

๕ มากที่สุด

๓.๒ กรณีหนังสือราชการที่มีชั้นความลับ มีผลต่อระยะเวลาในการตรวจสอบกลับกรองหนังสือราชการมากน้อยเพียงใด

๑ น้อยมาก

๒ น้อย

๓ ปานกลาง

๔ มาก

๕ มากที่สุด

๓.๓ ปริมาณหนังสือราชการที่ท่านต้องตรวจสอบ กลับกรองในแต่ละวันมีจำนวนมากน้อยเพียงใด

๑ น้อยมาก

๒ น้อย

๓ ปานกลาง

๔ มาก

๕ มากที่สุด

๓.๔ จำนวนหนังสือราชการที่ท่านต้องตรวจสอบแต่ละวัน มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบกลับกรองหนังสือราชการมากน้อยเพียงใด

๑ น้อยมาก

๒ น้อย

๓ ปานกลาง

๔ มาก

๕ มากที่สุด

๓.๕ กรณีการตรวจสอบหนังสือที่มีชั้นความเร็ว **ด่วนที่สุด** แล้วพบกรณีพิมพ์ผิดเพียงเล็กน้อย เช่น ไม่ กับ ไม้
ทำนส่งกลับหน่วยงานผู้จัดทำเพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด

๑ น้อยมาก

๒ น้อย

๓ ปานกลาง

๔ มาก

๕ มากที่สุด

๓.๖ กรณีการตรวจสอบหนังสือที่ไม่มีชั้นความเร็ว แล้วพบกรณีพิมพ์ผิดเพียงเล็กน้อย เช่น ไม่ กับ ไม้
ทำนส่งกลับหน่วยงานผู้จัดทำเพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด

๑ น้อยมาก

๒ น้อย

๓ ปานกลาง

๔ มาก

๕ มากที่สุด

๓.๗ ปัจจุบันความถูกต้อง และความรวดเร็วในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการของเลขานุการ
อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด

๑ น้อยมาก

๒ น้อย

๓ ปานกลาง

๔ มาก

๕ มากที่สุด

๓.๘ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ฯ ที่สามารถสืบค้น เรื่องเดิม หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ช่วยให้กระบวนการ
ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือมีความรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้องมากน้อยเพียงใด

๑ น้อยมาก

๒ น้อย

๓ ปานกลาง

๔ มาก

๕ มากที่สุด

๓.๙ กรณีที่หน่วยงานมีข้อกำหนด หรือแนวทางการปฏิบัติงานในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ จะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ และการปฏิบัติงานให้มีทิศทางเดียวกันมากน้อยเพียงใด

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ๑ น้อยมาก | <input type="checkbox"/> ๒ น้อย |
| <input type="checkbox"/> ๓ ปานกลาง | <input type="checkbox"/> ๔ มาก |
| <input type="checkbox"/> ๕ มากที่สุด | |

๓.๑๐ กรณีที่หน่วยงานมีคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือเผยแพร่บนเว็บไซต์ หน่วยงาน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ๑ น้อยมาก | <input type="checkbox"/> ๒ น้อย |
| <input type="checkbox"/> ๓ ปานกลาง | <input type="checkbox"/> ๔ มาก |
| <input type="checkbox"/> ๕ มากที่สุด | |

ส่วนที่ ๔ ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อม (กรุณาทำเครื่องหมาย ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน)

๔.๑ ปัจจุบันแสงสว่างในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานมากน้อย เพียงใด

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ๑ น้อยมาก | <input type="checkbox"/> ๒ น้อย |
| <input type="checkbox"/> ๓ ปานกลาง | <input type="checkbox"/> ๔ มาก |
| <input type="checkbox"/> ๕ มากที่สุด | |

๔.๒ ปัจจุบันระดับเสียงในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการมีความเหมาะสมมากน้อย เพียงใด

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ๑ น้อยมาก | <input type="checkbox"/> ๒ น้อย |
| <input type="checkbox"/> ๓ ปานกลาง | <input type="checkbox"/> ๔ มาก |
| <input type="checkbox"/> ๕ มากที่สุด | |

สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค

เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลั่นกรองหนังสือราชการของเลขานุการ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร

1. ในฐานะที่ท่านเป็นผู้บริหารระดับสูง ท่านคิดว่าการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการของเลขานุการ ผู้บริหาร มีความสำคัญอย่างไรในบริบทของการบริหารงานองค์กร

ในการบริหารงานองค์กรของผู้บริหาร เลขานุการ หรือ “ หน้าห้อง ” เป็นผู้มีบทบาทสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร เพราะเป็นผู้ประสานงาน ปฏิบัติงานธุรการ ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ ดำเนินการด้านเอกสาร จัดลำดับงาน จัดการและกรองเอกสารเรื่องต่าง ๆ การมีทีมเลขาน้ำห้องที่ดี จะทำให้ผู้บริหารทำงานได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ทีมหน้าห้องยังปกป้องถึงลักษณะการทำงานของผู้บริหารด้วย

หน้าห้องที่มีประสบการณ์ในการทำงานระดับกรมเป็นอย่างดี จะช่วยแบ่งเบาภาระได้มาก โดยเฉพาะบทบาทในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ ในรายละเอียดว่าควรประสานหน่วยงานไหน มอบใครไปแทนกรณีที่ผู้บริหารติดภารกิจหลายงานในเวลาเดียวกัน อย่างเช่นเมื่อเลขาน้ำห้องผมกรองหนังสือมาแล้ว ประสานงานมาแล้ว เขาก็จะสรุปสั้นๆ ให้ผมพิจารณาสั่งการ ทำให้ประหยัดเวลาในการพิจารณาเรื่องต่างๆ ได้มาก ในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ กรมควบคุมโรค ผมขอให้ยึดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม มาจัดทำเป็นแนวทาง และข้อกำหนดในการจัดทำหนังสือราชการของกรมควบคุมโรค ใช้ในการจัดทำหนังสือราชการของกรมควบคุมโรคเป็นแบบเดียวกันทั้งกรม และเลขาน้ำห้องผู้บริหารก็นำแนวทางนี้มาใช้เป็นหลักในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการเช่นเดียวกัน ทีมเลขานุการผู้บริหารจึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการทำงานของผู้บริหารที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ บางครั้งหากทีมเลขาน้ำห้องทราบปัญหาจากผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ ในหน่วยงาน ซึ่งบางครั้งมีเรื่องเล็กๆ ที่จะกลายเป็นเรื่องใหญ่ได้ หากเลขาน้ำห้องรู้ก่อน และนำมาแจ้งผู้บริหารให้ทราบก่อน ก็จะทำให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลเรื่องต่างๆ ที่ควรรู้อย่างครบถ้วน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งในบริบทของการบริหารองค์กร

2. ท่านมีคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะใด เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการของเลขานุการ ก่อนนำเสนอผู้บริหารระดับสูง

ขอให้ยึดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม มาใช้ในการจัดทำและตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการของกรมควบคุมโรคเป็นแบบเดียวกันทั้งกรม



(นายแพทย์โอภาส การย์กวินพงศ์)

อธิบดีกรมควบคุมโรค

แบบฟอร์มประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญต่อการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพ การตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กรมควบคุมโรค ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผู้เชี่ยวชาญ

๑. นางสาวพิมพ์ร่ำไพ พยัคฆะนิติ
๒. นางเพ็ญศรี อติชาติ
๓. นายศุภชัย เจริญทรัพย์

ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	คนที่ ๑	คนที่ ๒	คนที่ ๓		
ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล					
เพศ ชาย หญิง	+๑	+๑	+๑	๓	๑
อายุ ๒๓ - ๓๓ ปี ๓๔ - ๔๔ ปี ๔๕ - ๕๕ ปี ๕๖ ปีขึ้นไป	+๑	+๑	+๑	๓	๑
การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก	+๑	+๑	+๑	๓	๑
ประเภทตำแหน่ง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ จ้างเหมาบริการ	+๑	+๑	+๑	๓	๑
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป นักวิชาการสาธารณสุข พนักงานธุรการ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	+๑	+๑	+๑	๓	๑

ระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัด (ปี) น้อยกว่า ๑ ปี ๑ - ๕ ปี ๖ - ๑๐ ปี มากกว่า ๑๐ ปี	+๑	+๑	+๑	๓	๑
ระยะเวลาประสบการณ์ในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือ น้อยกว่า ๑ ปี ๑ - ๓ ปี ๔ - ๗ ปี มากกว่า ๗ ปี	+๑	+๑	+๑	๓	๑
ประวัติการเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบ กลั่นกรอง หนังสือ เคยเข้ารับการอบรม ไม่เคยเข้ารับการอบรม	+๑	+๑	+๑	๓	๑
ข้อมูลด้านความรู้และทักษะ					
๑. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม มากน้อย เพียงใด	+๑	+๑	+๑	๓	๑
๒. ท่านใช้ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานและทักษะในการ กลั่นกรองหนังสือราชการเพิ่มเติมจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ มากน้อยเพียงใด	+๑	+๑	๐	๒	๐.๖๗
๓. ความสามารถของเลขาแต่ละคนในการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ของเนื้อหากับวัตถุประสงค์ เพื่อสรุปความ และเสนอความคิดเห็นประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บริหาร มีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๓	๑
๔. ท่านคิดว่าประเภท และรูปแบบหนังสือราชการ ตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ มีรายละเอียด มากน้อยเพียงใด	+๑	๐	+๑	๒	๐.๖๗
๕. ท่านคิดว่าองค์ประกอบของประเภทหนังสือ และรูปแบบ หนังสือราชการ มีผลต่อการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ มากน้อยเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๓	๑
๖. ท่านตรวจสอบความครบถ้วนขององค์ประกอบหนังสือ ราชการอย่างเคร่งครัดทุกครั้ง ก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา สั่งการ	+๑	+๑	+๑	๓	๑

๗. ท่านตรวจสอบ กลั่นกรองความสัมพันธ์ของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ในหนังสือราชการมากน้อยเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๓	๑
๘. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการตรวจสอบ กลั่นกรอง หนังสือ ที่มีกำหนดเวลาทางกฎหมาย มากน้อยเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๓	๑
๙. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจการลงนาม ของผู้บริหาร กรณี ปฏิบัติราชการแทน กับ รักษาราชการแทน มากน้อยเพียงใด	๐	+๑	+๑	๒	๐.๖๗
๑๐. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ กรณีความแตกต่างระหว่าง การอนุญาต การอนุมัติ และการเห็นชอบ มากน้อยเพียงใด	๐	+๑	+๑	๒	๐.๖๗
ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน					
๑. การตรวจสอบหนังสือราชการที่มีชั้นความเร็ว ซึ่งมีระยะเวลา ให้ปฏิบัติแต่ละประเภทชั้นความเร็ว ตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ฯ มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบ กลั่นกรอง หนังสือราชการ มากน้อยเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๓	๑
๒. กรณีหนังสือราชการที่มีชั้นความลับ มีผลต่อระยะเวลาในการ ตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือราชการ มากน้อยเพียงใด	+๑	๐	๐	๑	๐.๓๓
๓. ปริมาณหนังสือราชการที่ท่านต้องตรวจสอบ กลั่นกรอง ในแต่ละวัน มีจำนวนมากน้อยเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๓	๑
๔. จำนวนหนังสือราชการที่ท่านต้องตรวจสอบแต่ละวัน มีผลต่อ ประสิทธิภาพการตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือราชการมากน้อย เพียงใด	+๑	+๑	+๑	๓	๑
๕. กรณีการตรวจสอบหนังสือที่มีชั้นความเร็ว ด่วนที่สุด แล้วพบ กรณีพิมพ์ผิดเพียงเล็กน้อย เช่น ไม่ กับ ไม่ ท่านส่งกลับ หน่วยงานผู้จัดทำเพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ถูกต้อง มากน้อย เพียงใด	+๑	+๑	+๑	๓	๑
๖. กรณีการตรวจสอบหนังสือที่ไม่มีชั้นความเร็ว แล้วพบกรณี พิมพ์ผิดเพียงเล็กน้อย เช่น ไม่ กับ ไม่ ท่านส่งกลับหน่วยงาน ผู้จัดทำเพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๓	๑
๗. ปัจจุบันความถูกต้อง และความรวดเร็วในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการของเลขานุการ อยู่ในระดับมากน้อย เพียงใด	+๑	๐	+๑	๒	๐.๖๗
๘. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ฯ ที่สามารถสืบค้น เรื่องเดิม หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ช่วยให้กระบวนการตรวจสอบ	+๑	+๑	๐	๒	๐.๖๗

กลั่นกรองหนังสือมีความรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง มากน้อยเพียงใด					
๙. กรณีที่หน่วยงานมีข้อกำหนด หรือแนวทางการปฏิบัติงาน ในการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ จะส่งผลการ เพิ่มประสิทธิภาพ และการปฏิบัติงานให้มีทิศทางเดียวกัน มากน้อยเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๓	๑
๑๐. กรณีที่หน่วยงานมีคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานในการ ตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้	+๑	+๑	+๑	๓	๑
ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อม					
๑. ปัจจุบันแสงสว่างในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรอง หนังสือราชการ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานมากน้อย เพียงใด	+๑	๐	๐	๑	๐.๓๓
๒. ปัจจุบันระดับเสียงในการปฏิบัติงานตรวจสอบ กลั่นกรอง หนังสือราชการมีความเหมาะสมมากน้อย เพียงใด	+๑	+๑	๐	๒	๐.๖๗
ค่า IOC เฉลี่ยรวม					๐.๘๘

แนวทางและข้อกำหนดการจัดทำหนังสือราชการ

๑. การใช้ครุฑในหนังสือราชการทั้งหนังสือภายใน และหนังสือภายนอกจะต้องใช้ครุฑให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ คือ ครุฑทำเหยียดตรง เล็บดำ ซึ่งสื่อถึงหนังสือราชการต้องรวดเร็ว ขาวสะอาด และสุจริต

ตัวอย่าง



สำหรับหนังสือราชการภายนอก

ขนาดสูง ๓ เซนติเมตร



สำหรับหนังสือราชการภายใน

ขนาดสูง ๑.๕ เซนติเมตร

หมายเหตุ : สามารถดาวน์โหลดได้ที่เว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการกรม [www://osc.ddc.moph.go.th](http://osc.ddc.moph.go.th) หัวข้อข่าวประชาสัมพันธ์ “ประกาศตราครุฑในหนังสือราชการ”

๒. **หนังสือภายใน** ให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ ใช้ในกรณี ดังนี้

ใช้ติดต่อราชการภายในหน่วยงานสังกัดกรมควบคุมโรค ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และใช้ติดต่อระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวงสาธารณสุข **ยกเว้น** สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานภายใต้กำกับดูแลของกระทรวงสาธารณสุข เช่น องค์การเภสัชกรรม (อภ.) สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.) สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน (สพฉ.) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) สำนักงานการฉาปนกิจสงเคราะห์ของกระทรวงสาธารณสุข (ฉกส.)

หมายเหตุ : หนังสือภายใน (ตามระเบียบสารบรรณ ข้อ ๑๒) ในกรณีที่กระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดใด ประสงค์จะกำหนดแบบการเขียนโดยเฉพาะ เพื่อใช้ตามความเหมาะสมก็ให้กระทำได้

๓. **การตั้งระยะกระดาษ และขนาดตัวอักษร** ในส่วนต่าง ๆ ของหนังสือภายใน

๓.๑ ด้านบนกระดาษ ตั้งแต่ขอบกระดาษ ถึงปลายปีกครุฑ ๑.๕ ซม.

๓.๒ ด้านหน้ากระดาษ ตั้งแต่ขอบกระดาษ ถึงอักษรตัวแรก ๓ ซม.

๓.๓ ด้านหลังกระดาษ ตั้งแต่ขอบกระดาษ ถึงอักษรตัวสุดท้าย ๒ ซม.

๓.๔ การย่อหน้า ส่วนความเป็นมา ส่วนข้อพิจารณา ส่วนข้อเสนอ ๑ แท็บ

๓.๕ การย่อหน้า ส่วนเนื้อเรื่อง ๒ แท็บ

๓.๖ การพิมพ์ใช้ตัวอักษร TH Sarabun PSK หรือ TH SarabunIT๙ ขนาด ๑๖ พอยท์

๓.๗ คำว่า “บันทึกข้อความ” ตัวอักษรหนา ขนาด ๒๙ พอยท์

๓.๘ คำว่า “ส่วนราชการ ที่ วันที่ เรื่อง” ตัวอักษรหนา ขนาด ๒๐ พอยท์

๓.๙ การพิมพ์เนื้อเรื่อง ตัวอักษรขนาด ๑๖ พอยท์

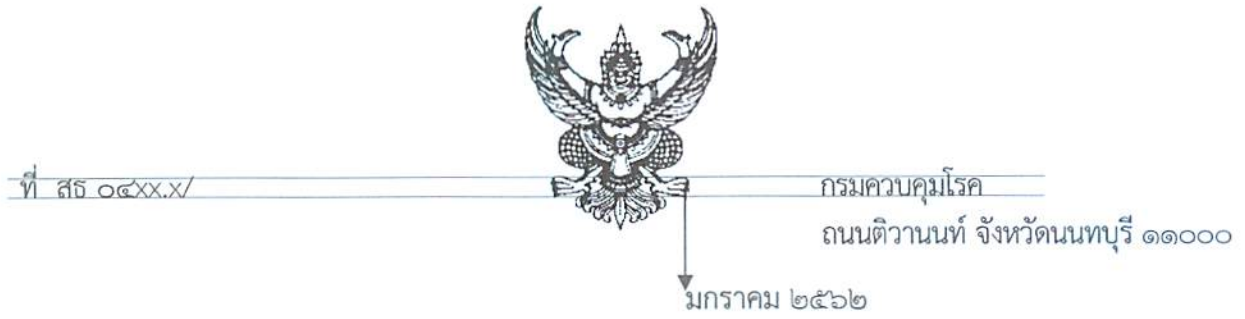
๓.๑๐ การพิมพ์หนังสือราชการใช้ตัวอักษรขนาดปกติ **ไม่ใช่** ตัวเอียง ตัวหนา หรือขีดเส้นใต้ตัวอักษร

ยกเว้น ชื่อชื่อโรคเฉพาะที่เป็นตัวเอียง

(หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๖/ว ๒๐๑๙ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๓ เรื่อง คำอธิบายการพิมพ์หนังสือราชการภาษาไทยด้วยโปรแกรมการพิมพ์ในเครื่องคอมพิวเตอร์และตัวอย่างการพิมพ์)

ตัวอย่าง...

๑๔. หนังสือภายนอกที่มีเอกสารแนบส่ง ให้ใช้คำว่า **สิ่งที่ส่งมาด้วย** วิธีการพิมพ์แบบต่าง ๆ ดังนี้



เรื่อง แจ้งรายชื่อผู้แทนร่วมเป็นคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจศูนย์อำนวยการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนตลอดทั้งปี
เรียน ประธานคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจ

ท้ายคำขีดกันหลัง

๑๔.๑ สิ่งทีส่งมาด้วย **ความยาวไม่เกิน ๑ บรรทัด** มีจำนวน ๑ รายการ **ไม่ใส่หมายเลขกำกับ**
สิ่งที่ส่งมาด้วย **แบบการแต่งตั้งผู้แทนหน่วยงาน** จำนวน ๑ แผ่น

๑๔.๒ สิ่งทีส่งมาด้วย **ความยาวมากกว่า ๑ บรรทัด** ใส่จำนวน **ที่บรรทัดสุดท้ายและให้ขีดกันหลัง**

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาคำสั่งคณะกรรมการเฉพาะกิจศูนย์อำนวยการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนตลอดทั้งปี ที่ ๑/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๒ จำนวน ๑ ฉบับ

๒. สำเนาคำสั่งคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจศูนย์อำนวยการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนตลอดทั้งปี ที่ ๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๒ จำนวน ๑ ฉบับ

๑๔.๓ สิ่งทีส่งมาด้วย **มากกว่า ๑ รายการ** ให้ใส่หมายเลขกำกับด้วย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานการประชุมฯ ← จำนวน ๗ แผ่น
๒. โครงการประชุมฯ ← จำนวน ๓ แผ่น

๑๔.๔ การเขียนเนื้อหาหนังสือภายนอกที่มีเอกสารแนบส่ง ใช้คำว่า **รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย**

กก

กก

กก **รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย** ←

๑๔.๕ การเขียนเนื้อหาหนังสือภายนอกที่มีเอกสารแนบส่ง กรณีแยกเรื่องแต่ละประเภทของเอกสาร

ใช้คำว่า **รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑** รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

ไม่ใส่จุด

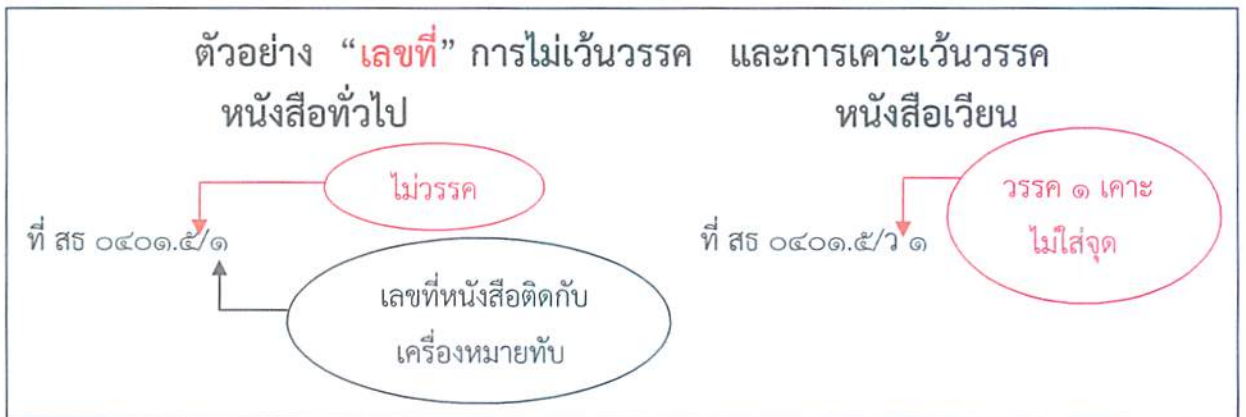
กก

กก **รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑** กกกกกกกกกกกก

กกก **รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒** กกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกก

๑๕. การใช้คำว่า “แผ่น” “ฉบับ” “ชุด” “เล่ม” “แฟ้ม” สำหรับหนังสือภายนอกในสิ่งที่ส่งมาด้วย ใช้ได้กรณี ดังนี้
- | | |
|--|--------------|
| คำว่า “แผ่น” ใช้กับ จำนวนแผ่น เพื่อความสะดวกในการตรวจนับเอกสาร | |
| เช่น สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมควบคุมโรค ที่ สธ ๐๔๐๑.๑/๒๑๔๖ | |
| ลงวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๒ | จำนวน ๑ แผ่น |
| คำว่า “ฉบับ” ใช้กับ สัญญา หรือ คำสั่ง | |
| เช่น สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาสัญญาจ้างเลขที่ ๑/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๒ | จำนวน ๑ ฉบับ |
| คำว่า “ชุด” ใช้กับ เอกสารเรื่องเดียวกันที่มีมากกว่า ๑ แผ่น | |
| เช่น สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ | จำนวน ๑ ชุด |
| คำว่า “เล่ม” ใช้กรณี ส่งหนังสือเป็นเล่ม | |
| เช่น สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือคู่มือ | จำนวน ๑ เล่ม |
| คำว่า “แฟ้ม” ใช้กรณี ส่งเอกสารเป็นแฟ้ม | |
| เช่น สิ่งที่ส่งมาด้วย แฟ้มประวัติ | จำนวน ๑ แฟ้ม |
| การใส่ลักษณะนามของแผ่นซีดี ให้ใช้ ดังนี้ | |
| เช่น สิ่งที่ส่งมาด้วย แผ่นซีดี | จำนวน ๑ แผ่น |

๑๖. รูปแบบการพิมพ์เลขที่หนังสือและการเคาะเว้นวรรคที่ถูกต้อง



๑๗. การใช้คำว่า “ไป” ให้นึกถึงผู้อ่านเป็นหลัก เช่น การใช้คำว่า “ไปยัง” ใช้ในกรณีให้ผู้รับเอกสารจัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องส่งคืนเจ้าของเรื่อง

ตัวอย่าง

“โดยส่งแบบตอบรับไปยังสำนัก/กอง.....โทรสาร ๐ ๒xxx xxxx หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ต่อด้วยข้อความภาษาอังกฤษ ใช้แบบอักษร TH SarabunPSK หากมีตัวเลขผสมอยู่ในเนื้อหาข้อความให้ใส่เป็นเลขอารบิก” ตัวอย่างเช่น saraban1422@ddc.mail.go.th

คำว่า “ไป” ในการเขียนจดหมายทางการ ใช้แสดงทิศทางออกจากตัวผู้เขียนถึง เช่น กรมควบคุมโรค พิจารณาแล้วเห็นว่า สำนักนายกรัฐมนตรามีวิทยาการ... จึงขอเชิญวิทยาการจากสำนักนายกรัฐมนตรียไปบรรยาย

คำว่า “มา” ในการเขียนจดหมายทางการ ใช้แสดงทิศทางสู่ตัวผู้เขียนถึง เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรียพิจารณาแล้วขอมอบหมาย มาเป็นวิทยาการ

๑๘. การใส่ชื่อเรื่องในหนังสือจะต้องใช้ชื่อเต็มของเรื่องก่อน และในส่วนของเนื้อหาอาจจะใช้เพียงแค่คำขึ้นต้นของเรื่องพอให้ได้ใจความแล้วต่อด้วยเครื่องหมายไปยาลน้อย (๗)



๑๙. การใส่ “วัน” หรือ “วันที่” จัดงาน

๑๙.๑ กำหนดจัดงาน ๑ วัน

ใช้คำนำหน้าว่า “ใน”

เช่น ในวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

๑๙.๒ กำหนดจัดงาน ๒ วันขึ้นไป

ใช้คำนำหน้าว่า “ระหว่าง”

เช่น ระหว่างวันที่ ๑ - ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

๑๙.๓ กรณีกล่าวถึงวันที่ผ่านมาแล้ว

ใช้คำนำหน้าว่า “เมื่อ”

เช่น เมื่อวันที่ ๑ - ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

๑๙.๔ การระบุ “วัน” กับ “วันที่” ตรวจสอบให้ถูกต้อง

เช่น ในวันพุธที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

ไม่เว้นวรรค

หมายเหตุ : กรณีจัดทำหนังสือไปกระทรวงสาธารณสุขให้จัดทำตามข้อ ๑๙.๔

๑๙.๕ กำหนดจัดงานที่ “เดือน” คาบเกี่ยว แต่ปี พ.ศ. เดียวกัน

ใส่เครื่องหมายติงศกัณฑ์ “ - ” หน้าวันที่สุดท้าย และใส่ปี พ.ศ. ครั้งเดียว

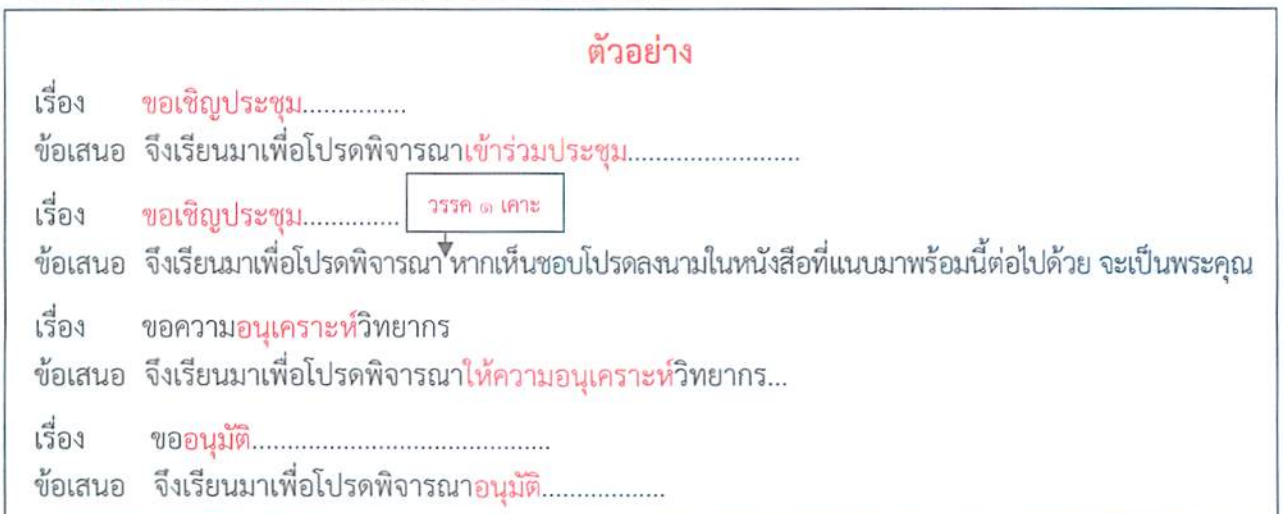
เช่น ระหว่างวันที่ ๒๕ มกราคม - ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

๑๙.๖ กำหนดจัดงาน ๒ วันขึ้นไป แต่วันที่ไม่ติดต่อกัน ใช้คำระหว่างวันที่ว่า “และ”

เช่น วันที่ ๕, ๗ และ ๙ มกราคม ๒๕๖๒

วรรค ๑ เคาะ

๒๐. ชื่อเรื่อง และ คำลงท้าย ควรมีเนื้อความที่สอดคล้องกัน



๒๑. การใช้ข้อความภาษาอังกฤษในหนังสือราชการ

๒๑.๑ การจัดทำหนังสือราชการภาษาอังกฤษทั้งฉบับ ให้ใช้แบบอักษร Time New Roman ขนาด ๑๒ พอยท์

๒๑.๒ การจัดทำหนังสือราชการภาษาไทย ที่มีภาษาอังกฤษอยู่ในเนื้อหา ให้ใช้แบบอักษร TH SarabunPSK ขนาด ๑๖ พอยท์

๒๒. การจัดทำหนังสือราชการโดยปกติให้ใช้เลขไทย ยกเว้นกับ สมการ สูตรทางเคมี หรือสูตรทางวิทยาศาสตร์ ชื่อโรค เช่น H₂O และเลขทะเบียนรถ เช่น ฮร 9497 นนทบุรี เชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019

๒๓. การเรียงลำดับของสถานที่จัดประชุม ให้เรียงลำดับจากเล็กไปหาใหญ่ ดังนี้ ห้องประชุม ชั้นอาคาร สำนัก กรม กระทรวง ตัวอย่าง ห้องประชุมประเมิน จันทวิมล ชั้น ๑ อาคาร ๑ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

๒๔. การเคาะเว้นวรรค โทร. โทรสาร โทรศัพท์เคลื่อนที่ และการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ในหนังสือราชการ (ตามหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๑๓๐๕/ว ๖๐๖๙ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๔๔ เรื่อง การระบุเลขหมายโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในหนังสือราชการ)

การเคาะเว้นวรรค โทร. โทรสาร และการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

วรรค ๑ เคาะ

โทร. x xxxx xxxx ต่อ xxx เช่น ๐ ๒xxx xxxx ต่อ xxx

โทรสาร x xxxx xxxx เช่น ๐ ๒xxx xxxx

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ต้องเป็นไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการเท่านั้น และใช้แบบอักษร TH SarabunPSK ๑๖ พอยท์) เช่น ...@ddc.mail.go.th

สำเนาส่ง (ถ้ามี)
สำหรับหนังสือติดต่อกับหน่วยงานในต่างประเทศให้ระบุโทรศัพท์ โทรสาร เช่น Tel. 66 1234 5678 ext. 901 Fax 66 1234 5678

การเคาะเว้นวรรค โทรศัพท์เคลื่อนที่

xx xxxx xxxx เช่น ๐๘ ๑๒๓๔ ๕๖๗๘

การใส่หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ใช้ตามหลักสากล และต้องใช้คำว่า **โทรศัพท์เคลื่อนที่** ไม่ใช่คำว่า **โทรศัพท์มือถือ**

ติดต่อได้ที่ศูนย์สารสนเทศ
โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๓๐๙๓

๒๕. การทำคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข **เสนอรัฐมนตรีว่าการฯ ลงนาม** มีดังนี้

๒๕.๑ กรณีเรื่องทั่วไป ในย่อหน้าที่ ๒ ของเนื้อหา ให้ใส่ข้อความดังนี้ “เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข จึงแต่งตั้ง...”

๒๕.๒ กรณีเรื่องที่มีกฎหมายเฉพาะให้อ้างกฎหมายนั้น ๆ

๒๖. การเรียงลำดับองค์ประกอบในคำสั่ง ให้เรียงลำดับตามความสำคัญ ถ้าเป็นหน่วยงานใหญ่ หน่วยงานเอกเทศให้อยู่ในลำดับแรก เช่น สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานงบประมาณ หลังจากนั้น ต่อด้วยหน่วยงานระดับกระทรวง ระดับกรม ระดับผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนต่าง ๆ นายกสมาคมวิชาชีพ ผู้อำนวยการ และกรรมการ กรรมการและเลขานุการ กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ ***ข้าราชการบำนาญ ให้ดูความเหมาะสมของลำดับตามตำแหน่ง

ตัวอย่าง...



คำสั่งกระทรวงสาธารณสุข
ที่ /๒๕๖๓

เลขปี พ.ศ. ติดกับ
เครื่องหมายทับ (/)

เรื่อง กกก

← ใช้เส้นทึบยาว ๒.๕ เซนติเมตร

กก
กก

เพื่อ...กกก...เป็นไปด้วยความ
เรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจ (อำนาจเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน).....

เช่น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน
พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข จึงแต่งตั้ง
.....(ชื่อคำสั่ง)..... โดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๒๗. ส่วนเนื้อหาของรายชื่อในคำสั่งแต่งตั้ง ที่เสนอรัฐมนตรีว่าการฯ ลงนาม ให้ใช้รูปแบบ ดังนี้

๒๗.๑ กรณีการแต่งตั้งบุคคลภายในและบุคคลภายนอก ในคำสั่งเดียวกัน

๑. (ชื่อ)..... ประธานกรรมการ

(ตำแหน่ง).....

(สำนัก/กอง และกรม) ← บุคคลภายใน

๒. (ชื่อ)..... กรรมการ

(ตำแหน่ง).....

(สำนัก/กอง และกรม) ← บุคคลภายนอก

๓. กกกกกกกกกกกกกกกกกก..... กรรมการ

และเลขานุการ

๔. กกกกกกกกกกกกกกกกกก..... กรรมการ

และผู้ช่วยเลขานุการ

๒๗.๒ กรณีที่แต่งตั้ง บุคคลภายในกระทรวงเดียวกัน

๑. (ชื่อ)..... ประธานกรรมการ

(ตำแหน่ง).....

(สำนัก/กอง และกรม)..... ← บุคคลภายในกระทรวงเดียวกัน

๒. กกกกกกกกกกกกกกกกกก..... กรรมการ

๓. กกกกกกกกกกกกกกกกกก..... กรรมการ

และเลขานุการ

๔. กกกกกกกกกกกกกกกกกก..... กรรมการ

และผู้ช่วยเลขานุการ

๓๓.๒ หนังสือภายนอกที่เสนอกระทรวงลงนาม โดยคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ใช้แนวปฏิบัติ ดังนี้

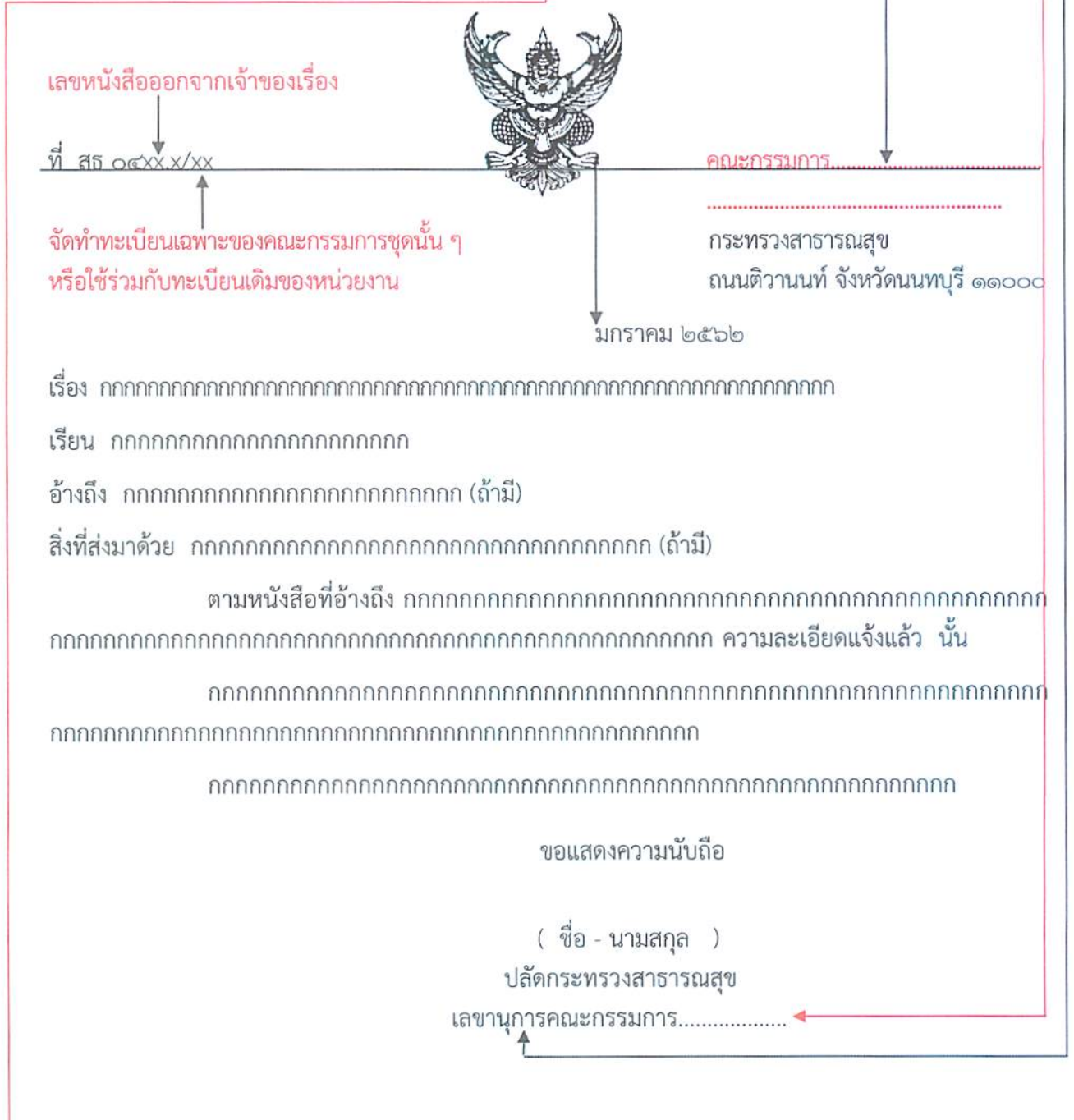
๓๓.๒.๑ ใส่ชื่อแทนส่วนราชการ คณะกรรมการเจ้าของหนังสือ

๓๓.๒.๒ ผู้มีอำนาจลงนามในหนังสือ "คณะกรรมการ" มีดังนี้

ประธานกรรมการ หรือกรรมการและเลขานุการ หรือเลขานุการ

และตามด้วยชื่อของคณะกรรมการ

๓๓.๒.๓ ลงชื่อหน่วยเจ้าของเรื่อง ใช้ว่า "กรมควบคุมโรค" และ "ฝ่ายเลขานุการ"



→ กรมควบคุมโรค
 ฝ่ายเลขานุการ
 โทร. ๐ ๒๙๙๙ ๙๙๙๙
 โทรสาร ๐ ๒๙๙๙ ๙๙๙๙ ต่อ ๙๙๙
 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ถ้ามี) เฉพาะภาครัฐเท่านั้น

๓๔. การจัดทำหนังสือราชการลงนามโดย **ระดับกรม ลงมา** ให้ทำหนังสือ ๒ ฉบับ คือ **ต้นฉบับ และสำเนาคู่ฉบับ**

๓๕. การจัดทำหนังสือราชการ “ลับ” ลงนามโดย **ระดับกรม ลงมา** ให้ทำหนังสือ ๓ ฉบับ คือ **ต้นฉบับ สำเนาคู่ฉบับ และสำเนา**

๓๖. การจัดทำหนังสือราชการลงนามโดย **ปลัดกระทรวงสาธารณสุข และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข** ให้ทำหนังสือ ๓ ฉบับ คือ **ต้นฉบับ สำเนาคู่ฉบับ และสำเนา**

๓๗. การทำ**สำเนาคู่ฉบับ** และ**สำเนา** ดังนี้

๓๗.๑ หนังสือภายใน **ตัดครุฑออกอย่างเดียว** ใส่คำว่า **สำเนาคู่ฉบับหรือสำเนา** ด้านบน
กลางหน้ากระดาษ **เหนือคำว่า “บันทึกข้อความ”** ด้านล่างขวา **พิมพ์เรียงบรรทัด ร้าง พิมพ์ ตรวจ** และ
ลงลายมือชื่อ

ตัวหนาขนาด ๒๙ พอยท์

สำเนาคู่ฉบับ ← (ใช้พิมพ์ข้อความ หรือ ประทับตรา)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....

ที่..... วันที่.....

เรื่อง.....

.....ร้าง
.....พิมพ์
.....ตรวจ

สำเนา ← (ใช้พิมพ์ข้อความ หรือ ประทับตรา)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....

ที่..... วันที่.....

เรื่อง.....

.....ร้าง
.....พิมพ์
.....ตรวจ

๓๗.๒ หนังสือภายนอก **ตัดครุฑออก** ใส่ข้อความกลางหน้ากระดาษ **“สำเนาฉบับ”** หรือ **“สำเนา”** ด้านล่างขวา พิมพ์เรียงบรรทัด **ร่าง พิมพ์ ตรวจ** และลงลายมือชื่อ

ตัวหนาขนาด ๒๙ พอยท์

สำเนาฉบับ ← (ใช้พิมพ์ข้อความ หรือ ประทับตรา)

ที่ สธ ๐๔xx.x/

กรมควบคุมโรค
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

.....ร่าง
.....พิมพ์
.....ตรวจ

สำเนา ← (ใช้พิมพ์ข้อความ หรือ ประทับตรา)

ที่ สธ ๐๔xx.x/

กระทรวงสาธารณสุข
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

.....ร่าง
.....พิมพ์
.....ตรวจ

๓๘. การจัดทำสำเนาหนังสือราชการ ส่งให้ส่วนราชการหรือบุคคลอื่นทราบว่าได้มีสำเนาส่งไปให้ ผู้ใดแล้ว ให้ใช้คำว่า **“สำเนาส่ง”** พิมพ์ชื่อเต็มหรือชื่อย่อของส่วนราชการหรือชื่อบุคคลที่ส่งสำเนาไปให้ หากมีรายชื่อที่ส่งมากให้พิมพ์ว่า **“ส่งไปตามรายชื่อที่แนบ”** และแนบรายชื่อไปด้วย หรือกรณีมีรายชื่อไม่มาก ให้พิมพ์รายชื่อตามตัวอย่าง ดังนี้

ตัวอย่าง...

ตัวอย่าง “สำเนาส่ง” (หนังสือภายนอก)

ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

โทร. ๐ ๒xxx xxxx

โทรสาร ๐ ๒xxx xxx

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

สำเนาส่ง ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีประจำเขตตรวจราชการที่ ๑ - ๑๗

▼ **วรรค ๒ เคาะ**

สำเนาส่ง ส่งไปตามรายชื่อที่แนบ (พร้อมแนบท้ายรายชื่อไปด้วย) เฉพาะกรณีที่มีรายชื่อส่งเป็นจำนวนมาก

สำเนาส่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด... **วรรค ๑ เคาะ** ผู้อำนวยการโรงพยาบาล... ผู้อำนวยการโรงพยาบาล...

สาธารณสุขอำเภอ.....

▼ **วรรค ๑ เคาะ**

สำเนาส่ง ๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด.....

๒. สาธารณสุขอำเภอ.....

๓๙. กรณีมีการจัดทำ QR Code สำหรับเอกสารประกอบเรื่อง เพื่อลดการใช้กระดาษให้จัดทำรายการ QR Code ไว้ในสิ่งที่ส่งมาด้วย โดยให้ QR Code มีขนาด ๑.๕ x ๑.๕ เซนติเมตร

ตัวอย่าง หนังสือภายนอก

ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

โทร. x xxxx xxxx

โทรสาร x xxxx xxxx

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ถ้ามี) เฉพาะภาครัฐเท่านั้น



↑ ไม่เกินขอบล่างท้ายกระดาษ ๑.๕ เซนติเมตร

(รายละเอียดตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๘๙ ลงวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการส่งเรื่องไปเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อสนับสนุนนโยบาย Thailand ๔.๐)

๔๐. กรณีมีการจัดทำ QR Code สำหรับเอกสารประกอบเรื่องจำนวนมากกว่า ๑ รายการ สามารถใส่รายละเอียดของข้อความได้ QR Code ได้ เช่น แบบตอบรับ หรือที่อยู่ของลิงก์

ตัวอย่าง



แบบตอบรับ



https://.....

๔๘. การจัดทำหนังสือเวียนหน่วยงานภายในและภายนอก กรมควบคุมโรค ให้จัดทำ ดังนี้

๔๘.๑ การแจ้งเวียนผู้อำนวยการภายในสังกัดกรมทุกหน่วยงาน ให้ปฏิบัติ ดังนี้

เรียน ผู้อำนวยการทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค

๔๘.๒ กรณีใส่ชื่อในหนังสือเวียนที่ไม่ทุกหน่วยงาน

(ต้นฉบับ) เรียน นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ ผู้อำนวยการในสังกัดกรมควบคุมโรคตามรายชื่อแนบท้าย
(พร้อมแนบรายชื่อมาด้วย)

(หมายเหตุ : ให้ใช้คำว่า “นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ” ไม่ใช่คำว่า “ผู้ทรงคุณวุฒิ”)

๔๘.๓ การทำสำเนาหนังสือเวียน ให้ปฏิบัติ ดังนี้

- กรณี มีผู้รับหนังสือจำนวนมาก

ต้นฉบับ เรียน(ว่างไว้).....

สำเนาคู่ฉบับ เรียน...ตามรายชื่อแนบท้าย... (พร้อมแนบรายชื่อมาด้วย)

- กรณี มีผู้รับหนังสือจำนวนน้อย

ต้นฉบับ เรียน(ว่างไว้).....

สำเนาคู่ฉบับ เรียน ผู้อำนวยการกองบริหารการคลัง ผู้อำนวยการกองบริหาร

ทรัพยากรบุคคล... (ตามความเหมาะสม)

๔๙. การจัดทำหนังสือให้อธิบดีลงนาม ให้ดำเนินการตามกรณี ดังนี้

๔๙.๑ กรณีขอลงพื้นที่ ซึ่งอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน ให้อธิบดีลงนาม

๔๙.๒ กรณีขอความร่วมมือให้ดำเนินการ ให้อธิบดีลงนามเรียนปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๔๙.๓ กรณีแจ้งนโยบายใหม่ หรือข้อสั่งการ ให้อธิบดีลงนามเรียนปลัดกระทรวงสาธารณสุข

การจัดทำหนังสือไปกระทรวงสาธารณสุข ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

๕๐. กรณีที่มีหนังสือให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขลงนามถึงเลขาธิการคณะรัฐมนตรี หนังสือจะต้องส่งให้สำนักงานรัฐมนตรีล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๑ สัปดาห์ เพื่อให้สำนักงานรัฐมนตรีตรวจสอบกลั่นกรองและสรุปเรื่องให้รัฐมนตรีลงนามไปถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีล่วงหน้า ๓ วันทำการ โดยการนับจากวันออกเลขจากสำนักงานรัฐมนตรี หากส่งเรื่องหลังจาก ๓ วันทำการ จากที่ได้ออกเลขแล้ว ทางสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจะส่งเรื่องกลับ

๕๑. กรณีที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับนโยบายหรืองบประมาณ ที่เป็นเรื่องเร่งด่วนและมีระยะเวลากระชั้นชิดที่จะต้องดำเนินการจะนำเสนอคณะรัฐมนตรีภายในวันอังคารของทุกสัปดาห์ ขอให้เจ้าของเรื่องรีบดำเนินการนำเสนอรัฐมนตรีลงนามไม่เกินวันศุกร์ เพื่อให้ทางสำนักงานรัฐมนตรีสามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนด กรณีการของบประมาณ ให้ดำเนินการ ดังนี้

๕๑.๑ ของงบประมาณเกิน ๑๐ ล้านบาท ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณจะพิจารณานำเสนอรัฐมนตรีทราบแล้วจะมีหนังสือแจ้งกลับไปยังหน่วยงาน

๕๑.๒ ของงบประมาณตั้งแต่ ๕๐ ล้านบาทขึ้นไป ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณจะนำเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อขอความเห็นชอบ ถ้านายกรัฐมนตรีเห็นชอบ และแจ้งกลับไปยังหน่วยงาน ถ้ากรณีนายกรัฐมนตรีไม่เห็นชอบก็จะนำเข้าคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

หากหน่วยงานจะต้องจัดทำเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี ในเรื่องงบประมาณดังกล่าวจะต้องแนบเอกสาร พ.ร.บ. การเงินการคลัง มาตรา ๒๗ และแผนงานโครงการต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ส่งมาด้วยแนบไปด้วย

๕๒. กรณีที่...

๕๒. กรณีที่หนังสือแก้ไขมาจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือสำนักงานรัฐมนตรีให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จตามชั้นความเร็วของหนังสือ ดังนี้

๕๒.๑ **ด่วนที่สุด** แก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ

๕๒.๒ **ด่วนมาก** แก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ

๕๒.๓ **ด่วน** แก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ

(หมายเหตุ : กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันระยะเวลาที่กำหนดไว้จะต้องมีหมายเหตุชี้แจงมาด้วยทุกครั้ง)

๕๓. การนำเสนอแผนของกระทรวง แผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนเกี่ยวกับการบูรณาการ และแผนปฏิบัติการ จะต้องดำเนินการจัดส่งไปที่สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบว่าเรื่องดังกล่าวเห็นควรนำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไปหรือไม่ ให้เสนอเรื่องไปยังสำนักงานรัฐมนตรี อย่างน้อย **๑๕ วันทำการ** ก่อนที่จะมีการประชุมคณะรัฐมนตรี ยกเว้นกรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วนจะนำเสนอก่อนที่จะมีการประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างน้อย ๗ วันทำการ หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายให้เสนอก่อน จะมีการประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างน้อย ๑๐ วันทำการ และในการจัดทำหนังสือควรใส่หมายเลขโทรศัพท์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประสานงานไปในหนังสือด้วย เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อประสานงานในกรณีมีการขอเอกสารเพิ่มเติม

๕๔. กรณีหน่วยงานใดจัดทำโลโก้เกียรติคุณให้นายกรัฐมนตรีลงนาม ให้ใส่ตรากระทรวงสาธารณสุขอยู่ด้านบน และให้นายกรัฐมนตรีลงนามด้านล่าง โดยมีศททตามตัวอย่าง

ตัวอย่าง พลเอก
(ประยุทธ์ จันทร์โอชา)
นายกรัฐมนตรี

๕๕. การเสนอหนังสือเข้าคณะรัฐมนตรี ทุกเรื่องต้องมีบทสรุปผู้บริหาร (One Page) แนบมากับเรื่องที่จะเสนอด้วยทุกครั้ง เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา

๕๖. ให้ใช้สัญลักษณ์ตรากรมควบคุมโรคที่ถูกต้อง ดังนี้

ตัวอย่าง



กรมควบคุมโรค
Department Of Disease Control

ทั้งนี้ ผู้จัดทำหนังสือราชการ สามารถดาวน์โหลด Application เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการเพื่อศึกษา ทำความเข้าใจเพิ่มเติมได้ ดังนี้

๑. Application ราชบัณฑิต
๒. Application อ่านอย่างไร
๓. ภาษาอาเซียน
๔. ชื่อบ้านนามเมือง

ตัวอย่าง

๑. รูปแบบหนังสือราชการ
 - ๑.๑ หนังสือภายนอก
 - ๑.๒ หนังสือภายใน
 - ๑.๓ หนังสือประทับตรา
 - ๑.๔ หนังสือสั่งการ (คำสั่ง)
 - ๑.๕ หนังสือราชการภาษาอังกฤษ
๒. รูปแบบซองจดหมายลับ
 - ๒.๑ ซองภายนอก
 - ๒.๒ ซองภายใน

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

ครุฑห่างจากขอบกระดาษ
ประมาณ ๑.๕ ซม.

รูปแบบหนังสือภายนอก

ชั้นความเร็ว (ถ้ามี)

ที่ สธ ๐๔๕๕.๕/



ขนาดครุฑสูง ๓ ซม.

กรมควบคุมโรค

ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

วันที่ เดือน ปี

๑ Enter Before ๒ pt

เรื่อง } ๑ Enter Before ๒ pt

คำขึ้นต้น } ๑ Enter Before ๒ pt

อ้างถึง (ถ้ามี) } ๑ Enter Before ๒ pt

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) } ๑ Enter Before ๒ pt

(ย่อหน้า ๒ Tab) ภาคเหตุ.....

กั้นหน้า
๓ ซม.

แต่ละบรรทัดระยะห่าง ๑ Enter

กั้นหลัง
๒ ซม.

(ย่อหน้า ๒ Tab) ภาคความประสงค์.....

แต่ละบรรทัดระยะห่าง ๑ Enter

(ย่อหน้า ๒ Tab) ภาคสรุป.....

แต่ละบรรทัดระยะห่าง ๑ Enter

๑ Enter Before ๑๒ pt

ขอแสดงความนับถือ

๔ Enter

(นายสุวรรณชัย วัฒนายิ่งเจริญชัย)

อธิบดีกรมควบคุมโรค

๔ Enter

ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

โทร. ๐ ๒xxx xxxx

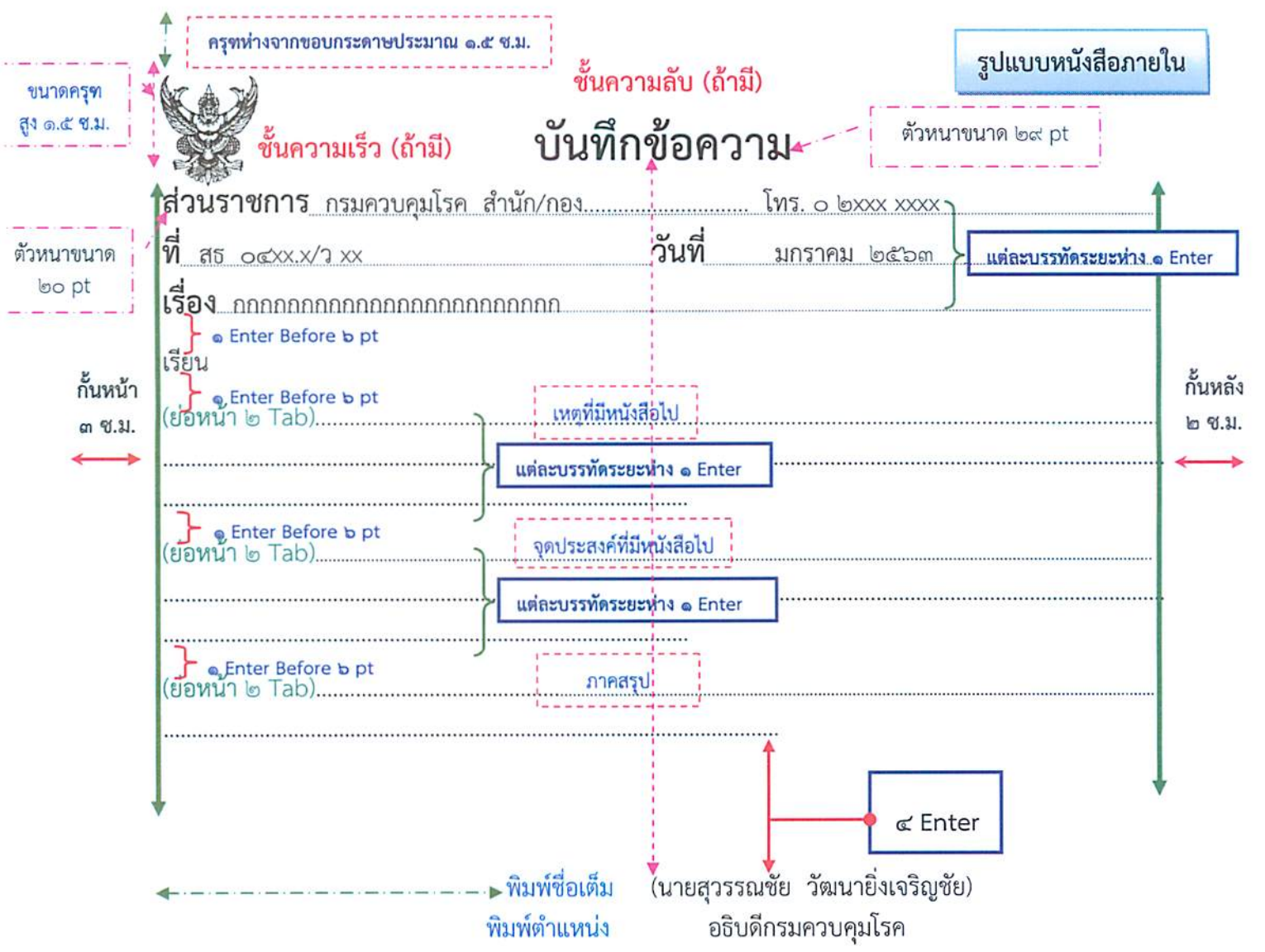
โทรสาร ๐ ๒xxx xxxx

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ถ้ามี)

แต่ละบรรทัดระยะห่าง ๑ Enter

(ใส่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะภาครัฐเท่านั้น)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)



ชั้นความลับ (ถ้ามี)

รูปแบบหนังสือประทับตรา

ครุฑห่างจากขอบกระดาษประมาณ ๑.๕ ซม.



ขนาดครุฑสูง ๓ ซม.

ชั้นความเร็ว (ถ้ามี)

ที่ สธ ๐๔๕๕.๕/

๑ Enter Before ๒ pt

ถึง ชื่อส่วนราชการ หน่วยงาน หรือบุคคลที่หนังสือนั้นมีถึง

๒ Enter Before ๒ pt

(ย่อหน้า ๒ Tab).....

กั้นหน้า
๓ ซม.

กั้นหลัง
๒ ซม.

กรมควบคุมโรค
วันที่ เดือน ปี
ลงชื่อย่อกำกับตรา

๔ Enter

๔ Enter

ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

โทร. ๐ ๒๕๕๕ ๕๕๕๕

โทรสาร ๐ ๒๕๕๕ ๕๕๕๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ถ้ามี)

แต่ละบรรทัดระยะห่าง ๑ Enter

(ใส่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะภาคภูมิต่างๆ)

รูปแบบหนังสือคำสั่ง



ครุฑห่างจากขอบกระดาษ
ประมาณ ๑.๕ ซม.

ขนาดครุฑสูง ๓ ซม.

คำสั่งกรมควบคุมโรค
ที่ /๒๕๖๓

เรื่อง

ให้ใช้เส้นทึบ ขนาด ๑ นิ้ว

(ย่อหน้า ๒Tab) (ข้อความ)

กั้นหน้า

กั้นหลัง

๓ ซม.

๒ ซม.

๑ Enter Before ๒ pt

(ย่อหน้า ๒Tab) ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

๑ Enter Before ๑๒ pt

(ย่อหน้า ๓Tab) สั่ง ณ วันที่ ๒๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

๔ Enter

ครุฑห่างจากขอบกระดาษ
ประมาณ ๑.๕ ซม.



No. 04xx/

Department of Disease Control
Ministry of Public Health
Tivanond Road, Nonthaburi 11000
Tel : 66 2xxx xxxx
Fax : 66 2xxx xxxx

Time New Roman Font
12 point

3 Enter

January B.E. 2563 (2020)

3 Enter

Dear Mr.

2 Enter

กรณีชื่อเรื่องจบใน 1 บรรทัด ให้ขีดเส้นใต้ข้อความ

Subject : AAA

กรณีชื่อเรื่องมากกว่า 1 บรรทัด ให้ขีดเส้นใต้บรรทัดล่าสุด และขีดเส้นสุดไปถึงระยะทับหลัง

Or **Subject :** AAA
AA

2 Enter

(Introduction)

2 Enter

(Body)

1 Enter

(Conclusion)

Yours sincerely,

๔ Enter

(Name)
Position

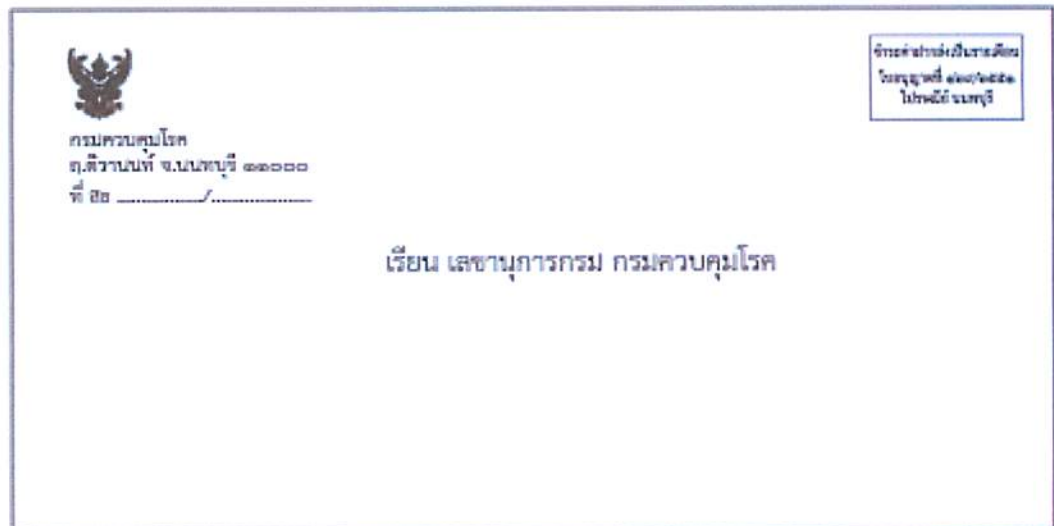
Mr./Mrs.
(Title).....
(Organization).....
(City).....

แต่ละบรรทัดระยะห่าง ๑ Enter

Cc : 1.
2.

รูปแบบของภายนอกจดหมายลับ

หน้าของจดหมาย

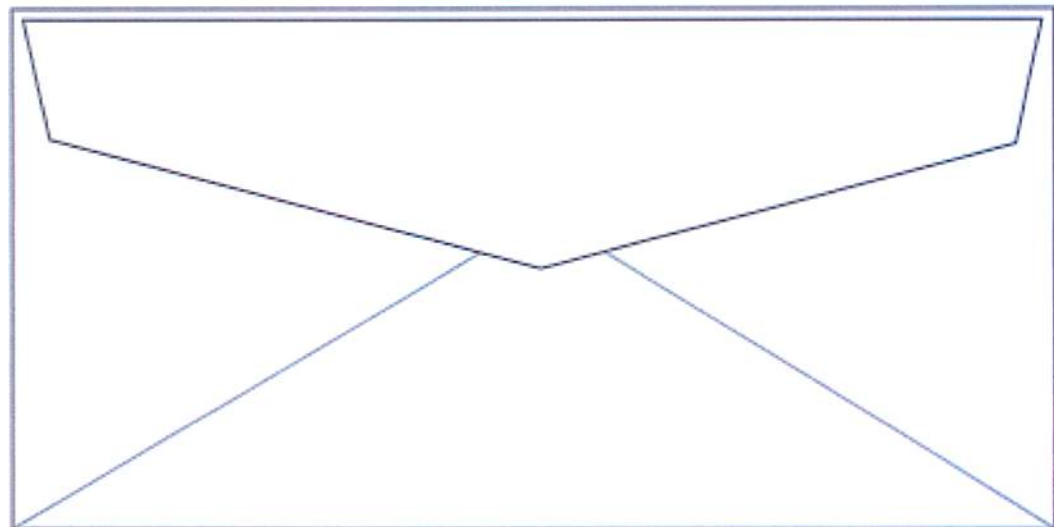


กมควบคุมโรค
ภูธรินทร์ จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐
ที่ ยธ _____/_____

กรมควบคุมโรค
โรงพยาบาลรามาธิบดี
ปทุมวัน กรุงเทพฯ

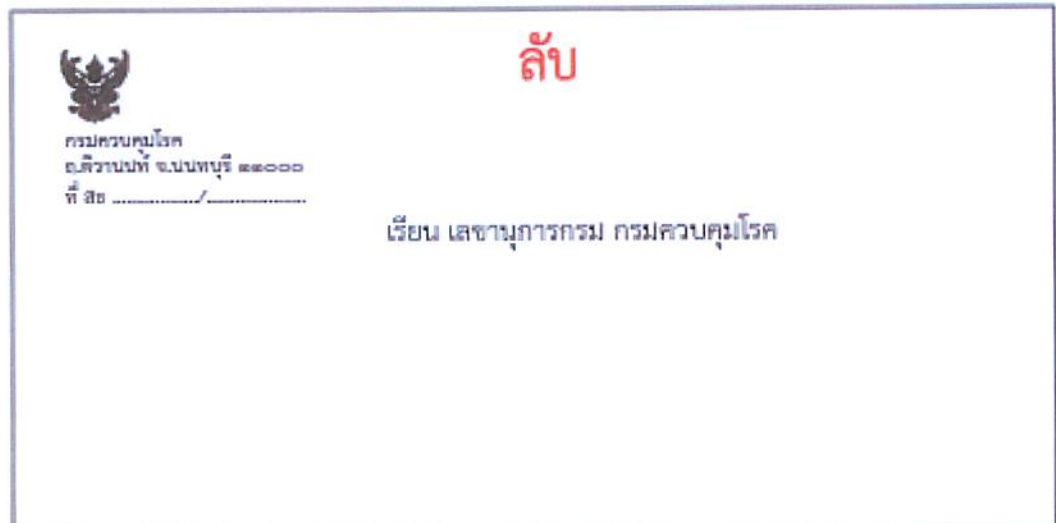
เรียน เลขาธิการกรม กรมควบคุมโรค

หลังของจดหมาย

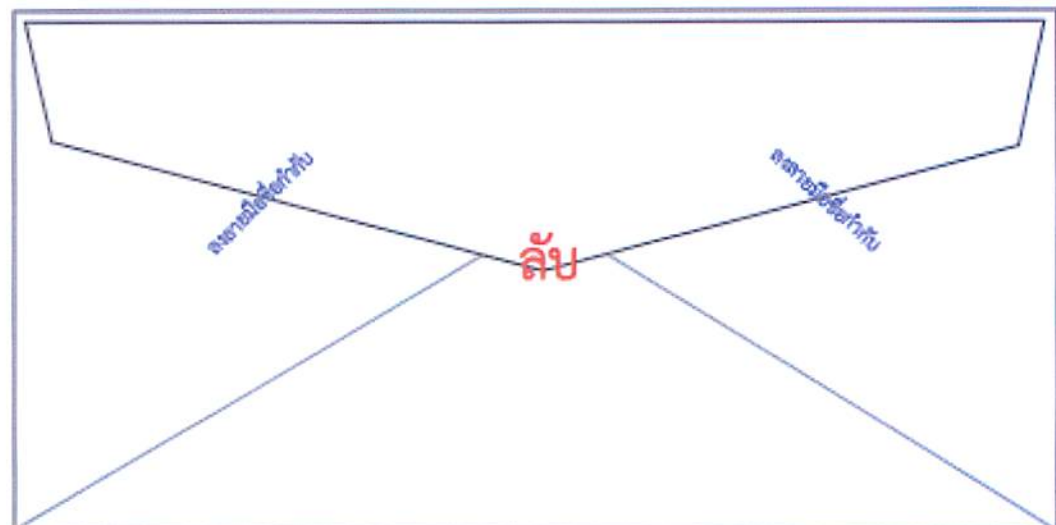


รูปแบบซองภายในจดหมายลับ

หน้าของจดหมายลับ



หลังของจดหมายลับ



คู่มือชุดความรู้ประกอบการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือราชการ กรมควบคุมโรค

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑ - ๔)



๕. หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี : คำอธิบายการพิมพ์หนังสือราชการภาษาไทย ด้วยโปรแกรมการพิมพ์ ในเครื่องคอมพิวเตอร์และตัวอย่างการพิมพ์



๖. หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี : การนำชุดแบบอักษรพระราชทาน “จุฬารณย์ลิขิต” บรรจุเป็นชุดอักษร มาตรฐานราชการไทย แบบที่ ๑๔



๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการใช้ตำแหน่งทางวิชาการเป็นค่านำหน้า



๘. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔



๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม



๑๐. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐



๑๑. คำสั่งกรมควบคุมโรค เรื่อง มอบหน้าที่และอำนาจให้ข้าราชการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ โดยเงินงบประมาณ



๑๒. คำสั่งกรมควบคุมโรค เรื่อง มอบหน้าที่และอำนาจให้ข้าราชการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ โดยเงินนอกงบประมาณ



๑๓. คำสั่งกรมควบคุมโรค มอบหน้าที่และอำนาจให้ข้าราชการปฏิบัติราชการแทนอธิบดี พ.ศ. ๒๕๖๕



๑๔. คำสั่งกรมควบคุมโรค มอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทนเกี่ยวกับการอนุมัติให้เดินทางไปราชการ ในราชอาณาจักร หรือการเดินทางไปประชุมหรือฝึกอบรมในประเทศ



๑๕. คำสั่งกรมควบคุมโรค มอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทนเกี่ยวกับการอนุมัติเบิกจ่ายเงินงบประมาณ



๑๖. คำสั่งกรมควบคุมโรค มอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทนเกี่ยวกับการอนุมัติการประชุม หรือฝึกอบรมภายในประเทศ



๑๗. พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘



๑๘. พระราชบัญญัติควบคุมโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม



๑๙. พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑



๒๐. พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๖๐



๒๑. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐



