การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย(R2R)

แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของ

ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

คณะผู้จัดทำ

นางสาวชญาน์พัชร กันกา
นางสาวปณิศฬา คานศุวงค์
นางสาวกฤษณา ช่วยไทย
นางสาวปวิตรา ไพทอง

ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ
ประจำปี 2564

การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย(R2R)

เรื่อง

แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของ ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

คณะผู้จัดทำ

นางสาวชญาน์พัชร กันกา

นางสาวปณิศฬา คานศุวงค์

นางสาวกฤษณา ช่วยไทย

นางสาวปวิตรา ไพทอง

ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

ประจำปี 2564

ชื่อเรื่อง	แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ (ศอช.)
ผู้เขียน	นางสาวชญาน์พัชร กันกา, นางสาวปณิศฬา คานศุวงค์, นางสาวกฤษณา ช่วยไทย
ที่ปรึกษา	นางสาวปวิตรา ไพทอง

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการ และเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ (ศอช.) ใช้วิธีการศึกษาแบบผสมผสาน ได้แก่ การศึกษาเชิงคุณภาพ เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล คือ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ประจำปี 2564 จำนวน 2 คน และการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ประจำปี 2564 จำนวน 23 คน เก็บข้อมูลได้ร้อยละ 100

ผลการศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า แนวนโยบายด้านการเขียนหนังสือราชการของ ศอช. ให้ความสำคัญกับการเขียนให้ถูกต้องสอดคล้องกับหลักการเขียนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526, ระเบียบสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 และสอดคล้องกับแนวทางรูปแบบการจัดพิมพ์หนังสือราชการกรมอนามัย นอกจากนี้ยังคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก อย่างไรก็ตามยังพบปัญหาในประเด็นการเขียนหนังสือราชการของบุคลากร และการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการของผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ

ส่วนผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ความผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการที่พบมากที่สุด คือ ประเด็นเกี่ยวกับเนื้อความ (ร้อยละ 70.00) มีการแก้ไขหนังสือราชการมากที่สุด คือ เฉลี่ย 3 ครั้งต่อหนึ่งฉบับ (ร้อยละ 35.00) ความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 10.25) ความพึงพอใจในการตรวจหนังสือราชการอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.92) ความพึงพอใจในการให้บริการงานสารบรรณอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.15)

แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการออกแบบได้ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ ด้านผู้รับบริการ และ ด้านกระบวนการเขียน/ตรวจหนังสือราชการของงานสารบรรณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
ขอบเขตของการวิจัย	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	2
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	3
หนังสือราชการ	3
เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ	5
คุณสมบัติของผู้ตรวจหนังสือราชการ	12
วิธีการตรวจแก้หนังสือ	13
การให้บริการ	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 4 วิธีการวิจัย	17
การวิจัยเชิงคุณภาพ	17
การวิจัยเชิงประมาณ	17
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	17
- เครื่องมือในการเก็บข้อมูล	17
- การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
- การวิเคราะห์ข้อมูล	21
- สถิติที่ใช้ในการวิจัย	21
บทที่ 4 ผลการวิจัย	22
การวิจัยเชิงคุณภาพ	22
วิจัยเชิงปริมาณ	24
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	31
สรุปผลการวิจัย	31

อภิปรายผล 35
แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ 36
ข้อเสนอแนะและการวิจัยในอนาคต 37
บรรณานุกรม 38
ภาคผนวก 40

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการในการเขียนหนังสือราชการ 24
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของประเภทหนังสือราชการที่เขียน 25
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเด็นหนังสือที่ผิดพลาด 25
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งความผิดพลาดของหนังสือราชการ 26
ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของจำนวนครั้งความผิดพลาดของหนังสือราชการ 26
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการตรวจหนังสือราชการ 28
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการงานสารบรรณ 28
ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบุคคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ 29

บทที่ 1
บทนำ

1. ความสำคัญของปัญหา

ในหน่วยงานราชการ การติดต่อสื่อสารด้วยหนังสือราชการถือเป็นหัวใจสำคัญในการปฏิบัติงาน เพราะหนังสือราชการไม่เป็นเพียงเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารเท่านั้น แต่หนังสือราชการเป็นเสมือนหน้าตาและการแสดงศักยภาพในการทำงานของหน่วยงาน ทำให้หลายหน่วยงานให้ความสำคัญกับการเขียนหนังสือราชการให้ถูกต้องและออกมาดีที่สุด

กรมอนามัย กระทรวงสาธารสุข เป็นอีกหนึ่งหน่วยงานรัฐที่ให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าว มีการจัดประชุมเกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการอยู่เสมอ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องในการจัดทำหนังสือราชการ และเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านสารบรรณของกรมอนามัยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด อย่างไรก็ดีการเขียนหนังสือราชการให้ดีนั้นต้องเขียนให้ผู้รับสามารถทราบถึงวัตถุประสงค์หรือปฏิบัติตามที่กำหนด เขียนให้สื่อความหมายได้ถูกต้อง ตรงประเด็น และเกิดความเข้าใจตรงกัน รวมถึงต้องเขียนให้ถูกระเบียบและหลักการ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสารบรรณจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และเทคนิคการเขียน

ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ (ศอช.) ยังคงพบปัญหาเกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการอยู่บ่อยครั้ง จากการสังเกตในเบื้องต้นพบปัญหาเกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการ คือ การเขียนไม่ถูกแบบ การย่อหน้าไม่ถูกต้อง หรือการเขียนไม่ถูกต้อง เป็นต้น ซึ่งบางครั้งส่งผลให้เกิดการล่าช้าในการทำงาน จึงทำให้ผู้จัดทำเกิดความสนใจศึกษาวิจัยในเรื่อง แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ เพื่อศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากร และศึกษาแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ เพื่อนำไปสู่แนวทางการเขียนหนังสือราชการที่ดี ที่ถูกต้อง ตามจุดประสงค์ของกรมอนามัยต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1. เพื่อศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

2.2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1. ศึกษาเฉพาะปัญหาที่พบเกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการ ในช่วงระยะเวลาระหว่างปี 2563

3.2. ในการศึกษาแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ ผู้วิจัยใช้การตอบแบบสอบถามจากบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1. ได้ทราบถึงปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

4.2. เป็นแนวทางในการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ได้

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

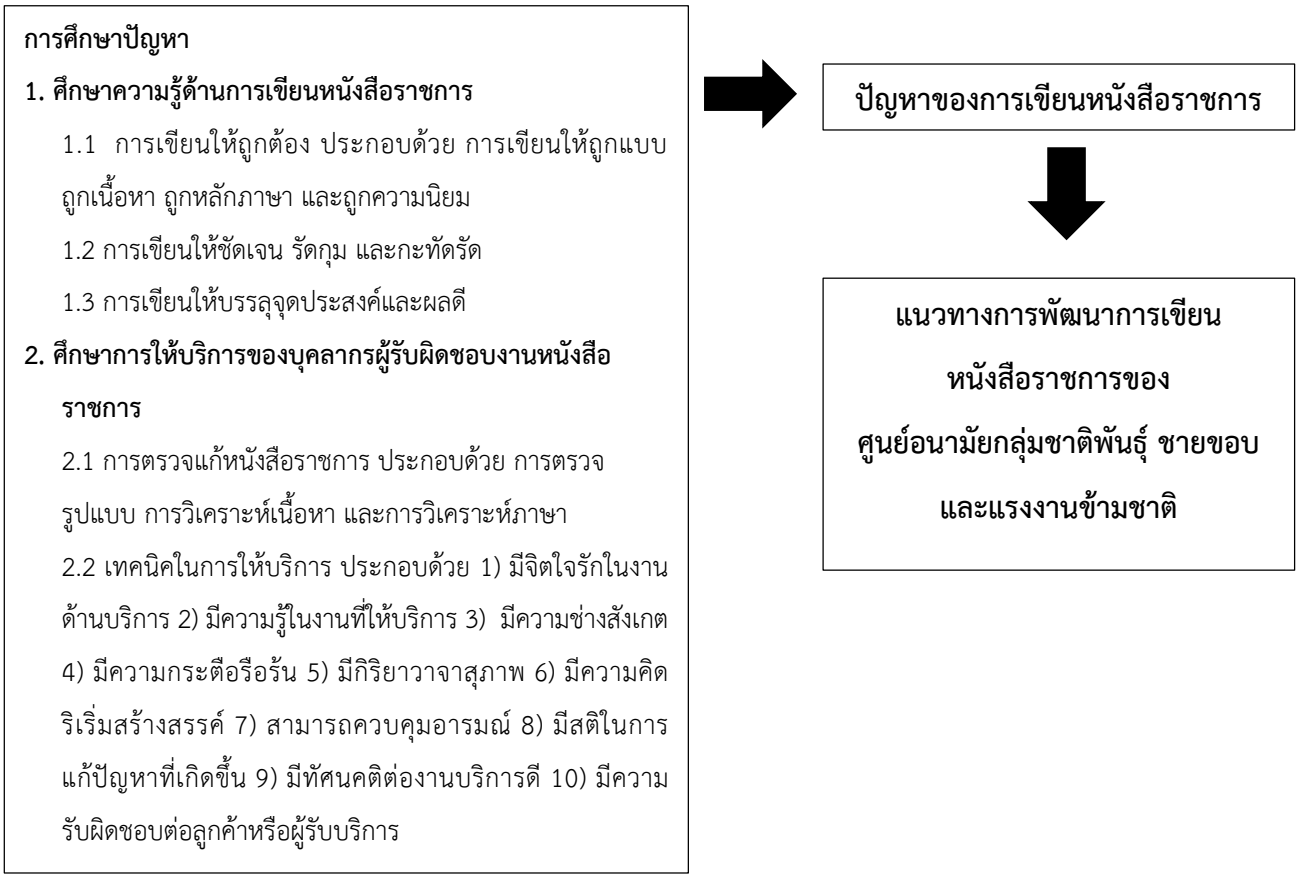
หนังสือราชการ หมายถึง หนังสือภายนอก หนังสือภายใน และหนังสือประทับตรา

ความรู้ หมายถึง ความรู้ด้านการเขียนหนังสือราชการให้ถูกแบบ ถูกเนื้อหา ถูกหลักภาษา เขียนให้ถูกความนิยม ชัดเจน รัดกุม กะทัดรัด และบรรลุวัตถุประสงค์

การให้บริการของบุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการ รวมถึงการให้บริการเกี่ยวกับงานหนังสือราชการ

6. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



บทที่ 2
การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ (ศอช.)” ผู้วิจัยได้ศึกษาเพื่อรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังต่อไปนี้

1. หนังสือราชการ
    1.1 ความหมายของหนังสือราชการ
    1.2 ประเภทของหนังสือราชการ
2. เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ
3. คุณสมบัติของผู้ตรวจหนังสือราชการ
4. วิธีการตรวจแก้หนังสือ
5. การให้การบริการ
    5.1 เทคนิคการให้บริการ
    5.2 คุณภาพการให้บริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. หนังสือราชการ

1.1 ความหมายของหนังสือราชการ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ได้ให้ความหมายของหนังสือราชการ ไว้ว่า หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

2) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก

3) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

4) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

5) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

1.2 ประเภทของหนังสือราชการ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ได้จำแนกประเภทหนังสือราชการเป็น 6 ประเภท คือ

1.2.1 หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

1.2.2 หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอกเป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

1.2.3 หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา

1.2.4 หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ โดยหนังสือสั่งการมี ๓ ชนิด ดังนี้

1) คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย

2) ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมาย หรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ

3) ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้

1.2.5 หนังสือประชาสัมพันธ์ มี ๓ ชนิด ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว

1) ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ

2) แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน

3) ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

1.2.6 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น มี ๔ ชนิด ได้แก่

1) หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคลหรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง

2) รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมและมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

3) บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ

4) หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้วมีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรมจะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวนและคำร้อง เป็นต้น

2. เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ

นภาลัย สุวรรณธาดา (2559) ได้กล่าวถึงเทคนิคการเขียนเนื้อหาภายในหนังสือราชการไว้ว่า การเขียนเนื้อความภายในหนังสือราชการต้องอาศัยหลักการเขียน 2 หลักการสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. การเขียนส่วนหัวหนังสือ การเขียน “เรื่อง” ชื่อเรื่องควรขึ้นต้นด้วยคำกริยา เพื่อเน้นให้เกิดความชัดเจน ควรเป็นประโยคสั้นๆ เข้าใจง่าย ตรงประเด็น และสุภาพ

2. การเขียนส่วนเนื้อหา ใช้หลัก 5W1H ประกอบด้วย Who (ใคร), What (ทำอะไร), When (เมื่อไหร่), Where (ที่ไหน), Why (อย่างไร), และ How (ทำไม) ซึ่งแต่ละย่อหน้ามีลำดับการเขียนดังต่อไปนี้

2.1 ย่อหน้าแรก ประกอบด้วย ส่วนนำ สาเหตุที่เขียนหนังสือ เรื่องเดิมที่เคยติดต่อกันมา ปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2.2 ย่อหน้าที่ 2 ประกอบด้วย ข้อเท็จจริง ข้อมูลรายละเอียด ประเด็นสำคัญ และข้อกฎหมาย

2.3 ย่อหน้าที่ 3 -4 ประกอบด้วย ความคิดเห็น ข้อพิจารณา ข้อวิเคราะห์ และข้อเสนอความต้องการ หากมีหลายข้อควรแยกเป็นรายข้อ

2.4 คำลงท้าย เป็นการเขียนเพื่อสรุป เน้นย้ำ ขอบคุณ เพื่อมารยาท และความหวังดี เช่นจึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา เป็นต้น

พรทิพย์ เริงธรรม (2559) ได้ให้เทคนิคในการเขียนหนังสือราชการไว้ว่า ในการเขียนหนังสือราชการนั้น การรู้เพียงลักษณะและวิธีการเขียนอาจเพียงแค่ทำให้อ่านเข้าใจและสื่อความหมายได้ แต่การเขียนหนังสือราชการได้ดี ยังต้องมีเทคนิคในการเขียน การใช้หลักภาษา อันเป็นความรู้ที่สูงขึ้นไปอีกระดับหนึ่งด้วย ทั้งนี้จึงได้สรุปหลักทั่วไปที่นิยมยึดถือในการเขียนหนังสือราชการ เป็น 3 ประการ ดังนี้

1. การเขียนให้ถูกต้อง มีลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 การเขียนให้ถูกแบบ คือ การเขียนหนังสือราชการให้ถูกต้องตามระเบียนสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ กล่าวคือ

1.1.1) หนังสือภายใน

1) คำว่า **“บันทึกข้อความ”** ให้ใช้ขนาดตัวอักษร 29 เป็นตัวหนา

2) ขนาดของครุฑกว้าง x สูง คือ 1.5 x 1.5 ซม. ระยะห่างจากหัวกระดาษกับปีกครุฑคือ 1.5 ซม.

3) ระยะการเว้นของขอบกระดาษด้านซ้าย คือ 3 ซม. และขวา คือ 2 ซม.

4) ข้อความที่เป็น **ส่วนราชการ ที่ วันที่ เรื่อง** ใช้ขนาดตัวอักษร 20 ตัวหนา

- ระหว่าง**ส่วนราชการ-ชื่อหน่วยงาน**ที่รับผิดชอบ **หน่วยงานหลัก-กลุ่มงาน**ให้เว้น **ที่-ชื่อย่อหน่วยงาน เรื่อง-ชื่อเรื่อง** เว้นวรรค 2 ตัวอักษร

- **โทรศัพท์** ใช้คำว่า โทร. ตามด้วยหมายเลขโทรศัพท์ กรณีชื่อหน่วยงานยาว ไม่สามารถใส่เบอร์โทรศัพท์ในบรรทัดเดียวกันได้ ให้พิมพ์ต่อบรรทัดที่ 2 โดยไม่มีจุดไข่ปลา

- **วันที่** เว้นวรรคใส่วันที่ตามความเหมาะสม โดยใส่ เดือน และ พ.ศ. โดยไม่ต้องพิมพ์คำว่าเดือน หรือ พ.ศ.

5) **เรียน** ใช้ขนาดตัวอักษร 16 ไม่หนา และเว้นวรรค 2 ตัวอักษร ระหว่าง**เรียนกับตำแหน่งหรือชื่อผู้ที่เรียนถึง** โดยใช้ระยะห่างระหว่างบรรทัด 6 pt.

6) ย่อหน้าแรกของเนื้อหาเว้นวรรค 1 tab (2.5 ซม.) จะขึ้นต้นด้วยคำว่า “ตามที่” หรือ “ด้วย” (กรณีขึ้นต้นด้วยคำว่า “ตามที่” จะลงท้ายด้วยคำว่า “นั้น” โดยเว้นวรรคคำว่า “นั้น” 1 ตัวอักษร)

1.1.2) หนังสือภายนอก

1) ขนาดของครุฑ กว้าง x สูง ขนาด 3 x 3 ซม.

2) ที่ ระยะให้ชิดขอบด้านซ้าย ระหว่าง**ที่กับชื่อย่อหน่วยงาน** เว้นวรรค 1 ตัวอักษร

3) **ที่ เรื่อง เรียน สิ่งที่ส่งมาด้วย อ้างถึง** ขนาดตัวอักษร 16 ไม่หนา ระยะห่างระหว่างบรรทัด 6 pt

4) ที่**อยู่ของหน่วยงาน** อยู่ทางขวามือของหนังสือ ระยะห่างจากเท้าครุฑ 1 Tab

5) **สิ่งที่แนบมาด้วย** ถ้ามากกว่า 1 ให้ใส่หมายเลขกำกับ และหน่วยการนับ “จำนวน” ให้ชิดขอบด้านขวาสุดของบรรทัด

6) ย่อหน้าที่ 2 “ในการนี้” หรือ “ชื่อหน่วยงาน” เว้นวรรค 1 ตัวอักษร

7) คำลงท้าย จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบหรือโปรดพิจารณา ระยะห่างบรรทัด 6 pt และขอแสดงความนับถือ ระยะห่างบรรทัด 12 pt

1.1.3) หนังสือประทับตรา

1) ขนาดของครุฑ กว้าง x สูง ขนาด 3 x 3 ซม.

2) **ที่** ระยะให้ชิดขอบด้านซ้าย ระนาบเดียวกับเท้าครุฑ ระหว่างที่กับชื่อย่อหน่วยงาน เว้นวรรค 1 ตัวอักษร

3) **ถึง** ระยะให้ชิดขอบด้านซ้าย ระยะห่างบรรทัด 6 pt

4) ย่อหน้าที่ 1 ระยะห่างบรรทัด 12 pt ย่อหน้าที่ 2-3 ระยะห่างบรรทัด 6 pt

5) **ประทับตราชื่อส่วนราชการ**ด้วยหมึกแดง และให้ผู้รับผิดชอบลงลายมือชื่อย่อกำกับ เว้น 3 บรรทัด จากย่อหน้าที่ 3

- ตราประทับ รูปวงกลมสองวงซ้อน เส้นผ่าศูนย์กลางวงนอก 4.5 ซ.ม. วงใน 3.5 ซ.ม. ล้อมรูปตัวครุฑขนาดสูง 3 ซ.ม. ระหว่างวงนอกและวงในมีอักษรไทยชื่อ กระทรวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นมีฐานะเป็นกรมหรือจังหวัด อยู่ขอบล่างของตรา

6) **วัน เดือน ปี** ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือนและตัวเลขของปีพุทธศักราช

7) **ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง** ระยะให้ชิดขอบซ้ายมือ เว้น 3 บรรทัด จากวัน เดือน ปี

8) **โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สำเนาส่ง** ระยะให้ชิดขอบซ้ายมือ

1.2 การเขียนให้ถูกเนื้อหา มีขั้นตอนการเตรียมการ ดังนี้

1) การศึกษาเรื่อง จะมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทราบและเข้าใจในเนื้อหาสาระของเรื่องนั้นโดยถ่องแท้เพื่อจะได้เขียนหนังสือติดติดให้ถูกต้องตรงตามเนื้อหาสาระของเรื่อง

2) การจับประเด็นเรื่อง ประกอบด้วย เหตุที่มีหนังสือไป และจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป

3) การย่อเรื่อง เป็นการนำประเด็นซึ่งอ้างเป็นเหตุให้ต้องมีหนังสือไป ไปเขียนในส่วนเนื้อเรื่อง โดยไม่ต้องกล่าวถึงรายละเอียดปลีกย่อย โดยใช้หลัก 5W1H ได้แก่ Who (ใคร), What (ทำอะไร), When (เมื่อไหร่), Where (ที่ไหน), Why (อย่างไร), และ How (ทำไม)

1.3 การเขียนให้ถูกหลักภาษา หลักภาษาไทยที่ควรระวังในการเขียนมี 2 เรื่องดังนี้

1.3.1 รูปประโยค ประกอบด้วย คำนาม คำสรรพนาม คำกริยา คำวิเศษณ์ คำบุพบท คำสันธาน และคำอุทาน ซึ่งในประโยคจะประกอบด้วยส่วนต่างๆ ได้แก่

1) ส่วนผู้กระทำ หรือ ประธานของประโยค ใช้คำนามหรือสรรพนาม ซึ่งในแต่ละประโยคจะมีประธานอยู่หน้ากริยา หรือละประธานไว้

2) ส่วนการแสดง หรือ กริยาของประโยค เป็นคำที่ใช้แสดงอาการของคำนาม หรือคำสรรพนาม เพื่อให้รู้ว่าคำนาม หรือสรรพนามนั้นๆ ทำอะไร หรือเป็นอย่างไร

3) ส่วนผู้ถูกกระทำ หรือ กรรมของประโยค เป็นคำนามหรือสรรพนาม ซึ่งจะมีในประโยคที่ใช้สกรรมกริยา(คำนามหรือสรรพยามที่อยู่หลักคำกริยา) แต่ในบางกรณีอาจมีการละกรรมไว้ได้เช่นกัน

4) ส่วนขยายของประโยค หรือ วิเศษณ์ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

4.1) ขยายประธาน หรือขยายกรรมของประโยค เรียกว่า คุณศัพท์

4.2) ขยายกริยาของประโยค เรียกว่า กริยาวิเศษณ์

นอกจากคำจะถูกขยายด้วยคำคุณศัพท์หรือคำกริยาวิเศษณ์แล้ว ยังสามารถใช้วลีในการขยายคำ หรือประโยคได้อีกด้วย

1.3.2 เขียนข้อความให้สัมพันธ์กัน แยกพิจารณาได้ 5 ประการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างประโยคกับประโยค ความสัมพันธ์ระหว่างประธาน-กริยา-กรรม-คำประกอบ ความสัมพันธ์ระหว่างคำที่แยกคร่อมข้อความ ความสัมพันธ์ระหว่างคำรวมกับคำแยก และความสัมพันธ์ระหว่างคำหลักกับคำขยาย

<u>1.4 การเขียนให้ถูกความนิยม</u> คือ ความนิยมที่ใช้กันโดยทั่วไปในวงราชการ และความนิยมเฉพาะบุคคลผู้ลงนามในหนังสือ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1.4.1 ความนิยมในการใช้สรรพนาม มีการใช้สรรพยามแทนผู้มีหนังสือไป และผู้รับหนังสือ ดังนี้

1) การใช้สรรพนามแทนผู้มีหนังสือไป

- หนังสือจากส่วนราชการ เช่น ศอช.ขอเรียนว่า... หรือการละสรรพนามไว้ เช่น ขอเรียนว่า...

- หนังสือจากบุคคล เช่น ข้าพเจ้าขอชี้แจงว่า... หรือการละสรรพนามไว้ เช่น ขอชี้แจงว่า...

1.4.2 ความนิยมในการใช้ถ้อยคำสำนวน ได้แก่

1) ใช้ภาษาราชการ คือ การไม่ใช้ภาษาลำลอง ภาษาพูด ภาษานักประพันธ์ ตัวอย่างประโยค เช่น

ภาษาพูด = พร้อมกันนี้ได้แจ้งให้จังหวัดทราบแล้ว<u>เหมือนกัน</u>

ภาษาเขียน = พร้อมกันนี้ได้แจ้งให้จังหวัดทราบ<u>ด้วยแล้ว</u>

2) ไม่ใช้คำเชื่อมที่ซ้ำกัน คำเชื่อมของประโยค มักมีการใช้คำบุพบท คำสันธาน หรือคำสรรพนามที่มีความหมายเดียวกัน แต่ไม่นิยมใช้คำซ้ำกัน เช่น ที่-ซึ่ง-อัน, และ-กับ-รวมทั้ง-ตลอดจน ซึ่ง 2 กลุ่มคำดังกล่าว มีความหมายเดียวกัน สามารถใช้แทนกันได้

3) ใช้คำเชื่อมเพียงคำ วลี หรือประโยคสุดท้าย ตัวอย่างเช่น ให้นาย ก. นาย ข. และนาย ค. มาอยู่เวรเฝ้าสำนักงาน

4) การใช้กริยาในกรณีที่พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด พระราชกฤษฎีกา กฎ ข้อบังคับ และระเบียบ ทำหน้าที่เป็น**กรรม**ของประโยค ดังนี้

- “ตรา” ใช้สำหรับพระราชบัญญัติ พระราชกำหนด และพระราชกฤษฎีกา
- “ออก” ใช้สำหรับกฎ ข้อบังคับ และระเบียบ

5) การใช้กริยาในกรณีที่พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด พระราชกฤษฎีกา กฎ ข้อบังคับ และระเบียบ ทำหน้าที่เป็น**ประธาน**ของประโยค ดังนี้ดังนี้

- “บัญญัติ” ใช้สำหรับพระราชบัญญัติ และพระราชกำหนด
- “กำหนด” ใช้สำหรับพระราชกฤษฎีกา กฎ ข้อบังคับ และระเบียบ

6) ใช้คำว่า “ฝ่าฝืน” สำหรับข้อห้าม และใช้คำว่า “ไม่ปฏิบัติตาม” สำหรับข้อปฏิบัติ

7) คำเบา – คำหนักแน่น เช่น ควร-พึง-ย่อม-ต้อง

- ควร เป็นคำแนะนำ มีผลบังคับทางจิตใจ
- พึง เป็นการวางปทัสถาน มีผลบังคับทางสังคม
- ย่อม เป็นคำเตือน มีผลบังคับเป็นทางการ ให้ใช้ดุลพินิจ
- ต้อง เป็นคำบังคับ ซึ่งจะมีมาตรการลงโทษ สำหรับผู้ฝ่าฝืน

8) คำบังคับ – ขอร้อง ในการเขียนหนังสือราชการถึงบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในบังคับบัญชา ไม่นิยมใช้คำบังคับ แต่นิยมใช้คำขอร้องที่มีความหมายเดียวกัน ตัวอย่างเช่น

คำบังคับ	**คำขอร้อง**
-ขอให้ส่ง	-โปรดส่ง
-ให้ไปติดต่อ	-โปรดไปติดต่อ
-ขอให้นำเสนอต่อไป	-โปรดนำเสนอต่อไป

1.4.3 ความนิยมในการแบ่งวรรคตอน ที่นิยมแบ่ง มีดังนี้

1) การเว้นวรรคระหว่างประโยค ในกรณีที่มีหลายประโยคประกอบกัน

2) การให้แต่ประโยค/วรรค/ตอน กล่าวถึงสิ่งสำคัญเพียงสิ่งเดียว ในกรณีมีหลายใจความสำคัญ ควรแยกให้เป็นประโยคใหม่ วรรคใหม่ และตอนใหม่

1.4.4 ความนิยมในรูปแบบ ตัวอย่างเช่น

- หนังสือภายนอก ใช้ติดต่อราชการทุกกรณี ทั้งติดต่อระหว่างส่วนราชการ ระหว่างส่วนราชการกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชน และระหว่างส่วนราชการกับบุคคล แต่ไม่นิยมใช้ระหว่างส่วนราชการภายในกรมเดียวกัน

- หนังสือภายใน ใช้ติดต่อภายในกระทรวง/กรม/จังหวัดเดียวกัน เป็นต้น

- หนังสือประทับตรา ใช้ติดต่อราชการระหว่างสวนราชการด้วยกัน ระหว่างส่วนราชการกับหน่วยงานภายนอก หรือระหว่างส่วนราชการกับบุคคล นิยมใช้ติดต่อเฉพาะเรื่องที่ไม่สำคัญ

2. การเขียนให้ชัดเจน รัดกุม และกะทัดรัด

2.1 การเขียนให้ชัดเจน คือ การเขียนให้เข้าใจง่าย พิจารณาง่าย และอ่านง่าย โดยมีลักษณะดังต่อไปนี้

2.1.1 การเขียนให้ชัดเจนในเนื้อความ คือ การเขียนให้เข้าใจได้แน่นอน ไม่คลุมเครือ ไม่แปลความหมายได้หลายนัย

2.1.2 การเขียนให้ชัดเจนในจุดประสงค์ โดยหนังสือแต่ละฉบับจะมีจุดประสงค์ว่า ให้ผู้รับหนังสือทำอะไร เช่น

- เพื่อทราบ
- เพื่อให้ความร่วมมือ
- เพื่อให้เข้าใจ
- เพื่อให้ช่วยเหลือ
- เพื่อพิจารณา
- เพื่อถือปฏิบัติ
- เพื่ออนุมัติ

2.1.3 การเขียนให้กระจ่างในวรรคตอน คือ การเขียนเว้นวรรค หรือการขึ้นย่อใหม่ให้ถูกต้อง อ่านง่าย และเข้าใจง่าย นิยมใช้ในการเขียนหนังสือที่มีเนื้อหายาว ซึ่งในหนึ่งย่อหน้าไม่ควรเกิน 10 บรรทัด

2.2 การเขียนให้รัดกุม หนังสือราชการที่ดีต้องมีลักษณะรัดกุม ดิ้นไม่ได้ ไม่มีช่องโหว่

2.3 การเขียนให้กะทัดรัด ต้องไม่มีข้อความที่ฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็น เช่น

2.3.1 ใช้คำว่า “ซึ่ง” หลายครั้งโดยไม่จำเป็น

2.3.2 ใช้คำว่า “กระทำการ” ประกอบกับกริยาอื่น

2.3.3 ใช้คำว่า “มีการ” ประกอบกับกริยาอื่น

2.3.4 ใช้คำซ้ำๆโดยไม่จำเป็น

2.3.5 การเขียนวกวน

3. การเขียนให้บรรลุจุดประสงค์และเป็นผลดี

การเขียนให้บรรลุจุดประสงค์ตามที่ต้องการ คือ เขียนให้ผู้รับหนังสือเข้าใจชัดเจนว่าผู้มีหนังสือไปต้องอะไร จะให้ผู้รับหนังสือปฏิบัติอย่างไร และโน้มน้าวจูงใจให้ผู้รับหนังสือปฏิบัติตามนั้น โดยหวังผลให้บังเกิดตามที่ต้องการ ซึ่งการเขียนหนังสือราชการให้บรรลุจุดประสงค์และเป็นผลดี ซึ่งมีเทคนิคในการเขียน ดังต่อไปนี้

3.1 การเขียนหนังสือตักเตือนหรือตำหนิ

ในหนังสือราชการ การเขียนตักเตือนหรือตำหนินั้น ไม่ควรเขียนตรงๆ ให้ผู้รับหนังสือเกิดความเสียหน้า แต่ควรเขียนเลี่ยง ดังต่อไปนี้

3.1.1 เขียนเปลี่ยนเข็ม คือ การละใช้คำว่า “ปรากฏว่า” เนื่องจากจะเป็นการเขียนในทำนองผู้มีหนังสือไปว่า หรือไม่พอใจ ควรเขียนเปลี่ยนไปเป็นคนอื่นกล่าวถึงแทน เช่น

“มีผู้ร้องเรียนว่า.....”

“มีเสียงเล่าลือว่า.....”

“ผู้พบเห็นจะว่าได้ว่า.....”

3.1.2 เขียนบนเป้า คือ การเขียนตำหนิผู้รับหนังสือ โดยใช้การเขียนในเชิงตำหนิผู้อื่น หรือเป็นความบกพร่องของผู้อื่น ไม่ใช่ความบกพร่องของผู้รับหนังสือ เช่น

ประโยคเดิม “ จึงเรียนมาเพื่อโปรดกำชับเจ้าหน้าที่ให้ระมัดระวังมิให้เกิดกรณีเช่นนี้ขึ้นอีก”

ประโยคใหม่ “ จึงขอกำชัดมาเพื่อจักได้ระมัดระวังมะให้เกิดกรณีเช่นนี้ขึ้นอีก”

3.1.3 เขียนแสดงความเสียใจ พบในกรณีที่จะเขียนตำหนิบุคคลภายนอกที่ทำการอันไม่สมควรต่อเรา หรือล่วงเกินเราให้เสียหาย ไม่ควรตำหนิต่างๆ ไม่ควรเขียนแสดงความโกรธ และไม่ควรเขียนแสดงการดูถูกดูแคลน แต่ควรเขียนแสดงความเสียใจไป

3.2 การเขียนหนังสือตอบปฏิเสธ แบ่งได้ 3 ลักษณะ

3.2.1 หนังสือตอบปฏิเสธการให้ ในกรณีที่มีผู้เสนอให้สิ่งใดก็ตาม

- การเขียนขอบคุณ
- การอ้างเหตุผลที่ไม่รับ
- การขอโอกาสอื่น หรือขออย่างอื่น

3.2.2 การตอบปฏิเสธคำขอที่ขอตามกฎหมาย คือ การตอบปฏิเสธคำขอที่ขอให้พิจารณาหรือดำเนินการตามกฎหมาย เช่น กรมป่าไม้ ตอบปฏิเสธคำขอตัดฟันไม้ หรือ สำนักงบประมาณตอบปฏิเสธคำของบประมาณ เป็นต้น

3.2.3 การตอบปฏิเสธคำขอที่ไม่ใช่ขอตามกฎหมาย ควรตอบอย่างสุภาพ อ้างเหตุขัดข้องที่ไม่อาจอนุญาต และแสดงน้ำใจที่ไม่ให้ความร่วมมือ

3.3 การเขียนหนังสือขอร้อง

หนังสือขอร้อง หมายถึง หนังสือที่ขอให้พิจารณาหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เช่น หนังสือขอให้พิจารณา ขอให้อนุญาต หรือขออนุมัติ ทั้งนี้รวมไปถึง หนังสือเชิญมาร่วมงาน และหนังสือทวงหนี้ โดยการเขียนหนังสือขอร้องที่จะบรรลุจุดประสงค์นั้น ต้องใช้วิธีเขียนโน้มน้าวใจ โดยมีประเด็นสำคัญในการเขียน ดังนี้

3.3.1 อ้างเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขอร้อง

3.3.2 ขอร้องให้เขาดำเนินการ หรือมาร่วมงาน

3.3.3 ขอบคุณในความอนุเคราะห์ หรือในการที่ให้เกียรติมางาน

3.4 การเขียนหนังสือขอความร่วมมือ

หนังสือขอความร่วมมือ หมายถึง หนังสือที่ส่งถึงผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อขอให้เขาร่วมมือดำเนินการ โดยการเขียนหนังสือขอความร่วมมือนั้น ต้องมีจุดประสงค์ความจำเป็นมากกว่าหนังสือขอร้อง และต้องตั้งความคาดหวังในการได้รับความร่วมมือ ซึ่งสามารถจำแนกได้ 2 ประเภท ได้แก่

3.4.1 ขอความร่วมมือไปยังส่วนราชการด้วยกัน

3.4.2 ขอความร่วมมือไปยังองค์กรของเอกชน

3. คุณสมบัติของผู้ตรวจหนังสือราชการ

นภาลัย สุวรรณธาดา (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงความรู้และคุณสมบัติที่ผู้ตรวจร่างหนังสือราชการพึงมี ดังนี้

3.1 ผู้ตรวจร่างหนังสือราชการ ควรมีความรู้ดังนี้

3.1.1 มีความรู้เกี่ยวกับสารบรรณ และระเบียบงานสารบรรณทุกขั้นตอนเป็นอย่างดี

3.1.2 มีความรู้เรื่องหนังสือราชการ / หนังสือโต้ตอบ เช่น รูปแบบหนังสือ รูปแบบการประชุม วิธีการใช้เครื่องหมายในการตรวจแก้ร่าง เป็นต้น

3.1.3 มีความรู้ในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง สามารถวิเคราะห์ความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา การอ้างอิงข้อมูลหรือ ข้อกฎหมาย การเสนอความคิดเห็นหรือข้อพิจารณา เป็นต้น

3.1.4 มีความรู้ ความสามารถทางด้านภาษา การใช้ตัวสะกด การันต์ ราชาศัพท์ การเรียบเรียงข้อความให้ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย

3.2 ผู้ตรวจร่างหนังสือราชการ ควรคุณสมบัติดังนี้

1) มีความคิดวิจารณญาณ

2) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถพิจารณาความเหมาะสมของเรื่อง และผลที่จะเกิดขึ้น และแสวงหาวิธีพัฒนาการเขียนให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ไม่ยึดติดกับวิธีเขียนแบบเดิมที่เคยเขียนตามกันมา

3) มีความคิดรอบคอบและรับผิดชอบ ผู้ตรวจต้องเป็นคนช่างสังเกต

4) มีเหตุผลที่อธิบายได้ การแก้ไขข้อความใดๆ ผู้ตรวจต้องมีเหตุผลที่สามารถอธิบายให้ผู้เขียนหนังสือได้ ซึ่งการอธิบายจะทำให้ผู้เขียนพัฒนาความรู้และปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น

5) มีความเห็นอกเห็นใจ ผู้ตรวจแก้ควรมีความเห็นใจผู้เขียนหนังสืออยู่เสมอ ไม่ควรแก้ร่างทั้งหน้า ควรเหลือข้อความเดิมไว้บ้างเพื่อความภูมิใจของผู้ร่าง สำหรับวิธีแก้ร่างไม่ควรขีดฆ่าทับคำเดิม ควรวงรอบคำผิด แล้วแก้ไขไว้ข้างบนคำนั้น หรือโยงออกมาเขียนในที่ว่าง ให้ชัดเจน อ่านง่าย ทั้งนี้ผู้ตรวจควรทำความเข้าใจในเครื่องหมายการตรวจแก้ให้ตรงกัน เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาในการแก้ไข

4. วิธีการตรวจแก้หนังสือ

นภาลัย สุวรรณธาดา (ม.ป.ป.) ได้จำแนกวิธีการตรวจแก้หนังสือเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 การตรวจรูปแบบ

1) ขนาดของตรา หนังสือภายนอก - ภายใน

2) การเว้นหน้ากระดาษซ้าย - ขวา / บน -ล่าง

3) การเว้นบรรทัด

4) การใช้ฟอนต์

5) วันที่ / ขอแสดงความนับถือ

6) การย่อหน้า

7) การเขียนโทรศัพท์ / โทรสาร

4.2 การวิเคราะห์เนื้อหา

1) ชื่อหน่วยงาน กับตำแหน่งผู้ลงนาม

2) การเรียงลำดับชื่อหน่วยงาน

3) การออกเลขที่ / ลำดับหนังสือออก

4) การจัดลำดับและการเชื่อมโยงเนื้อหา

5) ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล

6) ความสมเหตุสมผลของเรื่องราว

7) สิ่งที่ส่งมาด้วย / เอกสารแนบ

8) ความยาวของแต่ละย่อหน้า

4.3 การวิเคราะห์ภาษา

1) การเขียนชื่อ / ที่อยู่ของหน่วยงาน

2) การเขียนชื่อเรื่อง กระชับ เข้าใจง่าย

3) การใช้เลขไทย และเครื่องหมายต่าง ๆ

4) การเว้นวรรค วรรคเล็ก วรรคใหญ่

5) การตัดคำระหว่างบรรทัด

6) การใช้คำเชื่อม

7) การใช้ไปยาลน้อย

8) การใช้คำต่าง ๆ เช่น จัก ใคร่ ในการนี้

9) การเรียบเรียงประโยค และการเรียบเรียงย่อหน้า

10) การใช้ภาษาราชการ

11) การสะกดการันต์

12) การใช้ศัพท์เทคนิค และการใช้ศัพท์ภาษาไทย- ต่างประเทศ

13) การใช้คำย่อ คำตัด คำแทน

5. การให้บริการ

5.1 เทคนิคการให้บริการ

การพัฒนาบุคลากรเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคลโดยอาศัยทักษะ ประสบการณ์ เทคนิคต่างๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับเข้ามาใช้บริการอีก มีดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547)

1) มีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ

2) มีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

3) มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ จะเกิดความคิดสร้างสรรค์ ทำให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น และเกิดความพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

4) มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับช่วยเหลือแสดงความห่วงใยซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

5) มีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

6) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ จึงควรมีความคิดใหม่ๆในการปฏิรูปงานบริการได้ดี

7) สามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional Control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมาย กิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

8) มีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ บางกรณีที่มีเรื่องเร่งด่วน ผู้ให้บริการต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการ

9) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

10) มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ผู้ให้บริการให้ช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างตั้งใจจนเสร็จสิ้นการติดต่องานอย่างดีที่สุด

5.2 คุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al. (1988) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการบริการสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน ความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ

2) ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability) ความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษาเวลาในการให้บริการการรักษาสัญญาในการให้บริการ การรักษาข้อมูลของลูกค้า

3) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ความรวดเร็วจะต้องมาจากผู้ให้บริการและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความรวดเร็วในการได้รับบริการความเต็มใจในการให้บริการความพร้อมในการให้บริการ

4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) การสร้างความมั่นใจว่า จะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน เช่น ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้ใจในชื่อเสียงและความมั่นคงของบริการ ความสุภาพของผู้ให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการของผู้ให้บริการ

5) การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) การดูแลและเอาใจใส่ให้บริการด้วยความตั้งใจ เนื่องจากเป็นเน้นการบริการและการแก้ปัญหาของผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐรัตน์ แท่นทอง วรรณพร บุญส่ง และคณะ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อศึกษาการจัดทำหนังสือราชการที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยศึกษาจากการปฏิบัติงานในระบบสารบรรณเกี่ยวกับหนังสือราชการผลการศึกษาวิเคราะห์การใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ด้านการใช้ภาษามีการใช้ภาษาในระดับทางการ ใช้ภาษาที่ชัดเจนอีกทั้งมีการใช้คำได้อย่างเหมาะสมกับบุคคลและโอกาส นอกจากนี้ยังทำให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจได้ง่าย รวมทั้งมีการใช้ประโยคที่มีความกระชับสามารถสื่อความหมายได้ดีไม่ซับซ้อนจนทำให้เกิดความสับสน ซึ่งมีความถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ส่วนการจัดทำหนังสือราชการมีการจัดทำได้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ทุกประการ ทั้งรูปแบบการพิมพ์หนังสือราชการการรับ-ส่งหนังสือราชการ และระบบการจัดเก็บหนังสือราชการ จึงทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อุไร ศรีดำ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะในการพิมพ์หนังสือราชการภายนอกโดยใช้แบบฝึกทักษะ สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปี ที่ 2 ห้อง 2 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิค สมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบทักษะในการพิมพ์หนังสือราชการภายนอกก่อนและหลังการใช้แบบฝึกทักษะ และเพื่อทราบผลการพัฒนาทักษะในการพิมพ์หนังสือราชการภายนอกโดยใช้แบบฝึกทักษะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 ห้อง 2 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ พบว่า นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 ห้อง 2 สาขาวิชาการบัญชีวิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ จานวน 10 คน ทำการพิมพ์หนังสือราชการภายนอกก่อนใช้แบบฝึกทักษะ มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 5 คะแนน และ คะแนนสูงสุดเท่ากับ 13 คะแนน คิดค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนนได้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 2.148 และหลังจากการใช้แบบฝึกทักษะแล้ว ให้นักศึกษาสามารถพิมพ์หนังสือราชการภายนอก พบว่า คะแนนต่ำสุดเท่ากับ ๑๓ คะแนน คะแนนสูงสุด เท่ากับ 20 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 16.73คะแนน ได้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.737

ทักษภร มนัสกฤตดากุล และนางสาวลลิตญา ผดุงโอษฐ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนางานสารบรรณสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเอกสารงานสารบรรณและปัญหาที่เกิดขึ้น

ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของกลุ่มเครือข่าย 9 ราชมงคล และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารงานสารบรรณของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผลการวิจัยการบริหารจัดการเอกสารสารบรรณและปัญหาที่เกิดขึ้นในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการบริหารจัดการเอกสารและงานสารบรรณ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05) โดยประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือการส่งหนังสือราชการ ($\overline{X}$ = 4.08) รองลงมาคือ การจัดทำหนังสือราชการ ($\overline{X}$ = 4.08) ลำดับที่สาม การเก็บรักษาหนังสือราชการ ($\overline{X}$ = 4.07) ลำดับที่สี่ การรับหนังสือ ($\overline{X}$ = 4.07) ลำดับที่ห้า การทำลายหนังสือราชการ ($\overline{X}$ = 4.00) และลำดับสุดท้ายการยืมหนังสือราชการ ($\overline{X}$ = 3.98)

บทที่ 3
วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ (ศอช.)” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิประเภทบุคคล ทั้งนี้การตั้งแนวคำถามจะกำหนดขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แต่อาจแตกต่างกันออกไปตามลักษณะหน้าที่ที่รับผิดชอบ

1) หัวหน้ากลุ่มงาน : สัมภาษณ์เจาะลึก ด้านนโยบายสำคัญในการเขียนหนังสือราชการ, ปัญหาของการจัดทำหนังสือราชการที่ตรวจพบ, ความคาดหวังในการพัฒนา

2) บุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ สัมภาษณ์เจาะลึก ด้านกระบวนงานการเขียนหนังสือราชการ

จากนั้นผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลและเมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว จึงทำการสรุปอีกครั้งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการตีความ เพื่อทราบความรู้สึกนึกคิด และจะทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา

2. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิประเภทบุคคล ใช้วิธีการสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionaire) เป็นเครื่องมือหลักในการรวบรวมข้อมูล

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ประจำปี 2564 จำนวน 41 คน (ณ วันที่ 4 มกราคม 2564)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรที่มีความเกี่ยวข้องกับการเขียนหนังสือราชการ โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งจะมีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 23 คน จากกลุ่มยุทธศาสตร์และกำลังคน 9 คน กลุ่มส่งเสริมสุขภาพ 7 คน และกลุ่มอำนวยการ จำนวน 7 คน

2) เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> คำถามเกี่ยวกับปัญหาการเขียนหนังสือราชการ มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-Ended Question) ประกอบด้วย

1.1 ประสบการณ์การเขียนหนังสือราชการ ลักษณะคำถามเป็นแบบมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions)

1.2 ประเภทหนังสือราชการ ลักษณะคำถามมีการใช้เป็นแบบเลือกหลายคำตอบ (Multiple Choices Questions)

1.3 ความผิดพลาดของหนังสือราชการ ประกอบด้วย ประเด็นความผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการ ลักษณะคำถามมีการใช้เป็นแบบเลือกหลายคำตอบ (Multiple Choices Questions) และจำนวนครั้งความผิดพลาด มีลักษณะคำถามมีการใช้เป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist Questions)

<u>ส่วนที่ 2</u> ความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการ ลักษณะคำถามเป็นแบบมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) จำนวน 15 ข้อ โดยข้อ 2 3 4 7 9 10 11 และ 15 คำตอบคือใช่ ส่วนข้อที่ 1 5 6 8 12 12 และ 14 คำตอบคือไม่ใช่ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน คือ สำหรับผู้ที่ตอบถูกในแต่ละข้อเท่ากับ 1 คะแนน และถ้าตอบผิดในแต่ละข้อเท่ากับ 0 คะแนน ในการประมวลผล ได้กำหนดช่วงคะแนนเพื่อเป็นเกณฑ์ในการวัดความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ (ศอช.) ใน 5 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนน 0 – 3.00 คะแนน

หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ในระดับน้อยที่สุด

ค่าคะแนน 3.01 – 6.00 คะแนน

หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ในระดับน้อย

ค่าคะแนน 6.01 – 9.00 คะแนน

หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนน 9.01 – 12.00 คะแนน

หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ในระดับมาก

ค่าคะแนน 12.01 – 15.00 คะแนน

หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ในระดับมากที่สุด

<u>ส่วนที่ 3</u> เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ จำนวน 10 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Five-point Rating Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ และอ่านค่าเรียงคะแนนจากมากไปหาน้อย ตามระดับการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ

โดยกำหนดตามความมากน้อย ดังนี้

5	คะแนน	=	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	คะแนน	=	เห็นด้วย
3	คะแนน	=	ไม่แน่ใจ
2	คะแนน	=	ไม่เห็นด้วย
1	คะแนน	=	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากนั้นนำคะแนนของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ มาหาค่าเฉลี่ยแปลความหมายมีดังนี้

คะแนน 4.21 – 5.00 คือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ ในระดับมากที่สุด

คะแนน 3.41 – 4.20 คือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ ในระดับมาก

คะแนน 2.61 – 3.40 คือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ ในระดับปานกลาง

คะแนน 1.81 – 2.60 คือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ ในระดับน้อย

คะแนน 1.00 – 1.80 คือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ ในระดับน้อยที่สุด

<u>ส่วนที่ 4</u> เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง ในส่วนนี้เป็นคำถามปลายเปิดที่ให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้แก่ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือ จากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จึงได้ทำการลงรหัส (Coding) เพื่อคำนวณค่าทางสถิติ และนำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติสำเร็จรูปมาวิเคราะห์สรุป

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 23 ชุด โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ และกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถาม

ด้วยตนเอง รวมใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2564 ถึง วันที่ 31 มีนาคม 2564 ใช้เวลาประมาณ 1 เดือน

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จึงได้ทำการลงรหัส (Coding) เพื่อคำนวณค่าทางสถิติ และนำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติสำเร็จรูปมาวิเคราะห์สรุป พร้อมทั้งนำเสนอโดยอธิบายผลการศึกษาเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณา (Descriptive statistics) เป็นการบรรยายข้อมูลด้วยวิธีแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย จำนวนร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายถึงปัญหาการเขียนหนังสือราชการ (ประสบการณ์การเขียนหนังสือราชการและความผิดพลาดของหนังสือราชการ) ความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

5) สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

5.1) ความถี่ร้อยละ (Percentage) ได้แก่ ประสบการณ์การเขียนหนังสือราชการ ประเภทหนังสือราชการ ความผิดพลาดของหนังสือราชการ ความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการ

5.2) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณ

5.3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณ

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ (ศอช.)” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือแนวคำถามสัมภาษณ์แบบเจาะลึกสำหรับสอบถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งแตกต่างกันออกไปตามลักษณะหน้าที่ที่รับผิดชอบ คือ หัวหน้ากลุ่มงาน และบุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ โดยผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและค้นคว้าเอกสารข้อมูลต่างๆ ของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการตีความตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาและทำการสรุปอีกครั้ง

<u>ส่วนที่ 1 หัวหน้ากลุ่มงาน</u>

จากการสัมภาษณ์ (นงเยาว์ เอี่ยมสอาด, 2564) และการศึกษาเอกสาร ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

1.1 ด้านนโยบายสำคัญในการเขียนหนังสือราชการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ให้ความสำคัญกับการเขียนให้ถูกต้อง 3 ประเด็นหลัก คือ (1) การเขียนให้ถูกแบบ (แบบหนังสือภายนอก แบบหนังสือภายใน ฯลฯ) (2) การเขียนให้ถูกเนื้อหา สามารถสื่อความหมายได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการและเกิดผลดี (3) การเขียนให้ถูกหลักภาษาในการเขียนหนังสือที่ดี สอดคล้องกับหลักการเขียนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526, ระเบียบสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 และแนวทางรูปแบบการจัดพิมพ์หนังสือราชการกรมอนามัย นอกจากนี้ยังคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก

1.2 ปัญหาของการจัดทำหนังสือราชการที่ตรวจพบ

สำหรับปัญหาของการจัดทำหนังสือราชการที่ตรวจพบ ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการใน 2 ส่วน คือ (1) ส่วนของผู้ที่เป็นเจ้าของงาน คือพบปัญหาการใช้ประเภทหนังสือไม่ถูกต้อง เช่น หนังสือเชิญวิทยากรต้องจัดทำแบบหนังสือภายนอกแต่ทำแบบหนังสือภายใน (2) ส่วนของผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ : ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการไม่ครอบคลุมในครั้งเดียว มีการแจ้งให้แก้ไขทีละจุด ทำให้เกิดความล้าช้าในการทำงาน รวมถึงสิ้นเปลืองทรัพยากร, มีการแก้ไขเนื้อความในหนังสือ ทำให้บางครั้งเกิดการสื่อสารที่ผิดพลาด ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ที่เป็นเจ้าของงานต้องการ

นางนงเยาว์ เอี่ยมสะอาด หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ ได้กล่าวเพิ่มเติมในประเด็นนี้ว่า ใน 3 ปีที่ผ่านมา ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ไม่ได้เข้าร่วม

การประชุมเกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการที่ทางกรมอนามัยจัดขึ้น ส่งผลให้ไม่มีแนวทางรูปแบบการจัดพิมพ์หนังสือราชการกรมอนามัยที่มีการปรับปรุงเป็นปัจจุบัน แม้ว่าผู้รับผิดชอบงานสารบรรณจะสามารถสื่อสารปรึกษาเรื่องการจัดทำหนังสือราชการได้จากไลน์ (Line) กลุ่มงานสารบรรณกรมอนามัย แต่ไม่ได้มีการรวบรวมให้อยู่ในรูปแบบเอกสาร รวมถึงไม่มีการนำมาสื่อสารให้ทราบโดยทั่วกัน

1.3 ความคาดหวังในการพัฒนา

นางนงเยาว์ เอี่ยมสะอาด ได้กล่าวถึงความคาดหวังในการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ โดยแบ่งออก 3 ประเด็น ดังนี้ (1) บุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ทั้งหมด ทั้งเรื่องการตรวจหนังสือราชการ การออกเลขหนังสือ ตลอดจนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (2) บุคลากรของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ มีความรู้ในเรื่องการเขียนหนังสือราชการมากยิ่งขึ้น (3) การดำเนินงานด้านการเขียนหนังสือราชการมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ลดความล่าช้าอันเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ

ส่วนที่ 2 บุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ

จากการสัมภาษณ์ (วาริสา กองคำบุตร, 2564) และการศึกษาเอกสาร ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนงานการเขียนหนังสือราชการ

การดำเนินงานด้านการเขียนหนังสือราชการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาตินั้น มี 2 ลักษณะ ดังนี้

1) กลุ่มอำนวยการ และกลุ่มยุทธศาสตร์และกำลังคน : ผู้ที่เป็นเจ้าของงานจะทำการร่างและเขียนหนังสือด้วยตนเอง พร้อมให้หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบและเซ็นกำกับ จากนั้นส่งให้ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณกลางของศูนย์ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการ

2) กลุ่มส่งเสริมสุขภาพ : ผู้ที่เป็นเจ้าของงานจะทำการร่างและเขียนหนังสือด้วยตนเอง จากนั้นส่งให้ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณประจำกลุ่มตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการ ก่อนส่งให้หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบและเซ็นกำกับ และทำการส่งให้ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณกลางของศูนย์ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการอีกครั้งหนึ่ง

นางวาริสา กองคำบุตร หัวหน้างานสารบรรณและการเจ้าหน้าที่ ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ มีผู้รับผิดชอบงานสารบรรณกลาง จำนวน 2 คน โดยทำหน้าที่ตรวจสอบการเขียนหนังสือราชการก่อนและหลังนำเสนอผู้อำนวยการ พร้อมลงเลขหนังสือ ซึ่งขั้นตอนในการตรวจสอบหนังสือราชการตามกระบวนงานการเสนอหนังสือ มีดังต่อไปนี้

1) งานสารบรรณรับแฟ้มจากกลุ่มงานต่างๆ โดยหนังสือราชการนั้น ต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและเซ็นกำกับจากหัวหน้ากลุ่มนั้นๆ

2) ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณคนที่ 1 ตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบและการใช้ภาษาของหนังสือราชการ หากพบจุดผิดพลาดผู้รับผิดชอบงานสารบรรณคนที่ 1 จะติดต่อให้เจ้าของหนังสือแก้ไขจนถูกต้อง

3) ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณคนที่ 2 ตรวจสอบการจัดเรียงหนังสือในแฟ้มก่อนนำเสนอผู้อำนวยการศูนย์

4) ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณคนที่ 2 ตรวจสอบหนังสือที่ลงนามแล้ว จากนั้นส่งให้ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณคนที่ 1 ลงเลขหนังสือและนำแฟ้มเสนอเซ็นคืนแต่ละกลุ่มงาน

2. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionaire) โดยการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 23 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ (1) ปัญหาการเขียนหนังสือราชการ (2) ความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการ (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ และ (4) คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัญหาการเขียนหนังสือราชการ

ในส่วนนี้เป็นการรายงานปัญหาการเขียนหนังสือราชการที่พบ ซึ่งประกอบด้วย ประสบการณ์การเขียนหนังสือราชการ ประเภทหนังสือราชการที่เขียน และความผิดพลาดของหนังสือราชการ

1.1 ประสบการณ์การเขียนหนังสือราชการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการในการเขียนหนังสือราชการ

การเขียนหนังสือราชการ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	20	86.96
ไม่เคย	3	13.04

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยเขียนหนังสือราชการ จำนวน 20 คน ร้อยละ 86.96 และไม่เคยเขียนหนังสือราชการ จำนวน 3 คน ร้อยละ 13.04

1.2 ประเภทหนังสือราชการที่เขียน

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของประเภทหนังสือราชการที่เขียน

ประเภทหนังสือ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือภายใน	18	90.00
หนังสือภายนอก	18	90.00
หนังสือประทับตรา	2	10.00
หนังสือสั่งการ (คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ)	6	30.00
หนังสือประชาสัมพันธ์ (ประกาศ แถลงการณ์ ข่าว)	3	15.00
หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ (หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก)	6	30.00

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยเขียนหนังสือราชการประเภท หนังสือภายในและหนังสือภายนอก เท่ากัน จำนวน 18 คน ร้อยละ 90.00 รองลงมา คือ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ (หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก) และหนังสือสั่งการ เท่ากัน จำนวน 6 คน ร้อยละ 30.00 และอันดับที่ 3 คือ หนังสือประชาสัมพันธ์ (ประกาศ แถลงการณ์ ข่าว) จำนวน 3 คน ร้อยละ 15.00

1.3. ความผิดพลาดของหนังสือราชการ

ในส่วนนี้เป็นการรายงานลักษณะความผิดพลาดของหนังสือราชการของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยประเด็นหนังสือที่ผิดพลาด และจำนวนครั้งที่ผิดพลาด

1.3.1 ประเด็นหนังสือที่ผิดพลาด

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเด็นหนังสือที่ผิดพลาด

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบการจัดวางหน้า	9	45.00
การเว้นวรรค	10	50.00
การเว้นบรรทัด	8	40.00
ย่อหน้า	4	20.00
ลำดับการเขียนเนื้อความ	7	35.00
ชื่อและตำแหน่ง	3	15.00
ขนาดและตำแหน่งครุฑ	6	30.00
คำผิด	10	50.00
เนื้อความ	14	70.00
อื่นๆ (ไม่ตรงกับความต้องการของงานสารบรรณ)	1	5.00

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ถูกแก้ไขความผิดพลาดของหนังสือราชการในประเด็น เนื้อความ จำนวน 14 คน ร้อยละ 70.00 รองลงมา คือ การเว้นวรรค และคำผิด เท่ากัน จำนวน 10 คน ร้อยละ 50.00 และอันดับที่ 3 คือ คำผิด จำนวน 8 คน ร้อยละ 50.00

1.3.2 จำนวนครั้งที่ผิดพลาด

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งความผิดพลาดของหนังสือราชการ

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	6	30.00
2 ครั้ง	4	20.00
3 ครั้ง	7	35.00
4 ครั้ง	2	10.00
5 ครั้ง	1	5.00

จากตารางที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้แก้ไขความผิดพลาดของหนังสือราชการ จำนวน ครั้ง ต่อ 1 ฉบับ จำนวน 5 คน ร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน ร้อยละ 30.00 และอันดับที่ 3 คือ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน ร้อยละ 20.00

ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการ

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของจำนวนครั้งความผิดพลาดของหนังสือราชการ

รายการ	*N* = 20	**%**	**S.D.**
หนังสือภายนอก ใช้ติดต่อระหว่างส่วนราชการเท่านั้น	6	26.09	0.47
หนังสือภายใน ใช้ติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม เดียวกัน หรือจังหวัดเดียวกัน	13	56.52	0.49
หนังสือเชิญวิทยากร เป็นหนังสือภายนอก	15	65.22	0.44
การเขียนจุดประสงค์ของเรื่อง ควรย่อหน้าขึ้นบรรทัดใหม่	13	56.52	0.49
การเขียน "เรื่อง" ที่ดี ควรเป็นเพียงคำนาม/คำกริยาเพียงคำเดียว	9	39.13	0.51
การเขียนหนังสือถึง "นายกรัฐมนตรี" ใช้คำขึ้นต้นว่า "เรียน"	7	30.43	0.49
หนังสือภายนอก ใช้คำขึ้นต้นเหมือน หนังสือภายใน โดยใช้ตามฐานะของผู้รับหนังสือ	17	73.91	0.37

รายการ	*N* = 20	%	S.D.
การขึ้นต้นเนื้อเรื่อง โดยใช้คำว่า "ตาม" จะต้องต่อด้วยประโยค ไม่ใช่คำนาม	10	43.48	0.51
การขึ้นต้นเนื้อเรื่อง โดยใช้คำว่า "ตาม" "ตามที่" จะต้องมีเนื้อเรื่องอย่างน้อย 2 ตอน และมีคำว่า "นั้น" อยู่ท้ายข้อความตอนแรกที่อ้างถึงเรื่องเดิมเสมอ	19	82.61	0.22
คำว่า "ด้วย" และ "เนื่องจาก" ใช้ในกรณีที่เป็นเรื่องใหม่/ไม่เคยติดต่อ/ไม่เคยรับรู้มาก่อน	18	78.26	0.31
หนังสือภายใน คำว่า บันทึกข้อความใช้ขนาดตัวอักษร 29 เป็นตัวหนา	17	73.91	0.37
ย่อหน้าแรกของเนื้อหา ให้เว้นวรรค 2 Tab	11	47.83	0.51
หนังสือภายนอกและหนังสือประทับตรา ใช้ขนาดครุฑ 2.5 ซม.	11	47.83	0.51
การเขียนหนังสือราชการ ต้องเขียนอธิบายเชิงพรรณนาให้ละเอียดเห็นภาพ	8	34.78	0.50
การเขียนหนังสือราชการ ไม่ควรเกิน 10 บรรทัดต่อหนึ่งย่อหน้า	16	69.57	0.41
ค่าเฉลี่ยรวม	10.25	68.33	0.44

จากตารางที่ 5 ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการอยู่ในระดับมาก เฉลี่ยอยู่ที่ 10.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 68.33 โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าใจว่า การขึ้นต้นเนื้อเรื่อง โดยใช้คำว่า "ตาม" "ตามที่" จะต้องมีเนื้อเรื่องอย่างน้อย 2 ตอน และมีคำว่า "นั้น" อยู่ท้ายข้อความตอนแรกที่อ้างถึงเรื่องเดิมเสมอ มากที่สุด จำนวน 19 คน ร้อยละ 82.61 รองลงมา คือ เข้าใจเกี่ยวกับ คำว่า "ด้วย" และ "เนื่องจาก" ใช้ในกรณีที่เป็นเรื่องใหม่/ไม่เคยติดต่อ/ไม่เคยรับรู้มาก่อน จำนวน 18 คน ร้อยละ 78.26 และอันดับที่ 3 คือ มีความเข้าใจว่า หนังสือภายใน คำว่า บันทึกข้อความใช้ขนาดตัวอักษร 29 เป็นตัวหนา จำนวน 17 คน ร้อยละ 73.91

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณ

ในส่วนนี้เป็นการรายงานลักษณะความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในการตรวจหนังสือราชการ และความพึงพอใจในการให้บริการงานสารบรรณ

3.1 ความพึงพอใจในการตรวจหนังสือราชการ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการตรวจหนังสือราชการ

รายการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับ**
ผู้ให้บริการตรวจรูปแบบ (ตรวจขนาดของตรา การเว้นวรรค/บรรทัด การใช้ฟอนต์ วันที่/ขอแสดงความนับถือ การย่อหน้า) อย่างละเอียด และจบในครั้งเดียว	2.85	0.59	ปานกลาง
ผู้ให้บริการตรวจเนื้อหา (ตรวจการจัดลำดับและการเชื่อมโยงเนื้อหา ความถูกต้องของข้อมูล) อย่างละเอียด และจบในครั้งเดียว	3.00	0.65	ปานกลาง
ผู้ให้บริการตรวจภาษา (การใช้เลขไทย เครื่องหมายต่างๆ การตัดคำ การเรียบเรียงประโยค การใช้ภาษาราชการ การใช้คำเทคนิค และการใช้ศัพท์ภาษาไทย-ต่างประเทศ) อย่างละเอียด และจบในครั้งเดียว	2.90	0.64	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.92	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานสารบรรณ อยู่ในระดับปานกลาง $\overline{X}$ = 2.92 เมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการตรวจเนื้อหา (ตรวจการจัดลำดับและการเชื่อมโยงเนื้อหา ความถูกต้องของข้อมูล) อย่างละเอียดและจบในครั้งเดียว อยู่ในระดับปานกลาง $\overline{X}$ = 3.00 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการตรวจภาษา (การใช้เลขไทย เครื่องหมายต่างๆ การตัดคำ การเรียบเรียงประโยค การใช้ภาษาราชการ การใช้คำเทคนิค และการใช้ศัพท์ภาษาไทย-ต่างประเทศ) อย่างละเอียด และจบในครั้งเดียว อยู่ในระดับปานกลาง $\overline{X}$ *= 2.90 และอันดับที่ 3 คือ* ผู้ให้บริการตรวจรูปแบบ (ตรวจขนาดของตรา การเว้นวรรค/บรรทัด การใช้ฟอนต์ วันที่/ขอแสดงความนับถือ การย่อหน้า) อย่างละเอียด และจบในครั้งเดียว อยู่ในระดับปานกลาง $\overline{X}$ *= 2.85*

3.2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานสารบรรณ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการงานสารบรรณ

รายการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับ**
การมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind)	3.30	0.57	ปานกลาง
การมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge)	3.40	0.75	ปานกลาง

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การมีความช่างสังเกต (Observe)	3.05	0.69	ปานกลาง
การมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm)	3.55	0.76	มาก
การมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner)	2.85	0.75	ปานกลาง
การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative)	2.75	1.07	ปานกลาง
ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ (Emotional Control)	2.75	1.07	น้อย
การมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness)	3.25	0.25	ปานกลาง
การมีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude)	3.20	0.83	ปานกลาง
ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility)	3.50	0.76	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.15	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการ ในระดับปานกลาง $\bar{X}$= 3.15 เมื่อจำแนกเป็นรายการพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของงานสารบรรณเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) อยู่ในระดับ มาก $\bar{X}$= 3.55 รองลงมา คือ ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility) อยู่ในระดับ มาก $\bar{X}$= 3.50 และอันดับที่ 3 คือ การมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X}$= 3.40

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบุคคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่ของจำนวนที่ตอบ	ร้อยละ
1. กระบวนงานการตรวจหนังสือราชการ อาทิ มีผู้ตรวจสอบความถูกต้องของการเขียนหนังสือราชการเพียงคนเดียว หนังสือที่ได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการ/รักษาการแล้ว ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณไม่ควรแก้ไข ยกเว้นมีการเปลี่ยนแปลงจากเจ้าของเรื่อง และทบทวนกระบวนงานการตรวจหนังสือราชการให้มีประสิทธิภาพ	5	38.46
2. การตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบหนังสือราชการของผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ อาทิ มาตรฐานการตรวจสอบการเขียนหนังสือราชการของผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ และการตรวจข้อผิดพลาดให้แล้วเสร็จทุกจุดเพื่อแก้ไขในครั้งเดียว	4	30.77

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่ของจำนวนที่ตอบ	ร้อยละ
3. ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณไม่ควรแก้ไขเนื้อหาสาระสำคัญของหนังสือจนผิดวัตถุประสงค์	1	7.69
4. ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ ควรทำหน้าที่ในการจัดพิมพ์หนังสือราชการด้วย	1	7.69
5. ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณควรปรับพฤติกรรมการให้บริการ อาทิ กิริยาวาจาสุภาพ ไม่ใช้เสียงดัง แสดงท่าทีข่มขู่	1	7.69
6. พัฒนาระบบการเขียน/พิมพ์หนังสือราชการโดยนำเทคโนโลยีมาใช้	1	7.69
รวม	**13**	**100**

จากข้อมูลในตารางที่ 8 พบว่าข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดส่วนใหญ่เป็นเรื่องกระบวนงานการตรวจหนังสือราชการ อาทิ มีผู้ตรวจสอบความถูกต้องของการเขียนหนังสือราชการเพียงคนเดียว หนังสือที่ได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการ/รักษาการแล้ว ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณไม่ควรแก้ไขยกเว้นมีการเปลี่ยนแปลงจากเจ้าของเรื่อง และทบทวนกระบวนงานการตรวจหนังสือราชการให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 5 ข้อคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 38.46 รองลงมาคือ การตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบหนังสือราชการของผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ อาทิ มาตรฐานการตรวจสอบการเขียนหนังสือราชการของผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ และการตรวจข้อผิดพลาดให้แล้วเสร็จทุกจุดเพื่อแก้ไขในครั้งเดียว จำนวน 4 ข้อคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 30.77 และผู้รับผิดชอบงานสารบรรณไม่ควรแก้ไขเนื้อหาสาระสำคัญของหนังสือจนผิดวัตถุประสงค์ จำนวน 1 ข้อคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 7.69 ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ ควรทำหน้าที่ในการจัดพิมพ์หนังสือราชการด้วย (ปัจจุบันเจ้าของเรื่องเป็นผู้จัดพิมพ์หนังสือเอง) จำนวน 1 ข้อคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 7.69 ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณควรปรับพฤติกรรมการให้บริการ อาทิ กิริยาวาจาสุภาพ ไม่ใช้เสียงดัง แสดงท่าทีข่มขู่ จำนวน 1 ข้อคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 7.69 และพัฒนาระบบการเขียน/พิมพ์หนังสือราชการโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ จำนวน 1 ข้อคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ 2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียด คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิประเภทบุคคล (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ) คือ หัวหน้ากลุ่ม และบุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ จำนวน 2 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเกี่ยวข้องกับการเขียนหนังสือราชการ ใช้โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งจะมีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 23 คน ตอบแบบสอบถามจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 100

การนำเสนอสรุปผลการวิจัย แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การสรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย นโยบายสำคัญในการเขียนหนังสือราชการ ปัญหาของการจัดทำหนังสือราชการที่ตรวจพบ ความคาดหวังในการพัฒนา และกระบวนงานการเขียนหนังสือราชการ ส่วนที่ 2 คือ การสรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 4 ตอน **ตอนที่ 1** ปัญหาการเขียนหนังสือราชการ ประกอบด้วย ประสบการณ์การเขียนหนังสือราชการ ประเภทหนังสือราชการที่เขียน และความผิดพลาดของหนังสือราชการ ประกอบด้วย ประเด็นที่ผิดพลาด และจำนวนครั้งการผิดพลาด **ตอนที่ 2** ความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการ **ตอนที่ 3** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณ ประกอบด้วย ความพึงพอใจในการตรวจหนังสือราชการ และความพึงพอใจในการให้บริการงานสารบรรณ **ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม ดังจะนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยมีดังนี้

ส่วนที่ 1 การสรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

นโยบายสำคัญในการเขียนหนังสือราชการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ให้ความสำคัญกับการเขียนให้ถูกต้อง 3 ประเด็นหลัก คือ (1) การเขียนให้ถูกแบบ (แบบหนังสือภายนอก แบบหนังสือ

ภายใน ฯลฯ) (2) การเขียนให้ถูกเนื้อหา สามารถสื่อความหมายได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการและเกิดผลดี (3) การเขียนให้ถูกหลักภาษาในการเขียนหนังสือที่ดี สอดคล้องกับหลักการเขียนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526, ระเบียบสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

ปัญหาที่พบในการจัดทำหนังสือราชการประกอบด้วย 2 ส่วน คือ (1) ส่วนของผู้ที่เป็นเจ้าของงาน คือพบปัญหาการใช้ประเภทหนังสือไม่ถูกต้อง เช่น หนังสือเชิญวิทยากรต้องจัดทำแบบหนังสือภายนอก แต่ทำแบบหนังสือภายใน (2) ส่วนของผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ มีความเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการที่ไม่ครอบคลุมในครั้งเดียว มีการแจ้งให้แก้ไขทีละจุด ทำให้เกิดความล้าช้าในการทำงาน รวมถึงสิ้นเปลืองทรัพยากร มีการแก้ไขเนื้อความในหนังสือ ทำให้บางครั้งเกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ที่เป็นเจ้าของงานต้องการ อีกทั้งเมื่อทางกรมแจ้งการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดทำหนังสือราชการ ทางผู้รับผิดชอบงานสารบรรณขาดการนำมาสื่อสารให้ทราบโดยทั่วกัน

กระบวนงานการเขียนหนังสือราชการ ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ มีผู้รับผิดชอบงานสารบรรณกลาง จำนวน 2 คน ซึ่งขั้นตอนในการตรวจสอบหนังสือราชการตามกระบวนงานการเสนอหนังสือ มีดังต่อไปนี้

1) งานสารบรรณรับแฟ้มจากกลุ่มงานต่างๆ โดยหนังสือราชการนั้น ต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและเซ็นกำกับจากหัวหน้ากลุ่มนั้นๆ

2) ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณคนที่ 1 ตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบและการใช้ภาษาของหนังสือราชการ หากพบจุดผิดพลาดผู้รับผิดชอบงานสารบรรณคนที่ 1 จะติดต่อให้เจ้าของหนังสือแก้ไขจนถูกต้อง

3) ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณคนที่ 2 ตรวจสอบการจัดเรียงหนังสือในแฟ้มก่อนนำเสนอผู้อำนวยการ

4) ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณคนที่ 2 ตรวจสอบหนังสือที่ลงนามแล้ว จากนั้นส่งให้ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณคนที่ 1 ลงเลขหนังสือและนำแฟ้มเสนอเซ็นคืนแต่ละกลุ่มงาน

ส่วนที่ 1 การสรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 ปัญหาการเขียนหนังสือราชการ

การศึกษาปัญหาของการเขียนหนังสือราชการ ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ประสบการณ์การเขียนหนังสือราชการ ประเภทหนังสือราชการ ความผิดพลาดของการเขียนหนังสือราชการ

1. ประสบการณ์การเขียนหนังสือราชการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยเขียนหนังสือราชการ จำนวน 20 คน ร้อยละ 88.96 และไม่เคยเขียนหนังสือราชการ จำนวน 3 คน ร้อยละ 13.04 (ดังตารางที่ 1)

2. ประเภทหนังสือราชการที่เขียน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยเขียนหนังสือราชการประเภท หนังสือภายในและหนังสือภายนอก เท่ากัน จำนวน 18 คน ร้อยละ 90.00 รองลงมา คือ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ (หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก) และหนังสือสั่งการ เท่ากัน จำนวน 6 คน ร้อยละ 30.00 และอันดับที่ 3 คือ หนังสือประชาสัมพันธ์ (ประกาศ แถลงการณ์ ข่าว) จำนวน 3 คน ร้อยละ 15.00 (ดังตารางที่ 2)

3. ความผิดพลาดของการเขียนหนังสือราชการ

ผลการวิจัยในประเด็นหนังสือที่ผิดพลาด พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ถูกผู้รับผิดชอบงานสารบรรณให้แก้ไขความผิดพลาดของหนังสือราชการในประเด็น เนื้อความ จำนวน 14 คน ร้อยละ 70.00 รองลงมา คือ การเว้นวรรค และคำผิด เท่ากัน จำนวน 10 คน ร้อยละ 50.00 และอันดับที่ 3 คือ คำผิด จำนวน 8 คน ร้อยละ 50.00 (ดังตารงที่ 3) และพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้แก้ไขความผิดพลาดของหนังสือราชการ จำนวน ครั้ง ต่อ 1 ฉบับ จำนวน 5 คน ร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน ร้อยละ 30.00 และอันดับที่ 3 คือ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน ร้อยละ 20.00 (ดังตารางที่ 4)

ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับหนังสือราชการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการเฉลี่ยอยู่ที่ 10.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 68.33 โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าใจว่า การขึ้นต้นเนื้อเรื่อง โดยใช้คำว่า "ตาม" "ตามที่" จะต้องมีเนื้อเรื่องอย่างน้อย 2 ตอน และมีคำว่า "นั้น" อยู่ท้ายข้อความตอนแรกที่อ้างถึงเรื่องเดิมเสมอมากที่สุด จำนวน 19 คน ร้อยละ 82.61 รองลงมา คือ เข้าใจเกี่ยวกับ คำว่า "ด้วย" และ "เนื่องจาก" ใช้ในกรณีที่เป็นเรื่องใหม่/ไม่เคยติดต่อ/ไม่เคยรับรู้มาก่อน จำนวน 18 คน ร้อยละ 78.26 และอันดับที่ 3 คือ มีความเข้าใจว่า หนังสือภายใน คำว่า บันทึกข้อความใช้ขนาดตัวอักษร 29 เป็นตัวหนา จำนน 17 คน ร้อยละ 73.91 (ดังตารางที่ 5)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณ

การศึกษาปัญหาของการเขียนหนังสือราชการ ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ความพึงพอใจในการตรวจหนังสือราชการ และความพึงพอใจในการให้บริการงานสารบรรณ

3.1 ความพึงพอใจในการตรวจหนังสือราชการ

ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานสารบรรณ อยู่ในระดับปานกลาง $\overline{X}$ = 2.92 เมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการตรวจเนื้อหา (ตรวจการจัดลำดับและการเชื่อมโยงเนื้อหา ความถูกต้องของข้อมูล) อย่างละเอียด และจบในครั้งเดียว อยู่ในระดับปานกลาง $\overline{X}$ = 3.00 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการตรวจภาษา (การใช้เลขไทย เครื่องหมายต่างๆ การตัดคำ การเรียบเรียงประโยค การใช้ภาษาราชการ การใช้คำเทคนิค และการใช้ศัพท์ภาษาไทย-ต่างประเทศ) อย่างละเอียด และจบในครั้งเดียว อยู่ในระดับปานกลาง $\overline{X}$ *= 2.90* และอันดับที่ 3 คือ ผู้ให้บริการตรวจรูปแบบ (ตรวจขนาดของตรา การเว้นวรรค/บรรทัด การใช้ฟอนต์ วันที่/ขอแสดงความนับถือ การย่อหน้า) อย่างละเอียด และจบในครั้งเดียว อยู่ในระดับปานกลาง $\overline{X}$ *= 2.85* (ดังตารางที่ 6)

3.2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานสารบรรณ

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการ ในระดับปานกลาง $\overline{x}$= 3.15 เมื่อจำแนกเป็นรายการพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของงานสารบรรณเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) อยู่ในระดับ มาก $\overline{x}$= 3.55 รองลงมา คือ ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility) อยู่ในระดับ มาก $\overline{x}$= 3.50 และอันดับที่ 3 คือ การมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) อยู่ในระดับปานกลาง $\overline{x}$= 3.40 (ดังตารางที่ 7)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดส่วนใหญ่เป็นเรื่องกระบวนงานการตรวจหนังสือราชการ จำนวน 5 ข้อคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 38.46 รองลงมาคือ การตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบหนังสือราชการของผู้รับผิดชอบงานสารบรรณให้แล้วเสร็จทุกจุดเพื่อแก้ไขในครั้งเดียว จำนวน 4 ข้อคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 30.77 และอันดับที่ 3 ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณไม่ควรแก้ไขเนื้อหาสาระสำคัญของหนังสือจนผิดวัตถุประสงค์ จำนวน 1 ข้อคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 7.69 ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ ควรทำหน้าที่ในการจัดพิมพ์หนังสือราชการ จำนวน 1 ข้อคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 7.69 ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณควรปรับพฤติกรรมการให้บริการ อาทิ กิริยาวาจาสุภาพ ไม่ใช้เสียงดัง แสดงท่าทีข่มขู่ จำนวน 1 ข้อคิดเห็น คิดเป็น

ร้อยละ 7.69 และพัฒนาระบบการเขียน/พิมพ์หนังสือราชการโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ จำนวน 1 ข้อคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 7.69 (ดังตารางที่ 8)

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ สามารถแบ่งประเด็นปัญหาการเขียนหนังสือราชการได้ 3 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. ด้านผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ

1.1 ปัญหาที่พบมากที่สุดที่ได้จากการสำรวจแบบสอบถามของบุคคลากรศูนย์ฯ ได้แก่ ปัญหาในด้านการให้บริการงานสารบรรณ ในส่วนของเรื่อง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.75) ทำให้ไม่สอดคล้องกับหลักการพัฒนาบุคลากรเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงาน ที่ได้กล่าวถึงเทคนิคการบริการไว้ว่า การบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคลโดยอาศัยทักษะ ประสบการณ์ และเทคนิคต่างๆ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547) ได้แก่ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional Control) คือ การให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมาย กิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

1.2 ปัญหาที่พบในระดับปานกลางที่ได้จากการสำรวจแบบสอบถามของบุคลากรศูนย์ฯ ได้แก่ ความพึงพอใจในการตรวจหนังสือราชการ ในการตรวจรูปแบบหนังสือราชการอย่างละเอียดและจบในครั้งเดียว อันได้แก่ การตรวจขนาดของตรา การเว้นวรรค/บรรทัด การใช้ฟอนต์ วันที่/ขอแสดงความนับถือ การย่อหน้า เป็นต้น ($\overline{X}$ = 2.85) และความพึงพอใจในการให้บริการงานสารบรรณเกี่ยวกับการมีความช่างสังเกต ($\overline{X}$ = 3.05) ทั้งนี้มีความสอดคล้องกับปัญหาที่ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ (นงเยาว์ เอี่ยมสอาด, 2564) ที่ได้กล่าวปัญหาไว้ว่า ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณมีการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการไม่ครอบคลุมในครั้งเดียว มีการแจ้งให้แก้ไขทีละจุด ทำให้เกิดความล้าช้าในการทำงาน รวมถึงสิ้นเปลืองทรัพยากร แต่ไม่สอดคล้องกับคุณสมบัติของผู้ตรวจร่างหนังสือราชการ (นภาลัย สุวรรณธาด, ม.ป.ป) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ตรวจร่างหนังสือราชการ ควรมีคิดรอบคอบ และมีความรับผิดชอบ ต้องเป็นคนช่างสังเกต อีกทั้งไม่สอดคล้องกับเทคนิคการให้บริการ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547) มีใจความว่า ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะช่างสังเกต อันจะทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ทำให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น

2. ด้านผู้รับบริการ

ปัญหาที่พบมากที่สุดในการเขียนหนังสือผิดพลาด ได้แก่ การเขียนผิดพลาดเกี่ยวกับเนื้อความจำนวน 14 คน ร้อยละ 70.00 ซึ่งเนื้อความภายในหนังสือราชการนั้นอาศัย 2 หลักการสำคัญ (นภาลัย สุวรรณธาดา ,2559) ได้แก่ การเขียนส่วนหัวหนังสือ การเขียน “เรื่อง” ชื่อเรื่องควรขึ้นต้นด้วยคำกริยา เพื่อเน้นให้เกิดความชัดเจน ควรเป็นประโยคสั้นๆ เข้าใจง่าย ตรงประเด็น และสุภาพ และการเขียนส่วนเนื้อหา ใช้หลัก

5W1H ซึ่งแต่ละย่อหน้ามีลำดับการเขียน ดังต่อไปนี้ ย่อหน้าแรก ประกอบด้วย ส่วนนำ สาเหตุที่เขียนหนังสือเรื่องเดิมที่เคยติดต่อกันมา ปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ย่อหน้าที่ 2 ประกอบด้วย ข้อเท็จจริง ข้อมูลรายละเอียด ประเด็นสำคัญ และข้อกฎหมาย ย่อหน้าที่ 3 -4 ประกอบด้วย ความคิดเห็น ข้อพิจารณา ข้อวิเคราะห์ และข้อเสนอความต้องการ หากมีหลายข้อควรแยกเป็นรายข้อ คำลงท้าย เป็นการเขียนเพื่อสรุป เน้นย้ำ ขอบคุณ เพื่อมารยาท และความหวังดี เช่นจึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา เป็นต้น

3. ด้านกระบวนการเขียนหนังสือราชการของงานสารบรรณ

ปัญหาด้านกระบวนการเขียนหนังสือราชการของงานสารบรรณที่ผู้รับบริการพบเจอ ประกอบด้วย การมีผู้ตรวจสอบความถูกต้องของการเขียนหนังสือราชการเพียงคนเดียว หนังสือที่ได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการ/รักษาการแล้ว ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณไม่ควรแก้ไข ยกเว้นมีการเปลี่ยนแปลงจากเจ้าของเรื่อง และทบทวนกระบวนงานการตรวจหนังสือราชการให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัญหาด้านกระบวนการดังกล่าวไม่สอดคล้องกับกระบวนการเขียนหนังสือราชการของศูนย์ฯ (วาริสา กองคำบุตร, 2564) ที่มีกระบวนการ คือ 1) งานสารบรรณรับแฟ้มจากกลุ่มงานต่างๆ โดยหนังสือราชการนั้น ต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและเซ็นกำกับจากหัวหน้ากลุ่มนั้นๆ 2) ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณคนที่ 1 ตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบและการใช้ภาษาของหนังสือราชการ หากพบจุดผิดพลาดผู้รับผิดชอบงานสารบรรณคนที่ 1 จะติดต่อให้เจ้าของหนังสือแก้ไขจนถูกต้อง 3) ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณคนที่ 2 ตรวจสอบการจัดเรียงหนังสือในแฟ้มก่อนนำเสนอผู้อำนวยการศูนย์ 4) ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณคนที่ 2 ตรวจสอบหนังสือที่ลงนามแล้ว จากนั้นส่งให้ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณคนที่ 1 ลงเลขหนังสือและนำแฟ้มเสนอเซ็นคืนแต่ละกลุ่มงาน

5.3 แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

จากการวิเคราะห์ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์ ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ ดังนี้

1.1. ด้านผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ :

(1) ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณควรได้รับการทบทวน (Refresh) หลักการเขียนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526, ระเบียบสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 และแนวทางรูปแบบการจัดพิมพ์หนังสือราชการกรมอนามัย อย่างต่อเนื่อง

(2) จัดทำคู่มือการเขียนหนังสือราชการ พร้อมนำมาสื่อสารให้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบและถือปฏิบัติให้เป็นแนวเดียวกัน

(3) นำเทคโนโลยี โปรแกรมสำเร็จรูปมาปรับใช้ในการเขียนหรือพิมพ์หนังสือราชการ เพื่อให้รูปแบบมีมาตรฐานเป็นไปในทางเดียวกัน

(4) ปรับปรุงท่าทีการให้บริการ โดยยึดถือปฏิบัติตามหลักคุณภาพการให้บริการ (Service Mind)

1.2. ด้านผู้รับบริการ

(1) ศึกษาคู่มือการเขียนหนังสือราชการ

(2) การประชุมถ่ายทอดความรู้ด้านการเขียนหนังสือราชการ

1.3. ด้านกระบวนการเขียน/ตรวจหนังสือราชการของงานสารบรรณ

(1) ทบทวนกระบวนงานการตรวจหนังสือราชการให้มีประสิทธิภาพ

5.4 ข้อเสนอแนะและการวิจัยในอนาคต

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ (ศอช.) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ คือ หน่วยงานควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการให้ครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ทั้งด้านผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ ด้านผู้รับบริการ และด้านกระบวนการเขียน-ตรวจหนังสือราชการของงานสารบรรณ

อย่างไรก็ตาม การศึกษาวิจัยในครั้งถัดไปผู้วิจัยจะนำข้อสรุปจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้น มาเข้าสู่การศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อเรียนรู้สู่การปฏิบัติ โดยจะศึกษาเรื่อง การพัฒนาคู่มือการเขียนหนังสือราชการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ (ศอช.) เพื่อแก้ปัญหาและสร้างมาตรฐานการด้านการเขียนหนังสือราชการ ให้การเขียนหนังสือราชการของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี. (2556). เทคนิคการเขียน การร่าง และการพิมพ์หนังสือราชการ. สืบค้นจาก https://www.rmutsb.ac.th/km/document/good-pratice/good_practice_56/12_56.pdf

ณัฐรัตน์ แท่นทอง วรรณพร บุญส่ง และคณะ. (2563). การใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารวิชาการสังคมมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. 83-102

ทักษภร มนัสกฤตดากุล และนางสาวลลิตญา ผดุงโอษฐ. (2563). แนวทางการพัฒนางานสารบรรณสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. สืบค้นจาก http://ruscon.rmutsb.ac.th/backfile/file/63125143/ruscon.rmutsb-present-pdf-63125143-202006181558.pdf

ธนู ทดแทนคุณ. (2556). การเขียนสำหรับข้าราชการไทย. กรุงเทพ : โอเดียนสโตร์

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นภาลัย สุวรรณธาดา. (2559). วิธีตรวจแก้หนังสือ. สืบค้นจาก https://www.excise.go.th/cs/groups/public/documents/document/mjaw/mdgw/~edisp/webportal16200080246.pdf

นภาลัย สุวรรณธาดา และ กิจคณิตพงศ์ อินทอง. (2559). เทคนิคการเขียนหนังสือราชการและการเขียนรายงานการประชุม. เอกสารนำเสนอในการฝึกอบรมหลักสูตร เทคนิคการเขียนหนังสือราชการและรายงานประชุม รุ่นที่ 17, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรทิพย์ เริงธรรม. (2559). การเขียนหนังสือราชการ. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการเกษตร.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. (2548, 23 กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 122

สำนักงานเลขานุการกรม (2561). คู่มือการกำหนดแนวทางรูปแบบการจัดพิมพ์หนังสือราชการกรมอนามัย. เอกสารประกอบการประชุมหารือเพื่อกำหนดแนวทางรุปแบบการจัดพิพ์หนังสือราชการครั้งที่ 2-2561, กรุงเทพฯ : กรมอนามัย

อารีระ อาแด. (2558). คู่มือการพิมพ์หนังสือราชการ. ปัตตานี : กองแผนงานวิทยาเขตปัตตานี

อุไร ศรีดำ. (2562). การพัฒนาทักษะในการพิมพ์หนังสือราชการภายนอก โดยใช้แบบฝึกทักษะ สำหรับนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปี ที่ ๒ ห้อง ๒ สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ. สืบค้นจาก http://rms.sptc.ac.th/files/50520_20043012123742.pdf

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERQUAL: A multiple - item scale for measuring customer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 6 4 , pp.12 - 40.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แนวคำถามที่ใช้ในการวิจัย

แนวคำถาม

แนวคำถามที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แต่อาจแตกต่างกันออกไปตามลักษณะหน้าที่ของงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

ส่วนที่ 1 หัวหน้ากลุ่มงาน : ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ กำหนดแนวทาง งานสารบรรณ

1. นโยบายสำคัญในการเขียนหนังสือราชการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ (ศอช.) คืออะไร เน้นเรื่องใดเป็นพิเศษ
2. ปัญหาของการจัดทำหนังสือราชการที่พบของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ (ศอช.) คืออะไร เกิดจากสาเหตุใด
3. ความคาดหวังในการพัฒนางานสารบรรณของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ (ศอช.) คืออะไร

ส่วนที่ 2 บุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ

1. กระบวนงานการเขียนหนังสือราชการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ (ศอช.)

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์
อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ (ศอช.)

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากร และเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

ตอนที่ 1 ปัญหาการเขียนหนังสือราชการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ ที่ตรงต่อความจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านเคยมีประสบการณ์การเขียนหนังสือราชการ

☐ เคย ☐ ไม่เคย

2. ประเภทหนังสือราชการที่ท่านเคยเขียน

☐ หนังสือภายนอก ☐ หนังสือภายใน ☐ หนังสือประทับตรา ☐ หนังสือสั่งการ (คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ)

☐ หนังสือประชาสัมพันธ์ (ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว)

☐ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น (หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก รวมถึงภาพถ่าย แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ)

3. ความผิดพลาดของหนังสือราชการที่ท่านเขียน

3.1 ท่านเคยถูกให้แก้ไขการเขียนหนังสือราชการในประเด็นใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ รูปแบบการจัดวางหน้า ☐ การเว้นวรรค ☐ การเว้นบรรทัด ☐ ย่อหน้า

☐ ลำดับการเขียนเนื้อความ (การลำดับความสำคัญของย่อหน้า) ☐ ชื่อและตำแหน่ง

☐ ขนาดและตำแหน่งครุฑ ☐ คำผิด (การสะกดคำ) ☐ เนื้อความ (ใจความสำคัญ คำลงท้าย)

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

3.2 จำนวนครั้งในการแก้ไขหนังสือราชการที่ท่านเขียน เฉลี่ยต่อ 1 ฉบับ

☐ 1 ครั้ง ☐ 2 ครั้ง ☐ 3 ครั้ง ☐ 4 ครั้ง ☐ 5 ครั้ง ☐ มากกว่า 5 ครั้ง

ตอนที่ 2 ระดับความรู้ในการเขียนหนังสือราชการของท่าน

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่อง *ใช่* หรือ *ไม่ใช่* ตามความเข้าใจเกี่ยวกับหนังสือราชการของท่าน

รายการ	ใช่	ไม่ใช่
1. หนังสือภายใน คำว่า บันทึกข้อความใช้ขนาดตัวอักษร 29 เป็นตัวหนา		
2. ระหว่างเรื่อง-ชื่อเรื่อง ของหนังสือภายใน ต้องเว้นวรรค 2 ตัวอักษร		
3. ขึ้นต้นด้วยคำว่า “ตามที่” จะลงท้ายด้วยคำว่า “นั้น”		
4. ย่อหน้าแรกของเนื้อหาเว้นวรรค 3 ซม.		
5. หนังสือภายนอก “ที่ เรื่อง เรียน สิ่งที่ส่งมาด้วย อ้างถึง” ใช้ระยะห่างระหว่างบรรทัด 6 pt		
6. หนังสือภายนอก เว้นระยะห่างคำว่า ขอแสดงความนับถือ เป็นระยะ 12 pt		
7. หนังสือประทับตรา ประทับตราชื่อส่วนราชการด้วยหมึกแดง		
8. หนังสือภายนอก และหนังสือประทับตรา ใช้ขนาดครุฑ 2.5 ซม.		
9. การเขียนหนังสือราชการ ต้องเขียนอธิบายเชิงพรรณนาให้ละเอียดเห็นภาพ		
10 การเขียนหนังสือราชการไม่ควรเกิน 10 บรรทัดต่อหนึ่งย่อหน้า		
11 เนื้อความในหนังสือราชการต้องไม่แปลความหมายได้หลายนัย		
12 การเขียนหนังสือตักเตือนควรเขียนตำหนิไปตรงๆ		
13 หากต้องปฏิเสธการให้ กรณีมีผู้เสนอให้ ควรเขียนหนังสือขอบคุณให้แก่ผู้เสนอ		
14 หนังสือขอร้อง ได้แก่ หนังสือขอให้พิจารณา หนังสือขออนุมัติ		
15 หนังสือขอความร่วมมือ หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานราชการด้วยกันเท่านั้น		

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ลงบนตารางโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด = 5 พึงพอใจมาก = 4 พึงพอใจปานกลาง = 3 พึงพอใจน้อย = 2

พึงพอใจน้อยที่สุด = 1 ไม่พึงพอใจ = 0

ที่	รายการ	ระดับ					
		5	4	3	2	1	0
1	ด้านวิธีการตรวจแก้หนังสือ						
1.1	ผู้ให้บริการตรวจรูปแบบ (ตรวจขนาดของตรา การเว้นวรรค/บรรทัด การใช้ฟอนต์ วันที่/ขอแสดงความนับถือ การย่อหน้า) อย่างละเอียดทุกครั้ง						
1.2	ผู้ให้บริการตรวจเนื้อหา (ตรวจการจัดลำดับและการเชื่อมโยงเนื้อหา ความถูกต้องของข้อมูล) อย่างละเอียดทุกครั้ง						
1.3	ผู้ให้บริการตรวจภาษา (การใช้เลขไทย เครื่องหมายต่างๆ การตัดคำ การเรียบเรียงประโยค การใช้ภาษาราชการ การใช้คำเทคนิค และการใช้ศัพท์ภาษาไทย-ต่างประเทศ) อย่างละเอียดทุกครั้ง						
2	ด้านคุณภาพการให้บริการ						
2.1	มีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรัก						
2.4	มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับช่วยเหลือแสดงความห่วงใย						
2.5	มีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ						
2.6	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ หรือเคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการ ปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ ดังนั้นจึงควรมีความคิดใหม่ๆในการปฏิรูปงานบริการได้ดี						

ที่	รายการ	ระดับ					
		5	4	3	2	1	0
2.7	สามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional Control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พูดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี						
2.8	มีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ						
2.9	มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ						
2.10	มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility) ช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างตั้งใจจนเสร็จสิ้นการติดต่องาน						

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....