การจัดการเพื่อพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร[1]

OPERATIONAL EFFICIENCY CAUSED BY MOTIVATION WITHIN THE PERSONAL UNDER PHITSANULOK COMMUNITY DEVELOPMENT OFFICE

สุธินี บุญเชียง[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ได้แก่ 1. เพื่อศึกษาปัญหาในการร่างหนังสือของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกรุงเทพมหานคร และ 2. เพื่อหาวิธีการพัฒนาแนวทางในการเขียนหนังสือของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ให้มีความถูกต้องตรงตามหลักการงานสารบรรณ โดยใช้กรอบการศึกษาแนวทางการพัฒนาการร่างหนังสือจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ใช้วิธีการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือหลักในการรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญในสังกัดสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 148 คน จาก 10 ส่วนราชการในสังกัดสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล โดยใช้วิธีแบบไม่มีความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) คือ แบบตามวัตถุประสงค์ (Purposive Sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 - 31 มกราคม 2567 (1 เดือน) โดยสรุป ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัญหาในการร่างหนังสือของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร คือ การใช้ภาษาราชการ และ 2. การจัดการเพื่อพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลให้มีความถูกต้องตรงตามหลักการงานสารบรรณ คือ จัดอบรมเรื่องการเขียนหนังสือราชการให้ข้าราชการใหม่ได้เรียนรู้และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในงานที่ถูกมอบหมายก่อนเริ่มงานจริงเสมอ

คำสำคัญ : ปัญหาในการร่างหนังสือ, วิธีการพัฒนาแนวทางในการเขียนหนังสือราชการ, ภาษาราชการ, หลักการงานสารบรรณ

---

[1] บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ การจัดการเพื่อพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร

[2] นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ
คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This research study was to find management methods to develop official writing to be more efficient and effective, as well as make communication in the same direction by adhering to the guidelines for writing official documents to be accurate and consistent with the principles of correspondence work and able to use books as weapons to order various matters with quality. The objectives of this research were to: 1. Study problems regarding drafting letters of Strategy and Evaluation Department, Bangkok Metropolitan Administration and 2. Find methods to develop guidelines for writing correspondence of Strategy and Evaluation Department to be accurate and consistent with the principles of Government correspondence. This is qualitative research which is a form of survey using questionnaires as main tool for data collection. The population used in the study is civil servants of Strategy and Evaluation Department, Bangkok Metropolitan Administration. This population group was involved in drafting government documents. There are 148 persons from 10 Strategy and Evaluation Department affiliated agencies using the Non-Probability Sampling which is Purposive Sampling. Package program was used for data analysis, namely Percentage, $\bar{x}$ and Standard deviation (S.D.). In conclusion, the research results found that 1. Problems in drafting letters of Strategy and Evaluation Department, Bangkok Metropolitan Administration is officialese and 2. Management for development of official writing of Strategy and Evaluation Department to be accurate and consistent with the principles of Government correspondence, for example, training on official writing can be provided for new civil servants to learn and be able to put into practice for each assignment before starting actual work.

Keyword: Problems regarding drafting letters, Methods to develop guidelines for writing correspondence, Officialese, The principles of Government correspondence

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล (สยป.) สังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการ รับผิดชอบด้านการวางแผน คิดวิเคราะห์ และด้านการประเมินผลของแต่ละหน่วยงานในกรุงเทพมหานคร รวมถึงสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกของหน่วยงาน การเขียนหนังสือของหน่วยงานจึงถือเป็นอาวุธสำคัญในการสั่งการหน่วยงานต่าง ๆ ให้เข้าใจถึงหลักการในการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร และแผนต่าง ๆ รวมถึงการส่งมอบข้อมูลตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด อีกทั้งต้องนำนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเข้ามาปรับใช้ในแผนปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครเพื่อให้มีความสอดคล้องและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อกรุงเทพมหานคร และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของคณะผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร

เนื่องจากปัจจุบัน ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการยังคงเป็นแบบดั้งเดิม คือ เป็นการพรรณนา ทำให้ไม่เข้าถึงใจความสำคัญ บางครั้งส่งผลให้คนรับสารมีความสับสน อาจทำให้เกิดการปฏิบัติตามไม่ถูกต้องและไม่ถูกวิธี ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประชาชน สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลจึงต้องมีการจัดการเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาการเขียนหนังสือราชการอย่างเป็นขั้นตอน ทำให้เป็นระบบ มีการประชุมหารือเพื่อระดมความคิดเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และทำความเข้าใจ เพื่อกำหนดแนวทางการเขียนหนังสือราชการร่วมกันให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้งานได้จริง เขียนได้ตรงประเด็น มีใจความสำคัญที่ชัดเจน ถูกต้องตามหลักการงานสารบรรณ โดยเน้นให้มีเนื้อหาที่กระชับ เข้าใจง่าย รวมถึงชื่อเรื่องและเนื้อหามีความสอดคล้องกันและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นระบบ

ปัญหาหลักที่พบจากการตรวจทานหนังสือของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ยังคงพบปัญหาในการเขียนหนังสือราชการ เช่น การใช้ภาษาราชการไม่ถูกต้อง สะกดคำผิด เนื้อหาหรือเนื้อเรื่องไม่สัมพันธ์กับชื่อเรื่อง การเว้นวรรคตอนไม่ถูกต้อง รวมถึงคำขึ้นต้นของหนังสือแต่ละฉบับยังไม่ถูกต้อง อีกทั้งต้องทำให้ถูกตามหลักการงานสารบรรณของแต่ละประเภทหนังสือ อาทิเช่น หนังสือภายใน หนังสือสั่งการ หนังสือภายนอก เป็นต้น ซึ่งเป็นประเภทหนังสือที่จะต้องทำเป็นประจำ โดยหนังสือภายในส่วนใหญ่นั้น เป็นการสื่อสารภายในหน่วยงานของกรุงเทพมหานครเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นการขอความอนุเคราะห์ ขอข้อมูล ขอความร่วมมือ ขอให้ปฏิบัติตามแนวทางหรือกฎระเบียบ หรือขอใช้สถานที่และโสตทัศนูปกรณ์ของหน่วยงานอื่น ๆ ภายในสังกัดกรุงเทพมหานคร หนังสือภายนอกจะเป็นหนังสือที่เป็นทางการ ต้องให้ความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็น ชื่อบุคคล การใช้ภาษาที่ถูกต้อง รวมถึงคำลงท้ายและอำนาจในการลงนามถึงบุคคลนั้น ๆ ตามหลักการงานสารบรรณ ส่วนหนังสือสั่งการ ส่วนใหญ่จะเป็นการจัดทำคำสั่งทั้งในระดับหน่วยงานและระดับกรุงเทพมหานคร หนังสือสั่งการจำเป็นต้องมีการอ้างฐานอำนาจในการจัดทำขึ้น ว่าเหตุใดจึงต้องจัดทำเป็นคำสั่ง เช่น คำสั่งให้ข้าราชการเข้ารับการฝึกอบรมฯ

คำสั่งย้ายข้าราชการ คำสั่งเลื่อนข้าราชการ คำสั่งการมอบหมายหรือการปฏิบัติราชการแทน หรือคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการต่าง ๆ เป็นต้น

การศึกษาครั้งนี้ เพื่อหาวิธีการจัดการเพื่อพัฒนาการเขียนหนังสือราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมถึงทำให้การสื่อสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยยึดหลักตามแนวทางการเขียนหนังสือราชการให้มีความถูกต้องตรงตามหลักการงานสารบรรณ รวมถึงสามารถใช้หนังสือในการสั่งการเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างมีคุณภาพ

คำถามการวิจัย (Research Questions)

1. ปัญหาในการร่างหนังสือของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานครคืออะไร
2. การจัดการเพื่อพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ให้มีความถูกต้องตรงตามหลักการงานสารบรรณ คืออย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

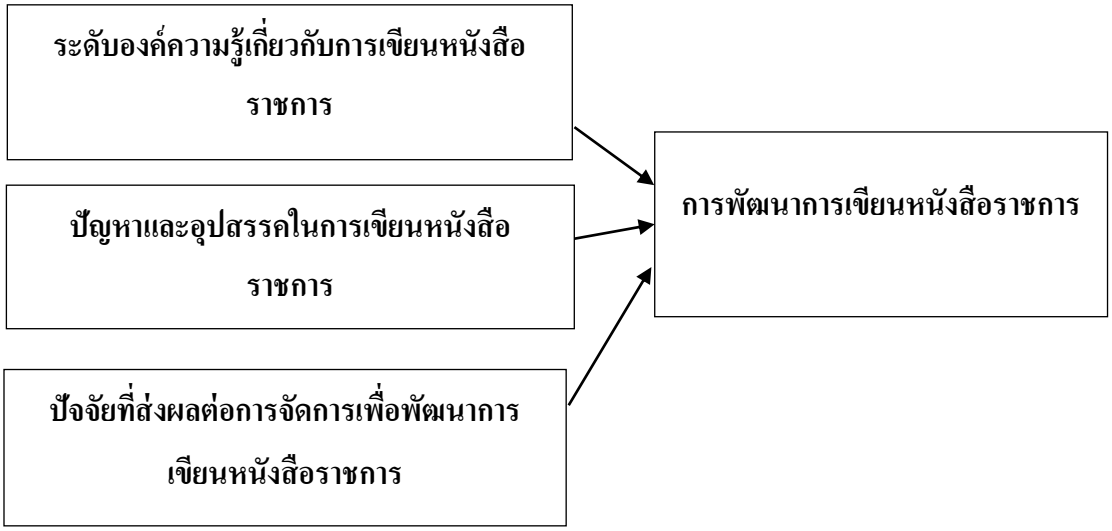
1. เพื่อศึกษาปัญหาในการร่างหนังสือของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อหาวิธีการจัดการเพื่อพัฒนาแนวทางในการเขียนหนังสือของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ให้มีความถูกต้องตรงตามหลักการงานสารบรรณ

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องการจัดการเพื่อพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. หนังสือราชการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร
3. เทคนิคการใช้ภาษาราชการ
4. หลักการเขียนหนังสือราชกา
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้เทคนิค 5W1H
6. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ
7. แนวคิดและทฤษฎีด้านการจัดการ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง การจัดการเพื่อพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ข้าราชการในสังกัดสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 10 ส่วนราชการ จำนวน 234 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล จำนวน 148 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 148 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบตามวัตถุประสงค์ (Purposive Sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย

1) ระดับองค์ความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการ

2) ปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ

3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการเพื่อพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็น

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว จำนวน 7 ข้อ

ชุดที่ 2 เป็นชุดความรู้ ประกอบด้วย 1) ระดับความรู้เกี่ยวกับประเภทของหนังสือราชการ และ 2) ความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการตามหลักการสารบรรณ เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับความรู้เกี่ยวกับประเภทของหนังสือราชการโดยแบ่งออกเป็น จำนวนละ 10 ข้อ

ชุดที่ 3 เป็นชุดคำถาม ประกอบด้วย 1) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการร่างหนังสือ จำนวน 10 ข้อ 2) แนวทางการพัฒนาการร่างหนังสือราชการ จำนวน 10 ข้อ และ 3) ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการ เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่างที่ให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนาแนวทางการร่างหนังสือราชการ

โดยแบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choice Question) ส่วนละจำนวน 10 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน ส่วนชุดที่ 3 แต่ละข้อคำถามจะมีเกณฑ์การให้คะแนนมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Five-point Rating Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 148 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบประเมินชุดจริงที่ได้ตรวจสอบคุณภาพแล้วให้แก่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ต่อไป

5.3 ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำคะแนนที่ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1.1) การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ, อายุ, อายุงาน, ตำแหน่ง, ประเภทของงานที่รับผิดชอบ, วุฒิการศึกษา, ส่วนราชการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ และร้อยละ

1.2) วิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับประเภทของหนังสือราชการ จำนวน 10 ข้อและความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการตามหลักการสารบรรณ จำนวน 10 ข้อ รวม 20 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3) วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการร่างหนังสือ จำนวน 10 ข้อ และแนวทางการพัฒนาการร่างหนังสือราชการ จำนวน 10 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4) วิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำมาแจกแจงความถี่

การวัดระดับตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบประเมิน แล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาแปลผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนชั้นที่เท่า ๆ กัน โดยการนำค่าคะแนนคำถามที่สูงที่สุดในแบบประเมินลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบประเมิน และนำมาหารด้วยจำนวนชั้น จากนั้นแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เกิดจากแรงจูงใจภายในของบุคลากรสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.11 มีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี ร้อยละ 47.97 วุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าเท่ากับปริญญาโท ร้อยละ 48.65 มีอายุงาน 1-5 ปี ร้อยละ 25.00 ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน ร้อยละ 50.00 ประเภทหนังสือราชการที่เคยเขียนมากที่สุด คือ หนังสือภายใน ร้อยละ 30.20 และสังกัดส่วนราชการสำนักงานเลขานุการ ร้อยละ 18.90

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความรู้เกี่ยวกับประเภทของหนังสือ และความรู้ความเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการตามหลักการงานสารบรรณของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีระดับคะแนนทั้งหมดอยู่ที่ ค่าเฉลี่ย 15.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.117

3. ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการร่างหนังสือ และแนวทางการพัฒนาการร่างหนังสือราชการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ จัดอบรมเรื่องการเขียนหนังสือราชการ ให้ข้าราชการใหม่ได้เรียนรู้และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในงานที่ถูกมอบหมาย ก่อนเริ่มงานจริงเสมอ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ 0.943 รองลงมาคือ จัดทำแบบฟอร์มหนังสือราชการที่ต้องใช้ประจำ เวียนทุกส่วนราชการ เพื่อให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน เช่น หนังสือขอใช้ห้องประชุม หนังสือเชิญประชุม และหนังสือรายงานการประชุม เป็นต้น ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.781

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง “การจัดการเพื่อพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร” พบว่า ปัญหาในการร่างหนังสือของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร คือ การใช้ภาษาราชการ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานอยู่ในระดับมาก และการจัดการเพื่อพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ให้มีความถูกต้องตรงตามหลักการงานสารบรรณ คือ จัดอบรมเรื่องการเขียนหนังสือราชการให้ข้าราชการใหม่ได้เรียนรู้และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในงานที่ถูกมอบหมาย ก่อนเริ่มงานจริงเสมอ และผลการทดสอบสมมติฐานอยู่ในระดับมาก รวมถึงจัดทำแบบฟอร์มหนังสือราชการที่ต้องใช้ประจำ เวียนทุกส่วนราชการ เพื่อให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกันมีผลการศึกษาวิจัย พบว่ามีค่าที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้น ผู้บริการของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ควรนำผลของการวิจัยมาเป็นแนวทางการจัดการเพื่อพัฒนาการเขียนหนังสือราชการในส่วนราชการ เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการร่างหนังสือราชการให้น้อยลง รวมถึงลดความซ้ำซ้อนของงาน เพิ่มความรวดเร็วในการเสนองานต่อผู้บังคับบัญชา และลดการใช้ทรัพยากร รวมถึงก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีระบบ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สร้างมาตรฐานให้กับองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้ข้าราชการมีความเข้าใจในหลักการงานสารบรรณมากยิ่งขึ้น ใช้งานได้จริง มีความถูกต้อง และแม่นยำ

บรรณานุกรม

กรมศิลปากร.(2558). **คู่มือการจัดทำตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสารหน่วยงานของรัฐ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. โรงพิมพ์ สกสค : กรุงเทพมหานคร.

กาลัญญู เกียรติชัยนาม. (2556). **ระบบจัดการเอกสารภายในองค์กร**. (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

เกรียงศักดิ์เจริญวงศ์ศักดิ์. (2549). **การคิดเชิงวิเคราะห์**. พิมพ์ครั้งที่5. กรุงเทพฯ: ซัคเซสมีเดีย.

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2566). **เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ**. สืบค้นจาก https://www.sci.ubu.ac.th/sciweb/assets/upload/office/8/67.pdf

คณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2552). **บทที่ 4 การใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ**. สืบค้นจาก https://www.ahs.chula.ac.th/main/Files/book1/Chapter4.pdf

จุฑามาศ ศรีครุฑ. (2556). **ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา กลุ่มปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 2 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ**. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสานสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

ฉัตรชัย นามมี (2559). **การพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านเชินราษฎร์เกษมศรี โดยการจัดการเรียนรู้แบบรายการเกมโชว์ English Quiz Game Show**. สืบค้นจาก http://www.ska2.go.th/reis/data/research/25640602_225413_8383.pdf

ชญาน์พัชร กันกา ปณิศฬา คานสุวงค์ และคณะ (2564). **แนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ**. สืบค้นจาก https://hhdc.anamai.moph.go.th/th/support/download/?did=212514&id=89629&reload=

ชรินธร แก้งคำ. (2558). **ระบบบริหารการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์**. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

ช่อทิพย์ ศิวพรอนันท์.(2559). **ระบบการจัดการเอกสารและผลงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์. งบประมาณโดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์**. ปีงบประมาณ 2559.

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

ณัฐสุรีย์ หวังสถิตวงษ์ (2561). **การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการกลั่นกรองและการเขียนหนังสือราชการ**. สืบค้นจาก https://ita.kmutnb.ac.th/files/2563/O13-13.pdf

ทักษภร มนัสกฤตดากุล และลลิตญา ผดุงโอษฐ. (2563). **แนวทางการพัฒนางานสารบรรณสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ**. สืบค้นจาก http://ruscon.rmutsb.ac.th/backfile/file/63125143/ruscon.rmutsb-present-pdf63125143-202006181558.pdf

นภาลัย สุวรรณธาดา และคณะ. (2550). **เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบและรายงานการประชุม**. พิมพ์ครั้งที่ 5.หจก.ภาพพิมพ์.หน้า 2-4

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

นฤมล โชคอิ่มสุวรรณ. (2553). **ระบบการจัดการเอกสารคุณภาพภายในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น (Electronic Document Management System Kasemrad Prachachuen Hospital)**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

ประวีณ ณ นคร. (2559). **หลักการเขียนหนังสือราชการสำนักงาน ก.พ.**. สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/ocsc-2017-eb10.pdf

ผจงวาด พูลแก้ว. (2551). **การเขียนเรียงความจดหมาย**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาศาส์น.

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

เพ็ญศรี สุขไชยะ. (2553). **ปัญหางานสารบรรณและแนวทางแก้ไข**. วารสารสาธารณสุข ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 (171) เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2554

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. **บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**. สืบค้นจาก https://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2556/thai41256nw_ch2.pdf

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564. สืบค้นจาก https://www.stt.go.th/post/000000607-b06a9ff49fb1394440a6d5c1216775a1.pdf .

เศรษฐิยา เปรื่องพิชญาธร. (2553). **การพัฒนาองค์กร แนวคิดการพัฒนาองค์การ (ตอนที่ 1) (Organization Development)**. สืบค้นจาก https://seitthiya.blogspot.com/2010/02/blog-post.html

สพป.สงขลา เขต 2 (2564). **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้เทคนิค 5W1H**. สืบค้นจาก http://www.ska2.go.th/reis/data/research/25640602_225413_8383.pdf

สุชาติ ฤกษ์โอรส.(2559). **การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**.ทุนรางวัลค้นคว้าในงานวิทยาการงานวิจัย ส่งเสริมการเขียนเอกสาร วิชาการของบุคลากรสายสนับสนุนสำนักวิจัย.สถาบันบัณฑิต-พัฒนบริหารศาสตร์.

สุวิทย์ มูลคำ. (2547). **ครบเครื่องเรื่องการคิด**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

สุวิทย์ มูลคำ. (2547). **กลยุทธ์การสอนคิดวิเคราะห์**. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2566). **เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ**. สืบค้นจาก https://www.opsmoac.go.th/km-km_org_center-files-391991791808

สำนักงานเลขานุการกรม กรมพัฒนาที่ดิน. (2555). **ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร**. สืบค้นจาก http://ofs101.ldd.go.th/LDDOFS/ofskm02/02/0203/2555/020325550006.pdf

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบราชธานี (2566). **เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ**. สืบค้นจาก https://ssj01.phoubon.in.th/doc/rab/a2.pdf

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (2557). **คู่มือการเขียนหนังสือราชการ**. สืบค้นจาก https://ga.kpru.ac.th/km/data57/km77.pdf

หอจดหมายเหตุ (2548). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนพิเศษ 99 ง วันที่ 23 กันยายน 2548.

อดิศักดิ์ ปานด่วน. 2559. **การบริหารงานการจัดเก็บเอกสาร**. สืบค้นจาก http://www.bangkok.go.th/training/page/sub/5280/Book-

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

HREX.asia (2562). **ทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC และหลักการจัดการองค์กรสู่ความสำเร็จตามแนวคิดของ Henri Fayol.** สืบค้นจาก https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190626-poccc-henri-fayol/

HREX.asia (2562). **แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริหารจัดการ (Management Concept)**. สืบค้นจาก https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190419-management-concept/