

**สรุปแบบสอบถามผลการนำแนวปฏิบัติที่ดีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้  
หัวข้อ “CoPs การเขียนหนังสือราชการ”  
ของผู้ปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการเพื่อไปปรับใช้ในหน่วยงาน  
สำนักงานอธิการบดี**

---

**คำชี้แจง** ๑. แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามผลการนำแนวปฏิบัติที่ดีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของกลุ่มการเขียนหนังสือราชการ ของสำนักงานอธิการบดี ไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการในหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการ

๒. แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๒ ตอน คือ

**ตอนที่ ๑** ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด ๒ ข้อ

**ตอนที่ ๒** เป็นการสอบถามผลการนำแนวปฏิบัติที่ดีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งก่อน (BAR) และหลัง (AAR) คือ

**ก่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (BAR – Before Action Review)**

**มี** หมายความว่า มีการปฏิบัติงานตามประเด็นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่แล้ว

**ไม่มี** หมายความว่า ไม่มีการปฏิบัติงานตามประเด็นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้เลย

**หลังการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (AAR – After Action Review)**

**มี** หมายความว่า มีการนำแนวปฏิบัติที่ดีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานตามประเด็นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้

**ไม่มี** หมายความว่า ไม่มีการนำแนวปฏิบัติที่ดีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานตามประเด็นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้เลย

**ข้อเสนอแนะอื่น** หมายความว่า ต้องการให้คณะทำงานด้านการจัดการความรู้จัดการหัวข้อ การเขียนหนังสือราชการด้านใดเพิ่มเติม

**ตอนที่ ๑** ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๓ คน จาก ๑๖ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๕

๑. คณะ / หน่วยงาน .....

๒. สถานภาพ  รองอธิการบดี มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙  
 ผู้ช่วยอธิการบดี มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙  
 ผู้อำนวยการกอง มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘  
 หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้างาน มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๓

ตอนที่ ๒ การนำแนวปฏิบัติที่ดีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การเขียนหนังสือราชการ ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริงในหน่วยงาน (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางตามความเป็นจริง)

| ประเด็น/หัวข้อ  | ก่อน<br>การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ |                | หลัง<br>การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ |               |
|---|-------------------------------|----------------|-------------------------------|---------------|
|   | มี                            | ไม่มี          | มี                            | ไม่มี         |
| <p>๑. สร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับหนังสือราชการแบบต่างๆและเอกสารที่เกี่ยวข้องตามระเบียบสำนักงานรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ เช่น รูปแบบหนังสือราชการ ๖ ชนิด</p> <p>๑) หนังสือภายนอก<br/>๒) หนังสือภายใน<br/>๓) หนังสือประทับตรา<br/>๔) หนังสือสั่งการ<br/>๕) หนังสือประชาสัมพันธ์<br/>๖) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ จัดทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ</p>   | ๗<br>(๕๓.๘๕%)                 | ๖<br>(๔๖.๑๕%)  | ๑๐<br>(๗๖.๙๒%)                | ๓<br>(๒๓.๐๘%) |
| <p>๒. การอบรมหลักสูตรการใช้งาน Ms Application สำหรับงานธุรการและสารบรรณอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การตั้งค่าเอกสารและการกำหนดตัวเลือก (Option) ที่จำเป็นในการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การตั้งค่าหน้ากระดาษ(Page Setup)</li> <li>● การกำหนดรูปแบบคอลัมน์ในเอกสาร</li> <li>● การกำหนดกั้นหน้าและกั้นหลังเอกสาร</li> <li>● รู้จักและเรียกใช้งานแท็บแบบต่างๆ</li> <li>● การคัดลอกข้อมูลด้วยคีย์บอร์ด</li> <li>● การแทรกภาพประกอบเอกสารด้านสกรีนช็อต</li> <li>● การสร้างลายน้ำ(Watermark) ในเอกสาร</li> </ul> | ๑<br>(๗.๖๙%)                  | ๑๒<br>(๙๒.๓๑%) | ๑๑<br>(๘๔.๖๒%)                | ๒<br>(๑๕.๓๘%) |
| <p>๓.หลักการจัดทำหนังสือราชการ หนังสือราชการที่ดี ต้องมีลักษณะถูกต้อง ชัดเจน รัดกุม กระชับ ซึ่งจะมีโครงสร้างของราชการ ๔ ส่วน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่วนที่ ๑ หัวหนังสือ</li> <li>- ส่วนที่ ๒ เหตุที่มีหนังสือไป (ย่อหน้าแรก)</li> </ul>  | ๑๒<br>(๙๒.๓๑%)                | ๑<br>(๗.๖๙%)   | ๑๒<br>(๙๒.๓๑%)                | ๑<br>(๗.๖๙%)  |

| ประเด็น/หัวข้อ   | ก่อน<br>การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ |                  | หลัง<br>การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ |                  |
|--|-------------------------------|------------------|-------------------------------|------------------|
|  | มี                            | ไม่มี            | มี                            | ไม่มี            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่วนที่ ๓ จุดประสงค์ที่มีหนังสือไป (ย่อหน้าที่สอง)</li> <li>- ส่วนที่ ๔ ทำหนังสือ (ปิดเรื่อง)</li> </ul>  |                               |                  |                               |                  |
| <b>๔.รูปแบบของหนังสือราชการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานจัดทำ template หนังสือราชการ ประเภทต่างๆ</li> <li>- ใช้ภาษาราชการในการพิมพ์</li> <li>- หน่วยงานจัดเก็บสถิติ/รูปแบบตัวอย่างหนังสือที่ไม่ถูกต้อง พร้อมจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อเผยแพร่ในหน่วยงาน เป็นต้น</li> </ul>   | ๑๐<br>(๗๖.๙๒%)                | ๓<br>(๒๓.๐๘%)    | ๑๑<br>(๘๔.๖๒%)                | ๒<br>(๑๕.๓๘%)    |
| <b>๕. การแก้ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศึกษาการตั้งชื่อเรื่องให้สื่อและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์</li> <li>- หนังสือราชการ ต้องใช้ภาษาแบบแผน</li> <li>- มีการตรวจสอบคำผิด ตัวสะกด การรันต์</li> <li>- อ่านและตรวจทานความถูกต้องทุกครั้ง</li> <li>- การแก้ปัญหาจากการพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ เช่น ปัญหาการตัดคำ</li> <li>- มีความรู้และเข้าใจในการใช้เลขไทย และเลขอารบิก ในการเขียนพิมพ์หนังสือราชการ</li> <li>- มีการตรวจสอบการใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ</li> </ul> | ๑๒<br>(๙๒.๓๑%)                | ๑<br>(๗.๖๙%)     | ๑๒<br>(๙๒.๓๑%)                | ๑<br>(๗.๖๙%)     |
| <b>๖.การสร้างจดหมายเวียน (Mail Merge) และป้ายฉีก (Label)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การพิมพ์แจ้งเวียน ถึงผู้รับ หน่วยงาน จำนวนมาก ด้วยการสร้างจดหมายเวียน</li> </ul>   | ๑๐<br>(๗๖.๙๒%)                | ๓<br>(๒๓.๐๘%)    | ๑๒<br>(๙๒.๓๑%)                | ๑<br>(๗.๖๙%)     |
| <b>รวม</b>   | ๘.๖๗<br>(๖๖.๖๗%)              | ๔.๓๓<br>(๓๓.๓๓%) | ๑๑.๓๓<br>(๘๗.๑๘%)             | ๑.๖๗<br>(๑๒.๘๒%) |

จากตารางข้างต้น สรุปได้ว่า

ก่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการ ของแต่ละหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี มีองค์ความรู้ในการเขียนหนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการ มีพื้นฐานการเขียนหนังสือราชการอยู่ในระดับดี แต่ยังคงขาดองค์ความรู้ ด้านการใช้ Ms Application สำหรับงานธุรการและสารบรรณ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙ ที่มีการนำ Ms Application มาใช้ในการ

ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ และ ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับหนังสือราชการแบบต่างๆและ เอกสารที่เกี่ยวข้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕

**ผลการจากแลกเปลี่ยนเรียนรู้** ผู้ปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการ ได้นำแนวปฏิบัติที่ดี จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๘ **แสดงให้เห็นว่า** หลังจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แล้ว ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีองค์ความรู้ สามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน จริง เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๑ โดยมีความรู้ความเข้าใจในการนำ Ms Application มาใช้ในการปฏิบัติงาน ธุรการและสารบรรณ เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ ๘๔.๖๒ และมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับหนังสือราชการแบบ ต่างๆและเอกสารที่เกี่ยวข้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ ๗๖.๙๒