

ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรสายปฏิบัติการ
วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
PROBLEMS IN WRITING OFFICIAL DOCUMENTS OF SUPPORTING STAFF
COLLEGE OF ARTS, MEDIA AND TECHNOLOGY, CHIANG MAI UNIVERSITY

ปิยาภรณ์ ณ เชียงใหม่^{1*}

Piyaporn Na Chiangmai^{1*}

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ 50200 ประเทศไทย¹

Chiang Mai University, 239, Huaykaew Rd, Suthep Sub-district, Muang District, Chiang Mai Province, 50200 Thailand¹

*Corresponding author E-mail: piyaporn.n@camt.info

(Received: 7 May, 2024; Revised: 8 Oct, 2024; Accepted: 18 Oct, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาการเขียนหนังสือราชการ และ 2) ศึกษาแนวการเขียนหนังสือราชการที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันของบุคลากรสายปฏิบัติการ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยศึกษาข้อมูลเฉพาะหนังสือภายในและหนังสือภายนอก ของบุคลากร 44 คน หัวหน้านงาน 5 งาน และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการเขียนหนังสือราชการ และจัดอบรม “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ” โดยทดสอบความรู้หลังรับการอบรม

ผลวิจัยพบว่า 1. ปัญหาการเขียนหนังสือ 4 ด้าน คือ 1) ด้านแบบฟอร์ม ก่อนอบรมร้อยละ 100 หลังอบรมร้อยละ 61.36 ได้แก่ ตั้งขอบกระดาษ การใช้ตราครุฑ การย่อหน้าบรรทัด ระยะการพิมพ์ 2) ด้านเนื้อหา ก่อนอบรมร้อยละ 31.81 หลังอบรมร้อยละ 52.27 ได้แก่ เนื้อหาไม่ครบองค์ประกอบ 5W 1H เนื้อหาไม่ตรงประเด็น ขาดการอ้างอิงข้อมูล ขาดการเชื่อมโยงเนื้อหาภาคเหตุ ภาคความประสงค์ และภาคสรุปความ เนื้อหาไม่ชัดเจน คำลงท้ายไม่เหมาะสม 3) ด้านภาษา ก่อนอบรมร้อยละ 38.63 หลังอบรมร้อยละ 20.45 ได้แก่ การใช้คำซ้ำซ้อน ชื่อเรื่องไม่สัมพันธ์กับเนื้อหา และสรุปความ คำฟุ่มเฟือย ใช้ภาษาพูด สรรพนามบุคคลและคำนำหน้าไม่เป็นไปตามระเบียบฯ ขาดการเชื่อมโยงเนื้อหาภาคเหตุและภาคความประสงค์ 4) ด้านการพิมพ์ ก่อนอบรมร้อยละ 97.72 หลังอบรมร้อยละ 86.36 ได้แก่ ส่วนหัวของบันทึกข้อความขนาดตัวหนังสือน้อยกว่า 20 พอยต์ ยศของผู้ลงชื่อไม่ตรงกึ่งกลางกระดาษ เว้นวรรคระหว่างประโยคห่างเกิน ไม่ตัดคำระหว่างบรรทัด พิมพ์ผิด ข้อความตกหล่น คำซ้ำ ตั้งระยะห่างระหว่างบรรทัดเกิน 1 เท่า หรือการบีบระยะห่างระหว่างบรรทัด ไม่ระบุเลขหน้าเอกสารหน้าถัดไป ตัวอักษรเล็กกว่า 16 พอยต์ และพบว่า 2. แนวทางในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรต้องเป็นไปตามหลัก 5W 1H ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งบุคลากรควรทำความเข้าใจและศึกษาระเบียบฯ ให้ถูกต้องแม่นยำ รับฟังคำสั่งให้ครบถ้วน และทำความเข้าใจคำสั่ง หรือศึกษาวัตถุประสงค์ของหนังสือที่เขียน และวิเคราะห์ด้วยดุลยพินิจ เลือกใช้รูปแบบ และโครงสร้างของหนังสือให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของหนังสือที่จะร่าง ใช้คำและภาษาราชการที่ถูกต้อง เหมาะสม สื่อสารข้อความได้อย่างถูกต้องหมั่นสังเกต ตัวอย่างโครงสร้างเพื่อเป็นแนวทางการเขียน เลือกใช้ภาษา และวิเคราะห์การเขียนจากตัวอย่างหนังสือของบุคลากรที่มีประสบการณ์ และฝึกฝนเรียนรู้พัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความชำนาญ เชี่ยวชาญและ

¹ นักจัดการงานทั่วไป วิทยาลัยศิลปะ สื่อและเทคโนโลยี

เขียนหนังสือราชการอย่างมีประสิทธิภาพ การเขียนหนังสือราชการที่มีประสิทธิภาพยังบอกถึงศักยภาพของผู้เขียน การเขียนหนังสือราชการอาจขึ้นอยู่กับรูปแบบและแนวการปฏิบัติของหน่วยงาน และสิ่งที่ผู้เขียนหนังสือควรตระหนักคือ ความเป็นจริงของหนังสือราชการต้องเป็นหนังสือที่มีประโยชน์ ฟังประสงค์ และเป็นหนังสือราชการที่มีความเหมาะสมตามเวลา โอกาส สถานที่ และบุคคล

คำสำคัญ: หนังสือราชการ, ด้านแบบฟอร์ม, ด้านภาษา, ด้านเนื้อหา, ด้านการพิมพ์

ABSTRACT

The objectives of this research were to: 1) study the problem in writing official documents, and 2) propose the guidelines for writing official documents that were suitable for the current conditions of supporting staff, College of Arts, Media and Technology, Chiang Mai University. The research employed both quantitative and qualitative methods, studying internal and external documents of 44 staff members, along with 5 supervisors and experts. This approach was used to analyze problems in writing official documents and to conduct training on “Techniques for writing official documents,” followed by testing the participants’ knowledge after the training.

The results of the research found that: 1. there were four aspects of problems in official documents writing. 1) Form, problems were found before the training 100%, after the training 61.36% including setting the margins of the paper, Garuda symbol Line indentation, and typing distance. 2) Content, problems were found before the training 31.81%, after the training 52.27%, including content not complete according to the 5W 1H elements, content not relevant to the point that needed to be communicated, lack of references to relevant information, lack of connection between the content of the cause, purpose, and conclusion, vague and unclear content, and inappropriate concluding phrases. 3) Language, problems were found before the training 38.63%, after the training 20.45%, including redundancy in the use of words and phrases, titles not match the content and conclusions, superfluous language, colloquial expressions, misplaced personal pronouns and prefixes, and poor connection between cause and purpose. 4) Printing, problems were found before the training 97.72%, after the training 86.36%, problems included headers smaller than 20 points, signer’s name not centered, inadequate spacing between sentences, words split between lines, typos, missing text, repeated words, line spacing inconsistencies, unnumbered document pages, and fonts smaller than 16 points. The results also revealed that 2. guidelines for writing official documents for staff; they should prioritize adherence to the 5W 1H writing guidelines as per the Prime Minister’s Regulations on Secretariat Work B.E. 2526 (1983) and its amendments. Additionally, staff should: understand the regulations to ensure accurate comprehension: follow instructions thoroughly and study the purpose of the official documents with discretion: choose the correct format and structure based on the purpose of the document: use correct and appropriate language and official terminology to convey the message accurately: observe examples of structures as guidelines: analyze and learn from examples of official documents: practice and develop writing skills. In summary, effective official document writing reflects the writer’s capabilities. It is essential for documents to be practical, relevant, and appropriate for the time, occasion, place, and recipient.

KEYWORDS: Official Documents, Form, Language, Content, Typing

บทนำ

หนังสือราชการถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสารงานขององค์กร ส่วนงานราชการในการปฏิบัติงาน หนังสือราชการถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (Prime Minister's Office, 1963, pp. 2-3) และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ที่แก้ไขเพิ่มเติม (Prime Minister's Office, 2005, p. 33) ระเบียบข้อ 9 คือ “หนังสือราชการ” คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดที่ไม่ใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับเข้าจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 (Prime Minister's Office, 1963, p. 5) ที่กำหนดเกี่ยวกับการรับรองสำเนาหนังสือ ซึ่งเจ้าหน้าที่รัฐทุกคนต้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ปัจจุบัน บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะบุคลากรรุ่นใหม่ที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงาน ขาดความรู้ความเข้าใจ เกิดความสับสน เข้าใจคลาดเคลื่อนในการเขียนหนังสือราชการประเภทต่าง ๆ ก่อให้เกิดข้อผิดพลาด และการสื่อสารที่ไม่ตรงประเด็น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถสื่อสารได้ตรงประเด็น ลดปัญหาในการสื่อสาร ส่งผลให้หนังสือราชการมีความถูกต้อง เกิดการใช้ภาษาที่สละสลวย สื่อสารได้ตรงประเด็นอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรควรถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การใช้ภาษา เช่น การเขียนสะกดคำ การเว้นวรรคตอน การใช้คำย่อ การใช้เครื่องหมายวรรคตอน การใช้คำทับศัพท์ การใช้ศัพท์บัญญัติ พรทพิยธิ์ เรียงธรรมชาติ (Roengtham, 2016) กล่าวถึงเทคนิคในการเขียนหนังสือราชการไว้ว่า การเขียนหนังสือราชการไม่ใช่เพียงการรู้ลักษณะการเขียนแค่ให้อ่านเข้าใจหรือแค่สื่อความหมายได้เท่านั้น แต่การเขียนหนังสือราชการที่ดีควรต้องมีเทคนิคในการเขียน การใช้หลักภาษาที่มีระดับ

ความรู้ที่สูงขึ้นไปอีกระดับ ประกอบกับมีงานวิจัยที่มีเนื้อหาการศึกษาด้านการเขียนหนังสือราชการที่มีผลของการศึกษาในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น งานวิจัยของชญาณ์พัชร กันกา, กานษพร การสูงค์ และกฤษฎณา ช้อยใหม่ (Kanka, Kansuwong, and Choimai, 2021) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ชายขอบและแรงงานข้ามชาติ (ศอช.) ในเชิงปริมาณ พบว่าความผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการที่พบมากที่สุดคือ ประเด็นเกี่ยวกับเนื้อความ มีการแก้ไขหนังสือราชการมากที่สุดคือ เฉลี่ย 3 ครั้งต่อ 1 ฉบับ และสอดคล้องกับการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการกลั่นกรองและเขียนหนังสือราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือของณัฐสุรีย์ หวังสถิตยวงษ์ (Wangsattitwong, 2018) จากผลการวิเคราะห์พบว่า สภาพปัญหาภายใน เป็นสภาพที่เกิดจากตัวผู้เขียนเอง ที่อาจจะยังไม่มีความรู้หรือความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่จะเขียน หรือการเลือกใช้ถ้อยคำภาษา เพราะขณะเขียน ต้องคิดทุกประโยคว่าทำอย่างไรจึงจะเขียนให้ง่ายและเข้าใจที่สุด การเรียงร้อยถ้อยคำให้กระชับ เรียบเรียงให้เกิดเนื้อหาสวยงาม ตลอดจนไม่ทราบรูปแบบมาตรฐานและการจัดการรูปแบบให้สวยงามตามความเหมาะสม จึงร่างหนังสือโดยใช้ความคิด ภาษา ตลอดจนรูปแบบของตนเองตามที่เข้าใจโดยไม่สามารถจัดระเบียบความคิดได้ ซึ่งผู้ที่ไม่ม่ประสบการณ์ในเรื่องที่จะเขียน จึงเป็นการยากที่จะเขียนให้ถูกต้องและถูกใจหัวหน้างานได้ จึงมีการแก้ไขซ้ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนู ทดแทนคุณ (Thodthankhun, 2021) ได้ศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐส่วนราชการในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2560 – 2562 พบว่า ปัญหาการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐดังกล่าว ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านแบบฟอร์มของหนังสือราชการ 2) ด้านเนื้อหา 3) ด้านการใช้ภาษา และ 4) ด้านการพิมพ์ โดยศึกษาเฉพาะหนังสือราชการภายนอกและภายใน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการส่วนมากปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. 2526 มีที่ต้องแก้ไขในเรื่อง

ระยะหัวกระดาษ การใช้ตราครุฑมาตรฐาน การกันหน้ากันหลัง และการย่อหน้า ส่วนด้านเนื้อหา ส่วนมากเนื้อหาไม่ครบถ้วน คือ ขาดความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบของเนื้อหา และการใช้ 5W 1H ต่อมาด้านการใช้ภาษาพบว่าส่วนมากใช้ภาษาทางการแต่พบความซ้ำซ้อนในการใช้คำประโยคและข้อความ มีการใช้คำย่อ คำพุ่มเพื่อยคำวาท ขาดการเชื่อมโยงในเนื้อความ การเว้นวรรคตอน การแยกคำในบรรทัดโดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง การเขียนสะกดคำผิด และใช้คำไม่สม่เสมอ ทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อความ และด้านการพิมพ์ ส่วนมากพิมพ์ได้ถูกต้องตามเกณฑ์ จะมีปัญหาเฉพาะการพิมพ์กันหลังตรงกัน การพิมพ์เว้นระยะบรรทัดไม่ถูกต้อง และการขึ้นหน้าใหม่

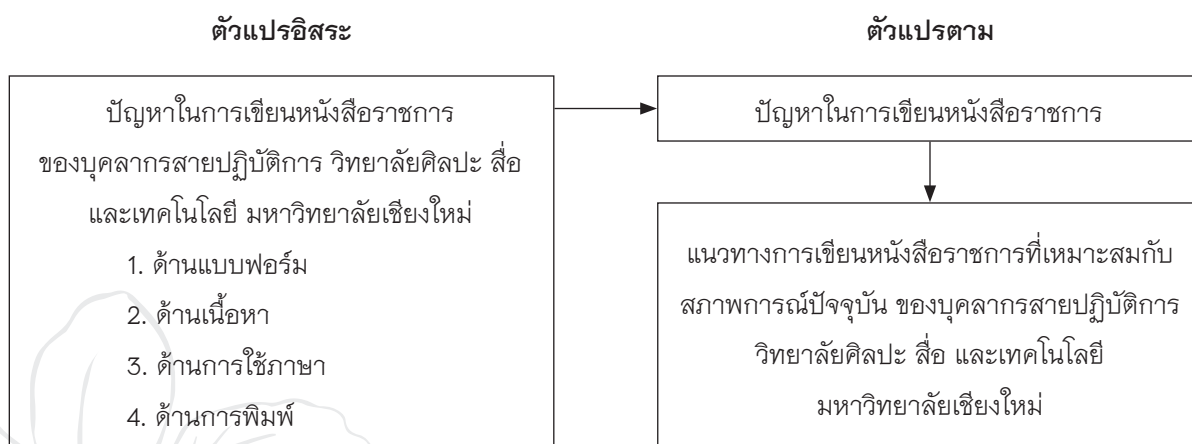
จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรสายปฏิบัติการ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ประกอบกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นหน่วยงานราชการ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้นหนังสือราชการเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร การสื่อความ การประสานงานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และเพื่อนำผลการวิจัย หรือแนวทางและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากงานวิจัยในครั้งนี้ ส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ หน่วยงานบริหารงานบุคคล งานบริหารทั่วไป นำประเด็นปัญหา

ไปประกอบการจัดทำรูปแบบ หรือแนวทางในการเขียนหนังสือราชการแต่ละประเภทที่ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณฯ เพื่อให้บุคลากรสายปฏิบัติการ หรือสายวิชาการ หรือผู้ที่สนใจได้นำรูปแบบดังกล่าวไปใช้ในการจัดทำหนังสือราชการให้ถูกต้อง และให้เป็นไปในรูปแบบหรือทิศทางเดียวกันเหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน และเป็นการเพิ่มความสะดวกสำหรับบุคลากรในการนำไปใช้ในงานด้านการเขียนหนังสือราชการที่ต้องสมบูรณ์ รวมถึงนำไปประกอบการวางแผนพัฒนาบุคลากร เช่นกำหนดหัวข้อในการพัฒนาอบรมให้ตรงกับการพัฒนาด้านการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรสายปฏิบัติการ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรสายปฏิบัติการ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการเขียนหนังสือราชการที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันของบุคลากรสายปฏิบัติการ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantity Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยกระบวนการ ดังนี้

1. ศึกษาระเบียบ เอกสาร ข้อมูลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเขียนหนังสือราชการ

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารตัวอย่างสำเนาหนังสือราชการภายใน 1 ฉบับ และหนังสือราชการภายนอก 1 ฉบับ ที่มีความครอบคลุมใน 4 ด้าน คือ ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการ ด้านเนื้อหา ด้านการใช้ภาษา และด้านการพิมพ์ จากประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 44 คน โดยเลือกศึกษาเฉพาะหนังสือราชการภายในและหนังสือราชการภายนอกเป็นหลัก

3. การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับหัวหน้างานในสังกัดวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี และผู้เชี่ยวชาญด้านการเขียนหนังสือราชการ เพื่อหาหรือวิเคราะห์ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรสายปฏิบัติการ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี

4. นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์หาคัดเลือกและจัดหัวข้ออบรม เรื่อง “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ” เพื่ออบรมให้ความรู้ตรงกับปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากร

5. ผู้วิจัยใช้เครื่องมือแบบทดสอบเขียนหนังสือราชการโดยออกแบบแบบทดสอบร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านการเขียนหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำไปทดสอบความรู้ด้านการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรสายปฏิบัติการหลังจากที่ได้รับการอบรม “เครื่องมือคือแบบทดสอบการเขียนหนังสือราชการหัวข้อเรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง”

6. ดำเนินการอบรมให้ความรู้ หลังจากได้หัวข้อการอบรม และได้แบบทดสอบการเขียนหนังสือราชการแล้ว จึงเชิญวิทยากรมาบรรยายให้ความรู้เรื่อง “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ” เพื่ออบรมให้ความรู้แก่บุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน 44 คน เป็นเวลา 6 ชั่วโมง (9.00 – 16.00 น.)

7. ดำเนินการทดสอบความรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการภายใน และหนังสือราชการภายนอกของประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 44 คน หลังเข้ารับการอบรม เรื่อง “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ”

8. นำผลการวิเคราะห์ปัญหาการเขียนหนังสือราชการภายใน และหนังสือราชการภายนอกมาสรุปผล

9. นำสรุปประเด็นวิเคราะห์ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการ ส่งให้หน่วยธุรการสารบรรณงานบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับหนังสือราชการ และงานสารบรรณ เพื่อนำไปประกอบการจัดทำรูปแบบ หรือแนวทางในการเขียนหนังสือราชการแต่ละประเภทที่ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ เพื่อให้บุคลากรสายปฏิบัติการ หรือสายวิชาการ หรือผู้ที่สนใจได้นำรูปแบบดังกล่าวไปใช้ในการจัดทำหนังสือราชการให้ถูกต้อง และให้เป็นไปในรูปแบบหรือทิศทางเดียวกัน เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน และเป็นการเพิ่มความสะดวกสำหรับบุคลากรในการนำไปใช้ในงานด้านการเขียนหนังสือราชการที่ถูกต้องสมบูรณ์ต่อไป

10. นำผลจากการวิจัยที่ได้ไปประกอบการวางแผนในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรต่อไป อาทิเช่น ปรับเปลี่ยนรูปแบบการอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง การศึกษาดูงาน หรือจัดระบบ พี่เลี้ยงในการสอนงาน เป็นต้น

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรสายปฏิบัติการของวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ที่มีการปฏิบัติงานประจำที่เกี่ยวข้องกับการร่างหนังสือราชการ จำนวน 44 คน แบ่งเป็น ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป 36 คน ตำแหน่งนักการเงินและบัญชี 3 คน ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) แบบทดสอบการร่างหนังสือราชการภายใน และ 2) หนังสือราชการภายนอก เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอน คือ

1. ผู้วิจัยได้ร่วมกับหัวหน้างานตามโครงสร้างองค์กร จำนวน 5 งาน และผู้เชี่ยวชาญด้านการเขียนหนังสือราชการ วิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาที่ได้จากเอกสารหนังสือราชการของบุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน 44 คน

2. นำผลการวิเคราะห์จากตัวอย่างหนังสือราชการภายในและภายนอกแบ่งเป็น 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการ ด้านเนื้อหา ด้านการใช้ภาษา และด้านการพิมพ์

3. หาคุณภาพเครื่องมือ โดยหารือร่วมกับหัวหน้างาน และผู้เชี่ยวชาญด้านการเขียนหนังสือราชการ

4. ทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือออกมาเป็นแบบทดสอบการร่างหนังสือราชการภายใน และหนังสือราชการภายนอก “เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง” สำหรับใช้ในการทดสอบผู้เข้ารับการอบรม หลังเข้ารับการอบรม เรื่อง “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ”

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาระเบียบ เอกสารข้อมูลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเขียนหนังสือราชการ

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารตัวอย่างสำเนาหนังสือราชการภายใน 1 ฉบับ และหนังสือราชการภายนอก 1 ฉบับ ที่มีความครอบคลุมใน 4 ด้านคือ ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการ ด้านเนื้อหา ด้านการใช้ภาษา และด้านการพิมพ์ จากประชากรกลุ่มเป้าหมายจำนวน 44 คน โดยเลือกศึกษาเฉพาะหนังสือราชการภายนอก และหนังสือราชการภายใน เป็นหลัก

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับหัวหน้างานในสังกัดวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี และผู้เชี่ยวชาญด้านการเขียนหนังสือราชการเพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรสายปฏิบัติการ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ

และเทคโนโลยี และนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาเลือกหัวข้อเพื่อดำเนินการจัดอบรมด้านการเขียนหนังสือราชการที่ตรงกับปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) มาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากเอกสารหนังสือราชการโดยนำผลการวิเคราะห์ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการ 2) ด้านเนื้อหา 3) ด้านการใช้ภาษา และ 4) ด้านการพิมพ์ โดยเลือกศึกษาเฉพาะหนังสือราชการภายนอกและหนังสือราชการภายในเป็นหลักเพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรสายปฏิบัติการ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี และนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ มาจัดหัวข้ออบรมด้านการเขียนหนังสือราชการที่ตรงกับปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากร เรื่อง “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ” และทดสอบความรู้ด้านการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรสายปฏิบัติการ หลังจากที่ได้รับการอบรมพัฒนาและให้ความรู้ที่ตรงกับปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรสายปฏิบัติการแล้วสรุปผลเพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบการวางแผนในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการเขียนหนังสือราชการ และผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อเปรียบเทียบผลของข้อมูล ก่อนการเข้ารับการอบรม เทียบกับผลหลังการเข้ารับการอบรม

ผลการวิจัย

1. การศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการในแต่ละด้านของบุคลากรสายปฏิบัติการในสังกัดวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ก่อนเข้ารับการอบรม เรื่อง เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของปัญหาในการเขียนหนังสือราชการ ก่อนเข้ารับการอบรม

ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ด้านแบบฟอร์ม	44	100
2. ด้านเนื้อหา	14	31.81
3. ด้านการใช้ภาษา	17	38.63
4. ด้านการพิมพ์	43	97.72

ผลข้อมูลการวิเคราะห์ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการในแต่ละด้านของบุคลากรสายปฏิบัติการ ในสังกัดวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ก่อนเข้ารับการอบรม พบว่า เรื่อง เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ พบว่า มีความผิดพลาดด้านแบบฟอร์ม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ความผิดพลาดด้านเนื้อหา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 31.81 ความผิดพลาดด้านการใช้ภาษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 38.63 และความผิดพลาดด้านการพิมพ์ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 97.72 รายละเอียดดังนี้

ด้านแบบฟอร์ม พบว่า บุคลากรมีปัญหาการใช้แบบฟอร์มไม่เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กล่าวคือ มีการตั้งระยะขอบกระดาษ ตำแหน่งของวันที่ และเดือน การย่อหน้าไม่เป็นไปตามระเบียบฯ การใช้ตราครุฑมีขนาดไม่มาตรฐาน หนังสือภายนอกขาดสิ่งที่ส่งมาด้วย เนื่องจากหนังสือมีการแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง หรือสิ่งที่ส่งมาด้วย ไม่ได้มีการระบุจำนวนหน้าของเอกสารที่แนบ

ด้านเนื้อหา พบว่า บุคลากรมีปัญหาการเขียนเนื้อหาไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบและโครงสร้างของหนังสือราชการ ขาดความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบของเนื้อหา คือ เนื้อหาไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบ 5W 1H (5W = Who, What, When, Where, Why 1H = How) การเขียนเนื้อหาไม่ตรงกับประเด็นที่ต้องการสื่อสาร ขาดการอ้างอิงข้อมูลที่เกี่ยวข้องทำให้ขาดรายละเอียดสำคัญ เช่น ชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อประสานงานกลับ มีการเขียนเนื้อหาแบบรวม ๆ เพียงย่อหน้าเดียว ไม่แบ่งสัดส่วนให้ชัดเจน การเรียบเรียงประโยค ขาดการเชื่อมโยงเนื้อหา ภาคเหตุ ภาคความประสงค์และภาคสรุปความมีเนื้อหาคลุมเครือไม่ชัดเจน จับประเด็นไม่ได้ใช้คำลงท้ายไม่เหมาะสม ถูกต้องกับผู้รับหนังสือ

ด้านการใช้ภาษา พบว่า บุคลากรมีปัญหาการใช้คำซ้ำซ้อน ใช้ภาษาพูดในการเขียนหนังสือราชการ การเลือกใช้สรรพนามบุคคลและคำนำหน้าบุคคลไม่เป็นไปตามระเบียบฯ ขาดการเชื่อมโยงในเนื้อหา ภาคเหตุและภาคความประสงค์

ด้านการพิมพ์ พบว่า บุคลากรมีปัญหาการพิมพ์ไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ กล่าวคือ การพิมพ์ส่วนหัวของแบบบันทึกข้อความขนาดตัวอักษรน้อยกว่า 20 พอยต์ การพิมพ์ยศของผู้ลงชื่อไม่ตรงกึ่งกลางหน้ากระดาษและระยะบรรทัดการพิมพ์เกิน 2 บรรทัด ไม่มีการเว้นวรรคหรือเว้นวรรคระหว่างประโยคห่างกันเกินไป ไม่มีการตัดคำระหว่างบรรทัด พิมพ์ผิด พิมพ์ข้อความตกหล่น พิมพ์คำซ้ำกันในประโยคเดียวกัน การตั้งระยะห่างระหว่างบรรทัดเกิน 1 เท่า หรือมีการบีบระยะห่างระหว่างบรรทัดเพื่อให้เนื้อหาอยู่ในหน้าเดียวกัน ไม่มีการระบุเลขหน้าในเอกสารหน้าถัดไป ใช้ขนาดตัวอักษรในเนื้อหาเล็กกว่า 16 พอยต์

จากการวิเคราะห์ร่วมกับหัวหน้างานในสังกัด จำนวน 5 งาน และผู้เชี่ยวชาญด้านการเขียนหนังสือราชการ จึงได้จัดอบรมพัฒนาให้ความรู้ในด้านการเขียนหนังสือราชการแก่บุคลากรในหัวข้อเรื่อง “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ” ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคการเขียนหนังสือราชการ เช่น ข้อกำหนดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ประเภทของหนังสือราชการ รูปแบบของหนังสือ แบบฟอร์มที่ถูกต้อง เทคนิคการเขียน การใช้ถ้อยคำ คำเชื่อม การใช้ประโยคที่เหมาะสม การตั้งชื่อเรื่องให้สอดคล้องกับเนื้อความในหนังสือ การแนบเอกสารที่จำเป็นและเกี่ยวข้อง ข้อควรระวังในการใช้คำหรือประโยคในหนังสือ เทคนิคการเขียนให้เนื้อหาในหนังสือมีความกระชับ ชัดเจน และมีความสอดคล้องต่อเนื่อง ร้อยเรียงเป็นเรื่องราวที่สามารถสื่อถึงผู้รับหนังสือหรือผู้รับสาร และมีการทดสอบความรู้

ข้อมูลการวิเคราะห์ปัญหาในการเขียนหนังสือ สังกัดวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี หลังเข้ารับ
ราชการในแต่ละด้านของบุคลากรสายปฏิบัติการใน การอบรม เรื่อง เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ ผลดังนี้

ตารางที่ 2 ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการ หลังเข้ารับการอบรม

ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ด้านแบบฟอร์ม	27	61.36
2. ด้านเนื้อหา	23	52.27
3. ด้านการใช้ภาษา	9	20.45
4. ด้านการพิมพ์	38	86.36

ผลข้อมูลการวิเคราะห์ปัญหาในการเขียนหนังสือ ราชการในแต่ละด้านของบุคลากรสายปฏิบัติการฯ หลังเข้า
รับการอบรมพัฒนา เรื่อง เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ พบว่า มีความผิดพลาดด้านแบบฟอร์ม จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 61.36 ความผิดพลาดด้านเนื้อหา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 52.27 ความผิดพลาดด้าน การใช้ภาษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.45 และความ ผิดพลาดด้านการพิมพ์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 86.36 รายละเอียดดังนี้

ด้านแบบฟอร์ม พบว่า บุคลากรมีปัญหา การใช้แบบฟอร์มไม่เป็นไปตามระเบียบฯ กล่าวคือ มีการตั้งระยะขอบกระดาษไม่เป็นไปตามระเบียบฯ การย่อหน้าไม่เป็นไปตามระเบียบฯ หนังสือภายนอก ขาดสิ่งที่ส่งมาด้วย (กรณีมีเอกสารที่เกี่ยวข้อง แนบเพิ่มเติม) สิ่งที่ส่งมาด้วยไม่ได้ระบุจำนวนหน้าของ เอกสารที่แนบ

ด้านเนื้อหา พบว่า บุคลากรมีปัญหาการเขียน เนื้อหาไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบและโครงสร้าง ของหนังสือราชการ ขาดความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบ เนื้อหา (ไม่ครบถ้วนตาม 5W 1H) การเขียนเนื้อหาไม่ตรงกับ ประเด็นที่ต้องการสื่อสาร ขาดเนื้อหาภาคสรุป ความ การเรียบเรียงประโยคขาดการเชื่อมโยงในเนื้อหา ภาคเหตุและภาคความประสงค์ ขาดรายละเอียดสำคัญของเนื้อหา เช่น หมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อ ประสานงานกลับ หนังสือภายนอกไม่มีคำลงท้าย ซึ่งไม่ถูกต้องตามระเบียบฯ

ด้านการใช้ภาษา พบว่า บุคลากรมีปัญหา ด้านการใช้ภาษา เช่น การตั้งชื่อเรื่องไม่สัมพันธ์กับเนื้อหา

ในหนังสือ เนื้อหาภาคความประสงค์และภาคสรุปความ ไม่สัมพันธ์สอดคล้องกัน

ด้านการพิมพ์ พบว่า บุคลากรมีปัญหาการพิมพ์ ไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ กล่าวคือ มีการใช้ขนาดตัวอักษร ในเนื้อหาขนาดเล็กกว่า 16 พอยต์ ขนาดตัวอักษรมีขนาด ไม่เท่ากันทั้งฉบับ ใช้ประเภทตัวอักษรไม่เหมือนกันทั้งฉบับ การตั้งระยะห่างระหว่างบรรทัดเกิน 1 เท่า ไม่มีการเว้นวรรค ในคำที่เหมาะสม มีการตัดคำระหว่างบรรทัดซึ่งอาจทำให้ การสื่อความหมายคลาดเคลื่อนไป มีการพิมพ์ทั้งตัวเลข ไทยผสมตัวเลขอารบิกปนกัน การพิมพ์ยศของผู้ลงชื่อ ในหนังสือไม่ตรงกึ่งกลางหน้ากระดาษตามฟอร์มที่กำหนด การเว้นระยะพิมพ์ยศของผู้ลงชื่อเกิน 2 บรรทัด พิมพ์ ข้อความตกหล่น

2. แนวทางการเขียนหนังสือราชการที่เหมาะสม กับสภาพปัจจุบันของบุคลากรสายปฏิบัติการ

บุคลากรสายปฏิบัติการ ในสังกัดวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรทำความเข้าใจ และศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไข เพิ่มเติม ให้เข้าใจถ่องแท้ มีความแม่นยำ ผู้ร่างหนังสือ ราชการต้องรับฟังคำสั่งให้ครบถ้วน และทำความเข้าใจ ในคำสั่งอย่างถ่องแท้ หรือศึกษาวัตถุประสงค์ของหนังสือ ที่จะเขียน และใช้การวิเคราะห์ด้วยดุลยพินิจ ผู้ร่างหนังสือ ราชการต้องเลือกใช้รูปแบบและโครงสร้างของหนังสือ ให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของหนังสือราชการที่จะร่าง โดยต้องใช้คำและใช้ภาษาราชการที่ถูกต้อง เหมาะสม ควรหมั่นสังเกตตัวอย่างโครงสร้างที่ใช้สำหรับเป็นแนวทาง ในการเขียน มีการเลือกใช้ภาษา และวิเคราะห์การเขียน

จากตัวอย่างหนังสือของบุคลากรในหน่วยงานที่มีประสบการณ์ และหมั่นฝึกฝนเรียนรู้พัฒนาตนเอง เพื่อให้เกิดความชำนาญ เชี่ยวชาญและสามารถร่างหนังสือราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งการร่างหนังสือที่มีประสิทธิภาพยังบ่งบอกถึงศักยภาพของผู้ร่างหนังสือราชการได้ การร่างหนังสือราชการอาจขึ้นอยู่กับรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติของแต่ละหน่วยงาน และสิ่งที่ผู้เขียนหนังสือราชการควรตระหนักอยู่เสมอคือ ความเป็นจริงของหนังสือราชการต้องเป็นหนังสือที่มีประโยชน์ และเป็นที่ยอมรับ และควรเป็นหนังสือราชการที่มีความเหมาะสมตามเวลา โอกาส สถานที่ และบุคคลด้วย

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรสายปฏิบัติการ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาจากการรวบรวมข้อมูลสำเนาเอกสารตัวอย่างหนังสือราชการฉบับจริงของกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 44 คน และวิเคราะห์ข้อมูลที่ครอบคลุมใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านแบบฟอร์ม 2) ด้านเนื้อหา 3) ด้านการใช้ภาษา และ 4) ด้านการพิมพ์ จากหน่วยงาน 5 งาน ได้แก่ 1) งานบริหารทั่วไป 2) งานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา 3) งานการเงิน การคลังและพัสดุ 4) งานบริหารงานวิจัยและวิเทศสัมพันธ์ และ 5) งานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพศึกษา ปรากฏว่า

1. ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการแต่ละด้านของบุคลากรสายปฏิบัติการ ก่อนเข้ารับการอบรมเรื่อง “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ” พบว่ามีความผิดพลาดด้านแบบฟอร์ม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ความผิดพลาดด้านเนื้อหา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 31.81 ความผิดพลาดด้านการใช้ภาษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 38.63 และความผิดพลาดด้านการพิมพ์ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 97.72

จากการวิเคราะห์ร่วมกับหัวหน้างานในสังกัดจำนวน 5 งาน ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านการเขียนหนังสือราชการ จึงได้จัดอบรมพัฒนาให้ความรู้ในด้านการเขียนหนังสือราชการแก่บุคลากรในหัวข้อเรื่อง “เทคนิค

การเขียนหนังสือราชการ” ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคการเขียนหนังสือราชการ เช่น ข้อกำหนดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ประเภทของหนังสือราชการ รูปแบบของหนังสือ แบบฟอร์มที่ถูกต้อง เทคนิคการเขียน การใช้ถ้อยคำ คำเชื่อม การใช้ประโยคที่เหมาะสม การตั้งชื่อเรื่องให้สอดคล้องกับเนื้อหาในหนังสือ การแนบเอกสารที่จำเป็นและเกี่ยวข้อง ข้อควรระวังในการใช้คำหรือประโยคในหนังสือ เทคนิคการเขียนให้เนื้อหาในหนังสือมีความกระชับ ชัดเจน และมีความสอดคล้องต่อเนื่อง ร้อยเรียงเป็นเรื่องราวที่สามารถสื่อถึงผู้รับหนังสือ หรือผู้รับสาร และมีการทดสอบความรู้หลังเข้ารับการอบรม เรื่อง “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ” พบว่า มีความผิดพลาดด้านแบบฟอร์ม จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 61.36 ความผิดพลาดด้านเนื้อหา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 52.27 ความผิดพลาดด้านการใช้ภาษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.45 และความผิดพลาดด้านการพิมพ์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 86.36

กล่าวโดยสรุป หลังจากที่ได้เข้ารับการอบรม พบว่า บุคลากรมีความผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการด้านแบบฟอร์ม ด้านการใช้ภาษา ด้านการพิมพ์ ลดลง ในส่วนของด้านเนื้อหา มีความผิดพลาดเพิ่มขึ้น จากเดิม 20.46 ซึ่งอาจเกิดจากการที่บุคลากรมีหน้าที่ภาระงานรับผิดชอบที่แตกต่างกันในแต่ละงาน และการเขียนหนังสือราชการในหน้าที่ของตนก็มักจะเป็นการเขียนหนังสือในเนื้อหาางานเดิม ๆ ประเด็นที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นประจำเดิม ๆ เมื่อได้รับหัวข้อเรื่องที่กำหนดให้เขียนหนังสือในเรื่องใหม่ที่ต่างจากการปฏิบัติหน้าที่เดิมของตน ซึ่งไม่ใช่ในหน้าที่ของตนที่เคยปฏิบัติ จึงทำให้การเขียนหนังสือราชการในด้านเนื้อหา มีความผิดพลาด คลาดเคลื่อน หรือเขียนเนื้อหาในหนังสือราชการได้ไม่สมบูรณ์ เป็นต้น

2. แนวทางการเขียนหนังสือราชการที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันของบุคลากรสายปฏิบัติการ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรสายปฏิบัติการทั้งหมด 5 งาน ควรมีการทำความเข้าใจและศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบ

สำนักนายกรัฐมนตรีงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ในหมวดต่าง ๆ เพื่อที่บุคลากรจะได้มีความสามารถเขียนหนังสือราชการได้อย่างถูกต้องตามระเบียบฯ หนังสือราชการ โดยผู้ที่จัดทำกรร่างหนังสือราชการต้องศึกษาประเด็นหรือเนื้อหาของงานในแต่ละเรื่องให้เข้าใจ ศึกษาข้อมูลที่เป็นในการประกอบกรเขียนหนังสือ รับฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน โดยทำความเข้าใจกับเรื่องงานที่ต้องปฏิบัติให้ถ่องแท้และครบถ้วน และศึกษาวัตถุประสงค์ของหนังสือที่จะเขียน และใช้การวิเคราะห์ด้วยดุลยพินิจผู้ร่างหนังสือราชการต้องเลือกใช้รูปแบบและโครงสร้างของหนังสือให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของหนังสือราชการที่จะร่าง โดยต้องใช้คำและใช้ภาษาราชการที่ถูกต้องเหมาะสม ควรหมั่นสังเกตตัวอย่างโครงสร้างที่ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการเขียน มีการเลือกใช้ภาษา และวิเคราะห์การเขียนจากตัวอย่างหนังสือของบุคลากรในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ และหมั่นฝึกฝนเรียนรู้พัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความชำนาญ เชี่ยวชาญและสามารถร่างและเขียนหนังสือราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการร่างหนังสือที่มีประสิทธิภาพนั้นยังบ่งบอกถึงศักยภาพของผู้ร่างหนังสือราชการได้อีกด้วย การร่างหนังสือราชการอาจขึ้นอยู่กับรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติของแต่ละหน่วยงาน และสิ่งที่ผู้เขียนหนังสือราชการควรตระหนักอยู่เสมอ คือ ความเป็นจริงของหนังสือราชการต้องเป็นหนังสือที่มีความชัดเจน ตรงประเด็นในเรื่องที่ต้องการสื่อสาร มีประโยชน์ และเป็นที่ยอมรับประสงค์ รวมถึงควรเป็นหนังสือราชการที่มีความเหมาะสมตาม เวลา โอกาส สถานที่ บุคคลและเหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาการเขียนหนังสือราชการ และ 2) หาแนวทางการเขียนหนังสือราชการ ที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันของบุคลากรสายปฏิบัติการ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี เพื่อส่งมอบไปยังหน่วยธุรการสารบรรณ งานบริหารทั่วไป นำไปวางแผนและประกอบกรจัดทำรูปแบบหรือแนวทางการเขียนหนังสือ

ราชการที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน รวมถึงการวางแผนการพัฒนาอบรมด้านการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรสายปฏิบัติการ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์โดยแบ่งออกเป็นด้านดังนี้

1. ด้านแบบฟอร์ม พบว่า ก่อนเข้ารับการอบรมเรื่อง “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ” มีความผิดพลาดร้อยละ 100 ส่วนมากบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเคยชินตามภาระงานที่รับผิดชอบ จึงทำให้เกิดความเคยชินในการเขียนหนังสือตามแบบที่คุ้นเคยโดยอาจจะไม่ได้มีการทบทวนระเบียบฯ หรือเขียนให้ถูกต้องตามแบบฟอร์มที่กำหนด ทำให้หนังสือราชการที่เขียนออกมามีความผิดพลาดและไม่ถูกต้องตามแบบฟอร์ม การขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์หนังสือก็ยังเป็นอีกปัญหาที่พบเนื่องจากการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการพิมพ์หนังสือ การตั้งค่าหน้ากระดาษจากโปรแกรมฯ ยังขาดความชำนาญ ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้กำหนดการตั้งค่าขอบกระดาษด้านซ้าย 3 ซม. ขอบด้านขวา 2 ซม. ขอบด้านบน 2.5 ซม. ขอบด้านล่าง 2 ซม. การใช้ตราครุฑที่ไม่ได้ขนาดตามที่กำหนดไว้ในฟอร์ม เช่น หนังสือภายนอกตราครุฑต้องมีขนาด 3 ซม. และวางไว้ห่างจากขอบกระดาษด้านบน 2.5 ซม. หนังสือภายในตราครุฑต้องมีขนาด 1.5 ซม. และวางไว้ห่างจากขอบกระดาษด้านบน 2.5 ซม. (ชิดขอบด้านซ้าย) แต่การพิมพ์หนังสือราชการมีการขยายหรือหดของข้อความในหนังสือ จึงทำให้ขนาดของตราครุฑเปลี่ยนไปจากมาตรฐานที่กำหนดไว้ การย่อหน้าข้อความตามระเบียบฯ กำหนดให้ย่อหน้าข้อความสำหรับหนังสือภายนอก คือ ย่อหน้า ข้อความภาคเหตุ ภาคความประสงค์ และภาคสรุป ให้มีระยะย่อหน้าตามค่าไม้บรรทัด ระยะการพิมพ์เท่ากับ 2.5 ซม. สำหรับหนังสือภายในให้มีระยะย่อหน้าตามค่าไม้บรรทัดการพิมพ์เท่ากับ 2.5 ซม. แต่บุคลากรใช้ความเหมาะสมและความคุ้นเคยในการย่อหน้าข้อความเนื่องจากเห็นว่ามีความเหมาะสมกับข้อความ จึงทำให้แบบฟอร์มของหนังสือราชการไม่เป็นไปตามที่กำหนดเป็นต้น และหลังจากการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร

ได้มีการทดสอบความรู้ด้านการเขียนหนังสือราชการ โดยกำหนดหัวข้อและเนื้อหาให้แก่บุคลากร และเมื่อนำแบบทดสอบมาตรวจสอบร่วมกับหัวหน้างานและผู้เชี่ยวชาญ พบว่า บุคลากร มีการปฏิบัติตามระเบียบฯ เพิ่มขึ้น จึงทำให้การเขียนหนังสือราชการด้านแบบฟอร์มมีความผิดพลาดคิดเป็นร้อยละ 61.36 ลดลงจากเดิมร้อยละ 38.64

2. ด้านเนื้อหา พบว่า ก่อนเข้ารับการอบรม เรื่อง “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ” มีความผิดพลาดร้อยละ 31.81 ส่วนมากมีปัญหาการเขียนเนื้อหาไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบและโครงสร้างของหนังสือราชการ เนื้อหาไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบ 5W 1H การเขียนเนื้อหาไม่ตรงประเด็นที่ต้องการสื่อสาร ขาดการอ้างอิงข้อมูลที่เกี่ยวข้องทำให้หนังสือขาดรายละเอียดสำคัญ เช่น ชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อประสานงานกลับ มีการเขียนเนื้อหาแบบรวม ๆ เพียงย่อหน้าเดียว ไม่แบ่งสัดส่วนให้ชัดเจน การเรียบเรียงประโยคขาดการเชื่อมโยงในเนื้อหาภาคเหตุ ภาคความประสงค์ และภาคสรุปความ มีเนื้อหาคลุมเครือไม่ชัดเจน จับประเด็นไม่ได้ ใช้คำลงท้ายไม่เหมาะสม และผู้วิจัยได้จัดให้มีการอบรมพัฒนาให้ความรู้แก่บุคลากร หลังจากการอบรม ได้มีการทดสอบความรู้ด้านการเขียนหนังสือราชการ โดยกำหนดหัวข้อและเนื้อหาให้แก่บุคลากร และเมื่อนำแบบทดสอบมาตรวจสอบร่วมกับหัวหน้างานและผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ประชากรกลุ่มเป้าหมายมีความผิดพลาดเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 31.81 เป็นร้อยละ 52.27 โดยความผิดพลาดเพิ่มขึ้นร้อยละ 20.46 ซึ่งเกิดจากการที่บุคลากรมีหน้าที่ภาระงานรับผิดชอบที่แตกต่างกัน และการเขียนหนังสือราชการในหน้าที่ของตนก็มักจะเป็นการเขียนหนังสือในเนื้อหาเดิม ๆ ที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นประจำ เมื่อได้รับหัวข้อเรื่องกำหนดให้เขียนหนังสือในเรื่องใหม่ที่ต่างจากเดิม ไม่ใช่ในหน้าที่ของตนที่เคยปฏิบัติ จึงทำให้การเขียนหนังสือราชการในด้านเนื้อหา มีความผิดพลาด เนื้อหาไม่สมบูรณ์ เป็นต้น

3. ด้านภาษา พบว่า ก่อนเข้ารับการอบรม เรื่อง “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ” มีความผิดพลาดร้อยละ 38.63 ส่วนมากมีปัญหาเรื่องความซ้ำซ้อนในการใช้คำ และข้อความ เช่น ทั้งนี้ เนื่องจาก ชื่อเรื่อง

ไม่สัมพันธ์กับเนื้อหาภาคความประสงค์ และภาคสรุปความ มีการใช้คำฟุ่มเฟือย ซ้ำซ้อน ใช้ภาษาพูดในการเขียน เลือกใช้คำสรรพนามและคำนำหน้าบุคคลไม่เป็นไปตามระเบียบฯ ขาดการเชื่อมโยงในเนื้อหาภาคเหตุและภาคความประสงค์ หลังจากการอบรม พบว่า มีข้อผิดพลาดคิดเป็นร้อยละ 20.45 ลดลงจากก่อนอบรมร้อยละ 18.18

4. ด้านการพิมพ์ พบว่า ก่อนเข้ารับการอบรม เรื่อง “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ” มีความผิดพลาดร้อยละ 97.72 ส่วนมากบุคลากรมีปัญหาการพิมพ์ไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ กล่าวคือ การพิมพ์ส่วนหัวของหนังสือภายในคือ แบบบันทึกข้อความ ขนาดตัวอักษรน้อยกว่า 20 พอยต์ การพิมพ์ยัติของผู้ลงชื่อวางไม่ตรงกึ่งกลางหน้ากระดาษ และระยะบรรทัดการพิมพ์เกิน 2 บรรทัด ไม่มีการเว้นวรรค หรือเว้นวรรคระหว่างประโยคห่างเกินไป ไม่มีการตัดคำระหว่างบรรทัด พิมพ์ผิด พิมพ์ข้อความตกหล่น พิมพ์คำซ้ำกันในประโยคเดียวกัน การตั้งระยะห่างระหว่างบรรทัดเกิน 1 เท่า มีการบีบระยะห่างระหว่างบรรทัดเพื่อให้เนื้อหาอยู่ในหน้าเดียวกัน ไม่มีการระบุเลขหน้าในเอกสารหน้าถัดไป ใช้ขนาดตัวอักษรในเนื้อหาเล็กกว่า 16 พอยต์ มีการใช้การตั้งค่าของหน้ากระดาษตามความเหมาะสมโดยไม่ได้ตั้งค่าตามระเบียบฯ แต่กลับใช้ความเคยชินในการทำงานคาดคะเนความเหมาะสมของหน้ากระดาษเอง ก่อให้เกิดการเคลื่อนของรูปแบบการพิมพ์ การขาดการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาในหนังสือราชการ โดยหลังการอบรม พบว่า มีความผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 86.36 ลดลงจากก่อนเข้าอบรมร้อยละ 11.36

โดยในการศึกษาคครั้งนี้ พบว่า ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการ 4 ด้าน ปัญหาส่วนใหญ่ลดลง คือหลังจากบุคลากรสายปฏิบัติการได้รับการอบรมหัวข้อ “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ” คือ ด้านแบบฟอร์ม ด้านภาษา และด้านการพิมพ์ โดยปัญหาด้านเนื้อหาไม่ผลของการอบรมเกิดความผิดพลาดเพิ่มขึ้น เนื่องมาจากบุคลากรมีตำแหน่ง หน้าที่รับผิดชอบในงานสายงานที่แตกต่างกัน การเขียนหนังสือเรื่องที่เป็นเนื้อหาเกี่ยวกับการทำงานเดิมที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ของการปฏิบัติเป็นประจำของตน บุคลากรจะสามารถเขียนได้ถูกต้องสมบูรณ์ แต่เมื่อทดลองกำหนดหัวข้อที่ให้เขียนซึ่งมีเนื้อหาใหม่ ที่ไม่ใช่

เนื้อหาที่เคยปฏิบัติในหน้าที่ประจำหรือหน้าที่ที่ตนเองถนัดมาก่อน ทำให้การเขียนหนังสือราชการในด้านเนื้อหาเกิดความความผิดพลาดเพิ่มมากขึ้น หนังสือขาดความถูกต้อง ไม่สมบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชญาน์พัชร กันกา, กานษพร การสุวงศ์ และกฤษฎา ช้อยใหม่ (Kanka, Kansuwong and Choimai, 2021) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ชายขอบและแรงงานข้ามชาติ (ศอช.) ในเชิงปริมาณ พบว่าความผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการที่พบมากที่สุดคือ ประเด็นเกี่ยวกับเนื้อความ มีการแก้ไขหนังสือราชการมากที่สุดคือ เฉลี่ย 3 ครั้งต่อ 1 ฉบับ และสอดคล้องกับการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการกลั่นกรองและเขียนหนังสือราชการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ของณัฐสุรีย์ หวังสถิตย์วงศ์ (Wangsatitwong, 2018) จากผลการวิเคราะห์พบว่า สภาพปัญหาภายในเป็นสภาพที่เกิดจากตัวผู้เขียนเองที่อาจจะยังไม่มีความรู้หรือความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่จะเขียน หรือการเลือกใช้ถ้อยคำ ภาษา เพราะขณะเขียนต้องคิดทุกประโยคว่าทำอย่างไรจึงจะเขียนให้ง่ายและเข้าใจที่สุด การเรียงร้อยถ้อยคำให้กระชับ เรียบเรียงให้เกิดเนื้อหาสวยงาม ตลอดจนไม่ทราบรูปแบบมาตรฐานและการจัดการรูปแบบให้สวยงามตามความเหมาะสม จึงร่างหนังสือโดยใช้ความคิด ภาษา ตลอดจนรูปแบบของตนเองตามที่เข้าใจ โดยไม่สามารถจัดระเบียบความคิดได้ ซึ่งผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในเรื่องที่จะเขียนจึงเป็นการยากที่จะเขียนให้ถูกต้องและถูกใจหัวหน้างานได้ จึงมีการแก้ไขซ้ำและเป็นไปตามงานของนภาลัย สุวรรณธาดา และอดุล จันทรศักดิ์ กล่าวไว้ในเทคนิคการเขียนหนังสือราชการหนังสือได้ตอบและรายงานการประชุม (Suvannthada and Chantararak, 2011) โดยภาคเหตุและภาคความประสงค์ ต้องมี 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนนำหรือภาคเหตุ และส่วนเนื้อหา หรือภาคความประสงค์ โดยอาจมีภาคสรุป (ที่มักขึ้นต้นด้วย จึงเรียนมาเพื่อ.....) หรือไม่ก็ได้ รวมถึงสอดคล้องกับราชบัณฑิตยสภา (Office of the Royal Society, 2020) กำหนดให้เว้นวรรคเล็ก (เว้น 1 จังหวะเคาะ) และวรรคใหญ่ (เว้น 2 จังหวะเคาะ) โดยพบการเว้นวรรคในบรรทัดเดียวกันตั้งแต่ 1-9 ตัวอักษร

ทำให้เกิดช่องไฟเป็นจำนวนมาก ซึ่งไม่ถูกต้องอย่างยิ่ง ทั้งนี้ ยังพบการแยกคำในบรรทัด และท้ายบรรทัดโดยไม่คำนึงถึงความถูกต้องในการใช้ภาษา และสอดคล้องกับการศึกษาของธนู ทดแทนคุณ (Thodthankhun, 2020) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า การเขียนเนื้อความในหนังสือราชการ ควรเขียนให้ชื่อเรื่องสัมพันธ์กับเนื้อความในภาคความประสงค์ และต้องเขียนให้สิ่งที่ส่งมาด้วยเชื่อมโยงในเนื้อความเสมอ เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์กันในเนื้อความอันจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสารได้โดยง่าย และงานวิจัยของธนู ทดแทนคุณ (Thodthankhun, 2021) ได้ศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่วนราชการในเขตกรุงเทพมหานครระหว่างปี พ.ศ. 2560 – 2562 พบว่า ปัญหาการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐดังกล่าว ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านแบบฟอร์มของหนังสือราชการ 2) ด้านเนื้อหา 3) ด้านการใช้ภาษา และ 4) ด้านการพิมพ์ โดยศึกษาเฉพาะหนังสือราชการภายนอกและภายใน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการส่วนมากปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 มีที่ต้องแก้ไขในเรื่องระยะหัวกระดาษ การใช้ตราครุฑมาตรฐาน การกั้นหน้ากั้นหลัง และการย่อหน้า ส่วนด้านเนื้อหา ส่วนมากเนื้อหาไม่ครบถ้วน คือ ขาดความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบของเนื้อหา และการใช้ 5W 1H ต่อมาด้านการใช้ภาษาพบว่าส่วนมากใช้ภาษาทางการ แต่พบความซ้ำซ้อนในการใช้คำ ประโยค และข้อความ มีการใช้คำย่อ คำพุ่มเพื่อยคำวทวน ขาดการเชื่อมโยงในเนื้อความ การเว้นวรรคตอนการแยกคำในบรรทัดโดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง การเขียนสะกดคำผิด และใช้คำไม่สม่ำเสมอ ทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อความ และด้านการพิมพ์ ส่วนมากพิมพ์ได้ถูกต้องตามเกณฑ์ จะมีปัญหาเฉพาะการพิมพ์กั้นหลังตรงกัน การพิมพ์เว้นระยะบรรทัดไม่ถูกต้อง และการขึ้นหน้าใหม่ สอดคล้องกับงานเขียนเรื่องการใช้ภาษาในวงราชการ ของปรียา หิรัญประดิษฐ์ (Hirunpradit, 2013) พบว่า การใช้ 5W 1H มีความสำคัญในการเขียนเนื้อหาภาคเหตุ ทำให้ทราบถึงที่มาที่ไปของหนังสือ ซึ่งจากการทดลองเขียนเนื้อหาภาคเหตุในหนังสือราชการของผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า การใช้

5W 1H ได้แก่ Who (ใคร) What (ทำอะไร) Why (ทำไม) When (เมื่อไร) Where (ที่ไหน) และ How (อย่างไร) โดยเขียนเรียงไปตามลำดับเข็มนาฬิกา จะทำให้เขียนภาคเหตุได้ง่ายขึ้น เนื้อหาครบ ไม่ตกหล่น เป็นการเขียนที่ให้ข้อมูลชัดเจนและตรงประเด็น และสอดคล้องกับงานเขียนของนภลัย สุวรรณธาดา, ดุล จันทรงค์ดี และคริตพงศ์ อินทอง (Suvamthada, Chantararak, and Inthong, 2008) กล่าวว่า ปัญหาบางประการในการเขียนหนังสือราชการ คือ 1) ไม่ชัดเจนว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร 2) ใช้ภาษาไม่ถูกต้อง ใช้ภาษาพูด 3) ใช้สะกด การันต์วรรคตอนไม่ถูกต้อง 4) ย่อความไม่เป็น 5) จับประเด็นไม่ถูก ไม่ชัด 6) ไม่อ่านหนังสือที่อ้างถึง 7) ตอบไม่ตรงประเด็น (เรื่อง) 8) ใช้สำนวนไม่ดีและไม่เหมาะสม 9) ไม่ละเอียดรอบคอบ 10) ไม่พยายามปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น

ดังนั้น บุคลากรสายปฏิบัติการ ในสังกัดวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรมีการทำความเข้าใจและศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ในหมวดต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรจะได้มีความสามารถเขียนหนังสือราชการได้อย่างถูกต้องตามระเบียบฯ หนังสือราชการ โดยผู้ที่ทำการร่างหนังสือราชการต้องศึกษาประเด็นหรือเนื้อหาของงานในแต่ละเรื่องให้เข้าใจ ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการประกอบการเขียนหนังสือรับฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน โดยทำความเข้าใจกับเรื่องงานที่ต้องปฏิบัติให้ถ่องแท้และครบถ้วน และหรือศึกษาวัตถุประสงค์ของหนังสือที่จะเขียน และใช้การวิเคราะห์ด้วยดุลยพินิจ ผู้ร่างหนังสือราชการต้องเลือกใช้ รูปแบบและโครงสร้างของหนังสือให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของหนังสือราชการที่จะร่าง โดยต้องใช้คำ และใช้ภาษาราชการที่ถูกต้อง เหมาะสม ควรหมั่นสังเกตตัวอย่างโครงสร้างที่ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการเขียน มีการเลือกใช้ภาษา และวิเคราะห์การเขียนจากตัวอย่างหนังสือของบุคลากรในหน่วยงานที่มีประสบการณ์ และหมั่นฝึกฝนเรียนรู้พัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความชำนาญเชี่ยวชาญและสามารถร่างและเขียนหนังสือราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการร่างหนังสือที่มีประสิทธิภาพนั้นยังบ่งบอกถึงศักยภาพของผู้ร่างหนังสือราชการอีกด้วย การร่างหนังสือราชการอาจขึ้นอยู่กับรูปแบบ

และแนวทางการปฏิบัติของแต่ละหน่วยงาน และสิ่งที่คุณเขียนหนังสือราชการควรตระหนักอยู่เสมอคือ ความเป็นจริงของหนังสือราชการต้องเป็นหนังสือที่มีความชัดเจนตรงประเด็นในเรื่องที่ต้องการสื่อสาร มีประโยชน์ และเป็นที่ยอมรับประสังคม รวมถึงควรเป็นหนังสือราชการที่มีความเหมาะสมตาม เวลา โอกาส สถานที่ บุคคลและเหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการอบรมพัฒนาให้ความรู้แก่บุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่ (การจ้างทุกประเภท) รวมถึงมีการเสริม เพิ่มเติมความรู้ให้กับบุคลากรเก่า (Reskill) เนื่องจากงานด้าน “การเขียนหนังสือราชการ” ถือเป็นงานด้านที่มีความจำเป็นและสำคัญอีกด้านหนึ่งในการทำงานในองค์กร โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ

2. ส่งเสริมให้บุคลากรสายปฏิบัติการทุกคนทุกระดับ ตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานด้านเอกสารราชการ โดยเฉพาะหัวข้อ “การเขียนหนังสือราชการ” เนื่องจากเป็นความรู้ที่มีความจำเป็น และต้องใช้ในการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกวิทยาลัยฯ

3. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความละเอียด รอบคอบ มีการตรวจสอบ ในงานด้านการเขียนหนังสือราชการ รวมไปถึงงานด้านอื่น ๆ เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการสื่อความหมาย และการสื่อสาร

4. ส่งเสริมให้บุคลากร มีการฝึกทักษะด้านการอ่าน การสรุปใจความ การคิดวิเคราะห์ เพื่อสามารถปฏิบัติงานด้านเอกสารราชการ หรือช่วยให้การปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. ควรมีการศึกษารูปแบบ หรือแนวทางการเขียนหนังสือราชการที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในการบริหารองค์กรและส่วนงานในบริบทปัจจุบัน เพื่อให้เข้ากับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป โดยไม่ให้เกิดการใช้ภาษาที่ล้าสมัยจนเกินไป แต่ยังสามารถคงอยู่ในรูปแบบหรือเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ ได้

6. ควรส่งเสริมให้บุคลากรสายปฏิบัติการ ศึกษาการเขียนหนังสือราชการในมิติด้านอื่น เช่นรูปแบบ

การพิมพ์หนังสือราชการที่เป็นมาตรฐาน โครงสร้างของหนังสือราชการ หรือการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อความชัดเจนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการจัดสรรงบประมาณ เพื่อวางแผนพัฒนาอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรสายปฏิบัติการ ให้มีการพัฒนา หรือเสริมความรู้ Reskill หัวข้อ “การเขียนหนังสือราชการ” เป็นระยะ และสม่ำเสมอ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้านการเขียนหนังสือราชการ และงานด้านที่เกี่ยวข้อง

2. ควรนำผลของการวิจัย เพื่อนำไปประกอบการจัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพปฏิบัติการ ของวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดประโยชน์

ด้านการพัฒนาตนเอง พัฒนางานและพัฒนาองค์กรต่อไป

3. ควรนำสรุปประเด็นปัญหาในการเขียนหนังสือราชการ ไปประกอบการจัดทำรูปแบบ หรือแนวทางในการเขียนหนังสือราชการแต่ละประเภทที่ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ เพื่อให้บุคลากรสายปฏิบัติการ หรือสายวิชาการ หรือผู้ที่สนใจ ได้นำรูปแบบดังกล่าวไปใช้ในการจัดทำหนังสือราชการให้ถูกต้อง และให้เป็นไปในรูปแบบหรือทิศทางเดียวกัน เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน และเป็นการเพิ่มความสะดวกสำหรับบุคลากรในการนำไปใช้ในงานด้านการเขียนหนังสือราชการที่ถูกต้องสมบูรณ์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Hirunpradit, P. (2013). *The use of Thai language in government*. (5th ed.). Bangkok: Expernet. [In Thai]
- Kanka, C., Kansuwong, K., and Choimai, K. (2021). *Guidelines for the developing writing of official books of the Center for Group Health. Ethnic, marginalized and migrant workers*. Ethnic Health Center Marginalized and migrant workers. [In Thai]
- Office of the Royal Society. (2020). *Space*. Retrieved from http://www.royin.go.th/?page_id=629 [In Thai]
- Suvarnthada, N. and Chantararak, A. (2011). *Techniques for writing official documents, correspondences and minutes*. (7th ed.). Bangkok: Parbpim. [In Thai]
- Suvarnthada, N., Chantararak, A., and Inthong, K. (2008). *Techniques for writing official documents, correspondences and minutes*. Retrieved from http://npu.ac.th/General/news/gook_rach.pdf [In Thai]
- Prime Minister's Office. (1963). Regulations of the Office of the Prime Minister on correspondence work B.E. 2526 (1983). *Government Gazette*, Volume 122 Announced on April 11, 1983. [In Thai]
- Prime Minister's Office. (2005). Regulations of the Office of the Prime Minister on Correspondence Work (No.2) B.E. 2548 (2005). *Government Gazette*, Volume 122, Announced on June 21, 1983. [In Thai]
- Roengtham, P. (2016). *Writing government documents*. Bangkok: Department of Agricultural Extension. [In Thai]
- Thodthankhun, T. (2020). The use of Thai language in official documents. *Journal Nonthaburi Municipality*, 29(7-9), 8. [In Thai]
- Thodthankhun, T. (2021). Problems in writing official documents of state officials in government agencies in Bangkok between 2017-2019. *RMUTSB Academic Journal (Humanities and Social Sciences)*, 6(1), 80-91. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/rmutsb-hs/article/view/243603/170912> [In Thai]
- Wangsatitwong, N. (2018). *Analysis to develop moderation and writing of official books*. Bangkok: King Mongkut's University of Technology North Bangkok. [In Thai]