

ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐ ส่วนราชการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2560-2562

Problems in writing official documents of state officials in
government agencies in Bangkok between 2017-2019

ธนู ทอดแทนคุณ^{1*}

Thanu Thodthankun^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐ ส่วนราชการในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและข้อมูลภาคสนาม ประชากรเป้าหมายที่ใช้เป็นแบบเจาะจง คือ ผู้เข้าอบรมในหลักสูตรการเขียนหนังสือราชการที่จัดขึ้นโดยส่วนราชการระดับกรม ระหว่างปี พ.ศ. 2560-2562 ได้แก่ กรมสุขภาพจิต สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานศาลปกครอง สำนักงานประกันสังคม กรมสรรพสามิต กรมควบคุมโรค การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และสถาบันพระบรมราชชนก โดยผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ ตำแหน่งผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง จำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้วิจัย คือ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม ตรวจสอบข้อมูลด้วยเทคนิคสามเส้า และนำเสนอผลการวิจัยแบบพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐดังกล่าว ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการ 2) ด้านเนื้อหา 3) ด้านการใช้ภาษา และ 4) ด้านการพิมพ์ โดยศึกษาเฉพาะหนังสือราชการภายนอกและภายใน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการ ส่วนมากปฏิบัติตามระเบียบสำนักงานรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 มีที่ต้อแก้ไขในเรื่องระยะหัวกระดาษ การใช้ตราครุฑมาตรฐาน การกั้นหน้ากั้นหลัง และการย่อหน้า ส่วนด้านเนื้อหา ส่วนมากเนื้อหาไม่ครบถ้วน คือ ขาดความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบของเนื้อหา และการใช้ 5W 1H ต่อมาด้านการใช้ภาษาพบว่า ส่วนมากใช้ภาษาทางการ แต่พบความซ้ำซ้อนในการใช้คำ ประโยค และข้อความ มีการใช้คำย่อกำพุ่มเพื่อย คำกววน ขาดการเชื่อมโยงในเนื้อความ การเว้นวรรคตอน การแยกคำในบรรทัดโดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง การเขียนสะกดคำผิด และใช้คำไม่สม่ำเสมอ ทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อความ และด้านการพิมพ์ ส่วนมากพิมพ์ได้ถูกต้องตามเกณฑ์ จะมีปัญหาเฉพาะการพิมพ์กั้นหลังตรงกัน การพิมพ์เว้นระยะบรรทัดไม่ถูกต้อง และการขึ้นหน้าใหม่

คำสำคัญ: การเขียน หนังสือราชการ ปัญหา

Abstract

This research aims to study the problems in writing official documents of state officials in government agencies in Bangkok between 2017-2019 with the use of qualitative research method. The data were collected from documents

¹ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

¹ Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

* Corresponding author. E-mail: boboa1974@hotmail.com

and fieldworks. Target population was selected with specific selection, namely the participants in the official documents writing course organized by the government agencies in the department level, including Department of Mental Health, Office of the Permanent Secretary-Ministry of Industry, Office of the Administrative Court, Social Security Office, Excise Department, Department of Disease Control, Industrial Estate Authority of Thailand, Office of the Permanent Secretary-Ministry of Labor and Praboromarajachanok Institute. The key informants consisted of 90 state officials in executive, government official, government employee and employee positions. The research instruments were observations, interviews, and group discussions. Data validation was done with triangular inspection technique, analyzed according to the research objective, and presented with descriptive research format.

The research results showed that problems in writing official documents of state officials in government agencies in Bangkok between 2017-2019 by considering only external and internal documents consisted of 4 dimensions: 1) form, 2) content, 3) language, and 4) typing. Dimension 1, form, most of the documents were conducted followed the rules of the Prime Minister's Office, regarding the Document Works 2526 B.E. and other Amendments that needed to be adjusted in the letterhead, the use of the Garuda emblem, the front and back margin and paragraph. Dimension 2, content, most of the documents were written incompletely due to the lack of understanding in content composition and use of 5W 1H. Dimension 3, language, most of the documents were written with the used formal language with inappropriate words, sentences and messages duplication, incorrect abbreviations and confusing extravagant words with a lack of connections in content body, the incorrect punctuation and partition of words, spelling mistakes, and wording inconsistency. Dimension 4, typing, most of the documents were typed correctly according to standard criteria, however, there were some problems with back margin matching, incorrect spacing and new page beginning.

Keywords: writing, official documents, problems

บทนำ

หนังสือราชการถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสารงานของราชการ ในการปฏิบัติงาน หนังสือราชการจะถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 (Office of the Civil Service Commission, 2012) ที่ได้แก้ไขเพิ่มเติมระเบียบ ข้อ 9 ไว้ว่า “หนังสือราชการ” คือเอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก หนังสือที่

หน่วยงานอื่นใดที่ไม่ใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอก มีมาถึงส่วนราชการ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับเข้าจากระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 (Hom-yam, & Hom-yam, 2019) ที่กำหนดเกี่ยวกับการรับรองสำเนาหนังสือ ซึ่งเจ้าหน้าที่รัฐทุกคนต้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมากว่า 30 ปี ยังไม่เคยมีการชำระระเบียบใหม่ทั้งฉบับ ยังคงใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับเดิม มีเพียงการแก้ไข

เพิ่มเติมบ้างเป็นระยะ ซึ่งการแจ้งเวียนเอกสารแนวปฏิบัติไปยังส่วนราชการต่างๆ อาจจะมีการตกลงกันไม่ทั่วถึง ประกอบกับความคุ้นเคยในการปฏิบัติงานจากรุ่นสู่รุ่น จึงอาจก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน มีความสับสนในการปฏิบัติ ทำให้รูปแบบในการเขียนหรือพิมพ์หนังสือราชการเปลี่ยนแปลงไป ทั้งเรื่องรูปแบบหรือแบบฟอร์มและเนื้อหาโดยรวม กลายเป็นปัญหาเป็นความบกพร่อง ที่เกิดกับงานหนังสือราชการแบบไม่รู้ตัว

นอกจากเรื่องความเข้าใจคลาดเคลื่อนหรือสับสนตามข้างต้นแล้ว สิ่งที่เป็นประเด็นสำคัญควบคู่กับการเขียนหนังสือราชการมาโดยตลอดคือ การใช้ภาษาไทย ที่ถูกต้องชัดเจนเพื่อให้สามารถสื่อสารได้ตรงประเด็นที่สุด ซึ่งเจ้าหน้าที่รัฐควรถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การใช้ภาษาไทยของราชบัณฑิตยสภาด้วยความสำคัญในการยึดถือและตรวจสอบการใช้ภาษาไทยจากหน่วยงานสำคัญดังกล่าวนี้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเขียนสะกดคำ การเว้นวรรคตอน การใช้คำย่อ การใช้เครื่องหมายวรรคตอน การใช้คำทับศัพท์ การใช้ศัพท์บัญญัติ เป็นต้น ทั้งนี้ การศึกษาหลักการใช้ภาษาไทยเพื่อนำมาใช้ในการเขียนหนังสือราชการจึงถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่รัฐควรตระหนักและตรวจสอบควบคู่ไปกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดด้วยเช่นกัน เพื่อลดปัญหาในการสื่อสาร ส่งผลให้หนังสือราชการมีความถูกต้อง เกิดการใช้ภาษาที่สละสลวย สื่อสารได้ตรงประเด็นอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังรักษาน้ำใจและสร้างไมตรีที่ดีต่อผู้รับหนังสือ

ส่วนเรื่องการพิมพ์หนังสือราชการที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันพบว่าปัญหาอยู่ไม่น้อย อาจเป็นเพราะ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กล่าวถึงเรื่องการพิมพ์ไว้กว้างๆ ทำให้อาจเกิดการตีความ ไม่ตรงกันในหมู่ผู้ปฏิบัติ รวมทั้งการที่ผู้บังคับบัญชาแต่ละคนมีแนวทางการสอนงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามประสบการณ์ที่แตกต่างกัน จึงทำให้การพิมพ์หนังสือราชการเกิดความสับสนพอสมควร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาการเว้นระยะบรรทัด การจัดหน้ากระดาษ จำนวนหน้าในการพิมพ์ รวมถึงปัญหาอื่นๆ ที่เกิดขึ้นจากความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการพิมพ์ ส่งผลให้หนังสือราชการขาดความถูกต้อง ไม่เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่สวยงาม และไม่ใช่วินิจฉัยมาตรฐานเดียวกัน

จากเหตุผลทั้งหมดที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐ ส่วนราชการในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2560-2562 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการเขียนหนังสือราชการ ที่ถูกต้องตามระเบียบและหลักการทางภาษาไทย อันเป็นการสร้างมาตรฐานและประสิทธิภาพให้กับการสื่อสารในวงราชการต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐ ส่วนราชการในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2560-2562

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากตัวอย่างหนังสือราชการฉบับจริงของประชากรเป้าหมาย

ในส่วนราชการ 9 แห่ง ครอบคลุมใน 4 ด้านคือ 1) ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการ 2) ด้านเนื้อหา 3) ด้านการใช้ภาษา และ 4) ด้านการพิมพ์ โดยเลือกศึกษาเฉพาะหนังสือราชการภายนอกและหนังสือราชการภายในเป็นหลัก จำนวนทั้งสิ้น 90 ฉบับ

2) ด้านวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (document) เก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม (field study) โดยการสัมภาษณ์ การสังเกต และการสนทนากลุ่ม (focused group) วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพเชิงเนื้อหา (content analysis) นำข้อมูลมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีนำเสนอแบบพรรณนา

3) ระยะเวลาการวิจัย

ระยะเวลาที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม 2560 ถึงเดือนธันวาคม 2562

4) ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักโดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ ผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรการเขียนหนังสือราชการที่จัดขึ้นโดยส่วนราชการระดับกรม ระหว่างปี พ.ศ. 2560-2562 จำนวน 9 ส่วนราชการ ได้แก่ กรมสุขภาพจิต สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานศาลปกครอง สำนักงานประกันสังคม กรมสรรพสามิต กรมควบคุมโรค การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และสถาบันพระบรมราชชนก

ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐในตำแหน่งผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง คละกัน

5) ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (purposive sampling) จากผู้เข้ารับการอบรมจากทุกส่วนราชการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐในตำแหน่งผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง คละกันจำนวนทั้งสิ้น 90 คน โดยแบ่งเป็นผู้ให้ข้อมูล 3 กลุ่ม ตามเกณฑ์ในการคัดเลือก ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้รู้ (key informants) คือ วิทยากร และเจ้าหน้าที่รัฐที่เป็นกลุ่มผู้บริหารหน่วยงาน ได้แก่ เลขาธิการกรม ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้าฝ่าย อำนวยการ/ฝ่ายธุรการ หัวหน้ากลุ่มงานหรือเทียบเท่า รวมทั้งสิ้น 20 คน โดยใช้การเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ปฏิบัติ (casual informants) คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งเป็นข้าราชการในระดับปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน จำนวน 15 คน ระดับชำนาญการชำนาญาน จำนวน 15 คน ระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 10 คน พนักงานราชการ จำนวน 10 คน และลูกจ้าง จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 60 คน ด้วยการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม

กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องทั่วไป (general informants) คือ กลุ่มของผู้รับหนังสือราชการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป รวมทั้งสิ้น 10 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

วิธีการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ (interview) แบบสังเกต (observation) และแบบบันทึกในการสนทนากลุ่ม (focused group guideline)

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยยึดหลักข้อมูลที่มีลักษณะสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย ได้แก่ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสารประเภทหนังสือ ตำรา งานวิจัย อินเทอร์เน็ต และตัวอย่างหนังสือราชการฉบับจริง ด้วยการวิเคราะห์เฉพาะหนังสือราชการภายนอกและหนังสือราชการภายในเป็นหลัก ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการ (2) ด้านเนื้อหา (3) ด้านการใช้ภาษา และ (4) ด้านการพิมพ์ 2) การเก็บข้อมูลจากภาคสนาม เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากพื้นที่ที่ศึกษา โดยการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participant observation) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (formal interview) กระทำโดยการสอบถามจากผู้ให้ข้อมูลหลักใน 4 ประเด็นหลักตามที่กล่าวข้างต้น และการสนทนากลุ่ม (focused group) โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบเก็บข้อมูลต่างๆ ด้วยตนเองทุกครั้ง

3. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำข้อมูลทั้งที่เก็บรวบรวมได้จากเอกสารและข้อมูลภาคสนามที่รวบรวมได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม มาตรวจสอบความ

ถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลผู้วิจัยใช้วิธีตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยวิธี investigator triangulation และใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (methodological triangulation) คือการแสวงหาความเชื่อถือได้ของข้อมูลด้วยวิธีการเก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน (Chanthavanich, 2016) ได้แก่ 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) 2) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (investigator triangulation) 3) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (theory triangulation) และ 4) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (methodological triangulation)

4. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยผู้วิจัยเริ่มจากการเตรียมเนื้อหาให้ครบตามความมุ่งหมายของการวิจัย วางเค้าโครงของการเขียนรายงาน แล้วจึงลงมือเขียนแบบพรรณนา โดยเน้นที่ความถูกต้องรัดกุม ชัดเจน มีความต่อเนื่องและเชื่อมโยงกัน

ผลการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตัวอย่างของหนังสือราชการภายนอกและภายใน พร้อมทั้งการเก็บข้อมูลภาคสนาม ทำให้เห็นถึงปัญหาต่างๆ ในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐ ส่วนราชการในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2560-2562 ตามขอบเขตที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยสรุปโดยแบ่งออกเป็นด้านๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านแบบฟอร์มของหนังสือราชการ

จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่รัฐส่วนมาก (ร้อยละ 82) ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับอื่นๆ ส่วนแบบฟอร์มที่เจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติไม่ถูกต้องพบเพียง ร้อยละ 18 มีรายละเอียด ดังนี้

1) การเว้นระยะของหัวกระดาษ พบว่าไม่ได้ระยะที่ถูกต้องควรพิมพ์บรรทัดแรกให้ห่างจากขอบกระดาษด้านบน 4.00-4.50 เซนติเมตร

2) การใช้ตราครุฑ พบว่ามีขนาดไม่มาตรฐานตามที่ระเบียบกำหนด กล่าวคือมีการยืดและขยายครุฑไปตามพื้นที่การพิมพ์ ซึ่งที่ถูกต้องใช้ครุฑขนาด 3 เซนติเมตร ในหนังสือราชการภายนอก และครุฑขนาด 1.50 เซนติเมตร ในหนังสือราชการภายใน

3) การย่อหน้า พบว่ามีการย่อหน้าที่กำหนดเองตามความเหมาะสม อยู่ระหว่าง 1.5-2 เซนติเมตร ซึ่งการย่อหน้าที่ถูกต้องควรต้องย่อหน้า 2.50 เซนติเมตร หรือ 20 จังหวะเคาะ

4) การพิมพ์กันหน้ากันหลัง พบว่ากันหน้าและหลังไม่เป็นไปตามที่กำหนด มีทั้งการกันน้อยกว่าที่กำหนด ที่ถูกต้องควรต้องกันหน้า 3 เซนติเมตร และกันหลัง 2 เซนติเมตร

2. ด้านเนื้อหา

จากผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่รัฐส่วนมาก (ร้อยละ 79) เขียนเนื้อหาไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบและโครงสร้างของหนังสือราชการ ขาดความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบของเนื้อหา ซึ่งจะต้องมีอย่างน้อย 2 ส่วน คือ ภาคเหตุและภาคความประสงค์ โดยพบว่าการใช้ 5W 1H มักไม่ปรากฏเป็นหลักสำคัญในการเขียนย่อหน้าภาคเหตุ มีการเขียนเนื้อหาเป็นแบบ

รวมๆ เพียงย่อหน้าเดียว ไม่แบ่งส่วนให้ชัดเจน จึงทำให้เนื้อหาเกิดความซ้ำซ้อน มีการเขียนเนื้อหาซ้ำเขียนไม่ตรงประเด็นในการสื่อสาร และยังขาดความเชื่อมโยงในแต่ละย่อหน้า ทำให้เนื้อหาขาดเอกภาพ

3. ด้านการใช้ภาษา

จากผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่รัฐใช้ภาษาแบบเป็นทางการ (formal language) เป็นส่วนมาก (ร้อยละ 82) และพบว่า ส่วนน้อย (ร้อยละ 18) มีปัญหาในด้านการใช้ภาษา รายละเอียดดังนี้

1) มีการใช้ภาษาพูด และภาษาที่ใช้ในการสนทนา เช่น ไหม ก็ เลย โดน ทางนั้น ไม่เคยได้รับ ฯลฯ

2) มีการใช้ภาษาแบบขาวในการเขียนหนังสือ เช่น ตกประเด็น เว่งร้อน นง ร้อง เว่งแก ฯลฯ

3) มีความซ้ำซ้อนในการใช้คำและข้อความ เช่น การใช้คำเชื่อมซ้ำ (และ ซึ่ง โดย ทั้งนี้ เพราะฉะนั้น) ข้อความซ้ำ อาทิ ดังกล่าว ข้างต้น ฯลฯ

4) มีการใช้คำย่อโดยที่ไม่เป็นที่เข้าใจตรงกันซึ่งพบบ่อยในเนื้อหา เช่น ผอ. (ผู้อำนวยการ) จนท. (เจ้าหน้าที่) สนง. (สำนักงาน) หน. (หัวหน้า) คชจ. (ค่าใช้จ่าย) กจ. (กองการเจ้าหน้าที่) รร. (โรงเรียน) ชม. (ชั่วโมง) ฯลฯ

5) มีการใช้คำฟุ่มเฟือย เช่น มีการ ในการนี้ ดำเนินการ ทาง ฯลฯ

6) มีการใช้คำวากวน ทำให้อ่านแล้วความไม่ชัดไปข้างหน้า อาทิ หน่วยงานเห็นว่า สิ่งที่หน่วยงานพิจารณาจะส่งผลให้เกิดแนวทางในการทำงานที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นผลดีในการทำงาน

7) ขาดการเชื่อมโยงในเนื้อความ ได้แก่ ข้อเรื่องต้องสัมพันธ์กับเนื้อความในภาคความประสงค์ และสิ่งที่ส่ง-มาด้วยต้องเขียนเชื่อมโยงในเนื้อความ

8) การเว้นวรรคตอนพบว่า ไม่เว้นวรรคตามที่ราชบัณฑิตยสถานกำหนด คือการเว้นวรรคเล็ก (เว้น 1 จังหวะเคาะ) และวรรคใหญ่ (เว้น 2 จังหวะเคาะ) โดยพบการเว้นวรรคตั้งแต่ 1-9 ตัวอักษรในบรรทัดเดียวกันซึ่งไม่ถูกต้อง

9) มีการแยกคำในบรรทัดโดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง อาทิ แยกชื่อกับนามสกุล แยกวันเดือนปีออกจากกัน แยกคำ กลุ่มคำ และประโยค เช่น สังคม วิชาการ ดั่งนี้ กรมการแพทย์ สำนัก-งาน โครงการฝึกอบรมการ-เขียนรายงานการประชุม สิ่งส่งมา-ด้วย รายละเอียดดังต่อไปนี้ ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้อำนวยความสะดวกบริหารงานบุคคล ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป เป็นต้น

10) มีการเขียนสะกดคำผิด ที่พบบ่อยมาก อาทิ จำนวนค์ (จำนวน) อานิสงค์ (อาณิสต์) ลายเซ็นต์ (ลายเซ็น) ปราดณีต (ประณีต) อีเมล (อีเมล)

11) มีการใช้เครื่องหมายไปยาลน้อย (ฯ) โดยไม่จำเป็น ทั้งที่สามารถใช้คำเต็มได้ อาทิ กรมฯ กระทรวงฯ สำนักงานฯ โครงการฯ การสัมมนาฯ ดำเนินการฯ

12) มีการใช้คำที่ไม่สม่ำเสมอจนตลอดเรื่องทำให้การสื่อความเข้าใจยาก อาทิ เชิญ-เรียนเชิญ-ขอเรียนเชิญ ประชุม-สัมมนา-ฝึกอบรม อนุมัติ-อนุญาต-อนุเคราะห์

4. ด้านการพิมพ์

จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่รัฐส่วนมาก (ร้อยละ 82) พิมพ์ได้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ โดยพบปัญหาด้านการพิมพ์ร้อยละ 18 ได้แก่ การกั้นหลังตรงกัน ที่ได้รับการสั่งการมาจากผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดการฉีกคำและเกิดช่องว่างจำนวนมากที่ไม่ใช่การเว้นวรรค มีการพิมพ์เว้นระยะบรรทัดไม่ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด (...Enter+before...pt.) ส่วนเรื่องการพิมพ์ขึ้น

หน้าใหม่พบว่า ไม่มีการพิมพ์ข้อความในหน้าต่อไปไว้ท้ายหน้าแรกและใช้รูปแบบการพิมพ์ผิด ดังตัวอย่าง / เป็นไปตามบท... (2) เป็นไปตามบท... (2) เป็นไปตามบท... ซึ่งที่ถูกมีวิธีเขียนได้รูปแบบเดียวเท่านั้น คือ "เป็นไปตามบท..." และพบการไม่พิมพ์เลขหน้าตั้งแต่หน้าที่ 2 เป็นต้นไปไว้ที่กึ่งกลางหน้ากระดาษ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ โดยแบ่งออกเป็นรายด้านดังต่อไปนี้ (Table 1)

1. ด้านแบบฟอร์มของหนังสือราชการ

จากผลการวิจัยพบว่า มีการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับอื่นๆ เป็นหลัก และจากการที่เจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติจนเป็นความเคยชิน จึงไม่ค่อยผิดพลาดมากนัก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงการพิมพ์ระยะของหัวกระดาษ (บรรทัดแรกของหนังสือราชการ) ยังพบข้อบกพร่องอยู่ คือเว้นระยะหัวกระดาษห่างจากขอบกระดาษด้านบนน้อยกว่าหรือมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งที่ถูกต้อง ต้องพิมพ์บรรทัดแรกให้ห่างจากขอบกระดาษด้านบน 4.00-4.50 เซนติเมตร ทั้งนี้ ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่ง Office of the Civil Service Commission (2012) ได้มีการกำหนดส่วนหัวของกระดาษไว้ว่า ให้หัวของตราครุฑห่างจากขอบกระดาษด้านบน 1.50 เซนติเมตร และผู้วิจัยได้ศึกษาแล้วหากตราครุฑมีขนาดมาตรฐาน 3 เซนติเมตร จะส่งผลให้บรรทัดแรกของหนังสือราชการทั้งหนังสือภายนอกและภายในจะห่างจากขอบกระดาษ ด้านบน 4.00-4.50 เซนติเมตร

ส่งผลให้มีขนาดเท่ากันโดยอัตโนมัติ ซึ่งนับว่าสัมพันธ์ ภายนอกนั้น ต้องใช้ครุฑขนาด 3 เซนติเมตร และใช้
 กัน ส่วนการใช้ตราครุฑขนาดมาตรฐานในหนังสือ ภายนอกนั้น ต้องใช้ครุฑขนาด 3 เซนติเมตร และใช้
 ตราครุฑขนาด 1.50 เซนติเมตร ในหนังสือราชการ

ภายใน ไม่ควรยืดขยายครุฑหรือหดครุฑเพียงเพื่อ
 ต้องการขยายข้อความในหน้ากระดาษให้ได้ระยะ
 บรรทัดมากที่สุด อันเป็นการไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง
 และไม่เป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด

Table 1 Summarizing of the problems in writing official documents of state officials in government agencies in Bangkok between 2017-2019.

dimensions	problems in writing official documents
1. official document form	<p>1.1 most of the state officials followed the rules of the Prime Minister's Office, Regarding the Document Works B.E. 2526 and other Amendments</p> <p>1.2 the distance of the header –the correct first line must be typed 4-4.5 cm away from the top edge of the paper</p> <p>1.3 the size of Garuda emblem-the Garuda emblem was incorrectly extended and expanded according to the typing area whereas that correct Garuda emblem size must be 3 centimeters in an external official documents and 1.5 centimeter in an internal official documents</p> <p>1.4 paragraphs- the paragraphs were generally set paragraphs as appropriate, which are between 1.5-2 centimeters. The correct paragraph is 2.5 centimeters or 20 tabs</p> <p>1.5 the front and back margin- both margins were not as specified. The correct front and back margin must be 4 and 2 centimeter respectively</p>
2. content	<p>2.1 the completeness of content- the incompleteness of content in accordance with the composition and structure of official documents was found</p> <p>2.2 the understanding of the composition of the content- the correct composition of the content must comprises two parts: cause and purpose</p> <p>2.3 the use of 5W1H- it was found that the 5WIH generally did not appear to be the main part for writing a paragraph</p> <p>2.4 the single content paragraph- The found inappropriate content which was not divided clearly caused the content to be duplicated and irrelevant in communication</p> <p>2.5 the connections–the lack of connection in each paragraph caused the lack of unity</p>
3. language	<p>3.1 official language- it was found that the official language was generally used. However, spoken language, the language used in conversation and the news language were also found in writing official documents</p> <p>3.2 the duplication of words, sentences and messages-there was the duplication of words, sentences and message such as reuse of conjunctions (and, whereby, therefore) and repetitive message (mentioned before, as mentioned above and etc.)</p> <p>3.3 the abbreviation- the unknown abbreviations was often found in content such as Dir, OFC, Off, Hd, CT, PAOOC, sch, hr and more</p> <p>3.4 the roundabout- the repetitive of word causing the confusing in understanding was found</p> <p>3.5 content body connection- it was found that there was no connection of body content in some official document writing, in practical, the body of the content must be connects namely the title must be related to the body of content in the purpose and the attachment must be connected in the body of content</p>

Table 1 Summarizing of the problems in writing official documents of state officials in government agencies in Bangkok between 2017-2019. (Continue)

dimensions	problems in writing official documents
3. language (continue)	<p>3.6 the punctuation- it was found that most of the spaces were not as specified by the Royal Institute, which states that 2 space for small space and 2 tabs for big space the found spaces of 1-9 characters in the same line were not correct</p> <p>3.7 word separation- some words were separated incorrectly in the line without considering the accuracy</p> <p>3.8 spelling- some words are misspelled such as จํานงค์ for wish, อานิสงค์ for virtue, ฉายเซ็นต์ for signature, ประณีต for delicate or อีเมลล์ for email</p> <p>3.9 the use of “ฯ” - there were the unnecessary use of ฯ in some words such as กรมฯ (department) กระทรวงฯ (ministry) สำนักงานฯ (office)</p> <p>3.10 consistency- the inconstancy words that caused fail in the purpose of communication were found such as inviting invitations, glad invitations, meetings, seminars, training, permitted, approved or courtesy</p>
4. typing	<p>4.1 most of the state officials types correctly</p> <p>4.2 front and back margin-the consistence of front and back margin ordered by the supervisors caused the word partition and many spaces which were not from spacing</p> <p>4.3 line spacing- the Incorrect line spacing as specified were found. (...Enter+before...pt.)</p> <p>4.4 typing on a new page- it was found that no next page was typed at the end of the first page and using a wrong typing formats such as /according to the chapter ... (2) according to the chapter ... (2) / according to the chapter... which can be written in one form which is “According to the chapter...”</p>

เมื่อพิจารณาถึงการย่อหน้าพบว่า มีการเว้นย่อหน้าไม่ถึง 2.50 เซนติเมตร หรือเว้น 20 จังหวะเคาะ โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐมักจะย่อหน้าตามที่กำหนดขึ้นเองตามความเหมาะสม อยู่ระหว่าง 1.50-2.00 เซนติเมตรไม่ถึง 20 จังหวะเคาะ รวมทั้งการกั้นหน้ากั้นหลังพบว่ากั้นหน้าเพียง 2 เซนติเมตร และกั้นหลัง 1-1.50 เซนติเมตร ไม่เป็นไปตามที่กำหนด เพราะจะต้องพิมพ์กั้นหน้า 3 เซนติเมตร และกั้นหลัง 2 เซนติเมตร นั่นเอง

2. ด้านเนื้อหา

จากผลการวิจัยพบว่า ในเนื้อหาของหนังสือราชการเมื่อพิจารณาแล้วไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบและโครงสร้างของหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่รัฐขาดความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบของเนื้อหา ซึ่งองค์ประกอบหรือโครงสร้างของเนื้อหาจะต้องมีอย่างน้อย 2 ส่วน

คือ ภาคเหตุและภาคความประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับ Suvarnthada (2017) ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับส่วนประกอบของเนื้อหาสรุปได้ว่า ต้องมี 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนนำ หรือภาคเหตุ และส่วนเนื้อหา หรือภาคความประสงค์ โดยอาจมีภาคสรุป (ที่มักขึ้นต้นด้วย จึงเรียนมาเพื่อ...) หรือไม่ได้ ทั้งนี้พบว่าการใช้ 5W 1H มักไม่ปรากฏเป็นหลักการที่สำคัญในการเขียนย่อหน้าภาคเหตุ โดย Hirunpradit (2013) ได้กล่าวไว้ในเรื่องนี้สรุปความได้ว่า การใช้ 5W 1H มีความจำเป็นในการเขียนเนื้อหาภาคเหตุ ทำให้ทราบถึงที่มาที่ไปของหนังสือ ซึ่งจากการทดลองเขียนเนื้อหาภาคเหตุในหนังสือราชการของผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า การใช้ 5W 1H ได้แก่ who (ใคร) what (ทำอะไร) why (ทำไม) when (ทำเมื่อไร) where (ทำที่ไหน) และ how (ทำอย่างไร)

โดยเขียนเรียงไปตามลำดับเข็มนาฬิกา จะทำให้เขียนภาคเหตุได้ง่ายขึ้น เนื้อหาครบถ้วน ไม่ตกหล่น เป็นการเพิ่มความเดิมหรือทำให้ทราบที่มา เป็นการเขียนที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและตรงประเด็น

อย่างไรก็ดีพบว่า เจ้าหน้าที่รัฐมีการเขียนเนื้อหาในหนังสือราชการเป็นแบบเป็นย่อหน้ารวมๆ เพียงย่อหน้าเดียว ไม่แบ่งส่วนให้ชัดเจนตามที่กล่าวข้างต้น จึงอาจทำให้เนื้อหาเกิดความซ้ำซ้อน กล่าวแล้วกล่าวอีก ไม่ตรงตามประเด็นที่ต้องการสื่อสาร และขาดความเชื่อมโยงในแต่ละย่อหน้า ทำให้ขาดเอกภาพไปอย่างน่าเสียดาย

3. ด้านการใช้ภาษา

จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่รัฐส่วนมากจะมีความตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ภาษาแบบเป็นทางการ แต่บางครั้งเกิดความสับสนระหว่างภาษาแบบเป็นทางการกับภาษากึ่งทางการ หรือภาษาที่ใช้ในการสนทนา และพบว่า มีส่วนน้อยเท่านั้นที่มีการใช้ภาษาพูดหรือภาษาที่ใช้ในการสนทนา รวมถึงภาษาแบบภาษาข่าว ในการเขียนหนังสือราชการ ทั้งนี้ มีการใช้คำ ประโยค และข้อความซ้ำซ้อน เช่น การใช้คำเชื่อมซ้ำ (และ ซึ่ง โดย ทั้งนี้ เพราะฉะนั้น) ข้อความซ้ำ อาทิ ดังกล่าวข้างต้น ฯลฯ มีการใช้คำย่อที่ไม่เป็นที่เข้าใจตรงกัน ซึ่งพบบ่อยในเนื้อหา เช่น ผอ. จนท. สนง. หน. คชจ. กจ. รร. ชม. ฯลฯ มีการใช้คำฟุ่มเฟือย เช่น ทำการ ในการ ในการนี้ ดำเนินการ ทาง ฯลฯ มีการใช้คำวกวน และใช้ภาษาที่ขาดการเชื่อมโยงกันในเนื้อหา ซึ่งสอดคล้องกับ Thodthankhun (2020) ที่กล่าวไว้สรุปได้ว่า การเขียนเนื้อหาในหนังสือราชการควรเขียนให้ชื่อเรื่องสัมพันธ์กับเนื้อหาในภาคความประสงค์ และต้องเขียนให้สิ่งที่ส่งมาด้วยเชื่อมโยงในเนื้อหาเสมอ เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์กันในเนื้อหา อันจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

ในการสื่อสารได้โดยง่าย อย่างไรก็ตามก็ยังมีเจ้าหน้าที่รัฐส่วนใหญ่มีการเขียนไม่เว้นวรรคตามที่ราชบัณฑิตยสถานกำหนด ซึ่ง Office of the Royal Society (2020) ได้กำหนดให้เว้นวรรคเล็ก (เว้น 1 จังหวะเคาะ) และวรรคใหญ่ (เว้น 2 จังหวะเคาะ) โดยพบการเว้นวรรคในบรรทัดเดียวกัน ตั้งแต่ 1-9 ตัวอักษร ทำให้เกิดช่องไฟเป็นจำนวนมาก ซึ่งไม่ถูกต้องอย่างยิ่ง ทั้งนี้ ยังพบการแยกคำในบรรทัดและทำยบรรทัดโดยไม่คำนึงถึงความถูกต้องในการใช้ภาษา เช่น สำนัก-งาน กรมการ-แพทย์ โครงการ-ฝึกอบรมการ-เขียนรายงานการประชุม ฯลฯ นอกจากนี้ยังพบว่ามีการเขียนสะกดคำผิดจำนวนมาก คำที่พบบ่อยมาก คือ จำนวนค์ อานิสงค์ ลายเซ็นต์ เอนกประสงค์ ปราณีต เครื่องสำอางค์ อีเมลล์ และคำทับศัพท์ต่างๆ และยังใช้เครื่องหมายไปยาลน้อย (๕) เกินความจำเป็น อาทิ กรมฯ กระทรวงฯ สำนักงานฯ โครงการฯ การสัมมนาฯ ซึ่งเป็นการสื่อความหมายที่ไม่ชัดเจน กับทั้งยังพบว่า มีการใช้คำที่ไม่สม่ำเสมอในเนื้อหา ทำให้ผู้รับเกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ส่งผลให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อความและอาจเกิดการเข้าใจผิดได้ อาทิ เชิญ-เรียนเชิญ-ขอเรียนเชิญ ประชุม-สัมมนา-ฝึกอบรม-อนุมัติ-อนุญาต-อนุเคราะห์ ทั้งหมดที่กล่าวนี้มีความถี่อยู่ในระดับมาก

4. ด้านการพิมพ์

จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่รัฐส่วนมากมักจะพิมพ์หนังสือราชการได้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ แต่จะมีปัญหามากที่สุดในเรื่องการพิมพ์โดยตั้งกันหลังตรงกัน ที่เจ้าหน้าที่รัฐได้รับการสั่งการมาจากผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดการ ฉีกคำและเกิดช่องว่างจำนวนมากที่ไม่ใช่การเว้นวรรค ส่งผลให้มีปัญหาในการสื่อความหมาย ทั้งนี้ จากการที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวม

ข้อมูล พบการพิมพ์เว้นระยะบรรทัดที่ไม่ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดไว้ (...Enter+before...pt.) อีกทั้งยังพบความพยายามในการพิมพ์โดยให้หนังสือราชการจบภายในหน้าเดียว (one page) ด้วยการขยับระยะบรรทัดให้สูงขึ้นมากและต่ำลงมาก หรือขยับออกไปทางซ้ายหรือทางขวามากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยไม่คำนึงถึงข้อกำหนดเรื่องการเว้นหน้าซ้ายขวาวนล่าง ทั้งที่เป็นที่เข้าใจกันโดยทั่วไปว่าหนังสือราชการสามารถพิมพ์หลายหน้าได้โดยไม่จำเป็นต้องพยายามฝืนพิมพ์ให้จบภายในหน้าเดียว สามารถขึ้นหน้าใหม่ได้ตามวิธีการ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงวิธีการพิมพ์ขึ้นหน้าใหม่ของเจ้าหน้าที่รัฐพบว่า ไม่มีการพิมพ์ข้อความแรกของหน้าต่อไปไว้ที่ท้ายหน้าแรกของหนังสือนั้น และถึงแม้ว่าจะมีการพิมพ์ข้อความแรกในหน้าต่อไปไว้ที่ท้ายหน้าแรกแล้ว แต่ก็ยังใช้รูปแบบการพิมพ์ผิด ดังตัวอย่าง /เป็นไปตามบท... หรือ (2) เป็นไปตามบท... หรือ (2) /เป็นไปตามบท... ซึ่ง Suvarnthada (2017) กล่าวถึงการพิมพ์หน้าต่อไว้อย่างสอดคล้องกัน โดยที่สามารถเขียนได้รูปแบบเดียวเท่านั้น คือ “เป็นไปตามบท...” นั่นเอง

ในเรื่องการพิมพ์ยังมีปัญหาที่พบเล็กน้อย เช่น การใช้ตัวหนังสือผิดขนาด (เล็กหรือใหญ่กว่าขนาด 16) ไม่พิมพ์เลขหน้ากึ่งกลางหน้ากระดาษตั้งแต่หน้าที่ 2 เป็นต้นไป สืบสนเรื่องการพิมพ์เลขไทยและเลขอารบิก เป็นต้น

สรุป

จากผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัยข้างต้น ทำให้เห็นถึงปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการ 2) ด้านเนื้อหา 3) ด้านการใช้ภาษา และ

4) ด้านการพิมพ์ ทั้งนี้ หากเจ้าหน้าที่รัฐมีความตระหนักและพยายามปฏิบัติงานหนังสือราชการให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องและเคร่งครัดในเรื่องหลักเกณฑ์การใช้ภาษาไทยแล้ว จะส่งผลให้หนังสือราชการมีคุณภาพ ใช้สื่อสารได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และตรงประเด็น สร้างความสง่างามให้กับองค์กร ส่งผลให้ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการทั้ง 4 ด้านลดน้อยลงในที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อไป ดังนี้

1) ควรมีการศึกษาวิจัยโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการใช้ภาษาไทยที่ปรากฏในหนังสือราชการโดยเฉพาะ

2) ควรมีการศึกษารายละเอียดการเขียนหนังสือราชการในมิติอื่นๆ อาทิ รูปแบบในการพิมพ์หนังสือราชการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การใช้ภาษามาตรฐาน โครงสร้างของหนังสือราชการที่ส่งผลสัมฤทธิ์ในการสื่อความ

3) ควรมีการศึกษารูปแบบหรือแนวทางการเขียนหนังสือราชการที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในการบริหารราชการในบริบทปัจจุบัน

Reference

- Chanthavanich, S. (2016). *The analysis data in qualitative research* (23rd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Hirunpradit, P. (2013). *The use of Thai language in government* (5th ed.). Bangkok: Expnet. (in Thai)
- Hom-yam, P., & Hom-yam, J. (2019). *Regulations of Office of the Prime Minister on document works*. Bangkok: Hi-Ed. (in Thai)

- Office of the Civil Service Commission. (2012). *Regulations of Office of the Prime Minister on document works. B.E. 2526 and revised (volume 2). B.E. 2547 and appendix (23rd ed.)*. Bangkok: Somwhan Printing. (in Thai)
- Office of the Royal Society. (2020). *Space*. Retrieved 10 June 2020, from http://www.royin.go.th/?page_id=629. (in Thai)
- Suvarnthada, N. (2017). *Techniques for writing official documents, correspondences and minutes (8th ed.)*. Bangkok: Parbpim Printing. (in Thai)
- Thodthankhun, T. (2020). The use of Thai language in official documents. *Journal Nonthaburi Municipality*, 29(7-9), 8. (in Thai)