

การใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ThesisTitleLanguage Usage in Writing Official Letter at ThungYai District Office,
 Nakhon Si Thammarat

ณัฐรัตน์ แท่นทอง¹ วรณพร บุญส่ง² กัญชพร พรหมจักษ์³ และจุไรรัตน์ รัตติโชติ⁴
 Nattarat Thantong¹ Wannaporn Boonsong² Kanchaporn Prammajakson³
 And Jurairat Rattichot⁴

บทคัดย่อ

กรณีศึกษาเรื่อง การใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษาการจัดทำหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยศึกษาจากการปฏิบัติงานในระบบสารบรรณ เกี่ยวกับหนังสือราชการผลการศึกษาวิเคราะห์การใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราชปรากฏดังนี้ด้านการใช้ภาษามีการใช้ภาษาในระดับทางการ ใช้ภาษาที่ชัดเจนอีกทั้งมีการใช้คำได้อย่างเหมาะสมกับบุคคลและโอกาส นอกจากนี้ยังทำให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจได้ง่าย รวมทั้งมีการใช้ประโยคที่มีความกระชับสามารถสื่อความหมายได้ดี ไม่ซับซ้อนจนทำให้เกิดความสับสน ซึ่งมีความถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ส่วนการจัดทำหนังสือราชการมีการจัดทำได้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ทุกประการ ทั้งรูปแบบการพิมพ์หนังสือราชการ การรับ-ส่งหนังสือราชการ และระบบการจัดเก็บหนังสือราชการ จึงทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การใช้ภาษา, หนังสือราชการ

Abstract

The objectives of the case study of Language Usage in Writing Official Letter at ThungYai District Office, Nakhon Si Thammarat were to 1) study language usage in writing the official letter at ThungYai District Office, Nakhon Si Thammarat and 2) study the writing work of the official letter at ThungYai District Office, NakhonSi Thammarat. The case study was conducted by studying the document flow system of the official letter. For the language usage, the study showed that the official letter was written by using formal and clear language. Word usage was appropriate for people and occasions. Moreover, the language was easy to understand for readers. The sentence usage was concise and well transferred. They were not complicated to make reading confusing to the readers. The official letter was written accurately based on Regulations of the Prime Minister's Office about Official Documents B.E. 2526 (1983). For the writing work, the official letter was written accurately based on Regulations of the Prime Minister's Office about Official Documents B.E. 2526 (1983) in the parts of typing style, receiving-sending and filing system. This helped to make more efficient performance in writing the official letter.

Key Words : Language usage, Official letter

บทนำ

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เนื่องจากการสื่อสารสามารถบ่งบอกถึงความต้องการของผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อให้เข้าใจตรงกัน ได้เป็นอย่างดี อาจจะเป็นทางด้านการพูด การเขียน หรือการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวกลางที่ทำให้ผู้ส่งและผู้รับเข้าใจข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถถ่ายทอดไปยังผู้อื่นได้อย่างเข้าใจ นอกจากนี้การสื่อสารยังสามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าทางสังคมให้กับมนุษย์ได้อีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา การทำงาน และการติดต่อค้าขาย เป็นต้น สายใจ ทองเนียม (2554:1) ได้อธิบายความหมายของการสื่อสาร

สามารถสรุปได้ว่า “การสื่อสารคือ กระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ และมีกระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสม”

ภาษา เป็นเครื่องมือในการสื่อสารอีกอย่างหนึ่งที่สังคมส่วนใหญ่เลือกใช้ ถือได้ว่าเป็นรูปแบบหลักที่ใช้ในการสื่อสารของคนในสังคมปัจจุบันซึ่งมีด้วยกันสองลักษณะ คือ วัจนภาษา และอวัจนภาษา นอกจากนี้ภาษาสามารถบ่งบอกถึงวัฒนธรรม ความเป็นอยู่ของคนในสังคมที่แตกต่างกันออกไป การใช้ภาษาในการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถเชื่อมคนในสังคมให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข ดังที่ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 822) ให้คำจำกัดความของภาษาไว้ดังนี้ “ภาษา หมายถึง น.ถ้อยคำที่ใช้พูด หรือเขียนเพื่อสื่อความหมายของชนกลุ่มหนึ่ง เช่น ภาษาไทย ภาษาจีน น.เสียง ตัวหนังสือ หรือกิริยาอาการที่สื่อความได้ ”

ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จัดเป็นหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งซึ่งใช้การติดต่อสื่อสารทางด้านภาษาเป็นหลัก และมีผู้คนเข้ามาติดต่อและประสานงานตลอดเวลา มีการใช้ภาษาสื่อสาร โดยผ่านการทำหนังสือราชการเพื่อประสานงานให้แต่ละฝ่ายเข้าใจและดำเนินการร่วมกันได้ รวมไปถึงการทำหนังสือประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น การทำหนังสือถึงผู้ว่าราชการ จังหวัดนครศรีธรรมราช การทำหนังสือถึงศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือแม้กระทั่งตำบล อำเภอใกล้เคียง ส่วนใหญ่ต้องดำเนินการติดต่อผ่านการทำหนังสือราชการ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ได้เขียนความหมายของหนังสือราชการสามารถสรุปได้ดังนี้ “หนังสือราชการคือเอกสาร หลักฐานที่ใช้ และจัดทำขึ้นในหน่วยงานราชการ เพื่อใช้ติดต่อสื่อสารกันภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ประเภท ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น”

ดังนั้นการใช้ภาษาในหนังสือราชการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะถ้าหากเราจัดทำผิดรูปแบบ หรือใช้ภาษาที่ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสมและไม่กระชับแล้วนั้น ก็จะทำให้การสื่อความหมายและเกิดการดำเนินการที่ผิดได้ การศึกษาการใช้ภาษาในหนังสือราชการให้ถูกต้องจึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญในการทำงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานราชการเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งหนังสือราชการเปรียบเสมือนขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญของหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติให้ได้อย่างถูกต้องตามรูปแบบ และต้องคำนึงถึงการใช้ภาษาด้วย เนื่องจากใช้ติดต่องานทางราชการทั้งภายในและ

ภายนอก การใช้ภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับหน่วยงานราชการนั้น ๆ และให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีของการปฏิบัติงานในหน่วยงาน อีกด้วย เพราะเหตุนี้จึงทำให้หนังสือราชการเป็นที่นิยมใช้ในหน่วยงานราชการรวมถึงที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

การจัดทำหนังสือราชการต้องอาศัยหลักการเขียนที่ดีและต้องอาศัยความเข้าใจในการทำเพื่อให้ถูกต้องตามรูปแบบของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้การจัดทำหนังสือราชการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงเลือกศึกษาเรื่องการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช เพราะได้เห็นถึงความสำคัญของการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการที่ต้องใช้ติดต่อสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ที่สำคัญ ๆ และกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน รวมไปถึงภายนอกหน่วยงาน และจะได้ทราบถึงจัดทำ วิธีการรับ – การส่ง การจัดเก็บ รวมถึงการจัดทำหนังสือราชการเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริงและเป็นการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงผู้ที่สนใจจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการได้เป็นอย่างดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาการจัดทำหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านข้อมูล

ศึกษาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากร ในที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการจัดทำหนังสือราชการของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่นครศรีธรรมราชที่ผ่าน ๆ มา และได้จัดทำขึ้นในช่วงเวลาของการฝึกงานด้วย โดยศึกษาเป็นระยะเวลา 2 เดือน 15 วัน ตั้งแต่วันที่ 2 ธันวาคม 2562 ถึง

วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2563 รวมทั้งสังเกตการณ์ปฏิบัติงานการพิมพ์หนังสือราชการ การรับ – ส่ง หนังสือราชการ และการจัดเก็บหนังสือราชการแต่ละประเภทของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ศึกษาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.1 การใช้คำ

1.2 การใช้สำนวนโวหาร

1.3 การใช้ประโยค

2. ศึกษาการจัดทำหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.1 การพิมพ์

2.2 การรับ – ส่ง

2.3 การจัดเก็บ

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีลำดับขั้นตอนของการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. ขั้นรวบรวมข้อมูล

1.1 รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาในหนังสือราชการ

1.2 รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.3 รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหนังสือราชการและงานสารบรรณ

2. ขั้นวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ศึกษาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.1.1 การใช้คำ

2.1.2 การใช้สำนวนโวหาร

2.1.3 การใช้ประโยค

2.2 ศึกษาการจัดทำหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.2.1 การพิมพ์

2.2.2 การรับ – ส่ง

2.2.3 การจัดเก็บ

3. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

3.1 สรุปผล

3.2 อภิปรายผล

3.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา

1. การใช้คำ

1.1 การใช้คำในหนังสือภายนอก

หนังสือภายนอก สามารถอธิบายโดยเข้าใจง่าย ๆ ว่าเป็นหนังสือที่ติดต่อยกย่องหน่วยงานภายนอกและมีผู้ลงนามอนุมัติ ซึ่งจะต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายใช้กระดาดตราครุฑ มีเนื้อหา เรื่อง เรียน อ้างถึง ชั้นความเร็ว (ถ้ามี) สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) กล่าวคือจะต้องเป็นพิธีการเต็มรูปแบบ และใช้ภาษาทางราชการ

การใช้คำในหนังสือราชการภายนอก ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช แต่ละฉบับพบว่า มีการใช้ภาษาที่เป็นภาษาทางการทั้งประเภทหนังสือรับ – ส่ง ส่วนใหญ่ใช้คำที่มีความกะทัดรัด อ่านแล้วสามารถเข้าใจได้ง่าย สื่อความหมายได้ชัดเจน รวมถึงใช้ภาษาที่มีความเหมาะสมกับเรื่องที่แจ้ง ไม่มีการใช้ภาษาพูดหรือคำแสลง โดยสามารถสังเกตได้จากการใช้คำว่า “เพื่อให้การดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์” และคำว่า “พิจารณาปรับปรุง” ซึ่งเป็นภาษาระดับทางการ จะใช้ในการกล่าวในเรื่องที่เป็นทางการ ในพิธีการหรือการเขียนข้อความทางราชการต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่าผู้เขียนใช้ภาษาในระดับที่เหมาะสมนอกจากยังมีหนังสือราชการภายนอกบางฉบับที่มีการใช้ภาษาบกพร่อง รวมถึงใช้คำผิด ดังปรากฏในหนังสือราชการภายนอก ได้แก่ คำว่า “ปรากฏ” ซึ่งผู้เขียนได้ใช้คำว่า “ปรากฏ” การใช้ตัวพยัญชนะ ฎ ฏ นั้นมีการใช้ผิดที่พบบ่อยที่สุดจึงต้องตรวจสอบอย่างละเอียดเสมอ และคำว่า “ของ” ซึ่งผู้เขียนใช้คำว่า “จอง” เป็นต้น

1.2 การใช้คำในหนังสือภายใน

“หนังสือภายใน หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า บันทึกข้อความ เป็นหนังสือที่จัดทำขึ้นเพื่อต้องการสื่อสารภายในหน่วยงานเดียวกัน” (วรรณวุฒิ สมเชื้อ, 2562) การใช้คำในหนังสือราชการภายใน ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราชพบว่า ส่วนใหญ่จะใช้ภาษาระดับทางการ ใช้ถ้อยคำที่สั้น กระชับ สามารถอ่านแล้วเข้าใจง่าย จะเน้นกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ ๆ การสะกดคำส่วนใหญ่สะกดได้ถูกต้องโดยสามารถสังเกตได้จากคำว่า “ในการนี้” แทนการใช้คำว่า “ในเรื่องนี้” หรือคำว่า “ประสงค์” แทนคำว่า “ต้องการ” ซึ่งเป็นภาษาระดับกันเองที่ใช้พูดกันทั่วไปในระดับบุคคล ไม่นิยมใช้กันในการเขียนหนังสือราชการ แสดงให้เห็นว่าผู้เขียนนั้นมีความชำนาญในการใช้ภาษาในระดับทางการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมกับการทำงานในหน่วยงานราชการ

อย่างไรก็ตามสิ่งที่ผิดพลาดสามารถเกิดขึ้นได้ ถึงแม้ว่าหนังสือภายในส่วนใหญ่ของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่จะมีการใช้ภาษา ตัวสะกดที่ถูกต้อง แต่ก็ยังมีหนังสือบางฉบับที่พบการใช้คำที่ผิดอยู่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบกพร่องในการตรวจคำผิด แต่ก็ปรากฏเพียงส่วนน้อยเท่านั้น ยกตัวอย่างเช่น คำว่า “ของ” ซึ่งผู้เขียนใช้คำว่า “ของำ” และคำว่า “ขบวน” ซึ่งผู้เขียนใช้คำว่า “ขบวน” เป็นต้น

1.3 การใช้คำในหนังสือประทับตรา

“หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่มีตราประทับของหน่วยงานราชการเจ้าของเรื่อง” (ณัฐพร ผุดวัฒน์, 2562) ซึ่งหนังสือประทับตราของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราชมีการใช้ภาษาในระดับทางการ ใช้คำกระชับ เหมาะสม และสามารถอ่านแล้วเข้าใจง่าย สามารถสังเกตได้จากคำว่า “บัดนี้” ซึ่งเป็นภาษาที่ใช้ในการบรรยายและอธิบาย อีกทั้งใช้ในการเขียนข้อความที่ปรากฏต่อสาธารณะชนอย่างเป็นทางการด้วย ซึ่งหากเป็นภาษาที่ใช้กันทั่วไปจะใช้คำว่า “เดี๋ยวนี้” หรือ “ตอนนี้” ก็ได้ แต่จะไม่นิยมใช้เขียนในหนังสือราชการ

นอกจากนี้ไม่ปรากฏการใช้คำผิด หรือเขียนผิดแต่อย่างใด แต่ในขณะเดียวกันก็มีคำที่ไม่ค่อยเป็นทางการมากนัก เมื่ออ่านแล้วไม่ค่อยสละสลวย ส่วนใหญ่จะใช้เป็นภาษาพูดเสียมากกว่า คือคำว่า “รีบเร่ง” ซึ่งผู้เขียนอาจจะเปลี่ยนมาใช้คำว่า “เร่งรัด” เมื่ออ่านแล้วจะทำให้มีความสละสลวยและน่าอ่านมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นภาษาระดับทางการมากขึ้นด้วย

1.4 การใช้คำในหนังสือสั่งการ

สุภรัตน์ ทิวผักแว่น (2558 : 56) ได้ให้ความหมายของหนังสือสั่งการไว้ดังนี้ หนังสือสั่งการ ประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับการใช้คำในหนังสือสั่งการแต่ละประเภทของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการใช้คำถูกต้องตามหลักของระเบียบนายกรัชมุนตรี

ในส่วนของข้อความของหนังสือสั่งการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช แต่ละฉบับนั้นส่วนใหญ่มีการอธิบายเป็นประเด็นและใจความยาว ซึ่งต้องใช้การอ่านอย่างไตร่ตรองเพื่อให้เข้าใจและให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการใช้คำที่ถูกต้อง ไม่มีการใช้คำสแลงโดยสามารถสังเกตได้จาก คำว่า “ในการนี้” หรือการใช้ภาษาว่า “อันมีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชน” ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นภาษาในระดับทางการ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ในการเขียนข้อความที่ปรากฏต่อสาธารณชนอย่างเป็นทางการ กล่าวคือ ผู้เขียนใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมเนื่องจากเป็นหนังสือที่ติดต่อระหว่างหน่วยงานราชการ

1.5 การใช้คำในหนังสือประชาสัมพันธ์

หนังสือประชาสัมพันธ์มีอยู่ 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แลงการณ์ และข่าว หนังสือจากการศึกษาหนังสือประชาสัมพันธ์แต่ละประเภทของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราชพบว่า ส่วนใหญ่จะใช้ภาษาระดับทางการทั้งสิ้น ใช้คำกะทัดรัด ชัดเจน และเข้าใจง่าย ไม่มีการใช้คำสแลง มีการใช้คำเชื่อม คำว่า “ด้วย” “เนื่อง” “จึง” มากที่สุดเพื่อเชื่อมข้อความที่เป็นเหตุเป็นผลกัน

นอกจากนี้ยังใช้ภาษาทางการที่ถูกต้อง เหมาะสม ใช้คำที่ชัดเจน กะทัดรัด และเข้าใจง่าย แต่ก็ยังมีหนังสือประชาสัมพันธ์บางฉบับที่มีการใช้ภาษาที่บกพร่องในการเขียนหนังสือราชการ และใช้คำผิด ได้แก่ คำว่า “พระราชบัญญัติ” บกพร่องในการตรวจสอบซึ่งผู้เขียนใช้คำว่า “พระบัญญัติ” เป็นการเขียนคำที่ตกไป แต่ข้อผิดพลาดนั้นไม่มากจนทำให้หนังสือนั้นสื่อความหมาย และวัตถุประสงค์ไม่ได้ในทีเดียว อย่างไรก็ตามการคำนึงถึงความถูกต้องและการตรวจสอบการใช้คำก็ยังเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการทำหนังสือราชการ

1.6 การใช้คำในหนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น

หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น หมายถึง หนังสือที่ทางราชการจัดทำขึ้นนอกเหนือจากหนังสือที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบด้วยกัน 4 ชนิด คือ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก

หรือหนังสืออื่น ๆ การใช้ภาษาในการเขียนหนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น ของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่เป็นระดับทางการซึ่งอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ได้อย่างชัดเจน การใช้คำก็ถูกต้องตามมาตรฐานตัวสะกด นอกจากนี้ยังมีการใช้เครื่องหมายต่าง ๆ เพื่อให้ข้อความมีความกระชับมากยิ่งขึ้น การใช้คำมีการใช้คำที่สุภาพ รวมทั้งในส่วนของการอธิบายอย่างละเอียด ซึ่งสามารถทำให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจได้ทันที และนำไปสู่การปฏิบัติหน้าที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งมีการใช้ภาษาที่เป็นทางการ และไม่ปรากฏคำแสลง โดยสามารถสังเกตได้จากการใช้คำว่า “พระราชพิธี” “เห็นสมควร”

สามารถสรุปได้ว่าการใช้คำในหนังสือราชการแต่ละประเภทมีการใช้คำส่วนใหญ่เป็นภาษาระดับทางการทั้งสิ้น ซึ่งถูกต้องตามหลักของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี มีการใช้ภาษาและใช้คำอย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถทำให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจ มีความถูกต้องและชัดเจน ซึ่งนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

2. การใช้ประโยค

2.1 การใช้ประโยคในหนังสือภายนอก

หนังสือภายนอกที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่มีใจความของประโยคที่สมบูรณ์ครบถ้วน กระชับและชัดเจน รวมทั้งสามารถอ่านแล้วปฏิบัติงานได้อย่างเข้าใจ อีกทั้งประโยคที่ใช้ส่วนใหญ่มีใจความในการเขียนที่เป็นประโยคความรวม และประโยคความซ้อน กล่าวคือ เป็นประโยคที่มีใจความตั้งแต่สองใจความขึ้นไป โดยมีคำเชื่อมของแต่ละประโยคเพื่อให้ประโยคสมเหตุสมผลกัน บางครั้งพบประโยคความรวมและความซ้อนในหนังสือฉบับเดียวกันด้วย ดังตัวอย่างเช่น “ตามที่หนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราชได้จัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2562 ไปพลางก่อน ดังโครงการบริหารจัดการแบบบูรณาการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในห้วง 3 เดือนแรก อำเภอทุ่งใหญ่ จึงขอนำส่งเอกสารขอเบิกเงินงบประมาณตามโครงการดังกล่าว”

จากประโยคข้างต้นในหนังสือภายนอกที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการใช้ประโยคความรวม ซึ่งมีการกล่าวถึงใจความสำคัญที่สมบูรณ์ครบถ้วน และกระชับตามกระบวนการสร้างประโยค

2.2 การใช้ประโยคในหนังสือภายใน

หนังสือภายใน ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราชมีการใช้ประโยคโดยภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ส่วนใหญ่เป็นประโยคยาว แต่ก็ยังมีความกระชับ ชัดเจน และมีใจความที่สมบูรณ์ครบถ้วน สามารถอ่านแล้วทำความเข้าใจได้ง่าย รวมทั้งประโยคที่ส่วนใหญ่ในหนังสือภายในเป็นประโยคความรวมและประโยคความซ้อน ดังตัวอย่างเช่น “ตามคำสั่งอำเภอทุ่งใหญ่ ที่ 452/2562 ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2562 เรื่อง แต่งตั้งชุดปฏิบัติการพิเศษฝ่ายปกครองอำเภอทุ่งใหญ่ (ขปพ.ปค.อ.ทุ่งใหญ่) ข้าพเจ้านายสุริพร อินทอง ตำแหน่งปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ) และนายวรรณวุฒิ สมเชื้อ ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการฯ ขออนุญาตไปราชการตามโครงการบริหารจัดการแบบบูรณาการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในหัวง 3 เดือนแรก ตามระยะวันเวลาที่ได้กำหนดมาดังกล่าว”

ดังจะเห็นได้ว่าจากประโยคข้างต้น เป็นการใช้อย่างประโยคความรวมและประโยคความซ้อนอยู่ในประโยคเดียวกันที่มีความกระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย รวมทั้งมีใจความที่สมบูรณ์เนื่องจากผู้เขียนได้ใช้ภาษาที่ชัดเจนและเหมาะสม

2.3 การใช้ประโยคในหนังสือประทับตรา

หนังสือประทับตราของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่จะใช้ประโยคที่สั้น กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย ไม่พบการใช้ประโยคที่ไม่กระชับ รูปแบบของประโยคที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นประโยคความเดียว ความรวม และความซ้อน ดังประโยคตัวอย่างจากหนังสือประทับตราที่ปรากฏประโยคความเดียว ได้แก่ “แนวทางการปฏิบัติของชาวไทยมุสลิมในโอกาสต่าง ๆ” และ “ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่นับถือศาสนาอิสลามได้ทราบต่อไป”

นอกจากนี้ในหนังสือฉบับเดียวกันยังปรากฏประโยคความซ้อนรวมอีกด้วย กล่าวคือเป็นประโยคที่มีใจความรวมและซ้อนกันในประโยคเดียวกัน ดังตัวอย่างเช่น “พร้อมนี้ จังหวัดนครศรีธรรมราช ขอส่งสำเนาหนังสือกรมปกครอง ด่วนที่สุด ที่ มท 0320/ว7009 ลงวันที่ 19 พฤศจิกายน 2562 เรื่อง แนวทางปฏิบัติของชาวมุสลิมในโอกาสต่าง ๆ เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม และดำเนินการประชาสัมพันธ์ไปยังมัสยิดต่าง ๆ ในพื้นที่ต่อไป”

2.4 การใช้ประโยคในหนังสือสั่งการ

หนังสือสั่งการของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จากการศึกษา ประโยคในหนังสือสั่งการพบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้ประโยคที่กระชับ ชัดเจน แล้วเข้าใจง่ายถึงแม้จะเป็นประโยคยาวก็ตาม และเนื่องจากการใช้ประโยคส่วนใหญ่เป็นการอธิบายจากข้อกำหนดต่าง ๆ หรือกระบวนการปฏิบัติเป็นข้อ ๆ จึงทำให้ง่ายต่อการอ่านและทำความเข้าใจ ดังตัวอย่างเช่น “เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายงบกลาง รายการเงินสำรองเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ โปร่งใส คุ่มค่า และมีประโยชน์ต่อการบริหารราชการแผ่นดินอย่างแท้จริง รวมทั้งสอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยวินัยการเงิน การคลังของรัฐ”

จากตัวอย่างประโยคข้างต้นนี้แสดงให้เห็นว่า มีการใช้ประโยคที่กระชับ ชัดเจน และสามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ อย่างไรก็ตามประโยคในหนังสือสั่งการนั้นเป็นการอ้างอิงถึงข้อกำหนดเป็นส่วนใหญ่ง่ายต่อการอ่าน เนื่องด้วยเป็นภาษาที่กระชับ และมีความความชัดเจนอยู่แล้ว

2.5 การใช้ประโยคในหนังสือประชาสัมพันธ์

หนังสือประชาสัมพันธ์ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบทั้งหมด 2 ประเภท ได้แก่ ประกาศ และข่าว ซึ่งจากการศึกษาการใช้ประโยคในหนังสือดังกล่าวนี้ พบว่า มีการใช้ประโยคที่ค่อนข้างกระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย จึงทำให้เกิดเป็นประโยคที่สมบูรณ์ ดังตัวอย่างเช่น “อาศัยอำนาจตามตรา 18 วรค 2 แห่งพระราชบัญญัติปกครองท้องถิ่น พุทธศักราช 2557 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พุทธศักราช 2551 จึงให้นายประเสริฐ เจริญรูป ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความมั่นคงพินจากตำแหน่ง”

จากประโยคข้างต้นแสดงให้เห็นถึงการใช้ประโยคที่กระชับและรัดกุมในการสื่อความหมาย โดยผู้เขียนอ้างอิงถึงพระราชบัญญัติจึงทำให้ประโยคเกิดความกระชับ ชัดเจน รวมทั้งเป็นประโยคสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.6 การใช้ประโยคในหนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น

หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราชนั้น ส่วนใหญ่มีการใช้ประโยคเช่นเดียวกับหนังสือราชการอื่น ๆ ที่ได้กล่าวมาในข้างต้น กล่าวคือ มีการใช้ประโยคที่สั้น ๆ กระทัดรัด อีกทั้งยังเป็นประโยคที่กระชับ แต่ในขณะเดียวกันก็มีความชัดเจนในการใช้ภาษา ซึ่งทำให้รูปแบบของประโยคสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังจะยกตัวอย่างเช่น “หนังสือรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า นายเมธี ขวัญเมือง เป็นผู้รับบำเหน็จรายเดือนของลูกจ้างประจำ สังกัด

สำนักงานเกษตรอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้รับบำเหน็จรายเดือน เดือนละ 11,072 บาท”

จะเห็นได้ว่ามีการใช้ประโยคที่กระชับ และชัดเจนในประเด็นการสื่อความหมาย มีการใช้ประโยคความซ้อนโดยสามารถสังเกตได้จากการใช้คำเชื่อม คำว่า “เพื่อ” เช่นเดียวกับหนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นประเภทอื่น ๆ ซึ่งใช้ประโยคที่กระชับ ชัดเจน และสามารถทำความเข้าใจได้ง่ายเช่นเดียวกัน

สามารถสรุปได้ว่าการใช้ประโยคในหนังสือราชการของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่เป็นการใช้ประโยคที่มีความกระชับ เป็นประโยคที่สละสลวย อีกทั้งยังมีความชัดเจนในการสื่อสาร มีบ้างที่ประโยคค่อนข้างไม่กระชับ แต่ก็ส่วนน้อยเท่านั้น ซึ่งสามารถทำให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจ และนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.การจัดทำหนังสือราชการ

3.1 การพิมพ์

การพิมพ์หนังสือภายนอกของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการใช้รูปแบบของการพิมพ์ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) ทุกประการ ตั้งแต่การตั้งค่าน้ำกระดาษ ขนาดของครุฑที่ใช้ในหนังสือราชการแต่ละประเภท การย่อหน้า การเว้นระยะก่อนหลัง รวมทั้งรูปแบบการพิมพ์ต่าง ๆ ซึ่งถือได้ว่าที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่เป็นหน่วยงานแห่งหนึ่งให้ความสำคัญการพิมพ์หนังสือราชการให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดไว้

3.2 การรับ – ส่ง

3.2.1 การรับหนังสือราชการ

ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ มีการรับหนังสือราชการจากหน่วยงานภายในและภายนอกอยู่เสมอ ซึ่งมีการปฏิบัติลำดับการรับหนังสือราชการ ดังนี้

1) จัดลำดับความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหรือหลัง ตรวจสอบเอกสาร หากพบว่าไม่ถูกต้องก็จะติดต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้แก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็วที่สุด

2) ประทับตรารับหนังสือด้านมุมบนขวาของหนังสือราชการประเภทนั้น ๆ โดยมีรายละเอียดให้กรอกดังนี้

- 2.1) เลขรับ ให้ลงเลขรับหนังสือตามหนังสือทะเบียนรับ
- 2.2) วันที่ ให้กรอกวันที่ เดือน ปี ที่รับหนังสือฉบับนั้น
- 2.3) เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือฉบับนั้น
- 3) ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับ
- 4) จัดแยกหนังสือให้หัวหน้าส่วนราชการได้เซ็นมอบหมายให้กับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องด้านบนซ้ายของหนังสือราชการ เพื่อปฏิบัติงานตามหนังสือ

3.2.2 การส่งหนังสือราชการ

การส่งหนังสือราชการไปยังหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีหนังสือทะเบียนส่งแยกออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน ได้แก่ ทะเบียนหนังสือส่ง (ธรรมดา) และทะเบียนหนังสือส่ง (เวียน) ซึ่งมีรายละเอียดในการกรอกเช่นเดียวกันกับหนังสือรับ ซึ่งการส่งหนังสือของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ไปยังหน่วยงานภายนอกและส่วนราชการภายในนั้นมีความแตกต่างกันตรงที่การส่ง ถ้าหากส่งภายในหน่วยงานจะง่ายต่อการเดินทาง แต่หากภายนอกหน่วยงานอาจจะมีการฝากหรือส่งทางไปรษณีย์ซึ่งสะดวก และรวดเร็ว

3.3 การจัดเก็บ

การจัดเก็บหนังสือราชการ คือ การรวบรวมเอกสารไว้ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการค้นหา หนังสือราชการของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีอายุการเก็บไม่น้อยกว่า 10 ปี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหนังสือราชการที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นสำเนาฉบับที่มีต้นเรื่องซึ่งที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราชใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารในหน่วยงานแบบการจัดเก็บเอกสารตามชื่อเรื่อง ซึ่งเป็นการจำแนกเอกสารออกเป็นหมวดใหญ่ ๆ ตามชื่อเรื่องของหนังสือ โดยการจัดทำเป็นแฟ้มเอกสารซึ่งมีความสะดวกต่อการค้นหา

สามารถสรุปได้ว่า การพิมพ์หนังสือราชการของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้รูปแบบการพิมพ์ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 อีกทั้งยังสามารถกล่าวได้ว่าการรับ-ส่งหนังสือราชการนั้นก็สามารถปฏิบัติได้

ถูกต้องตามข้อกำหนดด้วยกันทั้งสิ้น คือ มีหนังสือทะเบียนรับ-ส่ง และเคร่งครัดในการลงเลขในหนังสือทะเบียนแต่ละฉบับให้ถูกต้อง นอกจากนี้การจัดเก็บหนังสือราชการก็สามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง โดยการแยกเก็บใส่แฟ้มเอกสารตามเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ๆ ซึ่งสามารถทำให้ระบบการจัดทำหนังสือราชการของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราชมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานสะดวกในการปฏิบัติงาน และการค้นหาอีกด้วย

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

กรณีศึกษาเรื่อง การใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์การใช้คำ การใช้ประโยค รวมทั้งศึกษาการพิมพ์ การรับ-ส่ง และการจัดเก็บหนังสือราชการทั้ง 6 ประเภทซึ่งปรากฏผลการศึกษาดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. การใช้คำ

การใช้คำในหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการใช้คำสั้น ๆ มีความกะทัดรัด แต่เป็นคำที่กระชับ อ่านแล้วสามารถเข้าใจง่าย รวมทั้งสื่อความหมายได้ชัดเจน ไม่พบการใช้คำสแลงและการใช้ภาษาระดับกันเองในหนังสือราชการทุกประเภท นอกจากนี้ยังมีการใช้คำที่สะกดถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม ยังพบการใช้คำผิดอยู่บ้างแต่เป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า หนังสือราชการของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราชนั้นมีการใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม ถูกต้องและชัดเจน ซึ่งสามารถทำให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจและนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2. การใช้ประโยค

การใช้ประโยคในหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่เป็นประโยคความรวมและประโยคความซ้อน รวมทั้งมีใจความที่สมบูรณ์ครบถ้วน อีกทั้งยังมีความกระชับ และเป็นประโยคที่สละสลวย มีความชัดเจนในการสื่อสาร พบการใช้ประโยคที่ค่อนข้างไม่กระชับบ้าง แต่เป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น ซึ่งสามารถทำให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจและนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้

ส่วนในประเด็นการจัดทำหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัด นครศรีธรรมราช ผู้ศึกษาได้ศึกษาใน 3 ประเด็น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การพิมพ์

การพิมพ์หนังสือภายนอกของที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถสรุปได้ว่า มีการใช้รูปแบบของการพิมพ์ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) ทุกประการ ตั้งแต่การตั้งค่าน้ำกระดาษ ขนาดของครุฑที่ใช้ในหนังสือราชการแต่ละประเภท การย่อหน้า การเว้นระยะก่อนหลัง รวมทั้งรูปแบบการพิมพ์ต่าง ๆ ซึ่งถือได้ว่าที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่เป็นหน่วยงานแห่งหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญการพิมพ์หนังสือราชการให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดไว้

2. การรับ-ส่ง

ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ มีการรับหนังสือราชการจากหน่วยงานภายในและภายนอกอยู่เสมอ ซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติการรับหนังสือประกอบด้วย จัดลำดับความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหรือหลัง ตรวจสอบเอกสารหากพบว่ามีข้อบกพร่องก็จะติดต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้แก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็วที่สุด หลังจากนั้นประทับตรารับหนังสือด้านมุมบนขวาของหนังสือราชการประเภทนั้น ๆ และลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับโดยกรอรายละเอียดให้ตรงตามที่ปรากฏตามทะเบียนหนังสือรับ และเข้าสู่กระบวนการจัดแยกหนังสือให้หัวหน้าส่วนราชการได้เซ็นมอบหมายให้กับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องด้านบนซ้ายของหนังสือราชการ เพื่อปฏิบัติงานตามหนังสือฉบับนั้น ๆ และในขั้นตอนสุดท้ายเป็นการลงลายมือชื่อรับในหนังสือทะเบียนรับ (ช่องหมายเหตุ) เพื่อไว้เป็นหลักฐานว่าได้รับหนังสือฉบับนั้นไปดำเนินการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว (ณัฐพร ผุด้วง, 2562)

ส่วนการส่งหนังสือก็มีข้อมูลการกรอกเช่นเดียวกัน เพียงแต่การส่งหนังสือราชการจะมีด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ การส่งภายนอกหน่วยงาน และภายในหน่วยงาน ซึ่งภายในหน่วยงานจะมีขั้นตอนที่สั้นกว่าแตกต่างกันที่ การนำส่งและสามารถปฏิบัติงานง่าย และสะดวกรวดเร็วกว่า เพราะเป็นการส่งภายในหน่วยงานเดียวกัน

3. การจัดเก็บ

ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราชใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารในหน่วยงานแบบการจัดเก็บเอกสารตามชื่อเรื่อง ซึ่งเป็นการจำแนกเอกสารออกเป็นหมวดใหญ่ ๆ ตามชื่อเรื่องของหนังสือ โดยการจัดทำเป็นแฟ้มเอกสารเก็บรวบรวมเอกสารแต่ละฉบับตามหัวข้อเรื่อง ซึ่งง่ายต่อการค้นหาอีกด้วย

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

การใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการนั้น นอกจากรูปแบบจะต้องถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 แล้วนั้น ยังต้องมีความชัดเจน ถูกต้อง สมเหตุสมผล มีการจัดลำดับเนื้อหาที่เรียงลำดับของความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบระเบียบ นอกจากนี้ยังต้องใช้ถ้อยคำภาษาที่ถูกต้องเหมาะสม สละสลวย และน่าอ่าน เพื่อใช้เป็นตัวอย่าง รวมถึงเป็นข้อมูลในการศึกษา รวมไปถึงการเขียนและการจัดทำหนังสือราชการในครั้งต่อไปได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำมากขึ้น

การเขียนหนังสือราชการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์คือ การมีหลักการในการเขียนที่ชัดเจน การใช้ภาษาถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา ใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลและโอกาส ส่วนศิลป์คือ การใช้ภาษาให้มีสำนวนไพเราะ นุ่มนวล จึงควรศึกษา และฝึกให้เกิดความชำนาญ โดยในการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการจะต้องคำนึงถึงการใช้คำ ได้แก่ ควรใช้คำให้ถูกต้อง สุภาพ และเป็นภาษาทางการ รวมทั้งใช้คำที่กระชับ ชัดเจน เพื่อง่ายต่อการอ่านและทำความเข้าใจ นอกจากนี้ยังต้องใช้ประโยคที่กระชับ ชัดเจน สามารถทำให้ผู้อ่านเข้าใจความต้องการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะฉะนั้น การใช้ภาษาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการเขียนหนังสือราชการเป็นอย่างมาก

ในด้านของการศึกษา ผู้ศึกษาต้องการที่จะศึกษาถึงการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ซึ่งที่ว่าอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นหน่วยงานราชการที่ได้สะท้อนการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการได้เป็นอย่างดี เห็นได้จากการใช้คำ การใช้ประโยค รวมทั้งการใช้ภาษาที่เป็นทางการ และได้ให้ความสำคัญกับการจัดทำหนังสือราชการเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึง

เลือกที่จะศึกษาเรื่องนี้ ด้วยเล็งเห็นถึงความสำคัญของหนังสือราชการในปัจจุบันที่จะต้องศึกษารูปแบบของการใช้ภาษา รวมถึงรูปแบบหลักการต่าง ๆ ให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่อง ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการ สถานีดับเพลิงคลองเตยที่มีต่องานสารบรรณ และงานวิจัยเรื่อง การออกแบบการดำเนินการติดตามรับ-ส่งหนังสือราชการพบว่า มีประเด็นที่สอดคล้องกัน และประเด็นที่แตกต่างกับการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช กล่าวคือ เป็นการศึกษาในระบบงานสารบรรณเช่นเดียว แต่มุ่งเน้นให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจของข้าราชการว่าสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพได้เพียงใด โดยศึกษาเรื่อง ชนิดและแบบของหนังสือราชการ ขอบข่ายของงานสารบรรณ เป็นต้น ส่วนประเด็นการจัดเก็บและจำแนกหนังสือราชการมีลักษณะที่สอดคล้องกัน คือ เป็นการจัดเก็บแบบเรียงตามชื่อเรื่อง หากแต่แตกต่างกันตรงประเด็นเนื้อหาในการวิเคราะห์ เนื่องจากเป็นการศึกษาความเข้าใจในการจัดเก็บและจำแนกหนังสือราชการ งานวิจัยเรื่อง การออกแบบการดำเนินการติดตามรับ-ส่งหนังสือราชการ มุ่งเน้นศึกษาวิเคราะห์ระบบการรับ - ส่งหนังสือราชการเพื่อปรับปรุงระบบสารสนเทศในองค์กรโดยการนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านเอกสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนการศึกษากการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช มุ่งเน้นศึกษาในเรื่องการใช้ภาษาและรูปแบบของการจัดทำหนังสือราชการ

จากการศึกษาวิเคราะห์การใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ทุกประเด็นที่ได้ศึกษาถือเป็นเรื่องที่มีความรู้ และเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานในระบบงานสารบรรณที่เกี่ยวข้องกับหนังสือราชการ รวมทั้งรูปแบบการจัดทำที่ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 นอกจากนี้ยังเพิ่มความรู้และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระบบงานสารบรรณครั้งต่อไปอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำกรณีศึกษาไปใช้

ผู้ศึกษาเห็นว่า กรณีศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช นั้นมีประเด็นที่น่าสนใจและควรศึกษาในประเด็นปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่มีต่อหนังสือราชการของบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้การศึกษามีความชัดเจน และเพื่อนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

กรณีศึกษาในครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคุณ อ.ดร. จุไรรัตน์ รัตติโชติ เพราะความกรุณา การให้คำแนะนำ อีกทั้งได้ให้คำปรึกษาอย่างดียิ่ง ซึ่งคอยช่วยเหลือต่าง ๆ ทั้งในด้านการจัดทำเนื้อหาและวิธีการเรียบเรียง และขอขอบคุณเพื่อน ๆ สาขาวิชาภาษาไทยเพื่ออาชีพ ชั้นปีที่ 4 ที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ผู้ศึกษาตลอดระยะเวลาของการศึกษารวมทั้งการดำเนินการ รวมไปถึงแหล่งความรู้จากหนังสือ ตำรา เว็บไซต์สื่อออนไลน์ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทุกฉบับที่ได้กล่าวถึงในการจัดทำกรณีศึกษาฉบับนี้ ตลอดจนผู้มีความอนุเคราะห์ทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจให้แก่ผู้ศึกษาเสมอมาจนทำให้กรณีศึกษาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้

และขอขอบคุณผู้มีพระคุณอีกท่านได้แก่ นางสาวนัฐพร ผุดวัฒน์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านยาเสพติดอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ให้ความเมตตา ปรึกษา และแนะนำจนจบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ตลอดจนช่วยเหลือ และให้ความรู้ในด้านข้อมูลการทำงานต่าง ๆ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณด้วยความซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง

บรรณานุกรม

- ณัฐพร ผุดวัฒน์. การใช้คำในหนังสือประทับตรา [สัมภาษณ์]. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านยาเสพติด
อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช; 25 ธันวาคม 2562.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. (2548, 23 กันยายน). ราช
กิจจา
นุเบกษา. เล่ม 122 ตอนพิเศษ 99 ง. ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2562, จาก
<https://www.nat.go.th/%E0%B8%81%E0%B8%>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. กรุงเทพฯ :
ราชบัณฑิตยสถาน.
- วรรณวุฒิ สมเชื้อ. การใช้คำในหนังสือภายใน [สัมภาษณ์]. ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง
ปฏิบัติการ) อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช; 25 ธันวาคม 2562.
- สายใจ ทองเนียม. (2554). ภาษาศาสตร์ภาษาไทย. กรุงเทพฯ : นามมีบุ๊คส์.
- สุรรัตน์ ทิวผักแว่น. (2558). การเขียนหนังสือราชการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

ผู้เขียน

นางสาวณัฐรัตน์ แทนทอง

นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาภาษาไทยเพื่ออาชีพ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
1 หมู่ 4 ต.ท่าจั่ว อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช

นางสาววรรณพร บุญส่ง

นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาภาษาไทยเพื่ออาชีพ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
1 หมู่ 4 ต.ท่าจั่ว อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช

นางสาวกัญชพร พรหมจักร

นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาภาษาไทยเพื่ออาชีพ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
1 หมู่ 4 ต.ท่าจั่ว อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช

ดร.จุไรรัตน์ รัตติโชติ

อาจารย์ สาขาภาษาไทยเพื่ออาชีพ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
1 หมู่ 4 ต.ท่าจั่ว อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช
Email : jurairat_rat@nstru.ac.th