

การศึกษาสภาพปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ A Study of Problems in Writing Official Letters at Chaiyaphum Rajabhat University

ปัทิตตา มาตย์วังแสง

Pathitta Martwangsang

งานบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Educational Service Department, Office of the president, Chaiyaphum Rajabhat University

e-mail: ann.patitta55@gmail.com

Received: April 9, 2023 Reviewed: April 29, 2023 Revised: May 23, 2023 Accepted: May 24, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ และเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการใช้คำ 2) ด้านการใช้ประโยค 3) ด้านการใช้เครื่องหมาย 4) ด้านการเขียนย่อหน้า 5) ด้านการใช้ตัวเลข เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 117 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย คือ แบบสอบถามสภาพปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการใช้ประโยค รองลงมาคือ ด้านการใช้เครื่องหมาย ด้านการเขียนย่อหน้า ด้านการใช้ตัวเลข ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการใช้คำ และแนวทางแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ประกอบด้วย การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ การฝึกทักษะทางภาษา และการจัดทำคู่มือ การเขียนหนังสือราชการ

คำสำคัญ: สภาพปัญหา การใช้ภาษา การเขียนหนังสือราชการ

Abstract

The purpose of this research was to study the level of opinions on the state of language problems in official writing of Chaiyaphum Rajabhat University personnel and to find a solution to the problem of using language in official writing of Chaiyaphum Rajabhat University personnel, consisting of 5 aspects: 1) word usage 2) sentence usage

3) mark usage 4) paragraph writing 5) using numbers is a quantitative research. The sample group consisted of 117 supporting personnel working in various units of Chaiyaphum Rajabhat University. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The data analysis results were presented by descriptive lectures.

The results showed that Level of opinions on the state of problems in using language in official writing of Chaiyaphum Rajabhat University Personnel. Overall, it was at a high level. When considering each side, it was found that The aspect with the highest average was the use of sentences, followed by the use of marks. paragraph writing, the use of numbers, respectively, and the aspect that had the lowest mean was the use of words and solutions to problems using language in writing. Official books of Chaiyaphum Rajabhat University personnel consist of organizing workshops. language skills training and preparation of manuals government letter writing.

Keywords: problem condition, use of language, government letter writing

บทนำ

ภาษาเป็นถ้อยคำที่ใช้พูดหรือเขียนเพื่อสื่อความของชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น ภาษาไทย ภาษาจีน หรือเพื่อสื่อความเฉพาะวงการ เช่น ภาษาราชการ ภาษากฎหมาย ภาษาธรรม (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, น. 868 - 869) เป็นพาหนะให้เนื้อหาของสารเกาะเกี่ยวกับผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสาร (ภาคภูมิ พรรณภา, 2554, น. 18) โดยภาษาไทยมีความสำคัญต่อคนไทย เนื่องจากเป็นภาษาประจำชาติและเป็นภาษาที่ใช้สื่อสารกันในสังคม สอดคล้องกับ อรอนงค์ ตั้งก่อเกียรติ และคณะ (ม.ป.ป., น. 148) ได้อธิบายความหมายของภาษาไว้ว่า ภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อความหมายที่ใช้ถ่ายทอดความคิด ความรู้สึกความต้องการของตนให้ผู้อื่นทราบ การใช้ภาษาไทยเพื่อสื่อความหมายอย่างถูกต้องและเหมาะสมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ใช้ภาษาไทย เพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมาย มีความเข้าใจตรงกันทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร และสอดคล้องกับ ญัฐรัตน์ แท่นทอง และคณะ (2563, น. 85) ได้กล่าวถึงภาษาไว้ว่า ภาษาสามารถบ่งบอกถึงวัฒนธรรม ความเป็นอยู่ของคนในสังคมที่แตกต่างกันออกไป การใช้ภาษาในการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถเชื่อมคนในสังคมให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข

หนังสือราชการเป็นเอกสารที่เป็นหลักฐานทางราชการ ได้แก่ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้น เพื่อเป็นหลักฐานในราชการ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ และข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานราชการใช้การจัดทำหนังสือราชการ เพื่อติดต่อระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกัน และระหว่างบุคคล หรือองค์กรเอกชนกับหน่วยงานราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี (2548, น. 33) การใช้ภาษาในหนังสือราชการมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยญัฐรัตน์ แท่นทอง และคณะ (2563, น. 85-86) ได้กล่าวว่า หนังสือราชการเปรียบเสมือนขั้นบันไดของการดำเนินงานที่สำคัญของ

หน่วยงานที่ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามรูปแบบและต้องคำนึงถึงการใช้ภาษาด้วย เนื่องจากใช้ติดต่อกันทางราชการ ทั้งภายในและภายนอก การใช้ภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสม จึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับ หน่วยงานราชการนั้น ๆ และให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีของการ ปฏิบัติงาน ในหน่วยงานอีกด้วย ถ้าหากเราจัดทำผิดรูปแบบหรือใช้ภาษาที่ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสมและไม่กระชับ แล้วนั้น ก็จะทำให้การสื่อความหมายและการดำเนินการที่ผิดได้ การจัดทำหนังสือราชการต้องอาศัยหลักการ เขียนที่ดี และต้องอาศัยความเข้าใจในการจัดทำเพื่อให้ถูกต้องตามรูปแบบของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่า ด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 เพื่อให้การจัดทำหนังสือราชการ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้การศึกษาสภาพปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการให้ถูกต้อง จึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญในการทำงานในหน่วยงานราชการเป็นอย่างยิ่ง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับหน่วยงาน ภายในและองค์กร และก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏชัยภูมิ เพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญของการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการที่ต้องใช้ติดต่อ สื่อสารในเรื่องต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ที่สำคัญ ๆ และกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย รวมไปถึงภายนอก มหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และสามารถนำไปปรับใช้ ในการปฏิบัติงานจริงและเป็นการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงผู้ที่สนใจจะได้นำไปใช้ เป็นแนวทางในการศึกษาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการได้เป็นอย่างดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
2. เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัย ราชภัฏชัยภูมิ

วิธีการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 9 หน่วยงาน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 166 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน ในการสุ่มร้อยละ 5 มีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 117 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการ สุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากกลุ่มประชากรบุคลากร สายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสภาพปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยประเด็นข้อคำถามที่ใช้ยึดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ และเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการใช้คำ 2) ด้านการใช้ประโยค 3) ด้านการใช้เครื่องหมาย 4) ด้านการเขียนย่อหน้า 5) ด้านการใช้ตัวเลข โดยผู้วิจัยได้จำแนกแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

1) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามารวบรวม ประมวลผลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย

3) กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

4) สร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยใช้คำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นอย่างอิสระ ไม่มีการชักนำด้วยความคิดของผู้วิจัย รวมถึงการใช้คำถามที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย และเป็นที่น่าสนใจตรงกันทุกฝ่าย

5) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ที่ปรึกษางานวิจัยที่มีความรู้เกี่ยวกับหัวข้อการวิจัย ทำการตรวจสอบความถูกต้องและนำไปปรับปรุงแก้ไข

6) นำแบบสอบถามที่ได้จากการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษางานวิจัย ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา กำหนดเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560 : 70-71)

คะแนน +1 คือ ความแน่ใจว่ามีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับเนื้อหา

คะแนน 0 คือ ความไม่แน่ใจว่ามีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับเนื้อหา

คะแนน -1 คือ ความแน่ใจว่าไม่มีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับเนื้อหา

7) นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of item objective congruence : IOC) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ระหว่าง 0.60 - 1.00

8) นำแบบสอบถามไปทำการทดลองกับบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิที่เป็นเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีลักษณะกลุ่มเป้าหมายคล้ายคลึงกัน โดยใช้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.81

9) ปรับแก้แบบสอบถามให้สมบูรณ์ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถาม และผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำผลการวิเคราะห์ทางสถิติมาแปลผล โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งค่าเฉลี่ยเป็นช่วง ๆ แต่ละช่วงมีความหมายดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, น. 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Objective Congruence) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, น. 70-71) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (นครชัยชาญ ไร, 2559, น. 206) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973, น. 125) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, น. 119) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, น. 119-120)

ผลการวิจัย

การศึกษาสภาพปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ และเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการใช้คำ 2) ด้านการใช้ประโยค 3) ด้านการใช้เครื่องหมาย 4) ด้านการเขียนย่อหน้า 5) ด้านการใช้ตัวเลข ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ โดยมีผลการวิจัยดังนี้

1. สภาพปัญหาด้านการใช้คำในหนังสือราชการ โดยมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการใช้คำ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้คำในหนังสือราชการ ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.44) มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้คำเชื่อม

($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.52) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้คำไทเหมาะสมในการเขียนหนังสือราชการ การเลือกใช้คำไทเหมาะสม ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.48)

2. สภาพปัญหาด้านการใช้ประโยคในหนังสือราชการ โดยมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการใช้ประโยค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการเขียนหนังสือโต้ตอบ ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.48) มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการแบ่งประเภทของประโยค อาจแบ่งได้หลายแบบตามเกณฑ์ที่กำหนด และมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้ประโยคความเดียว (เอกรรณประโยค) ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.51) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้ประโยคความรวม (อเนกรรณประโยค) ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.52)

3. สภาพปัญหาด้านการใช้เครื่องหมายในหนังสือราชการ โดยมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการใช้เครื่องหมาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้เครื่องหมายในภาษาไทย ไม่ใช่เครื่องหมายตามแบบต่างประเทศ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.65) มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้เครื่องหมายไปยาลนอย (๓) ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.51) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้เครื่องหมายอื่น ๆ ในภาษาไทย ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.55)

4. สภาพปัญหาด้านการเขียนย่อหน้าในหนังสือราชการ โดยมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการเขียนย่อหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้และเขียนหลักการ ย่อหน้าที่ดี ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.48) มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้และการเขียนย่อหน้า ความหมาย และประเภทของย่อหน้า และมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้และเขียนลักษณะของย่อหน้าที่ดี ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้และเขียนหลักการเวนวรรค ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.48)

5. สภาพปัญหาด้านการใช้ตัวเลขในหนังสือราชการ โดยมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการใช้ตัวเลข ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้ตัวเลขและเขียนตัวเลขในหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.51) มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้ตัวเลขและเขียนตัวเลข ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.52) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้และเขียนหนังสือราชการควรใช้เลขไทยทั้งฉบับ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.51)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการใช้ประโยค รองลงมาคือ ด้านการใช้เครื่องหมาย ด้านการเขียนย่อหน้า ด้านการใช้ตัวเลขตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการใช้คำ สอดคล้องกับ ธนู ทดแทนคุณ (2564, น. 1-2) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐ ส่วนราชการในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2560-2562 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐดังกล่าวประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการ 2) ด้านเนื้อหา 3) ด้านการใช้ภาษา และ 4) ด้านการพิมพ์ โดยศึกษาเฉพาะหนังสือราชการภายนอกและภายใน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการ ส่วนมากปฏิบัติตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 มีที่ต้องแก้ไขในเรื่องระยะหัวกระดาษการใช้ตราครุฑมาตรฐาน การกั้นหน้ากั้นหลัง และการย่อหน้า ส่วนด้านเนื้อหา ส่วนมากเนื้อหาไม่ครบถ้วน คือ ขาดความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบของเนื้อหา และการใช้ 5W 1H ต่อมาด้านการใช้ภาษาพบว่า ส่วนมากใช้ภาษาทางการ แต่พบความซ้ำซ้อนในการใช้คำ ประโยค และข้อความ มีการใช้คำย่อ คำพุ่มเฟือย คำวกวน ขาดการเชื่อมโยงในเนื้อความ การเว้นวรรคตอน การแยกคำในบรรทัดโดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง การเขียนสะกดคำผิด และใช้คำไม่สม่ำเสมอ ทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อความ และด้านการพิมพ์ ส่วนมากพิมพ์ได้ถูกต้องตามเกณฑ์ จะมีปัญหาเฉพาะการพิมพ์กั้นหลังตรงกัน การพิมพ์เว้นระยะบรรทัดไม่ถูกต้อง และการขึ้นหน้าใหม่ และสอดคล้องกับสุมาลี พลขุนทรัพย์ (2559, น. 1223-1244) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ข้อผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยได้แก่ การใช้คำ การใช้ประโยค และการใช้เครื่องหมาย โดยการใช้คำพบมากที่สุดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1. การสะกดคำผิด 2. การใช้คำเรียกตำแหน่งและสังกัดไม่ถูกต้อง 3. การใช้คำไม่เป็นทางการ ผิดระดับภาษา 4. การใช้คำพุ่มเฟือย 5. การใช้คำเพื่อระบุวันที่จัดกิจกรรมยังไม่เหมาะสม 6. การใช้คำลักษณะนาม 7. การใช้คำในการเขียนหัวข้อเรื่องไม่กระชับ 8. การใช้คำไม่เหมาะสมกับความหมายที่ต้องการสื่อสาร 9. การใช้คำเพื่อระบุสถานที่ไม่เหมาะสม 10. การใช้คำไม่คงที่ 11. การใช้คำขึ้นต้น 12. การใช้คำล้นท้าย 13. การใช้คำนำหน้าชื่อไม่ถูกต้อง 14. การตั้งชื่อเรื่องไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือราชการ 15. การใช้คำในย่อหน้าสุดท้ายเพื่อเน้นย้ำถึงวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือราชการไม่สอดคล้องกับหัวข้อเรื่อง

2. แนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ

2.1 หนังสือภายใน ควรศึกษาและทำความเข้าใจระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ ให้ถูกต้อง แม่นยำ และจัดทำหนังสือราชการให้เป็นไปตามระเบียบ ฯ และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เมื่อเกิดปัญหาในการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ควรจัดกิจกรรมหรือจัดทำคู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ธุรการของมหาวิทยาลัย เพื่อระดมสมอง แก้ไขปัญหาในการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ และสืบค้นจากตัวอย่างที่ถูกต้อง

2.2 หนังสือภายนอก ควรสังเกตการเลือกใช้ภาษา และวิเคราะห์การเขียนของผู้มีประสบการณ์ และนำไปฝึกฝนเรียนรู้พัฒนาจนเกิดความเชี่ยวชาญและมีประสิทธิภาพ ควรใช้ภาษาให้กระชับ เข้าใจง่าย และมีความชัดเจน จัดทำแบบฟอร์มมาตรฐาน โดยให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ และทำความเข้าใจศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก เมื่อเกิดปัญหาหรือไม่ทราบการใช้คำ การใช้ภาษา ควรศึกษาและดูตัวอย่างจากที่อื่นที่ถูกต้องตามระเบียบ

งานสารบรรณ ฯ สืบค้นตัวอย่างของคำและประโยคที่เป็นทางการ การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ การฝึกทักษะทางภาษา และจัดประชุมหารือร่วมกัน เพื่อให้การเขียนหนังสือราชการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

3. การพัฒนางานการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการ ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมการเขียนหนังสือราชการ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ที่ถูกต้อง จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ และส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรมทักษะนอกพื้นที่ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรมจากแหล่งอบรมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรืออบรมออนไลน์ ในการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ สอดคล้องกับ ญัตติฯ ฉบับที่ 2563, น. 1-2) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ด้านการใช้ภาษามีการใช้ภาษาในระดับทางการใช้ภาษาที่ชัดเจนอีกทั้งมีการใช้คำได้อย่างเหมาะสมกับบุคคลและโอกาส นอกจากนี้ยังทำให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจได้ง่าย รวมทั้งมีการใช้ประโยคที่มีความกระชับสามารถสื่อความหมายได้ดี ไม่ซับซ้อนจนทำให้เกิดความสับสน ซึ่งมีความถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ส่วนการจัดทำหนังสือราชการมีการจัดทำได้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ทุกประการ ทั้งรูปแบบการพิมพ์หนังสือราชการการรับ-ส่งหนังสือราชการ และระบบการจัดเก็บหนังสือราชการ จึงทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับ วันชัย แก้วหนูนวล และภัทร์ธีรา ฉลองเดช (2561, น. 1-2) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาไทย: กรณีศึกษาการเขียนภาษาไทยของนักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ปีการศึกษา 2560 ผลการวิจัยพบว่า ข้อผิดพลาดด้านอักษรวินิมี 3 ประเภท คือ การสะกด การันต์ การใช้เครื่องหมายวรรคตอน และการเว้นวรรค ข้อผิดพลาดด้านการใช้คำมี 4 ประเภท คือ การใช้คำผิดความหมาย การใช้คำผิดหน้าที่ การใช้คำฟุ่มเฟือย และการใช้ภาษาพูดในภาษาเขียน ส่วนข้อผิดพลาดด้านการใช้ประโยคมี 3 ประเภท คือ การใช้ประโยคไม่ถูกต้องสมบูรณ์ การใช้ประโยคที่เรียงคำหรือกลุ่มคำผิดตำแหน่ง และการใช้ประโยคที่เป็นสำนวนภาษาต่างประเทศ และข้อผิดพลาดด้านรูปแบบการเขียน คือ การใช้รูปแบบในการเขียนไม่ถูกต้องตามแบบลักษณะ ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการจัดการเรียนการสอนเพื่อแก้ข้อผิดพลาดในการเขียนของนักศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรนำผลการวิจัยในครั้งนี้ เผยแพร่ให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้รับทราบและเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงานต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัญหาการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการในด้านอื่น เช่น ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการ ด้านเนื้อหา ด้านการพิมพ์

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐรัตน์ แท่นทอง และคณะ. (2563). การใช้ภาษาไทยในการเขียนหนังสือราชการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารวิชาการสังคมมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, 10(1), 83-102.
- ธนู ทดแทนคุณ. (2564). ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐ ส่วนราชการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2560-2562. *วารสารวิชาการ มทร. สุวรรณภูมิ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 6(1), 80-91.
- นครชัย ชาญอุไร. (2559). *เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษา*. อุตรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ภาคภูมิ ทรนภา. (2554). *การเขียนเพื่อการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: อินทนิล.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- วันชัย แก้วหนูนวน และภัทร์ธีรา ฉลองเดช. (2561). ลักษณะข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาไทย: กรณีศึกษา การเขียนภาษาไทยของนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(2), 1-11.
- สุมาลี พลขุนทรัพย์. (2559). ข้อผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. *การประชุมวิชาการระดับนานาชาติ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 12 The 12th International Conference on Humanities and Social Sciences (IC-HUSO 2016)* (น. 1223-1244). คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยกำแพงเพชร. (ม.ป.ป.). *คู่มือการเขียนหนังสือราชการ*. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยกำแพงเพชร.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2548). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. (23 กันยายน 2548)*. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 122 ตอนพิเศษ 99 ง. หน้า 2-13. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- อรอนงค์ ตั้งก่อเกียรติ และคณะ. (ม.ป.ป.). *เอกสารประกอบการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไปรหัสวิชา 0010101 ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper & Row.