

ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการและแนวทางแก้ไข



การติดต่อสื่อสารนั้น เป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกหน่วยงานราชการทุกแห่งต้องปฏิบัติกัน โดยเฉพาะการสื่อสารด้วยการเขียนนั้น ทุกหน่วยงานต้องเขียนหนังสือเพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หน่วยงานกับบุคคล หรือบุคคลถึงหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานจะมีปัญหามากในการสื่อความหมายด้านการเขียน เนื่องจากมีการกำหนดรูปแบบ คำขึ้นต้น คำลงท้ายต่างๆ ดังนั้นการสื่อความหมายที่ดีควรมีขั้นตอนและเทคนิคการเขียนโดยต้องฝึกปฏิบัติจนเกิดทักษะ ใช้สำนวนภาษาที่เหมาะสม และเรียนรู้หลักการที่ถูกต้องและนำมาฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ จนสามารถใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์

➤ ปัญหาการเขียนและแนวทางแก้ไข

๑. ปัญหาด้านผู้บังคับบัญชาหรือผู้ตรวจร่าง

ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ตรวจร่างแต่ละคนจะมีรูปแบบในการเขียนแตกต่างกัน ทั้งในเรื่องของการใช้ถ้อยคำภาษาหรือวิธีการนำเสนอ โดยอาจจะไม่ตรงกับรูปแบบของผู้บังคับบัญชา ตัวอย่างเช่น บางคนต้องการให้เขียนยาวๆ มีการอธิบายอย่างละเอียด แต่บางคนต้องการให้เขียนแบบสั้นและกระชับ ฉะนั้นเมื่อมีการแก้ไขงานหลายครั้ง ก็จะทำให้งานออกมาล่าช้า หรือบางคนไม่ตรวจแก้ไขเลย จึงทำให้มีหนังสือที่ผิดพลาดออกไปสู่ผู้รับอยู่ไม่น้อย

ในการแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ตรวจร่างควรอ่านเอกสารอย่างรอบคอบและแก้ไขงานภายในครั้งเดียวให้เสร็จสิ้น เพื่อประหยัดเวลา นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาควรมีการพูดคุยทำความเข้าใจตรงกันกับผู้ร่าง ผู้พิมพ์ เพื่อให้เข้าใจปัญหาต่างๆ อย่างชัดเจนตรงประเด็น



๒. ปัญหาด้านผู้ร่าง

ในกรณีนี้ ผู้ร่างอาจยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการเขียนหนังสือราชการมากเท่าไร เมื่อได้รับมอบหมายให้ร่างหนังสือราชการไม่ว่าจะเป็นหนังสือภายในหรือหนังสือภายนอก ก็ไม่รู้จะเริ่มต้นอย่างไร ไม่รู้จะจบอย่างไร โดยจะเขียนไปด้วยความคิดและถ้อยคำภาษาของตนเอง บางครั้งอาจจะดูจากแฟ้มเรื่องเดิมที่เคยมีเป็นแนวทางในการร่าง หรืออาจจะขอคำปรึกษาจากผู้หัวหน้างาน จากนั้นก็จะลงมือร่างหนังสือราชการด้วยความคิดและภาษาของตนเองตามที่เข้าใจ ซึ่งเมื่อนำเสนอออกไปอาจทำให้ผู้รับไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ที่มีหนังสือไป

ในการแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้ร่างจะต้องอ่านให้มาก ฟังให้มาก คิดให้รอบคอบ และเขียนให้มาก ควรสังเกตและวิเคราะห์การเขียนของผู้ที่มีประสบการณ์ และฝึกฝน เรียนรู้ พัฒนาจนเกิดความชำนาญ



๓. ปัญหาด้านผู้พิมพ์

ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทต่อการพิมพ์หนังสือราชการเป็นอย่างมาก เนื่องจากการพิมพ์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์จะได้ต้นฉบับของงานพิมพ์ที่สวยงาม สามารถจัดรูปแบบ สี สัน ได้ตามต้องการ โดยไม่ต้องเปลืองกระดาษ นอกจากนี้ยังสามารถเก็บข้อมูลไว้ได้ ทำให้สะดวกในการแก้ไขและสิ้นเปลืองเวลาน้อยลง อย่างไรก็ตาม การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพิมพ์ ได้ส่งผลกระทบต่อการใช้ภาษาไทยในเรื่องของวรรคตอน การตัดคำของภาษาไทย การแยกคำที่ผิดหลักภาษา เนื่องจากคอมพิวเตอร์สามารถจัดรูปแบบการพิมพ์ที่สวยงาม แต่ไม่สามารถทราบขอบเขตของคำไทยได้

ในการแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้พิมพ์ควรต้องจัดวรรคตอนเองและตรวจดูทุกบรรทัดด้วยว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ตัดคำถูกต้องหรือไม่ และไม่ควรปล่อยให้เครื่องตัดคำ ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้พิมพ์เองที่จะต้องจัดรูปแบบให้ถูกต้อง



๔. ปัญหาด้านหน่วยงาน

บางหน่วยงานไม่มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมการเขียนหนังสือประเภทนี้ เนื่องจากไม่เห็นความสำคัญ โดยคิดว่ามีตัวอย่างเดิมอยู่แล้วก็ปฏิบัติตามๆกันมา บางแห่งขาดงบประมาณการจัดอบรม บางแห่งจัดอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่ไปเพียงบางคนซึ่งไม่ทั่วถึงกัน

ในการแก้ปัญหาดังกล่าว หน่วยงานจึงควรจัดฝึกอบรม หรือส่งเสริมให้บุคลากรได้รับความรู้ในด้านการเขียนหนังสืออย่างทั่วถึง อาจวางระบบการเขียนให้เป็นมาตรฐานในหน่วยงานและควรหาวิธีให้ผู้ร่าง ผู้ตรวจ ผู้บังคับบัญชา ได้เข้าใจระบบที่ตรงกัน ไม่ขัดแย้งกัน เช่น จัดสัมมนาบุคลากรทุกระดับ



๕. ปัญหาด้านตัวบุคคล หรือผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเอง เห็นเป็นเรื่องไกลตัวจนมองข้ามในเรื่องนี้ไป ซึ่งถ้ามีการพัฒนาตนเองอย่างจริงจัง ก็จะทำให้มีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จได้

ในการแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ควรรับฟังคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ หมั่นแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ มาปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ ซึ่งความรู้อย่างแรกที่จะต้องพัฒนาก่อนคือ ความรู้ในเรื่องงานที่ทำ หลังจากนั้นจึงศึกษาความรู้อื่นที่นำมาปรับใช้ในการทำงาน



✚ ข้อบกพร่องในการเขียนและแนวทางแก้ไข

๑. แบบฟอร์มไม่ถูกต้อง เช่น การเว้นช่วงบรรทัด การเว้นซ้ายขวา การย่อหน้า การเว้นวรรค เป็นต้น จึงต้องแม่นยำและปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด
๒. ชื่อเรื่อง ไม่ตรงกับจุดประสงค์ หรือยาวเกินไป ควรสรุปย่อให้กะทัดรัด
๓. เขียนไม่ตรงประเด็นหรือวกวน ควรเรียบเรียงความคิด หรือเขียนประเด็นเป็นข้อๆ ไว้ก่อน
๔. ด่วนสรุป โดยข้อมูลหรือเหตุผลไม่เพียงพอ ควรค้นคว้าข้อมูลมายืนยันให้เชื่อถือได้

๕. ไม่อ้างอิงที่มา หรืออ้างอิงไม่ครบถ้วน ควรตรวจสอบให้รอบคอบ
๖. ไม่เลือกสรรข้อมูล เนื้อความยาว ใช้คำฟุ่มเฟือย ควรสรุปให้กระชับ
๗. ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เขียนตาม ๆ กันมาโดยไม่แก้ไข ควรคิดใหม่ เขียนใหม่ให้เหมาะสม
๘. ประโยคยาว ซับซ้อน ใช้คำเชื่อมมากเกินไป ประโยคยาวเข้าใจยาก ควรตัดตอนเป็นประโยคสั้นๆ

ที่เข้าใจง่าย

๙. ใช้คำว่า จึง แล้ว จึง อีก ในข้อความใกล้ ๆ กัน ควรตรวจสอบและแก้ไข
๑๐. ขอบคุนแล้ว ยังลงท้ายว่า จึงเรียนมาเพื่อทราบ อีก เมื่อขอบคุนแล้วควรจบข้อความได้
๑๑. ขอแสดงความนับถือ ยกไปไว้หน้าต่อไป ต้องยกข้อความอย่างน้อย ๒ บรรทัดสุดท้ายมาด้วย
๑๒. ใช้ไปยาลน้อยผิด เช่น ใช้ไปยาลน้อยหลังชื่อคน การใช้ไปยาลน้อยใช้แทนนามสกุลไม่ได้

ควรใช้ให้ถูกต้องตามหลักการ

๑๓. ในกรณีที่มีข้อความยาว มีหัวข้อมาก ใช้ตัวเลขหัวข้อไม่เป็นไปตามลำดับ ควรวางระบบให้เป็น

มาตรฐาน

๑๔. การใช้ตัวเลข ใช้เลขอารบิกและเลขไทยในหนังสือฉบับเดียวกัน ควรตรวจสอบอย่างรอบคอบ
๑๕. เนื้อความน้อย แต่ใช้ย่อหน้าหลายย่อหน้า โดยเข้าใจผิดควรวาดต้องมี ๓ ย่อหน้าเสมอนั้น

ควรพิจารณา ๑-๓ หรือ ๔ ย่อหน้าตามควรแก่เนื้อหา

๑๕. ใช้คำบางคำผิด เช่น ไป – มา ต้องใช้ให้ถูก ให้ถือตัวผู้รับหนังสือเป็นสำคัญ
๑๖. พิมพ์ผิด พิมพ์ตกข้อความ ต้องตรวจสอบให้รอบคอบอย่างน้อย ๒ รอบเสมอ
๑๗. สะกดการันต์ผิด ต้องสอบถามจากผู้รู้หรือตรวจทานกับพจนานุกรม

อย่างไรก็ตาม การเขียนหนังสือเป็นปัญหาของหลายหน่วยงาน ส่วนหนึ่งเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ที่ไม่เข้าใจการเขียนหนังสือที่ถูกต้องของตัวผู้เขียนเอง ซึ่งถือเป็นปัญหาภายใน กับอีกส่วนหนึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก ซึ่งเป็นเรื่องของรูปแบบวิธีการถ้อยคำภาษาของหนังสือราชการ อันจะต้องเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การเขียนหนังสือราชการสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น มีความถูกต้องทั้งรูปแบบและเนื้อหาจนเป็นที่ยอมรับได้อย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

ปัญหา ข้อบกพร่อง และแนวทางแก้ไข ในการเขียนหนังสือราชการ รศ.นภาลักษณ์ สุวรรณธาดา