

ผลงานเพื่อใช้ประกอบการคัดเลือกเพื่อเลื่อนระดับ ให้ดำรงตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ 5

ผลงานนำเสนอ เทคนิคการเขียนหนังสือราชการกับงานสารบรรณ
ผู้ขอรับการประเมิน นางสาวละมัย โคตรจันทา ตำแหน่งพนักงานธุรการ 4
กลุ่มงานพัฒนาระบบรายได้และค่าจ้างขั้นต่ำ
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

ในช่วงแรกจะกล่าวถึงความสำคัญและประโยชน์ของการเขียนหนังสือที่ดี ซึ่งหน่วยงานและผู้เขียนควรตระหนักไว้เป็นเบื้องต้น จากนั้นจะกล่าวถึงความหมายของหนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบ ส่วนช่วงหลังจะกล่าวถึงงานสารบรรณบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเขียน ได้แก่ ชั้นความเร็วและชั้นความลับ การจัดทำสำเนา และการเสนอหนังสือ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความสำคัญและประโยชน์ของการเขียนหนังสือที่ดี

การเขียนหนังสือเป็นการสื่อสารอย่างหนึ่ง จากผู้ส่งสารถึงผู้รับสาร จุดประสงค์สำคัญคือเพื่อให้เข้าใจได้ถูกต้องตรงกัน และสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว แต่บางครั้งการสื่อสารด้วยระบบหนังสือก็ประสบปัญหาทั้งผู้เขียนและผู้รับ กล่าวคือผู้เขียนก็เขียนวกวน ไม่ชัดเจน หรือเขียนย่อ จับความได้ยาก ผู้อ่านไม่สามารถเข้าใจได้ชัดเจน และไม่สามารถปฏิบัติได้ตามจุดประสงค์ของผู้เขียน

ในการเขียนหนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบของหน่วยงานทั่วไป ผู้เขียนจะต้องมีความรู้ทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติจนเกิดความชำนาญ จึงจะสามารถเขียนได้ดี การเขียนหนังสือที่ดี มีความสำคัญและมีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและหน่วยงานนานับประการดังต่อไปนี้

- 1.1 สื่อความหมายได้ถูกต้อง ตรงประเด็น ผู้เขียนและผู้อ่านเข้าใจตรงกัน
- 1.2 สร้างความเข้าใจ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในองค์กร
- 1.3 ประหยัดเวลาในการตีความหรือตรวจสอบข้อมูลไม่ต้องสอบถามหรือเขียนใหม่ ซึ่งสิ้นเปลืองเวลาและงบประมาณของหน่วยงานเป็นอย่างมาก
- 1.4 ง่ายแก่การปฏิบัติ ผู้รับสามารถปฏิบัติในแนวทางหรือมาตรฐานเดียวกัน ไม่ลักลั่นกัน
- 1.5 ทำให้งานประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย เป็นผลดีแก่ทางราชการ ซึ่งส่งผลถึงประเทศชาติด้วย
- 1.6 เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน หนังสือราชการที่ดีคือภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน แสดงถึงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ตรงกันข้าม หนังสือที่เข้าใจยากผิดพลาดหรือภาษาไม่สละสลวย จะเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาก็พลอยเสียหายไปด้วย

1.7 เป็นตัวอย่างต่อไป สำเนาหนังสือที่ปรากฏอยู่ในแฟ้ม จะเป็นตัวอย่างแก่ผู้ศึกษาและปฏิบัติงานต่อไป

1.8 เป็นการชำระรักษาภาษา ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของชาติ

2. ความหมายของหนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบ

คำว่า หนังสือ ในที่นี้มีได้หมายถึงหนังสือที่เป็นเล่ม ๆ แต่หมายถึงเอกสารต่าง ๆ ที่ราชการจัดทำขึ้น รวมทั้งเอกสารที่บุคคลภายนอกส่งมายังหน่วยงานราชการ เมื่อเจ้าหน้าที่รับไว้ถือเป็นหนังสือราชการประเภทหนึ่งด้วย

หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งได้แก่เอกสาร 5 ประเภท ดังนี้

2.1 หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

2.2 หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งไม่ใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก

2.3 หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งไม่ใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

2.4 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

2.5 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

หนังสือโต้ตอบ ในที่นี้มีความหมายกว้าง ๆ คือ หนังสือของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีถึงกัน หรือมีโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ เช่น จดหมายธุรกิจ จดหมายที่ถูกคำสั่งถึงธนาคาร เป็นต้น

ปัจจุบันมีผู้ใช้คำว่า หนังสือโต้ตอบ กันมาก บางครั้งก็ใช้เรียกหนังสือราชการด้วย ทำให้เกิดความสับสน แท้จริงคำนี้มีใช้ศัพท์เฉพาะหรือประเภทของเอกสารใด ๆ อาจจะเป็นเพียงภาษาพูดก็ได้ แต่ในที่นี้จะใช้คำว่าหนังสือโต้ตอบในกรณีหนังสือทั่วไปที่มีใช้ราชการ

3. ความหมายและความสำคัญของงานสารบรรณ

คำว่า สารบรรณ มาจากคำว่า สาร หรือ สาระ หมายถึง สาระ ส่วนสำคัญ ด้อยค่า จดหมาย ฯลฯ และบรรณ หมายถึง หนังสือ คำว่า สารบรรณ จึงหมายถึง หนังสือที่เป็นหลักฐาน

ส่วนคำว่า งานสารบรรณ หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การดำเนินการรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไร แต่ในทางปฏิบัติ การบริหารงานเอกสารทั้งปวง จะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จดจำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอสังการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

ผู้ที่ทำงานสารบรรณได้คือจำเป็นต้องรู้งานธุรการด้วย เช่น การติดต่อ โต้ตอบ และประสานงาน รู้จักความควรหรือไม่ควร มีความแคล่วคล่องว่องไว นอกจากนั้นต้องมีความรู้ด้านภาษาเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาไทย และควรรู้ระบบข่าวสารทั้งปวง สามารถพิมพ์ดีดได้เมื่อมีความจำเป็นจะต้องกระทำ การ

ปฏิบัติงานสารบรรณ หากมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานทางเทคนิคควรติดต่อประสานงานกับผู้ที่มีความรู้ทางเทคนิค นั้น ๆ โดยตรงด้วย ผู้ที่ทำงานสารบรรณที่เกี่ยวกับการประชุมจะต้องมีความสามารถในการจกรายงานการประชุมและสามารถถอดความคิดเห็นของที่ประชุมออกมาได้ถูกต้องและเข้าใจได้ดี (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ 2526 : 100)

งานสารบรรณมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อหน่วยงานอย่างยิ่ง แม้ในปัจจุบันที่มีการใช้คอมพิวเตอร์ ในการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ก็ยังต้องใช้บุคคลที่มีความสามารถในการบริหารงานเอกสาร เช่น การร่างหนังสือ ซึ่งคอมพิวเตอร์ไม่สามารถร่างเองได้ งานสารบรรณจะช่วยให้ปฏิบัติงาน สะดวกแก่ การค้น และประหยัดเวลา นอกจากนี้ยังเป็นภาพลักษณ์ของหน่วยงาน และเป็นประโยชน์ต่อราชการ แผ่นดิน องค์กร ตลอดจนถึงประชาชนที่เกี่ยวข้องด้วย

ในที่นี้จะกล่าวถึงระเบียบงานสารบรรณบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเขียนหนังสือราชการเท่านั้น ได้แก่ ชั้นความเร็วและชั้นความลับ การจัดทำสำเนาหนังสือ และการเสนอหนังสือ ส่วนเรื่องอื่น ๆ ผู้สนใจสามารถศึกษาได้จากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

4. ชั้นความเร็วและชั้นความลับ

หนังสือราชการอาจมีการกำหนดชั้นความเร็วและชั้นความลับ โดยกำหนดไว้ในระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ดังนี้

4.1 ชั้นความเร็ว หนังสือบางฉบับจะต้องกำหนดชั้นความเร็วไว้ด้วย ซึ่งระเบียบดังกล่าวกำหนด ไว้ในข้อ 28 - 29 ดังนี้

“ข้อ 28 หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทาง สารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

28.1 *ด่วนที่สุด* ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

28.2 *ด่วนมาก* ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

28.3 *ด่วน* ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้

ให้ระบุชั้นความเร็วด้วยตัวอักษรสีแดงขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์ไปings 32 พ้อยต์ ให้เห็นได้ ชัดบนหนังสือและบนซอง ตามที่กำหนดไว้ในแบบที่ 1 แบบที่ 2 และแบบที่ 3 และแบบที่ 15 ท้ายระเบียบ โดยให้ระบุคำว่า *ด่วนที่สุด* *ด่วนมาก* หรือ *ด่วน* สำหรับหนังสือตามข้อ 28.1 ข้อ 28.2 และข้อ 28.3 แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่ต้องการให้หนังสือส่งถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนด ให้ระบุคำว่า *ด่วนภายใน* แล้ว ลงวันที่ เดือน ปี และกำหนดเวลาที่ต้องการให้หนังสือนั้น ไปถึงผู้รับกับให้เจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้รับซึ่งระบุ บนหน้าซองภายในเวลาที่กำหนด

ข้อ 29 เรื่องราชการที่จะดำเนินการหรือสั่งการด้วยหนังสือได้ไม่ทัน ให้ส่งข้อความทาง เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรสาร วิทยุโทรเลข โทรพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือ

วิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น และให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีที่ต้องยื่นขึ้นเป็นหนังสือ ให้ทำหนังสือยื่นตามไปทันที

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้ง เช่น ทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน ชั้นความเร็วจะต้องประทับตราสีแดงไว้ที่มุมซ้ายบนของหน้าแรก และหน้าของหนังสือ”

4.2 ชั้นความลับ มี 3 ชั้น ได้แก่

- 1.) ลับที่สุด (Top Secret)
- 2.) ลับมาก (Secret)
- 3.) ลับ (Confidential)

ชั้นความลับจะต้องประทับตราสีแดงไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษทั้งด้านบนและด้านล่างทุกหน้าของเอกสารที่มีชั้นความลับนั้น และหน้าของหนังสือด้วย

เรื่องชั้นความลับมิได้กำหนดไว้ชัดเจนในระเบียบสารบรรณ แต่มีกำหนดไว้ในระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517 การปฏิบัติเกี่ยวกับชั้นความลับจะเป็นไปตามที่หน่วยงานกำหนดให้สอดคล้องกับระเบียบดังกล่าว

5. การจัดทำสำเนา

สำเนา คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นเหมือนต้นฉบับ ไม่ว่าจะทำจากต้นฉบับ สำเนาจุลฉบับ หรือจากสำเนาอีกชั้นหนึ่งก็ตาม การจัดทำสำเนาในปัจจุบันมักถ่ายด้วยเครื่องถ่ายเอกสาร หรือพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์เหมือนต้นฉบับ แต่ฉบับสำเนาต้องประทับตราว่า *สำเนาจุลฉบับ* หรือ *สำเนา* เสมอ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ กำหนดว่า หนังสือราชการจะต้องจัดทำสำเนาดังนี้

“ข้อ 30 หนังสือที่จัดทำขึ้นโดยปกติให้มีสำเนาจุลฉบับเก็บไว้ที่ต้นเรื่อง 1 ฉบับ และให้สำเนาเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลาง 1 ฉบับ

สำเนาจุลฉบับให้ผู้ลงชื่อลงลายมือชื่อ หรือลายมือชื่อย่อ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ และผู้ตรวจลงลายมือชื่อ หรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ

ข้อ 31 หนังสือที่เจ้าของหนังสือเห็นว่ามีส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องควรได้รับทราบด้วย โดยปกติให้ส่งสำเนาไปให้ทราบโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา”

สำเนามี 2 ประเภท คือ สำเนาจุลฉบับ และสำเนา ซึ่งคำอธิบาย 6 ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ อธิบายไว้ดังนี้

1.) *สำเนาจุลฉบับ* เป็นสำเนาที่จัดทำพร้อมกับต้นฉบับ และเหมือนต้นฉบับ ผู้ลงลายมือชื่อในต้นฉบับจะลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อไว้ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ และผู้ตรวจลงลายมือชื่อย่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ

2.) **สำเนา** เป็นสำเนาที่ส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น สำเนานี้อาจทำขึ้นด้วยการถ่าย คัดอัดสำเนา หรือด้วยวิธีอื่นใด สำเนาชนิดนี้โดยปกติต้องมีการรับรอง การรับรองสำเนาให้มีคำรับรองว่า **สำเนาถูกต้อง** และให้เจ้าหน้าที่ตั้งแต่ว่าระดับ 2 หรือเทียบเท่าขึ้นไป ซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องที่ทำสำเนานั้น ลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมทั้งลงชื่อตัวบรรจง ตำแหน่ง และวัน เดือน ปี และโดยปกติให้มีคำว่า **สำเนาไว้ที่** ที่ตั้งกลางหน้าเหนือบรรทัดแรกของสำเนาหนังสือด้วย

ในกรณีที่มีการลงชื่อในกระดาษไข ให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องลงลายมือชื่อกำกับในสำเนาฉบับไว้เป็นหลักฐาน”

6. การเสนอหนังสือ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (2539 : 111 - 112) ได้กำหนดเรื่องการเสนอหนังสือไว้ดังนี้

“การเสนอหนังสือ คือ การนำหนังสือที่ดำเนินการขั้นเจ้าหน้าที่เสร็จแล้ว เสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา บันทึก สั่งการ ทราบ และลงชื่อ

การเสนอหนังสือ ให้เสนอไปตามสายการปฏิบัติงานตามลำดับขั้นผู้บังคับบัญชา ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้

6.1 เรื่องที่มีการกำหนดชั้นความเร็วหรือเฉพาะเจาะจงถึงบุคคล ให้เสนอโดยตรงได้ แต่ต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบด้วย

6.2 เรื่องที่กฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ กำหนดไว้โดยเฉพาะ เช่น เรื่องร้องเรียน การกล่าวหา หรืออุทธรณ์คำสั่งต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป

วิธีเสนอหนังสือ เจ้าหน้าที่ผู้รวบรวมเรื่องเสนอ ควรแยกหนังสือที่เสนอออกเป็นประเภทๆ เสียก่อน เรื่องลับ ให้แยกปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517

เรื่องด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด ให้แยกออกปฏิบัติโดยเร็วและรีบเสนอขึ้นไปทันที

เรื่องอื่นๆ ให้พิจารณาและจัดเรียงลำดับว่าเป็นเรื่องที่ต้องสั่งการ พิจารณา หรือเพื่อทราบ

โดยปกติการเสนอหนังสือต้องใส่เพิ่มหรือของเรียงตามลำดับ โดยแยกตามลักษณะความสำคัญของเรื่อง แต่ให้จัดลำดับเรื่องที่ต้องพิจารณาก่อนไว้ข้างหน้า เรื่องที่ได้รับมาก่อนต้องเสนอเพื่อให้ได้รับการปฏิบัติให้เสร็จก่อน ในกรณีที่ส่วนราชการมีหนังสือราชการมาก ควรแยกเป็นประเภทละเพิ่มหรือของหากส่วนราชการใดมีหนังสือราชการน้อย อาจใช้เพิ่มเดียวกันได้

เรื่องที่เกี่ยวข้องประชาชน ตามหลักการที่ต้นนั้นควรตอบให้ทราบโดยเร็ว ตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น ๆ สำหรับหนังสือราชการที่ติดต่อกันระหว่างหน่วยราชการด้วยกันเองให้ถือปฏิบัติเช่นเดียวกัน

การจัดหนังสือเสนอ ให้จัดให้สะดวกในการพิจารณา โดยมีเอกสารประกอบการพิจารณาให้พร้อม และต้องจัดให้เป็นระเบียบเพื่อให้พลิกดูได้ทันที ผู้รวบรวมเรื่องเสนอควรมีบันทึกย่อไว้ว่าหนังสือในแฟ้มมี

เรื่องอะไรบ้าง เมื่อรับเพิ่มขึ้นจะได้ตรวจสอบว่าเรื่องใดได้รับการพิจารณา สั่งการ หรือลงชื่อ เรื่องใดถูกนำออกจากแฟ้มไปเพื่อเอาไว้พิจารณา ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชานำเรื่องออกจากแฟ้มไปพิจารณา จะต้องเขียนบันทึกสอดไว้ในแฟ้มแทนที่เรื่องที่นำออกไปด้วย

การเสนอหนังสือเรื่องสำคัญซึ่งมีรายละเอียดจะต้องพิจารณามาก ผู้ทำเรื่องอาจนำเรื่องเสนอด้วยตนเองก็ได้ ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาสอบถามเหตุผลบางประการประกอบการพิจารณา เมื่อได้รับอนุมัติแล้วก็นำเรื่องไปเสนอด้วยตนเอง

เรื่องหนังสือฝากเสนอ คือ เป็นหนังสือจากหน่วยงานอื่น ซึ่งไม่อยู่ในสายงานปกติของหน่วยราชการนั้น ๆ ที่นำเสนอผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปพิจารณาสั่งการให้ผู้ฝากเสนอทำบัญชีเป็นหลักฐานไว้ เมื่อหนังสือฝากนั้นได้รับการพิจารณาแล้ว ผู้ฝากจะรับคืนไปให้ลงชื่อรับไปด้วย ผู้รับฝากจะต้องสนใจในการเสนอเท่า ๆ กับงานในหน่วยงานของตน

ลักษณะการจัดเรียงหนังสือเสนอ ให้เรียงลำดับขึ้นมา โดยเมื่อมีการบันทึกขึ้นมาใหม่ ให้เรียงซ้อนไว้ข้างหน้าเป็นลำดับ เมื่อเรื่องไปถึงผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจะเห็นบันทึกของผู้บันทึกหลังสุดมาก่อน ส่วนผู้บันทึกแรกจะอยู่หลังสุด และเพื่อความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชาในการพิจารณาความเห็นที่ผ่านขึ้นมาตามลำดับจะให้หมายเลข 1 2 3 โดยเขียนตัวเลขอยู่ภายในวงกลม กำกับเรื่องที่เสนอขึ้นมาตามลำดับก็ได้ ถ้าเรื่องที่เสนอมีหลายแผ่น เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยและป้องกันการสูญหาย ให้เย็บหรือยึดติดกันให้เรียบร้อยที่มุมบนด้านซ้ายมือ ถ้าเย็บให้เย็บทางด้านซ้ายขนานกับสันหนังสือ

ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการในเรื่องที่เสนอแล้ว เรื่องต้องย้อนกลับผ่านลงมาตามลำดับสายงานเช่นเดียวกัน ผู้ผ่านเรื่องต้องลงชื่อและวันที่ เดือน พ.ศ. กำกับ ยกเว้นเรื่องที่เร่งด่วนจะต้องดำเนินการปฏิบัติในทันที ให้ส่งเรื่องนั้นตรงไปยังผู้ปฏิบัติ และให้เป็นหน้าที่ของหน่วยปฏิบัติ ที่จะต้องเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ได้ทราบการสั่งการนั้น ๆ ด้วย

7. การเขียนหนังสือราชการชนิดต่าง ๆ

ในเรื่องนี้จะกล่าวถึงความแตกต่างของหนังสือที่มักเป็นปัญหาในการเลือกใช้ ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน และบันทึก ต่อจากนั้นจะกล่าวถึง ชนิดของหนังสือราชการ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

ความแตกต่างของหนังสือภายนอก หนังสือภายใน และบันทึก

1.) หนังสือภายนอกกับหนังสือภายใน

หน่วยราชการบางหน่วยประสบปัญหาเกี่ยวกับการเลือกใช้ประเภทของหนังสือราชการว่าจะใช้หนังสือภายนอกหรือหนังสือภายใน หน่วยราชการในสังกัดกระทรวงเดียวกันบางแห่งก็ใช้หนังสือภายนอก บางแห่งก็ใช้หนังสือภายใน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ก็กำหนดไว้กว้าง ๆ หน่วยงานต่าง ๆ จึงใช้ลักลั่นกันอยู่ทั่วไป การปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องนั้น หน่วยงานที่อยู่สังกัดเดียวกัน แม้อยู่ต่างกรมก็ควรใช้หนังสือภายใน เพื่อแสดงว่าอยู่ในสังกัดเดียวกัน มีรัฐมนตรีและปลัดกระทรวง

คนเดียวกัน ใช้รหัสหนังสือเดียวกัน เช่น รง มท เป็นต้น และเป็นการแสดงความแตกต่างกับหนังสือถึงหน่วยงานอื่น ๆ นอกสังกัด

2.) หนังสือภายในกับบันทึก

หนังสือภายใน เป็นหนังสือราชการประเภทที่ 2 หมายถึง หนังสือที่ติดต่อระหว่างส่วนราชการระดับกระทรวงกับกรม หรือระดับกรมกับกรม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ระบุไว้ว่า

“หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกันใช้กระดาษบันทึกข้อความ และให้จัดทำตามแบบระเบียบ จึงชัดเจนว่าเป็นหนังสือระหว่างส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า เช่น สำนักงาน ก.พ. เป็นต้น

ส่วนที่มีผู้เข้าใจผิดกันมากก็คือ ทั้งหนังสือภายในและบันทึก ต่างก็ใช้กระดาษบันทึกข้อความเหมือนกัน เมื่อเห็นคำว่า บันทึกข้อความ จึงคิดว่าเป็น บันทึกทั้งหมด ความจริงแล้วบันทึกอาจใช้กระดาษอื่นก็ได้ หรือมีแค่ เรียง ไม่มี เรื่อง ก็ได้ กล่าวคือมีตั้งแต่ระดับเป็นทางการจนถึงระดับไม่เป็นทางการ แต่หนังสือภายในจะต้องมีความเป็นทางการเต็มรูปแบบ เพียงแต่เป็นการติดต่อของหน่วยงานกระทรวงเดียวกันเท่านั้น

หนังสือภายนอก หนังสือภายใน และบันทึก มีความแตกต่างกันบางประการ ซึ่งมักเข้าใจผิดกันอย่างมากว่า ควรจะใช้หนังสือประเภทใดในกรณีใด จึงขอสรุปให้เห็นความแตกต่างดังต่อไปนี้

หนังสือภายนอก	หนังสือภายใน	บันทึก
1. ติดต่อระหว่างกระทรวง หรือติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลอื่น	1. ติดต่อระหว่างกรม หรือเทียบเท่าในสังกัดกระทรวงเดียวกัน	1. ติดต่อภายในกรมเดียวกัน
2. ผู้ลงนามเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวง หรือผู้ได้รับมอบหมาย	2. ผู้ลงนามเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หรือผู้ได้รับมอบหมาย	2. หัวหน้าส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถลงนามได้
3. ใช้รูปแบบหนังสือภายนอก ใช้กระดาษครุฑ มีเรื่อง เรียง และอ้างถึง สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)	3. ใช้รูปแบบหนังสือภายใน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ มีเฉพาะเรื่องกับเรียง	3. ใช้กระดาษบันทึกข้อความหรือกระดาษอื่นก็ได้ อาจไม่มีเรื่องก็ได้
4. เป็นพิธีการเต็มรูปแบบ ออกเลขที่ทุกครั้ง	4. เป็นทางการ ออกเลขที่ แต่เป็นพิธีการน้อยกว่า	4. เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ออกเลขที่ภายในหรือไม่มีเลขที่ก็ได้
5. ต้องพิมพ์ให้เรียบร้อย	5. ต้องพิมพ์ให้เรียบร้อย	5. พิมพ์หรือเขียนด้วยลายมือก็ได้
6. มีสำเนาคู่ฉบับและสำเนาครบถ้วน	6. มีสำเนาคู่ฉบับและสำเนา	6. อาจไม่มีสำเนาก็ได้

8. ชนิดของหนังสือราชการ

หนังสือราชการมี 6 ชนิด ได้แก่

- 1.) หนังสือภายนอก
- 2.) หนังสือภายใน
- 3.) หนังสือประทับตรา
- 4.) หนังสือสั่งการ
- 5.) หนังสือประชาสัมพันธ์
- 6.) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

9. การร่าง และการตรวจแก้ร่างหนังสือ

1.) การร่างหนังสือ มิได้หมายความเฉพาะการวางเค้าโครงหรือเขียนคร่าว ๆ ด้วยลายมือเท่านั้น แต่หมายรวมถึงการลงมือพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ด้วย หากผ่านการตรวจแล้วไม่มีข้อแก้ไข ก็สามารถเสนอและดำเนินการต่อไปได้ตามระเบียบสารบรรณ ปัจจุบันการร่างและการแก้ไขร่างมีความสะดวกกว่าแต่ก่อนมาก เพราะใช้คอมพิวเตอร์ซึ่งแก้ไขข้อความได้ทันทีโดยไม่ต้องมีการขูดลบ ซีดฆ่า ไม่ต้องพิมพ์ใหม่ทั้งฉบับ ทั้งยังสามารถเก็บไว้เป็นแนวทางการร่างฉบับใหม่ซึ่งมีเรื่องคล้ายกัน ก็เพียงแต่แก้ไขฉบับเดิม ความสะดวกดังกล่าวนี้ น่าจะทำให้เอกสารรวดเร็วขึ้นมาก

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (2539 : 103 – 104) ได้ให้คำอธิบายเรื่องการร่างหนังสือประเภทต่าง ๆ ไว้ ดังนี้

“การร่างหนังสือ คือ การเรียบเรียงข้อความขึ้นต้นตามเรื่องที่จะแจ้งความประสงค์ไปยังผู้รับ หรือผู้ที่ต้องทราบหนังสือนั้น ก่อนที่จะใช้จัดทำเป็นต้นฉบับ

เหตุที่ต้องร่างหนังสือ เพื่อให้มีการตรวจแก้ให้เหมาะสมถูกต้องตามระเบียบแบบแผนเสียก่อน เว้นแต่หนังสือที่เป็นงานประจำปกติอาจไม่ต้องเสนอร่างตรวจแก้ก็ได้

หลักการร่างหนังสือ ผู้ร่างจะต้องรู้และเข้าใจให้แจ่มแจ้ง แยกประเด็นที่เป็นเหตุผลและความมุ่งหมายที่จะทำหนังสือนั้น โดยตั้งหัวข้อเกี่ยวกับเรื่องที่จะร่างว่าจะอะไร เมื่อไร ที่ไหน ใคร ทำไม อย่างไร เป็นข้อ ๆ ไว้ การร่างให้ขึ้นต้นเริ่มใจความที่เป็นเหตุก่อน ต่อไปจึงเป็นข้อความที่เป็นความประสงค์ และข้อตกลง ถ้ามีหลายข้อ ให้แยกเป็นข้อ ๆ เพื่อให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ความใฝ่ใจถึงบทกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือเรื่องตัวอย่าง ต้องพยายามระบุให้ชัดเจน พอที่ฝ่ายผู้รับจะค้นหาตรวจสอบได้สะดวก การร่างควรใช้ถ้อยคำสั้นแต่เข้าใจง่าย พยายามใช้คำธรรมดาที่ไม่มีความหมายได้หลายทาง จำนวนที่ไม่เหมาะสมสำหรับใช้เป็นจำนวนหนังสือไม่ควรใช้ ควรระวังอักขรวิธี ตัวสะกด การันต์ และวรรคตอนให้ถูกต้อง ข้อสำคัญต้องระลึกถึงผู้ที่รับหนังสือว่าเข้าใจถูกต้องตามความประสงค์ที่มีหนังสือไป

การร่างหนังสือได้ตอบ จะต้องร่างโดยมีหัวข้อตามแบบที่กำหนดไว้ ผู้ร่างจะต้องพิจารณาด้วยว่าหนังสือที่ร่างนั้นควรจะมีถึงใครบ้าง หรือควรจะทำสำเนาให้ใครทราบบ้าง เป็นการประสานงาน

แล้วบันทึกไว้ในร่างด้วย การอ้างถึงความต้องพิจารณาว่า เรื่องที่จะร่างนี้ ผู้รับหนังสือทราบมาก่อนหรือไม่ ถ้าเคยทราบมาก่อนแล้ว ความคอนิดที่เป็นเหตุก็ย่อลงได้ หรือถ้าเป็นการตอบหนังสือที่ผู้รับมีมา ข้อความที่เป็นเหตุเพียงแต่อ้างชื่อเรื่องก็พอ การร่างหนังสือไม่ว่าจะร่างถึงผู้ใดก็ตาม ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และสมกับฐานะของผู้รับ ถ้าเป็นการปฏิเสธคำขอ ควรแจ้งเหตุผลในการที่ต้องปฏิเสธให้ผู้ขอเข้าใจ

การร่างหนังสือที่มีลักษณะเป็นการสั่งการ ไม่ว่าจะ เป็นหนังสือสั่งการตามระเบียบ หรือร่าง เป็นหนังสือราชการประเภทอื่น ต้องมีข้อความอันเป็นเหตุและผลเช่นเดียวกัน การใช้คำต้องให้รัดกุม อย่า เปิดช่องให้ตีความได้หลายนัย ซึ่งอาจทำให้เกิดการเข้าใจผิด และควรใช้ถ้อยคำที่ผู้รับคำสั่งสามารถปฏิบัติได้ เพื่อให้คำสั่งนั้นได้ผลสมความมุ่งหมาย ข้อความที่เป็นเหตุในคำสั่งจะมีประโยชน์ในการช่วยแสดงเจตนารมณ์ ของการสั่งขาด เพื่อสะดวกในการตีความเมื่อจำเป็นและทำให้ผู้ปฏิบัติรู้ความหมายชัด ช่วยให้ปฏิบัติได้ถูกต้อง และอาจพิจารณาแก้ไขปัญหาได้เมื่อมีอุปสรรค ก่อนร่างควรพิจารณาค้นคว้าว่ามีบทกฎหมายให้อำนาจสั่งการ ไว้แล้วประการใด คำสั่งต้องไม่ขัดกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ถ้าขัดกับคำสั่งเก่าต้องยกเลิกคำสั่งเก่า เสียก่อน

เพื่อความสะดวกในการเขียนร่าง ผู้บังคับบัญชาอาจกำหนดตัวอย่างให้ถือเป็นแนวปฏิบัติก็ได้ แต่เพื่อการประหยัดกระดาษร่างจะใช้กระดาษที่มีอยู่ แม้แต่กระดาษที่พิมพ์แล้วหน้าหนึ่งและไม่ใช่ อาจใช้ อีกหน้าหนึ่งเป็นกระดาษร่างหนังสือก็ได้ ไม่จำเป็นต้องใช้แบบกระดาษร่างโดยเฉพาะ

ผู้ร่างควรเขียนให้ชัดเจน อ่านง่าย เพื่อความสะดวกในการตรวจแก้ร่างก่อนพิมพ์ ถ้าจำเป็น จะเขียนบรรทัดหนึ่งวันบรรทัดหนึ่งก็ได้

2.) เทคนิคการตรวจร่างหนังสือ

คุณสมบัติของผู้ตรวจร่างหนังสือ ผู้ตรวจแก้ร่างหนังสือ เป็นผู้มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะ เป็นผู้กลั่นกรองผลงานโดยใช้ความรู้ความสามารถและวิจารณญาณอย่างลึกซึ้ง เป็นผู้รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ในผลงานนั้น โดยไม่โยนความผิดให้แก่ผู้ร่างและผู้พิมพ์ ผู้ตรวจแก้ร่างหนังสือควรมีคุณสมบัติดังนี้

2.1) มีความรู้ในงานสารบรรณ รู้ระเบียบงานสารบรรณทุกขั้นตอนเป็นอย่างดี

2.2) มีความรู้เรื่องหนังสือราชการหรือหนังสือโต้ตอบ เช่น รูปแบบหนังสือ การเขียนส่วน ต่าง ๆ ของหนังสือ รูปแบบการประชุม วิธีการใช้เครื่องหมายในการตรวจแก้ร่าง เป็นต้น

2.3) มีความรู้ในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ผู้ตรวจต้องสามารถวิเคราะห์ความถูกต้องเหมาะสม ของเนื้อหา การอ้างอิงข้อมูลหรือข้อกฎหมาย การเสนอความคิดเห็นหรือข้อพิจารณา เป็นต้น

2.4) มีความรู้ความสามารถทางภาษา ทั้งด้านการสะกดคำ การใช้คำ ประโยคและการเรียบ เรียงข้อความให้ถูกต้อง ชัดเจนและเข้าใจง่าย รู้จักใช้วรรคเล็กวรรคใหญ่ การตัดคำระหว่างบรรทัด ตลอดจนการย่อหน้าอย่างเหมาะสม นอกจากนี้จะต้องเป็นผู้ที่อ่านหนังสือเร็ว จับใจความได้เร็ว เพราะ แต่ละวันอาจต้องตรวจแก้หลายฉบับ

2.5) มีความคิดวิจารณ์ญาณ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถพิจารณาความเหมาะสมของเรื่อง และผลที่จะเกิดขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ในการเสนอความคิดเห็น แสวงหาวิธีพัฒนา การเขียนให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ไม่ยึดติดวิธีเขียนแบบเดิมที่เขียนตามกันมาเท่านั้น

2.6) มีความรอบคอบ และรับผิดชอบ ผู้ตรวจจะต้องเป็นคนช่างสังเกตและรอบคอบทุกด้าน ตรวจแก้โดยใช้สมาธิ ใจจดใจจ่อ มีโช่เพียงแต่ตรวจผ่าน ๆ ไปพอเป็นพิธี เพราะปรากฏเสมอว่าผู้บังคับบัญชาที่รอบคอบจะพบเห็นข้อบกพร่อง แล้วส่งกลับมาให้ผู้ตรวจเหมือนเป็นการตำหนิกลาย ๆ ซึ่งผู้ตรวจก็มักโทษ ผู้พิมพ์ แท้จริงแล้วคือความรับผิดชอบของผู้ตรวจนั่นเอง

2.7) มีเหตุผลที่อธิบายได้ ในการแก้ไขข้อความใด ๆ ก็ตาม ผู้ตรวจควรมีเหตุผลที่สามารถอธิบายแก่ผู้พิมพ์ได้ มีโช่อาศัยความชอบหรือความเคยชินของตนเองเป็นเหตุผลเท่านั้น เช่น จะใช้คำว่า ขอความร่วมมือ หรือ ขอความอนุเคราะห์ จะใช้คำว่า เช่น หรือ อาทิ ดังนี้เป็นต้น การอธิบายจะทำให้ผู้ร่างและผู้พิมพ์พัฒนาความรู้และปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น

2.8) มีความเห็นอกเห็นใจ ผู้ตรวจแก้ร่างควรเห็นใจผู้ร่างและผู้พิมพ์เสมอ ไม่ควรแก้ร่างทั้งหมด หรือขีดฆ่าทั้งหน้า ควรเหลือข้อความเดิมไว้บ้าง เพื่อให้เป็นความภูมิใจของผู้ร่าง สำหรับวิธีแก้ร่างนั้นไม่ควรขีดฆ่าทับคำเดิม แต่ใช้การวงรอบคำผิด แล้วแก้ไขไว้ข้างบนคำนั้น หรือโยงออกมาเขียนแก้ในที่ว่าง ซ้ายหรือขวาของหน้า การแก้ไขควรให้เป็นระเบียบพอสมควร เขียนชัดเจน ให้อ่านง่าย แก้ง่าย อันแสดงถึงความเห็นใจต่อผู้ปฏิบัติด้วย

จะเห็นได้ว่า ผู้ตรวจแก้ร่างหนังสือจะต้องมีคุณสมบัติและเทคนิคหลายประการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถศึกษาอบรมและหาประสบการณ์ได้ไม่ยากนัก เพียงแต่มีความเอาใจใส่และตั้งใจจริงก็สามารถเป็นผู้ตรวจแก้ร่างหนังสือ ที่ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจได้

3.) วิธีตรวจแก้ และเครื่องหมายในการตรวจแก้หนังสือ

3.1) วิธีตรวจแก้ร่างหนังสือ มีวิธีที่สรุปได้ คือ ตรวจรูปแบบ เนื้อหา และภาษา

ตรวจรูปแบบ ว่าถูกต้องตามมาตรฐานของสำนักงานรัฐมนตรี หรือรูปแบบเฉพาะของหน่วยงานนั้น ๆ หรือไม่ ทั้งนี้ ผู้ตรวจต้อง *แม่นยำ* ในรูปแบบดังกล่าว

ตรวจเนื้อหา พิจารณาเนื้อหาสาระทั้งในหนังสือที่อ้างถึง และหนังสือที่เขียนไป ตรวจการตั้งชื่อเรื่อง การสรุปย่อในย่อหน้าแรก การเสนอเนื้อหาในส่วนเนื้อความ การลำดับความ ตลอดจนการลงท้ายที่แสดงความประสงค์ของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่ส่งมาด้วยว่าขาดตกบกพร่องหรือไม่

3.2) เครื่องหมายในการตรวจแก้หนังสือ หลักในการตรวจแก้ที่สำคัญ คือใช้ *เครื่องหมาย* และไม่ควรขีดฆ่าข้อความเดิม เพราะทำให้อ่านฉบับร่างไม่ชัดเมื่อต้องมาอ่านเทียบกับฉบับแก้ไข ที่สำคัญคือทำให้ผู้ร่างเสียใจเมื่อข้อความที่ตนร่างถูกขีดฆ่าทั้งหมด เครื่องหมายที่ประหยัดเวลาในการเขียนข้อความ เช่น ไม่ต้องเขียนคำว่า วรรคเล็ก วรรคใหญ่ ย่อหน้า ติดกัน สลับที่คำ ฯลฯ จะเขียนก็เฉพาะข้อความที่พิมพ์ตกเท่านั้น การเขียนข้อความเดิมถ้ามีน้อยก็เขียนไว้ข้างบน ถ้ามีมากควรโยงออกไปเขียนริมซ้ายขวา หรือบริเวณที่ว่างเพื่อให้อ่านได้ชัดเจน

10. หน้าที่รับผิดชอบตามภารกิจหลักในปัจจุบัน

ปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจของกลุ่มงานพัฒนาระบบรายได้และค่าจ้างขั้นต่ำ ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลประกอบการพิจารณาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และการจัดประชุมคณะกรรมการค่าจ้างและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ในการกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำพื้นฐานและอัตราค่าจ้างขั้นต่ำที่แรงงานไร้ฝีมือแรกเข้าควรได้รับในอัตราที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในแต่ละพื้นที่ และผู้ประกอบการไม่เคือร่อนสามารถให้ความร่วมมือในการจ่ายค่าจ้างให้กับผู้ใช้แรงงานได้ในอัตราค่าจ้างขั้นต่ำที่รัฐบาลกำหนด ตามแผนปฏิบัติการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

11. ลักษณะการปฏิบัติงานโดยสรุป

1. ขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมคณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีตกลงโครงการศึกษาวิจัยเรื่องความจำเป็นในการกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ปีงบประมาณ 2546
2. ขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมคณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีตกลงโครงการศึกษาวิจัยค่าใช้จ่ายที่จำเป็นของแรงงานไร้ฝีมือในภาคอุตสาหกรรม ปีงบประมาณ 2546
3. ขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมคณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือกโครงการศึกษาวิเคราะห์สภาพและวิธีการจ้างงานชนิดไม่เต็มเวลา ปีงบประมาณ 2546
4. ขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมคณะกรรมการค่าจ้าง
5. ขออนุมัติเบิกเงินค่าจัดซื้อหนังสือพิมพ์
6. ขออนุมัติปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ
7. ขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมหารือร่างระเบียบคณะกรรมการค่าจ้าง
8. ขออนุมัติเบิกเงินค่าสวัสดิการต่าง ๆ
9. ขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมคณะกรรมการวิชาการและกลั่นกรอง
10. ขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมจัดทำระบบขึ้นนำและเตือนภัยด้านแรงงาน
11. ขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมคณะกรรมการอัตราค่าจ้างขั้นต่ำกรุงเทพมหานคร
12. ขออนุมัติค่าเครื่องแต่งตัวในการเดินทาง ไปราชการต่างประเทศชั่วคราว
13. ขออนุมัติจ้างพิมพ์หนังสือ
14. ขออนุมัติเช่าเหมารถยนต์โดยสารปรับอากาศ
15. ขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปศึกษาดูงาน
16. ขออนุมัติดำเนินการจัดซื้อของขวัญ และขออนุมัติเบิกเงินฯ
17. ขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ
18. ขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการดำเนินการโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ / สัมมนาโครงการต่าง ๆ
19. สรุปรายชื่อเงินคงเหลืองบประมาณรายจ่ายประจำปี 2547 งบดำเนินงาน ค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ ของกลุ่มงานฯ

20. ขออนุมัติจัดซื้อวัสดุสำนักงาน และขออนุมัติเบิกเงินฯ
21. ขออนุมัติจัดทำตาราง
22. จัดทำทะเบียนครุภัณฑ์
23. ขออนุมัติดำเนินการซ่อมแซมและซ่อมบำรุง
24. ขออนุมัติเบิกเงินค่าจ้างเหมาบริการ
25. ขออนุมัติเบิกเงินค่าเบี้ยประชุม อาหารว่างและเครื่องดื่ม
26. ขออนุมัติเบิกเงินค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ
27. รับหนังสือภายใน
28. รับหนังสือภายนอก
29. แจ้งรายชื่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ร่วมงาน โครงการต่าง ๆ
30. กำกับดูแลรายงานสถิติวันลาของข้าราชการ
31. แจ้งเวียนหนังสือภายในกลุ่มงานฯ
32. จัดเก็บหนังสือ
33. ควบคุมและจัดทำรายงานการใช้โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ
34. ประสานและได้ตอบหนังสือราชการต่าง ๆ ฯลฯ

สรุปปัญหา ข้อบกพร่อง และแนวทางแก้ไขในการเขียนหนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบ

1. ปัญหาการเขียน และแนวทางแก้ไข

1.1 ปัญหาด้านผู้บังคับบัญชาหรือผู้ตรวจร่าง ผู้บังคับบัญชาบางคนไม่เคยผ่านการอบรมการเขียนหนังสือราชการหรือหนังสือโต้ตอบมาก่อน เพียงแต่มีประสบการณ์มาก บางคนแก้ไขงานได้ แต่อธิบายหลักการเขียนไม่ได้ บางคนก็มีท่วงท่าหรือสไตล์ (Style) ของตนเอง ผู้ใคร่ร่างมาให้แม้จะสื่อความชัดเจนก็อาจไม่เป็นที่พอใจ เพราะไม่ตรงกับสไตล์ของผู้บังคับบัญชา ตัวอย่างเช่น บางคนชอบให้เขียนยาว ๆ อธิบายละเอียด แต่บางคนชอบแบบสั้นกระชับ บางคนชอบให้ลงท้ายในหนังสือขออนุมัติว่า จะขอขอบคุณยิ่ง บางคนไม่ชอบและให้ใช้หลักว่า หนังสือภายในและบันทึกไม่ต้องมีคำขอบคุณ บางคนชอบคำว่า ใคร่ จัก เพราะเข้าใจว่าเป็นคำสุภาพ บางคนแกลงหลายครั้ง ทำให้งานล่าช้าที่ผู้ตรวจหรือผู้ลงนามนั่นเอง แต่บางคนก็ไม่ตรวจแก้ไข บางคนลงนามโดยไม่อ่านแต่อย่างใด ดังนั้น จึงมีหนังสือที่ผิดพลาดออกไปสู่ผู้รับอยู่ไม่น้อย

ในการแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ตรวจร่างควรอ่านเอกสารอย่างรอบคอบ และพยายามแก้ครั้งเดียวให้เสร็จสิ้น เพื่อประหยัดเวลา นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาและผู้ตรวจร่างควรรหาโอกาสเข้าอบรม โดยจัดเป็นการบรรยายสั้น ๆ ให้ผู้ร่างและผู้บังคับบัญชาเข้าใจตรงกัน และอาจเข้าร่วมปรึกษาหารือกับผู้ร่างและผู้พิมพ์ เพื่อให้เข้าใจปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจนตรงประเด็น

1.2 ปัญหาด้านผู้ร่าง ผู้ร่างเป็นผู้ที่มีทั้งความสบายและความลำบาก สบายในแง่ที่มีผู้ตรวจแก้ไข และไม่ต้องรับผิดชอบสิ่งใดอีกเมื่อลงนามแล้ว แต่ลำบากในแง่ที่อาจถูกตำหนิ ทั้งไม่ถูกเรื่อง หรือไม่ถูกใจ

ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่างมักไม่พอใจเมื่อถูกแก้หลายครั้ง และอาจกล่าวว่า *แก้อย่างไรก็ไม่ถูกใจ ทำไมไม่เขียนเสียเอง ฯลฯ* บางครั้งอาจปรากฏว่า แก้ไปแก้มากลับไปเหมือนร่างครั้งแรก หรือแก้ไขในสิ่งที่ตนเองแก้เอง

ในการแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้ร่างย่อมไม่สามารถบังคับให้ผู้บังคับบัญชาเข้าอบรมได้ จึงจำเป็นต้องร่างให้ถูกต้องตามหลักการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องสอดคล้องกับสไตล์ของผู้บังคับบัญชาด้วย สิ่งใดที่ผิดหลักการ ผู้ร่างควรชี้แจงพร้อมเสนอเอกสารอ้างอิงที่เชื่อถือได้ ย่อมดีกว่าปล่อยให้หนังสือที่ผิดพลาดออกไปสู่ผู้รับ สำหรับกรณีที่ผู้บังคับบัญชาแก้ร่างหลายครั้ง ผู้ร่างอาจบันทึกวันที่หรือครั้งที่ร่างในฉบับร่างแต่ละฉบับด้วย เพื่อให้ทราบลำดับของการร่างหรือการแก้

อย่างไรก็ตาม ผู้ร่างควรเห็นใจผู้บังคับบัญชาซึ่งต้องเสียเวลาแก้ไข เป็นการเพิ่มภาระในการบริหารงาน หากไม่แก้ไขเลยก็น่าจะสะดวกสบายกว่า ผู้ร่างควรมีคนที่ผู้คอยช่วยเหลือ ตรวจสอบ เพื่อให้ผลงานสมบูรณ์ขึ้น นอกจากนี้ ผู้ร่างก็จะได้รับความรู้ ความเข้าใจเพิ่มเติม เป็นประสบการณ์ในการทำงานต่อไปอีกด้วย

1.3 ปัญหาด้านผู้พิมพ์ ปัญหาด้านการพิมพ์คอมพิวเตอร์ในปัจจุบันได้กล่าวว่า ส่วนใหญ่ผู้ตรวจมักไม่เข้มงวดกับรูปแบบการพิมพ์มากนัก อาจเป็นเพราะไม่รู้หรือไม่เห็นความสำคัญ เป็นหน้าที่ของผู้พิมพ์ที่จะต้องจัดรูปแบบให้ถูกต้อง

1.4 ปัญหาด้านหน่วยงาน เป็นที่น่าอินดีว่า หน่วยงานราชการและหน่วยงานอื่น ๆ จำนวนมากได้จัดหลักสูตรฝึกอบรมการเขียนประเภทนี้ ให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง แต่บางหน่วยงานไม่เห็นความสำคัญ เพราะมีใช้งานที่ก่อให้เกิดรายได้ หรือคิดว่ามีตัวอย่างเดิมอยู่แล้วก็ปฏิบัติตาม ๆ กันมา บางแห่งขาดงบประมาณการจัดอบรม บางแห่งจัดอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่ไปเพียงบางคน ซึ่งไม่ทั่วถึงกัน การปฏิบัติจึงลักลั่นกัน บางแห่งอบรมแล้ว แต่มิได้มีการประเมินติดตามผล หรือมิได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรนั้น ๆ สำหรับหน่วยงานใหญ่ เช่น กระทรวงต่าง ๆ ก็มีได้วางแนวทางปฏิบัติให้แก่หน่วยงานในสังกัดอย่างชัดเจน จึงปรากฏเสมอว่า ในกระทรวงหรือกรมเดียวกัน ก็เขียนไม่เป็นระบบเดียวกัน เช่น รายงานการประชุม จัดระเบียบวาระแตกต่างกันโดยไม่สามารถอธิบายเหตุผลได้

หน่วยงานจึงควรจัดฝึกอบรม หรือส่งเสริมให้บุคลากรได้รับความรู้ในด้านการเขียนหนังสืออย่างทั่วถึง อาจวางระบบการเขียนให้เป็นมาตรฐานในหน่วยงาน และที่สำคัญคือ ควรหาวิธีให้ผู้ร่าง ผู้ตรวจ ผู้บังคับบัญชา ได้เข้าใจระบบที่ตรงกัน ไม่ขัดแย้งกัน เช่น จัดสัมมนาบุคลากรทุกระดับ จัดบรรยายสรุปให้เฉพาะผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

2. ข้อบกพร่องในการเขียนและแนวทางแก้ไข

หนังสือราชการจำนวนมากมีข้อบกพร่องต่าง ๆ จึงสรุปรวบรวมและเสนอแนวทางแก้ไข แก่ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ และผู้ตรวจ ดังต่อไปนี้

1) **แบบฟอร์มไม่ถูกต้อง** เช่น การเว้นช่วงบรรทัด การเว้นซ้ายขวา การย่อหน้า การเว้นวรรค เป็นต้น จึงต้องแม่นยำและปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด

- 2) ชื่อเรื่อง ไม่ตรงกับจุดประสงค์ หรือยาวเกินไป ควรสรุปย่อให้กะทัดรัด
 - 3) เขียนไม่ตรงประเด็น หรือยาวจน ควรเรียบเรียงความคิด หรือเขียนประเด็นเป็นข้อ ๆ ไว้ก่อน กล่าวคือ คิดให้จบแล้วค่อยเขียน
 - 4) คำวนสรุป โดยข้อมูลหรือเหตุผลไม่เพียงพอ ควรค้นคว้าข้อมูลมายืนยันให้เชื่อถือได้
 - 5) ไม่อ้างอิงที่มา หรืออ้างอิงไม่ครบถ้วน ควรตรวจสอบให้รอบคอบ
 - 6) ไม่เลือกสรรข้อมูล เนื้อความยาวเกินเยื่อ ควรสรุปให้กระชับ
 - 7) ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เขียนตาม ๆ กันมาโดยไม่แก้ไข ควรคิดใหม่ เขียนใหม่ให้เหมาะสม
 - 8) ประโยคยาว ซับซ้อน ใช้คำเชื่อมมากเกินไป ประโยคยาวเข้าใจยาก ควรตัดตอนเป็นประโยคสั้น ๆ ที่เข้าใจง่าย
 - 9) ใช้คำว่า จึง แล้ว จึง อีก ในข้อความใกล้ ๆ กัน ควรตรวจสอบและแก้ไข
 - 10) ขอบคุณแล้ว ยังลงท้ายว่า จึงเรียนมาเพื่อทราบ อีก เมื่อขอบคุณแล้วควรจบข้อความได้
 - 11) ใช้คำที่ไม่ตรงความหมาย เช่น ใคร่ จัก ฯลฯ ควรหลีกเลี่ยง
 - 12) ใช้คำหรือกลุ่มคำเดิมซ้ำกันบ่อย ๆ เช่น โครงการ ควรละไว้บางคำ
 - 13) ขอแสดงความนับถือ ขกไปไว้หน้าต่อไป ต้องขอข้อความอย่างน้อย 2 บรรทัดสุดท้ายมาด้วย
 - 14) ใช้ไปยาลน้อยผิด เช่น นายวินัยฯ การใช้ไปยาลน้อยใช้แทนนามสกุลไม่ได้ ควรใช้ให้ถูกต้องตามหลักการ
 - 15) ในกรณีที่ข้อความยาว มีหัวข้อมาก ใช้ตัวเลขหัวข้อหลักสั้น ควรวางระบบให้เป็นมาตรฐาน
 - 16) การใช้ตัวเลข บางแห่งใช้เลขอารบิก ควรปรับมาใช้เลขไทย
 - 17) เนื้อความน้อย แต่ใช้ย่อหน้าหลายย่อหน้า โดยเข้าใจผิดว่าต้องมีให้ครบ 3 ย่อหน้าเสมอ ควรพิจารณา 1-3 หรือ 4 ย่อหน้าตามเนื้อหา
 - 18) เนื้อความสำคัญที่ผู้อ่านต้องการทราบไม่เขียนก่อน ควรใช้ย่อหน้ารูปตัว T
 - 19) ใช้คำบางคำผิด เช่น อนุญาต-อนุมัติ ไป-มา ให้กับ ฯลฯ ต้องใช้ให้ถูก
 - 20) สะกดการันต์ผิด พิมพ์ตกข้อความ ต้องตรวจสอบให้รอบคอบอย่างน้อย 2 รอบเสมอ
- ข้อบกพร่องอาจยังมีอีกมาก ผู้ศึกษาควรสังเกตและรวบรวมไว้เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้พิมพ์ ผู้ร่าง ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องต่อไป

บรรณานุกรม

สวัสดิการสำนักงาน ก.พ. : ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 สวัสดิการ ก.พ. , 2544.

รองศาสตราจารย์นภลัย สุวรรณธาดา และคณะ : เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม กรุงเทพฯ ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์, 2547.