

บทที่ ๒

แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

งานราชการนั้นเป็นที่ทราบกันดีว่าเป็นงานอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือกับประชาชนทั่วไป ซึ่งนอกจากงานให้บริการดังกล่าว ภายในหน่วยงานราชการแต่ละที่ก็มีความจำเป็นเกี่ยวกับการติดต่อระหว่างกันไม่ว่า จะเป็นการติดต่อกันภายในหน่วยงานราชการเดียวกัน การติดต่อกับหน่วยราชการภายนอก การติดต่อกับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานราชการหรือในบางครั้งต้องติดต่อกับบุคคลสำคัญ เช่นผู้ที่ดำรงตำแหน่งต่างๆ, พระภิกษุ หรือแม่กระทั่งพระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์ ซึ่งในการติดต่อก็มีช่องทางผ่านหนังสือต่างๆ แต่การติดต่อแบบเป็นทางการ ก็จำเป็นต้องใช้การติดต่อโดยเอกสาร ซึ่งก็คือ "หนังสือราชการ"

หนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ มี ๖ ชนิด คือ

๑. หนังสือภายนอก ใช้ในการติดต่อราชการทั่วไป
๒. หนังสือภายใน ใช้ในการติดต่อราชการภายในกระทรวงทบวงกรม หรือ จังหวัดเดียวกัน
๓. หนังสือประทับตรา ใช้ในการติดต่อราชการเฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ
๔. หนังสือสั่งการ ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ
๕. หนังสือประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ประกาศแถลงการณ์ และ ข่าว
๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่ หนังสือรับรองรายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่นๆ

ในบรรดาหนังสือ ๖ ชนิด ดังกล่าว ๓ ชนิดแรกจัดเป็นหนังสือติดต่อราชการ คือ
หนังสือภายนอก
หนังสือภายใน
หนังสือประทับตรา

การเขียนหนังสือราชการนั้น ปัจจุบันมีการขยายปริมาณมากขึ้นตามการขยายตัวขององค์กรราชการ ทั้งในการขยายขนาดหน่วยงาน และมีการเพิ่มจำนวนหน่วยงานขึ้นอยู่เรื่อยๆ ในขณะที่ผู้ที่มีความสามารถในการเขียนหนังสือราชการได้ดียังคงมีปริมาณจำกัด จึงได้มีผู้คิดค้นจัดทำหลักสูตรวิชา "การเขียนหนังสือราชการ" ขึ้นเพื่อจัดอบรมให้แก่บุคคลากรและเป็นการ กระจายความรู้ไปยังหน่วยงานราชการต่างๆ นอกจากนี้ยัง ได้มีการจัดทำเป็นหนังสือ "การเขียนหนังสือติดต่อราชการ", "และการทำงานที่กเสนอ การจดยางานประชุม การเขียนคำกล่าวในพิธี" เพื่อใช้ประกอบในหลักสูตร การเขียนหนังสือราชการ จนทำให้มีปริมาณ ผู้ที่สามารถเขียนหนังสือราชการมีเพิ่มมากขึ้น แต่ปัจจุบันก็ยังคงขาดเครื่องมือที่ใช้ในการช่วยจัดทำหนังสือราชการอยู่

รูปแบบการทำงานเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการแบบเดิม มีลักษณะดังนี้

ปรีระวีณ ณ นคร, การเขียนหนังสือติดต่อราชการ (กรุงเทพฯ สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
๒๕๓๗), หน้า ๑

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๑. การศึกษาหนังสือราชการ

๑.๑ ศึกษาจากผู้รู้ หรือจากเรื่องเดิม คือเมื่อผู้ที่ได้รับมอบหมายให้จัดทำหนังสือราชการนั้น ไม่มีประสบการณ์ในการจัดทำมาก่อนก็มีความจำเป็นต้องสอบถามหรือศึกษาหาความรู้จากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญกว่าหรือหัวหน้าซึ่งเรียกวิธีการแบบนี้ว่า "เรียนจากหัวหน้า ศึกษาจากเรื่องเดิม" ซึ่งหัวหน้าจะเป็นผู้อธิบายถึงส่วนประกอบต่างๆ ภายในหนังสือราชการและบอกถึงการกำหนดเนื้อหาข้อมูลที่จะนำมาเรียบเรียงเป็นหนังสือราชการแต่ละฉบับ นอกจากนี้ก็จะอธิบายถึงโอกาสที่จะใช้หนังสือราชการแต่ละชนิด และจะเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการ หลังจากที่ได้รับมอบหมายได้ทำการจัดทำเรียบร้อยแล้ว

ส่วนการศึกษาจากเรื่องเดิม คือ ผู้ได้รับมอบหมายให้จัดทำหนังสือราชการจะต้องไปค้นหาตัวอย่างหนังสือราชการซึ่งเคยมีผู้จัดทำเอาไว้แล้วในอดีตมาจำนวนหนึ่ง แล้วใช้การสังเกตถึงองค์ประกอบต่างๆ ของหนังสือราชการนั้น รวมทั้งเนื้อหาข้อมูลต่างๆ ที่ปรากฏอยู่แล้วพยายามทำความเข้าใจกับรูปแบบและวิธีการเขียน จากนั้นจึงสามารถจัดทำหนังสือราชการฉบับใหม่ได้ตามที่มีความเข้าใจ ซึ่งวิธีการนี้ต้องอาศัยความละเอียดของผู้ศึกษาเป็นอย่างมาก และอาจจะได้หนังสือที่ไม่ดีนัก เพราะไม่มีผู้ที่คอยให้คำแนะนำ

๑.๒ ศึกษาจากการเข้ารับการฝึกอบรม ทางสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนได้มีการจัดฝึกอบรมหลักสูตร การเขียนหนังสือราชการขึ้น โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และมีประสบการณ์ในการจัดทำหนังสือราชการโดยมีการฝึกอบรมที่สถาบันและการฝึกอบรมทางไกลให้แก่ข้าราชการที่มีความประสงค์ที่จะรู้ในวิชาดังกล่าวเมื่อข้าราชการที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมสำเร็จตามหลักสูตร ก็จะได้รับความรู้ที่ถูกต้องและเข้าใจในหนังสือราชการแต่ละชนิดอย่างดี และเมื่อกลับไปฝึกฝนทบทวนความรู้ก็จะสามารถเป็นผู้ที่เขียนหนังสือราชการได้ดีต่อไปในอนาคต แต่รูปแบบการจัดหลักสูตรการสอนนั้นยังคงมีข้อจำกัดคือ ยังขาดบุคลากรที่จะมาเป็นวิทยากร ทำให้ไม่สามารถจัดหลักสูตรได้ทั่วถึงและไม่สามารถรองรับกับปริมาณผู้ที่มีประสงค์เข้ารับการอบรมได้

๑.๓ ศึกษาจากบทเรียนด้วยตัวเอง หลังจากได้มีการจัดหลักสูตรการเขียนหนังสือราชการขึ้นมาแล้วนั้น แต่เนื่องจากยังไม่สามารถรองรับความต้องการของข้าราชการที่ขอเข้าอบรมจึงได้มีผู้ริเริ่มผลิตบทเรียนด้วยตนเองสำหรับราชการทุกระดับคือ "การเขียนหนังสือติดต่อราชการ" ซึ่งเรียบเรียงโดย ประวีณ ภูณคร ซึ่งในหนังสือบทเรียนนี้ได้รวบรวม รูปแบบหนังสือราชการชนิดต่างๆ ไว้พร้อมทั้งคำอธิบายความหมายกรณีใช้ รูปแบบโครงสร้าง รายการต่างๆ ภายในหนังสือ และมีตัวอย่างให้เห็นอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีคำอธิบายถึงวิธีการเขียนหนังสือราชการให้ดีและมีแบบฝึกหัด เพื่อฝึกฝน และตรวจสอบความเข้าใจของผู้ที่ทำการศึกษาดด้วยตนเอง ทำให้ผู้ที่ทำการศึกษามีความเข้าใจรูปแบบของหนังสือได้เป็นอย่างดี และสามารถเขียนหนังสือราชการได้ดี หากมีการฝึกฝนอย่างเพียงพอ ซึ่งการจัดทำบทเรียนนี้ถือเป็นการขยายโอกาสให้ผู้ที่มีความสนใจในวิชาการเขียนหนังสือราชการได้ดีและสามารถใช้เป็นเอกสารในการศึกษาค้นคว้า หรือใช้ประกอบการจัดทำหนังสือราชการได้เป็นอย่างดี

๒. การจัดทำหนังสือราชการ

เมื่อผู้ที่ได้รับมอบหมายให้จัดทำหนังสือราชการมีความเข้าใจในตัวหนังสือแล้ว และทราบถึงเนื้อหาที่จะต้องนำมาจัดทำ ก็ถึงขั้นตอนในการร่างหนังสือ ซึ่งแต่เดิมสมัยที่ยังไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ก็จะทำการร่างลงบนกระดาษ จนเสร็จได้ใจความที่ครบถ้วน และถูกต้องจึงนำมาพิมพ์ลงในแบบฟอร์มหนังสือราชการที่ต้องการ ซึ่งในระหว่างพิมพ์ถ้าหากมีการพิมพ์ผิดก็อาจจะต้องมีการลบคำผิด ซึ่งจะทำได้ไม่เรียบร้อย ก็อาจถึงขั้นต้องพิมพ์ใหม่ทั้งหมด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความปรารถนาของผู้จัดทำ ในการจัดทำโดยใช้เครื่องพิมพ์ดีดพิมพ์ลงบนแบบฟอร์มนั้น นอกจากจะมีข้อจำกัดในการแก้ไขคำผิดแล้ว ในกรณีหากมีความต้องจัดทำหนังสือราชการที่มี เนื้อความใกล้เคียงกับ หนังสือเดิมที่เคยจัดทำ ก็จะต้องทำการพิมพ์ใหม่ทั้งหมด ไม่สามารถนำข้อมูลในเอกสารเดิมมาใช้ซ้ำได้ทำให้เสียเวลาในการจัดทำ

ต่อมาเมื่อคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทในการช่วยงานก็ทำให้งานพิมพ์เอกสาร สามารถทำได้สะดวกขึ้น สามารถพิมพ์ข้อมูลเข้าเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูล และทำการตรวจสอบจนถูกต้องทั้งหมดแล้วจึงทำการสั่งพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ในครั้งเดียว ทำให้ได้เอกสารที่เรียบร้อย

๓. การจัดเก็บเอกสาร

หากเป็นสมัยที่ยังไม่มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ช่วยในการทำงาน การจัดเก็บเอกสารคงมีเพียงวิธีเดียวคือการจัดเก็บเข้าในแฟ้มเอกสาร ทำให้ต้องเสียพื้นที่ในการเก็บแฟ้มเอกสารต่างๆ นอกจากนี้ในค้นหา ก็กระทำได้ลำบากหากมีเอกสารจำนวนมาก และขาดความเป็นระเบียบในการจัดเก็บ และถ้าเอกสารเกิดสูญหายหรือชำรุดก็ยากแก่การนำกลับมาใช้ได้อีกแต่เมื่อนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานดังกล่าวทำให้มีเนื้อที่เก็บข้อมูลเพิ่มขึ้น และสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายขึ้น และถ้าเอกสารต้นฉบับเกิดการสูญหายหรือชำรุด ก็สามารถนำข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์มาจัดทำเอกสารขึ้นมาใหม่อีกครั้ง

จะเห็นได้ว่าคอมพิวเตอร์สามารถนำมาช่วยในงานเตรียมเอกสารได้เป็นอย่างดี แต่ถึงอย่างไรก็ตามเครื่องมือในการจัดทำหนังสือราชการโดยเฉพาะยังไม่เคยมีผู้ใดจัดทำมาก่อน จึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยเกิดความคิดที่จะพัฒนาโปรแกรม เพื่อสามารถช่วยในการจัดทำเอกสารราชการ และช่วยในการเป็นอุปกรณ์ประกอบการศึกษาเรื่องหนังสือราชการ ให้แก่ผู้ที่มีความสนใจในงานเขียนหนังสือราชการ หรือข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่สามารถนำไปใช้กับงานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนั้น อาจนำไปประยุกต์ใช้ในงานเอกสารประเภทอื่นๆ ได้