

หลักการเขียนที่ดี

ไม่ว่าจะเป็นการเขียนหนังสือราชการหรือเขียนหนังสือใดก็ตาม ถ้าผู้เขียนในการคิดการเขียนที่ดีเป็นรากฐานแล้ว การสื่อสารด้วยการเขียนก็จะสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์ และเป็นผลดีในที่สุด

หลักการเขียนที่ดีนั้น อาจมีนักวิชาการหรือผู้รู้เขียนไว้เป็นคำสอนที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับมุมมองและวิธีการคิดของแต่ละท่าน แต่สำหรับหลักการเขียนที่จะนำเสนอต่อไปนี้ เป็นแนวความคิดจากประสบการณ์ในการรับราชการและการเขียนหนังสือราชการมาตลอดระยะเวลาประมาณสามสิบปีนั้น

แนวคิดเบื้องต้น

การเขียนหนังสือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ สื่อความหมาย

การสื่อความหมายคือ การถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ทรรศนคติ ความรู้สึกนึกคิด หรือแม้กระทั่งอารมณ์ จากผู้ส่งไปยังผู้รับ โดยใช้สื่อที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน หรือเกิดการเห็นพ้อง การยอมรับหรือการตอบสนองที่ดี

ถ้ากำหนดแนวคิดเบื้องต้นในเรื่องการสื่อความหมายได้แล้ว กระบวนการคิดและการเขียนก็จะมีกรอบของแนวความคิด อันจะทำให้การเขียนนั้น ไม่ใช่เรื่องที่สร้างความรู้สึกลงว่าเป็นปัญหา อีกต่อไป

การสื่อความหมายนั้น มีองค์ประกอบ 4 ส่วน อันได้แก่ ผู้ส่ง ผู้รับ สื่อ และข้อมูลข่าวสาร

ในฐานะที่เป็น ผู้ส่ง ในกระบวนการสื่อความหมาย ผู้เขียนจึงต้องกำหนดความคิดให้ครบวงจร คือ นอกจากจะคิดถึง ผู้รับซึ่งจะเป็นผู้อ่านอีกด้วย การคิดถึงผู้อ่านนั้นก็ถือเป็นการคิดในประเด็นที่ว่า ผู้อ่าน คือใคร มีความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่ ผู้เขียน กำลังจะสื่อสารเพียงใดหรือไม่ สำคัญหรือประเด็นในการเขียนเป็นอย่างไร ถ้อยคำภาษาที่ใช้ในการสื่อสารนั้น มีลักษณะที่จะทำให้การรับสารเบี่ยงเบนไปได้เพียงใดหรือไม่ นี่คือการคิดในเบื้องต้นก่อนที่จะลงมือเขียน เป็นการคิดแบบครบวงจร เพื่อให้การสื่อสารหรือการสื่อความหมายนั้น เป็นไปอย่างถูกต้อง เข้าใจตรงกัน ทั้งจากผู้ส่งและทั้งฝ่ายผู้รับ

ก่อนที่จะลงมือเขียนหนังสือ เพื่อติดต่อสื่อสาร จึงควรจะต้องเข้าใจและตั้งหลักอยู่บนฐานของการสื่อความหมายดังกล่าวเสียก่อน

ก่อนที่จะทำความเข้าใจถึงหลักของการเขียนเพื่อสื่อความหมาย รวมทั้งข้อดีข้อจำกัดของการเขียน เพื่อให้การเขียนเป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักของการเขียนที่ดี

ข้อดี และข้อจำกัดของการเขียน

ข้อดีหรือความจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารด้วยการเขียนนั่นก็คือ การเขียนใช้ในกรณีที่ต้องการให้เป็นหลักฐานอันถาวร อ้างอิงได้ ยืนยันได้ ตรวจสอบได้ ภาษาหนังสือจึงมีสาระสำคัญของข้อความที่ไม่เปลี่ยนแปลง เพราะเป็นการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร มีต้นฉบับ มีสำเนาฉบับที่ใช้เป็นหลักฐานระหว่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการติดต่ออย่างเป็นทางการหรือเป็นราชการ

โดยนัยอันตรงกันข้าม การติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรหรือด้วยการเขียนก็มีข้อจำกัดในตัวเองอยู่เช่นกัน ก็คือไม่สามารถส่งผลสะท้อนย้อนกลับได้ทันที ซึ่งต่างจากการสื่อสารด้วยการพูดที่สามารถโต้ตอบซักถาม และอธิบายกันได้โดยไม่ต้องรอเวลา นอกจากนี้ การสื่อสารหรือสื่อความหมายด้วยการเขียนก็ยังมีข้อจำกัดที่สำคัญอีกประการหนึ่งคืออาจตีความหมายได้เป็นหลายอย่าง ผู้เขียนต้องการสื่อความหมายอย่างหนึ่ง แต่เมื่อใช้ถ้อยคำภาษาในการเขียนสื่อออกไปแล้ว อาจตีความได้เป็นอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่เกิดขึ้นอย่างเป็นปกติวิสัยในการสื่อความหมายด้วยการเขียน

ปัญหาอีกประการหนึ่งในความคิดของผู้เขียนก็คือ การสื่อความหมายด้วยการเขียนต้องใช้ฝีมือหรือความสามารถ ของผู้เขียนอยู่มาก ในหลายกรณีอาจจะมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องที่ไม่สามารถสื่อข้อความที่ต้องการสื่อออกไปได้ทั้งหมด ในลักษณะ เขียนได้ไม่เท่าที่รู้สึกหรือไม่หมดประเด็น ซึ่งล้วนเป็นข้อจำกัดของการสื่อความหมายด้วยการเขียนดังกล่าวผู้เขียนจึงต้องพยายามเขียนหนังสือโดยเข้าใจถึงหลักของการสื่อความหมายดังกล่าว และเข้าใจปรัชญาพื้นฐานของการเขียนด้วย

ปรัชญาพื้นฐานของการสื่อความหมายด้วยการเขียน

ในการเขียนหนังสือราชการเพื่อติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่นนั้น มีปรัชญาพื้นฐานอันเรียบง่ายอยู่เพียงว่า การเขียนนั้นเป็นการสื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นสื่อของความต้องการและเป็นตัวแทนของการติดต่อ เพราะฉะนั้นจึงต้องเขียนโดยพยายามให้ผู้รับหรือผู้อ่าน เข้าใจความหมายให้การยอมรับ และให้การตอบรับ หรือเห็นพ้องด้วยในการติดต่อสื่อสารนั้น

การเขียนหนังสือเพื่อติดต่อสื่อสารในทางราชการ จึงต้องมีพื้นฐานอยู่บนความจริงและใช้ถ้อยคำภาษาที่เป็นเชิงบวก (Positive) อยู่เสมอ

การเขียนหนังสือตอบปฏิเสธในทางราชการ จะไม่ใช่ภาษาในเชิงลบ (**negative**) เช่นจะไม่ตอบว่า ตามที่ขอความร่วมมือมานั้น ไม่อาจจะให้ความร่วมมือได้ แต่จะต้องปรุงแต่งถ้อยคำภาษาให้มีความนุ่มนวลทำนองว่า – เต็มใจหรือยินดีจะให้ความร่วมมือ แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดบางประการ (ตามที่ได้ให้เหตุผลมานี้) ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อคำขอดังกล่าวได้อย่างไรก็ตามหวังว่าจะมีโอกาสได้ให้บริการหรือร่วมมือกันในโอกาสต่อไป

ภาษาหนังสือเชิงบวกเช่นที่ว่า ก็คือการตอบปฏิเสธนั่นเอง แต่เป็นการปฏิเสธแบบไม่ตัดรอน แบบค้ำใจมิตรระหว่างกันไว้ ซึ่งเป็นเรื่องที่จะต้องปรุงแต่งถ้อยคำภาษาตามควรแต่กรณี

การเขียนให้เข้าใจความหมาย

เป็นปรัชญาพื้นฐานของการเขียนหนังสือ ซึ่งต้องการให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่าง ผู้เขียนกับผู้อ่านซึ่งสามารถกระทำได้โดย

- 1) การใช้ภาษาที่สื่อความหมายได้ง่าย
- 2) เมื่อเขียนแล้ว ควรต้องย้อนกลับมาอ่านเพื่อสอบทานอีกครั้งหนึ่ง อันเป็นการประเมินว่าผู้รับหรือผู้อ่านจะเข้าใจในสิ่งที่สื่อความหมายไปหรือไม่ มีส่วนใดที่อาจจะตีความได้เป็นอย่างไรอื่นเพียงใด
- 3) ต้องรู้เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการเขียนอยู่ตลอดเวลา

การเขียนให้บรรลุวัตถุประสงค์

นอกเหนือจากการเขียนเพื่อ ให้เข้าใจในความหมายจนมีการตอบรับหรือมีการยอมรับมีการตอบสนองตามความต้องการของผู้เขียนดังกล่าวแล้ว การเขียนในวัตถุประสงค์แต่ละประการนั้น จะมีวิธีการในการเขียนที่แตกต่างกันออกไป

การเขียนหนังสือราชการเพื่อเวียนแจ้งให้กลุ่มเป้าหมาย ทราบ ก็ต้องเขียนให้ชัดเจนไม่ให้เกิดเป็นประเด็นปัญหาอันนำไปสู่การตีความเป็นหลายแนวทาง ซึ่งจะทำให้เกิดการทราบที่แตกต่างกันออกไป และการปฏิบัติในเรื่องนั้นๆ ก็จะแตกต่างกันออกไปด้วย

การเขียนเพื่อตอบคำถามหรือตอบข้อหารือ ต้องจับประเด็นของคำถามให้ถูกต้องแล้วตอบให้ถูกต้องตามประเด็นนั้นให้ครบถ้วน หน่วยงานบางแห่งใช้วิธีการ ตอบแบบไม่ตอบคือไม่ตอบตามประเด็นที่มีผู้ถามมา ตอบแบบเลียงประเด็น ซึ่งเป็นวิธีการที่ไม่พึงกระทำ

ตัวอย่าง หน่วยงานแห่งหนึ่งมีหนังสือถามไปยังอีกหน่วยงานหนึ่งว่า ข้าราชการสตรีที่เป็นนางสาว ยื่นใบลาคลอด กรณีนี้ผู้บังคับบัญชาจะอนุญาตการลาได้หรือไม่หน่วยงานที่ได้รับหนังสือหารือนี้ตอบว่า กรณีที่หารือนี้ต้องถือปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ต้นทุน ของการร่างหนังสือหารือ และต้นทุนของการร่างหนังสือตอบ ที่กว่าผู้มีอำนาจจะลงนามได้ก็ต้องมีการแก้แล้วแก้อีกนั้น ก็เป็นต้นทุนที่ สูญเปล่าโดยไม่ได้อะไรขึ้นมาจากความหงุดหงิดของหน่วยงานผู้มีหนังสือไป

การตอบข้อหารือนั้น เมื่อจับประเด็นแห่งคำถามได้แล้วก็ต้องตอบตรงประเด็นที่เป็นคำถาม ต้องมัดข้อเท็จจริงนั้นก็ต้องเป็นคำตอบโดยอ้างอิงกฎหมายอย่างระเอียด อ้างมติหรืออ้างทางปฏิบัติในเรื่องที่มีการหารือ นั้น ข้อพึงระวังก็คือ หนังสือตอบข้อหารือ นั้น ไม่ควรตอบด้วยความคิดเห็นของผู้ตอบ เพราะจะเป็นการตอบที่ไม่มีฐานทางกฎหมายรองรับ

สำหรับหนังสือขอความร่วมมือหรือหนังสือขอความช่วยเหลือขอความอนุเคราะห์นั้น ต้องมีการแสดงเหตุผลเพื่อโน้มน้าวให้ผู้ได้รับหนังสือเกิดความรู้สึก เต็มอกเต็มใจ ที่จะให้ความร่วมมือให้ความช่วยเหลือ หรือให้ความอนุเคราะห์แล้วแต่กรณีถ้อยคำภาษาที่ใช้ต้องค้อมต้องสุภาพร้องขอ และต้องรู้จักขอบเขต

ส่วนหนังสือที่เขียนเพื่อพิจารณา จะแตกต่างจากหนังสือขอความร่วมมือขอความช่วยเหลือ ประเด็นที่เป็นสาระสำคัญอันจะพึงมีในหนังสือเสนอเพื่อพิจารณานั้น ต้องมีข้อมูลหรือข้อเท็จจริงครบถ้วน แยกแยะประเด็นที่ต้องมีการพิจารณาให้ชัดเจน อาจจะมีการเสนอความเห็นของผู้นำเสนอเพื่อประกอบการพิจารณาได้ด้วย แต่ต้องเสนอความเห็นเพื่อให้ผู้มีอำนาจพิจารณาต้องสั่งการ ไปตามนั้น ซึ่งต้องใช้ถ้อยคำภาษาที่สื่อความหมายได้ชัดเจนเช่นนั้น

การเขียนเพื่อขออนุญาตหรือขออนุมัติ นั้น ผู้เขียนจะต้องเล่าเรียงความเป็นมาเหตุผลความจำเป็นในการที่จะต้องขออนุญาตหรือขออนุมัติ มีข้อมูลประกอบการพิจารณาอย่างครบถ้วน เสนอผลที่คาดว่าจะได้รับ และที่สำคัญที่สุดคืองบประมาณที่จะต้องใช้เพื่อการนั้น เพื่อผู้มีอำนาจอนุมัติจะได้พิจารณาวินิจฉัยโดยเทียบเคียงระหว่าง ต้นทุน กับผลที่คาดว่าจะได้รับ ว่าคุ้มค่าของการลงทุนเพียงใด

บทสรุปในเรื่องของการจัดระเบียบความคิดในการเขียนนั้น ผู้เขียนคิดว่าการเขียนเป็นสื่อของการติดต่อระหว่างผู้เขียนกับผู้อ่าน ระหว่างผู้ส่งกับผู้รับ การเขียนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงตัวตน ท่วงที พื้นเพ รสนิยม ภูมิหลัง และภูมิปัญญาของผู้เขียน เพราะฉะนั้น ผู้เขียนจึงต้องเขียนโดยใช้ภาษาที่ดี เขียนอย่างคนที่ เป็น นายของภาษาไม่เขียนหนังสือด้วยอารมณ์หรืออคติในทางตรงกันข้ามจะต้องเขียนด้วยความรู้สึกที่ดี เพื่อให้เกิดความรู้สึกเช่นนี้ด้วยกับผู้อ่าน ซึ่งสามารถกระทำได้ด้วยการรู้ระลึกถึงวัตถุประสงค์ในการเขียนอยู่

การจัดระเบียบความคิด ก่อนลงมือเขียน

ผู้เขียนได้เสนอไว้ในบทก่อนแล้วว่า การเขียนเป็นผลผลิตของการคิด และได้ยึดความคิดนี้เป็นแนวทางในการเขียนหนังสือของตนเองมาโดยตลอด เพราะฉะนั้นก่อนจะลงมือเขียน จึงต้องมีการจัดระเบียบความคิด และกำหนดแผน กลยุทธ์ให้ลงตัวเสียก่อน แล้วจึงลงมือเขียน วิธีคิดที่เรียบง่ายที่สุดในการเขียนก็คือ การตั้งคำถามกับตัวเองว่าจะเขียนเรื่องอะไร (What) เรื่องของสถานที่ (Where) เข้ามาเกี่ยวข้องกับด้วยหรือไม่ มีกำหนดเวลาไว้ชัดเจนเพียงใด (When) เป้าหมายในการเขียนคืออะไร (Why) จะวางแผนกลยุทธ์ในการเขียนอย่างไร (How) และใครคือเป้าหมายหรือกลุ่มเป้าหมาย (Who)

ตอบคำถามห้าหกคำนี้ได้ครบถ้วนเมื่อไร ก็ลงมือเขียนได้

จากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในห้องฝึกอบรมหรือในการสัมมนาผู้เขียนได้รับคำตอบว่า บางครั้งก็คิดไม่ครบวงจร ก็คิดได้บางหัวข้อแล้วก็ลงมือเขียนเลย ทำนอง คิดไปเขียนไป เมื่อถามต่อว่าทำไมไม่คิดให้เสร็จเสียก่อนแล้วจึงลงมือเขียน ก็ได้รับคำตอบว่า เป็นการสร้างความรู้สึกอุ่นใจให้เกิดขึ้นแก่ตัวเอง ก็บอกตัวเองว่าเขียนไปได้ตั้งครึ่งก่อนหน้าแล้ว ซึ่งให้ความรู้สึกที่ดีว่าจะคิดอย่างเดียว โดยยังไม่ได้ลงมือเขียนเลย

แต่จากประสบการณ์ในการเขียนหนังสือของผู้เขียน การคิดไปเขียนไปนั้นจะใช้เวลาในการร่างนานกว่าการจัดระเบียบความคิดให้เสร็จแล้วลงมือเขียนค่อนข้างมาก เพราะจะเกิดอาการสะดุดชะงักเป็นระยะๆ ตลอด

ผู้เขียนมีความเชื่อมาโดยตลอดว่าการเขียนหนังสือนั้นเป็น ทักษะ ซึ่งสามารถฝึกฝนได้ ด้วยการปฏิบัติซ้ำแล้วซ้ำอีกจนเกิดความชำนาญ เพราะฉะนั้น หากจะทดลองรับความคิดในเรื่องของการ คิดให้เสร็จก่อนลงมือเขียน ไปทดลองปฏิบัติดูบ้าง ก็อาจจำได้รับคำตอบที่ดีสำหรับการเขียนหนังสือของท่านต่อไปได้

การคิดว่ากำลังจะเขียนเรื่องอะไร (what) นั้น เป็นการคิดเพื่อแสวงหา ข้อมูล จากแหล่งข้อมูล ที่เชื่อถือได้มาใช้ในการเขียน การเขียนหนังสือราชการนั้นจะต้องใช้ข้อมูลซึ่งมีแหล่งข้อมูลสำหรับให้ค้นคว้าอ้างอิงหรืออ้างอิงถึงอย่างเป็นทางการเสมอ ข้อมูลที่ใช้ในการเขียนหนังสือราชการจึงไม่สามารถจะกำหนดด้วยความคิดของผู้เขียนหนังสือนั้นเองได้ การเขียนหนังสือราชการบางเรื่องอาจต้องแสวงหาข้อมูลจากหลายแหล่ง สำหรับจะนำมาใช้ประกอบการแสวงหาข้อมูลเช่นที่ว่าเป็นคือการกำหนดความคิดในเรื่องที่ว่า จะเขียนเรื่องอะไร

เอตทัคคะด้านโภชนาการท่านหนึ่งเคยเปรียบเทียบเอาไว้ว่า ถ้าการเขียนหนังสือราชการเปรียบเหมือนการแกงเขียวหวานหนึ่งหม้อ การแสวงหาข้อมูลที่จะเขียนก็เปรียบเหมือนการเตรียมสิ่งที่ต้องใช้ในการแกงนั่นเอง ก็ต้องคิดก่อนว่าแกงเขียวหวานหนึ่งหม้อนี้อาจต้องมี

ส่วนที่ว่าจะใส่อะไรมากน้อยแค่ไหนอย่างไร ต้องการรหัสไหนเป็นเรื่องของกระบวนการทำเป็น เรื่องของฝีมือในการปรุงรสที่จะทำให้แกงเขียวหวานหม้อนี้น่ากินเพียงใด เป็นการวางแผนกลยุทธ์ในการเขียน ซึ่งก็เปรียบเหมือน how นั่นเอง

สำหรับเป้าหมายหรือกลุ่มเป้าหมายที่จะเป็นผู้กินแกงที่กำลังจะปรุงนั้น คือ Who ซึ่งผู้ปรุงหรือผู้แกงจะต้องศึกษาถึงเป้าหมายหรือกลุ่มเป้าหมายนี้ด้วยเป็นสำคัญ ผู้เป็นกลุ่มเป้าหมายบางคนไม่กินเนื้อวัว ผู้ปรุงก็ต้องปรับกระบวนการทำของตนโดยเปลี่ยนไปใช้เนื้อไก่หรือเนื้อหมูแทนอะไรทำนองนี้ ถ้าผู้เป็นกลุ่มเป้าหมายไม่กินสัตว์ปีก เพราะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ แกงเขียวหวานหม้อนั้นก็ต้องไม่ใช่แกงเขียวหวานไก่ โดยนัยเดียวกันถ้ากลุ่มเป้าหมายไม่กินเนื้อหมู ผู้ปรุงหรือผู้ลงมือแกงก็ต้องมีข้อมูลในส่วนนี้ไว้หรือประกอบการตัดสินใจด้วย

นั่นคือการคิดในเรื่องของ เป้าหมาย หรือ กลุ่มเป้าหมาย ที่หมายถึง who อย่างที่ว่าไปแล้ว ในการเขียนหนังสือก็เช่นเดียวกัน ผู้เขียนหรือผู้ลงนามในหนังสือ ไม่มีวันจะประสบความสำเร็จในการสื่อความหมายได้เลย ถ้าไม่ศึกษาถึง Who

เหมือนเชณูแขกมารับประทานอาหารมือเย็นที่บ้าน เจ้าของบ้านตั้งอกตั้งใจแสดงฝีมือในการปรุงอาหารด้วยการเข้าครัวเอง ยกแกงเขียวหวานเนื้อกับต้มยำกุ้งออกมา หมายใจว่าจะเป็นที่ถูกใจของแขกผู้รับเชิญ แต่ถ้าแขกผู้นั้นเป็นผู้ไม่รับประทานเนื้อและแพ้กุ้ง การเลี้ยงที่ตั้งอกตั้งใจไว้เป็นอย่างดียิ่งล้มเหลวลงโดยสิ้นเชิง

เป้าหมายหรือกลุ่มเป้าหมาย คือ who นั่นจึงเป็นสิ่งที่จะต้องพึงระลึกอยู่ตลอดเวลาในการติดต่อสื่อสาร ถ้าพูดด้วยพิสัยสงคราม ของชนวน ก็คงต้องบอกว่า รู้เขารู้เรา รบร้อยครั้งชนะร้อยครั้ง ซึ่งก็คงจะต้องพานเข้ากับความคิดตะวันตกที่บอกว่า Know your subjects and know your audiences คือรู้ในเรื่องที่จะต้องเขียนและรู้ในเรื่องของคนที่เป็นเป้าหมายหรือกลุ่มเป้าหมายด้วย เท่านั้นที่เพียงพอที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการเขียนแล้ว

สำหรับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการเขียนหนังสือราชการแต่ละฉบับอัน ได้แก่ why นั้นเป็นเรื่องที่ได้เขียนไปแล้วว่า วัตถุประสงค์ในการเขียนนั้น ต้องกระทำให้ชัดเจนด้วยการเขียนจะเขียนมาแจ้งเพื่อทราบ ก็ต้องประเมินล่วงหน้าได้ว่าถ้อยคำภาษาในหนังสือของเราจะทำให้ผู้อ่านทราบไม่ใช่สับสน ถ้าต้องการเขียนไปหาหรือ ประเด็นแห่งการหาหรือ นั้นก็ต้องชัดเจน มีข้อมูลครบถ้วนที่จะทำให้ผู้ตอบข้อหาหรือสามารถเข้าใจได้ จะเขียนไปขอความช่วยเหลือ ขอความร่วมมือ ขอความอนุเคราะห์ อะไรต่างๆ เหล่านี้ ก็ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน ใช้ถ้อยคำ

เรื่องของสถานที่หรือ where นั้นเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญอยู่มากพอสมควรหนังสือราชการที่เขียนไปเพื่อขอเชิญประชุม ขอเชิญเป็นวิทยากร ขอให้ไปชี้แจงต่อคณะกรรมการอะไรก็ตาม ถ้าขาดตกบกพร่องในเรื่องของสถานที่หรือ where ไปเสียอย่างแล้วการสื่อความหมายนั้นก็ไม่มีวันที่จะดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

องค์ประกอบในการกำหนดแนวคิดเบื้องต้นก่อนลงมือเขียนคือ when ซึ่งเป็นเรื่องของเนื้อหา ซึ่งเป็นสาระสำคัญของการนัดหมายโดยมีกำหนดเวลาที่แน่นอน when นั้นนอกจากจะต้องมีความชัดเจนในแง่ของการสื่อสารสื่อความหมายแล้ว ในหลายกรณี when ยังเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับเวลาที่งานเขียนจะต้องเสร็จด้วยอีกต่างหาก

When อาจจะมีควมหมายในทางการเขียนอีกประการหนึ่งว่า งานเขียนชิ้นนี้จะต้องใช้เมื่อไร ซึ่งก็พิจารณาในแง่ของ when หรือเนื้อหาจะมีความสำคัญมากและเป็นเหตุปัจจัยที่อาจจะต้องคิดก่อนปัจจัยตัวอื่นด้วย ก็เปรียบเทียบกับเรื่องการเชิญแขกมารับประทานอาหารที่บ้าน บรรยากาศดี ทุกอย่างสมบูรณ์ แต่แกงยังไม่เสร็จ หรืออาหารที่จะต้องตั้งโต๊ะในวันนั้นมีข้อขัดข้องด้วยประการใด ๆ ก็ตามจนล่าช้าเกินกว่าที่ควรจะเป็น งานเลี้ยงวันนั้นก็ล้มเหลว

งานเขียนก็เช่นเดียวกัน ผู้มีหน้าที่ร่างหรือพิมพ์หนังสือราชการจะต้อง รู้ล่วงหน้าอยู่เสมอว่างานเขียนหรือหนังสือราชการฉบับนั้น จะใช้เมื่อไร รู้ล่วงหน้าแล้วก็ต้องพยายามทำให้เสร็จตามกำหนดเวลา ไม่ว่าท่านจะร่างหนังสือได้วิเศษสักปานใด ถูกใจคนเป็นนายแค่ไหนแต่ถ้างานนั้นเสร็จไม่ทันตามกำหนดเวลาที่นายต้องการหรือที่จะต้องใช้นั้นก็หมดความหมายโดยสิ้นเชิง

สำหรับผู้เขียนแล้ว ในทางส่วนตัวจะต้องตั้งคำถามทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายให้ร่างหนังสือเรื่องใดก็ตามว่า งานชิ้นนี้จะใช้เมื่อไร มีกำหนดเวลาหรือไม่ งานที่มีกำหนดเวลานั้นเป็นงานที่จะต้องวางแผนกลยุทธ์ล่วงหน้าด้วยว่า ด้วยระยะเวลาที่มีอยู่ จะใช้เวลาในการคิดเบื้องต้นเท่าไรจะต้องแสวงหาข้อมูลสำหรับใช้ในการเขียนกี่วัน มีเวลาสำหรับตรวจทางแก้ไขนานเพียงใดหรือไม่ แล้วจึงลงมือเขียนร่างแรก ภายใต้กรอบเวลา ของ when อย่างเคร่งครัด

ทั้งหมดที่ว่ามันั้น คือแนวความคิดเบื้องต้นที่จำเป็นต้องมีเพื่อใช้ในการเขียนหนังสืออย่างขาดตกบกพร่องไปไม่ได้ด้วยประการทั้งปวง นอกจากนั้น ยังมีรายละเอียดปลีกย่อยอีกบางประการที่ผู้เขียนคิดว่าควรใช้เป็นหลักการในการคิดก่อนลงมือเขียน อันได้แก่การวางเค้าโครงดังนี้

การวางเค้าโครง

องค์ประกอบของการเขียนหนังสือหนึ่งฉบับ ไม่ว่าจะ เป็นหนังสือราชการหรือไม่ส่วนใหญ่แล้วยอมรับกันว่าควรประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

1. บทกล่าวนำ
2. เนื้อหา
3. บทสรุป

ถ้าจะต้องเขียนหนังสือราชการไม่ว่าจะเป็นหนังสือภายนอกหรือการจัดทำบันทึกเสนอต่อที่ประชุมใดก็ตาม ก็ควรที่จะจัดวางเค้าโครงเสียก่อน บทกล่าวนำนั้น คือการเสนอต่อที่ประชุมใดก็ตาม ก็ควรที่จะจัดวางเค้าโครงเสียก่อน บทกล่าวนำนั้น คือการอารัมภบทก่อนจะเข้าไปสู่เนื้อหา คือการปูพื้นหรือเชื่อมโยงไปสู่สาระอันจะนำเสนอในส่วนที่สองที่เป็นเนื้อหาต่อไป และบทสรุปนั้นก็คือการทำหนังสือฉบับนั้นให้จบลงอย่างลงตัวและสมบูรณ์เหมือนการ landing ของเครื่องบิน ซึ่งนักบินบางคนก็สามารถนำเครื่องลงจอดหรือ landing ได้อย่างนุ่มนวล เป็นที่พอใจอย่างยิ่งของผู้โดยสารอันเป็นกลุ่มเป้าหมาย ของการบินในแต่ละเที่ยว แต่ก็คงต้องยอมรับกันว่า การ landing ของนักบินอีกบางคนมีลักษณะไม่นุ่มนวล กระแทกกระทั้น ให้ต้องระทึกอยู่ด้วยความไม่เชื่อ การเขียนบทสรุปในการหนังสือราชการของผู้เขียนแต่ละคนก็มีลักษณะแตกต่างกันเช่นนั้น ได้อย่างไม่ผิดปกติธรรมดาแต่อย่างใด

แนวคิดในเรื่องของการจัดวางโครงสร้างในการเขียนหนังสือนั้น จึงเป็นเรื่องมือที่ทำให้ผู้เขียนใช้ในการสอบทานผลงานของตนเองได้ตลอดเวลา ว่าต้นร่างของงานเขียนนั้นมีเค้าโครงหรือองค์ประกอบที่ครบถ้วนบริบูรณ์และลงตัวแล้วหรือไม่

ข้อที่อยากจะฝากไว้ในเรื่องนี้ก็คือ ในโครงสร้างสามส่วนดังกล่าวนี้ จะต้องสอดคล้องสัมพันธ์กันอย่างเป็นหนึ่งเดียวหรืออย่างมีเอกภาพ จากบทกล่าวนำจะต้องไปสู่ส่วนเนื้อหาอย่างกลมกลืน และส่วนที่เป็นบทสรุปก็ต้องรับลูกจากสองส่วนข้างบนนั้นให้ไปในทิศทางเดียวกันด้วย คือต้องงามทั้งเบื้องต้น เบื้องกลาง และเบื้องปลาย จึงจะเป็นความสมบูรณ์ และงดงามของงานเขียน

ทั้งหมดที่ว่ามานั้น คือการจัดระเบียบความคิด ก่อนที่จะลงมือเขียน ซึ่งเปรียบเทียบเหมือนการ เตรียมเครื่องปรุง ทั้งหมดไว้ให้ครบถ้วนเสียก่อน

เมื่อถึงขั้นตอนการปรุง ก็ไม่ต้องห่วงกังวลถึงเรื่องของ เครื่องปรุง อีก ถึงเวลาที่ลงมือปรุงหรือลงมือเขียนได้เลย

การเขียนหนังสือก็เหมือนกับการปรุงแกงหนึ่งหม้ออย่างที่เอตทัคคะนิรนามได้กล่าวไว้ เมื่อลงมือเขียน ร่างแรก แล้ว ไม่ได้หมายความว่าความคิดจะเรียบร้อยลงตัวแล้วก็ตาม ยังจะต้องมีการตรวจร่าง และแก้ไข ให้ดีขึ้นด้วยตนเองอีกชั้นหนึ่งหรือสองหรือสามชั้นเสียก่อนจนถึงร่างสุดท้ายที่ตนเองรู้สึกว่าได้ดีที่สุดเท่าที่จะกระทำได้แล้ว

หลังจากนั้น ขอให้ผู้ร่างหรือเขียนหนังสือนั้นได้อ่าน ทบทวนสิ่งที่ตนเองเขียนทั้งหมดอีกครั้ง เป็นการตรวจสอบความถูกต้องความครบถ้วนบริบูรณ์ก่อนที่จะเสนอหน่วยเหนือต่อไป

ถ้าเป็นการแกงเขียวหวาน ขั้นตอนของการตรวจแก้ก็คงจะเปรียบเทียบเหมือน การชิมในแต่ละช่วงเวลา ชิมแล้วรู้สึกว่าจะต้องเติมโน้นเติมนี้ ก็ค่อยๆ เติมลงไป จนถึงขั้นที่รู้สึกพอใจในรสชาติของแกงนั้นอย่างเต็มที่

เมื่อมองย้อนกลับไปสู่กระบวนการในการ จัดระเบียบความคิด ก่อนลงมือเขียนแล้วจะเห็นได้ว่ากว่าที่จะลงมือเขียนหนังสือเรื่องใดก็ตาม ก็จะต้องมีพล็อตเรื่องและการวางแผนการเตรียมการเอาไว้ค่อนข้างมาก เพื่อที่ว่าเมื่อถึงเวลาเขียนจะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการคิดหรือในการแสวงหาข้อมูลเพื่อใช้ในการเขียนอีกต่อไป

หลักการเขียนหนังสือที่ดี

เมื่อได้เรียนรู้ถึงโครงสร้าง ของหนังสือ และ แนวคิดเบื้องต้น ในการเขียนก่อนที่จะลงมือเมื่อเขียนแล้ว ก็ถึงขั้นตอนของการ ลงมือเขียน ซึ่งการที่จะเขียนหนังสือราชการให้ดีได้ต่อไปนี้ ก็เป็นหลักที่ได้รับความนิยมและใช้กันอยู่ค่อนข้างมาก

การเรียกขานว่าเป็นหลัก 5 c นั้น ก็เพื่อประโยชน์ที่จะให้จดจำง่ายเท่านั้น ไม่ได้มีความหมายว่าจะใช้คำภาษาต่างประเทศเพื่อให้เกิดความขลังแต่อย่างใดทั้งสิ้น

หลัก 5C นั้น ได้แก่

1. Correct คือความถูกต้องซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากในการสื่อสาร ในการสื่อความหมาย หรือในการเขียนหนังสือ ความถูกต้องตรวจสอบหรือใช้เป็นหลักในการเขียนก็คือ

1.1 ความถูกต้องในรูปแบบ ซึ่งได้แก่รูปแบบตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณที่เป็นเครื่องกำหนดรูปแบบทั้งปวงของประเภทหนังสือราชการของคำ

ถึงแม้เป็นเรื่องน่าเบื่ออยู่มาก แต่ก็เห็นจะเลี่ยงไม่ได้

1.2 ความถูกต้องในเนื้อหาได้เคยกล่าวแล้วว่าข้อมูลที่จะใช้ในการเขียนหนังสือราชการนั้น เป็นข้อมูลที่จะต้องค้นหาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เพื่อให้เกิดความถูกต้องอย่างน่าเชื่อถือของข้อมูลนั้น ข้อมูลนั้นคือส่วนที่จะนำมาใช้เป็น เนื้อหา ในการเขียนหนังสือราชการ เพราะฉะนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องคำนึงความถูกต้องของข้อมูลที่จะนำมาเขียนอยู่ทุกขณะด้วย

ตัวอย่างที่พอจะนึกออกในทางกฎหมายก็คือ ความถูกต้องของคำว่า ข้อเท็จจริงครูบา อาจารย์ผู้สอนวิชากฎหมายสอนนักเรียนทราบว่า ข้อเท็จจริงนั้นคือสิ่งที่ยอมรับกันทั้งสองฝ่าย ฝ่ายหนึ่งกล่าวอ้าง อีกฝ่ายหนึ่งยอมรับในคำกล่าวนั้น อย่างนี้ถือว่าเป็นข้อเท็จจริงเช่น โจทก์กล่าวหาว่า จำเลยขอยืมเงินไป และไม่ยอมใช้คืน จำเลยต่อสู้ว่าใช้คืนแล้ว ดังนี้ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า ได้มีการยืมเงินกันจริง แต่ประเด็นคือจุดสำคัญของเรื่องได้แก่ การใช้คืนซึ่งโจทก์อ้างว่าจำเลยยังไม่ได้ใช้คืน แต่จำเลยต่อสู้ว่าใช้คืนแล้ว ดังนี้ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า ได้มีการยืมเงินกันจริง แต่ประเด็นคือจุดสำคัญของเรื่องได้แก่ การใช้คืนซึ่งโจทก์อ้างว่าจำเลยยังไม่ได้ใช้คืน แต่จำเลยต่อสู้ว่าใช้คืนแล้ว

ในการเขียนบันทึกหรือเขียนหนังสือราชการในส่วนที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริงจึงต้องระมัดระวังเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสอบถามว่าในเรื่องนั้น คู่กรณีสองฝ่ายยอมรับในข้อที่ได้มีการยกขึ้นกล่าวอ้างแล้วหรือไม่ ถ้ายอมรับกันแล้วจึงจะสามารถเขียนโดยใช้คำว่า ข้อเท็จจริงได้ นี่คือการถูกต้องของเนื้อหา

ที่ยกเรื่องนี้ขึ้นมาเป็นตัวอย่างเพราะบ่อยครั้งที่ผู้เขียนพบว่ามีกรลอก คำพยานฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งขึ้นมากล่าวอ้างว่าเป็น ข้อเท็จจริงในเรื่องนั้นซึ่งที่จริงแล้ว คำให้การ อาจเป็นข้อเท็จจริงได้ หากคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งยอมรับในคำให้การเช่นที่ว่านั้น

การเขียนหนังสือราชการในส่วนที่เกี่ยวกับเนื้อหา จึงต้องระมัดระวังในเรื่องความถูกต้องของเนื้อหาอยู่โดยละเอียดว่าข้อมูลหรือเนื้อหาที่เขียนไปนั้นถูกต้องแล้วหรือไม่

1.3 ความถูกต้องในหลักภาษา ความถูกต้องหลักภาษานั้นถ้าจะอธิบายความให้ละเอียดก็จะยาวความมาก และจะกลายเป็นการเขียนหนังสือในเรื่องที่ว่าด้วยหลักภาษา ซึ่งผู้เขียนคงไม่อุตสาหะวิริยะถึงปานนั้น ความถูกต้องหลักภาษาในความคิดของผู้เขียนที่จะแสดงความคิดเห็นต่อไปน่าจะได้แก่การเขียนหนังสือโดยถูกต้องหลักไวยากรณ์ มีประธานของประโยคมีกิริยาและมีกรรม สามส่วนที่ประกอบกันเข้าเป็นประโยค อะไรทำนองนั้น

ความถูกต้องในหลักของภาษาที่จะต้องใช้ในการเขียนหนังสือราชการอีกประการหนึ่งในการคิดของผู้เขียนก็คือ การไม่ใช้ภาษาพูด ในการเขียนหนังสือราชการภาษาพูดและภาษาเขียนนั้นมีความแตกต่างกันอยู่และใช้ได้เฉพาะในการพูดหรือการเขียนเท่านั้นไม่ปะปนกัน เว้นแต่ในกรณีทำงานเขียนนั้นจะคัดลอกส่วนที่เป็นประโยคคำพูดมาโดยใส่เครื่องหมายคำพูดในการเขียนได้ เท่าๆ กับที่ไม่สามารถใช้ภาษาเขียนในการพูดได้เช่นกันภาษาพูดและภาษาเขียนมีลักษณะเป็นการเฉพาะที่ต้องใช้ให้ถูกต้องตามที่ตามทางของมันด้วย

ในการฝึกอบรมหลักสูตร การสื่อความหมาย ที่สำนักงาน ก.พ จัดขึ้นครั้งหนึ่งวิทยากรผู้สอนเป็นผู้ที่เคร่งในหลักภาษาค่อนข้างมาก เธอบรรยายว่า “ถ้ามีใครมาพูดกับดิฉันว่า ขอเรียนสายด้วยหน่อย ดิฉันจะไม่พูดด้วยเพราะคำว่า เรียนสาย ไม่มีความหมายและผิดหลักภาษาด้วย” ผู้เขียนเข้ารับการฝึกอบรมในรุ่นด้วย ฟังแล้วเกิดความสงสัยจึงยกมือขอพูดแสดงความคิดเห็นว่า “ถ้าอาจารย์พูดแบบนี้ในหลักสูตร หลักภาษา หรือหลักการใช้ภาษา ผมคงไม่สงสัย แต่หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรการสื่อความหมาย ซึ่งผมคิดว่าภาษาใดก็ตามที่ใช้ ถ้าทำให้การสื่อความหมายบรรลุวัตถุประสงค์ อย่างเช่นคำว่าเข้าใจว่าเรียนสาย ที่อาจารย์ยกตัวอย่างนั้น ถ้ามีคนมาบอกผมว่ามีคนจะเรียนสาย ด้วยแล้วผมเข้าใจว่ามีคนจะพูดโทรศัพท์ด้วย และไปปรับโทรศัพท์ที่จะมีผู้เรียนสายด้วยนั้นได้ คำนี้ก็ใช้ในการสื่อความหมายได้ ผมเข้าใจอย่างนี้ถูกไหมครับ”

สนทนาตั้งคำถามกันในบรรยากาศทางวิชาการโดยสุจริตแท้ๆ ทำไมอาจารย์ไกรธก็ไม่ทราบ ไกรธแล้วก็ไม่ยอมตอบว่าที่ผู้เขียนเข้าใจนั้นถูกต้องหรือไม่

ความถูกต้องในเรื่องของการถูกหลักภาษาในความคิดของผู้เขียนก็คือ การที่จะต้องเขียนด้วยภาษาที่ดี ไม่ใช่ภาษาพูดในการเขียน (และไม่ใช้ภาษาเขียนในการพูดด้วยเช่นกัน)

2. Clear คือความชัดเจน ซึ่งเป็นเรื่องที่จะช่วยให้กระบวนการในการสื่อความหมายเป็นไปอย่างราบรื่น ความชัดเจนนั้นพิจารณาได้จากการเขียนหนังสือให้อ่านแล้วเข้าใจง่าย หรือรับรู้ได้โดยตลอด อ่านแล้วไม่มีข้อสงสัย ไม่ต้องตีความว่าอาจจะเป็นอย่างนั้นหรืออาจจะเป็นอย่างนี้ ความชัดเจนที่ว่านี้คือ ความชัดเจนในถ้อยคำภาษา อันนำไปสู่ความชัดเจนในจุดประสงค์ทั้งหมด

ภาษาที่เป็นแบบนิยม ในการเขียนหนังสือราชการคำหนึ่งคือคำว่า ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น อันเป็นคำลงท้ายของส่วนที่เป็น บทกล่าวนำ ในย่อหน้าแรกในกรณีที่จะทำความถึงเรื่องหน่วยงานอันมีหนังสือราชการติดต่อมา การทำความนั้นคือการสรุปย่อความอันเป็นสาระสำคัญของหนังสือฉบับที่ติดต่อก่อนนั้น สรุปความได้อย่างไร โดยไม่ขาดตกบกพร่องในส่วนที่เป็นประเด็นแล้ว ก็จะลงท้ายข้อความในส่วนที่เป็นบทกล่าวนำนี้ว่าความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น อันมีความหมายว่า ย่อมาเฉพาะแต่ส่วนที่เป็นสาระสำคัญส่วนที่เป็น รายละเอียด ที่ไม่ได้สรุปมาด้วยนั้น แจ่มแจ้งแล้ว คือชัดแจ้งแล้ว อันมีความหมายเดียวกับคำว่า clear ในหลักการเขียนประการนี้

ความชัดเจนที่กล่าวมานี้ อาจกล่าวด้วยภาษาของผู้เขียนได้ว่าเป็นความกระจ่างใจ คืออ่านแล้วเข้าใจเรื่องได้ทั้งหมด

อย่างไรก็ตาม มีเรื่องของความชัดเจนหรือความกระจ่างอีกประการหนึ่งที่จะควรจะได้กล่าวถึงไว้ ณ ที่นี้ด้วย นั่นคือความกระจ่างตานั้นในความหมายของผู้เขียนได้แก่การเขียนหนังสือแบบ มีย่อหน้าไม่ใช่เขียนหนังสือแบบเป็นพืดติดกันไปหมด

ย่อหน้าที่ดีนั้น แต่ละย่อหน้าจะมีความยาวแปดบรรทัด สิบบรรทัด หรือสิบสองบรรทัด เห็นจะกำหนดให้ตายตัวลงไปไม่ได้ แต่ลักษณะของย่อหน้านั้นคือการเขียนโดยมีสาระสำคัญของการเขียนอยู่เป็นประเด็น เมื่อหมดประเด็นหรือหมดเรื่องที่จะต้องเขียนในย่อหน้านั้นแล้ว จะต้องขึ้นประเด็นใหม่แล้ว ก็ควรที่จะขึ้นย่อหน้าใหม่ แต่ถ้าประเด็นนั้นมีความละเอียดซับซ้อน เป็นที่เห็นได้ว่าจะไม่อาจเขียนให้จบประเด็นได้ในย่อหน้าเดียวหรือไม่อาจมาได้ในเพลงกระเปาะเดียว ก็ขึ้นย่อหน้าใหม่ได้ ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เกิดย่อหน้าที่ยาวเกินไปในการเขียน

ครั้งที่ช่วยราชการอยู่ที่สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผู้เขียนต้องอดทนอ่านบันทึกกราบเรียนนายกรัฐมนตรีของหน่วยงานแห่งหนึ่ง ที่รายงานผลการพิจารณาอุทธรณ์ของข้าราชการผู้ถูกลงโทษทางวินัยไปเพื่อนายกรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการ บันทึกนั้นมีความยาวเจ็ดหน้ากระดาษพิมพ์ขนาดเอสี่ เจ็ดหน้านั้นมีย่อหน้า 2 แห่ง คือในหน้าแรกกับหน้าสุดท้าย ที่เหลือนั้นจะเขียนแบบ ติดกันเป็นพืด ซึ่งทำให้ไม่น่าอ่าน เป็นอย่างยิ่ง

อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนก็ทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอความเห็นไปตามหน้าที่ แต่เมื่อท่านรองนายกรัฐมนตรีผู้สั่งและปฏิบัติราชการแทนนายกรัฐมนตรีอ่านบันทึกสรุปและอ่านบันทึกกราบเรียนเพื่อสั่งการแล้ว ก่อนสั่งการอย่างหนึ่งอย่างใด ท่านรองนายกรัฐมนตรีสั่งการให้ผู้เขียนเชิญเจ้าของเรื่อง ไปพบที่ตึกบัญชาการ ทำเนียบรัฐบาลเพื่อจะบอกว่าการเขียนหนังสือแบบไม่มีย่อหน้าอย่างที่เสนอมานั้น ทำให้อ่านเข้าใจยาก เป็นวิธีการเขียนที่ควรจะต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยการรู้จักใช้ย่อหน้าเสียบ้าง ถือเป็นเรื่องของความกระจ่างตานั้นน่าจะรวมอยู่ในความหมายของคำว่า ชัดเจน หรือ clear ที่ถือเป็นหลักในการเขียนหนังสือราชการที่ดี

3. Confirm คือการยืนยันได้ในสิ่งที่เขียนการเขียนหนังสือราชการนั้น นอกจากจะต้องเขียนด้วยความถูกต้อง และความชัดเจน ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ยังจะต้องเขียนด้วยความรัดกุม ซึ่งสามารถยืนยันในสิ่งที่เขียนได้ทั้งในแง่ของ ข้อมูล หรือ ข้อเท็จจริง รวมทั้งอ้างอิงทางกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ มติ หรือหนังสือเวียนกำหนดแนวทางปฏิบัติใดก็ตามความรัดกุมที่เป็นหลักสำคัญของการเขียนหนังสือราชการนี้ มีความหมายรวมถึงการเขียนหนังสือที่อ่านแล้ว ไม่ต้องตีความ หากแต่จะต้องเขียนให้เข้าใจได้โดยความเรียบง่ายและไม่มีแง่มุมให้พิจารณาเป็นอย่างยิ่ง

การเขียนหนังสือโดยยึดหลักของ ความรัดกุมที่กล่าวนี้ ไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นการเขียนในสายงานของนิติกรหรือนักกฎหมายเท่านั้น หากแต่เป็นหลักที่ใช้เป็นการทั่วไปในทุกสายงาน เมื่อจะต้องเขียนหรือร่างหนังสือราชการ

4. Concise คือความสั้น ความกระชับ ความกะทัดรัด อันได้แก่การเขียนหนังสือโดยไม่ใช้ถ้อยคำฟุ่มเฟือย ไม่วกวน ไม่ซ้ำซาก ไม่ใช้ถ้อยคำซ้ำกันในที่ใกล้กัน ต้องเขียนหนังสือราชการในลักษณะ สรุปความ คือนำเสนอส่วนที่เป็นข้อมูลและเป็นสาระสำคัญให้ผู้อ่านเข้าใจได้ในความกระชับหรือความกะทัดรัดนั้นไม่ควรเขียนหนังสือราชการในลักษณะขยายความโดยไม่จำเป็น เพราะจะทำให้หนังสือราชการนั้นไม่น่าอ่าน

ครั้งที่ไปช่วยราชการที่สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผู้เขียนมีหน้าที่จัดทำบันทึกสรุปเรื่องที่ส่วนราชการรายงานไปยังนายกรัฐมนตรีในเรื่องเกี่ยวกับการลงโทษทางวินัย การอุทธรณ์หรือการร้องทุกข์ของข้าราชการทุกประเภทที่กฎหมายกำหนดให้ต้องรายงาน ไปเพื่อนายกรัฐมนตรีพิจารณาและสั่งการ การจัดทำบันทึกสรุปเรื่องดังกล่าวนี้ คือการเขียนเพื่อความถึงเรื่องเดิมหรือความเป็นมา ของเรื่องว่ามีที่มาอย่างไร ข้อเท็จจริง ที่รับฟังได้ในเรื่องนั้นคืออะไร ต้นสังกัดหรือองค์กรกลางในการบริหารงานบุคคลพิจารณาแล้วมีมติเป็นประการใด ก่อนที่จะรายงานไปยังนายกรัฐมนตรี และผู้เขียนในฐานะ เจ้าหน้าที่ ผู้ทรงงานเรื่องนี้ มีความเห็นอย่างไร เป็นการจัดทำบันทึกสรุปโดยจัดระเบียบความคิดตามหัวข้อที่กล่าวมานั้น ในสี่หัวข้อดังกล่าว ผู้เขียนบันทึกประมาณหนึ่งหน้าครึ่งของกระดาษเอสี่ ท่านรองนายกรัฐมนตรีผู้สั่งและปฏิบัติราชการแทนนายกรัฐมนตรีได้กรุณาสอนผู้เขียนว่าเป็นบันทึกที่ยาว ควรจะสรุปความให้ได้ในหนึ่งหน้าในลักษณะ บันทึกหน้าเดียว โดยต้องเสนอข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ความเห็น ข้อสังเกต และทางเลือกอย่างสั้นกระชับ ซึ่งผู้เขียนได้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อมาโดยตลอด และได้ข้อสรุปสำหรับตนเองมาสั้นๆ เพียงว่ายิ่งสูงยิ่งสั้น อันมีความหมายว่า ยิ่งทำงานกับหน่วยงานที่เป็นระดับสูงมากเพียงใด การเขียนหรือการนำเสนองานก็ยิ่งจะต้องสั้นมากเพียงนั้น เพราะหน่วยเหนือจะได้ไม่ต้องใช้เวลามากเกินไปในการอ่านงานเขียนที่ยาวเกินจำเป็น

หลังจากนั้น ผู้เขียนได้อ่านคอลัมน์ ของคุณประสาร มฤคพิทักษ์ ในหนังสือ มาตุภูมิ ราชสัปดาห์ คุณประสารเขียนถึงเรื่อง บันทึกหน้าเดียวเอาไว้สั้นๆ แต่เก็บความได้ครบถ้วนและนำมาใช้เป็นต้นแบบในการเขียนหนังสือราชการได้

คุณประสาร มฤคพิทักษ์ เขียนเอาไว้แบบนี้ครับ

“ถ้าผมจะต้องอ่านบันทึกอะไรจากลูกน้องแล้วบันทึกนั้นมีความยาว 12 หน้าพอผมได้รับบันทึกผมมักจะเก็บมันไว้ก่อน เพราะความหนาของบันทึกทำให้ผมรู้สึกว่ามันต้องใช้เวลานานกับมัน อย่างน้อยก็ต้องใช้เวลากว่าครึ่งก่อนชั่วโมงทีเดียว

บริษัทที่ทันสมัยหลายแห่งในสหรัฐอเมริกากำหนดกันไว้เลยครับว่า รายงานทั้งหลายนั้นขอให้ทำเป็นบันทึกหน้าเดียวอย่าทำรายงานเกินหนึ่งหน้าเป็นอันขาดเพราะจะไม่มีใครอ่าน

การอ่านบันทึกหน้าเดียวนั้น ผู้อ่านรู้สึกถูกกว่นเวลาเพียง 2 นาทีเท่านั้น แต่บันทึกหลายๆหน้า ผู้อ่านสมัครใจที่จะคงไว้บนโต๊ะก่อนเอาไว้ค่อยอ่านทีหลัง บางทีเผลอลืมอ่านไปเลยก็มี

คนหลายคน เรียบเรียงรายงานให้สั้นกระชับและกะทัดรัดไม่เป็น ที่จริงถ้าตั้งคำถามด้วยคำว่า ใคร ทำอะไร ทำไม ที่ไหน เมื่อไร และอย่างไร แล้วรวบรวมประเด็นคำตอบให้ตรงเป้าคำถาม ทั้งหมดนี้ก็จะสามารถทำให้รายงานมีความยาวเพียงหน้าเดียวได้โดยง่าย

มีความเข้าใจผิดกันมากกว่า การทำรายงานยาวๆ เป็นการแสดงผลงานว่ามีมากมายเยอะเยอะ

แต่ที่จริงแล้วรายงานหลายหน้ากลับสะท้อนให้เห็นว่าคนที่ทำรายงานไม่รู้จักเรียบเรียงให้กระชับความ

เราพูดโทรศัพท์ให้สั้นๆ ตรงประเด็นได้

เรารายงานเจ้านายด้วยถ้อยคำที่เข้าเป้าปัญหาได้

เราทำรายงานที่ใช้ถ้อยคำรวบรัดเข้าสู่กลางของประเด็นปัญหาอย่างทันทีทันใดได้

แต่เราก็มักไม่ค่อยทำกัน ปล่อยให้ความยืดเยื้อเข้ามามีส่วนมาสำคัญในชีวิตการทำงานของเราอยู่เรื่อยๆ”

ความในเครื่องหมายคำพูดทั้งหมดที่ผู้เขียนคัดลอกมานั้น เป็นตัวอย่างของการนำเสนอความคิดในเรื่องการเขียนหนังสือเขียนบันทึกด้วยความสั้นกระชับกะทัดรัดได้เป็นอย่างดียิ่งและผู้เขียนยึดถือเป็นหลักในการเขียนหนังสือของตนเองในวิธีนี้มาโดยตลอด

คุณประสาร มฤคพิทักษ์ นั้นเป็นรุ่นน้อง ของผู้เขียนอยู่สามรุ่น ทนเห็นกันอยู่ในมหาวิทยาลัย วันหนึ่งที่ได้พบกัน ผู้เขียนบอกกับคุณประสารว่า งานเขียนเรื่อง บันทึกหน้าเดียวที่เขียนใน มาตุภูมิ นั้นดีเหลือเกิน ถือเป็นงานต้นแบบที่นำมาใช้ได้จริงพูดเรื่องนี้ขึ้นมาเมื่อไรก็ขออนุญาต อ้างอิงถึงงานชิ้นนี้เพื่อประโยชน์สาธารณะต่อไปด้วย ซึ่งคุณประสาร มฤคพิทักษ์ ก็ได้กรุณาอนุญาตให้อ้างอิงและเผยแพร่ได้

ความสั้นกระชับ กะทัดรัด จึงเป็นหลักการเขียนที่ดีที่น่าจะได้อือเป็นแนวทางในการเขียนหนังสือราชการ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือภายนอก หนังสือภายใน บันทึก หรือหนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์อะไรก็ตาม

5. Convince คือการโน้มน้าวหรือคือการโน้มน้า ซึ่งเป็นเรื่องที่ทำเป็นประจำโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเขียนหนังสือเพื่อขอความช่วยเหลือ ขอความร่วมมือ หรือขอความอนุเคราะห์จากผู้อื่น หรือจากหน่วยงานอื่น การโน้มน้าวที่ว่านี้ ผู้เขียนมีความคิดอยู่ว่านอกจากจะต้องประกอบด้วยการใช้ภาษาที่ดี ที่สุภาพ เพื่อจะเดินทางไปให้ถึงจุดหมายปลายทางแล้ว ยังต้องมี ความจริงใจในการเขียนเป็นองค์ประกอบหรือเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกด้วย

ความจริงใจนั้นคือการเขียนด้วยความรู้สึกที่ตรงใจอย่างแท้จริง อย่าเขียนหนังสือแบบเกินจริง หรือยกยอปอปั้น จนทำให้ผู้อ่าน รู้ หรือ รู้สึก อยู่ว่าผู้เขียนไม่ได้มีความจริงใจในทุกถ้อยคำที่เขียนมา ภาษาหนังสือไม่ว่าจะเป็นหนังสือราชการหรือหนังสือใดๆ ก็ตามถ้ามีความจริงใจในการเขียนเป็นที่ตั้งแล้ว ภาษานั้นจะงดงามเสมอ

ที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น คือหลักการเขียนที่ดี ซึ่งปรับใช้ได้กับการเขียนทุกประเภทไม่ว่าจะเขียนหนังสือภายนอก หนังสือภายใน เขียนบันทึก เขียนโครงการ หรือเขียนอะไรก็ตามถ้ามีหลักการในการเขียนที่ดีแล้ว ก็จะสามารถทำให้งานเขียนนั้นเป็นงานเขียนที่ดี สอบทานได้และเป็นต้นแบบที่ดีได้

หลัก 5c ดังกล่าวนี้ ผู้เขียนคิดว่าหากได้รับรู้และนำไปใช้ในการเขียนจนเกิดความคล่องตัว และลงตัวแล้ว จะทำให้เกิดผลดีที่ตามมาอีก 2c คือเกิด credit อันได้แก่การยอมรับจากหน่วยเหนือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงานและจากผู้ใต้บังคับบัญชา กับทำให้เกิด confidence คือความมั่นใจ ที่จะเขียนหนังสือทุกรูปแบบ ซึ่งความมั่นใจ นี้ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งในการเขียนหนังสือด้วยเช่นเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง หนังสือเทคนิคการเขียน หนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม

ผู้เขียน รองศาสตราจารย์นภลัย สุวรรณธาดา ,อาจารย์ออดุล จันทรศักดิ์,

พันเอกกิจคณิตพงศ์ อินทอง

ผู้รวบรวม งานธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักชลประทานที่ 11 โทร. 0 2962 3606