

การเขียนหนังสือราชการ : เสริมทักษะการเขียนหนังสือราชการ

นางสาวกนกวรรณ เชื้อพันธ์ นักวิชาการเกษตรชำนาญการพิเศษ กองเทคโนโลยีชีวภาพทางดิน
 ที่มา : การเรียนรู้ออนไลน์ : OCSC Learning Portal ศูนย์การเรียนรู้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ
 โดย อาจารย์ประวิณ ณ นคร (อดีตเลขาธิการสำนักงาน ก.พ.) ระหว่างวันที่ 18 - 20 กุมภาพันธ์ 2567

หนังสือติดต่อราชการ เป็นหนังสือราชการที่เขียนถึงผู้รับที่เป็นราชการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมีจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งข้าราชการและบุคลากรต้องเรียนรู้ และเขียนหนังสือเพื่อติดต่อประสานงาน เขียนให้ถูกต้อง กระชับ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขฉบับเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 ตัวอย่างของหนังสือราชการ ได้แก่

- หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
- หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งไม่ใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
- หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
- เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
- เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
- ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบอิเล็กทรอนิกส์

หนังสือราชการ แบ่งออกเป็น 3 ชนิด ดังนี้

1. **หนังสือภายนอก** คือหนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีใช้กระดาดตราครุฑ ในหนังสือภายนอกมีโครงสร้างประกอบด้วยส่วนสำคัญ 4 ส่วน ดังนี้

1.1 หัวหนังสือ รายละเอียดของส่วนต่างๆ เช่น

- ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะ และเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ทับเลขทะเบียนหนังสือส่งสำหรับหนังสือของคณะกรรมการให้กำหนดรหัสตัวพยัญชนะเพิ่มขึ้นได้ตามความจำเป็น สำหรับหนังสือที่มีถึงผู้รับจำนวนมาก โดยมีข้อความแบบเดียวกันซึ่งเรียกว่า หนังสือเวียน ให้เพิ่มรหัสตัวพยัญชนะ -ว หน้าเลขทะเบียนหนังสือส่ง
- ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้ลงเรื่องชื่อส่วนราชการ สถานที่ราชการ หรือคณะกรรมการที่เป็นเจ้าของหนังสือนั้น และโดยปกติให้ลงที่ตั้งด้วย
- วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปี พ.ศ. ที่ออกหนังสือ
- เรื่อง ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความที่สั้นที่สุดของหนังสือนั้น ในกรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่องโดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิม
- คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ แล้วลงชื่อตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อบุคคลในกรณีที่มีหนังสือถึงตัวบุคคลโดยไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่
- อ้างถึง ถ้ามีการอ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกันมาที่ส่วนราชการผู้รับหนังสือได้รับมาก่อนให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือ วันเดือนปี พ.ศ.ของหนังสือนั้น
- สิ่งส่งมาด้วย ถ้ามีสิ่งที่จะส่งไปกับหนังสือนั้นด้วยก็ให้ลงชื่อสิ่งของ หรือเอกสารที่ส่งไปกับหนังสือนั้น ในกรณีที่ไม่สามารถส่งไปในซองเดียวกันให้แจ้งว่าส่งไปโดยทางใด

1.2 เหตุที่มีหนังสือไป ข้อความที่ผู้มีหนังสือไปแจ้งเหตุที่ต้องมีหนังสือไปยังผู้รับหนังสือซึ่งผู้ร่างหนังสือจะต้องเขียนเองทั้งหมด

1.3 จุดประสงค์ที่มีหนังสือไป ของหนังสือภายนอก คือข้อความแสดงความมุ่งหมายที่มีหนังสือไปว่า ประสงค์จะให้ผู้รับหนังสือทำอะไร หรือทำอย่างไร

1.4 คำลงท้าย ให้ใช้คำลงท้ายตามฐานะของผู้รับหนังสือที่กำหนดไว้ ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ

- ส่วนราชการเจ้าของเรื่องและโทร ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ ถ้าเจ้าของหนังสืออยู่ในระดับกระทรวงหรือทบวง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าเจ้าของหนังสือเป็นระดับกรมลงมา ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกองหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ พร้อมด้วยหมายเลขโทรศัพท์ของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

- สำเนาส่ง ในกรณีที่จัดส่งสำเนาให้ส่วนราชการหรือบุคคลอื่นทราบและประสงค์ให้ผู้รับหนังสือทราบว่าได้ส่งสำเนาให้ผู้ใดทราบแล้วให้พิมพ์ชื่อเต็มหรือชื่อย่อของส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลที่ส่งสำเนาให้ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจระหว่างผู้มีหนังสือไปกับผู้รับหนังสือถ้ามีรายชื่อส่งสำเนาให้มากให้พิมพ์ว่าส่งไปตามรายชื่อที่แนบและแนบรายชื่อไปด้วย

2. หนังสือภายใน มีโครงสร้างประกอบด้วยส่วนสำคัญ 4 ส่วน เช่นเดียวกับหนังสือภายนอก แต่ในส่วนราชการ ที่เขียนในส่วนหัวหนังสือของหนังสือภายใน ให้เขียนส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เหมือนส่วนท้ายของหนังสือภายนอก กล่าวคือ ให้ลงชื่อของส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ โดยมีรายละเอียดพอสมควร โดยปกติ ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมขึ้นไป ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับต่ำกว่ากรมลงมา ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกอง หรือส่วนราชการเจ้าของเรื่อง พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์

3. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือติดต่อราชการที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบและลงชื่อย่อกำกับตรา ใช้ในกรณี การขอรายละเอียดเพิ่มเติม การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ การเตือนเรื่องค้าง เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป กำหนดโดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้หนังสือประทับตรา

ลักษณะของหนังสือประทับตรา โครงสร้างของหนังสือประทับตรา ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

3.1 ส่วนหัวหนังสือ

3.1.1 ไม่มีสถานที่หรือชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือใน ส่วนหัวหนังสือแต่เอาชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือ หรือส่วนราชการที่ส่งหนังสือออกไปในส่วนท้ายหนังสือ

3.1.2 ไม่มีวันเดือนปีที่ออกหนังสือในส่วนหัวหนังสือ แต่เอาวันเดือนปีที่ออกหนังสือไปไว้ในส่วนท้ายหนังสือ

3.1.3 ไม่มีชื่อเรื่องของหนังสือ

3.1.4 คำขึ้นต้นใช้คำว่า ถึง ไม่ใช่คำว่า เรียน หรือ กราบเรียน ดังเช่นที่ใช้ในหนังสือภายนอก และหลังคำว่า ถึง ให้ระบุชื่อส่วนราชการที่มีหนังสือไปถึง ไม่ใช่ระบุตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการที่มีหนังสือถึง

3.2 ส่วนของจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป อาจเขียนแยกกันเป็นคนละตอนกับส่วนของเหตุที่มีหนังสือไป หรือเขียนรวมในส่วนเดียวกับส่วนของเหตุที่มีหนังสือไปโดยไม่ย่อหน้า เพราะหนังสือประทับตราส่วนมากจะเป็นหนังสือส่งสำเนาหนังสือหรือสิ่งของหนังสือตอบรับทราบหรือหนังสือเตือนเรื่องค้าง ซึ่งมีข้อความสั้น ๆ บางที่มีแต่จุดประสงค์ที่มีหนังสือไปโดยไม่ต้องอ้างเหตุที่ต้องมีหนังสือไปก็มี

3.3 ท้ายหนังสือ

3.3.1 ไม่มีคำลงท้าย เหมือนเขียนในหนังสือภายนอก

3.3.2 ไม่มีการลงชื่อหัวหน้าส่วนราชการเจ้าของหนังสือหรือผู้แทน เหมือนที่มีในหนังสือภายนอก แต่ใช้ตราส่วนราชการประทับ และลงชื่อย่อของผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการกำกับตรานั้นแทน

3.3.3 ลงวันเดือนปี้ออกหนังสือในส่วนท้ายหนังสือ

3.3.4 ระบุชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก หรือส่วนราชการเจ้าของหนังสือไว้ในส่วนท้ายหนังสือ ส่วนการระบุชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ในส่วนท้ายหนังสือ ต้องลงสถานที่ตั้งของส่วนราชการเจ้าของเรื่องไว้ในส่วนนี้ด้วย เพราะในหนังสือประทับตราไม่ได้ระบุสถานที่ตั้งไว้ในส่วนหัวหนังสือ จึงต้องนำมาระบุไว้ในส่วนท้ายหนังสือ เพื่อความสะดวกในการติดต่อ

สรุปประเด็นสำคัญในการเขียนข้อความในส่วนหัวหนังสือราชการ

1. การเขียนข้อความในส่วนหัวหนังสือติดต่อราชการ มีรายการสำคัญที่ร่างหนังสือจะต้องเขียน 2 รายการ คือ

1.1 เรื่อง เป็นใจความที่ย่อสั้นที่สุดของหนังสือ เขียนเฉพาะหนังสือภายนอก และภายในเท่านั้น ส่วนหนังสือประทับตรา ไม่มี

1.2 คำขึ้นต้น ต้องเขียนทั้งหนังสือภายใน ภายนอก และประทับตรา โดยใช้คำตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยเรื่องสารบรรณ

2. การเขียนข้อความในส่วนหัวหนังสือ ในกรณีที่ต้องตอบปฏิเสธ ควรใช้ชื่อเรื่องโดยเติมคำว่า “การ” ลงข้างหน้าชื่อเรื่องเดิม

3. การเขียนเรื่องที่ตี สามารถแยกความแตกต่างจากเรื่องอื่นได้ ชื่อเรื่องต้องไม่ซ้ำซ้อน จะทำให้สับสน

4. การเขียนหนังสือถึงส่วนราชการต่าง ๆ เช่น หนังสือถึงพระบรมวงศานุวงศ์ พระภิกษุสงฆ์ ผู้ดำรงตำแหน่งสูงเป็นพิเศษ ผู้ดำรงตำแหน่งอื่น หรือบุคคลอื่น ก็จะมีคำขึ้นต้นที่แตกต่างกันไป ให้ยึดถือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยเรื่องสารบรรณ

5. การเขียนหนังสือราชการ ที่ต้องใช้ศิลปะในการเขียนเป็นพิเศษ ได้แก่ หนังสือตักเตือนหรือตำหนิ หนังสือตอบปฏิเสธ หนังสือขอร้อง หนังสือขอความช่วยเหลือ และหนังสือขอความร่วมมือ

6. การเขียนหนังสือเชิญวิทยากร ควรมีโครงสร้าง ดังนี้ แจ้งความจำเป็นที่ทำหนังสือ เหตุผลที่ขอความร่วมมือ ชี้แจงความสำคัญของประโยชน์ที่ได้รับจากความร่วมมือ แจ้งวัตถุประสงค์ลักษณะเชิงขอร้อง ขอให้แจ้งผลการพิจารณา ขอขอบคุณที่จะได้รับความร่วมมือ

7. การเขียนหนังสือตอบปฏิเสธ มีโครงสร้าง ดังนี้ อ้างอิงเรื่องเดิม แสดงความขอบคุณ/ชื่นชม/ชี้ถึงคุณค่าของความร่วมมือนั้น ให้เหตุผลชัดเจนถึงสาเหตุที่ต้องปฏิเสธ ขอภัยที่ต้องปฏิเสธ ให้ความหวังว่าจะร่วมมือในอนาคตต่อไป จุดประสงค์ของหนังสือ

หลักในการเขียนหนังสือราชการให้สำเร็จ

1. เรียนรู้ แสวงหาต้นแบบ ทั้งจากคนที่เราชอบ/ ไม่ชอบแนวการเขียนของเรา
2. มีพัฒนาการขึ้นเรื่อย ๆ จนกลายเป็นแนวการเขียนของตนเองที่ผู้อื่นยอมรับได้ อย่าผิดกรณีเดิมซ้ำ ๆ
3. เรียนรู้แนวทางการเขียนของผู้ที่จะลงนามทุกคน เขียนในแนวการเขียนที่ผู้ลงนามเป็นสุขเมื่อลงนาม
4. ไม่เย็นเยื่อ ชวนติดตาม ภาษาสวย เอกสารแนบต้องเรียงลำดับ สอดคล้องกับที่อ้างในหนังสือ
5. ปรับอารมณ์ให้โล่งก่อนลงมือเขียน
6. ไม่โกรธเมื่อถูกแก้ไข
7. อ่านทบทวนให้ดูว่ามีที่ผิดหรือไม่ ผิดประเด็นหรือไม่ คนที่รับหนังสือต่อจากเราอ่านแล้วจะเข้าใจอย่างที่เราอยากสื่อหรือไม่
8. ฝึกปรือ คิดเร็ว เขียนเร็ว เขียนให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นผลดี ซึ่งการทำงานทุกวันนี้มีการกิจมากมายที่ต้องแข่งกับเวลา การเขียนหนังสือราชการเป็นเครื่องมือสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ ราบรื่น มีประสิทธิผล