

การเขียนหนังสือราชการ : เสริมทักษะการเขียนหนังสือราชการ

โดย นางสาวปณณช ลิ้มเมธาพงศา
นักวิชาการแผนกที่ภาพถ่ายปฏิบัติการ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้สามารถอธิบายลักษณะของหนังสือติดต่อราชการและความแตกต่างของหนังสือภายนอก หนังสือภายในและหนังสือประทับตราได้
๒. เพื่อให้สามารถอธิบายการเขียนหนังสือติดต่อราชการให้ถูกต้อง ถูกแบบ ถูกเนื้อหา ถูกหลัก ภาษา
๓. เพื่อให้สามารถเขียนหนังสือติดต่อราชการได้บรรลุจุดประสงค์และเป็นผลดี

เนื้อหา

การเขียนหนังสือราชการ : เสริมทักษะการเขียนหนังสือราชการ ข้าราชการทุกคนต้องเขียนหนังสือติดต่อราชการเป็น เนื่องจากการติดต่อสื่อสารหน่วยงานราชการอย่างเป็นทางการทั้งกับหน่วยงานราชการกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานราชการกับหน่วยงานเอกชน หรือหน่วยงานราชการกับประชาชนภายนอก จะต้องใช้หนังสือราชการเป็นหลัก ดังนั้น การเขียนหนังสือราชการจะต้องมีการเขียนให้ถูกต้อง กระชับ ตรงตามวัตถุประสงค์โดยยึดถือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘

ลักษณะของหนังสือติดต่อราชการ



หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ มี ๖ ชนิด ได้แก่

- ๑) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
- ๒) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
- ๓) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
- ๔) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
- ๕) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
- ๖) ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์



ประเภทของหนังสือราชการ มี ๖ ชนิด ได้แก่

๑) หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษตราครุฑเขียน เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือมีถึงบุคคลภายนอก หนังสือภายนอกใช้ในกรณีที่ต้องการติดต่อราชการระหว่างกระทรวงหนึ่ง หรือกรมหนึ่ง หรือจังหวัดหนึ่ง หรือส่วนราชการแห่งใดแห่งหนึ่ง

รูปแบบหนังสือภายนอก ประกอบด้วยโครงสร้างสำคัญ ๔ ส่วน ได้แก่

- **หัวหนังสือ** ประกอบด้วย ที่ ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ วันเดือนปี เรื่อง คำขึ้นต้น อ้างถึง สิ่งส่งมาด้วย เป็นต้น
- **เหตุที่มีหนังสือไป** แสดงข้อความที่ผู้มีหนังสือไปแจ้งเหตุที่ต้องมีหนังสือไปยังผู้รับหนังสือ ซึ่งผู้ร่างหนังสือจะต้องเขียนเองทั้งหมด อาจเป็นข้อความตอนเดียวหรือ ๒ ตอน หรือ ๓ ตอน ก็ได้
- **จุดประสงค์ที่มีหนังสือไป** คือ ข้อความแสดงความมุ่งหมายที่มีหนังสือไปว่าประสงค์จะให้ผู้รับหนังสือทำอะไร หรือทำอย่างไร เช่น จึ่งเรียนมาเพื่อทราบ จึ่งขอเรียนหาหรือมาว่า..... จึ่งเรียนขอความกรุณาเพื่อให้ได้โปรดอนุเคราะห์..... เป็นต้น

- **ท้ายหนังสือ** ประกอบด้วย คำลงท้าย ลงชื่อและตำแหน่ง ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง และโทร สำเนาส่ง เป็นต้น

๒) หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อราชการภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ โครงสร้างหนังสือภายในประกอบด้วยส่วนสำคัญ ๔ ส่วน คือ หัวหนังสือ เหตุที่มีหนังสือไป จุดประสงค์ที่มีหนังสือไป ท้ายหนังสือ เขียนทำนองเดียวกับหนังสือภายนอก เว้นแต่ ส่วนราชการที่เขียนในส่วนหัวหนังสือของหนังสือภายใน ไม่ได้เขียน “ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ” ดังเช่น ที่เขียนในส่วนหัวหนังสือของหนังสือภายนอก แต่เขียน “ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง” เหมือนส่วนท้ายหนังสือของหนังสือภายนอก และคำลงท้าย หนังสือภายในไม่มีคำลงท้าย ดังเช่นที่เขียนในหนังสือภายนอก

๓) หนังสือประทับตรา คือ หนังสือติดต่อราชการที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบและลงชื่อย่อกำกับตรา

กรณีที่ใช้หนังสือประทับตรา ใช้ระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ หรือส่วนราชการกับหน่วยงานที่มีใช้ส่วนราชการก็ได้ หรือกับบุคคลภายนอก ใช้ในกรณีที่ไม่สำคัญ เช่น การขอรายละเอียดเพิ่มเติม การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสารหรือการเงิน การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ การเตือนเรื่องค้าง เป็นต้น รูปแบบหนังสือประทับตรา มีโครงสร้างส่วนสำคัญ ๔ ส่วน หรือ ๓ ส่วน แล้วแต่เรื่อง ดังนี้

โครงสร้าง ๔ ส่วน ประกอบด้วย หัวหนังสือ เหตุที่มีหนังสือไป จุดประสงค์ที่มีหนังสือไป ท้ายหนังสือ

โครงสร้าง ๓ ส่วน ประกอบด้วย หัวหนังสือ เหตุและจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป ท้ายหนังสือ

๔) หนังสือสั่งการ มี ๓ ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

๕) หนังสือประชาสัมพันธ์ มี ๓ ชนิด ได้แก่ ประกาศ แลงการณ์ และข่าว

๖) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้น เช่น หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึกและหนังสืออื่นๆ

วิธีการเขียนหนังสือติดต่อราชการให้ดี ต้องเขียนให้ถูกหลัก ๕ ประการ คือ

ประการที่ ๑ เขียนให้ถูกต้อง

- ถูกแบบ ถูกเนื้อหา ถูกหลักภาษาและถูกความนิยม

ประการที่ ๒ เขียนให้ชัดเจน

- เขียนให้ชัดเจนในเนื้อความ ชัดเจนในวัตถุประสงค์ และกระชับในวรรคตอน

ประการที่ ๓ เขียนให้รัดกุม

- เขียนให้มีความหมายแน่นอน ด้นไม่ได้ ไม่มีช่องโหว่ให้ได้แย้งได้

ประการที่ ๔ เขียนให้กะทัดรัด

- โดยเขียนให้สั้น ไม่ใช้ข้อความฟุ่มเฟือยโดยไม่จำเป็น

ประการที่ ๕ เขียนให้บรรลุวัตถุประสงค์

- เขียนให้ผู้รับหนังสือเข้าใจว่า ผู้มีหนังสือไปต้องการอะไร จะให้ผู้รับหนังสือปฏิบัติอย่างไรและโน้มน้าวใจให้ผู้รับหนังสือปฏิบัติตามนั้น โดยให้เป็นผลดีคือไม่มีผลกระทบถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน หรือไม่ก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบโต้อย่างรุนแรง

ที่มา : วิธีการเขียนหนังสือติดต่อราชการให้ดี e-Learning สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

➤ **ประการที่ ๑ เขียนให้ถูกต้อง** คือ ถูกแบบ ถูกเนื้อหา ถูกหลักภาษาและถูกความนิยม

การเขียนให้ถูกแบบ คือ แบบหนังสือภายนอก แบบหนังสือภายใน แบบหนังสือประทับตรา และหนังสืออื่นๆ

การเขียนให้ถูกเนื้อหา ประกอบด้วย เหตุที่มีหนังสือไป จุดประสงค์ที่มีหนังสือไป

การเขียนให้ถูกหลักภาษา ประกอบด้วย รูปประโยคและความสัมพันธ์ของข้อความ ได้แก่

๑. รูปประโยค ประโยคประกอบด้วยคำต่าง ๆ ได้แก่ คำนาม คำสรรพนาม คำกริยา คำวิเศษณ์ (คุณศัพท์และกริยาวิเศษณ์) คำบุพบท คำสันธาน คำอุทาน เป็นต้น

๒. ความสัมพันธ์ของข้อความ

ตัวอย่างความสัมพันธ์ระหว่างประโยคกับประโยค

“ด้วย ก.พ. ได้แต่งตั้งท่านเป็นกรรมการสอบแข่งขันเพื่อรับทุนรัฐบาลไปศึกษาวิชา ณ ต่างประเทศ ดังสำเนาประกาศแต่งตั้งกรรมการฯ ซึ่งส่งมาพร้อมกับหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ ส่วนกำหนดนัดประชุมกรรมการฯ เมื่อใดจะได้เรียนมาให้ทราบภายหลัง”

ตัวอย่างความสัมพันธ์ระหว่าง คำประธาน – กริยา – กรรม – คำประกอบ

“การตั้ง การเปลี่ยนแปลง และการยุบส่วนราชการ ตลอดจนการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ และของหัวหน้าส่วนราชการให้เป็นไปตามระเบียบ”

๓. การใช้ภาษาในการเขียน การเลือกใช้คำ

๓.๑) เลือกให้ตรงและถูกต้องตามที่ผู้ต้องการ

๓.๒) เลือกคำที่ใช้อยู่ในภาษาปัจจุบัน

๓.๓) ใช้คำให้ถูกต้องตามหลักภาษา

๓.๔) ใช้คำไทยให้มากที่สุด

๓.๕) ใช้พจนานุกรม ปทานุกรม สารานุกรม ช่วยในการเลือกหาคำที่ถูกต้อง

การเขียนให้ถูกความนิยม

นอกจากรูปแบบและถ้อยคำที่กำหนดไว้แน่นอน สำหรับการเขียนหนังสือติดต่อราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ รายละเอียดอื่น ๆ ที่มีกำหนดไว้ในระเบียบก็ควรเขียนตามความนิยมที่ ใช้กันทั่วไปในวงราชการ หรือบางที่ถ้อยคำสำนวนอาจต้องเขียนตามความนิยมของผู้ลงนาม

➤ **ประการที่ ๒ เขียนให้ชัดเจน** คือ เขียนให้ชัดเจนในเนื้อความ ชัดเจนในวัตถุประสงค์ และกระชับในวรรคตอน

ตัวอย่าง “ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องให้เทศบาลอยู่ในความดูแลของกระทรวงมหาดไทยโดยตรง ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีประกาศในราชกิจจานุเบกษา” ที่ถูกต้องคือ “ในกรณีที่มีความจำเป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จะประกาศให้เทศบาลใดอยู่ในความดูแลของกระทรวงมหาดไทยโดยตรงก็ได้ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา”

➤ **ประการที่ ๓ เขียนให้รัดกุม** โดยเขียนให้มีความหมายแน่นอน ดั้นไม่ได้ ไม่มีช่องโหว่ให้ได้แย้งได้

ตัวอย่าง “การเลื่อนเงินเดือนข้าราชการพลเรือน เลื่อนปีละ ๑ ขั้น”

“ขออภัยที่ไม่อาจให้ใช้สถานที่ดังกล่าวตามที่ขอไปได้หากเป็นวันอื่นก็ไม่ขัดข้อง”

➤ **ประการที่ ๔ เขียนให้กะทัดรัด** โดยเขียนให้สั้น ไม่ใช้ข้อความฟุ่มเฟือยโดยไม่จำเป็น

ตัวอย่าง “ขอให้ท่านสืบสวนให้ได้ความว่า ผู้ใดกระทำการทุจริตยกยอกเงินรายนี้”

- **ประการที่ ๕** เขียนให้บรรลุจุดประสงค์และเป็นผลดี โดยเขียนให้ผู้รับหนังสือเข้าใจว่า ผู้มีหนังสือไปต้องการอะไร จะให้ผู้รับหนังสือปฏิบัติอย่างไรและโน้มน้าวใจให้ผู้รับหนังสือปฏิบัติตามนั้น โดยให้เป็นผลดีคือไม่มีผลกระทบถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน หรือไม่ก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบโต้อย่างรุนแรงประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| ๑. หนังสือนำเสนอ | ๖. หนังสือขอบคุณ |
| ๒. หนังสือสอบถามรายละเอียด | ๗. หนังสือตักเตือนหรือตำหนิ |
| ๓. หนังสือตอบข้อสอบถาม | ๘. หนังสือตอบปฏิเสธ |
| ๔. หนังสือเชิญ | ๙. หนังสือขอความร่วมมือ |
| ๕. หนังสือขอร้อง | ๑๐. หนังสือขอความช่วยเหลือ |

ตัวอย่าง แนวทางการเขียนหนังสือตอบปฏิเสธ ต้องเขียนให้ผู้รับรู้สึกเห็นใจและคล้อยตามการปฏิเสธ ไม่เขียนปฏิเสธลักษณะตัดเยื่อใย ควรให้เหตุผลที่เหมาะสมก่อนค่อยๆ ชักจูงไปสู่การปฏิเสธ ไม่ปฏิเสธทันทีที่เริ่มต้น

- แนวทางการเขียน : ๑. แสดงความขอบคุณ ชื่นชม หรือชี้คุณค่าของความร่วมมือนั้น
 ๒. ให้เหตุผลอย่างชัดเจนถึงสาเหตุที่ต้องปฏิเสธก่อนการปฏิเสธ
 ๓. ให้ความหวังว่าจะร่วมมือในโอกาสต่อไป

- แบ่งได้เป็น ๓ ลักษณะ : ๑. ตอบปฏิเสธการให้
 ๒. ตอบปฏิเสธคำขอที่ไม่ใช่ขอตามกฎหมาย
 ๓. ตอบปฏิเสธคำขอที่ขอตามกฎหมาย

ยกตัวอย่างแนวทางการเขียนหนังสือตอบปฏิเสธการให้

๑. ขอบคุณ

ตัวอย่าง “กรมส่งเสริมการเกษตรขอขอบคุณกรมวิชาการเกษตรที่ได้จัดสรรทุนดังกล่าวให้แก่กรมส่งเสริมการเกษตร”

๒. อ้างเหตุผลที่ไม่รับ

ตัวอย่าง “แต่เนื่องจากกรมส่งเสริมการเกษตรไม่มีข้าราชการที่มีความรู้ภาษาฝรั่งเศสดีพอ จึงไม่อาจรับทุนนี้ได้”

๓. ขอโอกาสอื่น หรือขออย่างอื่น

ตัวอย่าง “หากมีทุนอื่นที่ใช้ภาษาอังกฤษในการศึกษา ขอได้โปรดจัดสรรให้กรมส่งเสริมการเกษตรด้วยจะขอบคุณมาก”

การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาหลักสูตรในครั้งนี้ ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการเพิ่มขึ้น ช่วยเสริมทักษะในการเขียนหนังสือราชการให้เกิดความกระชับ ถูกต้อง ถูกแบบ ถูกเนื้อหา ถูกหลักภาษา ช่วยให้เกิดความเข้าใจวิธีการจัดเรียงลำดับเนื้อหา ซึ่งทักษะที่ได้เรียนจากหลักสูตรนี้ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสารระหว่างภายในและภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

ประโยชน์ที่ได้รับต่อตนเอง

- สามารถอธิบายลักษณะของหนังสือติดต่อราชการและความแตกต่างของหนังสือภายนอก หนังสือภายในและหนังสือประทับตราได้
- สามารถอธิบายการเขียนหนังสือติดต่อราชการให้ถูกต้อง ถูกแบบ ถูกเนื้อหา และถูกหลักภาษา
- สามารถเขียนหนังสือติดต่อราชการได้บรรลุจุดประสงค์และเป็นผลดี
- เสริมสร้างทักษะการเขียนหนังสือราชการเพิ่มมากขึ้นจากเดิม ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ประโยชน์ที่ได้รับต่อองค์กร

- ลดโอกาสการเกิดข้อผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการ การเขียนหนังสือราชการได้ถูกต้อง ถูกแบบ ถูกเนื้อหา ถูกหลักภาษา ช่วยให้การสื่อสารมีข้อผิดพลาดน้อยลง
- เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร การเข้าใจหลักการเขียนหนังสือราชการที่ถูกต้อง ทำให้การเขียนหนังสือราชการมีความกระชับ ถูกต้องตามระเบียบแบบฟอร์มที่กำหนด ทำให้การสื่อสารระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่ได้รับต่อสาธารณะ

การเขียนหนังสือราชการได้ถูกต้อง ถูกแบบ ถูกเนื้อหา ถูกหลักภาษา เป็นทักษะที่ข้าราชการทุกคนควรพึงมี เพื่อช่วยให้การสื่อสารระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยังช่วยลดความขัดแย้ง ลดการเกิดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้จากสื่อสารที่คาดเคลื่อนระหว่างหน่วยงานราชการกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานราชการกับหน่วยงานเอกชน หรือหน่วยงานราชการกับประชาชนภายนอก ดังนั้น การพัฒนาองค์ความรู้ในหลักสูตรนี้จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะของผู้เรียน และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร และส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีแก่หน่วยงานราชการภายใน หน่วยงานราชการภายนอก หน่วยงานเอกชน หรือประชาชนทั่วไป

แหล่งที่มา

หลักสูตร : การเขียนหนังสือราชการ : เสริมทักษะการเขียนหนังสือราชการ ผ่านระบบ OCSC Learning Portal

บรรยายโดย : อาจารย์ประวิณ ณ นคร และอาจารย์ฐิติมา ศิริวิโรจน์

สถาบัน/หน่วยงาน/ระบบ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.)

รูปแบบหลักสูตร : ระบบ OCSC Learning Portal (e-learning)

ช่วงเวลาการฝึกอบรม : มกราคม ๒๕๖๘