สรุปรายงานการพัฒนาข้าราชการการฝึกอบรม
เรื่อง การเขียนหนังสือราชการ : เสริมทักษะการเขียนหนังสือราชการ
โดย นางชริยา ใจคำ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
ฝ่ายบริหารทั่วไป ศูนย์ปฏิบัติการพัฒนาที่ดินโครงการหลวง สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๖

หลักสูตร การเขียนหนังสือราชการ : เสริมทักษะการเขียนหนังสือราชการ
โดย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
สังกัด สำนักนายกรัฐมนตรี

วิธีการสอน/ เครื่องมือที่ใช้

วิธีการสอน การบรรยาย ให้ความรู้ทั่วไป ลักษณะศูนย์การเรียนรู้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ
เครื่องมือที่ใช้ คอมพิวเตอร์

<u>วัตถุประสงค์</u>

๑. เพื่อให้สามารถอธิบายลักษณะของหนังสือติดต่อราชการและความแตกต่างของหนังสือภายนอก หนังสือภายในและหนังสือประทับตราได้

๒. เพื่อให้สามารถอธิบายการเขียนหนังสือติดต่อราชการให้ถูกต้อง ถูกแบบ ถูกเนื้อหา ถูกหลักภาษา

๓. เพื่อให้สามารถเขียนหนังสือติดต่อราชการได้บรรลุจุดประสงค์และเป็นผลดี

<u>ประเด็นการเรียนรู้</u>

๑. ลักษณะของหนังสือติดต่อราชการ
๒. วิธีการเขียนหนังสือติดต่อราชการให้ดี
๓. ฝึกปฏิบัติ การเขียนหนังสือราชการ : เสริมทักษะการเขียนหนังสือราชการ

<u>กลุ่มเป้าหมาย</u>

๑. บุคลากรภาครัฐ
๒. บุคคลทั่วไป

ปัจจุบันสารบรรณมีระเบียบเกี่ยวข้อง ๒ ฉบับ ได้แก่ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๘ ซึ่งเป็นการเพิ่มเติมคำนิยามเกี่ยวกับ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์และคำว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

วิธีการประเมินผล

การทำแบบทดสอบหลังการเรียนรู้

<u>ประเภทของหนังสือราชการ หนังสือราชการมี ๖ ชนิด คือ ได้แก่</u>

๑. หนังสือภายนอก
๒. หนังสือ
๓. หนังสือประทับตรา
๔. หนังสือสั่งการ
๕. หนังสือประชาสัมพันธ์
๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ จัดทำขึ้นหรือรับรองไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ลักษณะของหนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการเป็นแบบพิธี

๑. ติดต่อระหว่างกระทรวง หรือบุคคลภายนอก
๒. ผู้ลงนามเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับ กระทรวงหรือ ผู้ที่รับมอบหมาย
๓. ใช้รูปแบบหนังสือภายนอก " กระดาษตราครุฑ" มีเรื่อง เรียน อ้างถึงสิ่งที่ส่งมาด้วย
๔. เป็นพิธีการเต็มรูปแบบ ออกเลขที่ทุกครั้ง
๕. ต้องพิมพ์ให้เรียบร้อย
๖. มีสำเนาคู่ฉบับ และสำเนาครบถ้วน

ลักษณะของหนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายใน กระทรวง ทบวง กรม หรือ จังหวัดเดียวกันโดยใช้กระดาษบันทึกข้อความ

๑. ติดต่อระหว่างกรม หรือเทียบเท่าในสังกัด กระทรวง เดียวกัน
๒. ผู้ลงนามเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมหรือ ผู้ได้รับเป้าหมาย มอบหมาย
๓. ใช้รูปแบบหนังสือภายใน "กระดาษบันทึกข้อความ" มีเฉพาะเรื่อง เรียน
๔. เป็นทางการ ออกเลขที่ แต่เป็นพิธีกรน้อยกว่า หนังสือภายนอก
๕. ต้องพิมพ์ให้เรียบร้อย
๖. มีสำเนาคู่ฉบับและสำเนา

ลักษณะของหนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อ ของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วน ราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อกำกับตรา เพื่อความสะดวกรวดเร็ว การใช้หนังสือประทับตราจะใช้ในกรณีที่เป็นเรื่องไม่สำคัญมากนักเช่น การขอรายละเอียดเพิ่มเติมการส่งสำเนา หนังสือสิ่งของ หรือเอกสาร การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวข้องกับราชการสำคัญ หรือการเงิน แจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ การเตือน เรื่องที่ค้างหรือเรื่องที่หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนด โดยทำเป็นคำสั่งว่าให้ใช้หนังสือประทับตรา

ลักษณะหนังสือสั่งการ มี ๓ ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

๑. คำสั่งคือบรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมายใช้กระดาษตราครุฑและให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้

๒. ระเบียบคือบรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจที่ได้วางไว้โดยใช้อำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้เพื่อปฏิบัติเป็นการประจำใช้กระดาษตราครุฑ และให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้

๓. ข้อบังคับหรือบรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจที่กำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ และ ให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้

ลักษณะหนังสือประชาสัมพันธ์ มี ๓ ชนิด ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์ ข่าว

๑. ประกาศคือบรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศชี้แจง และให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติให้ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้

๒. แถลงการณ์คือบรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงการณ์ เพื่อความเข้าใจในกิจการของทางราชการหรือเหตุการณ์หรือกรณีอื่นๆ ให้ทราบชัดเจนทั่วกัน ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้

๓. ข่าวคือบรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ ให้ทราบให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้ ลักษณะหนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นหรือรับรองไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือหนังสือที่ทางราชการจัดทำขึ้นหรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งไม่ใช่หน่วยงานราชการหรือบุคคลภายนอก มีกล่าวถึงส่วนราชการและส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการมี ๔ ชนิด ดังนี้

๓.๑ หนังสือรับรองคือหนังสือที่ ส่วนราชการออกให้เพื่อใช้รับรองแก่นิติบุคคลหรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งให้ปรากฏ แก่บุคคลทั่วไปโดยจำเพาะเจาะจงให้ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้

๓.๒ รายงานการประชุมคือการบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐานให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้

๓.๓ บันทึกข้อความซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการโดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

๓.๔ หนังสืออื่น คือหนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งหมายรวมถึง ถ่ายภาพ ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง และแถบบันทึกภาพด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่รับทะเบียน รับ หนังสือของทางราชการแล้วมีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรม จะกำหนดขึ้นให้ตามความเหมาะสมเว้นแต่มีแบบกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบแผนผัง หลักฐาน การสืบสวนและการสอบสวนและคำร้อง เป็นต้น

ฉะนั้น ก่อนร่างหนังสือจะต้องคำนึงถึงเสมอว่าหนังสือฉบับนี้เป็นตัวแทนและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน โดยผู้ลงนามเป็นผู้รับผิดชอบของ หนังสือฉบับนั้น

ดังนั้น ผู้ร่างต้องศึกษาความเป็นมาหรือต้นเรื่องเดิมของหนังสือโดยละเอียดเพื่อทำความเข้าใจว่าวัตถุประสงค์ของหนังสือฉบับนั้นทำขึ้นเพื่อขอความอนุเคราะห์, ขอความร่วมมือ, แจ้งปฏิบัติ, แจ้งปฏิเสธ, แจ้งเพื่อทราบ หรืออื่นๆ และทำถึงใคร ยศ ตำแหน่ง ต้องชัดเจนถูกต้องและเป็นปัจจุบัน สำหรับข้อความที่เป็นเนื้อหา อาจใช้ดุลพินิจของผู้ร่างเองโดยประเด็นสำคัญ อยู่ที่ว่าผู้รับต้องมีความเข้าใจในเนื้อหาของวัตถุประสงค์ใน หนังสือที่มีไปถึงนั้นอย่างชัดเจนในเนื้อหา และมีความรู้สึกที่ดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของหนังสือนั้น อีกทั้งข้อความจากกะทัดรัด รัดกุมและชัดเจนด้วย

การเขียนข้อความในหนังสือติดต่อราชการ ประกอบด้วย ๔ ส่วน ดังนี้

๑. การเขียนข้อความในส่วนหัวหนังสือ ประกอบด้วย

๑.๑ ชื่อเรื่อง เป็นประโยคบอกเล่าไม่เกิน ๑ บรรทัด

๑.๒ คำขึ้นต้น เช่น เรียน กราบเรียน นมัสการ

๑.๓ คำลงท้าย เช่น ขอแสดงความนับถือ ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง ขอนมัสการด้วยความนับถือ

๒. การเขียนข้อความในส่วนเหตุที่มีหนังสือไป เริ่มต้นด้วยคำ ดังนี้

ด้วย เนื่องจาก เนื่องด้วย ใช้ในกรณีเป็นเรื่องใหม่ ไม่มีคำว่า “ นั้น” หรือ ความแจ้งแล้วนั้น/ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

๓. การเขียนข้อความในส่วนจุดประสงค์ เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของหนังสือ เพราะจะบอกถึงความต้องการหรือสาเหตุ จุดประสงค์ ของเราที่มีหนังสือไป เราต้องการอะไร หรือให้เขาช่วยอะไร เป็นการแจ้งให้ผู้รับทราบ เช่น

๓.๑ เขียนให้ตรงกับลักษณะของเรื่อง

๓.๒ ความมุ่งหมายที่มีหนังสือไป

๔. การเขียนข้อความในส่วนท้ายหนังสือ คำลงท้ายตรงกับจุดประสงค์ที่มีหนังสือไปเนื้อความจะกล่าวถึงจุดประสงค์ของหนังสือหนังสือราชการฉบับนั้น ซึ่งจะต้องเขียนให้ ชัดเจนเพื่อให้ผู้รับทราบว่า ผู้เขียนมีจุดประสงค์อย่างไรในกรณีที่มีจุดประสงค์หลายประการ ควรแยกจุดประสงค์เป็นรายการข้อ อย่างชัดเจนเพื่อให้มีความสะดวกต่อการทำความเข้าใจและนำไปปฏิบัติ เช่น

๔.๑ จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๔.๒ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาที่

๔.๓ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

๔.๔ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

จากโครงสร้างหนังสือติดต่อราชการดังกล่าว สามารถสรุปหลักการในการเขียนหนังสือได้เป็นสามส่วนที่สำคัญ ดังนี้

๑. บทกล่าวนำ เร้าใจ

๒. เนื้อหา เข้าใจ

๓. บทสรุป ประทับใจ

<u>เทคนิคการเขียนหนังสือติดต่อราชการให้ดี</u>

ในการเขียนหนังสือติดต่อราชการนั้น เพียงรู้ลักษณะของหนังสือติดต่อราชการ และรู้วิธีเขียนข้อความในหนังสือติดต่อราชการก็ พอที่จะเขียนหนังสือติดต่อราชการเป็น คือเขียนให้เป็นไปแบบหนังสือติดต่อราชการได้เพราะอ่านเข้าใจ และพอสื่อความหมาย ได้ แต่ยัง เพียงพอที่จะเขียนหนังสือติดต่อราชการให้ดีได้ เพราะหนังสือ ติดต่อราชการที่ดีนั้น นอกจากต้องเขียนตามแบบและ เขียนให้อ่านเข้าใจและสื่อความหมายได้แล้ว ยังจะต้องเขียนให้ถูกต้องในเนื้อหา ถูกหลักภาษา ถูกความนิยม มีความชัดเจน รัดกุม กะทัดรัด อีกทั้งให้หวังผลได้ตามวัตถุประสงค์ของการมีหนังสือไปและให้เป็นผลดีด้วย

<u>หลักทั่วไปที่นิยมยึดถือในการเขียนหนังสือติดต่อราชการมีดังนี้</u>

๑. การเขียนให้ถูกเนื้อหา โดยเขียนให้ถูกแบบ ถูกเนื้อหา

๒. การเขียนให้ถูกหลักภาษาราชการ โดยเขียนให้ถูกหลักภาษาและถูกความนิยม

๓. การเขียนให้ชัดเจน โดยชัดเจนในเนื้อความ ชัดเจนในวัตถุประสงค์ และกระจ่างในวรรคตอน

๔. การเขียนให้รัดกุม โดยเขียนมีความหมายแน่นอน ดิ้นไม่ได้ ไม่มีช่องโหว่ให้โต้แย้ง

๕. การเขียนให้กะทัดรัด โดยเขียนให้สั้น ไม่มีข้อความเยิ่นเย้อยืดยาดหรือใช้ถ้อยคำฟุ่มเฟือยโดยไม่จำเป็น

๖. การเขียนให้บรรลุวัตถุประสงค์เป็นผลดี โดยเขียนให้ผู้รับหนังสือเข้าใจว่าผู้มีหนังสือไปต้องการอะไรจะให้ผู้รับปฏิบัติอย่างไร และโน้มน้าว จูงใจ ให้ผู้รับหนังสือปฏิบัติตามนั้น โดยเป็นผลดี

<u>ความสำคัญและประโยชน์ของการเขียนหนังสือราชการ ประกอบด้วย</u>

๑. เป็นเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างผู้ส่ง และผู้รับหนังสือ

๒. สามารถสื่อความหมายได้ถูกต้อง ตรงประเด็น และเข้าใจตรงกัน

๓. ประหยัดเวลา ในการตีความ ไม่ต้องสอบถาม หรือเขียนใหม่ นำกลับมาอ่านทบทวน ทำความเข้าใจหลายครั้งเท่าที่ต้องการ

๔. สามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบได้

๕. ใช้เป็นตัวอย่างสำหรับการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ในครั้งต่อๆ ไป

๖. เป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

<u>ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม</u>

การเขียนหนังสือราชการ ๖ ชนิด หนังสือติดต่อราชการที่ดีนั้น นอกจากต้องเขียนตามแบบและเขียนให้เข้าใจและสื่อสื่อสารความหมายได้แล้วยังจะต้องเขียนให้ถูกต้องในเนื้อหา ถูกหลักภาษา ถูกความนิยม มีความชัดเจน รัดกุม กะทัดรัด อีกทั้งให้หวังผลได้ ตามจุดประสงค์ของการมีหนังสือไปและให้เป็นผลดีด้วย การเขียนหนังสือที่ดีต้องน่าอ่าน ไม่เยิ่นเย้อ ชวนติดตาม ภาษาสวย เอกสารแนบต้องเรียงลำดับสอดคล้องกับที่อ้างในหนังสือ

(นางชริยา ใจคำ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน