



ถอดบทเรียน หัวข้อ การจัดทำหนังสือราชการ
จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บุคลากรสายสนับสนุน ภายใต้โครงการจัดการความรู้
คณะสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การดำเนินการ

เข้าร่วมกิจกรรมกับกองกลาง สำนักงานมหาวิทยาลัย ในโครงการ “เปิดบ้าน เปิดใจ กองกลาง” เมื่อวันศุกร์ที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เวลา ๑๐.๐๐-๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุมสารภี ชั้น ๑ สำนักงานมหาวิทยาลัย โดย กองกลาง สำนักงานมหาวิทยาลัย และรองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ศรีเงินยวง รองอธิการบดี เป็นประธานในการดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารและการจัดการงานในมิติต่าง ๆ และการพัฒนางานของบุคลากรภายในองค์กร โดยให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ของบุคลากร เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของหน่วยงานให้เป็นที่ไปด้วยความเรียบร้อย อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งในการจัดกิจกรรม/โครงการจัดการความรู้ ในส่วนของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ หัวข้อ “การเขียนหนังสือราชการและการจัดประชุม” เพื่อสร้างความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ให้เป็นไปในแนวทางการปฏิบัติเดียวกัน อย่างถูกต้องตามกฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ลดเวลาในการตีความในกฎ ระเบียบและข้อบังคับที่ส่งเสริมผู้ปฏิบัติงาน ทั้งที่ “รู้งาน” และ “ไม่รู้งาน” ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น เพราะผู้ปฏิบัติงาน ทั้งที่ทราบและไม่ทราบ หรือหลงลืมกฎ ระเบียบ ข้อบังคับใด ๆ ที่มี โดยที่ปฏิบัติงานมานาน ทำให้เกิดธรรมเนียมการปฏิบัติที่ผิด ๆ จนมีคำพูดที่ว่า “เคยปฏิบัติกันมาอย่างนี้” ทำให้เกิดการขัดแย้งกับผู้มีหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ในกรณีนี้ ทางกองกลาง สำนักงานมหาวิทยาลัย จึงให้ข้อเสนอแนะกับทางผู้บริหารคณะสารสนเทศและการสื่อสาร เห็นควรนำผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เข้าร่วมโครงการ “เปิดบ้าน เปิดใจ กองกลาง” เพื่อรับทราบแนวทางการปฏิบัติและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขั้นตอน/แนวปฏิบัติในด้านงานบริหารและธุรการ, การเขียนหนังสือราชการ และการจัดการประชุม ร่วมกัน

ปัญหาที่พบจากการตรวจสอบเอกสาร

๑. การจัดทำหนังสือราชการภายใน ภายนอก คำสั่ง ประกาศ รูปแบบไม่ถูกต้องตามแบบฟอร์มในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖
๒. เนื้อหาของเอกสารไม่สอดคล้อง เชื่อมโยง และ/ หรือสัมพันธ์กับชื่อเรื่องและวัตถุประสงค์ในการดำเนินการจัดทำเอกสาร
๓. การตรวจสอบเอกสารจากส่วนงานต้นเรื่องไม่มีความละเอียด อาทิ รูปแบบการจัดทำเอกสาร, ยังมีจุดที่พิมพ์ผิด, การเว้นวรรคตอน, นึกคำ, ชื่อ-ตำแหน่ง, การใช้ภาษา(ใช้ภาษาพูด), การใช้ตัวอักษร(ฟอนต์)/ ขนาดตัวอักษร, การเสนอเอกสารให้ผู้บริหารลงนามตามลำดับ, รายละเอียดด้านงบประมาณและการเงินที่ไม่ถูกระเบียบ, วัน เวลา สถานที่ ฯลฯ ไม่สอดคล้องกับเอกสารแนบเสนอ เป็นต้น
๔. ขาดความจดจำเอกสารในรูปแบบเดิมที่ถูกต้อง มีการแก้ไขจุดเดิม ๆ ซ้ำบ่อยครั้ง ทำให้เกิดความล่าช้าในการเสนอเอกสาร บางกรณีที่มีการแก้ไข ได้ระบุจุดที่ต้องการให้แก้ไขชัดเจนแล้ว แต่ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจ และผู้ตรวจสอบลำดับต้นไม่ตรวจสอบเอกสารอย่างละเอียด

๕. การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ ทำให้มีปัญหาต่อการสืบค้นเอกสาร/ เรื่องเดิม ที่เคยเสนอไปแล้ว
๖. กรณีเรื่องด่วน ไม่ประทับตราด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด ในหนังสือ
๗. เสนอเอกสารไม่ถูกต้องตามขั้นตอน และไม่ผ่านผู้บริหารตามลำดับ
๘. ไม่ติดตามเรื่อง/ เอกสารที่นำมาเสนอ ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน
๙. เสนอหนังสือทางด้านการเงินและพัสดุย้อนหลังบ่อยครั้ง
๑๐. ไม่มีความรู้และจดจำในเส้นทางการเสนอเอกสาร/ การเดินเอกสาร ต้องถามบ่อยครั้ง
๑๑. แต่ละส่วนงานไม่มีการจัดทำเส้นทาง/ แนวทาง/ กระบวนงาน ทำให้เกิดความสับสนในการเสนอเอกสาร และไม่เกิดการจดจำเรียนรู้
๑๒. บุคลากรบางท่าน ไม่ใส่ใจจดจำ เรียนรู้ และศึกษาการปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือราชการ

ข้อเสนอแนะ

๑. จัดทำ Flow Chart ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงาน พร้อมขั้นตอนการเสนอเอกสาร และกำหนดระยะเวลาการดำเนินการ และกำหนดการแล้วเสร็จ ให้ชัดเจน
๒. แต่ละส่วนงานควรมีการจัดทำแบบฟอร์มหนังสือราชการในรูปแบบของ Template ทั้งหนังสือภายในภายนอก คำสั่ง ประกาศ ฯลฯ ให้เป็นไปตามรูปแบบ/ แบบฟอร์มของทางราชการ เพื่อให้บุคลากรและผู้เกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลด เติมข้อความในช่องว่าง และนำไปใช้ได้ทันที
๓. ส่วนงานต้นทาง/ ต้นเรื่อง ควรตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารตามรูปแบบหนังสือราชการก่อนเสนอผู้บริหารลงนาม รวมถึงความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร/ หลักฐานแนบประกอบ และควรสร้างมาตรฐานในการตรวจสอบกลั่นกรองเอกสาร เพื่อลดความขัดแย้งในการทำงาน
๔. บุคลากรทุกส่วนงาน ควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ ศึกษา และเข้าร่วมอบรมสำหรับบุคลากร ในเรื่องการจัดทำหนังสือราชการ การจัดประชุมและรายงานประชุม
๕. การขึ้นต้นเอกสาร สรุปเนื้อหา/ ข้อความ และลงท้ายเอกสาร ควรมีความสละสลวยในการจัดทำเอกสาร มีความถูกต้องตามรูปแบบเอกสาร และการใช้ภาษา(ไม่ใช่ภาษาพูด และ/หรือใส่ความคิด คำพูด ของผู้จัดทำเอกสาร)
๖. หัวหน้างานควรตรวจสอบกลั่นกรองเอกสาร ทั้งก่อนเสนอลงนาม เอกสารส่งคืนแก้ไข และ/ หรือคำสั่งการของผู้บังคับบัญชา ด้วยความเข้าใจที่ชัดเจน อย่างละเอียดรอบครอบ และสร้างมาตรฐานในการตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารในส่วนงาน
๗. มีระบบการให้บริการ/ การตรวจสอบเอกสาร/ การเสนอเอกสารให้หัวหน้างาน เพื่อตรวจสอบกลั่นกรองเบื้องต้น ในรูปแบบไฟล์ word ก่อนเสนอผู้บริหารลงนาม เพื่อความรวดเร็วในการผลิตเอกสาร ลดระยะเวลาตรวจสอบกลั่นกรองเอกสาร ลดการใช้ทรัพยากร และสนับสนุนระบบการดำเนินงานด้านการจัดทำเอกสารให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น
๘. แต่ละส่วนงานควรจัดทำเส้นทางการเสนอเอกสาร, แนวทาง/ กระบวนงาน, ขั้นตอน/ แนวปฏิบัติของส่วนงานตามพันธกิจในแต่ละประเภทให้มีความชัดเจน แจ่มเจี้ยนให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อถือปฏิบัติ ป้องกันการเสนอเอกสารผิดช่องทาง และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางปฏิบัติเดียวกัน เกิดความชัดเจนและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
๙. กรณีมีเอกสารส่งคืนแก้ไข ขอให้ส่วนงานรับผิดชอบการทันที และหัวหน้างานควรติดตามการดำเนินการเอกสารภายในส่วนงาน และมีระบบการแจ้งและติดตามเอกสารเสนอ/ แก้ไข เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

๑๐. การสื่อสารภายในองค์กรควรมีความชัดเจน ไม่เข้าใจให้รีบสอบถาม ไม่ควรคิดเองแปลความเอง โดยขาดความรู้/ทักษะที่ถูกต้อง และขาดประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ สร้างทัศนคติที่ดีต่องาน เพื่อนร่วมงาน และผู้บริหาร เพื่อความเข้าใจอย่างถูกต้องในการปฏิบัติงาน

๑๑. กรณีเป็นเอกสารย้อนหลัง ให้ส่วนงานเสนอขอลงนาม พร้อมแจ้งเหตุผลความจำเป็นประกอบในการเสนอเอกสาร เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาการลงนาม และสามารถติดตามการดำเนินงานนั้น ๆ ว่ามีปัญหาและอุปสรรคที่ต้องแก้ไขหรือไม่ อย่างไร

๑๒. ปัญหาและจุดอ่อนของหลายส่วนงาน คือ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะความชำนาญ ในการจัดทำหนังสือราชการ และการเขียนรายงานการประชุม คณะ/หน่วยงาน ควรกำกับติดตามให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมการเขียนหนังสือราชการและรายงานประชุม

๑๓. กรณีเอกสารของนักศึกษา ให้เสนอเอกสารโดยเขียนแบบคำร้องเสนอผ่านอาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมระบุรายละเอียดข้อมูลให้ชัดเจน หากมีเอกสารหลักฐานแนบประกอบ ขอให้ตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ ก่อนเสนอผู้บริหารลงนาม

๑๔. การนำนักศึกษาออกไปนอกพื้นที่

- นักศึกษาระดับปริญญาตรี เสนอ อธิการบดี เป็นผู้อนุมัติ

- นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เสนอผ่านสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ก่อนเสนออธิการบดีอนุมัติ

๑๕. การเสนอเอกสารให้ส่วนงานต้นทาง/ ต้นเรื่อง ตรวจสอบการประทับตรา “ชื่อ-ตำแหน่ง” ของผู้ลงนาม เอกสารในทุกลำดับชั้น เนื่องจากบางครั้งที่แต่ลายมือชื่อ ทำให้ไม่ทราบว่าเป็นลายมือชื่อของใครบ้าง และไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าเอกสารผ่านเส้นทางการเสนอลงนามตามสายบังคับบัญชาครบหรือยัง

๑๖. เอกสารเสนอลงนามทุกฉบับ ต้องผ่านผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี

๑๗. การเสนอเอกสารลงนาม ควรจัดทำทะเบียนคุมเอกสารเสนอ/ ลงรับ เพื่อป้องกันเอกสารสูญหาย และเพื่อให้ผู้รับเอกสารเสนอ สามารถจดจำเอกสาร/ เรื่องที่เสนอ และส่งคืนเพื่อปรับแก้ไขได้

สรุปเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘

ข้อ ๙ หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

๙.๑ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

๙.๒ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก

๙.๓ หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

๙.๔ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

๙.๕ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

๙.๖ ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๑๐ หนังสือ มี ๖ ชนิด คือ

๑๐.๑ หนังสือภายนอก

๑๐.๒ หนังสือภายใน

๑๐.๓ หนังสือประทับตรา

๑๐.๔ หนังสือสั่งการ

๑๐.๕ หนังสือประชาสัมพันธ์

๑๐.๖ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ขั้นตอนการเขียนหนังสือราชการ

ขั้นตอนการจัดทำเอกสารมักจะเริ่มต้นด้วยการ “ร่าง” สู่การ “พิมพ์” เพื่อให้เจ้าของเรื่องหรือเจ้าของเอกสาร “ลงนาม” ซึ่งการร่างหนังสือ เป็นการเรียบเรียงข้อความที่ต้องการแจ้งความประสงค์ไปยังผู้รับก่อนจัดทำเป็นต้นฉบับ เพื่อการแก้ไขให้ถูกต้องตามระเบียบ เว้นแต่เป็นงานประจำปกติ ซึ่งอาจไม่ต้องมีการร่าง ผู้ร่างต้องรู้และเข้าใจเหตุผลและความมุ่งหมายในการจัดหนังสือฉบับนั้น ๆ ว่าเพื่อการใด/ วัตถุประสงค์อะไร เพื่อส่งถึงใคร จะดำเนินการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร เริ่มจากเหตุก่อน ต่อไปจึงเป็นข้อความที่เป็นความประสงค์และข้อตกลง ถ้ามีหลายข้อให้แยกเป็นข้อ ๆ ความใดอ้างถึงบท กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือเรื่องตัวอย่างต้องระบุให้ชัดเจน เพื่อผู้รับจะค้นหาตรวจสอบได้สะดวก ใช้ถ้อยคำสั้นแต่เข้าใจง่าย การเขียนหนังสือราชการเป็นกระบวนการเขียนที่เป็นขั้นตอน ผู้เขียนต้องมีความรู้ความเข้าใจและมีความรอบคอบพิถีพิถันในการเขียน อาจสรุปขั้นตอนในการเขียนได้ ดังนี้

๑. ศึกษาข้อมูล การได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและช่วยให้ผู้เขียนสามารถกำหนดเป้าหมายและทิศทาง การเขียนได้ดียิ่งขึ้น เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมาของเรื่องที่จะเขียน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง สิ่งที่ได้ดำเนินการไปแล้ว เป็นต้น

๒. รวบรวมความคิด การรวบรวมความคิด หมายถึงการนำเอาข้อมูลที่ได้ศึกษามาสรุป เพื่อให้เกิดความคิดที่ชัดเจนว่าจะเขียนไปในทิศทางใด ตรงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่

๓. รวบรวมประเด็นและจัดลำดับเนื้อหา หลังจากได้แนวคิดที่ชัดเจนแล้ว ขั้นนี้จึงเป็นการเลือกสรรข้อมูลมาสรุปเป็นประเด็น แล้วนำไปจัดลำดับเรียบเรียงเป็นเนื้อหา ให้มีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

๔. ลงมือเขียน เป็นขั้นลงมือปฏิบัติโดยให้เป็นไปตามแนวทางเขียนที่ได้จัดลำดับประเด็นและเรียบเรียงเนื้อหาไว้แล้ว การเขียนจะต้องพิจารณาถึง ส่วนประกอบของเนื้อหา ให้ครบทั้ง ๓ ส่วน คือ ส่วนเหตุ ส่วนผล และสรุปความ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงเรื่องของการใช้ภาษาในการเขียนอีกด้วย

๕. ตรวจสอบและปรับปรุง เมื่อลงมือเขียนหนังสือราชการเรียบร้อยแล้วถือว่ายังไม่เสร็จสิ้นสมบูรณ์ จำเป็นต้องมีการตรวจสอบแก้ไข สิ่งที่ควรตรวจสอบมีดังนี้

๑) ความถูกต้องครบถ้วนของรูปแบบและส่วนประกอบของหนังสือ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม

๒) ความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหาว่าแต่ละส่วนประกอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่

๓) รูปแบบการใช้ภาษา ประโยค เครื่องหมายวรรคตอน ย่อหน้า ฯลฯ ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสมหรือไม่

หลักการพื้นฐานในการเขียนหนังสือราชการ

๑. **หลักความถูกต้อง** คือ การจัดทำเอกสารให้ถูกต้องตามรูปแบบ เนื้อหา หลักภาษา และความนิยม ดังนี้

- **กฎรูปแบบ** หมายถึง การเขียนหนังสือให้ถูกต้องตามส่วนประกอบและโครงสร้างของหนังสือราชการ ซึ่งมีรูปแบบ ลักษณะเฉพาะ และข้อกำหนดของหนังสือแต่ละชนิด/ ประเภท

- **ถูกชื่อเรื่อง** หมายถึง การเขียนสรุปความลงในเอกสาร ในส่วนที่เรียกว่า “เรื่อง” ของหนังสือราชการ ซึ่งจะต้องเขียนให้ครอบคลุมทั้งจุดประสงค์และเนื้อหา

- **ถูกเนื้อหา** หมายถึง การเขียนให้ถูกต้อง สอดคล้อง เชื่อมโยง และมีสัมพันธภาพในส่วนประกอบของเนื้อหา ซึ่งแบ่งได้ออกเป็น ๓ ส่วน

๑) **ส่วนเหตุ** เป็นส่วนเริ่มต้นของเนื้อหา ซึ่งเป็นเหตุจากส่วนงาน/ ต้นเรื่อง/ เจ้าของเรื่อง มีความประสงค์ทำหนังสือไปยังหน่วยงาน/ บุคคลอื่น หรือเหตุจากบุคคลภายนอก หรือเหตุจากเหตุการณ์ที่ปรากฏขึ้น หรือเหตุจากผู้รับหนังสือ และอาจเป็นเหตุที่เกิดขึ้นใหม่ หรือเหตุที่มีเรื่องเดิมที่เคยติดต่อกันมา ฯลฯ มักขึ้นต้นด้วยคำว่า “ตาม”/ “ตามที่”, “สืบเนื่องจาก”/ “เนื่องจาก”, “ด้วย”, “อนุสนธิ” เป็นต้น ตามด้วย หน่วยงานต้นเรื่อง(กรณีตอบกลับ), เรื่องที่ติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อน ฯลฯ ต่อด้วย รายละเอียดเนื้อหาของที่มา หรือเหตุของเรื่องที่ต้องดำเนินการ ฯลฯ ปิดท้ายด้วย คำว่า “นั้น” อยู่ท้ายสุดของข้อความ (เว้นระยะห่าง ๑ ช่วงตัวอักษร)

๒) **ส่วนผล** หรือส่วนที่ต้องดำเนินการ เป็นส่วนที่ต้องเขียนต่อจากเหตุ เพื่อให้รายละเอียดเกี่ยวกับผล และ/หรือสิ่งที่ต้องดำเนินการ อันเกี่ยวเนื่องกับเหตุในข้อความตอนต้น ในส่วนนี้อาจอ้างถึงนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องควบคู่กันไปด้วย

๓) **ส่วนแจ้งจุดประสงค์** ส่วนสุดท้ายของการเขียนรายละเอียดเนื้อหา ควรจะย่อหน้าขึ้นบรรทัดใหม่ โดยเริ่มต้นด้วยคำว่า “ในการนี้”, “ทั้งนี้”, “ดังนั้น”, “จึง” แล้วตามด้วยข้อความบอกถึงจุดประสงค์ของการดำเนินการจัดทำเอกสารฉบับนั้น ๆ แบ่งเป็น ๓ จุดประสงค์หลัก คือ “เพื่อทราบ” เช่น ต้องการเพื่อให้ถือปฏิบัติ, เพื่อย้ำเน้นเรื่องเดิม/ ยืนยันข้อมูลเดิม/ แจ้งเรื่องเดิม เป็นต้น, “เพื่ออนุมัติ” เช่น เพื่อให้การอนุญาต เพื่อให้ความเห็นชอบ เป็นต้น และ “เพื่อพิจารณา” เช่น เพื่อขอให้ดำเนินการ เพื่อผ่านเรื่องดำเนินการต่อไป เป็นต้น

- **ถูกภาษาราชการ** แบ่งได้เป็น ๓ เรื่อง ดังนี้

๑) **เรื่องคำ** การเลือกใช้คำที่เป็นภาษามาตรฐานสากล ถูกต้องทั้งระดับและฐานะของคำ รวมทั้งถูกต้องตามความหมาย ไม่ใช่ภาษาพูด เช่น ใช้คำว่า “เกษียณ” ในความหมายของข้าราชการที่มีอายุครบ ๖๐ ปี และต้องหมดยุทธการเข้ารับราชการ ไม่ใช่คำว่า “เกษียณ” ในความหมายว่าเขียน/ เสนอเรื่อง หรือใช้คำว่า “เกษียร” ซึ่งแปลว่า น้ำนม ในการเขียนหนังสือราชการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงเรื่องคำที่ใช้เฉพาะในหนังสือราชการด้วย เช่น คำว่า “สั่งการ” “วินิจฉัย” เป็นต้น

๒) **เรื่องประโยค** หนังสือราชการนิยมเขียนรายละเอียดเนื้อหาและประโยคที่สั้น กระชับ ชัดเจน ได้ใจความสำคัญ ตรงไปตรงมา หลีกเลี่ยงการใช้คำบุพพทที่ฟุ่มเฟือย และการใช้ภาษาพูด เช่น “การขาดราชการของนางสาวจริงใจ มีสุข ครั้งนี้ทำให้ส่วนราชการเสียหาย” แทนคำว่า “ด้วยการที่นางสาวจริงใจ มีสุข ได้ขาดงานในครั้งนี้ ทำให้ส่วนราชการ/ หน่วยงานต้องเสียหาย อันเป็นผลมาจากนางสาวจริงใจ มีสุข ได้ขาดงานในครั้งนี้” เป็นต้น

๓) **เรื่องสำนวนและภาษา** การเขียนหนังสือราชการต้องไม่เล่นสำนวน ไม่ใช่ภาษาพูด ไม่เขียนหนังสือตามความคิด และ/หรือใส่คำพูดของผู้เขียนลงไป ให้ใช้สำนวนภาษาที่เป็นไปเพื่องานราชการ ตามแนวทางการปฏิบัติงาน นโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และเอกสารที่เกี่ยวข้องของทางราชการ มีความหมายชัดเจน ไม่คลุมเครือ ตรง กระชับ รัดกุม ไม่ทำให้เกิดการตีความหมายได้หลากหลายแง่มุม ซึ่งหลักการสำคัญคือ “ผู้เขียนจำเป็นต้องรู้สำนวนภาษาราชการ” เพื่อจะได้เลือกใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

- **ถูกความนิยม** คือ ความนิยมที่ต้องคำนึงถึงในการเขียนหนังสือราชการ และเป็นความนิยมซึ่งใช้กันโดยทั่วไปในวงราชการ สอดคล้องกับรูปแบบและหลักเกณฑ์ในการเขียนหนังสือราชการ

๒. **หลักความชัดเจน** ประกอบด้วย ๓ ประการ คือ

- ๑) **จุดประสงค์ชัดเจน** คือ ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ทันทีว่าต้องการอะไร ให้ดำเนินการอะไร
- ๒) **เนื้อหาชัดเจน** คือ มีรายละเอียดเนื้อหาที่สอดคล้องกับจุดประสงค์, มีการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นเนื้อเรื่อง, เรียบเรียงเนื้อหาได้ดี ไม่ยืดเยื้อ และววนลับสน
- ๓) **ข้อมูลชัดเจน** คือ รายละเอียดเนื้อหาของหนังสือราชการ ที่มาจากข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการอ่านและการดำเนินงาน

๓. **ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สวยงาม** ซึ่งเป็นส่วนที่ช่วยเสริมให้หนังสือราชการมีความสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น ดังนี้

- ๑) **ฟอร์มสวย** หมายถึง ถูกต้องตามรูปแบบหลักเกณฑ์ของหนังสือราชการแต่ละประเภท มีการวางและเว้นระยะห่าง/วรรคตอนที่เป็นระบบ เรียบร้อย สวยงาม
- ๒) **จัดพิมพ์ดี** มีความถูกต้อง หมายถึง การเลือกใช้ตัวอักษรและขนาดตัวอักษร ตามรูปแบบอย่างถูกต้องเหมาะสม คือ ไม่เล็กและไม่ใหญ่เกินไป พิมพ์วรรคตอนถูกต้อง ไม่ตกหล่นหรือพิมพ์ผิด รวมทั้งพิมพ์ชัดเจน ไม่มีตำหนิ และ/หรือรอยขีดฆ่า ชูด ลบให้ปรากฏ

เอกสารอ้างอิงและเอกสารที่แนะนำ

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘
๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐
๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔
๕. การเขียนหนังสือราชการ ; ความรู้พื้นฐานในการเขียนหนังสือติดต่อราชการ สำนักงาน ก.พ.

<https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/ocsc-2017-eb10.pdf>

ผู้จัดทำ

งานบริหารและธุรการ คณะสารสนเทศและการสื่อสาร
นางสาวอรุชชา สุพานิช และนางสาวกะรัต เทพศิริ