



การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการกลั่นกรองและการเขียนหนังสือราชการ

นางณัฐสุรีย์ หวังสถิตย์วงศ์

สังกัดกลุ่มงานเลขานุการผู้บริหาร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

คำนำ

เพราะในชีวิตประจำวันของคนทำงานในองค์กรภาครัฐ ต้องมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคล ระหว่างหน่วยงานด้วยกันเองและที่สำคัญระหว่างหน่วยงานของเรากับหน่วยงานภายนอกแน่นอนว่าการกลั่นกรองเอกสารเพื่อเสนอผู้บริหารและการเขียนหนังสือราชการให้ถูกต้องย่อมเป็นสิ่งพึงปรารถนา เนื่องจากบุคคลที่ลงนามในหนังสือราชการก็คือผู้บริหารในหน่วยงาน ซึ่งหากหนังสือราชการนั้นถูกส่งไปยังหน่วยงานภายนอกแล้วปรากฏว่าการสื่อข้อความไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ใช้รูปแบบการเขียนผิดๆ ถูกๆ เขียนเยิ่นเย้อ อ่านแล้วไม่สามารถเข้าใจความตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการสื่อ นอกจากจะทำให้หน่วยงานเกิดอาการ “เสียหน้า” แล้วยังอาจจะทำให้ “เสียงาน” อีกด้วย

ผู้เขียนจึงได้รวบรวมใจความสำคัญ ๆ ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกลั่นกรองเอกสาร การเขียนหนังสือ การนำเอกสารเสนอผู้บริหาร และการเขียนหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ รวมถึงการวิเคราะห์งานที่เกิดจากการปฏิบัติจริงเพื่อเสนอข้อมูลเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารชุดนี้คงจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปและผู้ที่มีความสนใจเพื่อการพัฒนางานต่อไป

ณัฐสุรีย์ หวังสถิตย์วงศ์

๒๕๖๑

กิตติกรรมประกาศ

เอกสารการวิเคราะห์งาน เรื่อง การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการกลั่นกรองและการเขียนหนังสือราชการสำเร็จลุล่วงด้วยดีเพราะได้รับคำชี้แนะและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งจากศาสตราจารย์ ดร.ธีรวุฒิ บุญยโสภณ นายกสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้เขียนต้องกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารเล่มนี้จะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์สำหรับเลขานุการผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานดังกล่าวและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้โดยง่าย

ณัฐสุรีย์ หวังสถิตย์วงศ์

๒๕๖๑

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ขอบเขต	๓
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
บทที่ ๒ หน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างการบริหารจัดการ และระเบียบสารบรรณ	
๒.๑ โครงสร้างการบริหารจัดการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี	๕
๒.๒ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑๖
๒.๓ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	๑๗
๒.๔ ระเบียบงานสารบรรณ	๒๑
บทที่ ๓ หลักเกณฑ์การเขียนและการพิมพ์หนังสือราชการ	
๓.๑ หนังสือราชการ	๔๙
๓.๒ หลักเกณฑ์การเขียนหนังสือราชการ	๕๒
๓.๓ การพิมพ์หนังสือราชการ	๗๒
๓.๔ การทำสำเนาหนังสือราชการ	๙๔
๓.๕ ปัจจัยที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ	๙๕
๓.๖ การเขียนบันทึกเสนอ	๙๖
๓.๗ การเสนอหนังสือเพื่อให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัย สั่งการ และลงนาม	๑๐๑
บทที่ ๔ การวิเคราะห์ข้อบกพร่องที่ทำให้หนังสือราชการเกิดความผิดพลาด	
๔.๑ การปฏิบัติงานทะเบียนรับ-ส่งเอกสารของเลขานุการผู้บริหาร	๑๐๔
๔.๒ การกลั่นกรองหนังสือราชการ	๑๐๘
๔.๓ การเขียนหนังสือราชการ	๑๑๐
๔.๔ การวิเคราะห์ข้อบกพร่องที่ทำให้หนังสือราชการเกิดความผิดพลาด	๑๑๖
๔.๕ สาเหตุที่ทำให้หนังสือราชการเกิดความผิดพลาด	๑๒๕

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ ๕	สรุปปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน	
๕.๑	สรุปปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	๑๒๖
๕.๒	แนวทางการแก้ไขปัญหา	๑๓๐
๕.๓	ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	๑๓๕
บรรณานุกรม		๑๓๖

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๓-๑ ภาษาราชการ/ภาษาทั่วไป (คำที่ควรใช้/คำที่ไม่ควรใช้) ในหนังสือราชการ	๕๙
๓-๒ ความแตกต่างระหว่างหนังสือภายในกับบันทึก	๑๐๐
๔-๑ ความหมายของคำสั่งการต่าง ๆ	๑๑๔
๔-๒ ความแตกต่างระหว่างคำว่า “อนุญาต” กับ “อนุมัติ”	๑๑๕
๔-๓ จำนวนหนังสือราชการที่มีข้อบกพร่องต้องนำกลับไปแก้ไข	๑๑๗

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
๒-๑	โครงสร้างการบริหารงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
๒-๒	โครงสร้างคณะกรรมการบริหารกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
๒-๓	โครงสร้างการแบ่งกลุ่มงานภายใน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
๒-๔	หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานเลขานุการผู้บริหาร
๓-๑	ตัวอย่างรูปแบบหนังสือภายนอก
๓-๒	ตัวอย่างรูปแบบหนังสือภายใน
๓-๓	ตัวอย่างรูปแบบหนังสือประทับตรา
๓-๔	ตัวอย่างรูปแบบคำสั่ง
๓-๕	ตัวอย่างรูปแบบระเบียบ
๓-๖	ตัวอย่างรูปแบบข้อบังคับ
๓-๗	ตัวอย่างรูปแบบประกาศ
๔-๑	ขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนรับ-ส่งหนังสือของเลขานุการผู้บริหาร

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

เมื่อพูดถึงหนังสือราชการ อันดับแรกที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐจะต้องนึกถึงคือจดหมายที่ใช้ศัพท์อย่างเป็นทางการ มีส่วนประกอบตอนต้นต่างๆ มากมาย ตั้งแต่สถานที่ตั้งของหน่วยงาน วันที่ เรื่อง เรียน อ้างถึง ฯลฯ และที่สำคัญจะต้องมี “ตราครุฑ” อยู่ส่วนบนสุดเสมอ ถึงแม้ว่ารูปแบบของหนังสือราชการส่วนใหญ่จะมีความคล้ายคลึงกัน แต่ความจริงแล้วหนังสือราชการมีถึง ๖ ประเภท ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ซึ่งก็คือ หนังสือราชการภายนอก หนังสือราชการภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ แต่ก็มีข้อสังเกตบางประการเกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการที่ผู้ปฏิบัติงานมักใช้กันผิด ๆ เป็นประจำ อาจเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ ความชำนาญ ขาดทักษะในการปฏิบัติงานหรือขาดประสบการณ์ หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีสมรรถนะ (competency) หรือความเชี่ยวชาญ มีความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กรจะทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพที่จำเป็นของบุคลากรอันจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรตามเป้าประสงค์ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่จะเสริมให้บุคลากรในองค์กรกระทำการใด ๆ ได้ตามที่ต้องการ สามารถบรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวังเพื่อสร้างบุคลากรที่ต้องทำงานอย่างมืออาชีพ กำหนดเป็นตัววัดศักยภาพของบุคลากรในการดำเนินงาน อธิบายถึงความสามารถของบุคลากรตามบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่จะทำให้บุคลากรทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

การเขียนหนังสือราชการ ผู้เขียนจะต้องเป็นผู้รู้จริง เพราะการเขียนเป็นสุดยอดของวิชาการสื่อสารทั้งหมด เป็นการประมวลข้อมูลจากการฟัง การพูด และการอ่าน แล้วนำเนื้อหาทั้งหมดมาเขียนเพื่อสื่อสารกับผู้อื่นต่อไป การเขียนจึงเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกให้ดี เช่น การเขียนสั่งการจะต้องสั้น กระชับ ชัดเจน และมีความเป็นไปได้ ถ้าเขียนรายงานก็ต้องถูกรูปแบบ มีความครบถ้วนของเนื้อหาใจความ เป็นต้น ผู้เขียนจะต้องรู้ลึกในเรื่องนั้น ๆ หากผู้เขียนมีองค์ความรู้น้อยก็ต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม โดยการแสวงหาจากตำรา อินเทอร์เน็ต หรือสอบถามผู้รู้ในสาขานั้น ๆ แล้วนำความรู้ที่ได้มาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด การทำงานโดยผู้ที่มีประสบการณ์ มีความรู้ มีความสนใจในงานอย่างหนึ่งอย่างใดมาเป็นระยะเวลายาวนานย่อมสั่งสมความเชี่ยวชาญ ความรอบรู้อย่างลึกซึ้ง และหากสนใจทำงานอย่างมืออาชีพก็ต้องพยายามพัฒนาตนเองให้เก่งขึ้น โดยศึกษาหรือสอบถามจากผู้รู้ เข้าร่วมอบรม สัมมนา การสังเกตเลียนแบบ และเรียนรู้งานจากผู้อื่นเพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่หลากหลาย การที่จะทำงานให้สำเร็จตรงตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้เป็นเครื่องวัดความสำเร็จของผลงานนั้นจะต้องรู้จักคาดการณ์ล่วงหน้าได้และรู่วางงานนั้นมีขั้นตอนอย่างไร จะประสบปัญหา

ใดบ้าง ในการทำงานจะต้องทำตามระเบียบ กฎเกณฑ์ หรือมีกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องเข้าใจกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเป็นอย่างดี เพื่อจะได้ทำงานได้ถูกต้อง รวมทั้งต้องรู้จักยืดหยุ่น ดัดแปลงกฎเกณฑ์โดยไม่ทำให้เกิดความเสียหายหรือผิดกฎหมาย

การทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หากองค์กรมีการเสาะหากลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงานหรือเทคนิคใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานนั้นก็ย่อมแสดงว่าองค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้า หรือการพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้นสิ่งที่สำคัญอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้สูงสุด ผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ รู้ว่าต้องทำงานอย่างไรจึงจะบรรลุผลสำเร็จในเวลาที่รวดเร็วและเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะต้องมีการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างแท้จริง

งานเลขานุการผู้บริหารเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่หลักในการแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร และเป็นศูนย์รวมงานขององค์กร ให้การสนับสนุนและจัดเตรียมข้อมูลสำหรับผู้บริหารเพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย เป็นสื่อกลางและเป็นผู้ประสานงานระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรภายในหน่วยงานรวมถึงบุคคลภายนอกที่มาติดต่อหน่วยงานหรือบุคคลใดก็ตามที่มีความประสงค์จะเข้าพบกับผู้บริหารจะต้องติดต่อและประสานกับเลขานุการเป็นด่านแรก ซึ่งการติดต่ออาจจะมาจากหลายช่องทาง เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ ส่งเอกสารและหนังสือราชการ หากเป็นหนังสือราชการเลขานุการจะมีหน้าที่กลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือก่อนที่จะนำเสนอให้ผู้บริหารวินิจฉัย พิจารณาและสั่งการต่อไป แต่ปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องความไม่ถูกต้องของรูปแบบ เนื้อหา หลักภาษา วรรคตอน การเว้นวรรค เป็นต้น ซึ่งไม่เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ทำให้เสียเวลาในการแก้ไขและสิ้นเปลืองทรัพยากรเป็นอย่างมาก ดังนั้น ผู้ขอรับการประเมินจึงมีแนวคิดในการพัฒนางานที่ทำอยู่ในปัจจุบันโดยทำการวิเคราะห์ การกลั่นกรองเอกสารและการเขียนหนังสือราชการ เพื่อนำมาพัฒนางานเลขานุการผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกลั่นกรองเอกสารและการเขียนหนังสือราชการให้มีความถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณซึ่งจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ ลดเวลาการแก้ไข และสร้างความมั่นใจในการพิจารณา วินิจฉัยสั่งการ หรือลงนามให้กับผู้บริหาร

๑.๒ วัตถุประสงค์

- ๑.๒.๑ เพื่อวิเคราะห์การกลั่นกรองหนังสือราชการที่จะนำเสนอผู้บริหาร
- ๑.๒.๒ เพื่อวิเคราะห์การเขียนหนังสือราชการ

๑.๓ ขอบเขต

๑.๓.๑ การวิเคราะห์งานครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการพัฒนาการกลั่นกรองและการเขียนหนังสือราชการให้ถูกต้อง

๑.๓.๒ การกลั่นกรองหนังสือราชการของเลขานุการผู้บริหาร กำหนดขอบข่ายการกลั่นกรองเรื่องต่าง ๆ ที่นำเสนอผู้บริหาร โดยการตรวจสอบและประมวลเรื่องที่ต้องกลั่นกรองตามขั้นตอนของการเสนอแฟ้มจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้บริหาร หมายถึง อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนักหรือสถาบัน รองคณบดี รองผู้อำนวยการสำนักหรือสถาบัน และหัวหน้าภาควิชาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปทุมธานี และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง

เลขานุการ หมายถึง ผู้ช่วยผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับการบริหารสำนักงาน มีความรับผิดชอบงานในหน้าที่โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด รู้จักรักษาความลับ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ สามารถตัดสินใจในขอบเขตอำนาจของตน เป็นผู้สร้างสัมพันธภาพและภาพลักษณ์ที่ดีทั้งภายในและภายนอกองค์กร

การวิเคราะห์งาน คือ กระบวนการพิจารณา จำแนก แยกแยะ ประเมินผล และจัดข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานอย่างเป็นระบบ โดยมีการสำรวจและศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ผู้ทำงานจำเป็นต้องมีอยู่อย่างครบถ้วน

การกลั่นกรองหนังสือราชการ หมายถึง การตรวจสอบพิจารณารายละเอียดของเอกสารอย่างรอบคอบ ถี่ถ้วน ครบสมบูรณ์ พร้อมทั้งสรุป จับประเด็น วิเคราะห์สาระสำคัญอย่างครบถ้วน และเสนอความเห็นประกอบการพิจารณา

การเขียนหนังสือราชการ หมายถึง การจัดทำเอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ เพื่อใช้ติดต่อสั่งการระหว่างส่วนราชการกับบุคคลหรือหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานภายนอก

หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นซึ่งไม่ใช่ส่วนราชการ หนังสือที่หน่วยงานอื่นซึ่งไม่ใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานและเอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านหนังสือราชการมีความถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และแก้ไขปรับปรุง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘

๑.๕.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการหรือบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบมีความรู้ ความเข้าใจ ในขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการประหยัดเวลา ในการปฏิบัติงาน

๑.๕.๓ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจขั้นตอนการกลั่นกรองเอกสาร ว่าควรทำอะไร ก่อน – หลัง เพราะจะแสดงถึงลำดับขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน

๑.๕.๔ เพื่อสร้างความมั่นใจในการพิจารณา วินิจฉัยสั่งการ หรือลงนามให้กับผู้บริหาร และหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

๑.๕.๕ เพื่อลดการสูญเสียเวลา กระดาษ และพลังงาน ทำให้หนังสือราชการดำเนินต่อไป ยังจุดหมายปลายทางทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และตรงตามความประสงค์ ในการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) ที่เน้นการลดปริมาณการใช้วัสดุและพลังงาน

๑.๕.๖ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการฝึกอบรมหรือการให้ความรู้เพื่อพัฒนาเลขานุการ ผู้บริหารและบุคลากรที่ทำหน้าที่กลั่นกรองเอกสารและจัดทำหนังสือราชการของหน่วยงานต่าง ๆ ให้มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๒

หน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างการบริหารจัดการ และระเบียบสารบรรณ

ในบทนี้จะกล่าวถึง โครงสร้างการบริหารงานกองกลาง โครงสร้างคณะกรรมการบริหารกองกลาง โครงสร้างการแบ่งกลุ่มงานภายในกองกลาง หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานเลขานุการผู้บริหาร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รวมทั้งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ที่ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติงานการเขียนและการพิมพ์หนังสือราชการในปัจจุบัน

๒.๑ โครงสร้างการบริหารจัดการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือในอดีตได้รับความร่วมมือจากรัฐบาลสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมันซึ่งเน้นด้านการพัฒนาทรัพยากรกำลังคน โดยเริ่มต้นจากช่างฝีมือช่างเทคนิค ครูช่าง และวิศวกร ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพของคณาจารย์ในสถาบัน ด้วยการให้ทุนไปศึกษาและฝึกอบรมในประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมันซึ่งได้กลับมาสอนอยู่ในคณะ ภาควิชาต่าง ๆ นอกเหนือจากการส่งคณาจารย์ไปศึกษาต่อแล้วมหาวิทยาลัยยังได้รับเครื่องจักรกลและเครื่องคอมพิวเตอร์จากประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน โดยมีโครงการให้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ร่วมกันทำงานเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาประเทศชาติโดยรวม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จึงจัดให้มีโครงการใช้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่เทคโนโลยีใหม่ ๆ สู่ภาคอุตสาหกรรมมาร่วมกันทำงานเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนและให้บริการกับทุกส่วนงานที่ประสานงานเข้ามาเพื่อขอความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนงานภายในและภายนอก ดังนั้นการบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของกองกลาง แต่ในสภาพความเป็นจริงการให้บริการในด้านต่าง ๆ บางครั้งก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกเรื่องเสมอไป แต่จะมีการชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถตอบสนองตามคำขอได้ เนื่องจากกองกลางต้องให้บริการแก่คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา บุคคลทั่วไปหรือผู้มาติดต่องานทั้งภายในและภายนอกและแขกของผู้บริหาร ซึ่งจะเป็นการบริการที่สร้างความประทับใจในครั้งแรกเพื่อให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นที่น่าจดจำและระลึกถึงอยู่เสมอ

๒.๑.๑ ประวัติกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

เมื่อวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๒๙ มีการประกาศพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. ๒๕๒๘ ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๐๓ ตอนที่ ๒๖ กำหนดให้แต่ละวิทยาเขตแยกเป็นสถาบันอุดมศึกษาอิสระเพื่อความคล่องตัวในการบริหารงานทางการศึกษาของแต่ละสถาบัน โดยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยาเขตพระนครเหนือใช้ชื่อว่า “สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา วิจัย ส่งเสริมและให้บริการทางเทคโนโลยีวิทยาศาสตร์และครุศาสตร์อุตสาหกรรม รวมทั้งทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ

ลำดับการจัดตั้งและการแบ่งส่วนราชการของกองกลาง มีดังนี้

ระยะเริ่มแรก

๑. ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม ๑๐๓ ตอนที่ ๒๓๕ วันที่ ๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๒๙ ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องการแบ่งส่วนราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. ๒๕๒๙ ข้อ ๒ ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี ดังนี้ (๑) กองธุรการ (๒) กองบริการการศึกษา ซึ่งได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งกองธุรการ ดังนี้

๑) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางด้านธุรการแก่หน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบันให้เกิดความคล่องตัวและมีศักยภาพในการบริหารงานของสถาบัน

๒) เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการควบคุม ดูแลบริหารงานด้านธุรการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพต่อการบริหารของสถาบัน

๓) เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน โดยเป็นแหล่งข้อมูลในการดำเนินงานด้านการบริหารงานของสถาบัน

๔) เพื่อทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกสถาบัน รวมทั้งส่วนราชการและภาคเอกชน ตลอดจนบุคคลทั่วไป

๒. วันที่ ๑๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๓๑ มีประกาศทบวงมหาวิทยาลัย จัดตั้งหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ดังนี้ (๑) กองกลาง (เปลี่ยนจากกองธุรการ) (๒) กองกิจการนักศึกษา (๓) กองแผนงาน

๓. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๐๕ ตอนที่ ๑๘๐ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๓๑ ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๓๑ ข้อ ๒ ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดีออกเป็น (๑) กองกลาง (๒) กองกิจการนักศึกษา (๓) กองบริการการศึกษา (๔) กองแผนงาน

๔. หนังสือทบวงมหาวิทยาลัย ที่ ทม ๐๒๐๑/๒๔๕๘ ลงวันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๓๐ เรื่องนโยบายของ ก.ม. ต่อสถานภาพของสภาอาจารย์มหาวิทยาลัย เพื่อจัดตั้งงานสภาคณาจารย์เป็นหน่วยงานในสังกัดกองกลาง

ระยะที่ ๒

ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๐ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการแต่อยู่ในกำกับของรัฐ ตามประกาศในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระและมีความคล่องตัว สามารถจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กองกลางจึงเป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

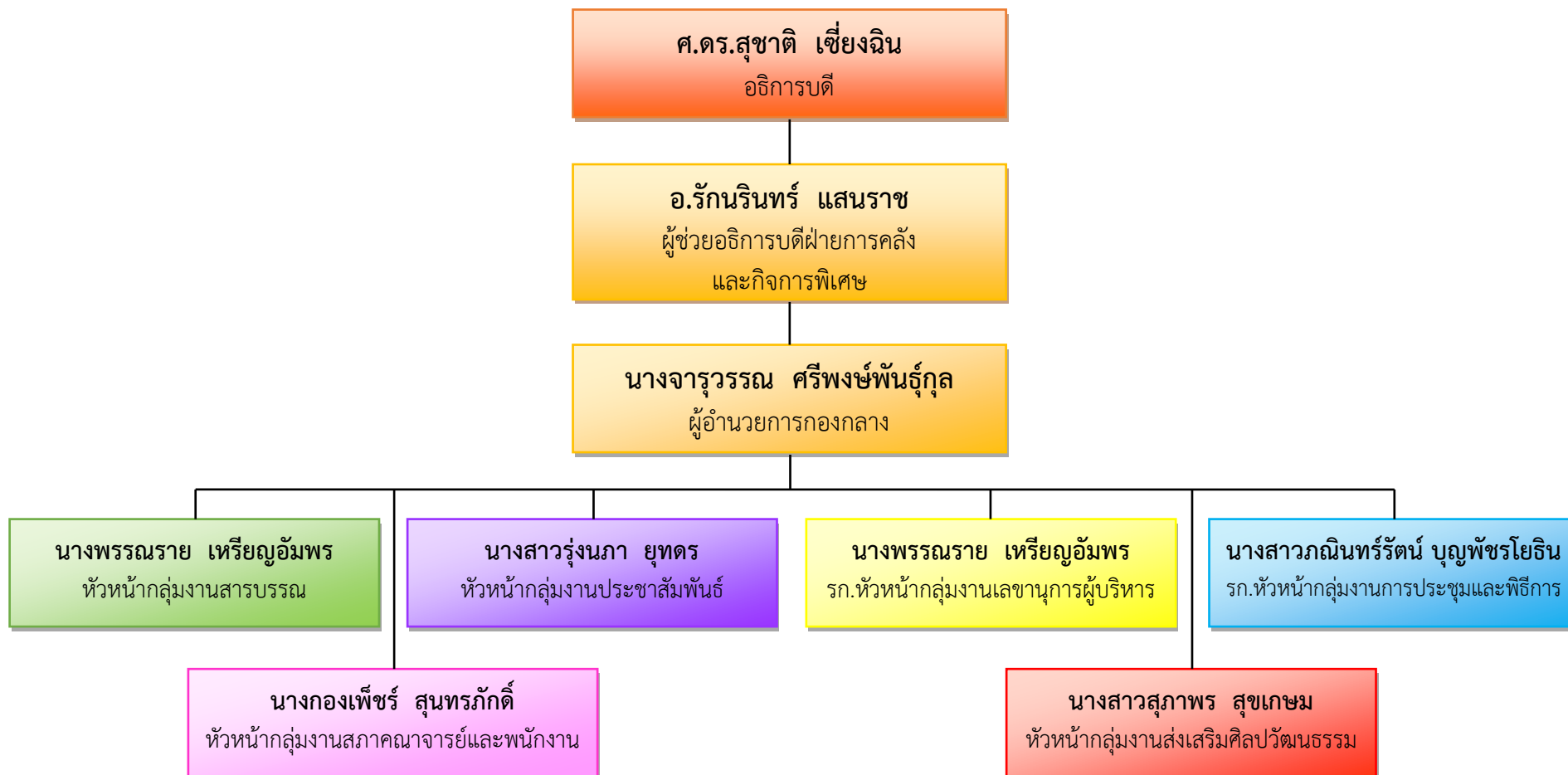
ระยะที่ ๓

ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยเห็นเป็นการสมควรให้แบ่งหน่วยงานภายในของสำนักงานอธิการบดีขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. ๒๕๕๐ รวมถึงการแบ่งกลุ่มงานในสังกัดกองกลาง ออกเป็น ๖ กลุ่มงาน ดังนี้

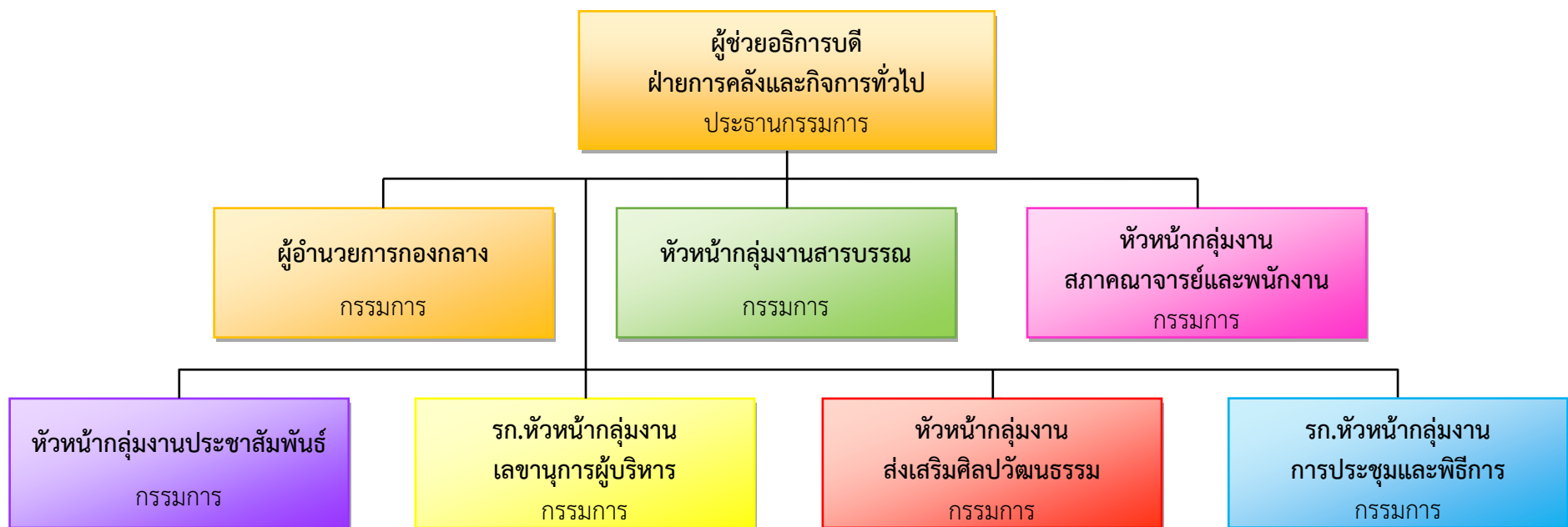
๑. กลุ่มงานสารบรรณ
๒. กลุ่มงานสภาคณาจารย์และพนักงาน
๓. กลุ่มงานประชาสัมพันธ์
๔. กลุ่มงานเลขานุการผู้บริหาร
๕. กลุ่มงานส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
๖. กลุ่มงานการประชุมและพิธีการ

บทบาทและหน้าที่

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีบทบาทและภารกิจเป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัยและประสานงานด้านการบริหารจัดการทั่วไปทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย งานด้านการบริหารงานธุรการจะสนับสนุนในการบริหารงานของที่ปรึกษาอธิการบดี อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี รวมทั้งงานด้านธุรการทั่วไปจะสนับสนุนการปฏิบัติงานของสภาคณาจารย์และพนักงาน ดำเนินงานด้านการจัดการประชุมสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการนโยบายและแผน คณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี และคณะกรรมการงานเฉพาะกิจระดับมหาวิทยาลัย ดำเนินงานด้านงานพิธีการระดับมหาวิทยาลัย ดำเนินงานด้านการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลของมหาวิทยาลัยผ่านสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ และดำเนินงานด้านระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย โดยมีโครงสร้างการบริหารงานกองกลาง (ตามภาพที่ ๒-๑) และโครงสร้างคณะกรรมการบริหารกองกลาง (ตามภาพที่ ๒-๒)



ภาพที่ ๒-๑ โครงสร้างการบริหารงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี



ภาพที่ ๒-๒ โครงสร้างคณะกรรมการบริหารกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

การดำเนินงาน

การแบ่งกลุ่มงานภายในกองกลางแบ่งออกเป็น ๖ กลุ่มงาน (ตามภาพที่ ๒-๓) ซึ่งมีการดำเนินงานโดยสรุป ดังนี้

๑. ด้านงานสารบรรณ ประกอบด้วย

๑.๑ การรับส่งหนังสือและเอกสาร

๑.๒ การผลิตหนังสือและเอกสาร

๑.๓ การจัดเก็บรักษาหนังสือและเอกสาร

๑.๔ การดำเนินการด้านงานธุรการของกองกลาง

๒. ด้านงานสภาคณาจารย์และพนักงาน ประกอบด้วย

๒.๑ การจัดการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสภาคณาจารย์และพนักงาน

๒.๒ การประสานงานและดำเนินการด้านงานธุรการให้กับคณะกรรมการดำเนินงานสภาคณาจารย์และพนักงาน

๒.๓ ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการดำเนินการเลือกตั้งกรรมการสภามหาวิทยาลัยประเภทคณาจารย์ ประเภทพนักงาน และการเลือกตั้งสมาชิกสภาคณาจารย์และพนักงาน แทนชุดเดิมที่ครบวาระการดำรงตำแหน่ง

๒.๔ เป็นศูนย์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสภาคณาจารย์และพนักงาน

๓. ด้านงานประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย

๓.๑ การจัดทำและเผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัยผ่านสื่อมวลชนไปสู่กลุ่มเป้าหมายภายนอกมหาวิทยาลัย และเผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัยต่อหน่วยงานภายใน

๓.๒ การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด และจัดทำสื่อโสตทัศนูปกรณ์

๓.๓ การต้อนรับและบริการในเรื่องข้อมูลข่าวสาร

๔. ด้านงานเลขานุการผู้บริหาร ประกอบด้วย (ตามภาพที่ ๒-๔)

๔.๑ การดำเนินการด้านงานธุรการของผู้บริหาร

๔.๒ การอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการให้กับผู้บริหาร ได้แก่ ที่ปรึกษาอธิการบดี อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี และที่ปรึกษาสำนักงานอธิการบดี

๔.๓ การต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาเข้าพบผู้บริหาร

๕. ด้านงานส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประกอบด้วย

๕.๑ การบริหารจัดการหอเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ นวมินทร์
บรมราชินีนาถ และบริหารจัดการศูนย์ศิลปวัฒนธรรมมกุฏนฤบดี

๕.๒ การดำเนินการด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย

๖. ด้านงานการประชุมและพิธีการ ประกอบด้วย

๖.๑ การจัดการประชุมสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการนโยบายและแผน
คณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี และงานเฉพาะกิจของมหาวิทยาลัย

๖.๒ การดำเนินงานด้านงานพิธีการสำคัญๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น งานพิธี
พระราชทานปริญญาบัตร งานวันสถาปนามหาวิทยาลัย งานทอดกฐิน/งานทอดผ้าป่าสามัคคี งานพิธี
ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ และงานพิธีการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นหรือต้องไปร่วมพิธี
กับหน่วยงานภายนอก

๖.๓ การประสานงานและอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารมหาวิทยาลัย เพื่อไป
ร่วมงานพิธีการต่าง ๆ

นอกจากนี้ ระเบียบสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ว่าด้วย ข้อมูลข่าวสาร
ของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๓ กำหนดให้กองกลางรวบรวมและจัดระบบข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน
ต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยไว้ เพื่อนำพิมพ์ลงในราชกิจจานุเบกษาและเพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้
และในระเบียบดังกล่าวมอบให้อำนาจการกองกลางเป็นกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการ
ข้อมูลข่าวสารประจำมหาวิทยาลัย กองกลางจึงต้องมีหน้าที่ในเรื่องการจัดห้องข้อมูลข่าวสาร และ
จัดระบบการเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของประชาชน พร้อมจัดบุคลากรประจำห้องข้อมูลข่าวสาร
เพื่อดำเนินการตลอดมาจนถึงปัจจุบัน โดยมีหน้าที่

๑. จัดประชุมคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารประจำมหาวิทยาลัย

๒. จัดระบบข้อมูลข่าวสาร ประสานงานการนำข้อมูลข่าวสารเข้าจัดเก็บเพื่อเตรียมให้ผู้ขอ
เข้าตรวจสอบ

๓. ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย

๔. ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย กรณีผู้ขอตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร
ขอข้อมูลข่าวสารที่เก็บไว้ที่หน่วยงาน

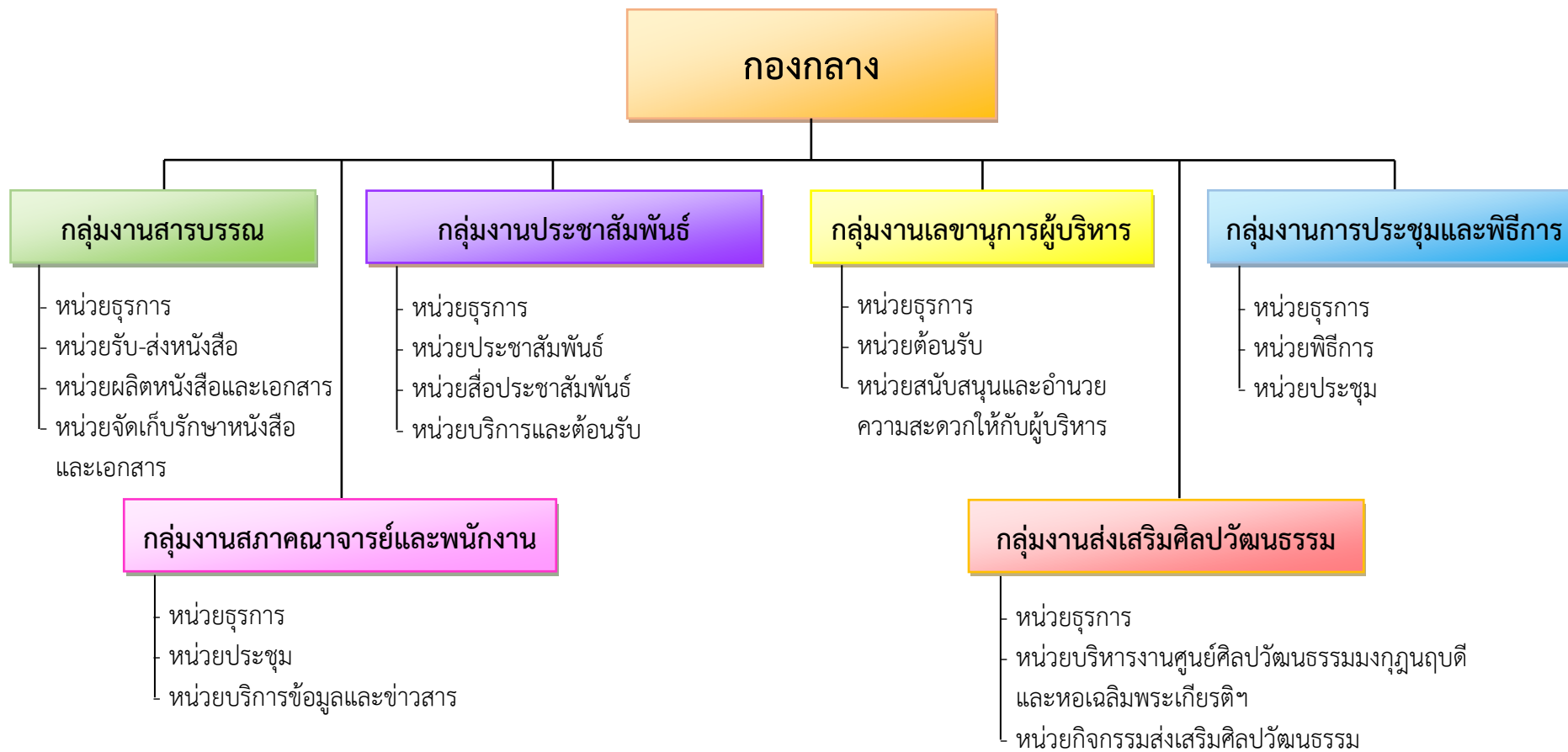
๕. ใช้ระบบฐานข้อมูลหน่วยงานของรัฐ เพื่อปรับปรุงและแก้ไขข้อมูลข่าวสารให้ถูกต้อง
และทันสมัยอยู่เสมอ

ปรัชญา ปณิธาน อัตลักษณ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

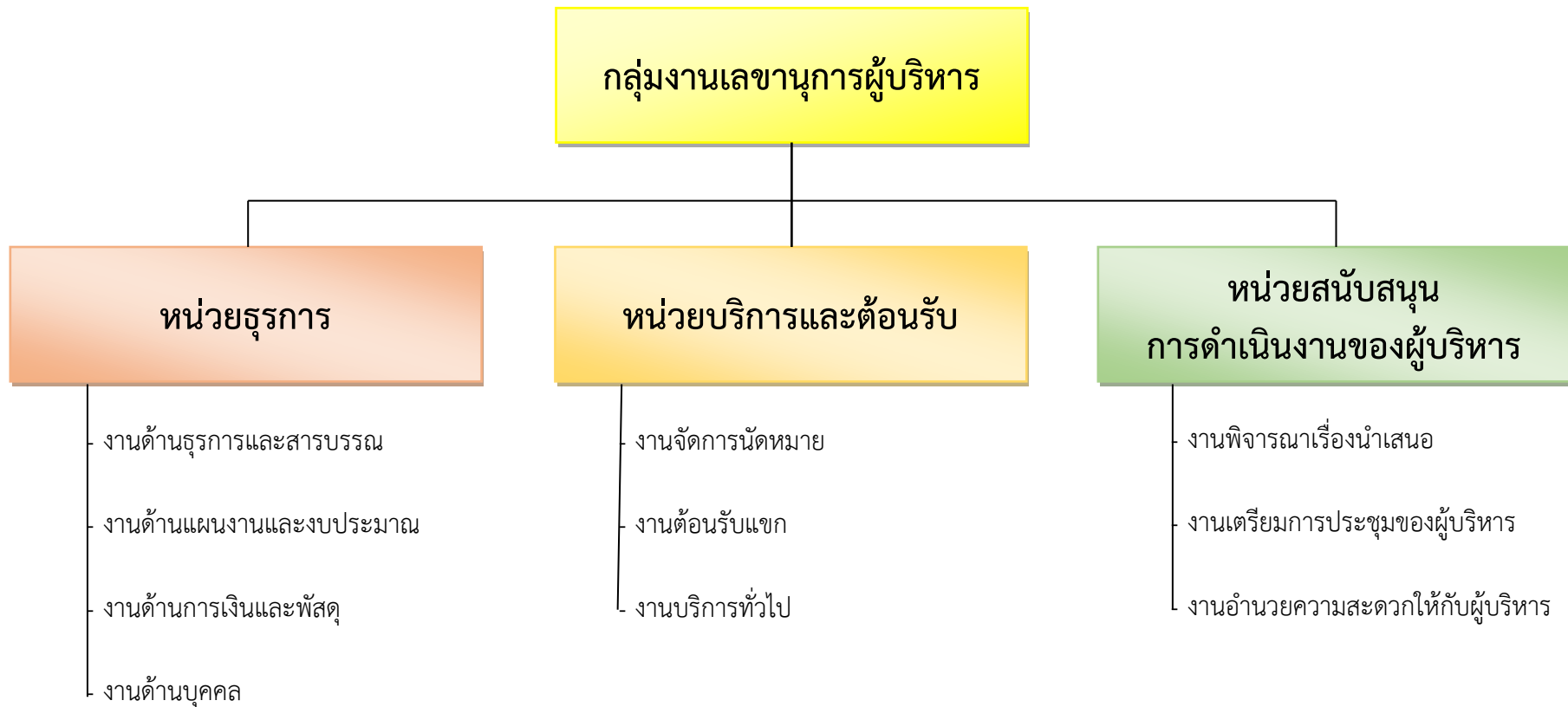
การบริหารงานกองกลางได้กำหนดปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของกองกลางเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน และได้มีการทบทวนปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน กล่าวคือ

ปรัชญา	ส่งเสริมภาพลักษณ์ สนับสนุนพันธกิจ บริการ เป็นกลไกผู้บริหาร ประสานกิจกรรม
ปณิธาน	มุ่งมั่นสนับสนุนการบริหารงานตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศ
อัตลักษณ์	เน้นให้บริการ ประสานพันธกิจ
วิสัยทัศน์	กองกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นกลไกสำคัญในการให้บริการเป็นเลิศ เพื่อการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยสู่สากล
พันธกิจ	๑. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดระบบการบริหารงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย ๒. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการประชุมและงานพิธีการระดับมหาวิทยาลัย ๓. ส่งเสริมภาพลักษณ์และเผยแพร่เกียรติภูมิของมหาวิทยาลัย ๔. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหารและสภาคณาจารย์และพนักงาน ๕. ประสานงานและให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย ๖. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการบริการอย่างต่อเนื่องที่มีคุณภาพ ๗. พัฒนากลไกและกระบวนการในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ๘. พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนางานบริการ
วัตถุประสงค์	เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการให้บริการด้านสารบรรณ การประชุมและพิธีการ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย สนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหารและสภาคณาจารย์และพนักงานและงานด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ทั้งนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองกลาง ได้เห็นชอบให้กำหนดอัตลักษณ์กองกลาง โดยพิจารณาจากวิสัยทัศน์และพันธกิจของกองกลางซึ่งเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ และให้ใช้ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน



ภาพที่ ๒-๓ โครงสร้างการแบ่งกลุ่มงานภายใน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี



ภาพที่ ๒-๔ หน้าทีความรับผิดชอบของกลุ่มงานเลขานุการผู้บริหาร

บุคลากรสังกัดกองกลาง

กองกลาง มีบุคลากร จำนวน ๓๒ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑)
ประกอบด้วย

๑. ข้าราชการ	จำนวน	๕	คน
๒. พนักงานมหาวิทยาลัย	จำนวน	๒๔	คน
๓. พนักงานพิเศษ	จำนวน	๓	คน

๒.๒ หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานเลขานุการผู้บริหารเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างมากในทุก ๆ หน่วยงาน การปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการเป็นการแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหารและเป็นศูนย์รวมงานขององค์กร ให้การสนับสนุนและจัดเตรียมข้อมูลสำหรับผู้บริหารเพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย เป็นสื่อกลางและเป็นผู้ประสานงานระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรภายในหน่วยงาน รวมถึงบุคคลภายนอกที่มาติดต่อ เลขานุการมีหน้าที่ดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหาร ตลอดจนช่วยติดต่อประสานงานและแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น รวดเร็ว เลขานุการจะต้องมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในทักษะทุกเรื่องของหน่วยงาน มีความอดทนในทุกสถานการณ์ มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ สามารถใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าภายในขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความซื่อสัตย์ และเก็บรักษาความลับของผู้บริหารและองค์กรได้ดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี รวมถึงเป็นผู้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรและผู้บริหาร

นอกจากนี้ การปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการผู้บริหารยังประกอบด้วยกระบวนการในการศึกษา วิเคราะห์ ทำความเข้าใจ สรุปความเห็น สรุปรายงาน เสนอแนะ จัดวางแผนระบบการประสานงานและกระบวนการนำเสนองานเพื่อการวินิจฉัยสั่งการต่อผู้บริหาร การติดตามงานตามคำสั่งการ การปรับตัวในการทำงานให้มีความสอดคล้องกับผู้บริหาร โดยการสังเกตวิธีการทำงาน เลขานุการต้องมีทักษะและความชำนาญเฉพาะตัว มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานเชิงวิชาการหรือวิชาชีพเฉพาะทางและวิชาชีพพื้นฐานทั่วไปของงานในหน้าที่ เพราะต้องรับผิดชอบงานที่จะต้องแก้ปัญหาที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ให้คำปรึกษาและแนะนำในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ รวมทั้งนำองค์ความรู้มาวางแผนในการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

สำหรับหน่วยงานหรือบุคคลใดก็ตามที่มีความประสงค์จะเข้าพบกับผู้บริหารจะต้องติดต่อและประสานกับเลขานุการเป็นด่านแรก ซึ่งการติดต่ออาจจะมาจากหลายช่องทาง เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ ส่งเอกสารและหนังสือราชการ หากเป็นหนังสือราชการเลขานุการจะมีหน้าที่กลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือก่อนที่จะนำเสนอให้ผู้บริหารวินิจฉัย พิจารณาสั่งการต่อไป แต่ปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องความไม่ถูกต้องของรูปแบบ เนื้อหา หลักภาษา วรรคตอน การเว้นวรรค เป็นต้น ซึ่งไม่เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ทำให้เสียเวลาในการแก้ไขและสิ้นเปลืองทรัพยากรเป็นอย่างมาก

๒.๓ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

๒.๓.๑ การปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร

ด้านปฏิบัติการ

๑. การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารและดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร เช่น การจัดทำตารางการนัดหมาย การเลื่อนหรือยกเลิกการนัดหมาย การจัดการประชุม และการติดต่อประสานงานการเดินทางไปราชการทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพ

๒. การจัดลำดับความสำคัญ การวิเคราะห์ การสรุป และการกลั่นกรองงานเอกสารต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานก่อนนำเสนอผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อให้ขั้นตอนการพิจารณาของผู้บริหารมีความสะดวก รวดเร็ว และไม่เกิดข้อผิดพลาดในการวินิจฉัยสั่งการ

๓. การประสานงานและรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนงานและโครงการที่สำคัญและเร่งด่วนตามนโยบายผู้บริหารเป็นระยะ ๆ โดยข้อมูลต้องมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เพื่อประกอบการตัดสินใจ วินิจฉัย สั่งการ หรือเร่งรัดการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ

๔. การปฏิบัติงานประชุมที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร เช่น การจัดเตรียม จัดพิมพ์ และจัดทำเอกสารการประชุม สรุปการประชุม มติการประชุม และรายงานการประชุม เพื่อให้การปฏิบัติงานประชุมมีความถูกต้อง ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๕. พัฒนาและวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าแผนที่วางไว้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพ

๖. ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานแก่คณาจารย์ เพื่อนร่วมงาน นักศึกษา และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและงานเสร็จตามกำหนดเวลา

๗. ปฏิบัติงานและสนับสนุนงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสนับสนุนให้งานในภาพรวมบรรลุตามภารกิจที่กำหนดไว้

ด้านการวางแผน

๑. วางแผนงาน ขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาและเป็นไปตามแผนงาน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนด

๒. วางแผนกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากส่วนงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์และผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

ด้านการประสานงาน

๑. ประสานงานกับบุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสนับสนุนให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและเสร็จทันตามกำหนดเวลา

๒. ประสานความสัมพันธ์กับสมาชิกในทีมงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงาน และได้ผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

ด้านการบริการ

๑. ให้บริการและความช่วยเหลือในการชี้แจงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของงานแก่คณาจารย์ บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นักศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องและบุคคลภายนอกที่มาติดต่อ

๒. จัดทำสื่อ คู่มือ แผ่นพับ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของหน่วยงานและเสริมสร้างพัฒนาการเรียนรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง

ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน เลขาธิการจะต้องทำความเข้าใจในขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานให้ถ่องแท้ ต้องได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากหัวหน้าส่วนงานโดยการสร้างความเชื่อมั่นและมีความรับผิดชอบในงานที่ทำ มีความซื่อสัตย์และตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์แก่องค์กรและส่วนรวม สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและงานที่ได้จะต้องมีคุณภาพสูงเป็นที่น่าพอใจของผู้บริหาร ในด้านการให้บริการแก่คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลภายนอกที่มาติดต่องานจะมีความยุ่งยากมากในเรื่องที่จะต้องทำให้ผู้มารับบริการทุกคนรู้สึกประทับใจและพึงพอใจในบริการ

๒.๓.๒ การปฏิบัติงานหน้าที่ตรวจสอบ วิเคราะห์กลั่นกรองหนังสือราชการและเขียนหนังสือ

๑. รับหนังสือราชการและหนังสือทั่วไปจากสารบรรณ

๒. คัดแยกและจัดลำดับความสำคัญของหนังสือราชการและหนังสือทั่วไป

๓. ตรวจสอบเช็คความถูกต้องว่าได้รับหนังสือครบถ้วนหรือไม่

๔. ลงทะเบียนรับเรื่อง

๕. กลั่นกรองหนังสือราชการ ส่วนใหญ่จะเจอกรณีเช่นนี้

๕.๑ กรณีพบข้อบกพร่องที่ชัดเจนและมีความจำเป็นต้องส่งเรื่องคืน (ให้ประสานงานให้หน่วยงานนำเรื่องไปจัดทำใหม่)

๕.๒ กรณีพบข้อบกพร่องที่ชัดเจนและมีความจำเป็นต้องส่งเรื่องคืนแต่เป็นเรื่องที่ซับซ้อน (ให้เขียนบันทึกเพื่อชี้ข้อบกพร่องและเสนอแนวทางเขียนหนังสือให้เป็นข้อสังเกตแก่ผู้บริหารเพื่อจะได้สั่งการสะดวกและง่ายขึ้น)

๕.๓ กรณีพบว่าหนังสือครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้บริหารสามารถตกลงใจได้ (ให้เขียนคำสั่งการแทน โดยผู้บริหารเพียงแต่ลงนาม มักจะใช้กับเรื่องง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน ทำอยู่เป็นประจำ เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ)

๖. สรุปเรื่องหรือเสนอข้อคิดเห็น เพื่อเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

๗. เสนอหนังสือที่เขียนแล้วให้ผู้บริหารสั่งการโดยแยกออกเป็นประเภท ๆ ได้แก่

๗.๑ เรื่องเพื่อพิจารณา

๗.๒ เรื่องเพื่อทราบ

๗.๓ เรื่องที่ต้องสั่งการ

๗.๔ เรื่องเพื่อลงนาม

๘. ตรวจเช็คเอกสารที่ผู้บริหารได้สั่งการเสร็จแล้ว

๙. บันทึกคำสั่งการไว้เป็นข้อมูล

๑๐. ลงทะเบียนส่งคืนหน่วยงานหรือดำเนินการตามคำสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒.๓.๓ การปฏิบัติงานด้านการประสานงาน

๑. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานระดับองค์กรภาครัฐและเอกชนและบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรและราชการและเกิดความร่วมมือทางวิชาการต่อไป

๒. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการกิจของหน่วยงานและองค์กร

การประสานงานเป็นศิลปะอย่างหนึ่ง ต้องอาศัยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ความจริงใจ ความอดทน อดกลั้น ยิ้มแย้มแจ่มใสในการติดต่อกับบุคคลอื่น เพื่อขอรับการสนับสนุน ขอความร่วมมือเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน การประสานงานที่ดีจะช่วยให้การทำงาน บรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว จัดข้อขัดแย้งในการทำงาน ป้องกันการก้าวร้าวหน้าที่ ขจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม สร้างความสำนึกในการ รับผิดชอบร่วมกัน เข้าใจข้อเท็จจริงและปัญหาของหน่วยงานในการประสานงาน อาจมีบุคคลคนเดียว เป็นผู้ประสานเพื่อความคล่องตัวและการตัดสินใจแก้ปัญหาที่รวดเร็ว ฉับไว แต่ถ้าเป็นงานที่มีระบบ ซ้ำซ้อนและมีขอบเขตกว้างขวางเกินกว่าที่คนเพียงคนเดียวจะประสานงานได้ก็ต้องจัดตั้ง เป็นคณะผู้ประสานงานเพื่อความรวดเร็วและคล่องตัว การประสานงานภายในหน่วยงานอย่างไม่เป็นทางการจะไม่มีพิธีตรอง เลขานุการจะเลือกใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร เช่น กรณี หน่วยงานต้องการเอกสารตัวอย่างหรือเอกสารแนบเพื่อประกอบการสั่งการเพิ่มเติม เลขานุการ อาจจะเลือกใช้การส่งข้อมูลทางไลน์หรือโทรสารขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความสะดวกทั้งของผู้รับ และผู้ส่ง เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้อีกด้วย หากเป็นการประสานงานกับหน่วยงาน ภายนอกเพื่อขอความร่วมมือหรือขอความอนุเคราะห์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะต้องทำหนังสืออย่างเป็นทางการ เช่น มีหนังสือติดต่อหรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือการเสนอรายงานเป็นลำดับขั้น ก่อนการประสานงานเลขานุการควรกำหนดความต้องการให้แน่ชัดว่าเราจะประสานงานให้เกิดอะไร หรือเป็นอย่างไร หรือจะทำให้ได้ผลลัพธ์อย่างไร เพราะหากว่าไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเราก็คงจะ ประสานงานผิดไปจากที่ควรจะเป็น หากต้องการให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีและมีประสิทธิภาพ ควรคำนึงถึง การใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นเครื่องมือสื่อสารที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา ก่อนที่จะประสานงานต้องคิดก่อนว่าเราต้องการอะไร เมื่อไร ที่ไหน อย่งไร ควรติดต่อใคร หน่วยงานใด ควรมีบัญชีหมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไว้เป็นส่วนตัวและส่วนกลาง เมื่อติดต่อกับผู้ใดควรจดชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้นั้นไว้ใช้ติดต่อ ในโอกาสต่อไป

๒.๓.๔ การให้บริการ

หลักในการให้บริการที่ดี (SERVICE MIND)

๑. S = Smile	แปลว่า	ยิ้มแย้ม
๒. E = enthusiasm	แปลว่า	ความกระตือรือร้น
๓. R = rapidness	แปลว่า	ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
๔. V = value	แปลว่า	มีคุณค่า
๕. I = impression	แปลว่า	ความประทับใจ
๖. C = courtesy	แปลว่า	มีความสุภาพอ่อนโยน
๗. E = endurance	แปลว่า	ความอดทน เก็บอารมณ์

การเป็นผู้ให้บริการที่ดี

๑. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ
๒. มีความช่างสังเกต
๓. ต้องมีความกระตือรือร้น
๔. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ
๕. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
๖. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้
๗. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
๘. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
๙. มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

เทคนิคการให้บริการ

๑. สร้างความเป็นกันเอง
๒. เน้นการฟังเป็นหลัก
๓. ทวนคำพูด

ข้อสังเกต

วิธีการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจ ผู้ให้บริการจะต้องรู้ความต้องการ และรู้ว่าผู้รับบริการคาดหวังแบบใด และให้ปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะทำได้ เพราะไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คน หากผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการให้บริการ ก็คงจะไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

๒.๔ ระเบียบงานสารบรรณ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ เป็นระเบียบที่ใช้บังคับกับทุกกระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยอื่นใดของรัฐ ทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น หรือในต่างประเทศ ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณนี้ มีรายละเอียดเกี่ยวกับชนิดของหนังสือราชการ วิธีปฏิบัติในการรับและส่งหนังสือ การเก็บรักษา การยืม ตลอดจนการทำลายหนังสือราชการ รวมไปถึงมาตรฐานตรา แบบพิมพ์และของหนังสือราชการ ให้เป็นมาตรฐานสากล ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน มีรายละเอียดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเขียนหนังสือราชการดังนี้

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

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

(พหุจดหมายเหตุ นายกรัฐมนตรี พลเอก เปรม ติณสูลานนท์, ๒๕๕๕)

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๐๖ เสียใหม่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น คณะรัฐมนตรีจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๒๖ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

๓.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๐๖

๓.๒ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลงชื่อในหนังสือราชการ พ.ศ. ๒๕๐๗

๓.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลงชื่อในหนังสือราชการ (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๑๖

บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ มติของคณะรัฐมนตรี และคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่กำหนดไว้แล้ว ในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน เว้นแต่กรณีทีกล่าวในข้อ ๕

ข้อ ๔ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับแก่ส่วนราชการ

ส่วนราชการใดมีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานสารบรรณนอกเหนือไปจากที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ให้ขอทำความตกลงกับผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ข้อ ๕ ในกรณีทีกฎหมาย หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ กำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณไว้เป็นอย่างอื่น ให้ถือปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบว่าด้วยการนั้น

ข้อ ๖ ในระเบียบนี้

“งานสารบรรณ” หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำการรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

“หนังสือ” หมายความว่า หนังสือราชการ

“อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใด ในลักษณะคล้ายกันและให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการ ทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ต่าง ๆ เช่นว่านั้น

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือ ผ่านระบบสื่อสาร ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

“ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น หรือในต่างประเทศ และให้หมายความรวมถึงคณะกรรมการด้วย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการให้ปฏิบัติงาน ในเรื่องใด ๆ และให้หมายความรวมถึงคณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือคณะบุคคลอื่นที่ปฏิบัติงาน ในลักษณะเดียวกัน

ข้อ ๗ คำอธิบายซึ่งกำหนดไว้ท้ายระเบียบ ให้ถือว่าเป็นส่วนประกอบที่ใช้งานสารบรรณ และให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

ข้อ ๘ ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจตีความและ วินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งการแก้ไขเพิ่มเติมภาคผนวกและจัดทำ คำอธิบายให้มีหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณ

การตีความ การวินิจฉัยปัญหา และการแก้ไขเพิ่มเติมภาคผนวก และคำอธิบายตามวรรคหนึ่ง ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะขอความเห็นจากคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อประกอบการพิจารณาก็ได้

หมวด ๑

ชนิดของหนังสือ

ข้อ ๙ หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

๙.๑ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

๙.๒ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึง บุคคลภายนอก

๙.๓ หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึง ส่วนราชการ

๙.๔ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

๙.๕ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

๙.๖ ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๑๐ หนังสือมี ๖ ชนิด คือ

๑๐.๑ หนังสือภายนอก

๑๐.๒ หนังสือภายใน

๑๐.๓ หนังสือประทับตรา

๑๐.๔ หนังสือสั่งการ

๑๐.๕ หนังสือประชาสัมพันธ์

๑๐.๖ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ส่วนที่ ๑

หนังสือภายนอก

ข้อ ๑๑ หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก ให้จัดทำตามแบบที่ ๑ ท้ายระเบียบ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

๑๑.๑ ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๑ ทับเลขทะเบียนหนังสือส่ง สำหรับหนังสือของคณะกรรมการให้กำหนดรหัสตัวพยัญชนะเพิ่มขึ้นได้ตามความจำเป็น

๑๑.๒ ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ ให้ลงชื่อส่วนราชการ สถานที่ราชการ หรือคณะกรรมการซึ่งเป็นเจ้าของหนังสือนั้น และโดยปกติให้ลงที่ตั้งไว้ด้วย

๑๑.๓ วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ

๑๑.๔ เรื่อง ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ เป็นหนังสือต่อเนื่อง โดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิม

๑๑.๕ คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒ แล้วลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อบุคคลในกรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่

๑๑.๖ อ้างถึง (ถ้ามี) ให้อ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกันเฉพาะหนังสือที่ส่วนราชการ ผู้รับหนังสือได้รับมาก่อนแล้ว จะจากส่วนราชการใดก็ตาม โดยให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือ และเลขที่หนังสือ วันที่ เดือน ปีพุทธศักราช ของหนังสือนั้น

การอ้างถึง ให้อ้างถึงหนังสือฉบับสุดท้ายที่ติดต่อกันเพียงฉบับเดียว เว้นแต่มีเรื่องอื่นที่เป็นสาระสำคัญต้องนำมาพิจารณา จึงอ้างถึงหนังสือฉบับอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยเฉพาะให้ทราบด้วย

๑๑.๗ สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) ให้ลงชื่อสิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสารที่ส่งไปพร้อมกับหนังสือนั้น ในกรณีที่ไม่สามารถส่งไปในซองเดียวกันได้ ให้แจ้งด้วยว่าส่งไปโดยทางใด

๑๑.๘ ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์หลายประการให้แยกเป็นข้อ ๆ

๑๑.๙ คำลงท้าย ให้ใช้คำลงท้ายตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒

๑๑.๑๐ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อเจ้าของหนังสือ และให้พิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ ตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๓

๑๑.๑๑ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของเจ้าของหนังสือ

๑๑.๑๒ ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกระทรวง หรือทบวง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมลงมา ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกองหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑๑.๑๓ โทร. ให้ลงหมายเลขโทรศัพท์ของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือและหมายเลขภายในตู้สาขา (ถ้ามี) ไว้ด้วย

๑๑.๑๔ สำเนาส่ง (ถ้ามี) ในกรณีที่ผู้ส่งจัดทำสำเนาส่งไปให้ส่วนราชการ หรือบุคคลอื่นทราบ และประสงค์จะให้ผู้รับทราบว่าได้มีสำเนาส่งไปให้ผู้ใดแล้ว ให้พิมพ์ชื่อเต็มหรือชื่อย่อของส่วนราชการหรือชื่อบุคคลที่ส่งสำเนาไปให้ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจระหว่างผู้ส่งและผู้รับ ถ้าหากมีรายชื่อที่ส่งมาให้พิมพ์ว่าส่งไปตามรายชื่อที่แนบ และแนบรายชื่อไปด้วย

ส่วนที่ ๒

หนังสือภายใน

ข้อ ๑๒ หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาดบันทึกข้อความ และให้จัดทำตามแบบที่ ๒ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๑๒.๑ ส่วนราชการ ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือโดยมีรายละเอียดพอสมควร โดยปกติถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมขึ้นไป ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับต่ำกว่ากรมลงมา ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกอง หรือส่วนราชการเจ้าของเรื่อง พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี)

๑๒.๒ ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๑ ทับเลขทะเบียนหนังสือส่ง สำหรับหนังสือของคณะกรรมการให้กำหนดรหัสตัวพยัญชนะเพิ่มขึ้นได้ตามความจำเป็น

๑๒.๓ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ

๑๒.๔ เรื่อง ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่หนังสือต่อเนื่อง โดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิม

๑๒.๕ คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒ แล้วลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อบุคคลในกรณีที่มิถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่

๑๒.๖ ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์หลายประการให้แยกเป็นข้อ ๆ ในกรณีที่มีการอ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกัน หรือมีสิ่งที่ส่งมาด้วยให้ระบุไว้ในข้อนี้

๑๒.๗ ลงชื่อและตำแหน่ง ให้ปฏิบัติตามข้อ ๑๑.๑๐ และข้อ ๑๑.๑๑ โดยอนุโลม

ในกรณีที่กระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดใดประสงค์จะกำหนดแบบการเขียนโดยเฉพาะ เพื่อใช้ตามความเหมาะสมก็ให้กระทำได้

ส่วนที่ ๓

หนังสือประทับตรา

ข้อ ๑๓ หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา

หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

๑๓.๑ การขอรายละเอียดเพิ่มเติม

๑๓.๒ การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร

๑๓.๓ การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน

๑๓.๔ การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ

๑๓.๕ การเตือนเรื่องที่ค้าง

๑๓.๖ เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่ง ให้ใช้หนังสือประทับตรา

ข้อ ๑๔ หนังสือประทับตรา ใช้กระดาดตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๓ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๑๔.๑ ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๑ ทับเลขทะเบียนหนังสือส่ง

๑๔.๒ ถึง ให้ลงชื่อส่วนราชการ หน่วยงาน หรือบุคคลที่หนังสือนั้นมีถึง

๑๔.๓ ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย

๑๔.๔ ชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก

๑๔.๕ ตราชื่อส่วนราชการ ให้ประทับตราชื่อส่วนราชการตามข้อ ๗๒ ด้วย หมึกแดงและให้ผู้รับผิดชอบลงลายมือชื่อยกกำกับตรา

๑๔.๖ วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ

๑๔.๗ ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ

๑๔.๘ โทร. หรือที่ตั้ง ให้ลงหมายเลขโทรศัพท์ของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง และหมายเลขภายในตู้สาขา (ถ้ามี) ด้วย ในกรณีที่ไม่มีโทรศัพท์ ให้ลงที่ตั้งของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง โดยให้ลงตำบลที่อยู่ตามความจำเป็น และแขวงไปรษณีย์ (ถ้ามี)

ส่วนที่ ๔

หนังสือสั่งการ

ข้อ ๑๕ หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ

หนังสือสั่งการมี ๓ ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

ข้อ ๑๖ คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระตาดตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๔ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๑๖.๑ คำสั่ง ให้ลงชื่อส่วนราชการ หรือตำแหน่งของผู้มีอำนาจที่ออกคำสั่ง

๑๖.๒ ที่ ให้ลงเลขที่ที่ออกคำสั่ง โดยเริ่มฉบับแรกจากเลข ๑ เรียงเป็นลำดับไปจนสิ้นปีปฏิทินนับเลขปีพุทธศักราชที่ออกคำสั่ง

๑๖.๓ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ออกคำสั่ง

๑๖.๔ ข้อความ ให้อ้างเหตุที่ออกคำสั่ง และอ้างถึงอำนาจที่ให้ออกคำสั่ง (ถ้ามี) ไว้ด้วย แล้วจึงลงข้อความที่สั่ง และวันใช้บังคับ

๑๖.๕ สั่ง ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกคำสั่ง

๑๖.๖ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกคำสั่งและพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ

๑๖.๗ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกคำสั่ง

ข้อ ๑๗ ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระตาดตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๕ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๑๗.๑ ระเบียบ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกระเบียบ

๑๗.๒ ว่าด้วย ให้ลงชื่อของระเบียบ

๑๗.๓ ฉบับที่ ถ้าเป็นระเบียบที่กล่าวถึงเป็นครั้งแรกในเรื่องนั้น ไม่ต้องลงว่าเป็นฉบับที่เท่าใด แต่ถ้าเป็นระเบียบเรื่องเดียวกันที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้ลงเป็นฉบับที่ ๒ และที่ถัด ๆ ไปตามลำดับ

๑๗.๔ พ.ศ. ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกระเบียบ

๑๗.๕ ข้อความ ให้อ้างเหตุผลโดยย่อ เพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกระเบียบและอ้างถึงกฎหมายที่ให้อำนาจออกระเบียบ (ถ้ามี)

๑๗.๖ ข้อ ให้เรียงข้อความที่จะใช้เป็นระเบียบเป็นข้อ ๆ โดยให้ข้อ ๑ เป็นชื่อระเบียบ ข้อ ๒ เป็นวันใช้บังคับกำหนดว่าให้ใช้บังคับตั้งแต่เมื่อใด และข้อสุดท้าย เป็นข้อผู้รักษาการระเบียบใดถ้ามีมากข้อหรือหลายเรื่อง จะแบ่งเป็นหมวดก็ได้ โดยให้ย้ายข้อผู้รักษาการไปเป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้นหมวด ๑

๑๗.๗ ประกาศ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกระเบียบ

๑๗.๘ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกระเบียบ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ

๑๗.๙ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกระเบียบ

ข้อ ๑๘ ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๖ ท้ายระเบียบโดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๑๘.๑ ข้อบังคับ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกข้อบังคับ

๑๘.๒ ว่าด้วย ให้ลงชื่อของข้อบังคับ

๑๘.๓ ฉบับที่ ถ้าเป็นข้อบังคับที่กล่าวถึงเป็นครั้งแรกในเรื่องนั้น ไม่ต้องลงว่าเป็นฉบับที่เท่าใด แต่ถ้าเป็นข้อบังคับเรื่องเดียวกันที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้ลงเป็นฉบับที่ ๒ และที่ถัด ๆ ไปตามลำดับ

๑๘.๔ พ.ศ. ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกข้อบังคับ

๑๘.๕ ข้อความ ให้อ้างเหตุผลโดยย่อเพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกข้อบังคับและอ้างถึงกฎหมายที่ให้อำนาจออกข้อบังคับ

๑๘.๖ ข้อ ให้เรียงข้อความที่จะใช้บังคับเป็นข้อ ๆ โดยให้ข้อ ๑ เป็นชื่อข้อบังคับ ข้อ ๒ เป็นวันที่ใช้บังคับกำหนดว่าให้ใช้บังคับตั้งแต่เมื่อใด และข้อสุดท้ายเป็นข้อผู้รักษาการข้อบังคับใดถ้ามีมากข้อหรือหลายเรื่องจะแบ่งเป็นหมวดก็ได้ โดยให้ย้ายข้อผู้รักษาการไปเป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้นหมวด ๑

๑๘.๗ ประกาศ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกข้อบังคับ

๑๘.๘ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกข้อบังคับ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ

๑๘.๙ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกข้อบังคับ

ส่วนที่ ๕

หนังสือประชาสัมพันธ์

ข้อ ๑๙ หนังสือประชาสัมพันธ์ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ

หนังสือประชาสัมพันธ์มี ๓ ชนิด ได้แก่ ประกาศ แลงการณ์ และข่าว

ข้อ ๒๐ ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาศตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๗ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๒๐.๑ ประกาศ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกประกาศ

๒๐.๒ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ประกาศ

๒๐.๓ ข้อความ ให้อ้างเหตุผลที่ต้องออกประกาศและข้อความที่ประกาศ

๒๐.๔ ประกาศ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกประกาศ

๒๐.๕ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกประกาศ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ

๒๐.๖ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกประกาศ

ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ทำเป็นแจ้งความ ให้เปลี่ยนคำว่าประกาศ เป็น แจ้งความ

ข้อ ๒๑ แลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาศตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๘ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๒๑.๑ แลงการณ์ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกแลงการณ์

๒๑.๒ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ออกแลงการณ์

๒๑.๓ ฉบับที่ ใช้ในกรณีที่จะต้องออกแลงการณ์หลายฉบับในเรื่องเดียวที่ต่อเนื่องกัน ให้ลงฉบับที่เรียงตามลำดับไว้ด้วย

๒๑.๔ ข้อความ ให้อ้างเหตุผลที่ต้องออกแลงการณ์และข้อความที่แลงการณ์

๒๑.๕ ส่วนราชการที่ออกแลงการณ์ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกแลงการณ์

๒๑.๖ วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกแลงการณ์

ข้อ ๒๒ ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ ให้จัดทำตามแบบที่ ๙ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๒๒.๑ ข่าว ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกข่าว

๒๒.๒ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ออกข่าว

๒๒.๓ ฉบับที่ ใช้ในกรณีที่จะต้องออกข่าวหลายฉบับในเรื่องเดียวที่ต่อเนื่องกัน ให้ลงฉบับที่เรียงตามลำดับไว้ด้วย

- ๒๒.๔ ข้อความ ให้ลงรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องขอข่าว
 ๒๒.๕ ส่วนราชการที่ออกข่าว ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกข่าว
 ๒๒.๖ วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของ
 ปีพุทธศักราชที่ออกข่าว

ส่วนที่ ๖

หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ข้อ ๒๓ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการมี ๔ ชนิด คือ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น

ข้อ ๒๔ หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจงใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๑๐ ทำเย็บเรียบ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

๒๔.๑ เลขที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือรับรองโดยเฉพาะ เริ่มตั้งแต่เลขที่ ๑ เรียงเป็นลำดับไปจนถึงสิ้นปีปฏิทิน ทับเลขปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือรับรอง หรือลงเลขที่ของหนังสือทั่วไปตามแบบหนังสือภายนอกอย่างหนึ่งอย่างใด

๒๔.๒ ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ ให้ลงชื่อของส่วนราชการซึ่งเป็นเจ้าของหนังสือนั้น และจะลงสถานที่ตั้งของส่วนราชการเจ้าของหนังสือด้วยก็ได้

๒๔.๓ ข้อความ ให้ลงข้อความขึ้นต้นว่า หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า แล้วต่อด้วยชื่อบุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงานที่ทางราชการรับรอง ในกรณีเป็นบุคคลให้พิมพ์ชื่อเต็มโดยมีคำนำหน้านาม ชื่อ นามสกุล ตำแหน่งหน้าที่ และสังกัดหน่วยงานที่ผู้นั้นทำงานอยู่อย่างชัดเจน แล้วจึงลงข้อความที่รับรอง

๒๔.๔ ให้ไว้ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือรับรอง

๒๔.๕ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อหัวหน้าส่วนราชการผู้ออกหนังสือ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ

๒๔.๖ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ลงลายมือชื่อในหนังสือ

๒๔.๗ รูปถ่ายและลายมือชื่อผู้ได้รับการรับรอง ในกรณีที่มีการรับรองเป็นเรื่องสำคัญที่ออกให้แก่บุคคลให้ติดรูปถ่ายของผู้ที่ได้รับการรับรองขนาด ๔x๖ เซนติเมตร หน้าตรง ไม่สวมหมวก ประทับตราชื่อส่วนราชการที่ออกหนังสือบนขอบล่างด้านขวาของรูปถ่ายคาบต่อลงบนแผ่นกระดาษและให้ผู้นั้นลงลายมือชื่อไว้ได้รูปถ่ายพร้อมทั้งพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อด้วย

ข้อ ๒๕ รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน ให้จัดทำตามแบบที่ ๑๑ ท้ายระเบียบ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

๒๕.๑ รายงานการประชุม ให้ลงชื่อคณะที่ประชุม หรือชื่อการประชุมนั้น

๒๕.๒ ครั้งที่ ให้ลงครั้งที่ประชุม

๒๕.๓ เมื่อ ให้ลงวัน เดือน ปี ที่ประชุม

๒๕.๔ ณ ให้ลงสถานที่ที่ประชุม

๒๕.๕ ผู้มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุมซึ่งมาประชุม ในกรณีที่มีผู้มาประชุมแทนให้ลงชื่อผู้มาประชุมแทน และลงว่ามาประชุมแทนผู้ใดหรือตำแหน่งใด

๒๕.๖ ผู้ไม่มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุมซึ่งมิได้มาประชุมพร้อมทั้งเหตุผล (ถ้ามี)

๒๕.๗ ผู้เข้าร่วมประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่มีได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งได้เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี)

๒๕.๘ เริ่มประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เริ่มประชุม

๒๕.๙ ข้อความ ให้บันทึกข้อความที่ประชุม โดยปกติให้เริ่มต้นด้วยประธานกล่าวเปิดประชุม และเรื่องที่ประชุม กับมติ หรือข้อสรุปของที่ประชุมในแต่ละเรื่องตามลำดับ

๒๕.๑๐ เลิกประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เลิกประชุม

๒๕.๑๑ ผู้จดยางานการประชุม ให้ลงชื่อผู้จดยางานการประชุมครั้งนั้น

ข้อ ๒๖ บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ และให้มีหัวข้อดังต่อไปนี้

๒๖.๑ ชื่อตำแหน่งที่บันทึกถึง โดยใช้คำขึ้นต้นตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒

๒๖.๒ สาระสำคัญของเรื่อง ให้ลงใจความของเรื่องที่บันทึก ถ้ามีเอกสารประกอบก็ให้ระบุไว้ด้วย

๒๖.๓ ชื่อและตำแหน่ง ให้ลงลายมือชื่อและตำแหน่งของผู้บันทึกและในกรณีที่ไม่ใช้กระดาษบันทึกข้อความ ให้ลงวัน เดือน ปี ที่บันทึกไว้ด้วย

การบันทึกต่อเนื่อง โดยปกติให้ผู้บันทึกระบุคำขึ้นต้น ใจความบันทึก และลงชื่อเช่นเดียวกับที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น และให้ลงวัน เดือน ปี กำกับใต้ลายมือชื่อผู้บันทึก หากไม่มีความเห็นใดเพิ่มเติมให้ลงชื่อและวัน เดือน ปี กำกับเท่านั้น

ข้อ ๒๗ หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย फिल्म แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ และสื่อกลางบันทึกข้อมูลด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรม จะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

สื่อกลางบันทึกข้อมูลตามวรรคหนึ่ง หมายความว่า สื่อใด ๆ ที่อาจใช้บันทึกข้อมูลได้ด้วยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แผ่นบันทึกข้อมูล เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก แผ่นซีดี-อ่านอย่างเดียว หรือแผ่นดิจิทัลอเนกประสงค์ เป็นต้น

ส่วนที่ ๗

บทเปิดเตล็ด

ข้อ ๒๘ หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ

๒๘.๑ ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

๒๘.๒ ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

๒๘.๓ ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้

ให้ระบุชั้นความเร็วด้วยตัวอักษรสีแดงขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์โป่ง ๓๒ พอยท์ ให้เห็นชัดเจนบนหนังสือและบนซอง ตามที่กำหนดไว้ในแบบที่ ๑ แบบที่ ๒ แบบที่ ๓ และแบบที่ ๑๕ ทำเย็บโดยให้ระบุคำว่า ด่วนที่สุด ด่วนมาก หรือด่วน สำหรับหนังสือตามข้อ ๒๘.๑ ข้อ ๒๘.๒ และข้อ ๒๘.๓ แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่ต้องการให้หนังสือส่งถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนด ให้ระบุคำว่า ด่วนภายใน แล้วลงวัน เดือน ปี และกำหนดเวลาที่ต้องการให้หนังสือนั้นไปถึงผู้รับ กับให้เจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้รับซึ่งระบุบนหน้าซองภายในเวลาที่กำหนด

ข้อ ๒๙ การติดต่อราชการนอกจากจะดำเนินการโดยหนังสือที่เป็นเอกสารสามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้

ในกรณีที่ติดต่อราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ส่งตรวจสอบผลการส่งทุกครั้ง และให้ผู้รับแจ้งตอบรับเพื่อยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้วและส่วนราชการผู้ส่งไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสาร เว้นแต่กรณีเป็นเรื่องสำคัญจำเป็นต้องยืนยันเป็นเอกสารให้ทำเอกสารยืนยันตามไปทันที

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรเลข วิทยุโทรเลข โทรพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น และให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่มีหลักฐานปรากฏชัดเจน เช่น ทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๓๐ หนังสือที่จัดทำขึ้นโดยปกติให้มีสำเนาฉบับเก็บไว้ที่ต้นเรื่อง ๑ ฉบับ และให้มีสำเนาเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลาง ๑ ฉบับ

สำเนาฉบับให้ผู้ลงชื่อลงลายมือชื่อ หรือลายมือชื่อย่อ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ และผู้ตรวจลงลายมือชื่อ หรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ

ข้อ ๓๑ หนังสือที่เจ้าของหนังสือเห็นว่ามีส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องควรได้รับทราบด้วย โดยปกติให้ส่งสำเนาไปให้ทราบโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา

สำเนาหนังสือนี้ให้มีการรับรองว่า สำเนาถูกต้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับ ๒ หรือเทียบเท่าขึ้นไปซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมทั้งลงชื่อตัวบรรจง และตำแหน่งที่ขอบล่างของหนังสือ

ข้อ ๓๒ หนังสือเวียน คือ หนังสือที่มีถึงผู้รับเป็นจำนวนมาก มีใจความอย่างเดียวกัน ให้เพิ่มรหัสตัวพยัญชนะ ว หน้าเลขทะเบียนหนังสือส่ง ซึ่งกำหนดเป็นเลขที่หนังสือเวียน โดยเฉพาะเริ่มตั้งแต่เลข ๑ เรียงเป็นลำดับไปจนถึงสิ้นปีปฏิทิน หรือใช้เลขที่ของหนังสือทั่วไปตามแบบหนังสือภายนอกอย่างหนึ่งอย่างใด

เมื่อผู้รับได้รับหนังสือเวียนแล้วเห็นว่าเรื่องนั้นจะต้องให้หน่วยงาน หรือบุคคลในบังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ได้รับทราบด้วย ก็ให้มีหน้าที่จัดทำสำเนา หรือจัดส่งให้หน่วยงาน หรือบุคคลเหล่านั้นโดยเร็ว

ข้อ ๓๓ สรรพนามที่ใช้ในหนังสือ ให้ใช้ตามฐานะแห่งความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของหนังสือและผู้รับหนังสือตามภาคผนวก ๒

ข้อ ๓๔ หนังสือภาษาต่างประเทศ ให้ใช้กระดาศตราครุฑ

หนังสือที่เป็นภาษาอังกฤษ ให้ทำตามแบบที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๔

สำหรับหนังสือที่เป็นภาษาอื่น ๆ ซึ่งมีใช้ภาษาอังกฤษ ให้เป็นไปตามประเพณีนิยม

หมวด ๒

การรับและส่งหนังสือ

ส่วนที่ ๑

การรับหนังสือ

ข้อ ๓๕ หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

การรับหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับ หรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับเป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

ข้อ ๓๖ จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง และให้ผู้เปิดซองตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือเพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน แล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

ข้อ ๓๗ ประทับตรารับหนังสือตามแบบที่ ๑๒ ทำเย็บที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

๓๗.๑ เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียน

๓๗.๒ วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ที่รับหนังสือ

๓๗.๓ เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

ข้อ ๓๘ ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับตามแบบที่ ๑๓ ทำเย็บ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

๓๘.๑ ทะเบียนหนังสือรับ วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปี ที่ลงทะเบียน

๓๘.๒ เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ

๓๘.๓ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา

๓๘.๔ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ของหนังสือที่รับเข้ามา

๓๘.๕ จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคล ในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๓๘.๖ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคล ในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๓๘.๗ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๓๘.๘ การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

๓๘.๙ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ ๓๙ จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้ลงชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือในช่อง การปฏิบัติ ถ้ามีชื่อบุคคล หรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือให้ลงชื่อหรือตำแหน่งไว้ด้วย

การส่งหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วไปให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามวรรคหนึ่ง จะส่งโดยใช้สมุดส่งหนังสือตามข้อ ๔๘ หรือให้ผู้รับหนังสือลงชื่อและวัน เดือน ปีที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือก็ได้

การดำเนินการตามขั้นตอนนี้ จะเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาผู้ใดหรือไม่ ให้เป็นไปตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

ถ้าหนังสือรับนั้นจะต้องดำเนินการเรื่องในหน่วยงานนั้นเองจนถึงขั้นได้ตอบหนังสือไปแล้ว ให้ลงทะเบียนว่าได้ส่งออกไปโดยหนังสือที่เท่าใด วัน เดือน ปีใด

ข้อ ๔๐ การรับหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน เมื่อผู้รับได้รับหนังสือจากหน่วยงานสารบรรณกลางแล้ว ให้ปฏิบัติตามวิธีการที่กล่าวข้างต้นโดยอนุโลม

ส่วนที่ ๒

การส่งหนังสือ

ข้อ ๔๑ หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้
การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับ หรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับเป็นผู้ส่งผ่านระบบ
การรักษาความปลอดภัยโดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

ข้อ ๔๒ ให้เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่ส่งไปด้วยให้ครบถ้วน
แล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

ข้อ ๔๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางได้รับเรื่องแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

๔๓.๑ ลงทะเบียนหนังสือในทะเบียนหนังสือส่งตามแบบที่ ๑๔ ท้ายระเบียบ
โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๔๓.๑.๑ ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ.ให้ลงวัน เดือน ปี
ที่ลงทะเบียน

๔๓.๑.๒ เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับ
ติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน

๔๓.๑.๓ ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะ และเลขประจำของส่วนราชการ
เจ้าของเรื่องในหนังสือที่จะส่งออก ถ้าไม่มีที่ดังกล่าว ช่องนี้จะว่าง

๔๓.๑.๔ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ที่จะส่งหนังสือนั้นออก

๔๓.๑.๕ จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือ
ชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๔๓.๑.๖ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ
หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๔๓.๑.๗ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่อง
ให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๔๓.๑.๘ การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

๔๓.๑.๙ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

๔๓.๒ ลงเลขที่ และวัน เดือน ปี ในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนา
ฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่ง และวัน เดือน ปี ในทะเบียนหนังสือส่งตามข้อ ๔๓.๑.๒ และ
ข้อ ๔๓.๑.๔

ข้อ ๔๔ ก่อนบรรจุซอง ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางตรวจสอบความเรียบร้อย
ของหนังสือตลอดจนสิ่งที่ส่งไปด้วยอีกครั้งหนึ่ง แล้วปิดผนึก

หนังสือที่ไม่มีความสำคัญมากนัก อาจส่งไปโดยวิธีพับยึดติดด้วยแถบกาวยาว ยึดด้วยลวด
หรือวิธีอื่นแทนการบรรจุซอง

ข้อ ๔๕ การจำหน่ายซอง ให้ปฏิบัติตามแบบที่ ๑๕ ทำयरระเบียบ

สำหรับหนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ ให้ปฏิบัติตามข้อ ๒๘

ในกรณีที่ไม่ใช้สมุดส่งหนังสือ ให้มีใบรับหนังสือตามข้อ ๔๙ แนบติดซองไปด้วย

ข้อ ๔๖ การส่งหนังสือโดยทางไปรษณีย์ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ หรือวิธีการ
ที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยกำหนด

การส่งหนังสือซึ่งมิใช่เป็นการส่งโดยทางไปรษณีย์ เมื่อส่งหนังสือให้ผู้รับแล้ว ผู้ส่งต้องให้ผู้รับ
ลงชื่อรับในสมุดส่งหนังสือ หรือใบรับ แล้วแต่กรณี ถ้าเป็นใบรับให้นำใบรับนั้นมาผนึกติดไว้ที่สำเนา
คู่ฉบับ

ข้อ ๔๗ หนังสือที่ได้ลงทะเบียนส่ง ในกรณีที่เป็นการตอบหนังสือซึ่งรับเข้ามาให้ลงทะเบียน
ว่าหนังสือนั้นได้ตอบตามหนังสือรับที่เท่าใด วัน เดือน ปีใด

ข้อ ๔๘ สมุดส่งหนังสือ ให้จัดทำตามแบบที่ ๑๖ ทำयरระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๔๘.๑ เลขทะเบียน ให้ลงเลขทะเบียนหนังสือส่ง

๔๘.๒ จาก ให้ลงตำแหน่ง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลที่เป็นเจ้าของ
หนังสือ

๔๘.๓ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือ
ชื่อบุคคล ในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๔๘.๔ หน่วยรับ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่รับหนังสือ

๔๘.๕ ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือลงชื่อที่สามารถอ่านออกได้

๔๘.๖ วันและเวลา ให้ผู้รับหนังสือลงวัน เดือน ปี และเวลาที่รับหนังสือ

๔๘.๗ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ ๔๙ ใบรับหนังสือ ให้จัดทำตามแบบที่ ๑๗ ทำयरระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๔๙.๑ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือฉบับนั้น

๔๙.๒ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการหรือ
ชื่อบุคคล ในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๔๙.๓ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุป
เรื่องย่อ

๔๙.๔ รับวันที่ ให้ผู้รับหนังสือลงวัน เดือน ปี ที่รับหนังสือ

๔๙.๕ เวลา ให้ผู้รับหนังสือลงเวลาที่รับหนังสือ

๔๙.๖ ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือลงชื่อที่สามารถอ่านออกได้

ส่วนที่ ๓

บทเปิดเตล็ด

ข้อ ๕๐ เพื่อให้การรับและส่งหนังสือดำเนินไปโดยสะดวกเรียบร้อยและรวดเร็ว ส่วนราชการจะกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติตลอดจนแนวทางปฏิบัตินั้นไว้ด้วยก็ได้ ทั้งนี้ให้มีการสำรวจทะเบียนหนังสือรับเป็นประจำว่าหนังสือตามทะเบียนรับนั้นได้มีการปฏิบัติไปแล้วเพียงใด และให้มีการติดตามเรื่องด้วย ในการนี้ส่วนราชการใดเห็นสมควรจะจัดให้มีบัตรตรวจค้นสำหรับหนังสือรับและหนังสือส่งเพื่อความสะดวกในการค้นหาก็ได้ตามความเหมาะสม

ข้อ ๕๑ บัตรตรวจค้นให้จัดทำตามแบบที่ ๑๘ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

- ๕๑.๑ เรื่อง รหัส ให้ลงเรื่องและรหัสตามหมวดหมู่ของหนังสือ
- ๕๑.๒ เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนตามที่ปรากฏในทะเบียนหนังสือรับ
- ๕๑.๓ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือ
- ๕๑.๔ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ของหนังสือ
- ๕๑.๕ รายการ ให้ลงเรื่องย่อของหนังสือเพื่อให้ทราบว่า หนังสือ้นั้นมาจากที่ใดเรื่องอะไร
- ๕๑.๖ การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือ้นั้นเพื่อให้ทราบว่าส่งไปที่ใดเมื่อใด

หมวด ๓

การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ

ส่วนที่ ๑

การเก็บรักษา

ข้อ ๕๒ การเก็บหนังสือแบ่งออกเป็น การเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

ข้อ ๕๓ การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่องโดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

ข้อ ๕๔ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก ให้เจ้าหน้าที่ของเจ้าของเรื่องปฏิบัติดังนี้

๕๔.๑ จัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บตามแบบที่ ๑๙ ทำระเบียบ อย่างน้อยให้มี ต้นฉบับและสำเนาฉบับสำหรับเจ้าของเรื่องและหน่วยเก็บ เก็บไว้อย่างละฉบับ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๕๔.๑.๑ ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่เก็บ

๕๔.๑.๒ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๔.๑.๓ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๔.๑.๔ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๕๔.๑.๕ อายุการเก็บหนังสือ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะเก็บถึง ในกรณีให้เก็บไว้ตลอดไป ให้ลงคำว่า ห้ามทำลาย

๕๔.๑.๖ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

๕๔.๒ ส่งหนังสือและเรื่องปฏิบัติทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับหนังสือนั้น พร้อมทั้งบัญชีหนังสือส่งเก็บไปให้หน่วยเก็บที่ส่วนราชการนั้น ๆ กำหนด

ข้อ ๕๕ เมื่อได้รับเรื่องจากเจ้าของเรื่องตามข้อ ๕๔ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือปฏิบัติดังนี้

๕๕.๑ ประทับตรากำหนดเก็บหนังสือตามข้อ ๗๓ ไว้ที่มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรกของหนังสือฉบับนั้น และลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา

๕๕.๑.๑ หนังสือที่ต้องเก็บไว้ตลอดไป ให้ประทับตราคำว่า ห้ามทำลาย ด้วยหมึกสีแดง

๕๕.๑.๒ หนังสือที่เก็บโดยมีกำหนดเวลา ให้ประทับตราคำว่า เก็บถึง พ.ศ. ... ด้วยหมึกสีน้ำเงิน และลงเลขของปีพุทธศักราชที่ให้เก็บถึง

๕๕.๒ ลงทะเบียนหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐานตามแบบที่ ๒๐ ทำระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๕๕.๒.๑ ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่เก็บ

๕๕.๒.๒ วันเก็บ ให้ลงวัน เดือน ปีที่นำหนังสือนั้นเข้าทะเบียนเก็บ

๕๕.๒.๓ เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๕.๒.๔ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๕.๒.๕ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๕๕.๒.๖ รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ

๕๕.๒.๗ กำหนดเวลาเก็บ ให้ลงระยะเวลาการเก็บตามที่กำหนดในตารางกำหนดเก็บหนังสือตามข้อ ๕๕.๑

๕๕.๒.๘ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ ๕๖ การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นจะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการตามข้อ ๕๔ ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบก็ได้ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบแล้ว ให้จัดส่งหนังสือนั้นไปยังหน่วยเก็บของส่วนราชการโดยให้ถือปฏิบัติตามข้อ ๕๔ และข้อ ๕๕ โดยอนุโลม

ข้อ ๕๗ อายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

๕๗.๑ หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

๕๗.๒ หนังสือเป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาลหรือของพนักงานสอบสวน หรือหนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้ว การเก็บให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น

๕๗.๓ หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียมจารีตประเพณี สถิติหลักฐาน หรือเรื่องที่ต้องใช้สำหรับศึกษาค้นคว้า หรือหนังสืออื่นในลักษณะเดียวกัน ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานทางราชการตลอดไปหรือตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กำหนด

๕๗.๔ หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่นให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี

๕๗.๕ หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑ ปี

ในกรณีหนังสือที่เกี่ยวกับการเงิน ซึ่งมีใช่เป็นเอกสารสิทธิ หากเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง ๑๐ ปี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อขอทำลายได้

ข้อ ๕๘ ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ ๒๕ ปี นับจากวันที่ได้จัดทำขึ้นที่เก็บไว้ ณ ส่วนราชการใด พร้อมทั้งบัญชีส่งมอบหนังสือครบ ๒๕ ปี ให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ภายในวันที่ ๓๑ มกราคม ของปีถัดไป เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

๕๘.๑ หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

๕๘.๒ หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไปกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

๕๘.๓ หนังสือที่ส่วนราชการมีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้น ให้จัดทำบัญชีหนังสือครบ ๒๕ ปี ที่ขอเก็บเองส่งมอบให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

ข้อ ๕๙ บัญชีส่งมอบหนังสือครบ ๒๕ ปี และบัญชีหนังสือครบ ๒๕ ปีที่ขอเก็บเองอย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับ เพื่อให้ส่วนราชการผู้มอบและกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ผู้รับมอบยึดถือไว้เป็นหลักฐานฝ่ายละฉบับ

๕๙.๑ บัญชีส่งมอบหนังสือครบ ๒๕ ปี ให้จัดทำตามแบบที่ ๒๑ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๕๙.๑.๑ ชื่อบัญชีส่งมอบหนังสือครบ ๒๕ ปี ประจำปี ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่จัดทำบัญชี

๕๙.๑.๒ กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี

๕๙.๑.๓ วันที่ ให้ลง วัน เดือน ปี ที่จัดทำบัญชี

๕๙.๑.๔ แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี

๕๙.๑.๕ ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่ส่งมอบ

๕๙.๑.๖ รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ

๕๙.๑.๗ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๙.๑.๘ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๙.๑.๙ เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๙.๑.๑๐ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๕๙.๑.๑๑ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

๕๙.๑.๑๒ ลงชื่อผู้มอบ ให้ผู้มอบลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อและนามสกุล ด้วยตัวบรรจงพร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้มอบ

๕๙.๑.๑๓ ลงชื่อผู้รับมอบ ให้ผู้รับมอบลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อ และนามสกุลด้วยตัวบรรจงพร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้รับมอบ

๕๙.๒ บัญชีหนังสือครบ ๒๕ ปี ที่ขอเก็บเอง ให้จัดทำตามแบบที่ ๒๒ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๕๙.๒.๑ ชื่อบัญชีหนังสือครบ ๒๕ ปี ที่ขอเก็บเองประจำปี ให้ลงตัวเลข ของปีพุทธศักราชที่จัดทำบัญชี

๕๙.๒.๒ กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี

๕๙.๒.๓ วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี

๕๙.๒.๔ แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี

๕๙.๒.๕ ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่ขอเก็บเอง

๕๙.๒.๖ รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ

๕๙.๒.๗ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๙.๒.๘ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๙.๒.๙ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มี ชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๕๙.๒.๑๐ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ ๖๐ หนังสือที่ยังไม่ถึงกำหนดทำลาย ซึ่งส่วนราชการเห็นว่าเป็นหนังสือที่มีความสำคัญ และประสงค์จะฝากให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เก็บไว้ ให้ปฏิบัติดังนี้

๖๐.๑ จัดทำบัญชีฝากหนังสือตามแบบที่ ๒๓ ท้ายระเบียบ อย่างน้อยให้มีต้นฉบับ และสำเนาฉบับ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๖๐.๑.๑ ชื่อบัญชีฝากหนังสือ ประจำปี ให้ลงด้วยเลขของปีพุทธศักราช ที่จัดทำบัญชี

๖๐.๑.๒ กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี

๖๐.๑.๓ วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี

๖๐.๑.๔ แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี

๖๐.๑.๕ ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือ

๖๐.๑.๖ รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ

๖๐.๑.๗ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

๖๐.๑.๘ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ

๖๐.๑.๙ เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ

๖๐.๑.๑๐ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๖๐.๑.๑๑ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

๖๐.๑.๑๒ ลงชื่อผู้ฝาก ให้ผู้ฝากลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อและนามสกุลด้วยตัวบรรจงพร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้ฝาก

๖๐.๑.๑๓ ลงชื่อผู้รับฝาก ให้ผู้รับฝากลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อและนามสกุลด้วยตัวบรรจงพร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้รับฝาก

๖๐.๒ ส่งต้นฉบับและสำเนาฉบับบัญชีฝากหนังสือพร้อมกับหนังสือที่จะฝากให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

๖๐.๓ เมื่อกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ตรวจหนังสือและรับฝากหนังสือแล้ว ให้ลงนามในบัญชีฝากหนังสือ แล้วคืนต้นฉบับให้ส่วนราชการผู้ฝากเก็บไว้เป็นหลักฐาน

หนังสือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ถือว่าเป็นหนังสือของส่วนราชการผู้ฝาก หากส่วนราชการผู้ฝากต้องการใช้หนังสือหรือขอคืน ให้ทำได้โดยจัดทำหลักฐานต่อกันไว้ให้ชัดเจน

เมื่อถึงกำหนดการทำลายแล้ว ให้ส่วนราชการผู้ฝากดำเนินการตามข้อ ๖๖

ข้อ ๖๑ การรักษาหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพใช้ราชการได้ทุกโอกาส หากชำรุดเสียหายต้องรีบซ่อมให้ใช้ราชการได้เหมือนเดิม หากสูญหายต้องหาสำเนามาแทน ถ้าชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซมให้คงสภาพเดิมได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและให้หมายเหตุไว้ในทะเบียนเก็บด้วย

ถ้าหนังสือที่สูญหายเป็นเอกสารสิทธิตามกฎหมายหรือหนังสือสำคัญที่เป็นการแสดงเอกสารสิทธิให้ดำเนินการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน

ส่วนที่ ๒

การยืม

ข้อ ๖๒ การยืมหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

๖๒.๑ ผู้ยืมจะต้องแจ้งให้ทราบว่าเป็นเรื่องที่ยืมนั้นจะนำไปใช้ในราชการใด

๖๒.๒ ผู้ยืมจะต้องมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บ แล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืมหนังสือและให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมหลักฐานการยืม เรียงลำดับวัน เดือน ปีไว้เพื่อติดตามทวงถาม ส่วนบัตรยืมหนังสือนั้นให้เก็บไว้แทนที่หนังสือที่ถูกยืมไป

๖๒.๓ การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

๖๒.๔ การยืมหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๖๓ บัตรยืมหนังสือ ให้จัดทำตามแบบที่ ๒๔ ทำระเบียบ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

๖๓.๑ รายการ ให้ลงชื่อเรื่องหนังสือที่ยืมไปพร้อมด้วยรหัสของหนังสือนั้น

๖๓.๒ ผู้ยืม ให้ลงชื่อบุคคล ตำแหน่ง หรือส่วนราชการที่ยืมหนังสือนั้น

๖๓.๓ ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือนั้นลงลายมือชื่อ และวงเล็บชื่อกำกับพร้อมด้วยตำแหน่งในบรรทัดถัดไป

๖๓.๔ วันยืม ให้ลงวัน เดือน ปีที่ยืมหนังสือนั้น

๖๓.๕ กำหนดส่งคืน ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะส่งหนังสือนั้นคืน

๖๓.๖ ผู้ส่งคืน ให้ผู้ส่งคืนลงลายมือชื่อ

๖๓.๗ วันส่งคืน ให้ลงวัน เดือน ปีที่ส่งหนังสือคืน

ข้อ ๖๔ การยืมหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จหรือหนังสือที่เก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบให้ถือปฏิบัติตามข้อ ๖๒ โดยอนุโลม

ข้อ ๖๕ การให้บุคคลภายนอกยืมหนังสือจะกระทำมิได้ เว้นแต่จะให้ผู้หรือคัดลอกหนังสือทั้งนี้ จะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายก่อน

ส่วนที่ ๓

การทำลาย

ข้อ ๖๖ ภายใน ๖๐ วันหลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น ไม่ว่าจะเป็นหนังสือที่เก็บไว้เองหรือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ

บัญชีหนังสือขอทำลาย ให้จัดทำตามแบบที่ ๒๕ ท้ายระเบียบ อย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

๖๖.๑ ชื่อบัญชีหนังสือขอทำลาย ประจำปี ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราช
ที่จัดทำบัญชี

๖๖.๒ กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี

๖๖.๓ วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี

๖๖.๔ แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี

๖๖.๕ ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือ

๖๖.๖ รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ

๖๖.๗ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

๖๖.๘ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ

๖๖.๙ เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ

๖๖.๑๐ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลง
สรุปเรื่องย่อ

๖๖.๑๑ การพิจารณา ให้คณะกรรมการทำลายหนังสือเป็นผู้กรอก

๖๖.๑๒ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ ๖๗ ให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการอีกอย่างน้อยสองคน โดยปกติให้แต่งตั้งจากข้าราชการตั้งแต่ระดับ ๓ หรือเทียบเท่าขึ้นไป

ถ้าประธานกรรมการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งทำหน้าที่ประธาน

มติของคณะกรรมการให้ถือเสียงข้างมาก ถ้ากรรมการผู้ใดไม่เห็นด้วยให้ทำบันทึกความเห็นแย้งไว้

ข้อ ๖๘ คณะกรรมการทำลายหนังสือ มีหน้าที่ดังนี้

๖๘.๑ พิจารณาหนังสือที่จะขอทำลายตามบัญชีหนังสือขอทำลาย

๖๘.๒ ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือฉบับใดไม่ควรทำลาย และควรจะขยายเวลาการเก็บไว้ ให้ลงความเห็นว่าจะขยายเวลาการเก็บไว้ถึงเมื่อใด ในช่อง การพิจารณาตามข้อ ๖๖.๑๑ ของบัญชีหนังสือขอทำลาย แล้วให้แก้ไขอายุการเก็บหนังสือในตรากำหนดเก็บหนังสือ โดยให้ประธานกรรมการทำลายหนังสือลงลายมือชื่อกำกับกับการแก้ไข

๖๘.๓ ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรให้ทำลาย ให้กรอกเครื่องหมายกากบาท (X) ลงในช่อง การพิจารณา ตามข้อ ๖๖.๑๑ ของบัญชีหนังสือขอทำลาย

๖๘.๔ เสนอรายงานผลการพิจารณาพร้อมทั้งบันทึกความเห็นแย้งของคณะกรรมการ (ถ้ามี) ต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาสั่งการตามข้อ ๖๙

๖๘.๕ ควบคุมการทำลายหนังสือซึ่งผู้มีอำนาจอนุมัติให้ทำลายได้แล้ว โดยการเผาหรือวิธีอื่นใดที่จะไม่ให้หนังสือนั้นอ่านเป็นเรื่องได้ และเมื่อทำลายเรียบร้อยแล้วให้ทำบันทึกลงนามร่วมกันเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติทราบ

ข้อ ๖๙ เมื่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมได้รับรายงานตามข้อ ๖๘.๔ แล้ว ให้พิจารณาสั่งการดังนี้

๖๙.๑ ถ้าเห็นว่าหนังสือเรื่องใดยังไม่ควรทำลาย ให้ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาก่อน เว้นแต่หนังสือประเภทที่ส่วนราชการนั้นได้ขอทำความตกลงกับกรมศิลปากรแล้ว ไม่ต้องส่งไปให้พิจารณา

ข้อ ๗๐ ให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณารายการในบัญชีหนังสือขอทำลายแล้วแจ้งให้ส่วนราชการที่ส่งบัญชีหนังสือทำลายทราบดังนี้

๗๐.๑ ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นชอบด้วย ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการทำลายหนังสือต่อไปได้ หากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรไม่แจ้งให้ทราบภายในกำหนดเวลา ๖๐ วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการนั้นได้ส่งเรื่องให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ถือว่ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว และให้ส่วนราชการทำลายหนังสือได้

๗๐.๒ ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรจะขยายเวลาเก็บไว้ได้อย่างไรหรือให้เก็บไว้ตลอดไป ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นทราบ และให้ส่วนราชการนั้น ๆ ทำการแก้ไขตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แจ้งมา หากหนังสือใดกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นควรให้ส่งไปเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ก็ให้ส่วนราชการนั้น ๆ ปฏิบัติตาม

เพื่อประโยชน์ในการนี้ กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร จะส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมตรวจสอบหนังสือของส่วนราชการนั้นก็ได้

หมวด ๔

มาตรฐานตรา แบบพิมพ์ และซอง

ข้อ ๗๑ ตราครุฑสำหรับแบบพิมพ์ ให้ใช้ตามแบบที่ ๒๖ ทำยระเบียบ มี ๒ ขนาด คือ

๗๑.๑ ขนาดตัวครุฑสูง ๓ เซนติเมตร

๗๑.๒ ขนาดตัวครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร

ข้อ ๗๒ ตราชื่อส่วนราชการให้ใช้ตามแบบที่ ๒๗ ทำยระเบียบ มีลักษณะเป็นรูปวงกลมสองวงซ้อนกันเส้นผ่าศูนย์กลางวงนอก ๔.๕ เซนติเมตร วงใน ๓.๕ เซนติเมตร ล้อมครุฑตามข้อ ๗๑.๑ ระหว่างวงนอกและวงในมีอักษรไทยชื่อกระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรมหรือจังหวัดอยู่ขอบล่างของตรา

ส่วนราชการใดที่มีการติดต่อกับต่างประเทศ จะให้มีชื่อภาษาต่างประเทศเพิ่มขึ้นด้วยก็ได้ โดยให้อักษรไทยอยู่ขอบบนและอักษรโรมันอยู่ขอบล่างของตรา

ข้อ ๗๓ ตรากำหนดเก็บหนังสือ คือ ตราที่ใช้ประทับบนหนังสือเก็บ เพื่อให้ทราบกำหนดระยะเวลาการเก็บหนังสือนั้นมีคำว่า เก็บถึง พ.ศ. ... หรือคำว่า ห้ามทำลาย ขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์ ๒๔ พอยท์

ข้อ ๗๔ มาตรฐานกระดาษและซอง

๗๔.๑ มาตรฐานกระดาษโดยปกติให้ใช้กระดาษปอนด์ขาว น้ำหนัก ๖๐ กรัม ต่อตารางเมตร มี ๓ ขนาด คือ

๗๔.๑.๑ ขนาดเอ ๔ หมายความว่า ขนาด ๒๑๐ มิลลิเมตร x ๒๙๗ มิลลิเมตร

๗๔.๑.๒ ขนาดเอ ๕ หมายความว่า ขนาด ๑๔๘ มิลลิเมตร x ๒๑๐ มิลลิเมตร

๗๔.๑.๓ ขนาดเอ ๘ หมายความว่า ขนาด ๕๒ มิลลิเมตร x ๗๔ มิลลิเมตร

๗๔.๒ มาตรฐานของ โดยปกติให้ใช้กระดาษสีขาวหรือสีน้ำตาล น้ำหนัก ๘๐ กรัม ต่อตารางเมตร เว้นแต่ของขนาดซี ๔ ให้ใช้กระดาษน้ำหนัก ๑๒๐ กรัมต่อตารางเมตร มี ๔ ขนาด คือ

๗๔.๒.๑ ขนาดซี ๔ หมายความว่า ขนาด ๒๒๙ มิลลิเมตร x ๓๒๔ มิลลิเมตร

๗๔.๒.๒ ขนาดซี ๕ หมายความว่า ขนาด ๑๖๒ มิลลิเมตร x ๒๒๙ มิลลิเมตร

๗๔.๒.๓ ขนาดซี ๖ หมายความว่า ขนาด ๑๑๔ มิลลิเมตร x ๑๖๒ มิลลิเมตร

๗๔.๒.๔ ขนาดดีแอล หมายความว่า ขนาด ๑๑๐ มิลลิเมตร x ๒๒๐ มิลลิเมตร

ข้อ ๗๕ กระดาษตราครุฑ ให้ใช้กระดาษขนาดเอ ๔ พิมพ์ครุฑตามข้อ ๗๑.๑ ด้วยหมึกสีดำ หรือทำเป็นครุฑดุน ที่กึ่งกลางส่วนบนของกระดาษ ตามแบบที่ ๒๘ ท้ายเรียบ

ข้อ ๗๖ กระดาษบันทึกข้อความ ให้ใช้กระดาษขนาดเอ ๔ หรือขนาดเอ ๕ พิมพ์ครุฑตามข้อ ๗๑.๒ ด้วยหมึกสีดำที่มุมบนด้านซ้าย ตามแบบที่ ๒๙ ท้ายเรียบ

ข้อ ๗๗ ของหนังสือ ให้พิมพ์ครุฑตามข้อ ๗๑.๒ ด้วยหมึกสีดำที่มุมบนด้านซ้ายของซอง

๗๗.๑ ขนาดซี ๔ ใช้สำหรับบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑ โดยไม่ต้องพับ มีชนิดธรรมดาและขยายข้าง

๗๗.๒ ขนาดซี ๕ ใช้สำหรับบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑพับ ๒

๗๗.๓ ขนาดซี ๖ ใช้สำหรับบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑพับ ๔

๗๗.๔ ขนาดดีแอล ใช้สำหรับบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑพับ ๓

ส่วนราชการใดมีความจำเป็นต้องใช้ซองสำหรับส่งทางไปรษณีย์อากาศโดยเฉพาะ อาจใช้ซองพิเศษสำหรับส่งทางไปรษณีย์อากาศและพิมพ์ตราครุฑตามที่กล่าวข้างต้นได้โดยอนุโลม

ข้อ ๗๘ ตรารับหนังสือ คือ ตราที่ใช้ประทับบนหนังสือ เพื่อลงเลขทะเบียนรับหนังสือ ตามแบบที่ ๑๒ ทำयरเบียบ มีลักษณะเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ขนาด ๒.๕ เซนติเมตร x ๕ เซนติเมตร มีชื่อส่วนราชการอยู่ตอนบน

ข้อ ๗๙ ทะเบียนหนังสือรับ ใช้สำหรับลงรายการหนังสือที่ได้รับเข้าเป็นประจำวัน โดยเรียงลำดับลงมาตามเวลาที่ได้รับหนังสือ มีขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้า มีสองชนิด คือ ชนิดเป็นเล่ม และชนิดเป็นแผ่นตามแบบที่ ๑๓ ทำयरเบียบ

ข้อ ๘๐ ทะเบียนหนังสือส่ง ใช้สำหรับลงรายการหนังสือที่ได้ส่งออกเป็นประจำวัน โดยเรียงลำดับลงมาตามเวลาที่ได้ส่งหนังสือ มีขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้า มีสองชนิด คือ ชนิดเป็นเล่ม และชนิดเป็นแผ่นตามแบบที่ ๑๔ ทำयरเบียบ

ข้อ ๘๑ สมุดส่งหนังสือและใบรับหนังสือ ใช้สำหรับลงรายการละเอียดเกี่ยวกับการส่ง หนังสือโดยให้ผู้นำส่งถือกำกับกับหนังสือเพื่อให้ผู้รับเซ็นรับแล้วรับกลับคืนมา

๘๑.๑ สมุดส่งหนังสือ เป็นสมุดสำหรับใช้ลงรายการส่งหนังสือ มีขนาดเอ ๕ พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ ๑๖ ทำयरเบียบ

๘๑.๒ ใบรับหนังสือ ใช้สำหรับกำกับไปกับหนังสือที่นำส่งโดยให้ผู้รับเซ็นชื่อรับ แล้วรับกลับคืนมา มีขนาดเอ ๘ พิมพ์หน้าเดียว ตามแบบที่ ๑๗ ทำयरเบียบ

ข้อ ๘๒ บัตรตรวจค้น เป็นบัตรกำกับหนังสือแต่ละรายการเพื่อให้ทราบหนังสือ นั้น ๆ ได้มีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอนอย่างไร จนกระทั่งเสร็จสิ้น บัตรนี้เก็บเรียงลำดับกันเป็นชุดในที่เก็บ โดยมีกระดาดติดเป็นบัตรตรวจค้น ซึ่งแบ่งออกเป็นตอน ๆ เพื่อสะดวกแก่การตรวจค้น มีขนาดเอ ๕ พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ ๑๘ ทำयरเบียบ

ข้อ ๘๓ บัญชีหนังสือส่งเก็บ ใช้สำหรับลงรายการหนังสือที่จะส่งเก็บ มีขนาดเอ ๔ พิมพ์หน้าเดียว ตามแบบที่ ๑๙ ทำयरเบียบ

ข้อ ๘๔ ทะเบียนหนังสือเก็บ เป็นทะเบียนที่ใช้ลงรายการหนังสือเก็บ มีขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้า มีสองชนิด คือ ชนิดเป็นเล่ม และชนิดเป็นแผ่น ตามแบบที่ ๒๐ ทำयरเบียบ

ข้อ ๘๕ บัญชีส่งมอบหนังสือครบ ๒๕ ปี เป็นบัญชีที่ใช้ลงรายการหนังสือที่มีอายุครบ ๒๕ ปี ส่งมอบเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร มีลักษณะเป็นแผ่นขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ ๒๑ ทำयरเบียบ

ข้อ ๘๖ บัญชีหนังสือครบ ๒๕ ปี ที่ขอเก็บเอง เป็นบัญชีที่ใช้ลงรายการหนังสือที่มีอายุครบ ๒๕ ปี ซึ่งส่วนราชการนั้นมีความประสงค์จะเก็บไว้เอง มีลักษณะเป็นแผ่นขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ ๒๒ ทำयरเบียบ

ข้อ ๘๗ บัญชีฝากหนังสือ เป็นบัญชีที่ใช้ลงรายการหนังสือที่ส่วนราชการนำฝากไว้กับ กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร มีลักษณะเป็นแผ่นขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ ๒๓ ทำระยะเย็บ

ข้อ ๘๘ บัตรยืมหนังสือ ใช้สำหรับเป็นหลักฐานแทนหนังสือที่ให้ยืมไป มีขนาดเอ ๔ พิมพ์หน้าเดียว ตามแบบที่ ๒๔ ทำระยะเย็บ

ข้อ ๘๙ บัญชีหนังสือขอทำลาย เป็นบัญชีที่ใช้ลงรายการหนังสือที่ครบกำหนดเวลาการเก็บ มีลักษณะเป็นแผ่นขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ ๒๕ ทำระยะเย็บ

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๙๐ แบบพิมพ์และซอง ซึ่งมีอยู่ก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ใช้ได้ต่อไปจนกว่าจะหมด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๒๖

พลเอก เปรม ติณสูลานนท์

นายกรัฐมนตรี

บทที่ ๓

หลักเกณฑ์การเขียนและการพิมพ์หนังสือราชการ

ในบทนี้จะกล่าวถึง หลักเกณฑ์การเขียนและการพิมพ์หนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ เพื่อให้ทราบแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเขียนและการพิมพ์หนังสือราชการที่ถูกต้อง หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ การเขียนหนังสือราชการที่ดีผู้เขียนต้องรู้ก่อนว่าหนังสือราชการคืออะไร และลักษณะของหนังสือราชการแต่ละชนิดเป็นอย่างไร มีรูปแบบ มีกรณีที่ใช้แตกต่างกันอย่างไรบ้าง

การสื่อสารด้วยระบบหนังสือบางครั้งจะประสบปัญหาทั้งผู้เขียนและผู้รับคือ ผู้เขียนมักจะเขียนวกวน ไม่ชัดเจน หรือใช้คำเยิ่นเย้อ ทำให้จับใจความได้ยาก ส่งผลให้ผู้อ่านไม่สามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจนและไม่สามารถปฏิบัติตามได้ตามจุดประสงค์ของผู้เขียน ดังนั้นการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานราชการจึงถือว่าหนังสือราชการเป็นเอกสารที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงาน การเขียนหนังสือราชการที่ดีจะต้องให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารเข้าใจได้ถูกต้องตรงกัน ต้องเขียนให้ผู้รับทราบถึงวัตถุประสงค์และสามารถปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ได้จึงจะถือว่าการเขียนหนังสือราชการนั้นมีประสิทธิภาพ หากผู้เขียนใช้ภาษาที่เข้าใจยาก ไม่ครบถ้วน จะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า การเขียนหนังสือราชการจะต้องคำนึงถึงความมุ่งหมายของการเขียนคือชื่อเรื่อง ต้องให้รู้ใจความที่ย่อสั้นที่สุดของหนังสือ สะดวกในการเก็บรักษาและการค้นหา สะดวกในการอ้างอิง ลักษณะของการเขียนเรื่องที่ดีย่อมต้องย่อสั้นที่สุด เป็นประโยคหรือเป็นวลี รู้ใจความว่าเรื่องอะไร เก็บ ค้น อ้างอิงได้ง่าย (หมายถึง ผู้เก็บอ่านชื่อเรื่องก็สามารถแยกเก็บเข้าหมวดหมู่ตามประเภทเรื่องได้ ผู้ค้นพบบอกชื่อเรื่องก็สามารถค้นหาได้โดยไม่ยุ่งยาก ผู้อ้างอิงสามารถบอกชื่อเรื่องให้ผู้อื่นเข้าใจได้โดยไม่สับสน ไขว้เขว) และสามารถแยกความแตกต่างจากเรื่องอื่นได้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนและการพิมพ์หนังสือราชการที่ถูกต้องว่าเป็นอย่างไร

๓.๑ หนังสือราชการ

หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารต่าง ๆ ที่หน่วยงานราชการทำขึ้น รวมทั้งเอกสารที่บุคคลภายนอกส่งมายังหน่วยงานราชการ เมื่อเจ้าหน้าที่รับไว้ก็ถือเป็นหนังสือราชการประเภทหนึ่งด้วย ดังนั้นหนังสือราชการจึงเป็นเอกสารที่เป็นหลักฐานทางราชการ

๓.๑.๑ ความสำคัญของหนังสือราชการ

๑. เป็นกระบวนการสื่อสารที่มีวิธีการชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้อง เพราะมีรูปแบบต่าง ๆ มีวิธีการปฏิบัติในกระบวนการสื่อสารที่เรียกว่า หนังสือราชการ มีขั้นตอน เนื้อหาปรากฏอยู่ จึงเป็นกระบวนการสื่อสารที่ถูกนำมาใช้แบบยั่งยืน

๒. เป็นเครื่องมือการบริหารราชการ คือ การสั่งการ การตัดสินใจ การวางแผน การกำหนดกฎเกณฑ์ ซึ่งจะทำเป็นลายลักษณ์อักษร

๓. เป็นเอกสารพยานหรือหลักฐานที่น่าเชื่อถือ สิ่งที่ปรากฏอยู่ในหลักฐานทางราชการ ถือเป็นข้อเท็จจริง

๔. เป็นหลักฐานอ้างอิงและตรวจสอบได้ หลักฐานจะเชื่อมโยงทำให้เกิดความถูกต้อง สมบูรณ์และแม่นยำ

๓.๑.๒ ประเภทของหนังสือราชการ (กองแผนงาน กรมธนารักษ์, ๒๕๕๙)

หนังสือราชการ มี ๖ ประเภท ดังนี้

๑. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีระหว่างส่วนราชการ ใช้ติดต่อระหว่างส่วนราชการ (ต่างกระทรวง ทบวง กรม) หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

๒. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือที่ติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน

๓. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือติดต่อราชการที่ใช้ตราประทับแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา โดยใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ หรือกับหน่วยงานที่ไม่ใช่ส่วนราชการ และกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ เช่น

- การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของเอกสาร หรือบรรณสาร
- การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน
- การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
- การเตือนเรื่องที่ค้าง
- เรื่องที่หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนด โดยทำเป็นคำสั่ง ให้ใช้หนังสือราชการ โดยใช้กระดาดตราครุฑ

๔. หนังสือสั่งการมี ๓ ชนิด คือ

๔.๑ คำสั่ง คือ ข้อความที่ผู้บริหารสั่งการให้ปฏิบัติ โดยชอบด้วยกฎหมาย

๔.๒ ระเบียบ คือ ข้อความที่มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักในการปฏิบัติงาน

๔.๓ ข้อบังคับ คือ ข้อความที่มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้

๕. หนังสือประชาสัมพันธ์ คือ หนังสือที่จัดทำขึ้นเพื่อชี้แจงหรือแนะนำทางให้ปฏิบัติ รวมทั้งเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการหรือเหตุการณ์ หรือกรณีต่าง ๆ มี ๓ ชนิด ได้แก่

๕.๑ ประกาศ คือ ข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะนำทางปฏิบัติ

๕.๒ แถลงการณ์ คือ ข้อความที่ทางราชการแถลง เพื่อความเข้าใจในกิจกรรมของทางราชการหรือเหตุการณ์หรือกรณีอื่น ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน

๕.๓ ข่าว คือ ข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่บุคคลภายนอก หรือหน่วยงานที่ไม่ใช่ส่วนราชการ มีมาถึงส่วนราชการและส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการมี ๔ ชนิด ได้แก่

๖.๑ หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกเพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง

๖.๒ รายงานการประชุม คือ การบันทึกความเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

๖.๓ บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บริหาร หรือผู้บริหารสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ

๖.๔ หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว

๓.๑.๓ ชั้นความลับในหนังสือราชการ

ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งกำหนดสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการอย่างกว้างขวางและเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย

แห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๑๗ มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๔๔ แบ่งเป็น ๓ ชั้น และยกเลิกชั้นปกปิดสำหรับที่มีอยู่ก่อน คือ

- ลับ หมายถึง ข้อมูลข่าวสารลับ ซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐ
- ลับมาก หมายถึง ข้อมูลข่าวสารลับ ซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรง
- ลับที่สุด หมายถึง ข้อมูลข่าวสารลับ ซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรงที่สุด

จะประทับ “ตราสีแดง” ไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษทั้งด้านบนและด้านล่างทุกหน้าของเอกสาร

๓.๑.๔ ชั้นความเร็วของหนังสือราชการ

หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติเป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ

- ด่วน เป็นหนังสือที่เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้
- ด่วนมาก เป็นหนังสือที่เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติโดยเร็ว
- ด่วนที่สุด เป็นหนังสือที่เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

จะประทับ “ตราสีแดง” ไว้ที่มุมซ้ายบนของหน้าแรกและหน้าของหนังสือ

ในกรณีที่ต้องการให้หนังสือส่งถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนด ให้ระบุคำว่า ด่วนภายใน แล้วลงวัน เดือน ปี และกำหนดเวลาที่ต้องการให้หนังสือนั้นไปถึงผู้รับกับให้เจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้รับซึ่งระบุบนหน้าของภายในเวลาที่กำหนด

๓.๒ หลักเกณฑ์การเขียนหนังสือราชการ

ผู้ปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ มีความเชี่ยวชาญ และชำนาญงานทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ การอ่านและการเขียนภาษาไทยเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นต่อการเรียนรู้ คนที่มีทักษะด้านการอ่านและการเขียนอยู่ในเกณฑ์ดีสามารถจะใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้และสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล การเขียนหนังสือเพื่อสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันจึงเป็นสิ่งสำคัญมากเพราะจะช่วยประหยัดเวลา และสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามจุดประสงค์ การเขียนหนังสือโต้ตอบมิได้มีความหมายเพียงตัวหนังสือและเอกสารเท่านั้น หากยังแสดงถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรและบ่งบอกถึงศักยภาพ และประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย นอกจากรูปแบบจะถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ยังมีความถูกต้อง สมเหตุสมผล ชัดเจน และมีการจัดลำดับเนื้อหาตามขั้นตอน การเขียนหนังสือเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานราชการ ปัจจุบันหน่วยงานราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ได้ยึดหลักการจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๔๘ มาใช้ แต่มักจะพบกับปัญหาที่เกี่ยวกับการเขียนหนังสือ เช่น ความล่าช้า ซึ่งสาเหตุเกิดจากไม่รู้จะเขียนอย่างไร เขียนแล้วต้องแก้ไขใหม่ ดังนั้นจึงต้องรู้จักหลักของการร่างหนังสือด้วย ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการที่เกิดขึ้นบ่อย เช่น รูปแบบการพิมพ์ การใช้ภาษา วรรคตอน การทำความสรุป การเสนอความคิดเห็น เป็นต้น

การเขียนหนังสือถือเป็นการสื่อสารอย่างหนึ่ง โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้เข้าใจได้ถูกต้อง ตรงกันและสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว การเขียนหนังสือที่ดี มีความสำคัญและมีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและหน่วยงานดังนี้

๑. สื่อความหมายได้ถูกต้อง ตรงประเด็น ผู้เขียนและผู้อ่านเข้าใจตรงกัน
๒. สร้างความเข้าใจ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในองค์กร
๓. ประหยัดเวลาในการตีความหรือตรวจสอบข้อมูล ไม่ต้องสอบถามหรือเขียนใหม่ซึ่งจะทำให้สิ้นเปลืองเวลาและงบประมาณโดยใช้เหตุ
๔. ง่ายแก่การปฏิบัติและผู้รับสามารถปฏิบัติไปในแนวทางหรือมาตรฐานเดียวกัน
๕. ความสำเร็จของงานเป็นไปตามความมุ่งหมาย ส่งผลดีให้แก่หน่วยงาน
๖. หนังสือราชการที่ดี คือ ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน อีกทั้งยังแสดงถึงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากหนังสือราชการเป็นหนังสือที่เข้าใจได้ยาก มีข้อผิดพลาดหรือใช้ภาษาไม่สละสลวยย่อมจะส่งผลให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี และผู้บริหารที่เป็นผู้ลงนามก็จะพลอยได้รับผลกระทบและเกิดความเสียหายไปด้วย

หนังสือราชการที่ดีจะต้อง ๑. เขียนให้เข้าใจง่าย หมายถึง เขียนให้ชัดเจน กระชับ ไม่คลุมเครือ หรือแปลความหมายได้หลายอย่าง ๒. เขียนให้เข้าใจตรงกัน หมายถึง ผู้รับหนังสือสามารถอ่านเข้าใจถูกต้องตรงกับที่ผู้เขียนต้องการ ไม่ต้องเสียเวลาสอบถามกัน ๓. เขียนให้ตรงเป้า หมายถึง ผู้รับหนังสืออ่านเข้าใจถูกต้องตรงกับที่ผู้เขียนต้องการ ๔. เขียนให้เกิดผลดี หมายถึง ผู้รับอ่านแล้วเกิดความรู้สึกไปในทางที่ดี พร้อมทั้งจะดำเนินการให้อย่างเต็มใจ

๗. สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีต่อไป เพราะสำเนาหนังสือที่ปรากฏอยู่ในแฟ้มจะเป็นตัวอย่างแก่ผู้ศึกษาและปฏิบัติงานต่อไป

๘. เป็นการธำรงรักษาภาษา ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของชาติ

๓.๒.๑ การดำเนินการเขียนหนังสือราชการ

๑. ศึกษาและจดจำรูปแบบของหนังสือราชการ (ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ) ให้ถูกต้องและแม่นยำ

๒. เข้าใจในโครงสร้างของหนังสือราชการแต่ละชนิด เช่น หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา เป็นต้น

๓. จับประเด็นของเรื่องที่จะร่าง

๔. บอกความประสงค์ให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับสามารถพิจารณาได้อย่างรวดเร็ว กรณีมีความประสงค์หลายข้อให้แยกเป็นข้อ ๆ

๕. กรณีจำเป็นจะต้องอ้างตัวบทกฎหมายหรือตัวอย่างให้ระบุให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับค้นหาตรวจสอบได้สะดวก

๖. เนื้อความทั้งหมดกลมกลืนสัมพันธ์กัน ตรงประเด็น เน้นจุดที่ต้องการ

๗. จัดลำดับความแต่ละวรรคตอนให้มีเอกภาพ

๘. ใช้ถ้อยคำเป็นภาษาราชการ กระชับรัด ได้สาระสมบูรณ์ ทุกใจความชัดเจน ไม่วกวน การใช้ถ้อยคำปฏิเสธให้ใช้ภาษาที่นุ่มนวล รื่นหู หลีกเลี่ยงถ้อยคำที่เป็นคำซ้ำซ้อน คำฟุ่มเฟือย

๙. ใช้คำราชาศัพท์ให้ถูกต้อง ใช้อักขรวิธี ตัวสะกด ตัวการันต์ ไวยากรณ์ และวรรคตอนให้ถูกต้อง ระมัดระวังในการใช้คำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน หลีกเลี่ยงการใช้คำที่เป็นภาษาต่างประเทศให้มากที่สุด ไม่ใช้คำที่ใช้ในโฆษณา

๑๐. อ่านและตรวจทานความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง

๓.๒.๒ คุณสมบัติของผู้เขียนหนังสือราชการ

ผู้เขียนหนังสือราชการที่ดีจะต้องมีความสนใจและเป็นนักสังเกตที่ดีด้วย จึงควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

๑. มีความรู้เรื่องระเบียบงานสารบรรณและหลักในการร่างหนังสือราชการ
๒. มีความรู้และสามารถใช้ภาษาไทยได้ถูกต้อง เหมาะสมเป็นอย่างดี
๓. ย่อความเก่ง รู้จักใช้พจนานุกรม
๔. ต้องรู้จักพิจารณา สังเกต จดจำการใช้ถ้อยคำ สำนวนหนังสือราชการต่าง ๆ ที่เห็นว่าเป็นแบบฉบับที่ดี
๕. รู้จักปรับ แก้ไขการร่างหนังสือของตนเองอยู่เสมอ
๖. มีความละเอียด รอบคอบ มีความจำดี
๗. รู้ เข้าใจ เขียนภาษาราชการเป็น สามารถใช้สำนวนราชการได้ถูกต้อง เหมาะสม

๓.๒.๓ หลักการทั่วไปในการเขียนหนังสือราชการ

การเขียนหนังสือติดต่อราชการที่ดีจะประกอบด้วย ๑. เขียนให้ถูกต้อง โดยเขียนให้ถูกแบบ ถูกเนื้อหา ถูกหลักภาษา และถูกความนิยม ๒. เขียนให้ชัดเจนในเนื้อหา ความชัดเจนในจุดประสงค์ และกระชับในวรรคตอน ๓. เขียนให้รัดกุม โดยเขียนให้มีความหมายแน่นอน ดั้นไม่ได้ ไม่มีช่องโหว่ ให้โต้แย้ง ๔. เขียนให้กะทัดรัด โดยเขียนให้สั้น ไม่ใช้ข้อความเยิ่นเย้อ ยืดยาด หรือใช้ถ้อยคำฟุ่มเฟือยโดยไม่จำเป็น ๕. เขียนให้บรรลุจุดประสงค์และเป็นผลดี โดยเขียนให้ผู้รับเข้าใจว่าผู้มีหนังสือต้องการอะไร จะให้ผู้รับหนังสือปฏิบัติอย่างไร สิ่งที่จะช่วยให้สามารถเขียนหนังสือได้ง่ายและไม่ยากอย่างที่คิดก็คือ ต้องทำความเข้าใจหลักของการเขียนหนังสือ ผู้เขียนหนังสือจะต้องฝึกการเขียน

หนังสือบ่อย ๆ มีการวิเคราะห์และใช้ดุลยพินิจในการเขียนหนังสือ รายละเอียดของการเขียนหนังสือให้ถูกต้องจะมีหลักการเขียนซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติได้ ดังนี้

- ร่างรูปแบบ ถูกเนื้อหา ถูกหลักภาษา และถูกความนิยม
- วางโครงร่างเพื่อจัดลำดับเรื่องให้ต่อเนื่อง (ถ้าเป็นเรื่องสั้นให้ร่างไว้ในใจ ถ้าเป็นเรื่องยาวใช้วิธีวางโครงร่างไว้ก่อนเพื่อจะได้ร่างไม่ติดขัด)
- ส่วนประกอบของข้อความ เขียนให้มีความหมายแน่นอน ดั้นไม่ได้ ไม่มีช่องโหว่ให้ได้แย้ง ไม่ใช่ข้อความเยิ่นเย้อ ยืดยาด หรือใช้ถ้อยคำฟุ่มเฟือยโดยไม่จำเป็น

๑. การเขียนให้ถูกแบบ คือ จะต้องทราบว่าหนังสือที่จะร่างเป็น “หนังสือภายนอก” “หนังสือภายใน” หรือ “หนังสือประทับตรา” ฯลฯ เมื่อเลือกหนังสือได้แล้ว ก็จัดโครงสร้างหนังสือให้ถูกแบบ จัดวางข้อความให้ถูกที่ และใช้ถ้อยคำให้ถูกต้องตามที่กำหนด เช่น

๑.๑ เรื่อง ต้องเขียนในหนังสือภายนอกและหนังสือภายใน ไม่ต้องเขียนในหนังสือประทับตรา

๑.๒ คำขึ้นต้น ใช้คำตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

๑.๓ คำลงท้าย เขียนเฉพาะหนังสือภายนอก ซึ่งต้องใช้คำลงท้ายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ส่วนหนังสือภายในและหนังสือประทับตราไม่มีคำลงท้าย

๒. การเขียนให้ถูกเนื้อหา เนื้อหาประกอบด้วย

๒.๑ เหตุที่มีหนังสือไป ซึ่งอาจเป็นเหตุมาจากผู้มีหนังสือไป หรือเหตุจากบุคคลภายนอก หรือเหตุจากเหตุการณ์ปรากฏขึ้น หรือเหตุจากผู้รับหนังสือ และอาจเป็นเหตุที่เกิดขึ้นใหม่ หรือเหตุที่มีเรื่องเดิมที่เคยติดต่อกันมา และอาจจะมีเรื่องสืบเนื่อง หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องด้วยก็ได้

๒.๒ จุดประสงค์ของการเขียนหนังสือไป คือ จะให้ผู้รับหนังสือทำอะไร หรืออย่างไร

๒.๓ ส่วนสรุปความ

๓. การเขียนให้ถูกหลักภาษา ต้องคำนึงถึงเรื่องหลัก ๒ เรื่อง คือ

๓.๑ รูปประโยค แบบไม่มีกรรม แบบมีกรรม แบบประโยคซ้อน และแบบกรรมร่วม

๓.๒ ความสัมพันธ์ของข้อความ ระหว่างประโยคกับประโยค ระหว่างคำ ประธาน กิริยากรรม คำประกอบระหว่างคำที่แยกคร่อมข้อความ ระหว่างคำรวมกับคำแยก และระหว่างคำหลักกับคำขยาย

๔. การเขียนให้ถูกความนิยม ลักษณะสำนวนภาษา และการเขียนข้อความในหนังสือราชการ ต้องให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณซึ่งได้วางหลักการเขียนข้อความในหนังสือราชการ ดังนี้

๔.๑ ส่วนที่เป็นเหตุผล ให้เขียนเฉพาะที่จำเป็นและถ้าเป็นเรื่องที่เคยติดต่อกันมาแล้ว ก็อ้างหรือเท้าความเรื่องเดิมอย่างย่อที่สุด

๔.๒ ส่วนที่เป็นความประสงค์ ระบุว่าทำอะไร เพื่อสะดวกแก่ผู้รับหนังสือ เพื่อพิจารณาและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ถ้ามีความประสงค์หลายข้อก็ให้แยกเป็นข้อ ๆ ให้ชัดเจน

ดังนั้น การเตรียมการก่อนจะเขียนให้ถูกต้องในเนื้อหา เพียงแต่คิดวิเคราะห์ว่าเป็นเรื่องอะไร มีจุดประสงค์อย่างไร แต่ถ้าเป็นเรื่องยากจะต้องมีการศึกษาเรื่อง จับประเด็นเรื่อง และย่อเรื่องดังนี้

๑. การศึกษาเรื่อง

๑.๑ จุดมุ่งหมายในการศึกษาเรื่อง เพื่อให้ทราบและเข้าใจในเนื้อหาสาระของเรื่องนั้น โดยแท้ เพื่อจะได้เขียนหนังสือติดต่อให้ถูกต้อง ตรงตามเนื้อหาสาระของเรื่อง ผู้ร่างจะต้องศึกษาเรื่อง ให้ละเอียดและเข้าใจเนื้อหาสาระสำคัญ ความเป็นมาและเป็นไปของเรื่องราว ใครขออะไร ขอมาทาม บทกฎหมายหรือระเบียบข้อใดหรือตามแนวทางปฏิบัติใด เป็นต้น

๑.๒ เทคนิคในการศึกษาเรื่อง ต้องใช้ตา ปาก หู หัวใจ และมือในการศึกษา คือ

๑.๒.๑ ตา ต้องใช้อ่านเรื่องให้รู้ว่าเรื่องมีความหมายเป็นอย่างไร มีเรื่องต่อเนื่อง อย่างไร เพื่อจะได้นำมาสรุป เขียนเหตุที่มีหนังสือไปได้อย่างถูกต้อง และต้องอ่านให้รู้เรื่องว่า มีผลสืบเนื่องของเรื่องนั้นอย่างไร เพื่อจะได้เขียนแจ้งเนื้อความไปยังผู้รับหนังสือได้ถูกต้องด้วย

๑.๒.๒ ปาก ต้องใช้ปากถามผู้เกี่ยวข้องหรือผู้อื่นเกี่ยวกับรายละเอียดเพิ่มเติม ของเรื่องหรือผู้ที่เคยทำเรื่องเช่นนั้นหรือทำนองเดียวกันนี้เคยทำอย่างไร

๑.๒.๓ หู ใช้ฟังว่าเรื่องนั้นมีเบื้องหน้า เบื้องหลังเกี่ยวกับใครหรือกับอะไร อย่างเป็นบ้าง

๑.๒.๔ หัว ต้องใช้คิด วิเคราะห์ หาเนื้อหาสาระที่เป็นแก่นแท้ของเรื่องนั้น รวมทั้ง จุดประสงค์ที่จะมีหนังสือไปตลอดจนแนวทางที่จะเขียน

๑.๒.๕ ใจ ต้องตั้งใจศึกษาเรื่องให้เข้าใจ ไม่ใจลอย หรืออคติจนทำให้เรื่องเบี่ยงเบน ไป ไม่ทักท้วงสรุปความเอาเองง่าย ๆ

๑.๒.๖ มือ ต้องค้นคว้าหาเรื่องที่เกี่ยวข้อง ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และตัวอย่าง เรื่องที่เคยทำมาแล้ว รวมทั้งหาตัวอย่างร่างหนังสือดี ๆ มาประกอบการเขียนด้วย

๒. การจับประเด็นของเรื่อง ซึ่งเป็นจุดสำคัญอันเป็นแก่นแท้ของเรื่องนั้นที่จะต้องเขียนไปถึง ผู้รับหนังสือ ประกอบด้วยเหตุที่มีหนังสือไปและจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป ซึ่งอาจทำได้โดยการตั้งคำถาม ตัวเองเป็นคำถามแรกว่า “เหตุใดจึงต้องมีหนังสือนี้ออกไป” และ “คำตอบ” ก็คือ “เพราะมีผู้รับ หนังสือได้ ขอมา และคณะกรรมการได้พิจารณาแล้วมีมติว่า เป็นต้น

๓. การย่อเรื่อง เป็นการสรุปความที่เป็นเนื้อหาสาระและที่เกี่ยวกับประเด็นซึ่งอ้างเป็นเหตุ ให้มีหนังสือไปเพื่อจะได้นำไปเขียนในส่วน “เนื้อเรื่อง” ของหนังสือให้ถูกต้อง ในเนื้อหาโดยกะทัดรัด อาจทำได้โดยการตั้งคำถามตัวเองว่า ใคร ทำอะไร ทำต่อใคร ทำอย่างไร ทำไปเพื่ออะไร (เพราะอะไร) ทำที่ไหน เมื่อใด ฯลฯ

๓.๒.๔ การร่างหนังสือราชการ

การร่างหนังสือ คือ การเรียบเรียงข้อความขึ้นต้นตามเรื่องที่จะแจ้งความประสงค์ไปยังผู้รับ หรือผู้ที่ต้องทราบหนังสือนั้นก่อนที่จะใช้จัดทำเป็นต้นฉบับเพราะการจัดทำหนังสือราชการควรมี

การร่างหนังสือก่อนพิมพ์ทุกครั้ง การร่างก่อให้เกิดทักษะในการเขียน ได้ใช้ความรู้ ความคิด ไม่ควรใช้การคัดลอกหนังสือเดิมทั้งหมดเพราะอาจเกิดความผิดพลาดได้และทำให้ผู้ร่างกลายเป็นคนร่างหนังสือราชการไม่เป็นในที่สุดเนื่องจากไม่เกิดทักษะในการร่าง หลักในการร่างหนังสือผู้ร่างจะต้องรู้และเข้าใจให้แจ่มแจ้ง แยกประเด็นที่เป็นเหตุผล และความมุ่งหมายที่จะทำหนังสือนั้น โดยตั้งหัวข้อเกี่ยวกับเรื่องที่จะร่างว่าอะไร เมื่อไร ที่ไหน ใคร ทำไม อย่างไร เป็นข้อ ๆ ไว้ ถ้ามีหลายข้อให้แยกเป็นข้อ ๆ เพื่อให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ควรใช้ถ้อยคำสั้นแต่เข้าใจง่าย พยายามใช้คำธรรมดาที่ไม่มีคามหมายได้หลายทาง ควรระวังการใช้ อักษรวิธี ตัวสะกด การันต์ และวรรคตอนให้ถูกต้อง ข้อสำคัญต้องระลึกถึงผู้ที่รับหนังสือว่าเข้าใจถูกต้องตามความประสงค์ที่มีหนังสือไป

วิธีการร่างหนังสือราชการมีดังนี้

๑. ร่างด้วยลายมือที่อ่านง่ายด้วยดินสอหรือปากกา อาจเขียนแบบบรรทัดเว้นบรรทัด เพื่อให้ผู้บริหารสามารถเขียนข้อความเพิ่มเติมหรือแก้ไขงานได้สะดวก ชัดเจน
๒. ควรเสนอตัวร่างและเรื่องประกอบ เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาตรวจร่าง และสั่งพิมพ์ต่อไป
๓. หากเป็นเรื่องสำคัญ ควรเก็บตัวร่างแนบกับต้นเรื่องหรือสำเนาเรื่องไว้เป็นหลักฐาน
๔. ผู้บริหารควรมีการตรวจร่างก่อนสั่งพิมพ์ทุกครั้ง โดยตรวจทั้งรูปแบบ เนื้อหา ภาษา ของหนังสือราชการ เพราะถือเป็นหน้าตาของหน่วยงาน
๕. ใช้เครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ในการตรวจร่าง เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ร่างกับผู้ตรวจร่าง การแก้ไขจะได้ถูกต้องตรงกันตามความต้องการของทั้ง ๒ ฝ่าย ส่งผลให้การปฏิบัติตามหนังสือราชการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ

การร่างหนังสือราชการต้องคำนึงถึง

๑. รูปแบบ

- ภาษากฎหมาย ภาษาศาล เราแก้ไขไม่ได้
- แบบฟอร์มบันทึกข้อความ หัวหนังสือ ต้องใช้จุดไข่ปลา ไม่ใช่ขีด
- สำเนาคู่ฉบับ หัวหนังสือ ใช้เป็นอักษรสีขาว ห้ามลบ เพื่อไม่ให้ตัวอักษรเคลื่อน แต่จุดไข่ปลาต้องลบ
- ร่าง พิมพ์ ตรวจ ไม่ใช่ ร่าง พิมพ์ ทาน
- การร่างหนังสือราชการ ขึ้นต้นว่า

ด้วย

เนื่องจาก

เนื่องด้วย

} ใช้ในกรณีเป็นเรื่องใหม่ ไม่มีคำว่า “นั้น” อยู่ท้ายประโยค

ตาม	}	ใช้ในกรณีที่เคยมีเรื่องติดต่อกันมาก่อน
ตามที่		ทำยประโยคตามด้วยคำว่า “นั่น”
อนุสนธิ		หรือความแจ้งแล้วนั้น/ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

๒. เนื้อหา

๒.๑ ลักษณะของเนื้อหาที่ดี

เขียนให้ถูกต้อง	ถูกแบบ ถูกเนื้อหา ถูกหลักภาษา และถูกความนิยม
เขียนให้ชัดเจน	ชัดเจนในเนื้อความ ชัดเจนในจุดประสงค์ และกระชับ ในวรรคตอน
เขียนให้รัดกุม	เขียนให้มีความหมายแน่นอน ดั้นไม่ได้ ไม่มีช่องโหว่ ให้โต้แย้ง
เขียนให้กะทัดรัด	เขียนให้สั้น ไม่ใช่ข้อความเยิ่นเย้อยืดเยื้อ หรือใช้ถ้อยคำ ฟุ่มเฟือยโดยไม่จำเป็น
เขียนให้บรรลุจุดประสงค์และเป็นผลดี	ให้ผู้รับหนังสือเข้าใจว่า ผู้มีหนังสือไป ต้องการอะไร จะให้ผู้รับหนังสือปฏิบัติอย่างไร และโน้มน้าว จงใจให้ผู้รับหนังสือปฏิบัติตาม

๒.๒ ภาษาราชการ/ภาษาทั่วไป (คำที่ควรใช้/คำที่ไม่ควรใช้) การใช้คำในหนังสือราชการหรือภาษาที่เป็นทางการ จะมีการใช้คำหรือสำนวนบางชนิดที่แตกต่างกัน จึงต้องคำนึงถึงความถูกต้องสมบูรณ์ ชัดเจนและสามารถสื่อความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามตัวอย่างในตารางที่ ๓-๑

ตารางที่ ๓-๑ ภาษาราชการ/ภาษาทั่วไป (คำที่ควรใช้/คำที่ไม่ควรใช้) ในหนังสือราชการ

ภาษาราชการ (คำที่ควรใช้)	ภาษาทั่วไป (คำที่ไม่ควรใช้)
ผู้ใด	ใคร
ที่ใด	ที่ไหน
แบบใด	แบบไหน
สิ่งใด อันใด	อะไร
ได้หรือไม่	ได้ไหม
เช่นใด ประการใด	อย่างไร
เพราะอะไร เหตุใด	ทำไม
ขณะนี้ บัดนี้	เดี๋ยวนี้
มีความประสงค์	ต้องการ
อนุเคราะห์	ช่วย
มิใช่	ไม่ใช่
มิได้ หาไม่ได้	ไม่ได้
มิชอบ ไม่สมควร	ไม่ดี
ในการนี้ ในกรณีนี้	ในเรื่องนี้
เช่นเดียวกัน	เหมือนกัน
ดำเนินการ	ทำ
แล้วเสร็จ เรียบร้อยแล้ว	เสร็จแล้ว
แจ้ง	บอก
จะ	จัก
งบประมาณ	เงิน
หาก	ถ้า
ประสงค์	ใคร่
ตรวจสอบ	ตรวจดู
ประสานงาน	ติดต่อ
เครือข่าย	รวมกลุ่ม
ขณะนี้	เวลานี้
ขอสนับสนุน	ขออภัย
โปรดพิจารณาดำเนินการ	ขอให้ดำเนินการ
โปรดพิจารณาอนุมัติ	โปรดอนุมัติ

๓.๒.๕ การใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ

การใช้ภาษาในการเขียนควรคำนึงถึงการใช้คำ ประโยค และย่อหน้า เนื่องจากการเขียนหนังสือเป็นได้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ด้านศาสตร์ หมายถึง ๑. การใช้ภาษาถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา ๒. ใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลและโอกาส ๓. หลักการเขียนที่ชัดเจนและต้องเรียนรู้ให้แม่นยำ ส่วนด้านศิลป์ หมายถึง การใช้ภาษาและวิธีการเขียนที่นุ่มนวล ทำให้บรรลุจุดประสงค์ ซึ่งการใช้ภาษาที่ดีนั้นเป็นสามัญสำนึก โดยอาศัยประสบการณ์จากการอ่านมาประกอบ คือ อ่านมาก เขียนมาก ก็จะทำให้เขียนได้และเขียนดีขึ้นเรื่อย ๆ จนเกิดทักษะและความชำนาญ การเขียนหนังสือราชการควรใช้คำมาตรฐานที่บัญญัติตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช ๒๕๔๒ และ ๒๕๕๖ โดยใช้คำที่เป็นภาษาเขียน ภาษาราชการเป็นหลัก ไม่ใช้ภาษาพูด ภาษาโบราณ หรือภาษาของสื่อมวลชน

๑. การใช้คำ

คำทุกคำในหนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบล้วนมีความหมายและสำคัญ จึงควรคำนึงถึงการใช้คำบางประเภท ดังนี้

๑.๑ การสะกดคำ พจนานุกรมในคอมพิวเตอร์ (โปรแกรมดิกชันนารี) ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ทุกคำ เช่น ชื่อเฉพาะ หรือชื่อบุคคล การถอดคำภาษาไทยและภาษาต่างประเทศจะต้องใช้ให้ถูกต้องตามที่ราชบัณฑิตยสถานกำหนดไว้

๑.๒ การใช้คำเชื่อม ควรเลือกใช้ให้ถูกต้องและไม่ใช้มากเกินไป เพราะจะทำให้ประโยคยาว ซ้ำซ้อน เข้าใจยาก คำเขียนคำเดียวกันไม่ควรใช้ซ้ำ ๆ ในประโยคเดียวกัน เช่น ที่ ซึ่ง อัน และ แต่ หรือ เพราะ ฉะนั้น จึง ฯลฯ

๑.๓ การใช้คำให้เหมาะสม

๑.๓.๑ คำสรรพนาม **ควรใช้ ผม กระผม ดิฉัน** ไม่ใช่ ข้าพเจ้า ควรใช้ชื่อหน่วยงาน ในกรณีที่มีชื่อเรื่องเฉพาะบุคคลและไม่ควรใช้คำว่า “หน่วยงานของท่าน” เพราะบุคคลย่อมมิใช่เจ้าของหน่วยงาน ควรใช้ชื่อหน่วยงานเท่านั้น

๑.๓.๒ คำบุพบท ได้แก่ กับ แก่ แต่ ต่อ มักใช้ผิด คือ ใช้คำว่า กับ แทน แก่ เช่น

ส่งเอกสารให้กับคณะกรรมการ

ควรใช้ ให้แก่และใช้คำว่า แต่ สำหรับผู้ที่สูงกว่า เช่น ถวายแด่
อุทิศแด่ เป็นต้น

๑.๓.๓ ในการยกตัวอย่างมักใช้กันสับสน เช่น ได้แก่ อาทิ ที่ถูกต้องคือ

- คำว่า **เช่น** ใช้เมื่อสิ่งที่กล่าวถึงจำนวนมาก ไม่สามารถนับจำนวนได้ชัดเจน จึงยกขึ้นมาเป็นตัวอย่างพอสังเขป และไม่ต้องมีคำ **เป็นต้น** ต่อท้าย และไม่ต้องใส่คำ **และ** ก่อนตัวอย่างสุดท้าย ดังประโยคต่อไปนี้

สัตว์ ๒ เท้ามีหลายชนิด เช่น ไก่ เป็ด นก

- คำว่า **ได้แก่** ใช้เมื่อสิ่งที่กล่าวถึงมีจำนวนชัดเจน หากนำมาแสดงไม่ครบให้ใส่ **เป็นต้น** ต่อท้ายด้วย เพื่อแสดงว่ายังมีอื่น ๆ อีกดังตัวอย่างต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาศุภชลาศัย ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นต้น

- คำว่า **อาทิ** มีความหมายคล้ายกับ ได้แก่ ใช้เมื่อสิ่งที่กล่าวถึงมีจำนวน และการเรียงลำดับชัดเจน และยกเฉพาะข้อต้นเพื่อกันสับสน จะยกมาเฉพาะที่สำคัญหรือลำดับต้น ๆ **ไม่ต้องใช้ไปยาลใหญ่** ดังตัวอย่างต่อไปนี้

เบญจศีล มี ๕ ข้อ อาทิ ห้ามฆ่าสัตว์ จะ**ไม่ใช่คำว่า อาทิเช่น**

๑.๓.๔ จะ จัก ใคร ไป - มา

- จะ ใช้ได้ทั่วไป เป็นภาษาราชการที่ใช้ได้ เช่น จะเป็นพระคุณยิ่ง จักขอบคุณยิ่ง

- จัก บางคนนิยมใช้ จักขอบคุณยิ่ง ความหมายของคำค่อนข้างหนัก มีความหมายคล้าย ต้อง ซึ่ง **ไม่นุ่มนวล ไม่สละสลวย**

- **ใคร** เสียงจะไม่ไพเราะ และมีความหมายว่า อยาก หรือต้องการ เช่น

ใครขอเชิญท่านไปเป็นวิทยากร

ความหมายไม่ชัดเจนว่าต้องการเชิญ แล้วจะเชิญจริง ๆ หรือไม่ หากตัดคำว่า **ใคร** ออกก็จะสื่อความหมายได้ชัดเจนขึ้น

- **ไป - มา** มักจะใช้สลับกัน ซึ่งในการใช้คำนี้ควรคำนึงถึงผู้รับหนังสือเป็นสำคัญ ควรใช้ จึงขอเชิญท่านไปเป็นวิทยากร เพราะผู้รับหนังสือย่อมคิดว่าตนเองไป หรือมหาวิทยาลัยขอส่งผู้แทนมาร่วมประชุม เพราะผู้รับหนังสือซึ่งเป็นผู้จัดประชุมย่อมคิดว่าจะมีผู้มาร่วมประชุม

๒. การใช้เครื่องหมาย

๒.๑ ไปยาลน้อย (๓) ในปัจจุบันมักจะใช้ผิด เช่น มหาวิทยาลัยฯ คณะฯ กระทรวงฯ โครงการฯ บริษัทฯ การสัมมนาฯ ส่วนใหญ่จะเข้าใจผิดว่า หากกล่าวชื่อไม่เต็มต้องใช้ไปยาลน้อยทุกครั้ง

๒.๒ เครื่องหมายอื่น ๆ เช่น

๒.๒.๑ อัญประกาศ (เครื่องหมายคำพูด “...” จะใช้เมื่อต้องการคัดลอกข้อความมากล่าวหรือเน้นชื่อเฉพาะ ข้อความสำคัญ

๒.๒.๒ สัญลักษณ์ (ขีดเส้นใต้) จะใช้เมื่อต้องการเน้นข้อความสำคัญ

๒.๒.๓ ยัติภังค์ (ขีดสั้น -) จะใช้ในกรณีตัดคำระหว่างบรรทัด และคำสองคำที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ไป - มา หรือ รายรับ - รายจ่าย เป็นต้น

๒.๒.๔ จุลภาค (จุดลูกน้ำ ,) ในภาษาไทยไม่ควรใช้ เพราะมีวรรคตอนในการแบ่งข้อความอยู่แล้ว แต่ควรใช้ในกรณีที่เป็น ซึ่งหากไม่ใช้อาจเข้าใจผิดได้ เช่น ตัวเลขหลายหลัก ชื่อนามสกุลที่อาจปะปนกัน เช่น พรพลาศ ไพบุลย์สถาน, สมเกียรติ สดชื่น เป็นต้น

๒.๒.๕ นขลิขิต () คือเครื่องหมายวงเล็บ จะใช้ครอบคลุมข้อความที่ผู้เขียนไม่ต้องการให้อ่านติดต่อกับข้อความนอกวงเล็บ

๒.๒.๖ ไ้มยมก (ๆ) ใช้เขียนไว้หลังคำหรือความ เพื่อให้อ่านคำหรือความนั้นซ้ำกันสองหน แต่ต้องเป็นคำหรือความชนิดเดียวกัน ถ้าเป็นคำหรือความชนิดต่างกันแม้จะมีรูปเหมือนกันก็ใช้ไ้มยมกไม่ได้ ต้องเขียนด้วยตัวอักษร

๓. การใช้ประโยค

ประโยคในหนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบทั่วไป ควรมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

๓.๑ ประโยคสั้น ไม่ใช้คำเชื่อมมาก ควรใช้ประโยคเดียวมากกว่าประโยคความซ้อนหรือประโยคความรวม ความยาวของแต่ละประโยคไม่ควรเกิน ๑ บรรทัด ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย ซ้ำซากที่ทำให้ประโยคยาวโดยใช้เหตุผลส่งผลให้อ่านแล้วเข้าใจยาก

๓.๒ ประโยคบอกเล่า แม้เป็นคำถามก็สามารถดัดแปลงได้ เช่น ขอร้องว่าสมควรปฏิบัติประการใด

๓.๓ ประโยคชัดเจน อ่านแล้วเข้าใจทันที โดยไม่ต้องอ่านทวน หรือตีความ

๓.๔ ประโยคสละสลวย ควรใช้ประโยคที่สวยงาม ผู้อ่านไม่รู้สึกละเลยในทางลบ นำอ่านและนำไปปฏิบัติ เช่น จึงขอความร่วมมือมายัง จะขอบคุณยิ่ง

ในการเขียนหนังสือราชการหรือหนังสือโต้ตอบใด ๆ ควรใช้ประโยคที่สั้น เข้าใจง่าย กระชับ ควรหลีกเลี่ยงประโยคยาวที่มีคำเชื่อมมาก หรือหากจำเป็นต้องใช้ประโยคยาวต้องพิจารณาด้วยความรอบคอบ

๔. การเขียนย่อหน้า

๔.๑ ความหมายและประเภทของย่อหน้า ย่อหน้า (paragraph) หมายถึง ข้อความตั้งแต่ ๑ บรรทัดขึ้นไป ที่มีใจความสมบูรณ์ ย่อหน้ามี ๔ ประเภท ดังนี้

๔.๑.๑ ย่อหน้ารูปตัวที (T) มีประโยคใจความสำคัญอยู่ตอนต้นย่อหน้า ซึ่งย่อหน้าประเภทนี้เขียนง่ายและจับใจความง่าย เหมาะสำหรับงานเขียนทุกประเภทที่ต้องการประหยัดเวลาอ่าน หรือต้องการสื่อความอย่างรวดเร็ว ตัวอย่าง เช่น

“ด้วยดิฉัน มีความประสงค์ขอลาศึกษาต่อระดับปริญญาเอก ณ มหาวิทยาลัย (เขียนรายละเอียดของการลา)”

๔.๑.๒ ย่อหน้ารูปตัวทีกลับหัว (L) มีประโยคใจความสำคัญอยู่ตอนท้ายย่อหน้า เหมาะสำหรับเรื่องที่ต้องยกเหตุผลมาอ้างก่อนแล้วสรุปในตอนท้าย ตัวอย่าง เช่น

“คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ขอเรียนว่า (อ้างเหตุผลหรือระเบียบ) ดังนั้นจึงไม่สามารถจัดประชุมวิชาการระดับนานาชาติในช่วงวัน เวลา ดังกล่าวได้”

๔.๑.๓ ย่อหน้ารูปตัวไอ (I) มีประโยคใจความสำคัญอยู่ตอนบนและตอนท้ายย่อหน้า เหมาะสำหรับเรื่องที่ยาก ซับซ้อน หรือยืดเยื้อและต้องการย้ำความอีกครั้งหนึ่ง

๔.๑.๔ ย่อหน้าที่มีประโยคใจความสำคัญอยู่กลางย่อหน้า ไม่เหมาะสมสำหรับย่อหน้าที่ยาวเพราะจับใจความยาก อาจใช้ได้กับย่อหน้าสั้น ๆ (ประมาณ ๓-๕ บรรทัด)

๔.๒ หลักการย่อหน้า ควรย่อหน้าในกรณีที่สิ้นสุดเนื้อความ ถ้ายังไม่สิ้นสุดเนื้อความ แต่ย่อหน้ายาวมากควรย่อหน้าเมื่อสิ้นสุดประโยค ย่อหน้าหนึ่งในหนังสือราชการไม่ควรเกิน ๘ บรรทัด แต่ข้อความอาจยาวถึง ๑๒ บรรทัดก็ได้

๔.๓ ลักษณะของย่อหน้าที่ดี

๔.๓.๑ มีเอกภาพ คือ มีใจความสำคัญเพียงเรื่องเดียว

๔.๓.๒ มีสัมพันธภาพ คือ มีการเชื่อมโยงกัน เป็นเหตุเป็นผลกัน

๔.๓.๓ มีสารัตถภาพ คือ มีการเน้นย้ำสาระสำคัญให้เด่นชัด

๕. การเว้นวรรค

วิธีการเขียนหนังสือตามหลักภาษาไทยจะเขียนติดกันไปจนจบประโยค หรือจบอนุประโยค แล้วจึงเว้นช่องว่างไว้หนึ่งระยะ หรือสองระยะเรียกว่า เว้นวรรค (space between phrases) การเว้นวรรคเป็นการแยกเนื้อความออกเป็นส่วนย่อยเพื่อให้ดูงามตา น่าอ่าน การเว้นวรรคที่ผิดพลาด หรือคลาดเคลื่อน อาจทำให้ความหมายผิดเพี้ยนได้ ในภาษาไทยนั้นไม่มีหลักเกณฑ์การใช้เครื่องหมายวรรคตอนเมื่อเขียนจบประโยคเหมือนภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เพราะไม่มีการกำหนดว่าต้องใช้เครื่องหมายแสดงการจบประโยคหรือใจความชุดหนึ่งจึงกระทำโดยการเว้นวรรค แต่มักพบเสมอว่ามีการเว้นวรรคไม่ถูกต้อง บางครั้งก็ไม่เว้นวรรคในความที่จะเว้นวรรค ทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ผู้อ่าน การเว้นวรรค และการไม่เว้นวรรคถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องให้ความสนใจ เนื่องจากหากเว้นวรรคผิดตำแหน่งก็จะทำให้ความหมายผิดเพี้ยนไปทันที หนังสือเรื่องหลักเกณฑ์การเว้นวรรคในการเขียนหนังสือไทย ของราชบัณฑิตยสถาน ซึ่งมีคำแนะนำเกี่ยวกับการเว้นวรรคว่าการเว้นวรรคที่เหมาะสมทำให้เห็นข้อความแต่ละส่วนเด่นชัด เห็นความต่อเนื่อง ความสัมพันธ์ของเนื้อหา (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, ๒๕๓๓ : ๕๘) การเว้นวรรคให้ใช้หลักการทั่วไปเกี่ยวกับการเว้นวรรคตามหลักการใช้ภาษา กล่าวคือ หากเป็นการเว้นวรรคข้อความทั่วไปและเนื้อหาความที่ต้องวรรคมีความเกี่ยวเนื่องกันอยู่ ให้เว้นหนึ่งระยะตัวอักษร หากเนื้อหาความที่ต้องวรรคไม่มีความต่อเนื่องกัน เป็นข้อความคนละตอนให้เว้นสองระยะตัวอักษร

วรรค คือ คำ ข้อความ หรือประโยคช่วงหนึ่ง ๆ

การเว้นวรรค หมายถึง การเว้นช่องว่างระหว่างวรรค

หลักเกณฑ์ในการเว้นวรรค มีดังนี้ (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา)

๑. กรณีที่ต้องเว้นวรรค

๑.๑ การเว้นวรรคใหญ่

วรรคใหญ่จะใช้วรรคระหว่างข้อความที่ยังไม่จบแต่ยาวมาก หรือประโยคที่จบสมบูรณ์แล้ว ผู้พิมพ์และผู้ตรวจร่างควรพิถีพิถันในการจัดวรรคตอนให้ถูกต้อง เพราะภาษาไทยไม่มีการวรรคระหว่างคำเหมือนภาษาอังกฤษ ถ้าใช้วรรคตอนไม่ถูกต้องก็อาจทำให้เข้าใจความหมายคลาดเคลื่อนไปได้

ตัวอย่าง

(๑) นั่งให้เรียบร้อย อย่าไขว่ห้าง

(๒) วิทยาการเป็นต้นธารให้บังเกิดความรู้และความสามารถในอันที่จะประกอบกิจตามหน้าที่ได้ดี ความเจริญงอกงามทั้งทางจิตใจและทางวัตถุย่อมเป็นผลสืบเนื่องมาจากวิทยาการ บ้านเมืองจะเจริญหรือเสื่อมก็เนื่องด้วยวิทยาการ

๑.๒ การเว้นวรรคเล็ก

เว้นวรรคเล็ก ในกรณีต่อไปนี้

๑.๒.๑ ในประโยครวมให้เว้นวรรคเล็กระหว่างประโยคย่อยที่มีใจความสมบูรณ์และเชื่อมกับประโยคอื่น ๆ ที่ขึ้นต้นด้วยคำสันธาน “และ” “หรือ” “แต่” ฯลฯ

ตัวอย่าง

(๑) นายแดงอยู่ที่บ้านคุณพ่อของเขาที่ปากน้ำโพ แต่พี่ชายของเขาอยู่ที่บ้านซื้อใหม่ในกรุงเทพฯ

(๒) การเขียนหนังสือโยหน้าเย่หลังไม่เป็นระเบียบ หรือการขาดความระมัดระวังในเรื่องช่องไฟ อาจเป็นเครื่องหมายส่อนิสัยของผู้เขียนเองได้

แต่ถ้าเป็นประโยคสั้นให้เขียนติดกัน

ตัวอย่าง

เขายากได้ดีแต่เขาก็ไม่ได้ดี

๑.๒.๒ เว้นวรรคเล็กระหว่างชื่อกับนามสกุล

ตัวอย่าง

นายเสริม วินิจฉัยกุล

๑.๒.๓ เว้นวรรคเล็กหลังคำนำพระนามพระบรมวงศานุวงศ์ พระนาม และฐานันดรศักดิ์

ตัวอย่าง

(๑) สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ

(๒) สมเด็จพระเจ้าฟ้ากรมพระยานริศรานุวัดติวงศ์

๑.๒.๔ เว้นวรรคเล็กระหว่างชื่อบริษัท ธนาคาร ฯลฯ กับคำ “จำกัด” ที่อยู่ท้ายชื่อ

ตัวอย่าง

(๑) บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์มั่นคง จำกัด

(๒) ธนาคารทหารไทย จำกัด

๑.๒.๕ เว้นวรรคเล็กกระหว่างคำ “ห่างหุ้นส่วนจำกัด” และ “ห่างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล” กับชื่อ

ตัวอย่าง

(๑) ห่างหุ้นส่วนจำกัด วีวรรสิน

(๒) ห่างหุ้นส่วนจำกัดสามัญนิติบุคคล ปัญญากิจ

๑.๒.๖ เว้นวรรคเล็กกระหว่างชื่อสถานที่ต่าง ๆ เช่น ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด

ตัวอย่าง

ราชบัณฑิตยสถาน ในพระบรมมหาราชวัง ถนนหน้าพระลาน

แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐

๑.๒.๗ เว้นวรรคเล็กกระหว่างคำนำหน้านามแต่ละชนิด

ตัวอย่าง

ศาสตราจารย์ นายแพทย์ หม่อมหลวงเกษตร สนิทวงศ์ หรือ

ศ. นพ. ม.ล.เกษตร สนิทวงศ์

๑.๒.๘ เว้นวรรคเล็กกระหว่างยศกับชื่อ

ตัวอย่าง

(๑) พลเรือเอก สงัด ชลออยู่ หรือ พล.ร.อ. สงัด ชลออยู่

(๒) ร้อยโทหญิง สุชาดา ทำความดี

๑.๒.๙ เว้นวรรคเล็กกระหว่างกลุ่มอักษรย่อ

ตัวอย่าง

นายเสริม วินิจฉัยกุล ป.จ. ม.ป.ช. ม.ว.ม.

๑.๒.๑๐ เว้นวรรคเล็กกระหว่างตัวหนังสือกับตัวเลข

ตัวอย่าง

เขาเลี้ยวสุนัขไว้ที่บ้านตั้ง ๓๐ ตัว

๑.๒.๑๑ เว้นวรรคเล็กกระหว่างวันกับเวลา

ตัวอย่าง

ราชบัณฑิตยสถานกำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยทุกวันพฤหัสบดี เวลา ๑๐.๐๐ น.

๑.๒.๑๒ เว้นวรรคเล็กหลังข้อความที่เป็นหน่วยมาตราต่าง ๆ กับข้อความที่ตามมา

ตัวอย่าง

โต๊ะประชุมแต่ละตัวมีขนาดกว้าง ๐.๘๐ เมตร ยาว ๑.๖๐ เมตร สูง ๐.๖๐ เมตร

๑.๒.๑๓ เว้นวรรคเล็กระหว่างตัวหนังสือไทยกับตัวหนังสือภาษาอื่น

ตัวอย่าง

ข้าวเย็นเหนือเป็นชื่อไม้เถาชนิด *Smilaxchina* L. ในวงศ์ Smilacaceae เหง้าใช้ทำยา

๑.๒.๑๔ เว้นวรรคเล็กระหว่างรายการต่าง ๆ เพื่อแยกรายการแต่ละรายการ ทั้งที่เป็นข้อความและกลุ่มตัวเลข

ตัวอย่าง

(๑) ศील สมานธิ ปัญญา สามอย่างนี้เรียกว่า ไตรสิกขา

(๒) เลือกข้อความที่ถูกต้องเพียงข้อเดียวจากข้อ ก ข ค ง

(๓) ๑๕ ๑๓ ๑๑ ๙ ๗ ๕ ๓ ๑ ต่างก็เป็นจำนวนเลขคี่

๑.๒.๑๕ เว้นวรรคระหว่างเครื่องหมายต่าง ๆ

๑.๒.๑๕.๑ เว้นวรรคเล็กหน้าและหลังเครื่องหมายไปยาลใหญ่ ไม้ยมก เสมอภาค หรือเท่ากับ ทวิภาค วิภาค และเครื่องหมาย + ที่ใช้ในทางภาษา (มิใช่เครื่องหมาย + ที่ใช้ในทางคณิตศาสตร์)

ตัวอย่าง

(๑) เขาเจริญพุทธคุณว่า อิติปิโส ฯลฯ ภควาติ

(๒) วันหนึ่ง ๆ เขาทำอะไรบ้าง

(๓) อเปหิ = อป + เอหิ

(๔) กฤษณา : กฤษณาสอนน้อง แบบเรียนกวีนิพนธ์

(๕) ในการจัดสัมมนาครั้งนี้ ผู้เข้าร่วมการสัมมนา ได้แก่

ราชบัณฑิต

ภาคีสมาชิก

ผู้แทนองค์กรที่เกี่ยวข้อง

นักวิชาการ

และประชาชนผู้สนใจ

๑.๒.๑๕.๒ เว้นวรรคเล็กหน้าเครื่องหมายอัฒประกาศเปิดและวงเล็บเปิด

ตัวอย่าง

(๑) สถานภาพของสตรีในสังคมอินเดียในอดีตมีลักษณะคล้าย “เถาวัลย์” หรือ บางทีก็ดูคล้าย “กาฝาก” เพราะสตรีไม่สามารถพึ่งตนเองได้

(๒) มนุษย์ได้สร้างโลภะ (ความโลภ) โทสะ (ความโกรธ) และโมหะ (ความหลง) ให้แก่ตัวเองทั้งสิ้น

๑.๒.๑๕.๓ เว้นวรรคเล็กหลังเครื่องหมาย จุลภาค อัฒภาค ไปยาลน้อย อัฒประกาศปิด และวงเล็บปิด

ตัวอย่าง

(๑) พระพุทธ, พระธรรม, พระสงฆ์ เป็นรัตนะ ๓ ของพุทธศาสนิกชน

(๒) ชีวิตของตนเป็นที่รักยิ่งฉันใด ชีวิตของผู้อื่นก็ปานนั้น; สัตบุรุษเอาตนเข้าไป เทียบดังนี้ จึงกระทำความเมตตากฎณาในสัตว์มีชีวิตทั่วไป

(๓) โอ๊ย ! มาไม่ทันรถอีกแล้ว

(๔) สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ

๑.๒.๑๖ เว้นวรรคเล็กหลังข้อความที่เป็นหัวข้อ

ตัวอย่าง

(๑) อุทานวลี อุทานวลี หมายถึง คำอุทานที่มีคำอื่นประกอบทำให้เป็นวลียืดยาว ออกไป เช่น คุณพระช่วย

(๒) วิเคราะห์กลวิธีดำเนินเรื่อง ในการวิเคราะห์กลวิธีดำเนินเรื่องจำเป็นต้องเข้าใจศิลปะ การอ่าน หรือกติกาของนักอ่าน นักอ่านต้องพยายามทำความเข้าใจเกี่ยวกับสัญญาณของการแต่งหนังสือ

๑.๒.๑๗ เว้นวรรคเล็กทั้งข้างหน้าและข้างหลังคำ ณ ฐ

ตัวอย่าง

(๑) การนำสัตว์ขึ้นหรือลง ณ สถานีใด ให้เป็นดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์ประจำ
ท้องที่

(๒) ผลพระคุณ ฐ รักษา ปวงประชาเป็นสุขसानต์

๑.๒.๑๘ เว้นวรรคเล็กหน้าและหลังคำว่า “ได้แก่” ที่ตามด้วยรายการมากกว่า ๑ รายการ

ตัวอย่าง

(๑) เครื่องล่อใจให้ติดอยู่ในโลก ได้แก่ รูป เสียง กลิ่น รส และสัมผัส

(๒) อาหารที่ช่วยป้องกันและต้านทานโรค ได้แก่ โปรตีน เกลือแร่ และวิตามิน

๑.๒.๑๙ เว้นวรรคเล็กน้อยหน้าและหลังคำ “เช่น” (ในความหมายว่า ยกตัวอย่าง)

ตัวอย่าง

ส่วนหนึ่งแห่งสกลจักรวาล เช่น มนุษย์โลก เทวโลก พรหมโลก

ยกเว้น “เช่น” ที่มีความหมายว่า “อย่าง, เหมือน” ไม่ต้องเว้นวรรคทั้งหน้าและหลังคำ

ตัวอย่าง

(๑) ดำ ว. มีสีเช่นสีเขม่า, มีด

(๒) ใจดำเช่นกา

๑.๒.๒๐ เว้นวรรคเล็กน้อยหน้าคำสันธาน “และ”, “หรือ” ในรายการ

ตัวอย่าง

(๑) ระเบียบคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทรายว่าด้วยการผลิต การบรรจุ การเก็บรักษา การสำรวจ การขนย้าย การจำหน่าย และการส่งมอบน้ำตาลทราย

(๒) แล้วกัน (ปาก) ว. ออกเสียงแสดงความไม่พอใจ ตกใจ เสียใจ หรือประหลาดใจ เป็นต้น

ยกเว้น ถ้ามีเพียง ๒ รายการ ไม่ต้องเว้นวรรค

ตัวอย่าง

(๑) ส่งเสริมสวัสดิการของครูและนักเรียนของโรงเรียน

(๒) เสียงสระทุกเสียงเป็นเสียงก้องหรือเสียงโหมะ

๑.๒.๒๑ เว้นวรรคเล็กน้อยหน้าคำ “เป็นต้น” ที่อยู่หลังรายการ

ตัวอย่าง

ประเภท น. ส่วนที่แบ่งย่อยออกไปเป็นพวก จำพวก ชนิด หมู่ เหล่า แผนก เป็นต้น

๑.๒.๒๒ เว้นวรรคเล็กน้อยหลังคำว่า “ว่า” ในกรณีที่ข้อความต่อมาเป็นประโยค

ตัวอย่าง

จะสังเกตได้ว่า คนถนัดมือซ้ายมีน้อยกว่าคนที่ถนัดมือขวา

๒. กรณีที่ไม่เว้นวรรค

๒.๑ ไม่เว้นวรรคระหว่างคำนำหน้าชื่อกับชื่อ

ตัวอย่าง

(๑) พระมหาสุทธิ สุทธิญาณ

(๒) นายเสริม วินิจฉัยกุล

(๓) เด็กหญิงสิรินท์ ทองดี

(๔) ท่านผู้หญิงพั้ว อนุรักษราชมณเฑียร

๒.๒ ไม่เว้นวรรคระหว่างบรรดาศักดิ์ สมณศักดิ์ ฐานันดรศักดิ์ กับนาม หรือราชทินนาม

ตัวอย่าง

(๑) หลวงวิศาลศิลปกรรม

(๒) สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์

(๓) หม่อมเจ้าไฉยมยากร วรวรรณ

(๔) เจ้าจอมมารดาชุม (ในรัชกาลที่ ๔)

๒.๓ ไม่เว้นวรรคระหว่างคำนำหน้าชื่อที่เป็นตำแหน่งหรืออาชีพกับชื่อ

ตัวอย่าง

(๑) ศาสตราจารย์รอง ศยามานนท์

(๒) นายแพทย์ดำรง เพ็ชรพลาย

๒.๔ ไม่เว้นวรรคระหว่างคำนำหน้าชื่อที่แสดงฐานะของนิติบุคคล หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคล กับชื่อ

ตัวอย่าง

(๑) สมาคมข้าราชการพลเรือนแห่งประเทศไทย

(๒) มูลนิธิสายใจไทย

(๓) โรงพิมพ์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

(๔) โรงเรียนสตรีวิทยา

(๕) บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์มหาสมุทร จำกัด

(๖) กรมปศุสัตว์

(๗) กระทรวงศึกษาธิการ

(๘) คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้ภาษาไทย

๒.๕ ไม่เว้นวรรคหลังเครื่องหมายไปยาลน้อย ในกรณีที่มีเครื่องหมายอื่นตามมา

ตัวอย่าง

รถไฟเที่ยวจากกรุงเทพฯ-เชียงใหม่

๒.๖ ไม่เว้นวรรคทั้งหน้าและหลังเครื่องหมายยัติภังค์ ยัติภาค

ตัวอย่าง

(๑) กระฉ่ง ใช้เข้าคู่กับคำกระฉับ เป็น กระฉับกระฉ่ง

(๒) ภาษาตระกูลไทย-จีน

หลักเกณฑ์นี้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ แต่บางครั้งอาจเว้นวรรคหรือไม่เว้นวรรคก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้เขียน

ตัวอย่าง

นอกจากเงิน ยังมีโลหะทองคำ

หรือ นอกจากเงินยังมีโลหะทองคำ

๖. การตัดคำ

ถ้าใช้วรรคตอนไม่ถูกต้องก็อาจทำให้เข้าใจความหมายคลาดเคลื่อนไปได้ การตัดคำเมื่อสิ้นสุดบรรทัด ในการตัดคำต้องใส่ยัติภังค์ (-) เสมอ แต่ต้องพิจารณาตัดอย่างรอบคอบ คำที่ตัดแล้วความหมายเปลี่ยนก็ไม่ควรตัด เช่น แม่-น้ำ นักการ-ศึกษา ยกตัว-อย่าง ฯลฯ

คำที่ออกเสียงเชื่อมกันจะตัดคำไม่ได้ เช่น ราช-การ

คำที่เป็นหน่วยคำเดียวกันก็ไม่ควรตัด เช่น กระ-ทรวง บัญ-ชี ให้ตัดมาในบรรทัดต่อไป

ชื่อพระวงศ์ สามารถตัดคำได้แต่ให้ดูว่าสมควรตัดตรงไหน

ในปัจจุบันการพิมพ์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์มักจะมีปัญหาในเรื่องของการตัดคำมากที่สุด เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์จะจัดหน้าให้โดยอัตโนมัติ ไม่คำนึงถึงความหมาย ผู้พิมพ์จึงจำเป็นต้องตรวจทานข้อความก่อนเสมอ และการตัดคำควรพิจารณาเนื้อความหนังสือราชการด้วยว่าในหนึ่งย่อหน้าหรือหนึ่งหน้ากระดาษไม่ควรมีการตัดคำมากเกินไป ควรจัดคำ แบ่งคำให้เหมาะสม

๗. การย่อหน้า (paragraph)

เป็นการแบ่งเนื้อหาย่อลงมาเป็นส่วน ๆ ตามลำดับ การย่อหน้าจะต้องให้เห็นความสัมพันธ์ต่อเนื่องด้วยว่า ย่อหน้าใดแบ่งแยกจากย่อหน้าใด หากไม่มีการขึ้นย่อหน้าใหม่ ข้อความจะยาวเยิ่นเย้อติดกันมากเกินไป ผู้อ่านจะเกิดความรู้สึกอึดอัด น่าเบื่อ ไม่น่าอ่าน ดังนั้นการย่อหน้าจึงช่วยผ่อนคลายความเครียดได้ ชวนให้ติดตามอ่านจนจบ ซึ่งแต่ละย่อหน้าสามารถมีข้อความได้ตั้งแต่ ๑-๑๐ บรรทัด

หลักสำคัญในการเขียนย่อหน้า คือ ในแต่ละย่อหน้าต้องกล่าวถึงความคิดสำคัญเพียงความคิดเดียว ข้อความภายในย่อหน้าต้องมีความสัมพันธ์และมีความต่อเนื่องกัน ความคิดแต่ละส่วนของย่อหน้าต้องเกี่ยวข้อเป็นเรื่องราว เป็นเหตุเป็นผลกันตามลำดับ เนื้อหามีความสมบูรณ์ชัดเจน การย่อหน้ามี ๔ ลักษณะดังนี้

๑. ย่อหน้านำความคิด มีลักษณะเป็นย่อหน้าที่เขียนขึ้นเพื่อบอกจุดประสงค์ของการเขียน หรือสร้างความสนใจเกี่ยวกับเรื่องนั้น หรืออาจจะบอกถึงลักษณะของเนื้อหาที่จะเขียนก็ได้

๒. ย่อหน้าแสดงความคิด มีลักษณะเป็นย่อหน้าที่ผู้เขียนใช้แสดงความคิด ความต้องการของตน เป็นย่อหน้าที่มีบทบาทสำคัญและใช้มากในการเขียนทุกประเภท โดยเฉพาะการเขียนเอกสารวิชาการ ในย่อหน้าแสดงความคิดแต่ละย่อหน้าควรมีความคิดสำคัญเพียงหนึ่งอย่าง มีส่วนขยายความคิดนั้นให้เด่นชัดขึ้นมา

๓. ย่อหน้าโยงความคิด มีลักษณะเป็นย่อหน้าที่ใช้เชื่อมระหว่างย่อหน้าที่ไม่เกี่ยวข้องกัน หรือเป็นคนละประเด็นกัน ย่อหน้าชนิดนี้จึงเป็นย่อหน้าสั้น ๆ

๔. ย่อหน้าสรุปความคิด มีลักษณะเป็นย่อหน้าที่ใช้สรุปเรื่องที่เขียน การเขียนย่อหน้า นอกจากจะมีความคิดสำคัญเพียงประการเดียวแล้ว ประโยคและข้อความในย่อหน้าแต่ละย่อหน้า ต้องต่อเนื่องสัมพันธ์กัน โดยผู้เขียนจะต้องเรียบเรียงอย่างสละสลวยอีกด้วย

๘. การใช้เลขไทย

เลขไทยเป็นเอกลักษณ์อย่างหนึ่งของภาษาไทย หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ควรปฏิบัติให้มีความสอดคล้องกันตามที่สำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานราชการ โดยระบุให้หนังสือราชการควรใช้ตัวเลขไทยทั้งฉบับ ยกเว้นข้อความที่มีศัพท์ทางเทคนิคภาษาอื่น ๆ ปะปนอยู่ เช่น ศัพท์เฉพาะที่มีตัวเลข สามารถใช้ตัวเลขอารบิกได้เฉพาะส่วนนั้น ๆ

๓.๒.๖ เทคนิคการเขียนหนังสือราชการที่ดี

๑. แบบหนังสือราชการต้องถูกต้อง
๒. มีภาษา เครื่องหมายถูกต้อง นุ่มนวล
๓. ไม่ใช่ภาษาพูด หรือไม่สุภาพ
๔. ต้องชัดเจน รัดกุม และกะทัดรัด
๕. เน้นที่ประโยชน์และเกิดผลดี
๖. มีวัตถุประสงค์ของหนังสือที่ชัดเจน

๓.๒.๗ ข้อจำกัดของการใช้ภาษา

๑. การใช้ภาษาพูดและภาษาเขียน จะใช้แตกต่างกัน โดยเฉพาะภาษาพูด เป็นภาษาสื่อความที่แลดูไม่นุ่มนวล สั้น และห้วน

๒. การเขียนหนังสือราชการ บางครั้งผู้เขียนไม่สามารถที่จะแบ่งวรรคตอน ย่อหน้าได้เหมาะสม ทำให้หนังสือแลดูไม่สวยงาม ไม่น่าอ่าน หรือทำให้ขาดความเข้าใจในการสื่อความหมายได้อีกด้วย

๓.๒.๘ ข้อเสนอแนะในการเขียนหนังสือราชการ

๑. ผู้เขียนหนังสือราชการ ควรมีการศึกษาจากตัวอย่างหนังสือราชการที่มีสำนวนภาษาไพเราะ เหมาะสมกับเป็นหนังสือราชการ ต้องศึกษารูปแบบและแบบฟอร์มหนังสือราชการแต่ละประเภท

๒. การแบ่งวรรคตอนในหนังสือราชการ คือ การแบ่งวรรคในประโยคเล็ก ๆ ควรเว้นวรรค ๑ ตัวอักษร และการขึ้นประโยคใหม่ควรเว้นวรรค ๒ ตัวอักษร (ปัจจุบันการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการพิมพ์หนังสือราชการ การเว้นวรรค ๑ ตัวอักษรจะดูไม่ชัดเจนนัก อาจจะต้องเพิ่มเป็น ๒-๓ ตัวอักษรก็ได้) ในส่วนของเรื่องการย่อหน้าในหนังสือราชการ ในหนึ่งหน้ากระดาษ ควรย่อหน้าอย่างน้อย ๓-๔ ย่อหน้าเท่านั้น ยกเว้นการขึ้นย่อหน้าที่เป็นหัวข้อที่เป็นตัวเลขสามารถย่อหน้าให้ตรงกันตามน้ำหนักหัวข้อที่มีน้ำหนักเท่าเทียมกันและจัดให้เป็นระเบียบกันทั้งฉบับ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การเขียนหนังสือราชการจะต้องมีหลักการในการเขียนที่ชัดเจน ใช้ภาษาถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา ใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลและโอกาส มีสำนวนไพเราะ นุ่มนวล ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องศึกษาและฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ โดยเฉพาะต้องคำนึงถึงการใช้คำ ได้แก่ การสะกดคำ การใช้คำเชื่อม การใช้เครื่องหมายไวยากรณ์น้อย การใช้เลขไทย และใช้ภาษาของทางราชการให้ถูกต้อง

๓.๓ การพิมพ์หนังสือราชการ

๓.๓.๑ การพิมพ์หนังสือภายนอก (แบบใช้กระดาษตราครุฑ)

๓.๓.๑.๑ การตั้งค่าในโปรแกรมการพิมพ์

ก) การตั้งระยะขอบหน้ากระดาษ

- ขอบซ้าย ๓ เซนติเมตร ขอบขวา ๒ เซนติเมตร

- ขอบบน ๒.๕ เซนติเมตร ขอบล่างประมาณ ๒ เซนติเมตร

ข) การตั้งระยะบรรทัดให้ใช้ค่าระยะบรรทัดปกติคือ ๑ เท่า หรือ Single

ค) การกั้นค่าไม้บรรทัดระยะการพิมพ์อยู่ระหว่าง ๐ - ๑๖ เซนติเมตร

๓.๓.๑.๒ ขนาดตราครุฑ

ก) ตราครุฑสูง ๓ เซนติเมตร

ข) การวางตราครุฑให้วางห่างจากขอบกระดาษบนประมาณ ๒.๕ เซนติเมตร

(ชิดขอบบน)

๓.๓.๑.๓ การพิมพ์

- ก) ใช้รูปแบบตัวพิมพ์ไทยสารบรรณ (ฟอนต์ TH SarabunIT๙) ขนาด ๑๖ พอยท์
- ข) การพิมพ์ “ที่” และ “ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ” ให้พิมพ์ตรงกับแนวเท้าของตราครุฑ
- ค) การพิมพ์ชื่อเดือน ให้ตัวอักษรตัวแรกอยู่ตรงกับแนวเท้าขวาของตราครุฑ
- ง) การพิมพ์เรื่อง คำขึ้นต้น อ้างถึง สิ่งที่มาด้วย ให้มีระยะบรรทัดระหว่างกันเท่ากับระยะบรรทัดปกติและเพิ่มค่าก่อนหน้าอีก ๖ พอยท์ (๑ Enter + Before ๖ pt)
- จ) การย่อหน้าข้อความภาคเหตุ ภาคความประสงค์ และภาคสรุป ให้มีระยะย่อหน้าตามค่าไม้บรรทัด ระยะการพิมพ์เท่ากับ ๒.๕ เซนติเมตร
- ฉ) การพิมพ์คำลงท้าย ให้พิมพ์ตัวอักษรตัวแรกอยู่ตรงกับแนวกึ่งกลางของตราครุฑและห่างจากบรรทัดสุดท้ายของภาคสรุปเท่ากับระยะบรรทัดปกติและเพิ่มค่าก่อนหน้าอีก ๑๒ พอยท์ (๑ Enter + Before ๑๒ pt)
- ช) การพิมพ์ยศของผู้ลงชื่อให้อยู่หน้าแนวกึ่งกลางของตราครุฑกับให้เว้นบรรทัดการพิมพ์ ๒ บรรทัดปกติ และเพิ่มค่าก่อนหน้าอีก ๖ พอยท์ (๒ Enter + Before ๖ pt) จากคำลงท้าย
- ซ) การพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของหนังสือ (ชื่อสกุล) และตำแหน่ง ให้ถือคำลงท้ายเป็นหลัก โดยให้อยู่กึ่งกลางซึ่งกันและกัน ในกรณีที่ต้องพิมพ์ตำแหน่ง ๒ บรรทัดระหว่างบรรทัดให้ใช้ระยะ ๑ Enter
- ณ) ระยะระหว่างตำแหน่งกับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้พิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ที่เหลืออยู่ในหน้ากระดาษนั้น โดยสามารถเลือกใช้ระยะบรรทัด ๑ Enter หรือ ๑ Enter + Before ๖ pt หรือ ๒ Enter ได้ตามความเหมาะสม

๓.๓.๑.๔ รูปแบบการพิมพ์หนังสือภายนอก กำหนดให้ใช้กระดาษตราครุฑ สูง ๓ เซนติเมตร หมึกสีดำ หนังสือภายนอกประกอบด้วยส่วนประกอบที่สำคัญ ดังนี้

- ส่วนหัวหนังสือ ประกอบด้วย

- ๑) ลำดับชั้นความลับ (ถ้ามี) ลำดับชั้นความลับมี ๓ ลำดับ ได้แก่ ลับ ลับมาก และลับที่สุด
- ๒) ลำดับชั้นความเร็ว (ถ้ามี) ลำดับชั้นความเร็วมี ๓ ลำดับ ได้แก่ ด่วน ด่วนมาก และด่วนที่สุด
- ๓) ที่ เป็นส่วนที่อยู่ด้านซ้ายบนสุดของหนังสือซึ่งหนังสือราชการทุกฉบับจะต้องมีกำหนดไว้เพื่อ

๓.๑ เป็นข้ออ้างอิงของฝ่ายที่ส่งหนังสือออก ในกรณีที่จะมีการอ้างอิงถึงหนังสือฉบับนั้นในการติดตามเรื่องหรือเพื่อการติดต่อ ได้ตอบหลังจากที่ได้ส่งหนังสือนั้นออกไปแล้ว

๓.๒ เป็นประโยชน์ในการเก็บเรื่องระหว่างปฏิบัติหรือเมื่อเรื่องนั้นได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๓.๓ เป็นข้ออ้างอิง เมื่อต้องการจะค้นหาเรื่องที่ได้เก็บไว้

๓.๔ เป็นตัวเลขแสดงสถิติ แสดงปริมาณของหนังสือที่ได้มีการติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ในรอบปีปฏิทินแล้วเริ่มนับใหม่ในปีต่อไป เช่น ที่ ศธ ๐๕๒๕/๓๙๐ ที่ศธ คือ ตัวย่อส่วนราชการ (รหัสพยัญชนะของกระทรวงศึกษาธิการ) ๐๕๒๕ คือ เลขประจำของเจ้าของเรื่อง ๓๙๐ คือ เลขทะเบียนหนังสือส่งออกเรียงตามลำดับจนสิ้นปีปฏิทิน

๔) **ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ** ให้ใส่ชื่อส่วนราชการ สถานที่ราชการที่เป็นเจ้าของหนังสือนั้น พร้อมทั้งที่อยู่ของส่วนราชการที่สามารถติดต่อทางไปรษณีย์ได้สะดวก (ที่ตั้งของส่วนราชการ ความยาวไม่ควรเกิน ๒-๓ บรรทัด) ไว้ด้านขวามือของหนังสือ การลงที่อยู่จะวางรูปแบบไหนขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของส่วนราชการเจ้าของหนังสือเนื่องจากชื่อส่วนราชการและที่อยู่มีความยาวไม่เท่ากัน)

๕) **วัน เดือน ปี** ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ สำหรับตำแหน่งของตัวเลขของวันที่จะปรากฏอยู่ตรงกึ่งกลางของหน้ากระดาษต่อจากที่อยู่ของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง โดยตัวเลขวันที่จะต้องอยู่ระยะตรงทางครุฑ และไม่ต้องมีคำว่า วันที่ เดือน พ.ศ. นำหน้า

๖) **เรื่อง** กำหนดชื่อเรื่องด้วยสาระสำคัญที่เป็นใจความที่สั้น กระชับรัด และครอบคลุมเนื้อหาของหนังสือ ในกรณีที่เป็นเรื่องที่เคยติดต่อกันมาก่อนโดยปกติจะลง “เรื่อง” ของหนังสือฉบับเดิม

๗) **คำขึ้นต้น** ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือ (ตารางการใช้คำขึ้นต้นสรรพนามและคำลงท้ายกำหนดไว้ในภาคผนวกของระเบียบงานสารบรรณ) ตามด้วยชื่อตำแหน่งของผู้ลงนามในหนังสือที่มีมาถึงหรือชื่อบุคคลโดยตรง กรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ (โดยไม่ต้องมีคำว่า “ฯพณฯ” หรือ “ท่าน” นำหน้า) ในกรณีที่ตำแหน่งนั้นมีบุคคลครองตำแหน่งมากกว่า ๑ คนขึ้นไป ให้ระบุทั้งตำแหน่งและชื่อ

๘) **อ้างอิง** (ถ้ามี) ให้อ้างอิงหนังสือที่เคยติดต่อกันมาก่อน ในกรณีที่มีหนังสือที่เคยติดต่อกันมาก่อนหลายฉบับให้ลงอ้างอิงหนังสือฉบับสุดท้ายที่ติดต่อกันเพียงฉบับเดียว เว้นแต่มีเรื่องหรือสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องต้องนำมาพิจารณา การเขียน “อ้างอิง” ให้เขียนชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือ เลขที่หนังสือ และวันที่ เดือน ปี ที่ออกหนังสือนั้น ถ้าหนังสือที่อ้างอิงมีชั้นความลับและชั้นความเร็วในฉบับเดียวกัน ให้ระบุชั้นความลับก่อนชั้นความเร็ว

หมายเหตุ : การที่ต้องอ้างอิง เพื่อแสดงหลักฐานให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้รับหนังสือสามารถค้นเรื่องเดิมเพื่อประกอบการพิจารณาได้ง่าย (ถ้าไม่มีการอ้างอิงไม่ต้องพิมพ์ไว้)

๙) **สิ่งที่ส่งมาด้วย** (ถ้ามี) ให้ระบุชื่อเอกสาร สิ่งของที่ส่งไปพร้อมกับหนังสือฉบับนั้น หากไม่สามารถบรรจุลงในซองเดียวกันได้ ให้แจ้งด้วยว่าส่งไปโดยทางใด การเขียน “สิ่งที่ส่งมาด้วย” ให้เขียนชื่อเอกสาร สิ่งของ ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ เลขที่หนังสือ และวันที่ เดือน ปีที่ออกหนังสือ พร้อมทั้งจำนวนของสิ่งของที่ส่งไป

- ส่วนของข้อความที่เป็นเหตุ (เนื้อหาของหนังสือ)

๑๐) ส่วนของข้อความที่เป็นเหตุ เป็นเนื้อหาสาระ (ข้อความ) ที่ผู้มีหนังสือแจ้งความจำเป็นที่ต้องมีหนังสือไปยังผู้รับหนังสือ (ต้องการจะให้ผู้รับได้ทราบ) ข้อความในหนังสือจะต้องชัดเจน เข้าใจง่ายและมีสาระครบถ้วน อาจมีย่อหน้าเดียวหรือหลายย่อหน้าก็ได้ กรณีมีหลายย่อหน้าในหน้าแรกให้สื่อภาพรวมและย่อหน้าต่อไปเป็นการขยายความ โดยหนึ่งย่อหน้าให้มีหนึ่งประเด็น เนื้อหาในหนังสือราชการแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑๐.๑ ถ้าติดต่อกันเกี่ยวกับเรื่องนั้นเป็นครั้งแรก ให้ขึ้นต้นว่า “ด้วย” หรือ “เนื่องจาก”

๑๐.๒ ถ้าเป็นหนังสือตอบ หรือมีการอ้างถึงเรื่องเดิมที่เคยติดต่อกันมาก่อน ให้ขึ้นต้นโดยใช้คำว่า “ตาม” “ตามที่” หรือ “อนุสนธิ” แล้วสรุปใจความสั้น ๆ ที่คลุมเนื้อหาสำคัญของหนังสือฉบับที่อ้างถึง ลงท้ายด้วย คำว่า “นั้น” แล้วขึ้นย่อหน้าใหม่เขียนข้อความที่สืบเนื่องหรือผลต่อเนื่องกับหนังสือที่อ้างถึงนั้นว่าดำเนินการอะไรไปบ้างแล้ว เพื่อเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ในย่อหน้าต่อไป

- ส่วนของข้อความที่เป็นจุดประสงค์และสรุป

๑๑) ส่วนของข้อความที่เป็นจุดประสงค์และสรุปจะต้องเขียนให้ชัดเจน เพราะเนื้อความจะกล่าวถึงจุดประสงค์ของหนังสือฉบับนั้น จึงต้องแสดงความมุ่งหมายที่มีหนังสือไปว่าประสงค์จะให้ผู้รับหนังสือทำอะไร อย่างไร เช่น

- เพื่อทราบ
- เพื่อให้นำเสนอต่อไป
- เพื่อพิจารณา
- เพื่อสั่งการ
- เพื่อยึดถือเป็นหลักปฏิบัติ
- เพื่ออนุมัติ

การเขียนควรขึ้นย่อหน้าใหม่จาก “เหตุที่มีหนังสือไป” และกรณีมีหลายเรื่องให้เขียนเป็นข้อ ๆ วัตถุประสงค์ของเรื่องอาจเป็นลักษณะคำขอ คำสั่ง คำอนุมัติ หรือข้อตกลงก็ได้ โดยย่อหน้าใหม่ขึ้นต้นด้วยคำว่า “จึง” แล้วตามด้วยข้อความที่บอกถึงความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของเรื่อง เช่น

๑. ในกรณีที่ต้องการเพียงให้ผู้รับได้ทราบเนื้อหาในหนังสือ อาจใช้คำว่า

- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
- จึ่งเรียนมาเพื่อทราบ

๒. ในกรณีที่ต้องการเพียงให้ผู้รับดำเนินเรื่องตามขั้นตอนต่อไป อาจใช้คำว่า

- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป
- จึ่งเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

๓. ในกรณีที่ต้องการให้ผู้รับตัดสินใจในเรื่องที่ปรากฏในหนังสือ อาจใช้คำว่า

- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ
- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

- ส่วนท้ายหนังสือ มีรายการต่าง ๆ ได้แก่

๑๒) **คำลงท้าย** ให้ใช้คำลงท้ายตามฐานะของผู้รับหนังสือ (ตารางการใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้าย ซึ่งกำหนดไว้ในภาคผนวกของระเบียบงานสารบรรณ) ซึ่งจะต้องให้สัมพันธ์กับคำขึ้นต้น เช่น บุคคลธรรมดา ใช้คำว่า ขอแสดงความนับถือ สำหรับพระภิกษุสงฆ์ทั่วไปใช้คำว่า ขอนมัสการด้วยความเคารพ เป็นต้น

๑๓) **ลงชื่อ** ให้ลงลายมือชื่อเจ้าของหนังสือและให้พิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ในวงเล็บใต้ลายมือชื่อด้วยทุกครั้ง ซึ่งการพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือนั้นให้ใช้คำนำหน้าชื่อว่า นาย นาง นางสาว หน้าชื่อเต็มใต้ลายมือชื่อ ในกรณีที่เจ้าของลายมือชื่อมีตำแหน่งทางวิชาการ คือ ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ให้พิมพ์คำเต็มของตำแหน่งทางวิชาการไว้หน้าชื่อเต็มใต้ลายมือชื่อ

๑๔) **ตำแหน่ง** ให้ใส่ตำแหน่งของเจ้าของหนังสือไว้ใต้ชื่อเต็ม

๑๕) **ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง** ให้ใส่ชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ

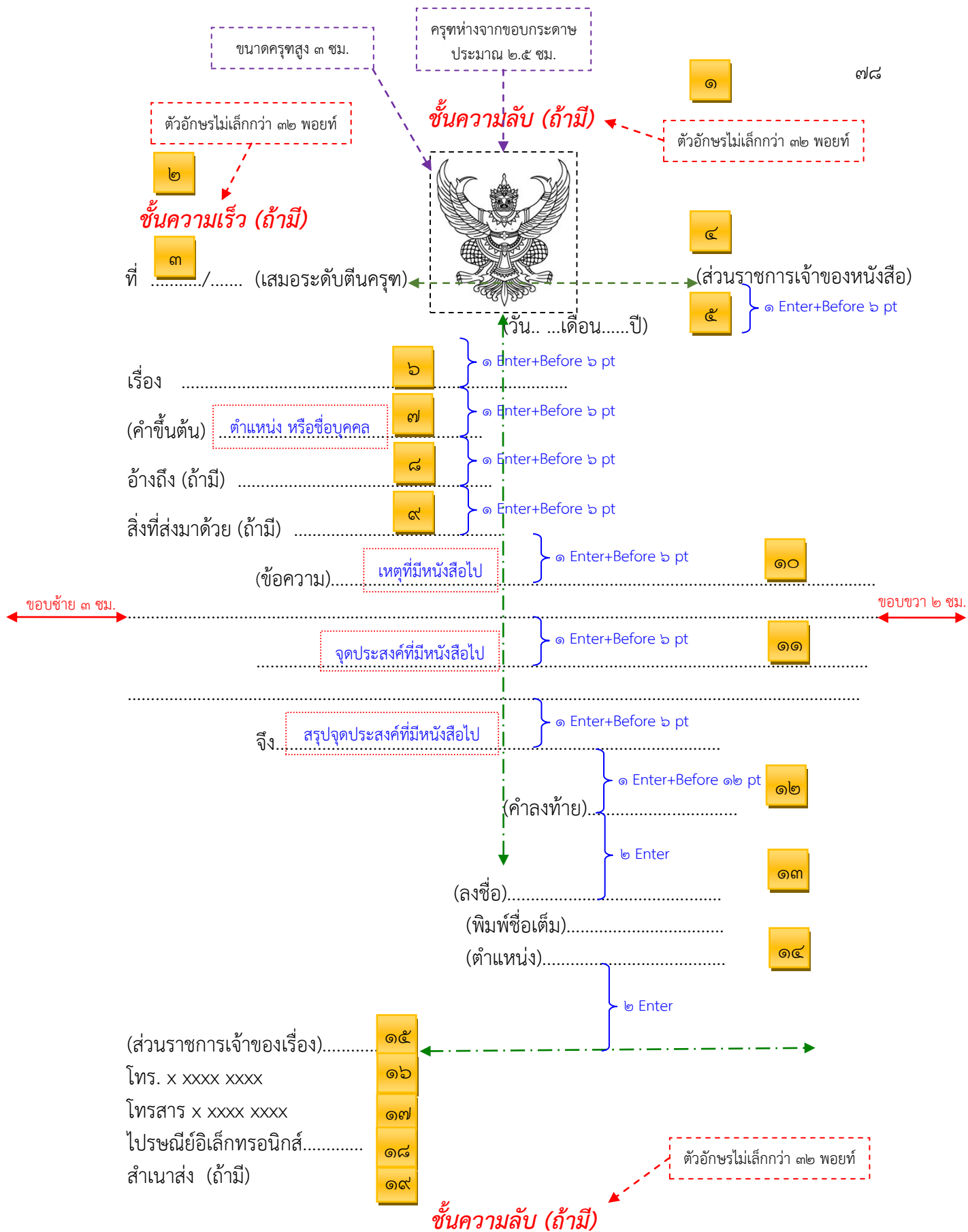
๑๖) **โทรศัพท์** ให้ใส่หมายเลขโทรศัพท์ของส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือและหมายเลขโทรศัพท์ภายใน (กรณีที่เป็นสายต่อ {ถ้ามี}) ไว้ใต้ชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

๑๗) **โทรสาร** ให้ใส่หมายเลขโทรสารส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ

๑๘) **สำเนาส่ง (ถ้ามี)** ในกรณีที่จัดส่งสำเนาให้ส่วนราชการหรือบุคคลอื่นทราบ และประสงค์ให้ผู้รับทราบว่าได้มีสำเนาให้ผู้ใดแล้ว ให้พิมพ์ชื่อเต็มหรือชื่อย่อของส่วนราชการหรือชื่อบุคคลที่ส่งสำเนาไปให้ ถ้ามีรายชื่อส่งมากให้พิมพ์ว่าส่งไปตามรายชื่อที่แนบและให้แนบรายชื่อไปด้วย

๑๙) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้ใส่ e-mail ของส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ

ตัวอย่างรูปแบบหนังสือภายนอก ตามภาพที่ ๓-๑



๓.๓.๒ การพิมพ์หนังสือภายใน (แบบใช้กระดาษบันทึกข้อความ)

๓.๓.๒.๑ การตั้งค่าในโปรแกรมการพิมพ์

ก) การตั้งระยะขอบหน้ากระดาษ

- ขอบซ้าย ๓ เซนติเมตร ขอบขวา ๒ เซนติเมตร

- ขอบบน ๒.๕ เซนติเมตร ขอบล่างประมาณ ๒ เซนติเมตร

ข) การตั้งระยะบรรทัดให้ใช้ค่าระยะบรรทัดปกติคือ ๑ เท่า หรือ Single

ค) การกั้นค่าไม้บรรทัด ระยะการพิมพ์อยู่ระหว่าง ๐ – ๑๖ เซนติเมตร

๓.๓.๒.๒ ขนาดตราครุฑ

ก) ตราครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร

ข) การวางตราครุฑ ให้วางห่างจากขอบกระดาษบนประมาณ ๒.๕ เซนติเมตร (ชิดขอบบนด้านซ้าย)

๓.๓.๒.๓ การพิมพ์

ก) ใช้รูปแบบตัวพิมพ์ไทยสารบรรณ (ฟอนต์ TH SarabunIT๙)

ขนาด ๑๖ พอยท์

ข) การพิมพ์ส่วนหัวของแบบบันทึกข้อความ

๑. คำว่า “บันทึกข้อความ” พิมพ์ด้วยอักษรตัวหนา ขนาด ๒๙ พอยท์ และปรับค่าระยะบรรทัดจาก ๑ เท่าเป็นค่าแน่นอน (Exactly) ๓๕ พอยท์

๒. คำว่า “ส่วนราชการ ที่ เรื่อง” พิมพ์ด้วยอักษรตัวหนา ขนาด ๒๐ พอยท์

๓. การพิมพ์คำว่า “วันที่” ให้พิมพ์ตรงกับตัวอักษร “ข” และให้พิมพ์ตัวอักษรตัวแรกของชื่อเดือนตรงกับแนวหลังของตัวอักษร “ม” ของคำว่า “บันทึกข้อความ”

๔. ใช้จุดไข่ปลาแสดงเส้นบรรทัดที่เป็นช่องว่างหลังคำ ส่วนราชการ ที่ วันที่ และ เรื่อง

ค) การพิมพ์คำขึ้นต้น ให้มีระยะบรรทัดห่างจากเรื่องเท่ากับระยะบรรทัดปกติ และเพิ่มค่าก่อนหน้าอีก ๖ พอยท์ (๑ Enter + Before ๖ pt)

ง) การย่อหน้าข้อความให้มีระยะย่อหน้าตามค่าไม้บรรทัด ระยะการพิมพ์เท่ากับ ๒.๕ เซนติเมตร

จ) การพิมพ์ยศของผู้ลงชื่อให้พิมพ์อักษรตัวแรกอยู่ในแนวกึ่งกลางกระดาษ และให้เว้นระยะบรรทัดการพิมพ์ ๒ บรรทัดปกติ (๒ Enter) จากบรรทัดสุดท้ายของข้อความ

ฉ) การพิมพ์ชื่อเต็มในวงเล็บ (ชื่อสกุล) และการพิมพ์ตำแหน่งให้พิมพ์อยู่กึ่งกลางซึ่งกันและกัน ในกรณีที่ต้องพิมพ์ตำแหน่ง ๒ บรรทัดระหว่างบรรทัดให้ใช้ระยะ ๑ Enter

๓.๓.๒.๔ รูปแบบการพิมพ์หนังสือภายใน ใช้เป็นกระดาดบันทึกข้อความตามแบบที่กำหนดไว้ซึ่งแตกต่างจากหนังสือภายนอก บันทึกข้อความจะกล่าวถึงอ้างถึงและสิ่งที่ส่งมาด้วยไว้ในส่วนข้อความ (ถ้ามี) จะไม่ยกขึ้นเป็นหัวข้อและที่สำคัญคือหนังสือภายในจะไม่มีคำลงท้าย เป็นต้นหนังสือภายในประกอบไปด้วยโครงสร้าง ๓ ส่วนคือ

- **ส่วนหัวหนังสือ** จะใช้กระดาดที่มีคำว่า **บันทึกข้อความ** (อยู่ตรงกึ่งกลางกระดาด) และมีครุฑขนาด ๑.๕ ซม. อยู่ด้านซ้ายมือเหนือส่วนราชการและมีส่วนสำคัญประกอบด้วย

๑) **ชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง** หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมขึ้นไปให้ใส่ชื่อส่วนราชการทั้งระดับกรมและสำนัก/กอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ต่ำกว่ากรมลงมาให้ใส่ชื่อสำนัก/กอง พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ โทรสารและหมายเลขภายใน (ถ้ามี)

๒) **ที่** ให้ใส่รหัสด้วยพยัญชนะ (ตัวย่อส่วนราชการ) เลขประจำของเจ้าของเรื่อง และเลขทะเบียนหนังสือส่งเรียงตามลำดับจนสิ้นปีปฏิทินแล้วเริ่มนับใหม่ในปีต่อไป

๓) **วันที่** ให้ใส่ตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ

๔) **เรื่อง** ให้ใส่เรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่องโดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิมเช่นเดียวกับหนังสือภายนอก

๕) **คำขึ้นต้น** ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือ (รายละเอียดกำหนดไว้ท้ายภาคผนวกของระเบียบงานสารบรรณ) ตามด้วยชื่อตำแหน่งของผู้ลงนามในหนังสือที่มีมาถึง หรือชื่อบุคคลโดยตรง กรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่

- **ข้อความ** ให้มีสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ประกอบไปด้วย

ก) **ต้นเรื่องหรือเรื่องเดิม** กรณีเป็นเรื่องใหม่ยังไม่เคยมีการดำเนินการในเรื่องนั้นมาก่อนให้ใช้ “ต้นเรื่อง” ถ้าเรื่องนั้นมีการดำเนินการมาก่อนแล้วให้ใช้ “เรื่องเดิม” โดยสรุปความเป็นมาของเรื่องเดิมอย่างย่อว่าเป็นมาอย่างไร

ข) **ข้อเท็จจริง** เป็นการอธิบายให้ทราบถึงเหตุการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องหรือมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องเดิม

ค) **ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)** เป็นการอธิบายเนื้อหาของกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยสังเขป โดยไม่ต้องคัดลอกมาทั้งหมดเป็นรายมาตรา แต่ในกรณีที่ไม่มีข้อกฎหมายก็ต้องมีข้อนี้

ง) **ข้อพิจารณา** เป็นการสรุปข้อสังเกตที่สำคัญที่ควรหยิบยกมาให้ผู้บริหารพิจารณาประกอบการตัดสินใจกรณีที่เป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

จ) ข้อเสนอ เป็นการชี้ประเด็นให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ เช่น เพื่อทราบ เพื่อให้
ความเห็นชอบ เพื่ออนุมัติ เพื่อลงนามฯลฯ

- ลงชื่อและตำแหน่ง เช่นเดียวกับหนังสือภายนอก

ตัวอย่างรูปแบบหนังสือภายใน ตามภาพที่ ๓-๒

ส่วนราชการ
ที่ วันที่

เรื่อง
ตัวอักษรหนา ๒๐ พอยท์

ขนาดครุฑสูง ๑.๕ ซม.
ห่างจากขอบกระดาษ ๒.๕ ซม.

ตัวอักษรไม่เล็กกว่า ๓๒ พอยท์

ตัวอักษรไม่เล็กกว่า ๓๒ พอยท์

ตัวอักษรหนา ๒๙ พอยท์

ตัวอักษรไม่เล็กกว่า ๓๒ พอยท์

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

ที่

เรื่อง

(คำขึ้นต้น)

๑

๒

๔

๕

วันที่

๓

๑ Enter+Before ๒ pt

๑ Enter+Before ๒ pt

๑ Enter+Before ๒ pt

๑ Enter+Before ๒ pt

๓ Enter

ขอบซ้าย ๓ ซม.

เหตุที่มีหนังสือไป

จุดประสงค์ที่มีหนังสือไป

สรุปจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป

ขอบขวา ๒ ซม.

๓ Enter

ตัวอักษรไม่เล็กกว่า ๓๒ พอยท์

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

(ลงชื่อ).....

(พิมพ์ชื่อเต็ม).....

(ตำแหน่ง).....

๓ Enter

๑ Enter+Before ๒ pt

๑ Enter+Before ๒ pt

๑ Enter+Before ๒ pt

๓ Enter

ภาพที่ ๓-๒ ตัวอย่างรูปแบบหนังสือภายใน

๓.๓.๓ การพิมพ์หนังสือประทับตรา (แบบใช้กระดาษตราครุฑ)

๓.๓.๓.๑ การตั้งค่าในโปรแกรมการพิมพ์

ก) การตั้งระยะขอบหน้ากระดาษ

- ขอบซ้าย ๓ เซนติเมตร ขอบขวา ๒ เซนติเมตร

- ขอบบน ๒.๕ เซนติเมตร ขอบล่างประมาณ ๒ เซนติเมตร

ข) การตั้งระยะบรรทัดให้ใช้ค่าระยะบรรทัดปกติคือ ๑ เท่า หรือ Single

ค) การกั้นค่าไม้บรรทัด ระยะการพิมพ์อยู่ระหว่าง ๐ – ๑๖ เซนติเมตร

๓.๓.๓.๒ ขนาดตราครุฑ

ก) ตราครุฑสูง ๓ เซนติเมตร

ข) การวางตราครุฑให้วางห่างจากขอบกระดาษบนประมาณ ๒.๕ เซนติเมตร
(ชิดขอบบน)

๓.๓.๓.๓ การพิมพ์

ก) ใช้รูปแบบตัวพิมพ์ไทยสารบรรณ (ฟอนต์ TH SarabuniT๙)

ขนาด ๑๖ พอยท์

ข) การพิมพ์ “ที่” และ “ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ” ให้พิมพ์ตรงกับ
แนวเท้าของตราครุฑ

๓.๓.๓.๔ รูปแบบการพิมพ์หนังสือประทับตรา กำหนดให้ใช้กระดาษตราครุฑสูง ๓
เซนติเมตร หมึกสีดำ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ ๔ ส่วนหรือ ๓ ส่วนแล้วแต่กรณีดังนี้

๑. ส่วนหัวหนังสือ

๑.๑ ลำดับชั้นความลับ (ถ้ามี) ลำดับชั้นความลับมี ๓ ลำดับ ได้แก่ ลับ ลับมาก
และลับที่สุด

๑.๒ ลำดับชั้นความเร็ว (ถ้ามี) ลำดับชั้นความเร็วมี ๓ ลำดับ ได้แก่ ด่วน
ด่วนมาก และด่วนที่สุด

๑.๓ ที่ ให้ใส่รหัสด้วยพยัญชนะ (ตัวย่อส่วนราชการ) เลขประจำของเจ้าของ
เรื่องและเลขทะเบียนหนังสือส่งเรียงตามลำดับจนสิ้นปีปฏิทินแล้วเริ่มนับใหม่ในปีต่อไป

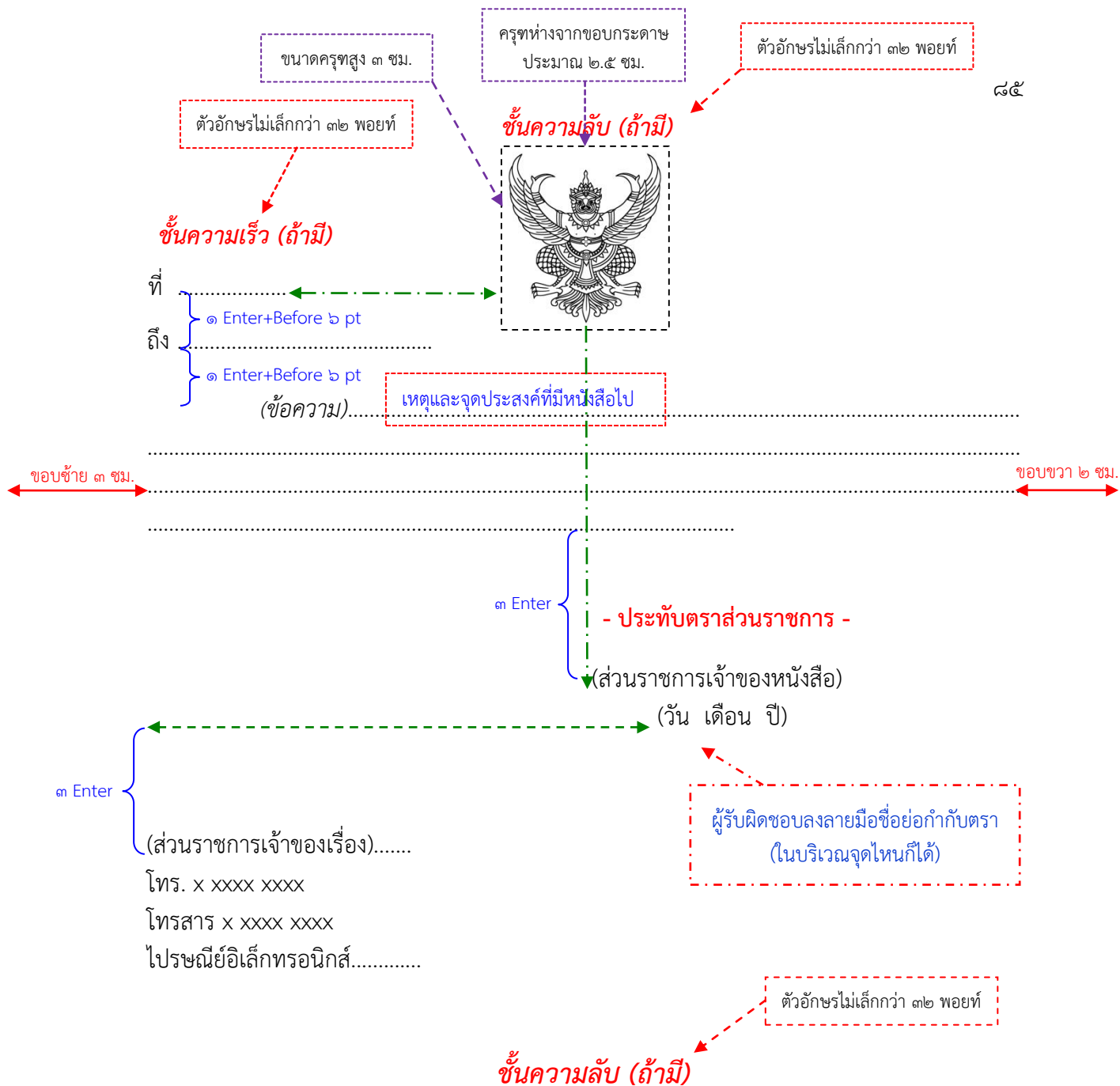
๑.๔ คำขึ้นต้น ใช้คำว่า “ถึง” ให้ระบุชื่อส่วนราชการหรือบุคคลที่จะมีหนังสือ
ไปถึง

๒. ส่วนของข้อความที่เป็นเหตุหรือจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป การเขียนเหตุหรือจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป อาจเขียนแยกกันคนละย่อหน้าหรือเขียนรวมไว้ในย่อหน้าเดียวกันโดยไม่ต้องขึ้นย่อหน้าใหม่ก็ได้ เพราะส่วนมากจะมีข้อความสั้น ๆ หรือบางครั้งมีแต่จุดประสงค์ที่มีหนังสือไป โดยไม่ต้องอ้างเหตุที่ต้องมีหนังสือไป

๓. ส่วนท้ายหนังสือ ประกอบด้วยชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก ชื่อย่อของผู้ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการกำกับตรานั้นแทน วัน เดือน ปี ที่ออกหนังสือ ใช้ตราส่วนราชการประทับ การระบุชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องและหมายเลขโทรศัพท์ในส่วนท้ายหนังสือ

หนังสือประทับตราใช้ **กระดาศครุฑ** ซึ่งอาจเป็นกระดาศตราครุฑนูน หรือครุฑปั้ม หรือครุฑพิมพ์จากคอมพิวเตอร์ ขนาดครุฑสูง ๓ เซนติเมตร และครุฑควรวู่กึ่งกลางหน้ากระดาศตราส่วนราชการประทับใช้หมึกสีแดง

ตัวอย่างรูปแบบหนังสือประทับตรา ตามภาพที่ ๓-๓



ภาพที่ ๓-๓ ตัวอย่างรูปแบบหนังสือประทับตรา

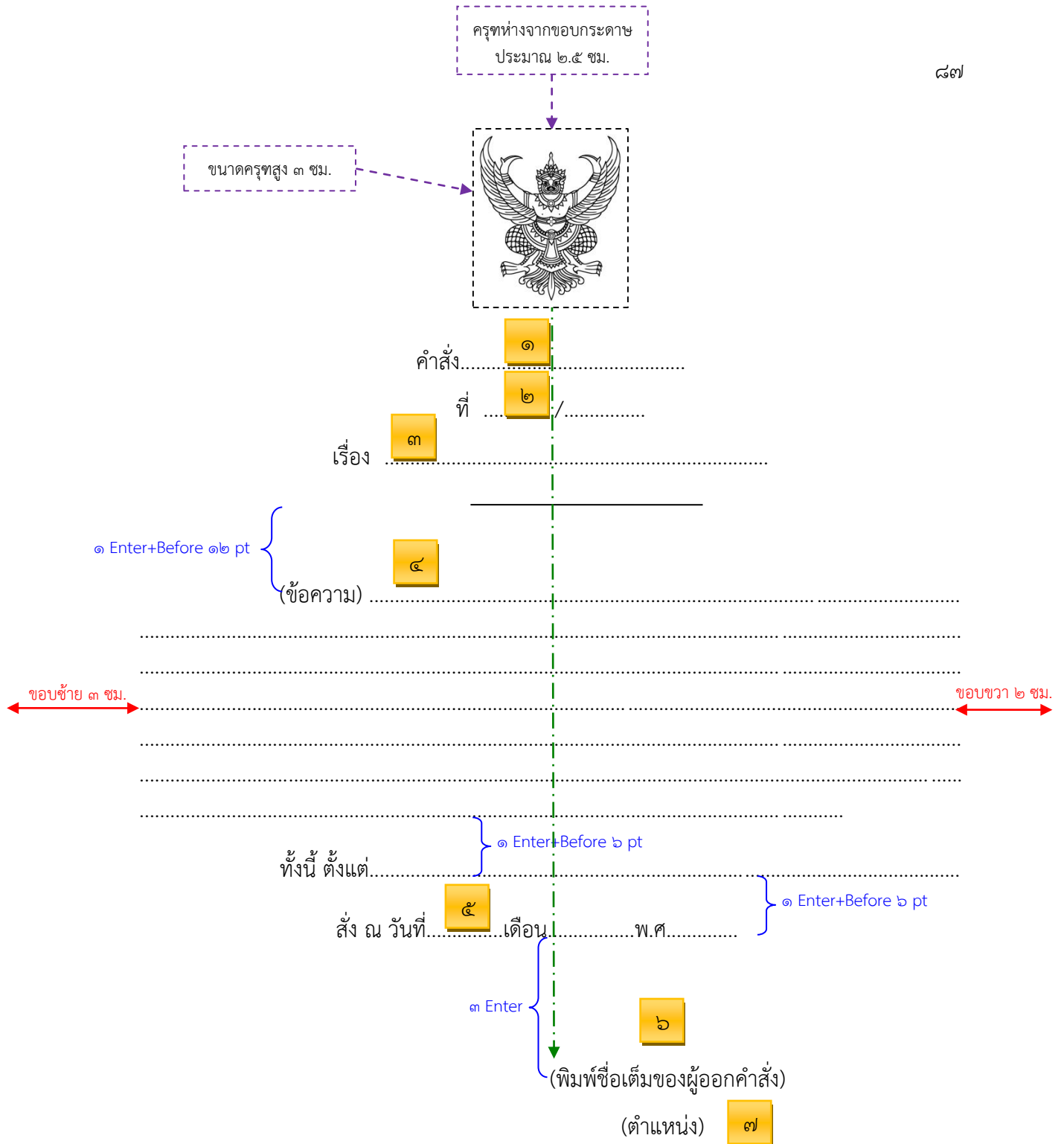
๓.๓.๔ การพิมพ์หนังสือสั่งการ (แบบใช้กระดาดตราครุฑ)

หนังสือสั่งการเป็นหนังสือที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ปฏิบัติตาม มี ๓ ชนิดคือ

๓.๓.๔.๑ คำสั่ง ใช้กระดาดตราครุฑ และทำตามแบบที่กำหนดไว้ ตามระเบียบงานสารบรรณข้อ ๑๖ รูปแบบการพิมพ์คำสั่ง มีองค์ประกอบดังนี้

- ๑) **คำสั่ง** ให้ลงชื่อส่วนราชการหรือตำแหน่งของผู้ที่ออกคำสั่ง
- ๒) **ที่** ให้ลงเลขที่ที่ออกคำสั่ง โดยเริ่มจากเลขที่ ๑ เรียงลำดับไปจนสิ้นปีปฏิทิน
หับเลขปีพุทธศักราชที่ออกคำสั่ง
- ๓) **เรื่อง** ให้ลงชื่อเรื่องที่ออกคำสั่ง
- ๔) **ข้อความ** ให้อ้างเหตุที่ออกคำสั่งและอ้างถึงอำนาจที่ให้ออกคำสั่ง (ถ้ามี)
แล้วลงข้อความที่สั่งและวันใช้บังคับ
- ๕) **สั่ง ณ วันที่** ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มเดือน และเลขปีพุทธศักราช
ที่ออกคำสั่ง
- ๖) **ลงชื่อ** ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกคำสั่ง และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อ
ไว้ใต้ลายมือชื่อ
- ๗) **ตำแหน่ง** ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่ออกคำสั่ง

ตัวอย่างรูปแบบคำสั่ง ตามภาพที่ ๓-๔

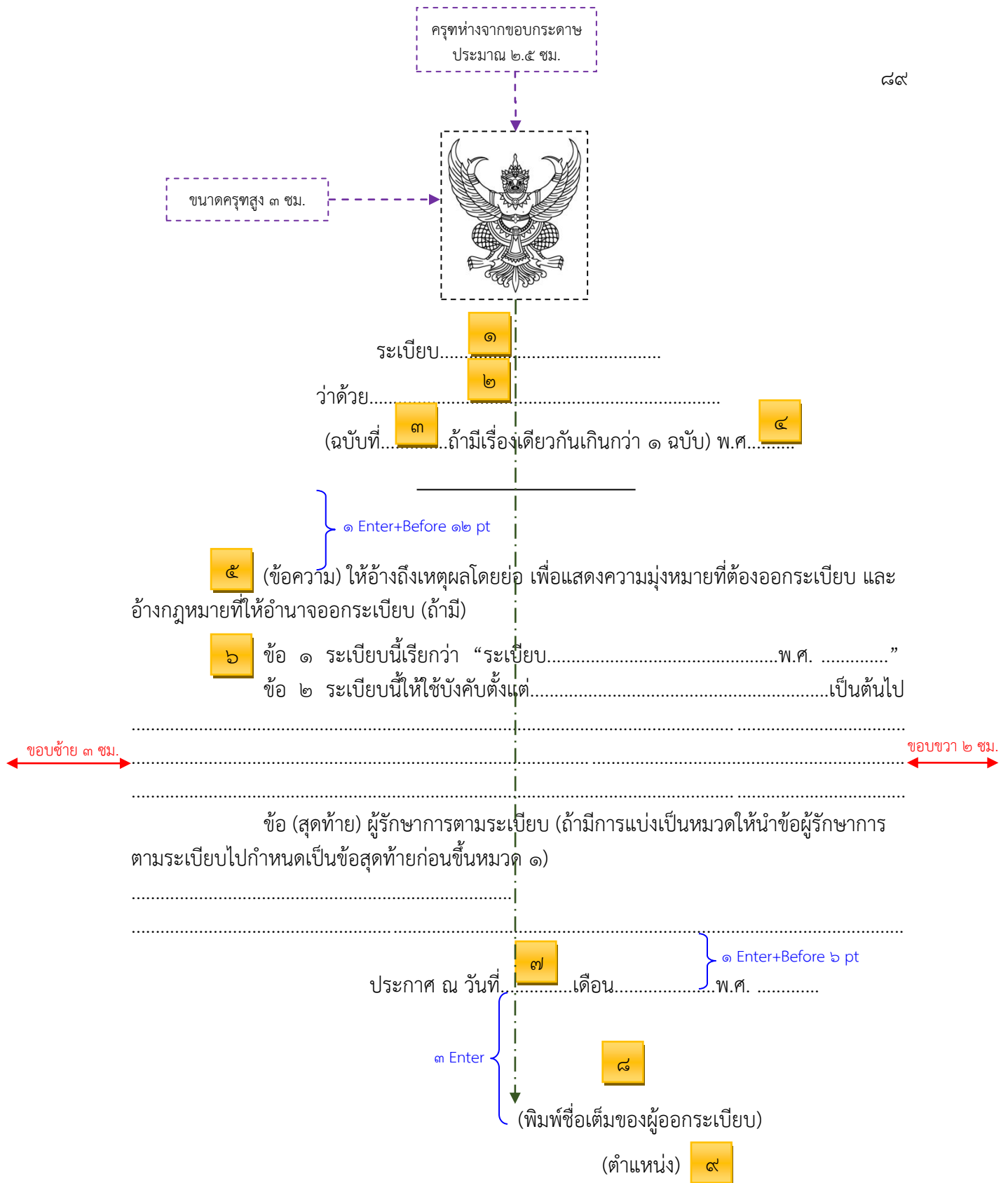


ภาพที่ ๓-๔ ตัวอย่างรูปแบบคำสั่ง

๓.๓.๔.๒ ระเบียบ ใช้กระดาษตราครุฑ และทำตามแบบที่กำหนดไว้ ตามระเบียบงานสารบรรณข้อ ๑๗ รูปแบบการพิมพ์ระเบียบ มีองค์ประกอบดังนี้

- ๑) **ระเบียบ** ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกระเบียบ
- ๒) **ว่าด้วย** ให้ลงชื่อของระเบียบ
- ๓) **ฉบับที่** ถ้าเป็นระเบียบที่กล่าวถึงเป็นครั้งแรกในเรื่องนั้น ไม่ต้องลงว่าเป็นฉบับที่เท่าใด แต่ถ้าเป็นระเบียบเรื่องเดียวกันที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้ลงเป็น ฉบับที่ ๒ และที่ถัด ๆ ไปตามลำดับ
- ๔) **พ.ศ.** ให้ลงตัวเลขปีพุทธศักราชที่ออกระเบียบ
- ๕) **ข้อความ** ให้อ้างเหตุผลโดยย่อ เพื่อแสดงความมุ่งหมายที่ต้องออกระเบียบ และอ้างกฎหมายที่ให้อำนาจออกระเบียบ (ถ้ามี)
- ๖) **ข้อ** ให้เรียงข้อความที่จะใช้เป็นระเบียบเป็นข้อ ๆ โดยให้ข้อ ๑ เป็นชื่อระเบียบ ข้อ ๒ เป็นวันใช้บังคับ กำหนดว่าให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ใด และข้อสุดท้ายเป็นข้อผู้รักษาการระเบียบใดมีมากข้อหรือหลายเรื่องจะแบ่งเป็นหมวดก็ได้ โดยย้ายข้อผู้รักษาการไปเป็นข้อสุดท้ายก่อนขึ้นหมวด ๑
- ๗) **ประกาศ ณ วันที่** ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มเดือน และเลขปีพุทธศักราชที่ออกระเบียบ
- ๘) **ลงชื่อ** ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกระเบียบ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ
- ๙) **ตำแหน่ง** ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกระเบียบ

ตัวอย่างรูปแบบระเบียบ ตามภาพที่ ๓-๕

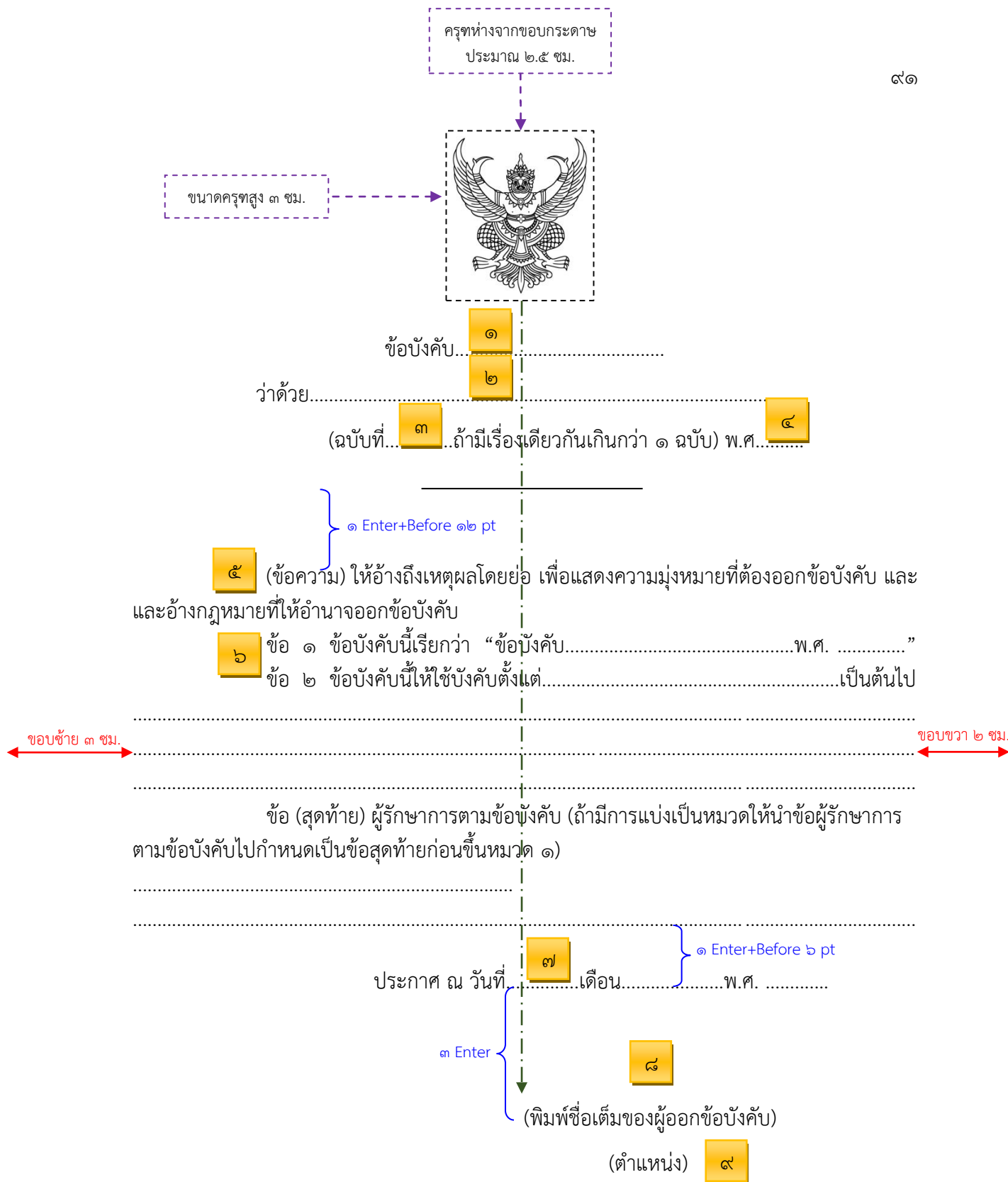


ภาพที่ ๓-๕ ตัวอย่างรูปแบบระเบียบ

๓.๓.๔.๓ ข้อบังคับ คือ ข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้ตามระเบียบงานสารบรรณข้อ ๑๘ มีองค์ประกอบดังนี้

- ๑) **ข้อบังคับ** ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกข้อบังคับ
- ๒) **ว่าด้วย** ให้ลงชื่อของข้อบังคับ
- ๓) **ฉบับที่** ถ้าเป็นข้อบังคับที่กล่าวถึงเป็นครั้งแรกในเรื่องนั้น ไม่ต้องลงว่าเป็นฉบับที่เท่าใด แต่ถ้าเป็นข้อบังคับเรื่องเดียวกันที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้ลงเป็น ฉบับที่ ๒ และที่ถัด ๆ ไปตามลำดับ
- ๔) **พ.ศ.** ให้ลงตัวเลขปีพุทธศักราชที่ออกข้อบังคับ
- ๕) **ข้อความ** ให้อ้างเหตุผลโดยย่อ เพื่อแสดงความมุ่งหมายที่ต้องออกข้อบังคับ และอ้างกฎหมายที่ให้อำนาจออกข้อบังคับ
- ๖) **ข้อ** ให้เรียงข้อความที่จะใช้บังคับเป็นข้อ ๆ โดยให้ข้อ ๑ เป็นชื่อข้อบังคับ ข้อ ๒ เป็นวันใช้บังคับ กำหนดว่าให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ใด และข้อสุดท้ายเป็นข้อผู้รักษาการ ข้อบังคับใดมีมากข้อหรือหลายเรื่องจะแบ่งเป็นหมวดก็ได้ โดยย้ายข้อผู้รักษาการไปเป็นข้อสุดท้ายก่อนขึ้นหมวด ๑
- ๗) **ประกาศ ณ วันที่** ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มเดือน และเลขปีพุทธศักราชที่ออกข้อบังคับ
- ๘) **ลงชื่อ** ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกข้อบังคับ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ
- ๙) **ตำแหน่ง** ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกข้อบังคับ

ตัวอย่างรูปแบบข้อบังคับ ตามภาพที่ ๓-๖



ภาพที่ ๓-๖ ตัวอย่างรูปแบบขอบังคับ

๓.๓.๕. หนังสือประชาสัมพันธ์ เป็นหนังสือที่จัดทำขึ้นเพื่อชี้แจงหรือแนะแนวทางให้ปฏิบัติรวมทั้งเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการหรือเหตุการณ์ หรือกรณีต่าง ๆ มี ๓ ชนิด ได้แก่

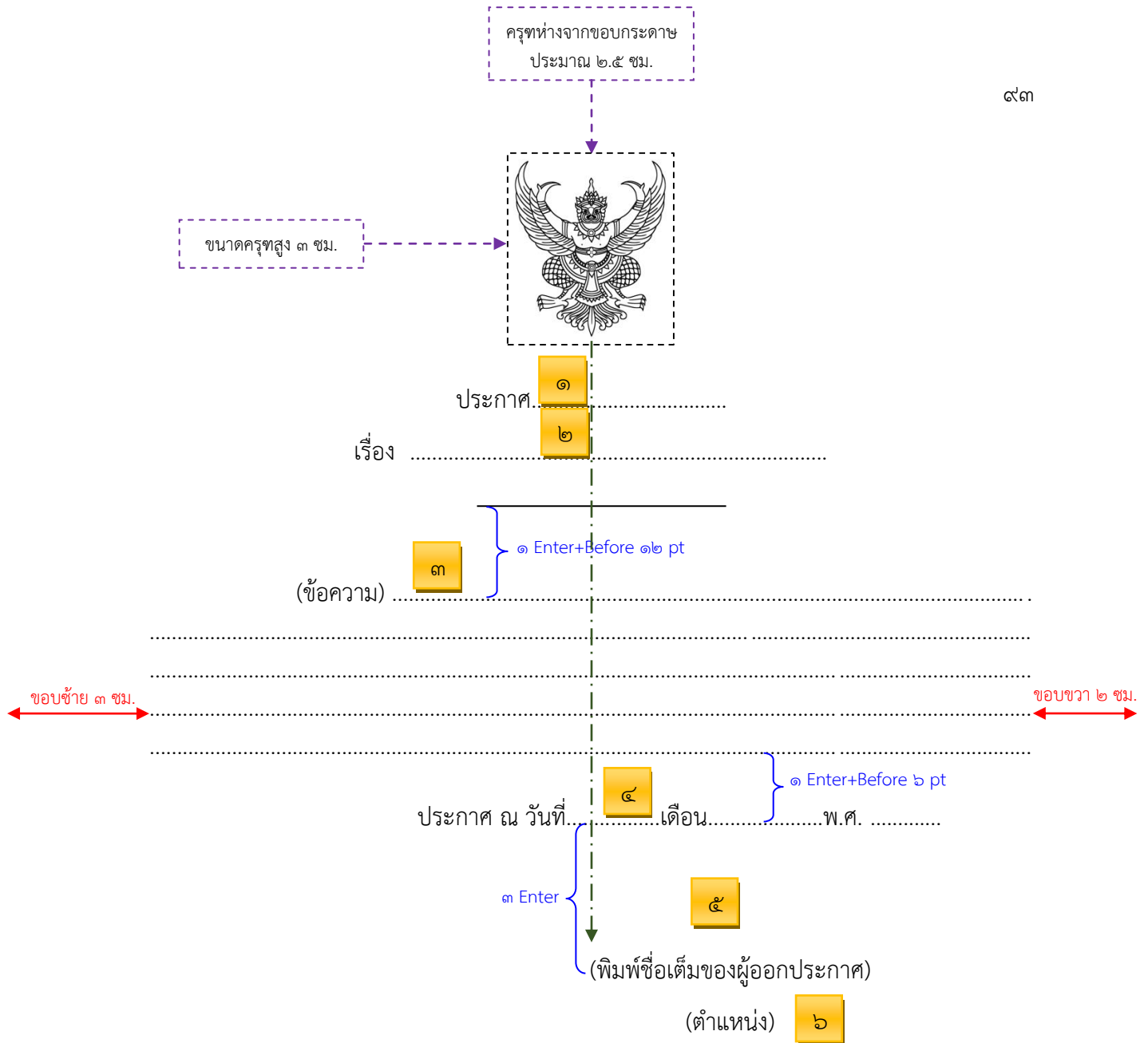
๓.๓.๕.๑ ประกาศ คือ ข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติ ให้ใช้กระตาดษตราครุฑ และให้จัดทำตามระเบียบงานสารบรรณข้อ ๒๐ มีองค์ประกอบดังนี้

- ๑) **ประกาศ** ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกประกาศ
- ๒) **เรื่อง** ให้ลงชื่อเรื่องที่ประกาศ
- ๓) **ข้อความ** ให้อ้างเหตุที่ออกประกาศและข้อความที่ประกาศ
- ๔) **ประกาศ ณ วันที่** ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มเดือน และเลขปีพุทธศักราชที่ออกประกาศ
- ๕) **ลงชื่อ** ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกประกาศ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ
- ๖) **ตำแหน่ง** ให้ลงตำแหน่งของผู้ประกาศในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ทำเป็นแจ้งความ ให้เปลี่ยนคำว่าประกาศเป็นแจ้งความ

๓.๓.๕.๒ แถลงการณ์ ใช้กระตาดษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้ตามระเบียบงานสารบรรณข้อ ๒๑

๓.๓.๕.๓ ข่าวน ให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้ ตามระเบียบงานสารบรรณข้อ ๒๒

ตัวอย่างรูปแบบประกาศ ตามภาพที่ ๓-๗



ภาพที่ ๓-๗ ตัวอย่างรูปแบบประกาศ

๓.๓.๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ ตามระเบียบงานสารบรรณข้อ ๒๓ มี ๔ ชนิด ได้แก่

๓.๓.๖.๑ หนังสือรับรอง ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้ตามระเบียบงานสารบรรณข้อ ๒๔

๓.๓.๖.๒ รายงานการประชุม ให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้ ตามระเบียบงานสารบรรณข้อ ๒๕

๓.๓.๖.๓ บันทึก โดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกรับข้อความ ตามระเบียบงานสารบรรณข้อ ๒๖

๓.๓.๖.๔ หนังสืออื่น มีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรมจะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผังสัญญา คำร้อง เป็นต้น

การประทับตราถ้วน ถ้วนมาก ถ้วนที่สุด ให้ประทับตราด้วยหมึกสีแดงให้เห็นชัดเหนือเลขที่หนังสือ สำหรับหนังสือภายนอกและหนังสือประทับตรา ส่วนหนังสือภายในให้ประทับตราเหนือส่วนราชการด้านขวาของครุฑและหน้าซองให้ประทับตราเหนือส่วนราชการด้านขวาของครุฑ

ระเบียบเกี่ยวกับการพิมพ์หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และตัวเลข

- จะใช้คำย่อ โทร. แทนโทรศัพท์ เนื่องจากในสมัยก่อนไม่มีโทรสาร แต่ในปัจจุบันจะใช้ โทร. และโทรสาร เพราะไม่มีการกำหนดคำย่อของโทรสาร ดังนั้น เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน จึงควรพิมพ์คำเต็มของคำว่า “โทรศัพท์” เพราะสามารถสื่อสารได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

- ในส่วนของราชการจะกำหนดการพิมพ์หมายเลขโทรศัพท์และโทรสาร ดังนี้

๐ ๒๕๕๕ ๒๐๘๑ โดยไม่ต้องใช้ “ขีด” แต่จะใช้ “ขีด” เฉพาะเมื่อมีหลายหมายเลข ระเบียบงานสารบรรณฉบับแก้ไข พ.ศ. ๒๕๔๘ จะกำหนดให้ใส่ประณียอเล็กทรอนิกส์ด้วย (ถ้ามี) กรณีพิมพ์หมายเลขโทรศัพท์อย่างเดียวอาจจะไม่ชัดเจนพอ เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่หลายคน หากผู้ปฏิบัติงานจะพิมพ์วงเล็บชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงไว้ด้วยก็จะเป็นประโยชน์ที่จะสื่อสารถึงกันได้รวดเร็วขึ้น

๓.๔ การทำสำเนาหนังสือราชการ

สำเนาหนังสือราชการเป็นเอกสารที่ทำขึ้นเหมือนกับต้นฉบับหรือตัวจริงเพื่อใช้เป็นหลักฐาน หนังสือราชการทุกประเภทผู้ที่ปฏิบัติจำเป็นต้องทำสำเนาอย่างน้อย ๒ ฉบับ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานของตนและให้มีสำเนาเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลาง ๑ ฉบับ ส่วนต้นฉบับจะส่งให้ผู้รับหรือผู้รับผิดชอบ ฉะนั้นผู้ที่เป็นเจ้าของเรื่องหรือผู้รับผิดชอบควรรู้วิธีทำสำเนาให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณด้วย

การทำสำเนา มี ๒ แบบคือ

๑. คัดหรือลอกจากต้นฉบับ ต้องมีการตรวจทานเพื่อความถูกต้องและต้องมีการรับรองสำเนา โดยมีคำรับรองว่า “สำเนาถูกต้อง” แล้วให้ข้าราชการตำแหน่งระดับ ๒ หรือเทียบเท่าขึ้นไปซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมทั้งลงลายมือชื่อตัวบรรจงและตำแหน่งที่ขอล่างของหนังสือ

๒. ถอดจากต้นฉบับใช้ Copy หรือภาพถ่ายหรืออัดสำเนาจากต้นฉบับโดยตรงเรียกว่า “สำเนาคู่ฉบับ” ให้ผู้ลงชื่อลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์และผู้ตรวจลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ข้างท้ายขอล่างด้านขวาของสำเนาคู่ฉบับ

ปัจจุบันใช้คำว่า “สำเนา” ไม่ใช่คำว่า “สำเนาคู่ฉบับ”

๓.๕ ปัจจัยที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

๓.๕.๑ ปัจจัยที่ทำให้งานเขียนและการพิมพ์หนังสือราชการประสบความสำเร็จ

๓.๕.๑.๑ ศึกษา เรียนรู้ จากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณอยู่เสมอ

๓.๕.๑.๒ ศึกษาจากหนังสือราชการที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอกที่มีถึงองค์กรของเรา

๓.๕.๑.๓ รับฟังความคิดเห็นจากผู้รู้ไม่ว่าจากในหน่วยงานหรือผู้รู้นอกหน่วยงาน

๓.๕.๑.๔ เข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการ

๓.๕.๑.๕ การลอกเลียนแบบอย่างมีเทคนิค สังเกต ถาม และนำมาพัฒนา ปรับปรุง

๓.๕.๑.๖ อ่านเรื่องที่จะเขียนให้เข้าใจก่อน จากนั้นลองพิมพ์สรุปจนเกิดความชำนาญ

๓.๕.๑.๗ ฝึกฝนวิธีเขียนหนังสือราชการอยู่เสมอ

๓.๕.๑.๘ ศึกษาจากเว็บไซต์ของหน่วยงานอื่น ๆ และเว็บไซต์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจดจำสำนวนและนำมาพัฒนาปรับปรุง

๓.๕.๒ ปัจจัยที่ทำให้งานสำเร็จ

๓.๕.๒.๑ ฝึกเรียนรู้ระบบงานด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดทักษะในการทำงาน

๓.๕.๒.๒ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานก็จะติดต่อสอบถามผู้รู้จนทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

๓.๕.๒.๓ ลงมือปฏิบัติ จนเกิดความชำนาญ และนำความรู้มาถ่ายทอดให้กับบุคลากรในหน่วยงานของตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๕.๓ ปัจจัยการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

๓.๕.๓.๑ มีประสบการณ์ในการทำงานมานาน

๓.๕.๓.๒ มีความพยายาม ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบ

๓.๕.๓.๓ มีความสนใจ ศึกษาไขว่คว้า หาความรู้ เพื่อพัฒนางาน ปรับปรุงงานให้ดีขึ้น อยู่เสมอ

๓.๕.๓.๔ ยอมรับความเปลี่ยนแปลง พัฒนาตนเองให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ

๓.๕.๔ การเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้บรรลุเป้าหมายและปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

๓.๕.๔.๑ ต้องมีความอดทน หนักแน่น ใจเย็น รู้จักควบคุมอารมณ์

๓.๕.๔.๒ ต้องมีความรับผิดชอบ ละเอียด รอบคอบ ซื่อสัตย์ต่อตนเองและซื่อสัตย์ ต่อหน้าที่การงาน

๓.๖ การเขียนบันทึกเสนอ

บันทึก เป็นชนิดของหนังสือราชการประเภทที่ ๖ ซึ่งเป็น ๑ ใน ๔ ของ “หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ” บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บริหาร หรือผู้บริหารสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการจะใช้กระดาษบันทึกข้อความ การเขียนบันทึกเสนอผู้บริหาร ส่วนเนื้อหาอาจแยกเป็น ๒ ย่อหน้า คือ ข้อพิจารณา และข้อเสนอ หรืออาจเขียนรวมกันเป็นย่อหน้าเดียวกันได้

ประเภทของบันทึก แบ่งได้ ๓ ประเภท ได้แก่

๑. บันทึกเสนอ เป็นบันทึกที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บริหาร

๒. บันทึกสั่งการ เป็นบันทึกที่ผู้บริหารสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

๓. บันทึกติดต่อ เป็นบันทึกที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่ากรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ

๓.๖.๑ ความหมายของบันทึกเสนอ

บันทึกเสนอ เป็นคำที่บ่งบอกว่าเป็นการเสนอจากล่างขึ้นบน (ผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บริหาร) จึงใช้คำว่า “เสนอ” หากเป็นการเขียนติดต่อกันทั่วไปจะใช้คำว่า “บันทึก”

ประเภทของบันทึกเสนอ จะแบ่งได้ ๔ ประเภท ได้แก่

๑. บันทึกย่อเรื่อง

๒. บันทึกรายงาน

๓. บันทึกขออนุญาตหรือขออนุมัติ

๔. บันทึกความเห็น

๓.๖.๒ รูปแบบการเขียนบันทึกเสนอ

บันทึกเสนอ สามารถเขียนได้ ๓ รูปแบบ คือ

๓.๖.๒.๑ แบบบันทึกต่อเนื่อง หมายถึง การเขียนบันทึกต่อท้ายหนังสือที่เป็นต้นเรื่อง ซึ่งอาจเป็นหนังสือจากหน่วยงานอื่นเข้ามาแล้วเจ้าหน้าที่เขียนบันทึกเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น หากมีผู้บันทึกหลายคนควรเขียนหมายเลข ๑, ๒, ๓ ให้ชัดเจน นิยมเขียนจากครึ่งหน้าซ้ายลงมาก่อน หากไม่พอก็เขียนต่อที่ครึ่งหน้าขวา หากยังไม่พอก็ให้พับครึ่งกระดาษตามแนวดิ่งแล้วบันทึกที่คอเล่มนี้ ซ้ายต่อเนื่องลงมาและถ้ายังไม่พอก็สามารถบันทึกต่อด้านขวาได้อีก ซึ่งรูปแบบบันทึกต่อเนื่องจะไม่ นิยมเขียนแผ่นใหม่เพราะข้อความจะถูกแยกออกจากต้นเรื่องอาจเกิดการสูญหายได้

บันทึกต่อเนื่องจะมีลักษณะดังนี้

ข้อความของหนังสือต้นเรื่อง

.....

๑. เรียน

๓. เรียน

(ข้อความ)

(ข้อความ)

.....

.....

ลงชื่อ

ลงชื่อ

ตำแหน่ง

ตำแหน่ง

วันที่

วันที่

๒. เรียน

๔. เรียน

(ข้อความ)

(ข้อความ).....

.....

.....

ลงชื่อ

ลงชื่อ

ตำแหน่ง

ตำแหน่ง

วันที่

วันที่

การพิจารณาว่าควรใช้แบบบันทึกต่อเนื่องหรือไม่ ควรคำนึงถึงระดับชั้นในการบังคับบัญชา เป็นสำคัญ คือ จะไม่มีการบันทึกข้ามชั้น ควรบันทึกถึงผู้มีระดับการบังคับบัญชาใกล้เคียงเท่านั้น เช่น เจ้าหน้าที่ทำบันทึกถึงหัวหน้างานหรือหัวหน้างานทำบันทึกถึงผู้อำนวยการกอง เป็นต้น

๓.๖.๒.๒ แบบบันทึกแผ่นใหม่ เป็นการใช้กระดาษแผ่นใหม่ในการบันทึกเรื่อง อาจใช้กระดาษบันทึกข้อความหรือกระดาษอื่นที่เหมาะสม การเขียนหัวกระดาษจะเขียนเต็มรูปแบบเหมือนหนังสือภายในหรือไม่เต็มรูปแบบก็ได้ การเขียนลักษณะนี้อาจเขียนเป็นย่อหน้าเหมือนหนังสือราชการทั่วไป หรือมีหัวข้อ ๔ หัวข้อ คือ เรื่องเดิม ข้อเท็จจริง ข้อพิจารณา และข้อเสนอก็ได้

๓.๖.๒.๓ แบบบันทึกสำเร็จรูป เป็นการใช้กระดาษแผ่นเล็ก ใช้ปะหน้าเรื่องที่จะเสนอ มีข้อความเสนอ เช่น เพื่อทราบ เพื่อพิจารณา เพื่ออนุมัติ เป็นต้น หากต้องการเสนออย่างไร ก็เขียนเครื่องหมายถูกหน้าข้อความนั้น แล้วลงชื่อตำแหน่งและวันที่ของผู้เสนอ ส่วนใหญ่หน่วยงานจะกำหนดรูปแบบขึ้นใช้เองเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการนำเสนอ

๓.๖.๓ การเขียนบันทึกย่อเรื่อง

๓.๖.๓.๑ รูปแบบของบันทึกย่อเรื่อง

บันทึกย่อเรื่องเป็นบันทึกเสนอผู้บริหาร โดยย่อความสั้น ๆ มีประโยชน์ในการช่วยให้ผู้บริหารไม่ต้องเสียเวลาอ่านหนังสือทั้งฉบับ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ได้กล่าวถึงวิธีการบันทึกย่อเรื่องไว้ดังนี้

บันทึกย่อเรื่อง คือ การเขียนหรือพิมพ์ โดยเก็บข้อความย่อจากต้นเรื่องเฉพาะประเด็นสำคัญ แต่ให้เข้าใจเรื่องเพียงพอที่จะสั่งงานได้โดยไม่ผิดพลาด

ก่อนบันทึกย่อ ผู้บันทึกจะต้องตั้งหัวข้อเรื่องว่าอะไร เมื่อไร ที่ไหน ใคร ทำอะไร อย่างไร เป็นข้อ ๆ ไว้ก่อน แล้วจึงอ่านเรื่องให้ตลอดเพื่อจับประเด็นสำคัญของเรื่อง เขียนเป็นข้อความสั้น ๆ การเรียบเรียงให้เรียบเรียงเป็นข้อ ๆ ชั้นแรกพยายามย่อเรื่องตามลำดับข้อความของหนังสือที่อีกฝ่ายหนึ่งติดต่อมาก่อน และขั้นต่อไปให้ปรับปรุงแก้ไขลำดับใหม่เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น

การเสนอเรื่องที่บันทึกย่อจะต้องจัดเรื่องให้เรียบร้อย ตอนที่ประเด็นสำคัญในต้นเรื่องให้ขีดเส้นใต้ หรือติดกระดาษคั่นหน้าตามหัวข้อที่เรียบเรียง เขียนข้อความหรือเลขหมายที่กระดาษคั่นให้สะดวกแก่การพลิกอ่าน

หนังสือฉบับใดที่มีข้อความสำคัญไม่อาจจะย่อลงให้สั้นได้อีก ให้เสนอไปทั้งเรื่อง โดยทำเป็นบันทึกต่อเนื่อง ความสำคัญตอนใดในหนังสือที่ต้องการให้เป็นที่ยกสังเกตในการพิจารณาสั่งการของผู้บริหารให้ยกข้อความสำคัญในตอนนั้นบันทึกเสนอไปด้วย

การทำบันทึกย่อเรื่องเหมาะสำหรับเรื่องที่ยาวหรือซับซ้อน ความยาวของเรื่องที่ย่อแล้วไม่เกินครึ่งหนึ่งของเรื่องเดิม หรือตามความเหมาะสม กรณีที่ไม่สามารถย่อได้อาจเสนอทั้งเรื่อง โดยทำเป็นบันทึกต่อเนื่อง ซึ่งเก็บชื่อเรื่องหรือข้อความสำคัญของเรื่องเดิมไว้และอาจเสนอความเห็นหรือเสนอให้สั่งการด้วย เช่น

เรียน อธิการบดี

.....

เห็นควรแจ้งฝ่าย/สำนัก ต่าง ๆ ทราบทั่วกัน

ลงชื่อ

ตำแหน่ง

วันที่

๓.๖.๓.๒ หลักการย่อเรื่อง

๓.๖.๓.๒.๑ อ่านเรื่องทั้งเรื่องให้เข้าใจ การอ่านต้องอ่านให้จบเรื่องแล้วจึงย่อ มิใช่อ่านไปย่อไป ชื่อเรื่องโดยปกติคือสาระสำคัญของเรื่องอยู่แล้ว แต่บางฉบับชื่อเรื่องอาจไม่ชัดเจนหรือไม่ตรงประเด็น ผู้ย่อจึงต้องอ่านทั้งฉบับโดยไม่ข้ามส่วนใดเลยและทำความเข้าใจภาพรวมของเรื่อง

๓.๖.๓.๒.๒ จับใจความสำคัญ ปกติข้อความใด ๆ ก็ตาม จะมีเนื้อหาที่เป็นใจความหลัก คือ หัวใจของข้อความและผลความ คือรายละเอียดประกอบ หลังจากอ่านทั้งฉบับจนเข้าใจแล้ว ผู้ย่อจะต้องจับใจความสำคัญให้ได้ ในขณะที่อ่านอาจขีดเส้นใต้ประโยคที่สำคัญให้จับใจความง่าย แต่บางครั้งใจความสำคัญอาจไม่ปรากฏเป็นประโยคให้เห็นเด่นชัดจึงต้องตัดให้เหลือเฉพาะส่วนสำคัญเท่านั้น

๓.๖.๓.๒.๓ ลงมือเขียนสรุป โดยสรุปภาพรวมทั้งฉบับ และใช้หลักตอบคำถามว่า ใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด อย่างไร และทำไม ไม่จำเป็นต้องเรียงตามลำดับเดิม เรื่องที่ย่ออาจมีเพียง ๑ ย่อหน้า แต่ครบถ้วนทุกใจความสำคัญ สามารถเขียนใหม่ให้เข้าใจได้ง่ายและใช้ภาษาของผู้ย่อเองได้ มีความยาวไม่เกินครึ่งหนึ่งของเรื่องเดิม แต่ไม่ควรสั้นเกินไปจนขาดประเด็นสำคัญ

บันทึกย่อเรื่องตอนท้าย ผู้เสนอสามารถเพิ่มความเห็นและข้อเสนอในการดำเนินการต่อไปได้

๓.๖.๔ ความแตกต่างระหว่างหนังสือภายในกับบันทึก

หนังสือภายในกับบันทึก ใช้กระดาษบันทึกข้อความเช่นเดียวกัน แต่มีความแตกต่างกันในสาระสำคัญตามตารางที่ ๓-๒

ตารางที่ ๓-๒ ความแตกต่างระหว่างหนังสือภายในกับบันทึก

รายการ	หนังสือภายใน	บันทึก
กระดาษที่ใช้	ใช้กระดาษบันทึกข้อความเท่านั้น	ใช้กระดาษบันทึกข้อความหรือไม่ใช้ก็ได้
ความหมาย	เป็นหนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน	เป็นข้อความซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บริหาร หรือผู้บริหารสั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ
ส่วนราชการ	ต้องระบุว่าส่วนราชการใด เป็นเจ้าของหนังสือ	ไม่จำเป็นต้องระบุ
ที่	ต้องลงรหัสและเลขประจำของเจ้าของเรื่องกับเลขทะเบียนหนังสือส่ง (ออก)	ไม่จำเป็นต้องระบุ
วันที่	ให้ลงวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ	ถ้าใช้กระดาษบันทึกข้อความ ให้ลงวันที่เช่นเดียวกัน หากไม่ได้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ ให้เขียนวัน เดือน ปี ที่บันทึกไว้ได้ลายมือชื่อผู้บันทึก
เรื่อง	ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้น	ไม่จำเป็นต้องระบุ
คำขึ้นต้น	ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้นสรรพนามและคำลงท้าย	เหมือนหนังสือภายใน
ข้อความ	ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย	ลักษณะเดียวกัน แต่ไม่เรียกว่าข้อความ เรียกว่าสาระสำคัญของเรื่อง
ลงชื่อและตำแหน่ง	ให้ลงลายมือชื่อเจ้าของหนังสือและให้พิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อและลงตำแหน่งของเจ้าของหนังสือ	ให้ลงลายมือชื่อและตำแหน่งของผู้บันทึกโดยไม่จำเป็นต้องพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ
เจ้าของหนังสือ	ออกในนามของส่วนราชการ	ออกในนามบุคคลถึงบุคคล

๓.๗ การเสนอหนังสือเพื่อให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการและลงนาม

การเสนอหนังสือ คือการนำหนังสือที่ดำเนินการขึ้นเจ้าหน้าที่เสร็จแล้วเสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา บันทึก สั่งการ ทราบและลงชื่อ โดยให้เสนอไปตามสายการปฏิบัติงาน ตามลำดับชั้น ผู้บริหาร ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้

๑. เรื่องที่มีการกำหนดชั้นความเร็วหรือเฉพาะเจาะจงถึงบุคคล ให้เสนอโดยตรงได้ แต่ต้องรายงานให้ผู้บริหารทราบด้วย

๒. เรื่องที่มีกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ กำหนดไว้โดยเฉพาะ เช่น เรื่องร้องเรียน การกล่าวหาหรืออุทธรณ์คำสั่งต่อผู้บริหารชั้นเหนือขึ้นไป

เนื่องจากผู้บริหารไม่มีเวลาที่จะศึกษาหรืออ่านรายละเอียดของเรื่องที่เสนอมาได้ ดังนั้น ขั้นตอนเสนอหนังสือให้ผู้บริหารวินิจฉัยสั่งการและลงนาม ถือว่าเป็นขั้นตอนการวัดศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานว่าสามารถจะสรุปข้อความได้ตรงประเด็น มีข้อมูลพร้อม และเสนอแนวคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหารได้ถูกต้อง เหมาะสมทันต่อสภาพการณ์ได้หรือไม่

ขั้นตอนการเสนอหนังสือ :

๓.๗.๑ รับหนังสือจากหน่วยงานภายในและหนังสือจากหน่วยงานภายนอก

๓.๗.๒ ประทับเลขที่รับลงในหนังสือราชการ โดยตรวจสอบความถูกต้องของรายการให้ถูกต้องตรงกับหนังสือ

๓.๗.๓ คัดแยกและจัดลำดับความสำคัญของเอกสาร ตามความเร่งด่วน เพื่อความรวดเร็ว ฉับไว และทันต่อเหตุการณ์ หนังสือที่ต้องดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ ด่วน ด่วนมาก และด่วนที่สุด แต่ถ้าเป็นหนังสือที่มีชั้นความลับ ให้แยกออกปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๓.๗.๔ บันทึกรายละเอียดของหนังสือ (จากสำเนาหนังสือราชการ) ในระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์

๓.๗.๕ ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของหนังสือพร้อมสิ่งที่ส่งมาด้วย กรณีที่ต้องขอเอกสารแนบเพิ่มเติมให้ประสานงานส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการหรือข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเอกสารก่อนนำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ

๓.๗.๖ การประสานงานติดตามเอกสารที่ส่งกลับไปแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อนำเสนอ พิจารณาลงนามสั่งการ การประสานงานเป็นการติดต่อ ๒ ทาง (Two – way Communication) ซึ่งจะช่วยให้มีความเข้าใจตรงกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้งานที่ปฏิบัติเกิดผลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและได้งานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นไปตามระเบียบและข้อกำหนดต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว เป็นการประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

๓.๗.๗ การตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งผู้บริหารลงนาม พิจารณาลงนาม และ/หรือสั่งการ

๓.๗.๗.๑ ตรวจสอบแบบฟอร์มหนังสือราชการให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ

๓.๗.๗.๒ ตรวจสอบสำนวน ตัวสะกด การเว้นวรรคตอน การเขียนคำย่อ ฯลฯ ให้เหมาะสม และถูกต้อง

๓.๗.๗.๓ จัดใส่แฟ้มเอกสารเสนอผู้บริหารพิจารณา/สั่งการ/ลงนาม

๓.๗.๘ หนังสือที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ให้ส่งคืนต้นสังกัดเจ้าของเรื่องนำไปแก้ไข แล้วนำเสนอใหม่ตามขั้นตอน ๑-๕

๓.๗.๙ เมื่อหนังสือได้ผ่านการพิจารณาสั่งการจากผู้บริหารแล้ว ให้ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือว่าสั่งการ และลงนามถูกต้องครบถ้วนทุกหน้าหรือไม่ ถ้าไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนให้เสนอผู้บริหารสั่งการและลงนามอีกครั้ง

๓.๗.๑๐ ลงทะเบียนส่งหนังสือออกไปยังหน่วยงานตามที่ผู้บริหารสั่งการ และสำเนาเอกสารเพื่อใช้ในการติดตามงานตามข้อสั่งการของผู้บริหาร โดยตรวจสอบความเร่งด่วนของหนังสือ กรณีเป็นเรื่องด่วนจะต้องดำเนินการส่งคืนให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของเรื่องเซ็นรับหนังสือเพื่อเป็นหลักฐาน

๓.๗.๑๑ กรณีผู้บริหารสั่งการมอบอำนาจให้ผู้อื่นปฏิบัติการแทนให้จัดส่งหนังสือไปยังผู้แทนท่านนั้น โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเซ็นรับหนังสือ

บทที่ ๔

การวิเคราะห์ข้อบกพร่องที่ทำให้หนังสือราชการเกิดความผิดพลาด

การปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน จำเป็นจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การอยู่ตลอดเวลา ต้องมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน เช่น การชี้แจง การสร้างความสัมพันธ์ หรือ การสร้างความรู้ความเข้าใจในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารทั้งที่เป็นทางการ (Formal communication) และไม่เป็นทางการ (Informal communication) ทั้งนี้ การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการจะมีหลายวิธีแต่โดยทั่วไปจะปรากฏในลักษณะที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้อ่านได้เป็นหลักฐานผูกพันอ้างอิง ยืนยัน หรือตรวจสอบในภายหลังได้ ดังนั้น การเขียนหนังสือราชการที่ดี ผู้เขียนจะต้องรู้วิธีคิดก่อนเขียน รู้ลำดับความคิด รู้โครงสร้างความคิด รู้องค์ประกอบเนื้อหา ของหนังสือ รู้ย่อหน้าแรกของหนังสือราชการคืออะไร ย่อหน้าต่อไปคืออะไร จบอย่างไร และเขียนหนังสืออย่างไรให้เข้าใจได้ง่าย ไม่สับสนวุ่นวาย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และสามารถ สื่อถึงภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน อีกทั้งยังแสดงถึงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย การติดต่อสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร จะต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ตรงประเด็น ครบถ้วน เมื่ออ่านแล้วเข้าใจตรงกัน หนังสือราชการถือเป็นเรื่องหลักและเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานราชการ เพราะหนังสือราชการเป็นเอกสารที่สำคัญในการปฏิบัติงาน การพิมพ์หนังสือราชการที่ดีจะต้องให้ ผู้รับทราบถึงวัตถุประสงค์หรือปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หากผู้รับหนังสือรู้ถึงความต้องการ ของผู้พิมพ์ย่อมถือได้ว่าการพิมพ์หนังสือราชการนั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรส่วนหนึ่งมาจากการที่บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี และมีความพึงพอใจในการทำงาน

เซอร์โต (Certo, ๒๐๐๐ : ๙) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิผล จึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)” ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุ จุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผล หรือให้ บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing things right)”

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง งานที่บุคคลหนึ่งได้รับมอบหมาย โดยที่บุคคลนั้นต้องมีความสามารถและทุ่มเท รวมถึงมีทักษะในงานดังกล่าวและทั้งหมดกระทำภายใต้ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่องค์กรนั้น ๆ วางไว้ ส่งผลให้งานดังกล่าวที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ ก่อเกิดประสิทธิภาพของงาน ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมนาน : ๒๕๕๕, ๑๔)

กล่าวถึงแนวคิดของ Harrington Emerson ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี ๑๒ หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ดังนี้

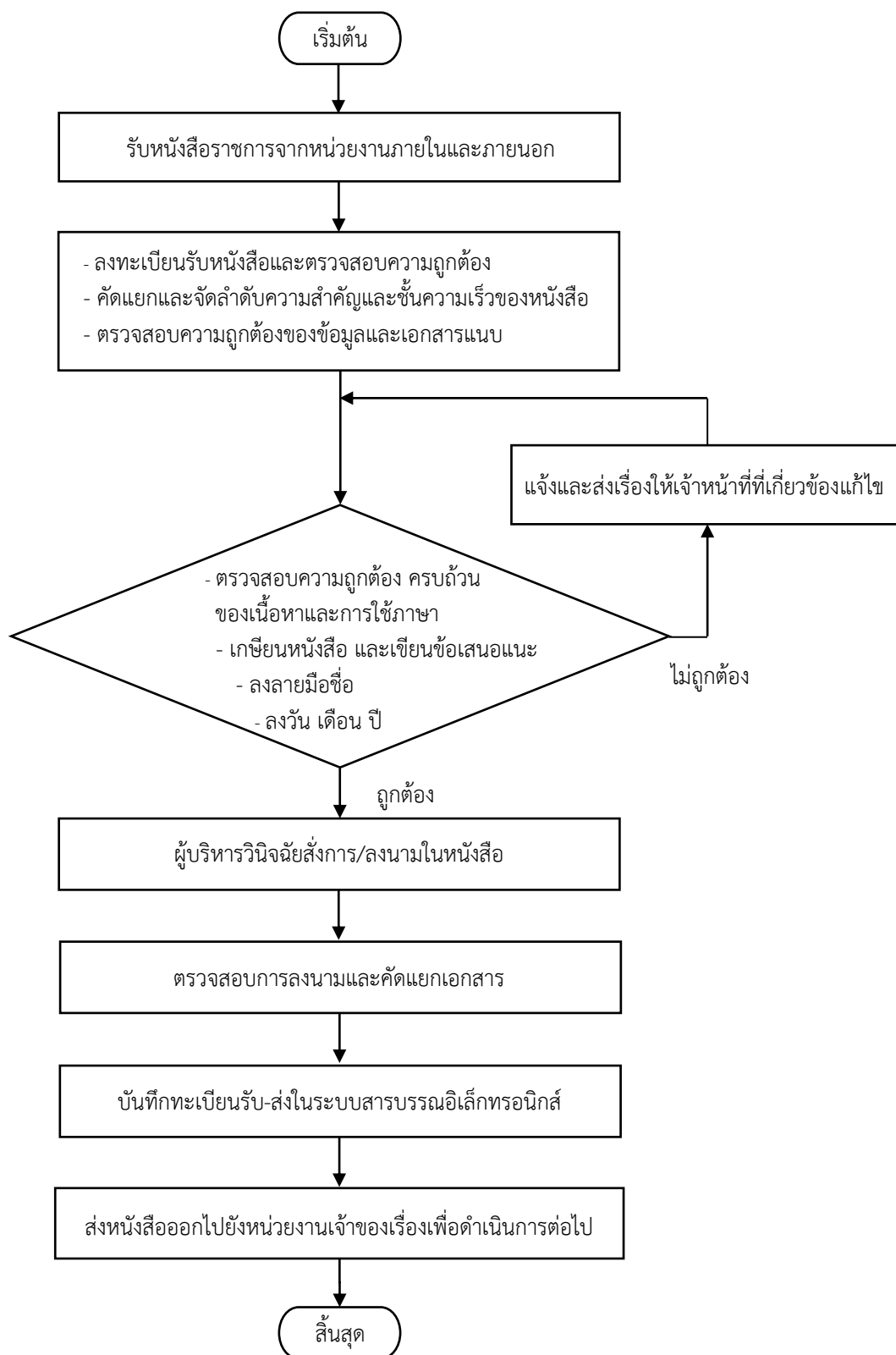
๑. กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly defined ideals)
๒. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน (Common sense)
๓. ให้คำแนะนำที่ดี มีหลักถูกต้องสมบูรณ์ (Competent counsel)
๔. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)
๕. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (The fair deal)
๖. มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable information)
๗. มีการรายงานผลการทำงานเป็นระยะ (Dispatching)
๘. มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standards and schedules)
๙. มีผลงานได้มาตรฐาน (Standardized conditions)
๑๐. ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ (Standardized operations)
๑๑. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Written standard-practice instructions)
๑๒. ให้บำเหน็จ รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพ (Efficiency-reward)

ทฤษฎี ๑๒ หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harrington Emerson ดังกล่าวข้างต้น เป็นทฤษฎีการบริหารเชิงพฤติกรรม ซึ่งได้กล่าวถึงแนวการทำงานเพื่อให้ได้มาตรฐาน โดยนำไปใช้จนเป็นที่ยอมรับและสร้างชื่อให้แก่ Harrington Emerson ในเวลาต่อมาและเป็นต้นแบบแนวคิดประสิทธิภาพของการทำงานที่มีการพัฒนาต่อจนถึงทุกวันนี้

เนื่องจากการพิมพ์หนังสือราชการของหน่วยงานที่ผ่านมาไม่ได้เคร่งครัดหรือถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ มากนัก ปัญหาและสาเหตุที่พบบ่อยในการเขียนหนังสือราชการจึงเกิดจากผู้ปฏิบัติงานยังไม่เข้าใจระเบียบและหลักการในการเขียนหนังสือราชการที่มีคุณภาพ และการใช้ภาษาที่สื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน กระชับ และสละสลวย ส่วนใหญ่จึงปฏิบัติงานด้วยความเคยชิน ขาดองค์ความรู้ที่ถูกต้อง ทำให้หนังสือราชการมีรูปแบบที่ไม่ถูกต้อง การพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ ความสามารถ มีความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนำไปพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขให้ดีขึ้น นอกจากนี้ ต้องมีการตรวจสอบ ควบคุม และดูแล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเกณฑ์ที่วางไว้ ซึ่งการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานจะเป็นการยกระดับการปฏิบัติงานสู่องค์กร ในบทนี้ผู้วิเคราะห์งานจึงขอเสนอขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มรับหนังสือราชการมาดำเนินการจนสิ้นสุดกระบวนการคือส่งหนังสือออกไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานในแต่ละขั้นและการวิเคราะห์ข้อบกพร่องที่ทำให้หนังสือราชการเกิดความผิดพลาด

๔.๑ การปฏิบัติงานทะเบียนรับ-ส่งเอกสารของเลขานุการผู้บริหาร

มีขั้นตอนในปฏิบัติงาน ตามภาพที่ ๔-๑



ภาพที่ ๔-๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนรับ-ส่งหนังสือของเลขานุการผู้บริหาร

ขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนการรับ-ส่งเอกสาร การพิจารณาถ้อยแถลงหนังสือราชการ เพื่อให้งานต่าง ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของส่วนราชการ การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพตามขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๑. รับหนังสือจากหน่วยงานภายนอกที่ส่งผ่านงานสารบรรณกลางของมหาวิทยาลัย และหนังสือของหน่วยงานภายในที่นำเสนอเอง

๒. ลงทะเบียนเลขที่รับในทะเบียนหนังสือรับ โดยเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน โดยเลขทะเบียนของหนังสือจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ ลงวันที่ เดือน ปี และเวลาที่รับหนังสือ

คัดแยกและจัดลำดับความสำคัญและขั้นความเร็วของหนังสือของเอกสารตามความเร่งด่วน เพื่อความรวดเร็ว ฉับไว และทันต่อเหตุการณ์ หนังสือที่ต้องดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และปรับปรุงแก้ไข (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท (๑) ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้ (๒) ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว (๓) ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารแนบ กรณีที่ต้องขอเอกสารแนบเพิ่มเติม เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ หรือข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเอกสารก่อนนำเสนอพิจารณาสั่งการ ให้ประสานงานส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

- การประสานงานภายในหน่วยงานเดียวกัน อาจใช้การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ (Informal coordination) เพราะไม่ต้องการรูปแบบและพิธีการมากนัก ซึ่งหากใช้การประสานงานอย่างเป็นทางการ (Formal coordination) อาจทำให้เกิดความล่าช้าเกิดผลเสียต่องานได้ การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการจะช่วยให้เกิดความรวดเร็วมากขึ้น

- สำหรับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ต้องกำหนดรูปแบบและวิธีการในการปฏิบัติให้ถูกต้องและตามความเหมาะสม เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน

- การประสานงานติดตามเอกสารที่ส่งกลับไปแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อนำเสนอ พิจารณาลงนามสั่งการ การประสานงานเป็นการติดต่อ ๒ ทาง (Two – way Communication) ซึ่งจะช่วยให้มีความเข้าใจตรงกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้งานที่ปฏิบัติเกิดผลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและได้งานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นไปตามระเบียบและข้อกำหนดต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว เป็นการประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

๓. ถ้อยแถลงความถูกต้องของเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และปรับปรุงแก้ไข (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยการพิจารณารูปแบบและชนิดของหนังสือต่าง ๆ ให้ถูกต้องตามแบบที่กำหนด คำขึ้นต้น คำลงท้าย รวมทั้งการอ้างอิง

การเขียนหนังสือราชการต้องใช้ภาษาที่เป็นแบบแผน มีลำดับ ขั้นตอน กระชับ รัดกุม ตัวสะกด การันต์ ถูกต้องตามพจนานุกรม ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเนื้อหา และการใช้ภาษา วรรคตอน ย่อหน้า ให้ถูกต้องเหมาะสม

หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ เพื่อดำเนินการ แก้ไขให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐานแล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

หากถูกต้อง ผู้รับการประเมินก็จะเขียนหนังสือและเขียนข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูล ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร แล้วลงลายมือชื่อ พร้อมลงวันที่ เดือน ปี

๔. นำเสนอหนังสือให้ผู้บริหาร โดยดำเนินการดังนี้

๔.๑ รวบรวมข้อมูล และเอกสาร กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เรื่องเดิม พร้อมด้วยสรุป ประเด็นข้อเท็จจริง การเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหารประกอบการ พิจารณาสั่งการของผู้บริหารได้ถูกต้องเหมาะสมทันต่อสภาพการณ์เพราะผู้บริหารไม่มีเวลาที่จะศึกษา หรืออ่านรายละเอียดของเรื่องที่เสนอมาได้

๔.๒ จัดลำดับความสำคัญของหนังสือที่ต้องดำเนินการ เช่น เรื่องด่วน เรื่องเพื่อทราบ เรื่องสั่งการ เรื่องพิจารณา ถ้าสามารถทำได้ควรให้แยกแฟ้มเสนอตามประเภทเรื่องดังกล่าวโดยเฉพาะ เรื่องด่วนควรแยกและเขียนตัวอักษรตัวหนาปิดหน้าปกแฟ้มเสนอให้เห็นชัดเจน

๔.๓ เรื่องลับ จะพิจารณาดำเนินการแยกปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับ ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ เรื่องด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด จะพิจารณาดำเนินการแยกออกปฏิบัติ โดยเร็ว และรีบเสนอผู้บริหารทันที

๔.๔ การเสนอหนังสือ ต้องใส่แฟ้มเรียงตามลำดับ โดยแยกตามลักษณะความสำคัญ ของเรื่อง เรื่องที่ต้องพิจารณาก่อนไว้ข้างหน้า จัดให้สะดวกในการพิจารณา โดยมีเอกสารประกอบการ พิจารณาให้พร้อม และต้องจัดให้เป็นระเบียบเพื่อให้พลิกดูได้ทันที และเพื่อความสะดวกในการ พิจารณา ควรใส่หมายเลข ๑ ๒ ๓ กำกับไว้ตามลำดับความเห็นด้วยโดยเขียนตัวเลขอยู่ภายในวงกลม ถ้าเรื่องที่เสนอมียหลายแผ่น เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยและป้องกันการสูญหายให้เย็บติดกัน ให้เรียบร้อยที่มุมบนด้านซ้ายมือให้ขนานกับสันหนังสือ

๔.๕ ในกรณีที่มีหนังสือราชการมาก ควรแยกเป็นประเภทละแฟ้ม หากมีหนังสือราชการ จำนวนน้อยอาจใช้แฟ้มเดียวกันก็ได้ ควรมีบันทึกย่อไว้ว่าในแฟ้มมีเรื่องอะไรบ้าง เมื่อรับแฟ้มคืนจะได้ ตรวจสอบว่าเรื่องได้รับการพิจารณาสั่งการ หรือลงชื่อครบถ้วน เรื่องใดถูกนำออกจากแฟ้มไป เพื่อเอาไว้พิจารณา ในกรณีที่ผู้บริหารนำเรื่องออกจากแฟ้มไปพิจารณาควรเขียนบันทึกสอดไว้ในแฟ้ม แทนที่เรื่องที่นำออกไปด้วย

๕. ตรวจสอบ (หลังนำเสนอหนังสือ) เมื่อหนังสือได้ผ่านการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ ซึ่งผลการพิจารณาอาจสั่งการให้หน่วยงานฝ่าย/งาน ต่าง ๆ ดำเนินการตามเสนอ หรือแก้ไข ทบทวน ผู้ขอรับการประเมินจะตรวจสอบการลงนามว่าครบถ้วน ถูกต้องหรือไม่ และคัดแยกเอกสารพิจารณา สั่งการและลงนามแล้ว

๖. บันทึกข้อพิจารณาสั่งการ หรือแนวทางการปฏิบัติงานของผู้บริหารไว้ในทะเบียนรับ-ส่ง ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการติดตามงานจากหน่วยงาน ที่ต้องดำเนินการต่อไป โดยมีหลักการสำคัญคือต้องจัดส่งหนังสือออกโดยให้ถึงมือผู้ปฏิบัติโดยเร็วที่สุด กรณีที่เป็นหนังสือสำคัญ จะคัดสำเนาเอกสารแยกต่างหากเพื่อใช้สำหรับการติดตามงานต่อไป ในกรณีที่เป็นการระเบียบ กฎหมาย หนังสือแจ้งเวียนที่เกี่ยวข้อง ผู้ขอรับการประเมินจะจัดเก็บเข้าแฟ้ม เป็นหมวดหมู่เพื่อใช้อ้างอิงและเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการต่อไป

๗. ส่งหนังสือออก กรณีเป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ก็จะประสานให้เจ้าของเรื่อง มารับเอกสารกลับคืนเพื่อดำเนินการตามคำสั่งการต่อไป กรณีเป็นหน่วยงานภายนอกก็ดำเนินการ ตามที่ผู้บริหารสั่งการโดยเร็ว

๔.๒ การกลั่นกรองหนังสือราชการ

การตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองหนังสือราชการและการเขียนหนังสือ เป็นขั้นตอน ก่อนที่จะนำเสนอผู้บริหารวินิจฉัยสั่งการ ซึ่งถือว่าเป็นภารกิจหลักที่สำคัญมากของเลขานุการ คำว่า “วิเคราะห์” ตามความหมายในพจนานุกรมจะหมายถึง การใคร่ครวญ แยกออกเป็นส่วน ๆ ถ้าเป็นการวิเคราะห์หนังสือราชการจะหมายถึง การอ่านแล้วสรุปจุดประสงค์และแยกแยะประเด็น ของเนื้อหาออกมาได้อย่างชัดเจน

การกลั่นกรองหนังสือ หมายถึง การตรวจสอบพิจารณารายละเอียดของเอกสาร อย่างรอบคอบ ถี่ถ้วนครบสมบูรณ์ พร้อมทั้งสรุปจับประเด็น วิเคราะห์สาระสำคัญอย่างครบถ้วน และเสนอความเห็นประกอบการพิจารณา

การวิเคราะห์กลั่นกรองหนังสือราชการและการเขียนหนังสือ จะมีความหมายและสะท้อน ความรู้ความสามารถในงานที่ทำอยู่เป็นอย่างดี และถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญมาก ฉะนั้นเลขานุการ จะต้องให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการตัดสินใจหรือวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหารด้วย

๔.๒.๑ วิธีวิเคราะห์กลั่นกรองหนังสือราชการ

การกลั่นกรองหนังสือราชการให้ผู้บริหารวินิจฉัยสั่งการ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการต้องใช้ ความละเอียด รอบคอบ และปฏิบัติตามขั้นตอนให้ถูกต้อง ดังนี้

๑. อ่านเรื่องให้ตลอดตั้งแต่ต้นจนจบ และทำความเข้าใจกับเนื้อหาให้แจ่มแจ้ง
๒. แยกประเด็นสำคัญของเรื่อง โดยการพิจารณาข้อความในแต่ละย่อหน้าแล้วจำไว้ หรือจะจดบันทึกไว้ก็ได้

๓. รวบรวมและสรุปประเด็นออกมา โดยการหาคำตอบให้ได้ว่าข้อความที่อ่านทั้งหมดคือ

๓.๑ หนังสือราชการนั้นเรื่องอะไร

๓.๒ หนังสือราชการนั้นมีเหตุผลและความเป็นมาอย่างไร

๓.๓ หนังสือราชการนั้นมีผลหรือส่วนที่ดำเนินการอย่างไร

๓.๔ หนังสือราชการนั้นมีจุดประสงค์ที่สำคัญอย่างไร

๓.๕ รายละเอียดอื่น ๆ เช่น หนังสือราชการนั้นมาจากส่วนราชการใด ใครเป็นผู้ลงนาม ติดต่อมาเมื่อใด

๔. จัดลำดับ ประเด็นและเรียบเรียงเนื้อหาให้มีความสัมพันธ์โดยย่อเรื่องให้สั้นและกระชับ

๕. ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเนื้อหาและการใช้ภาษา

๖. หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อใช้ประกอบการเขียนหนังสือ เช่น

๖.๑ เรื่องเดิมที่มีลักษณะเดียวกัน หรือคล้ายคลึงกัน มีแนวปฏิบัติหรือวินัยสั่งการเช่นไร

๖.๒ มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับใดบ้างที่เกี่ยวข้องหรือต้องปฏิบัติตาม

๖.๓ มีความเห็นเป็นแนวทางให้เลือกวินัยสั่งการใดบ้าง และเห็นควรเป็นอย่างไร ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เพื่อที่จะนำไปเขียนหนังสือต่อไป

๗. ให้ข้อเสนอแนะ

๘. ลงลายมือชื่อผู้เขียน

๙. ลงวันที่ เดือน ปี

๔.๒.๒ ปัญหาด้านการตรวจและกลั่นกรองงาน

หนังสือราชการที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย มีข้อผิดพลาดที่มาจากปัญหาและสาเหตุต่าง ๆ ด้านการปฏิบัติงานสารบรรณ ดังนี้

๑. ปัญหาด้านรูปแบบหนังสือ

- ไม่ให้ความสำคัญ เน้นที่เนื้อหามากกว่ารูปแบบ ไม่มีการตรวจแก้ไข ลงนามโดยไม่อ่านเนื่องจากไว้นื้อเชื่อใจหรือมีภารกิจมาก

๒. ปัญหาด้านการเขียน

- ไม่มีความรู้ความเข้าใจ ยึดรูปแบบที่เคยปฏิบัติมา สะกดคำผิด ตกหล่น สลับหัวเรื่องแต่ละข้อ เขียนจำนวนเงินที่เป็นตัวเลขแต่ไม่เขียนจำนวนเงินที่เป็นตัวอักษรกำกับต่อท้าย หรือจำนวนเงินตัวอักษรไม่ตรงกับจำนวนเงินที่เป็นตัวเลข

๓. ปัญหารูปแบบการพิมพ์

- ไม่ถูกต้องตามแบบฟอร์ม บรรทัด กั้นหน้า-กั้นหลัง (ซ้ายขวา) ขนาดครุฑไม่ได้มาตรฐาน ขนาดตัวอักษร ใช้ตัวอักษร (font) ต่างกัน

๔. ปัญหาเวลาที่มีจำกัด

- ปฏิบัติงานภายใต้ภาวะกดดันและภาวะเครียด

๕. ปัญหาในการเสนอหนังสือ

๕.๑ หนังสือที่มีกำหนดระยะเวลา

- เสนอแบบกระชั้นชิด หรือพ้นกำหนดที่ระบุแล้ว (ย้อนหลัง)

๕.๒ หนังสือที่เจ้าของเรื่องเสนอเอง โดยไม่ผ่านหน่วยงานต้นสังกัดตามขั้นตอน

- เอกสารจะหาย
- เอกสารจะพิมพ์ผิด เนื่องจากไม่มีคนตรวจทาน ส่งเอกสารไม่ครบ

๔.๓ การเขียนหนังสือราชการ

คำว่า “เขียน” หมายถึง ข้อความที่เขียนแทรกไว้บนหัวกระดาษ คำสั่ง หรือหนังสือราชการ เป็นการเขียนสรุปความที่ได้จากการวิเคราะห์และเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลมากพอที่จะใช้ประกอบการวินิจฉัย ตัดสินใจ สั่งการ หลักการสำคัญในการเขียนหนังสือราชการที่ดี คือเลขานุการจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการเขียนหนังสือเป็นอย่างดี

การเขียนหนังสือราชการจะเป็นบทสรุปสุดท้ายของหนังสือราชการที่เป็นข้อตกลงใจสั่งการหรืออนุมัติ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นจริง เป็นเรื่องที่มีความสำคัญและมีความรับผิดชอบ หากเลขานุการขาดความเข้าใจในวิธีการและเขียนหนังสือผิดพลาดอาจเกิดความสับสนแก่ผู้ปฏิบัติงาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานได้เช่นกัน ดังนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงควรศึกษาและตรวจสอบองค์ประกอบของหนังสือก่อนจะเขียนหนังสือต้องศึกษาเรื่องราวในหนังสือให้เข้าใจถูกต้อง ตรงประเด็นและตรงวัตถุประสงค์ เพราะหนังสือทุกฉบับจะมีโครงสร้างและองค์ประกอบ หากองค์ประกอบมีความครบถ้วนก็จะทำให้หนังสือนั้นมีเหตุครบถ้วนสมบูรณ์เช่นกัน

๔.๓.๑ ประเภทของการเขียนหนังสือ

การเขียนหนังสือจะต้องเริ่มดำเนินการตั้งแต่กระบวนการวิเคราะห์ สรุปความแล้วจึงนำไปสู่การเขียนหนังสือ ซึ่งจะเป็นการเขียนหนังสือที่เลขานุการทำการบันทึกสรุป (เรียกว่าบันทึกย่อเรื่อง) จากนั้นก็เสนอความเห็นให้ผู้บริหารพิจารณาและการเขียนหนังสือของผู้บริหารที่ตัดสินใจสั่งการออกไปให้ปรากฏ (เรียกว่าบันทึกสั่งการ) จะสังเกตได้ว่าหนังสือราชการที่ต้องวิเคราะห์จะมีความยาวหลายหน้าอาจจะเป็นลักษณะรายงานและเป็นเรื่องสั้น ๆ เลขานุการจะต้องใช้เทคนิค กลยุทธ์ หรือดุลยพินิจอย่างใดอย่างหนึ่งในการเขียนหนังสือดังกล่าวซึ่งสามารถแยกประเภทของการเขียนหนังสือราชการได้ดังนี้

๑. การเขียนหนังสือของเจ้าหน้าที่ (บันทึกย่อเรื่อง) จะเป็นการเขียนหนังสือราชการที่มีเนื้อหามากและเนื้อหาสั้น

๒. การเขียนหนังสือของผู้บริหาร (บันทึกสั่งการ) ในการเขียนหนังสือทุกประเภทจะต้องมีความเชื่อมโยง เป็นเหตุเป็นผลเกี่ยวเนื่องกันตลอด ตั้งแต่การเขียนของเจ้าหน้าที่ไปจนถึงการเขียนของผู้บริหาร

๔.๓.๒ วิธีการเขียนหนังสือราชการ

หากการเขียนหนังสือของเจ้าหน้าที่สามารถสรุปความได้ตรงประเด็น ข้อมูลพร้อม และเสนอแนวคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารสามารถวินิจฉัยสั่งการได้ถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสม ทันต่อสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ในขณะนั้น นับได้ว่าเป็นการบริหารงานที่มีประสิทธิผลและจะถือว่าการวัดคุณภาพของเจ้าหน้าที่และผู้บริหารอีกด้วย วิธีการเขียนหนังสือราชการ สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ย่อเรื่อง จากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ ให้ตัดทอนส่วนที่ไม่จำเป็นออก เช่น ส่วนที่อธิบายเพิ่มเติม ส่วนของรายละเอียดปลีกย่อย ส่วนที่เป็นการแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

๒. แยกส่วน หมายถึง การแยกส่วนของข้อความที่เขียน ซึ่งจะมีส่วนประกอบ ๓ ส่วน คือ

๒.๑ ส่วนเนื้อหา : ประกอบด้วย เรียงใคร มีจุดประสงค์ และรายละเอียดประกอบ (เป็นเหตุหรือความเป็นมาและผลในส่วนที่ดำเนินการ) เช่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ขอความอนุเคราะห์ให้รถตู้เพื่อนำเจ้าหน้าที่เดินทางไปดูงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ในวันพุธที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑ เวลา ๐๙.๐๐- ๑๒.๐๐ น. ณ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน ๕ คน (รายชื่อแนบท้าย)

๒.๒ ส่วนข้อมูลเพิ่มเติม : เป็นส่วนที่เกี่ยวกับเรื่องในลักษณะเดียวกันที่เคยดำเนินการผ่านมา หรือเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ที่ถือปฏิบัติอยู่ เช่น ตามประกาศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ หน่วยงานที่จะขอใช้รถในราชการจะต้องรับผิดชอบเรื่องค่าผ่านทางพิเศษ ค่าน้ำมัน และค่าเบี่ยงเบนพนักงานขับรถ รวมทั้งความเสียหายใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการใช้รถ เป็นต้น

๒.๓ ส่วนเสนอแนะ : เป็นส่วนที่ผู้เขียนเสนอความคิดเห็นต่อผู้บริหาร เพื่อประกอบการตัดสินใจ เช่น รถตู้หมายเลขทะเบียน ฮว ๕๐๐๒ ไม่สามารถให้บริการในวันดังกล่าวได้ เนื่องจากต้องส่งเข้าศูนย์ซ่อมด่วน จึงขอเสนอให้ใช้รถตู้หมายเลขทะเบียน ฮว ๕๕๗๕ แทน

๓. การตรวจสอบ : โดยมีจุดประสงค์เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลและเนื้อหาว่ามีความถูกต้องในการใช้ภาษา การสะกดคำหรือไม่ ก่อนที่จะนำเสนอผู้บริหารสั่งการต่อไป

๔. ลงลายมือชื่อ : เป็นการเขียนหนังสือหลังจากการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว โดยการลงชื่อของผู้เขียนและกำกับด้วย วันที่ เดือน ปี ที่เขียนในบรรทัดถัดไปด้วย

การเขียนหนังสือของผู้บริหารจะมีผลในทางปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้บริหารส่วนมากจึงเขียนหนังสือด้วยข้อความสั้น ๆ กระชับรัดกุม และมีความชัดเจนแน่นอน ซึ่งแบ่งได้ ๓ ส่วน คือ

๑. ส่วนที่เป็นคำวินิจฉัยสั่งการ : หากเจ้าหน้าที่เขียนหนังสือได้ชัดเจนและง่ายต่อการตัดสินใจ ผู้บริหารก็จะวินิจฉัยสั่งการไปตามที่ขอหรือตามจุดประสงค์ของหนังสือนั้น ๆ เช่น ทราบ ดำเนินการตามเสนอ เห็นชอบ อนุมัติ ลงนามแล้ว แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ

๒. ส่วนที่เป็นความเห็น : ในบางครั้งผู้บริหารอาจเขียนให้ความเห็นเพิ่มเติมนอกจากการสั่งการเพียงอย่างเดียว ซึ่งจะถือว่าการสั่งการด้วยเช่นกัน เช่น อนุมัติ (เป็นคำวินิจฉัยสั่งการ) ให้รายงานผลการปฏิบัติงานทุก ๖ เดือน (ความเห็นเพิ่มเติม) เป็นต้น เพื่อความชัดเจนและสะดวก

ในการอ่าน หากกรณีการเขียนหนังสือของผู้บริหารมีหลายประเด็นก็จะนิยมเขียนเป็น ข้อ ๆ เช่น ๑. อนุมัติ ๒. ให้ใช้จ่ายตามจริง ๓. ให้ปฏิบัติตามระเบียบ ๔. ให้รายงานผลการดำเนินงานทุก ๆ ๖ เดือน

๓. ส่วนที่ลงลายมือชื่อ : ในข้อความส่วนล่างของการเขียนหนังสือจะมีการลงลายมือชื่อของผู้บริหาร และลงวันที่ เดือน ปี เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ที่เขียนหนังสือ

๔.๓.๓ เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ

- สรุปใจความจากหนังสือต้นฉบับให้ครบถ้วน ถูกต้อง
- ใช้ภาษาที่สั้น กระชับ
- เขียนด้วยลายมือหรือพิมพ์ก็ได้ ถ้าเขียนด้วยลายมือควรเขียนให้อ่านง่าย
- การกำหนดหมายเลขในวงกลม ๑ ๒ ๓ ... กำกับเรื่องที่เสนอขึ้นมาตามลำดับ
- การเขียนหนังสือให้เริ่มจากบริเวณครึ่งหน้ากระดาษลงไปและจากซ้ายไปขวา หากเนื้อที่ไม่พอเขียน ให้เขียนคำว่า “โปรดพลิก” และพลิกหน้าถัดไป เริ่มเขียนจากส่วนบนสุดของกระดาษ ไล่ลำดับลงล่างและจากซ้ายไปขวา
- ชิดเส้นใต้ในส่วนที่เป็นใจความสำคัญ
- ไม่ใช้ปากกาเน้นข้อความ เนื่องจากกรณีต้องสำเนาหนังสือแจ้งผู้อื่นต่อไปจะทำให้ความชัดเจนของตัวหนังสือลดลง

- เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสะดวกในการอ่าน การเขียนแบบแยกส่วนอาจใช้วิธีการย่อหน้าในแต่ละส่วนก็ได้ คือ ส่วนเนื้อหา ส่วนข้อมูลเพิ่มเติมและส่วนเสนอแนะ ในกรณีที่หนังสือราชการมีเนื้อหามากก็ไม่จำเป็นที่จะต้องเขียนลงในเอกสารต้นฉบับแต่ให้แยกเขียนลงในบันทึกข้อความแล้วค่อยนำไปแนบรวมไว้กับหนังสือราชการต้นฉบับดังกล่าว

๔.๓.๔ หลักในการตรวจสอบและการเขียน

สามารถปฏิบัติได้ดังนี้

๑. ตรวจสอบประเด็นปัญหาหรือเรื่องเดิม หรือที่มาของเรื่องว่าถูกต้องตรงประเด็น ครบถ้วนหรือไม่ กรณีที่เห็นว่าส่วนนำไม่ตรงประเด็นให้ดำเนินการเขียนดังนี้

๑.๑ “ส่งเรื่องคืน สรุปให้ตรงประเด็น”

๑.๒ “ส่งเรื่องคืน ศึกษาให้รอบคอบ สรุปให้ตรงประเด็น”

๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าถูกต้อง ตรงประเด็น ครบถ้วนหรือไม่ หากพบว่ายังขาดข้อมูลสำคัญที่ตรงประเด็นและยังไม่สามารถตกลงใจได้ ให้ดำเนินการเขียนดังนี้

๒.๑ “ขอทราบสาเหตุที่เกิดขึ้น”

๒.๒ “ขอทราบเหตุการณ์เรื่องราวที่เกิดขึ้น”

๒.๓ “ขอทราบระเบียบที่เกี่ยวข้อง”

๒.๔ “ขอทราบสาเหตุและระเบียบที่เกี่ยวข้อง”

๓. ตรวจสอบข้อพิจารณาที่เป็นบทวิเคราะห์ของผู้เขียนว่าชัดเจน มีความรอบคอบสมเหตุสมผล ความเป็นไปได้หรือไม่ กรณีที่เห็นว่าขาดข้อพิจารณา หรือข้อพิจารณาไม่รอบคอบให้ดำเนินการ เกษียนดังนี้

- ๓.๑ “ขอทราบประโยชน์ที่ได้รับ”
- ๓.๒ “ขอให้พิจารณาในด้านความเสียหายที่จะเกิดขึ้นด้วย”
- ๓.๓ “ขอให้พิจารณาผลกระทบในด้าน
- ๓.๔ “ขอให้เปรียบเทียบให้รอบคอบจากหลายทางเลือก”

๔. ตรวจสอบข้อเสนอ ส่วนนี้จะเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่เป็นแนวทางปฏิบัติ เป็นข้อตกลงใจ ให้ผู้บริหารสั่งการตรวจสอบดังนี้

- ๔.๑ ข้อเสนอ เช่น แก้ปัญหาในย่อหน้าแรกหรือไม่
- ๔.๒ ข้อเสนอ เช่น สอดคล้องกับความเห็นในข้อพิจารณาหรือไม่
- ๔.๓ ข้อเสนอ เช่น แยกเป็นประเด็น ๆ และผู้บริหารสามารถสั่งการได้หรือไม่
- ๔.๔ ข้อเสนอ เช่น ความเป็นไปได้ บรรลุวัตถุประสงค์ และมีความเสี่ยงน้อยที่สุด

หรือไม่

กรณีที่เห็นว่า ข้อเสนอมีความเป็นไปได้ หรือไม่อาจบรรลุวัตถุประสงค์ หรือมีความเสี่ยง มากให้ดำเนินการเกษียนดังนี้

- “ข้อเสนอไม่แก้ปัญหา”
- “ข้อเสนอไม่สอดคล้องกับนโยบาย”
- “ข้อเสนอไม่สอดคล้องกับความคิดเห็น”
- “ข้อเสนอมีความเสี่ยงมาก ขอให้พิจารณาให้รอบคอบ”

กรณีที่เห็นว่า ข้อเสนอมีความเป็นไปได้บางส่วนและสามารถตกลงใจได้บางส่วน ให้ดำเนินการเกษียนดังนี้

- “อนุมัติในข้อ ๑ และ ๒”
- “อนุมัติ ดำเนินการตามเสนอในข้อ ๑ และ ๔”

กรณีที่เห็นว่า ข้อเสนอมีความเป็นไปได้ บรรลุวัตถุประสงค์และมีความเสี่ยงน้อยสุด ให้ดำเนินการเกษียนดังนี้

- “เห็นชอบ”
- “อนุมัติหลักการ”
- “อนุมัติ”
- “อนุมัติดำเนินการตามเสนอ”

๕. ตรวจสอบประโยคปิดท้ายหนังสือ เป็นคำแนะนำในการดำเนินการต่อเอกสารว่า เพื่อทราบ เพื่อพิจารณา เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป เพื่อพิจารณาลงนาม เพื่อพิจารณาอนุมัติ และลงนาม เพื่อนำเสนอขออนุมัติให้ดำเนินการเกษียนดังนี้

๕.๑ กรณีเพื่อทราบ “ทราบ”

๕.๒ กรณีเพื่ออนุมัติและลงนาม “อนุมัติ” “ลงนามแล้ว”

๕.๓ กรณีเพื่อพิจารณาดำเนินการ

- “มอบให้หน่วย ดำเนินการ”
- “มอบให้หน่วย ดำเนินการ และขอให้ระมัดระวังเป็นพิเศษในเรื่อง ด้วย”
- “มอบให้หน่วยดำเนินการและขอให้พึงเล็งเป็นพิเศษในเรื่อง..... ด้วย”

การใช้คำสั่งการที่ตรงวัตถุประสงค์และถูกโอกาส ได้แก่ อนุมัติ อนุญาต อนุมัติหลักการ เห็นชอบ เห็นชอบในหลักการ ชอบ ดำเนินการตามเสนอ ฯลฯ ซึ่งคำสั่งการที่นิยมใช้จะมีหลากหลาย และแต่ละคำจะมีความหมายที่แตกต่างกัน เพื่อให้การใช้คำสั่งการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และถูกโอกาส ผู้บริหารควรทำความเข้าใจให้ถูกต้องด้วย ตามตัวอย่างคำสั่งการและความหมาย ในตารางที่ ๔-๑ และตารางที่ ๔-๒

ตารางที่ ๔-๑ ความหมายของคำสั่งการต่าง ๆ

คำสั่งการ	ความหมาย	รายละเอียด
เห็นชอบ	เห็นดีด้วย เห็นชอบด้วย	- ยังไม่มีรายละเอียดดำเนินการใด ๆ - ยังมีได้จัดทำเป็นโครงการ (หลังจาก “เห็นชอบ” แล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องไปจัดทำรายละเอียดหรือจัดทำโครงการต่อไป)
อนุมัติหลักการ	ให้อำนาจกระทำตามระเบียบที่กำหนด	- มีรายละเอียดการดำเนินการอย่างกว้าง ๆ ยังไม่ครบถ้วน - จัดทำเป็นโครงการ แต่รายละเอียดยังไม่ครบถ้วน (หลังจาก “อนุมัติหลักการ” แล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องไปจัดทำเรื่องการขออนุมัติดำเนินการต่อไป)
อนุมัติ หรือ อนุมัติดำเนินการ	เป็นโครงการที่ได้รับอนุมัติหลักการหรืออนุมัติโครงการแล้ว	- รายละเอียดการดำเนินการครบถ้วน - เป็นโครงการที่มีรายละเอียดการดำเนินการครบถ้วน(หลังจาก “อนุมัติ” หรือ “อนุมัติดำเนินการ” แล้วหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปฏิบัติได้เลย

ตารางที่ ๔-๒ ความแตกต่างระหว่างอนุญาตกับอนุมัติ

คำสั่งการ	ความหมาย	การนำไปใช้
อนุญาต	ยินยอม ยอมให้	- เรื่องส่วนตัว - ไม่เกี่ยวข้องกับงบประมาณของหน่วยงาน - ไม่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบขององค์กร
อนุมัติ	ให้อำนาจกระทำตาม ระเบียบที่กำหนด	- เรื่องที่เป็นความรับผิดชอบขององค์กร - เกี่ยวข้องกับงบประมาณของหน่วยงาน

๔.๓.๕ ข้อควรคำนึงในการวิเคราะห์และเขียนหนังสือราชการ

๑. ความถูกต้องของข้อมูลโดยเฉพาะข้อมูลจากหนังสือต้นฉบับกับข้อมูลที่เขียนจะต้องตรงกัน ไม่ตัดหรือเพิ่มข้อมูลอื่นเข้าไปจนทำให้เสียความหรือทำให้เข้าใจเบี่ยงเบนไปจากต้นฉบับ

๒. ภาษาที่ใช้ในการเขียน ให้ใช้ภาษาที่สั้นและกระชับ

๓. การเขียนหนังสือจะใช้วิธีพิมพ์หรือเขียนด้วยลายมือก็ได้ แต่จะต้องมีความชัดเจนและอ่านง่าย

๔. การระบุ วัน เดือน ปี ในส่วนล่างของการลงลายมือชื่อต้องตรงกับความเป็นจริง ไม่ควรลงย้อนหลังหรือล่วงหน้า เว้นไว้แต่จะมีเหตุผลจำเป็นจริง ๆ

๕. รูปแบบของการเขียน จะใช้รูปแบบเดียวกับการบันทึก คือ ถึงใคร มีข้อความอย่างไร แล้วลงชื่อผู้เขียน และวัน เดือน ปี ที่เขียนไว้ด้วย

๔.๓.๖ ข้อจำกัดในการวิเคราะห์และเขียนหนังสือ

ในการวิเคราะห์หนังสือราชการบางครั้งอาจจะต้องใช้เวลานาน เนื่องจากต้องค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องหรือเอกสารที่ได้อ้างถึงไว้ในหนังสือนั้น ๆ และที่สำคัญอีกอย่างคือผู้วิเคราะห์หรือเขียนหนังสือ ควรใช้ทักษะและประสบการณ์ในการเขียนหนังสือ และไม่ควรถูกกระทบในหนังสือ แต่เพียงว่า เรียน เพื่อโปรดพิจารณา โดยไม่ใส่ความเห็น หรืออ้างอิงข้อมูล หรือกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องใด ๆ ไว้ เพราะนั่นจะทำให้สุดท้ายแล้วผู้บริหารต้องเป็นฝ่ายพิจารณาแต่เพียงผู้เดียว

๔.๓.๗ ข้อเสนอแนะในการวิเคราะห์และเขียนหนังสือ

๑. ผู้ทำการวิเคราะห์และเขียนหนังสือ ต้องมีความรอบรู้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมีความจำที่ดี ทั้งนี้เพราะจะต้องค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องหรือต้องรู้แหล่งที่เก็บหนังสือเดิมเพื่อนำมาประกอบกับเรื่องเพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

๒. ผู้ทำการวิเคราะห์หนังสือ จะต้องเขียนหนังสือให้ชัดเจน หากเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาควรที่จะให้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร เช่น เรียน เนื่องจากเรื่องดังกล่าวที่ประชุมคณะกรรมการส่วนงานได้มีมติเห็นชอบในหลักการแล้ว สามารถดำเนินการได้ แต่จะต้อง

แนบสัญญาว่าจ้างเพื่อประกอบการเบิกจ่ายรายการดังกล่าวด้วย จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ เป็นต้น

๓. กรณีพบข้อบกพร่องที่ชัดเจนและมีความจำเป็นต้องส่งเรื่องคืนหากสามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เป็นเจ้าของเรื่องได้ ควรที่จะประสานงานให้หน่วยงานนำเรื่องไปจัดทำใหม่ ทั้งนี้ต้องชี้ข้อบกพร่องให้ทราบด้วยว่ามีข้อบกพร่องอะไรบ้างและให้แนวทางได้

๔. กรณีพบข้อบกพร่องที่ชัดเจนและมีความจำเป็นต้องส่งเรื่องคืนแต่เป็นเรื่องที่ซับซ้อนต้องให้ผู้บริหารทราบเรื่องก่อน เลขานุการควรเขียนบันทึกเพื่อชี้ข้อบกพร่องและเสนอแนวทางเขียนหนังสือให้เป็นข้อสังเกตแก่ผู้บริหาร เพื่อจะได้สั่งการสะดวกและง่ายขึ้น

๕. กรณีพบว่าหนังสือครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้บริหารสามารถตกลงใจได้กรณีแบบนี้เลขานุการอาจเขียนคำสั่งการแทน โดยผู้บริหารเพียงแต่ลงนาม เพื่อความสะดวกในการสั่งการ กรณีอย่างนี้มักจะใช้กับเรื่องง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน ทำอยู่เป็นประจำ เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และเป็นที่ชัดเจนว่าผู้บริหารต้องตกลงใจตามที่เสนอแน่นอน

๔.๔ การวิเคราะห์ข้อบกพร่องที่ทำให้หนังสือราชการเกิดความผิดพลาด

การเขียนและจัดพิมพ์หนังสือราชการจะเกี่ยวข้องกับข้าราชการทุกระดับชั้น และมีความจำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จากประสบการณ์การกลั่นกรองและตรวจสอบรูปแบบของหนังสือราชการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และประสบการณ์ในการพิมพ์หนังสือราชการ รวมทั้งไม่เห็นความสำคัญในงานที่ทำ มักจะมีข้อผิดพลาด ปัญหาและมีข้อที่น่าสังเกตต่าง ๆ มากมาย เช่น เว้นวรรคผิด พิมพ์ข้อความซ้ำ พิมพ์ข้อความตก พิมพ์ตำแหน่งผิด พิมพ์ชื่อบุคคลเป็นคนละคนกัน ชื่อรายการครุภัณฑ์ไม่ตรงกัน ซึ่งหากเอกสารดังกล่าวเผยแพร่ออกไปถือว่าเป็นความเสียหายอย่างมาก

จากการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการที่หน่วยงานส่งมาเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการในรอบ ๕ เดือน (สิงหาคม-ธันวาคม ๒๕๖๐) พบว่ามีจำนวนหนังสือภายนอกและหนังสือภายในที่มีข้อบกพร่องและได้ส่งเรื่องคืนให้หน่วยงานต้นเรื่องนำกลับไปแก้ไข มีจำนวนและรายการข้อบกพร่อง ดังแสดงตามตารางที่ ๔-๓

ตารางที่ ๔-๓ จำนวนหนังสือราชการที่มีข้อบกพร่องต้องนำกลับไปแก้ไข

รายการ ข้อบกพร่อง	สิงหาคม	กันยายน	ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม
พิมพ์ผิด	๔๘	๔๒	๓๕	๔๕	๔๗
เว้นวรรค/ตัดคำ	๒๕	๑๑	๑๐	๘	๕
พิมพ์ซ้ำ	๙	๔	๔	๓	๔
พิมพ์ตก	๕	๑๑	๑๑	๑๔	๕
ข้ามขั้นตอน	๙	๖	๕	๕	๔
รวม	๙๖	๗๔	๖๕	๗๕	๖๕
ยอดหนังสือเข้า	๙๕๘	๘๒๐	๘๔๔	๙๔๗	๙๐๖
ผิดพลาดร้อยละ	๑๐.๐๒	๙.๐๒	๗.๐๗	๗.๙๒	๗.๑๗

จากตารางที่ ๔-๓ แสดงให้เห็นถึงข้อบกพร่องของหนังสือภายนอกและหนังสือภายในที่ตรวจพบและส่งคืนหน่วยงานต้นเรื่องนำกลับไปแก้ไข รายการที่พบข้อบกพร่องมากที่สุดของทุกเดือน คือ การพิมพ์ผิด โดยมีรายละเอียดของข้อบกพร่องทั้ง ๕ รายการ ดังนี้

๑. พิมพ์ผิด เกิดจากการพิมพ์ชื่อหน่วยงาน ชื่อบุคคล ตำแหน่งทางวิชาการ วัน เดือน ปี ผิดพลาด การใช้คำไม่ถูกต้อง ใช้ภาษาไทยผิด สะกดคำผิด เช่น กฎ กฎหมาย ปราบฏ มาตราฐาน บริจาค เผยแพร่ ยุทธศาสตร์ บุคลากร รองศาสตราจารย์ หรือพิมพ์จำนวนเงินที่เป็นตัวหนังสือไม่ตรงกับตัวเลข เช่น จำนวนเงิน ๔๐,๐๐๐ บาท (สี่หมื่นห้าพันบาทถ้วน) เป็นต้น

๒. การเว้นวรรคหรือการตัดคำ เกิดจากการเว้นวรรคหรือตัดคำไม่ถูกต้อง เช่น ชื่อของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ แต่กลับแยกคำ “พระจอมเกล้า” เป็น “พระจอม” แล้วคำว่า “เกล้า” ขึ้นบรรทัดใหม่ หรือคำว่า “พระนครเหนือ” เป็น “พระนคร” แล้วคำว่า “เหนือ” ขึ้นบรรทัดใหม่ ซึ่งไม่ถูกต้องเพราะเป็นคำเฉพาะแยกคำไม่ได้ หรือเป็นคำที่ไม่ควรแยกคำ เช่น “วิทยา” แล้วพิมพ์คำว่า “เขต” ขึ้นบรรทัดใหม่ เป็นต้น

๓. พิมพ์ซ้ำ เกิดจากการพิมพ์ซ้ำคำเดิม ๒ ครั้ง เช่น รายการก่อสร้างอาคาร **อาคาร** โรงอาหาร ประจำปีงบประมาณ การประชุมครั้งที่ ครั้งที่ ๙/๒๕๖๐ เป็นต้น

๔. พิมพ์ตกหรือไม่ครบสมบูรณ์ เกิดจากการพิมพ์คำที่เป็นชื่อเฉพาะแต่พิมพ์ไม่ครบทั้งคำหรือพิมพ์ตกคำบางคำ เช่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระนครเหนือ ตกคำว่า “**พระจอมเกล้า**” จึงความจำเป็น ตกคำว่า “**มี**” ประเทศเยอรมัน ต้องพิมพ์เป็น ประเทศ**สหพันธ์สาธารณรัฐ**เยอรมัน นักวิชาการคอม ต้องพิมพ์เป็น นักวิชาการคอม**พิวเตอร์** เป็นต้น

๕. ข้ามขั้นตอน เกิดจากการเสนอหนังสือเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาและลงนาม แต่ยังไม่ได้ผ่านการพิจารณาจากกองต้นสังกัดของเจ้าของเรื่อง หรือรองอธิการบดีที่รับผิดชอบให้ความเห็นหรือพิจารณาเพื่อเสนอความเห็นมาก่อน

ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อบกพร่องตามที่กล่าวมาแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สนม ครุฑเมือง (๒๕๕๗) ซึ่งทำวิจัยเรื่อง คำที่มักเขียนผิดในภาษาไทย : การวิเคราะห์จากการตรวจผลงานการสอน มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์คำที่มักเขียนผิดในภาษาไทย จากการตรวจงานของครูภาษาไทย ในปีการศึกษา ๒๕๕๖ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจากครูผู้สอนภาษาไทย จำนวน ๒๕ คน ได้มาด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง ได้จำนวนคำที่มักเขียนผิด จำนวน ๒๑๕ คำ นำมาวิเคราะห์ตามกรอบของการวิจัย ๕ กรอบ คือ

๑. เขียนผิดเพราะไม่ทราบความหมายของคำ จำนวน ๖๔ คำ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๗
๒. เขียนผิดเพราะไม่เข้าใจในกฎเกณฑ์ทางหลักภาษา จำนวน ๔๙ คำ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๙
๓. เขียนผิดเพราะใช้แนวเทียบผิด จำนวน ๓๙ คำ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๔
๔. เขียนผิดเพราะได้รับประสบการณ์ผิด จำนวน ๓๕ คำ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๘
๕. เขียนผิดเพราะออกเสียงผิด จำนวน ๒๘ คำ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๒

นอกจากข้อบกพร่องที่เกิดจากปัญหาตามที่กล่าวมาแล้ว ยังสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อบกพร่องกับการเขียนหนังสือราชการได้ดังนี้

๔.๔.๑ ข้อบกพร่องด้านการเขียนหนังสือราชการ

๑. แบบฟอร์มไม่ถูกต้อง เช่น การเว้นช่วงบรรทัด การเว้นซ้าย-ขวา การย่อหน้า การเว้นวรรค
๒. ชื่อเรื่องไม่ตรงกับจุดประสงค์หรือยาวเกินไป
๓. ประโยคยาว ซ้ำซ้อน ใช้คำเชื่อมมากเกินไป
๔. เขียนไม่ตรงประเด็น หรือเขียนวกวน
๕. ไม่เลือกสรรข้อมูล เนื้อความยาว ใช้คำฟุ่มเฟือย
๖. ใช้ภาษาห้วน ๆ ไม่สละสลวย
๗. เนื้อความน้อย แต่ใช้ย่อหน้าหลายย่อหน้า โดยเข้าใจผิดว่าต้องมีให้ครบ ๓ ย่อหน้าเสมอ
๘. ไม่เขียนเนื้อความสำคัญที่ผู้อ่านต้องการทราบก่อน
๙. ด่วนสรุป โดยข้อมูลหรือเหตุผลไม่เพียงพอ ควรค้นคว้าข้อมูลมายืนยันให้เชื่อถือได้
๑๐. ไม่อ้างอิงที่มาหรืออ้างอิงไม่ครบถ้วน
๑๑. ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เขียนตามตัวอย่าง หรือแนวทางเดิม ๆ โดยไม่แก้ไข
๑๒. เมื่อย่อหน้าสุดท้ายได้กล่าวขอบคุณแล้ว ยังลงท้ายว่า จึงเรียนมาเพื่อทราบอีก
๑๓. ขอแสดงความนับถือ ยกไปไว้หน้าถัดไป แต่ในทางปฏิบัติจะต้องยกข้อความอย่างน้อย ๒ บรรทัดสุดท้ายมาด้วย

๔.๔.๒ ข้อบกพร่องด้านการใช้คำและการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ

๑. เนื้อหาและข้อความในเอกสารจะพบว่า เขียนข้อความผิด สะกดคำผิด เว้นวรรคผิดตำแหน่ง มีแยกคำระหว่างบรรทัด เช่น

“สัญลักษณ์” “สัญลักษณ์” ต้องเขียนว่า “สัญลักษณ์”

“วิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต” ต้องเขียนว่า “วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต”

“มหาวิทยาลัยราชภัฏ” ต้องเขียนว่า “มหาวิทยาลัยราชภัฏ”

“กราฟฟิก” ต้องเขียนว่า “กราฟิก”

“อารบิก” ต้องเขียนว่า “อารบิก”

การเขียนคำที่มักผิดเสมอมีสาเหตุหลายประการ คือ เขียนผิดเพราะมีความเคยชินเห็นมาผิด ๆ ก็เลยเข้าใจว่าเขียนอย่างนั้น ไม่รู้จักหลักภาษาไทย ไม่ทราบความหมายของคำ และประการสำคัญคือ ไม่สนใจเปิดอ่านพจนานุกรม อาจเนื่องจากการตรวจทานไม่ละเอียด รีบเร่งให้เอกสารเสร็จโดยเร็วและอาจจะเป็นการเขียนสะกดการันต์ผิดก็ได้ เพราะภาษาไทยมีหลายคำที่ใช้สับสน เช่น

“ขบวนการดำเนินงาน” ต้องเขียนว่า “กระบวนการดำเนินงาน”

“กระทัตรัด” ต้องเขียนว่า “กะทัตรัด”

“ชิดขึ้น” ต้องเขียนว่า “ชิดคัน”

๒. สะกดการันต์ผิด พิมพ์ข้อความตกหล่น

๓. ใช้คำไม่เหมาะสม เช่น ไคร่ จัก

๔. ใช้คำไม่ตรงความหมาย เช่น อนุญาต - อนุมัติ ไป - มา นำ - พา

๕. ใช้คำไม่คงที่ เช่น คำแทนตัวเอง ผม กระผม ข้าพเจ้า ใช้เลขไทยและอารบิกปะปนกัน

๖. ใช้คำเชื่อมไม่ถูกต้อง เช่น แก่ กับ แต่

๗. ใช้คำเชื่อมแบบเดิม ๆ มากเกินไปในตำแหน่งที่ใกล้กัน เช่น และ จึง

๘. ในกรณีที่มีหลายหัวข้อ จัดวางเลขหัวข้อไม่คงที่ เช่น ข้อย่อย ๑ ๒ ๓ ปะปนกับ

๑) ๒) ๓)

๙. ใช้เครื่องหมายไม่เหมาะสม เช่น ฯ , ๆ

๑๐. การเขียนแยกคำ

๑๑. ใช้คำนำหน้าชื่อไม่ถูกต้องเช่น คุณ ดร.

๑๒. ใช้คำนำหน้าชื่อด้วยคำว่า คุณ ซึ่งคำว่าคุณ เป็นตำแหน่งโปรดเกล้าแก่ข้าราชการสตรีที่เป็นผู้หญิงที่ยังไม่ได้แต่งงานเท่านั้น

๑๓. การใช้ ด้วย เนื่องด้วย ใช้ได้ทั้ง ๒ คำ ส่วนใหญ่ใช้ด้วย

๑๔. การเขียนชื่อหน่วยงานราชการ กระทรวง กรม และหน่วยราชการอื่น ๆ ต้องพิจารณาว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่และมักจะพบเสมอว่าพิมพ์ชื่อกระทรวง ชื่อหน่วยงานไม่ถูกต้อง เช่น

“สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ” ต้องใช้ว่า “สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ”

“สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา” ต้องใช้ว่า “สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา”

บางครั้งก็ใช้ชื่อย่อแต่มีได้บอกชื่อเต็ม อ่านแล้วก็ไม่เข้าใจ เพราะผู้เขียนเข้าใจคนเดียว เช่น ใช้คำว่า “มท.” ซึ่งผู้เขียนเองหมายถึงกระทรวงมหาดไทย แต่ผู้อ่านอาจจะไม่เข้าใจ ต้องตรวจสอบกับหนังสือชื่อ “นามสงเคราะห์ส่วนราชการไทย” ซึ่งในหนังสือดังกล่าวจะมีรายชื่อหน่วยงานราชการที่เขียนถูกต้องสามารถใช้ประกอบการเขียนได้ เช่น

สำนักนายกรัฐมนตรี (Office of the Prime Minister)

กระทรวงกลาโหม (Ministry of Defense)

กระทรวงการคลัง (Ministry of Finance)

กระทรวงการต่างประเทศ (The Ministry of Foreign Affairs)

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Ministry of Social Development and Human Security)

๑๕. บุคคลที่ต้องใช้ว่ากราบเรียนตามระเบียบเดิมมี ๗ ตำแหน่ง ปัจจุบันเพิ่มอีก ๗ ตำแหน่ง คือ ประธานองคมนตรี นายกรัฐมนตรี ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร ประธานวุฒิสภา ประธานศาลฎีกา รัฐบุรุษ คำที่เพิ่มคือ ประธานศาลรัฐธรรมนูญ ประธานศาลปกครองสูงสุด ประธานกรรมการการเลือกตั้ง ประธานกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ประธานกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประธานกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

๑๖. การลงท้าย เช่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ หลักการเขียน ขอขอบคุณ คือ เสมอกัน ได้บังคับบัญชาใช้ขอบคุณ สูงกว่าใช้จะขอบคุณยิ่ง ถ้ากราบเรียน จะเป็นพระคุณยิ่ง

เมื่อสรุปสาเหตุที่ทำให้หนังสือราชการเกิดความผิดพลาดที่พบบ่อยครั้งคือการใช้คำที่ผิด โดยการเขียนคำที่ผิดมาจากสาเหตุดังนี้

๑. เขียนผิดเพราะไม่ทราบที่มาของคำ

คำที่ใช้ในภาษาไทย ไม่ว่าจะเป็นคำไทยแท้หรือคำไทยที่ยืมมาจากภาษาอื่น โดยเฉพาะมาจากภาษาบาลี สันสกฤต และภาษาเขมร หากไม่ทราบที่มาของคำหรือรูปศัพท์เดิมและความหมายของคำแล้วอาจจะทำให้เขียนคำเหล่านั้นผิดได้ เช่น

บิณฑบาต หมายถึง การที่พระภิกษุรับข้าวก้อนที่ตกหล่นแล้ว เนื่องจากลัทธิทางพุทธศาสนา พระภิกษุสงฆ์จะรับสิ่งที่ยังมีผู้ห่วงใยหรือเสียดายอยู่มาบริโภคไม่ได้ จะต้องรับสิ่งที่ผู้อื่นทิ้งแล้ว มาจาก ปิณฑ แปลว่า ก้อนข้าวและปาด แปลว่า ตกหล่น ไม่เขียน บิณฑบาตร เพราะ บาตร แปลว่า ภาชนะสำหรับภิกษุสามเณรใช้รับอาหารบิณฑบาต

เบญจเพส หมายถึง ยี่สิบห้า มาจาก ปณจ แปลว่า ห้า และ วิส แปลว่า ยี่สิบ ไม่เขียน เบญจเพส เพราะเพศ แปลว่า รูปที่แสดงให้รู้ว่าชายหรือหญิง

นานา หมายถึง ต่าง ๆ มาจาก นานา แปลว่า ต่าง ๆ ไม่เขียนเป็นคำซ้ำ นา ๆ

ทดรองจ่าย หมายถึง ออกเงินหรือทรัพย์สินไปก่อน ไม่เขียน ทดลองจ่าย เพราะ ทดลอง แปลว่า ลองทำ ทดสอบข้อสมมติฐาน

๒. เขียนผิดเพราะใช้แนวเทียบผิด

คำบางคำผู้เขียนไม่แน่ใจว่าเขียนอย่างไรก็มักจะนำคำนั้น ๆ ไปเทียบกับคำอื่นซึ่งมีลักษณะ คล้ายคลึงกัน ซึ่งไม่สามารถทำได้ เพราะคำมีลักษณะและที่มาแตกต่างกัน คำที่มักเขียนผิดเพราะใช้ แนวเทียบกับคำอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น

จำนง	มักเขียนเป็น	จำนงค์	เพราะเทียบกับ	องค์
รื่นรมย์	มักเขียนเป็น	รื่นรมณ์	เพราะเทียบกับ	อารมณ์
สมโภช	มักเขียนเป็น	สมโภชน์	เพราะเทียบกับ	โภชน
สังเกต	มักเขียนเป็น	สังเกตุ	เพราะเทียบกับ	เหตุ
ผาสุก	มักเขียนเป็น	ผาสุข	เพราะเทียบกับ	สุข
ศรีษะ	มักเขียนเป็น	ศรีษะ	เพราะเทียบกับ	ศรี
สังวร	มักเขียนเป็น	สังวรณ์	เพราะเทียบกับ	อาวรณ์

๓. เขียนผิดเพราะออกเสียงผิด

คำในภาษาพูดเป็นจำนวนมากออกเสียงไม่ตรงกับรูปที่เขียน ดังนั้นเมื่อเวลาเขียนคำเหล่านั้น จึงเขียนตามเสียงที่พูด เช่น

ประณีต	มักเขียนเป็น	ปราณีต
เผอเรอ	มักเขียนเป็น	เปลอเรือ
ประณีประนอม	มักเขียนเป็น	ปราณีประนอม

๔. เขียนผิดเพราะได้รับประสบการณ์ผิด

ปัจจุบันสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายห้างร้าน ป้ายโฆษณา ป้ายประกาศ แผ่นปลิว สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อทางคอมพิวเตอร์ ฯลฯ มักจะเขียนผิดอยู่เสมอ การพบเห็นคำเขียนผิดบ่อย ๆ จนเกิดความเคยชิน ทำให้จดจำคำผิดนั้นไปใช้ เช่น

ราคาเยา	มักเขียนเป็น	ราคาเยาว์
เครื่องสำอาง	มักเขียนเป็น	เครื่องสำอางค์
ธุรกิจ	มักเขียนเป็น	ธุระกิจ
พิศมัย	มักเขียนเป็น	พิศมัย
ภาพยนตร์	มักเขียนเป็น	ภาพยนตร์
อเนก	มักเขียนเป็น	เอนก

๕. เขียนผิดเพราะภาษาไทยมีคำพ้องเสียงมาก

คำที่ใช้ในภาษาไทยออกเสียงอย่างหนึ่ง แต่มีรูปเขียนสะกดการันต์ได้หลายรูปและมีความหมายแตกต่างกันที่เรียกว่า คำพ้องเสียง ดังนั้นถ้าผู้เขียนไม่คุ้นเคยและไม่ทราบความหมายของคำพ้องเสียงนั้น ๆ ก็อาจเขียนผิดได้ เช่น

คั่น	-	แทรกหรือกั้นอยู่ในระหว่าง
ชั้น	-	ชั้นที่ลดหลั่นกันเป็นลำดับ
ซึ่มซาบ	-	เอิบอาบเข้าไปทั่วถึง
ซึ่มทราบ	-	รู้ละเอียด
ประสบ	-	พบปะ พบเห็น
ประสพ	-	การเกิดผล
โจษ	-	เล่าลือ
โจทย์	-	คำถามที่เป็นปัญหา
โจทก์	-	ผู้กล่าวหา

๖. เขียนผิดเพราะผันวรรณยุกต์ไม่ถูกต้อง

คำในภาษาไทยจำนวนมากมีรูปและเสียงวรรณยุกต์ไม่ตรงกัน โดยเฉพาะพยัญชนะที่เป็นอักษรต่ำซึ่งมักจะเขียนผิดโดยเข้าใจว่าเสียงวรรณยุกต์ใดก็ใช้วรรณยุกต์นั้น เช่น

โน้ต	มักเขียนเป็น	โน๊ต
ไค้ด	มักเขียนเป็น	ไค่ด
นะคะ	มักเขียนเป็น	นะค๊ะ

๗. เขียนผิดเพราะความเคยชิน

ปัจจุบันภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษเข้ามาปะปนในภาษาไทยเป็นจำนวนมาก คำศัพท์ต่าง ๆ เหล่านี้ได้ถ่ายทอดเป็นภาษาเขียนเป็นระยะเวลานานจนผู้ใช้จดจำได้และเกิดความเคยชิน ต่อมาเมื่อมีการกำหนดหลักเกณฑ์การเขียนคำทับศัพท์ขึ้นจนทำให้หลายคำซึ่งใช้กันจนเคยชินกลายเป็นคำศัพท์ที่เขียนผิด เช่น

คลินิก	มักเขียนเป็น	คลินิค
ลิฟต์	มักเขียนเป็น	ลิฟท์
ดราฟต์	มักเขียนเป็น	ดราฟท์

ในลอน มักเขียนเป็น ในลอน

นอต มักเขียนเป็น น็อต

อย่างไรก็ตาม คำที่ยกมาเป็นตัวอย่างเหล่านี้ มีผู้ใช้ภาษาอีกเป็นจำนวนมากที่ยังคงใช้ตามความเคยชิน จึงทำให้พบว่าการเขียนทั้งที่ถูกและไม่ถูกต้องปรากฏอยู่ทั่วไป ดังนั้นการที่จะช่วยให้เขียนคำต่าง ๆ ได้ถูกต้องผู้เขียนจึงต้องมีความรู้ในหลักเกณฑ์การเขียน

๔.๔.๓ ข้อบกพร่องด้านการพิมพ์และการใช้รูปแบบหนังสือราชการ

๑. การพิมพ์ใช้ตัวอักษร (font)ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือแบบที่นิยมกัน เช่น ใช้ TH SarabunIT๙

๒. เรื่องที่มีกำหนดชั้นความเร็วสามารถส่งถึงบุคคลโดยตรงได้ แต่ต้องมีการรายงานให้ผู้บริหารทราบ

๓. การพิมพ์ชั้นความเร็วจะต้องพิมพ์ด้วยอักษรสีแดงขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์โป่ง ๓๒ พอยท์ให้เห็นชัดบนหนังสือและบนซอง และจะให้ด่วนภายในเวลาที่กำหนดก็ต่อเมื่อ ระบุคำว่า ด่วนภายในวันที่.....ธันวาคม.....๒๕๖๐ เวลา.....

๔. ชั้นความลับจะต้องประทับตราสีแดงไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษทั้งบนและล่างทุกหน้าของเอกสารที่มีชั้นความลับนั้นและหน้าซองด้วย

๕. ในกรณีที่พิมพ์หน้าเดียวไม่พอต้องขึ้นหน้าใหม่ ให้เหลือในส่วนเนื้อหาย่างน้อย ๒ บรรทัด และพิมพ์คำต่อเนื่องที่จะไปขึ้นหน้าใหม่ให้ห่างจากบรรทัดสุดท้าย ๓ บรรทัดพิมพ์ โดยจากการที่...

๖. การปฏิบัติราชการแทน เช่น รองอธิการบดีปฏิบัติราชการแทน.....ตำแหน่งที่ถูกแทนจะพิมพ์อยู่บรรทัดล่าง

๗. การขึ้นต้นเรื่องมักจะขึ้นต้นด้วยคำกริยา ทำให้เห็นพฤติกรรมที่ชัดเจนแต่บางครั้งจำเป็นต้องขึ้นต้นด้วยคำนาม เพราะว่า

๗.๑ เรื่องที่กว้าง หรือมีหลายประเด็น ในกรณีที่เนื้อความในหนังสือมีหลายประเด็น

๗.๒ เรื่องที่เป็นหนังสือต่อเนื่อง ซึ่งต้องใช้ชื่อเรื่องเดิม หากเป็นคำนามก็ใช้คำนามเดิม แต่หากเป็นคำกริยาก็ต้องเปลี่ยนเป็นคำนาม เช่น ขออนุญาต..... ก็เป็นการอนุญาต..... หรือตัดขอกออกเป็น อนุญาต

๗.๓ เรื่องที่ไม่พึงประสงค์ เช่น ดำเนิน ทวงหนี้ เรื่องไม่สบายใจ ก็ขึ้นต้นด้วยคำนามเพื่อให้เนื้อหาดูกว้าง ๆ เช่น การลงเวลาปฏิบัติงาน เช่น การแต่งกายของข้าราชการสตรี (ดำเนิว่า แต่งกายไม่เรียบร้อย)

๗.๔ การตั้งชื่อเรื่อง เช่น โครงการอบรมงานสารบรรณ ไม่รู้ว่าขอสถานที่ ของงบประมาณ ขอบุคลากร จึงควรใส่ชื่อเรื่องให้ชัดเจน

๗.๕ ชื่อเรื่องขอวิทยากร หากถึงตัวบุคคล กับผู้บริหาร ต้องเป็นคนละเรื่องกัน

๘. การตั้งชื่อเรื่องไม่ควรซ้ำกัน เช่น ขอเชิญประชุม.....เพื่อจัดเก็บได้ง่าย ชื่อเรื่องไม่ควรซ้ำกัน เพื่อให้แยกเก็บแยกค้นได้ ชื่อเรื่องที่ตรงกับสรุปต้องไปด้วยกันเสมอ

๙. การเขียนอ้างอิง ให้บอกเช่น หนังสือมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ ศธ ๐๕๒๕/๙๙ ลงวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๑ เมื่อปรากฏในเนื้อหาแค่บอกว่าตามหนังสือที่อ้างถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ขอความร่วมมือ.....ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น คำว่านั่น คือรายละเอียดที่สรุปมาจากของเดิม ต้องเว้นวรรค ๑ เคาะ ถ้าไม่เคาะแปลว่านั้นอธิบาย ข้อความประโยคก่อนนั้น เช่น จริง ๆ แล้วนั้นคนบดีสามารถดำเนินการได้ (การลงท้ายว่า นั้น หรือ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น เมื่ออ้างจบแล้วต้องมีข้อความปิดท้ายเสมอ หากมีรายละเอียดไม่มาก ใช้นั้น แต่มีข้อความมากแต่สรุปมาเพียงสั้น ๆ ใช้นั้น) ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น ก่อนนั้น ต้องเคาะ ๒ เคาะ คอมพิวเตอร์เสมอ หากไม่เคาะแปลว่าขยายเฉพาะข้อความที่อยู่ติดกันเท่านั้น)

๑๐. สิ่งที่ส่งมาด้วย ควรบอกว่าเป็นโครงการ กำหนดการ อย่าบอกว่าเอกสาร เพราะไม่ชัดเจน

๑๑. รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย (ภายนอก) รายละเอียดตามเอกสารแนบ (ภายใน) ในกรณีที่ข้อความดังกล่าวอยู่ตรงกลาง อาจวงเล็บไว้ เพราะจะทำให้ไม่ปะปนกับข้อความอื่น แต่ถ้าอยู่ท้ายประโยคไม่ต้องวงเล็บ

๑๒. หนังสือโต้ตอบ เป็นเหมือนภาษาพูดที่หมายรวมถึงหนังสือราชการและจดหมายธุรกิจ ได้ด้วย

๑๓. การเสนอหนังสือ ในการส่งให้ผู้บริหารลงนามหรือเก็ยหนังสือต่อ หากหนังสือมีจำนวน มากก็ควรจะมีการบันทึกย่อไว้ว่าในแฟ้มมีอะไรบ้าง เพื่อหัวหน้าตั้งไว้พิจารณาจะได้ติดตามตอบคำถาม ได้ถูกต้อง

๑๔. คำว่าบันทึกข้อความ ๒๙ พอยท์ ส่วนราชการ ที่ วันที่ เรื่อง ๒๐ พอยท์

๑๕. ตำแหน่งหน่วยงานกับผู้ลงนามต้องสัมพันธ์กันเสมอ

ปัจจัยที่ส่งผลด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

๑. ไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น

๑.๑ ไม่ลงเลขที่หนังสือ

๑.๒ ไม่ลงวันที่

๑.๓ ไม่ลงลายมือชื่อผู้ลงนาม

๒. เอกสารแนบไม่ครบ

๒.๑ เอกสารที่อ้างถึงไม่เป็นไปตามหนังสือที่นำเสนอ

๒.๒ ไม่แนบเรื่องเดิม

๒.๓ ไม่แนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๓. ควรมีการแจ้งประสานหน่วยงานต้นเรื่อง กรณีที่มีการมอบหมายผู้แทนหรือมีการ เปลี่ยนแปลงผู้แทน

๔. มีการบันทึกข้อมูลการรับ – ส่งเรื่อง และคำสั่งการของผู้บริหาร (หากมีการบันทึกข้อมูล จะทำให้เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ในการติดตามเรื่องกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง {กรณีหาเรื่องไม่เจอ})

๕. ควรบันทึก สรุปเรื่อง เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ และนำเสนอเรื่องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วทันตามเวลาที่กำหนด

๖. ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจและชัดเจนในเรื่องเนื้อหาของงาน
๗. ควรเตรียมเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องแนบเรื่องทุกครั้ง (ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญ)
๘. วิเคราะห์ สรุปประเด็น ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
๙. หาข้อมูลเพื่อนำมาประกอบการพิจารณา
๑๐. ควรจดบันทึกข้อมูลและรายละเอียดการนัดหมายที่ชัดเจนและนำเสนอล่วงหน้า
๑๑. ควรติดตามและประสานงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ทันเวลา
๑๒. สามารถติดตามงานที่สั่งการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน
๑๓. ตรวจสอบความถูกต้องของเรื่องและความครบถ้วนของข้อมูล
๑๔. สืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาได้ครบถ้วน
๑๕. พิจารณาจำนวนเรื่องที่ตรวจสอบแล้วว่าถูกต้องเป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ (มีเอกสารแนบและมีข้อมูลประกอบครบถ้วนตามที่หนังสือระบุไว้)
๑๖. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปประเด็นสำคัญ เพื่อเสนอความเห็นประกอบการพิจารณา ได้ถูกต้องทันเวลาที่กำหนด
๑๗. จดบันทึกข้อมูลรายละเอียดได้ถูกต้องและนำเสนอได้ทันเวลา
๑๘. ประสานงานการมอบหมายผู้แทนเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องล่วงหน้า

๔.๕ สาเหตุที่ทำให้หนังสือราชการเกิดความผิดพลาด

๑. เกิดจากตัวผู้พิมพ์เอง ในปัจจุบันส่วนใหญ่ผู้พิมพ์หนังสือราชการตามหน่วยงานจะเป็น นักวิชาการ ซึ่งไม่มีความชำนาญในเรื่องระเบียบงานสารบรรณ

๒. จำนวนที่ผิดบ่อย เป็นภาษาพูดมากเกินไป

๓. ความไม่รู้ ความไม่เข้าใจ และไม่ได้ศึกษาระเบียบ

๔. ความไม่ใส่ใจ ไม่เห็นประโยชน์ และไม่เห็นความสำคัญ

๕. ขาดความระมัดระวัง ขาดความละเอียดรอบคอบ หรือไม่ถี่ถ้วนพอในการพิมพ์หนังสือ ราชการ

๖. ลักษณะของงานมีความหลากหลายทำให้ขาดความแม่นยำ

๗. ด้วยเวลากระชั้นชิด จึงต้องพยายามใช้เวลาให้น้อยที่สุดในการพิมพ์งานแบบเร่งด่วน ทำให้ต้องพิมพ์หนังสือด้วยความรวดเร็วจึงอาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้

๘. หน่วยงานที่นำหนังสือมาเสนอไม่มีการตรวจทานให้ถูกต้อง จึงมักจะมีจุดให้ต้องแก้ไข เยอะและบ่อยมาก เช่น พิมพ์ผิด พิมพ์ซ้ำ พิมพ์ตกหล่น เว้นวรรคตอนไม่ถูก การตัดคำ และบ่อยครั้งที่พิมพ์ผิดรูปแบบทำให้เสียเวลาในการแก้ไขหรือแนบเอกสารมาไม่ครบ เป็นต้น

บทที่ ๕

สรุปปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน

เนื่องด้วยในปัจจุบันทุกหน่วยงานจะต้องเจอกับปัญหาข้อผิดพลาดในการจัดทำหนังสือราชการอยู่บ่อยครั้ง สาเหตุเพราะไม่ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า เสียเวลาในการแก้ไขและสิ้นเปลืองทรัพยากรของหน่วยงานอย่างมาก ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ เกิดผลดีแก่ทางราชการและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ผู้วิเคราะห์จึงได้รวบรวมประเด็นและสรุปปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไข และการพัฒนางานเพื่อเป็นความรู้เบื้องต้นซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องได้ดังต่อไปนี้

๕.๑ สรุปปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ปัญหาเป็นสิ่งที่อยู่คู่กับทุกคนและทุกองค์กรจนแทบจะแยกออกจากกันไม่ได้ เพราะปัญหา คือ โอกาสและเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้บุคลากรได้ฝึกวิชาความรู้ ความสามารถ ทำให้มีทักษะในการแก้ไขปัญหามากขึ้น เมื่อเกิดปัญหาขึ้นมาต้องหาคำตอบให้ได้ว่าปัญหาคืออะไร โดยการสังเกตด้วยตนเอง สอบถามผู้เกี่ยวข้อง หรือสังเกตจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อให้ทราบแน่ชัดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นคืออะไรจะได้วางแผนแก้ไขปัญหา จากนั้นเมื่อทราบว่าปัญหาคืออะไรก็ต้องหาสาเหตุของปัญหาว่าเกิดขึ้นมาได้อย่างไร โดยสอบถามจากพยาน ผู้รู้เห็น หรือตรวจสอบจากหลักฐานต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อสรุปของปัญหานั้นว่าใครคือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาและปัญหานั้นส่งผลกระทบต่องค์กรมากน้อยเพียงใด สุดท้ายก็หาแนวทางการแก้ไขปัญหาคือวิธีการนำไปสู่ทางออกของปัญหา ซึ่งทางออกหรือการแก้ไขปัญหานั้นที่ดี คือการวางแผนที่ดี การเตรียมความพร้อมที่ดี เพื่อจะได้หาวิธีแก้ปัญหาก็ถูกจุด ตรงประเด็น และมีประสิทธิภาพ ในการแก้ปัญหาเราไม่อาจใช้วิธีการแบบเดียวกันกับทุกปัญหาได้ ฉะนั้นการแก้ปัญหาแต่ละเรื่องก็จะมีวิธีที่แตกต่างกันไป ดังนั้นเมื่อทราบถึงปัญหาสาเหตุของปัญหา ผู้ที่ได้รับผลกระทบ และแนวทางการแก้ไขปัญหาลแล้ว จึงจำเป็นต้องมีศิลปะในการแก้ปัญหา คือ มีความคิดอย่างสร้างสรรค์ โดยการคิดให้หลุดจากกรอบเดิมที่เราเคยปฏิบัติกันมา จะทำให้เราพบวิธีการใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาก็การใช้ใจเป็นที่ตั้งโดยทำให้จิตใจสงบและเปิดกว้างพอที่จะคิดสิ่งใหม่ ๆ และควรมีสติ เพราะการมีสติเป็นสิ่งจำเป็นจะทำให้เรามีวิธีการพูด วิธีการคิด และการวางแผนที่ดี จะทำให้เราสามารถเลือกสถานที่ วัน และเวลาในการแก้ไขปัญหาย่างถูกต้อง เหมาะสม นอกจากนี้สติยังทำให้เรายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุมีผล ปราศจากอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ขาดสติในการแก้ไขปัญหามักจะนำพาความล่าเอียงมาร่วม ทำให้การแก้ไขปัญหาล้มเหลวได้

การแก้ปัญหาและการตัดสินใจเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิผล จะต้องมิจิตสำนึกร่วมกัน เป็นเจ้าของ บุคลากรต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ต้องเพิ่มศักยภาพในการทำงาน มีพฤติกรรม ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ คุณภาพ และบริการที่ดี เช่น การตรงต่อเวลา การมีวินัยในตนเอง ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง ซื่อสัตย์ ขยัน พยายาม อุทิศตัวเพื่องาน และต้องหลีกเลี่ยงสาเหตุของการ ทำงานแบบขาดประสิทธิภาพ เช่น ติดหน้าจอ มีความกังวลมากเกินไป จัดระเบียบตัวเองไม่ได้ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่ดีต้องมีคุณภาพ ทำได้ทันเวลา เป็นที่ยอมรับ เหมาะสมด้าน จริยธรรม ซึ่งขั้นตอนการตัดสินใจและแก้ปัญหาก็จะเริ่มจาก ๑. กำหนดปัญหา ๒. การออกแบบ ๓. การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ๔. การนำไปใช้ ๕. การติดตามผล โดยทั้งหมดนี้จะมุ่งเน้นไปที่การ วิเคราะห์ปัญหา การออกแบบการแก้ไขปัญหา การตัดสินใจเลือกวิธีที่จะแก้ปัญหา การนำไปปฏิบัติ การตรวจสอบและเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ

ความหมายของปัญหาจะหมายถึงอุปสรรคหรือข้อขัดข้องที่ทำให้การดำเนินงานไม่ไปสู่ จุดหมายปลายทางที่กำหนดไว้ และปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานถือว่าเป็นเรื่องปกติ สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน หากมีการทบทวนปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรไม่ว่าจะเป็นปัญหา ในด้านใด จะมีความสำคัญมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับระบบการทำงานอันเนื่องมาจากการวางแผนและ การกำหนดเป้าหมายรวมถึงการกำหนดวัตถุประสงค์ ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบบ่อยจะเป็นปัญหาที่ เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร โดยเฉพาะปัญหาด้านการจัดการเกี่ยวกับเอกสาร ซึ่งหากผู้ส่งสาร พิมพ์เอกสารผิด ผู้รับสารก็จะได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องและเกิดความลังเลในข้อมูลที่ได้รับ ทั้งนี้ได้มี นักวิชาการได้ให้ความหมายของทักษะการแก้ปัญหาดังนี้

มิลเลอร์ (Miller, ๑๙๙๘) ได้ให้ความหมายของทักษะการแก้ปัญหาว่า หมายถึง ความสามารถในการคิดอย่างเป็นนามธรรมที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหา การวางแผนในอนาคตและการ มองหาความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ๆ

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (๒๕๕๐) ได้ให้ความหมายของทักษะการแก้ปัญหาว่า หมายถึง การใช้ประสบการณ์ที่ค้นพบด้วยตนเองที่เกิดจากการสังเกต การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ ข้อมูล การตีความ และการสรุปความเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหอย่างมีเหตุผล

ประเสริฐ ต้นสกุล (๒๕๕๑) กล่าวว่า ทักษะการแก้ปัญหาคือความสามารถในการวิเคราะห์ สถานการณ์ การประดิษฐ์คำตอบ การพิจารณาผลพวงและค้นหาวิธีการที่เหมาะสม

มันตรา ธรรมบุศย์ (๒๕๕๑) กล่าวว่า ทักษะในการแก้ปัญหาคือความสามารถในการรู้จัก ขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นในยามจำเป็น รู้จักพัฒนาและประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหา สามารถ หาทางแก้ปัญหาและวางแผนแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

สรุปว่าทักษะการแก้ปัญหามีความหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการใช้ประสบการณ์ที่เกิด จากการสังเกต การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหด้วยวิธีการที่ดีและเหมาะสม มากที่สุดอย่างมีเหตุผล

ปัญหาในการปฏิบัติงาน

ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น ได้แก่

๑. ปัญหาที่แท้จริงคืออะไร (เป็นปัญหาจริง ๆ หรือเป็นเพียงความรู้สึก ความคิดเห็น)
๒. ปัญหาเกิดขึ้นได้อย่างไร (เป็นปัญหาที่มักจะเกิดขึ้นเสมอ หรือมีมานานแล้วแต่ถูกปล่อยปละละเลย)
๓. ปัญหาที่เกิดขึ้น (เป็นปัญหาเล็กน้อย หรือเป็นปัญหาวิกฤต)
๔. ต้องการอะไรในการแก้ปัญหา

ดังนั้น ในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือนับตั้งแต่คิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัดจำ ทำสำเนา รับ ส่ง บันทึก ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ โต้ตอบ จัดเก็บ ค้นหา ทำลาย โดยเฉพาะการเขียนหนังสือราชการซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หน่วยงานกับบุคคลหรือบุคคลกับหน่วยงาน ซึ่งมักพบปัญหาในทางปฏิบัติอยู่เป็นประจำโดยเฉพาะการเขียนหนังสือติดต่อราชการที่มีรูปแบบภาษาวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้สืบทอดกันมานานจึงมีการกำหนดรูปแบบ คำขึ้นต้น คำลงท้าย และกระบวนการใช้ถ้อยคำภาษาในการเขียนหนังสือต่าง ๆ มากมาย เช่น หนังสือราชการที่เสนอผู้บริหารอาจถูกแก้บ่อยครั้งและไม่ทราบว่แก้ไขเพราะอะไร ทำไมจึงต้องแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้เกิดจากประเด็นใหญ่ ๆ ๒ ประเด็นคือ

๑. สภาพปัญหาภายใน เป็นสภาพที่เกิดจากตัวผู้เขียนเองที่อาจจะยังไม่มีความรู้ หรือความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่จะเขียน หรือการเลือกใช้ถ้อยคำ ภาษา เพราะขณะเขียนต้องคิดทุกประโยคว่าทำอย่างไรจึงจะเขียนให้ง่ายและเข้าใจที่สุด เรียงร้อยถ้อยคำให้กระชับ เรียบเรียงให้เกิดเนื้อหาสวยงาม ตลอดจนไม่ทราบรูปแบบมาตรฐานและการจัดรูปแบบให้สวยงามตามความเหมาะสม จึงร่างหนังสือโดยใช้ความคิด ภาษาตลอดจนรูปแบบของตนเองตามที่เข้าใจโดยไม่สามารถจัดระเบียบความคิดได้ ซึ่งผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในเรื่องที่จะเขียนจึงเป็นการยากที่จะเขียนให้ถูกต้องและถูกใจหัวหน้างานได้จึงมีการแก้ไขซ้ำแล้วซ้ำอีก ส่วนหัวหน้าก็รู้สึกลำบากใจว่าต้องอ่านและต้องแก้ขึ้นต้นร่างนั้นเพื่อให้งานเขียนที่ผ่านมาถึงตนเป็นงานเขียนที่ดีและตรงประเด็นที่สุด

๒. สภาพปัญหาภายนอก เป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ร่างหนังสือรู้สึกเป็นปัญหา เช่น หัวหน้างานหรือผู้บริหารระดับเหนือขึ้นไป รูปแบบหนังสือราชการ การใช้ถ้อยคำ ภาษา แหล่งข้อมูล การจัดระบบความคิดในการที่จะเขียน ปัจจัยภายนอกเหล่านี้ส่วนใหญ่เกิดจากการที่ผู้เขียนไม่มีความรู้เรื่องระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ไม่มีการส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องการร่างหนังสือ ขาดการเอาใจใส่การศึกษารูปแบบ สำนวน ภาษา โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ ๆ ที่ไม่ค่อยให้ความสำคัญและไม่สนใจอ่านหนังสือจึงทำให้ไม่สามารถที่จัดเรียงถ้อยคำภาษา การคิดวิเคราะห์เชิงเหตุผลได้

นอกจาก๒ประเด็นนี้แล้วยังพบปัญหาในการจัดทำบันทึกข้อความ ประกาศ คำสั่ง หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ และการเขียนหนังสือ ซึ่งสำนวนการเขียนหนังสือต้องสรุปให้ตรงประเด็น ไม่มีความหมายที่จะตีความได้หลายนัย ไม่มีข้อมูลใดผิดพลาดและอื่น ๆ เช่น รูปแบบของหนังสือราชการแต่ละประเภทไม่ถูกต้อง

อุปสรรคในการปฏิบัติงาน

อุปสรรคในการทำงานส่วนใหญ่มักจะเกิดขึ้นกับผู้ที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน เช่น นักศึกษาที่จบใหม่ แต่สำหรับบุคลากรที่มีอายุงานหลายปี คงจะทราบดีว่าอุปสรรคในการทำงานมักจะเกิดขึ้นจากตัวของเราเอง ซึ่งเราจะต้องหาวิธีการแก้ไขอุปสรรคดังกล่าวโดยการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะเริ่มทำงานเพื่อที่จะได้มีความสุขในการทำงานและทำงานได้อย่างราบรื่น ประสบความสำเร็จ ซึ่งอุปสรรคที่ว่าอาจเกิดจากหลายสาเหตุ ดังนี้

๑. การขาดความพร้อมในการทำงาน เช่น ขาดความรับผิดชอบและทำงานไปเรื่อย ๆ แบบไม่รู้เป้าหมายของการทำงานนั้นว่าทำเพื่ออะไร ดังนั้นจึงต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอ ต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

๒. ไม่ชำนาญในงานที่ทำ บางครั้งอาจจะได้รับมอบหมายงานที่แปลกใหม่ไม่เคยทำมาก่อน แต่ถ้าได้เรียนรู้งานสักระยะก็จะรู้สึกชินกับงานและสามารถทำงานให้ดีขึ้นได้

๓. ขาดกำลังใจ เวลาเจองานยากอาจรู้สึกท้อแท้และหมดกำลังใจ จนคิดว่าไม่สามารถทำงานชิ้นนี้ให้สำเร็จได้ ควรแก้ไขโดยการเพิ่มความมั่นใจให้กับตัวเองอยู่เรื่อย ๆ อย่าปล่อยให้ความรู้สึกขาดกำลังใจมาบั่นทอนเด็ดขาด

๔. ทีมงานไม่เวิร์ก การทำงานเป็นทีมถือเป็นการรวมตัวของคนหลายคน เราจึงต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับทุก ๆ คน จึงจะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ ดังนั้นจึงควรมีการตกลงและทำความเข้าใจกันก่อนว่าจะทำงานกันอย่างไร การทำงานจะได้ไม่ลักลั่นกัน

๕. ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการทำงานแน่นอนว่าเราจะต้องเป็นฝ่ายที่จะต้องเข้าหาผู้อื่นบ้างเพื่อขอคำแนะนำและขอความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ แต่ถ้าเราขี้อาย ไม่กล้าพูดหรือมั่นใจในตัวเองมากเกินไป โดยไม่สนใจผู้ร่วมงานคนอื่นเราก็ไม่สามารถทำงานชิ้นนั้นให้ได้ดี หรืออาจต้องใช้เวลานานกว่าปกติ

๖. การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือการเข้าใจผิด จะต้องเรียนรู้การใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมในทุกช่องทางและเหมาะสมในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ การสนทนาตัวต่อตัว การใช้โทรศัพท์ อีเมล การสื่อสารทางไกลด้วยวิดีโอ ผ่านข้อความหรือตัวหนังสือบนหน้ากระดาษเอกสาร

๗. ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน วิธีการแก้ปัญหาจึงต้องให้ความสำคัญและหาโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนางานหรือเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อพัฒนาด้านทักษะที่ยังไม่มีความเชี่ยวชาญให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยการจัดหาทรัพยากรการเรียนรู้ เช่น สื่อการเรียนรู้ การฝึกอบรม คลังความรู้แบบออนไลน์

๘. ขาดความภาคภูมิใจในงานที่ทำ ควรสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีภายในหน่วยงานและรูปแบบในการทำงาน มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นกันเองบุคลากรจะได้มีแรงกระตุ้นในการทำงานและเห็นคุณค่าในงานที่ทำ

๙. คัดค้านข้อเสนอของกันและกัน ขาดการให้เกียรติต่อกัน ก้าวถอยสิทธิของเพื่อนร่วมงาน

๑๐. การปฏิบัติงานไม่มีความสอดคล้องกัน เนื่องจากการไม่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ต่างฝ่ายต่างปิดบังข้อมูลเพื่อต้องการความเป็นหนึ่ง

๑๑. มุ่งแต่ประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม ไม่อุทิศเวลา และไม่ร่วมตัดสินใจในเรื่องที่จำเป็น ไม่ให้การสนับสนุนในข้อตกลงเพื่อหาข้อยุติ ทำให้ขาดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

๑๒. ไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน และขาดความเกรงใจ

กระบวนการแก้ปัญหา สามารถแบ่งได้ ๘ ขั้นตอน คือ

๑. กำหนดปัญหา (เป็นสิ่งที่ทำให้งานติดขัด) ให้ถูกต้อง ชัดเจน
๒. วิเคราะห์หาสาเหตุสำคัญ
๓. นิยามวัตถุประสงค์ (เพื่อแก้ไขปัญหา)
๔. หาวิธีแก้ปัญหาที่เป็นไปได้
๕. เลือกวิธีแก้ปัญหาที่ดีที่สุด (เป็นการพิจารณาว่าทางใดให้ผลดี ผลเสียอย่างไร)
๖. วางแผนการปฏิบัติการแก้ปัญหา
๗. ดำเนินการตามทางเลือก
๘. ติดตามและประเมินผล

๕.๒ แนวทางการแก้ไข้ปัญหา

การเขียนหนังสือราชการที่ดีจะต้องมีขั้นตอนของการเขียน ผู้ปฏิบัติงานด้านเอกสารจึงควรเรียนรู้หลักการที่ถูกต้อง ควรยึดถือตามรูปแบบและโครงสร้างของหนังสือราชการที่ได้กำหนดรูปแบบและโครงสร้างไว้ต่าง ๆ กันออกไปตามเจตนาและวัตถุประสงค์ของหนังสือราชการแต่ละประเภท ต้องมีการฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอจนเกิดทักษะและความชำนาญ เพื่อสามารถเลือกใช้ประเภทรูปแบบและโครงสร้างของหนังสือราชการที่เหมาะสมกับเจตนารมณ์ของหนังสือราชการนั้น ๆ ตลอดจนการฝึกการใช้สำนวนภาษาที่เหมาะสมได้อย่างถูกต้อง

แนวทางที่ผู้ปฏิบัติงานควรปฏิบัติในการแก้ไข้ปัญหาในเรื่องดังกล่าวเบื้องต้นมีดังนี้

- ให้ความสำคัญกับงาน มีทัศนคติที่ดีต่อกัน มองโลกในแง่ดี คิดเชิงบวก ไม่นินทาว่าร้ายซึ่งกันและกัน รู้จักการให้อภัย มีเจตนาดีต่อผู้อื่น ยอมรับความเป็นจริง และมีความจริงใจ

- มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เรียนรู้และให้เกียรติซึ่งกันและกัน รู้จักการใช้คำพูดและมีมารยาทที่ดีต่อกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง

- เรียนรู้และแก้ปัญหาร่วมกัน ยอมรับฟังความคิดเห็นและวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน แต่ก็สามารถบรรลุเป้าหมายเดียวกันได้

- จัดวางระบบและมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการติดตามผลงาน การหมุนเวียนแลกเปลี่ยนข้อมูล และใช้วิธีการแจ้งข้อมูลพร้อมรับข้อมูลป้อนกลับจากผู้ร่วมงานภายในหน่วยงาน

ซึ่งจากประสบการณ์ที่ผู้ขอรับการประเมินได้ปฏิบัติงานในด้านการร่างหนังสือราชการ การพิมพ์ และตรวจสอบ วิเคราะห์กลั่นกรองหนังสือราชการได้พบปัญหามากมาย จึงขอเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานดังนี้

๕.๒.๑ ปัญหาด้านหน่วยงาน

หน่วยงานมักไม่เห็นความสำคัญของการจัดหลักสูตรฝึกอบรมการเขียนหนังสือราชการ อย่างจริงจัง ทั้งนี้มักจะใช้ตัวอย่างเดิมในการอ้างอิงและปล่อยให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องยึดถือและปฏิบัติตามแบบเอกสารดั้งเดิม หน่วยงานบางแห่งไม่ได้จัดสรรงบประมาณ สำหรับการฝึกอบรมไว้ล่วงหน้า หน่วยงานบางแห่งจัดอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่ไปเพียงบางคนที่อาจไม่ทั่วถึงและประการสำคัญคือเมื่ออบรมเสร็จเรียบร้อยแล้วเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมไม่ได้นำความรู้ จากการอบรมครั้งนั้นมาถ่ายทอดในรูปแบบการจัดการความรู้ (KM) ให้กับเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ในหน่วยงานให้ได้รับทราบอย่างทั่วถึง

แนวทางแก้ปัญหา

หน่วยงานควรจัดงบประมาณสำหรับการฝึกอบรม โดยการจัดฝึกอบรมและ/หรือส่งเสริม ให้บุคลากรได้รับความรู้ในด้านการเขียนหนังสือราชการที่ถูกต้องอย่างทั่วถึง ตลอดจนให้มีการทดสอบ ความเข้าใจในการจัดทำหนังสือราชการอยู่เนื่อง ๆ หน่วยงานควรกำหนดรูปแบบและโครงสร้าง การเขียนหนังสือราชการแต่ละประเภทให้เป็นมาตรฐานและทำความเข้าใจในระหว่างผู้ร่าง ผู้ตรวจ ผู้บริหาร เพื่อสร้างความเข้าใจในรูปแบบและโครงสร้างหนังสือราชการแต่ละประเภทอย่างตรงกัน เพื่อลดความขัดแย้ง ความล่าช้า หรือความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการจัดทำหนังสือราชการ

๕.๒.๒ ปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กร

๑. ระเบียบหรือคำสั่งขาดความชัดเจน และเจาะจง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานตีความต่างกัน
๒. ผู้บริหารตามสายงานไม่ได้รับการชี้แจงนโยบายอย่างทั่วถึง
๓. ความล่าช้าของข่าวสาร
๔. ผู้รับสารขาดความสนใจเพราะมีปริมาณข่าวสารมาก
๕. ผู้รับสารขาดความสามารถในการรับรู้และตีความผิดพลาด
๖. ผู้รับสารมีทัศนคติต่อต้านด้วยอคติต่าง ๆ
๗. ผู้รับสารรับฟังข่าวลือที่บอกต่อ ๆ กันมา โดยไม่รู้แหล่งข่าวที่ชัดเจน

แนวทางแก้ปัญหา

๑. ควรเน้นความสำคัญของนโยบายและอธิบายเหตุผลแก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง
๒. ควรมีการทบทวนนโยบายจากข้อมูลที่ได้รับการสื่อสารกลับจากผู้ปฏิบัติและปรับปรุง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริง
๓. ควรพัฒนาความสามารถในการถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหารทุกระดับ
๔. ควรระมัดระวังในการพิจารณาให้ผู้เกี่ยวข้องได้มีโอกาสรับรู้ นโยบายด้วยวิธีการที่เหมาะสม

๕. ควรแยกข่าวสารที่เป็นนโยบายออกจากข่าวสารทั่วไปให้เด่นชัด
๖. ควรระบุตัวบุคคลหรือระดับของผู้รับข่าวสารให้เจาะจง
๗. ควรพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของผู้เกี่ยวข้อง
๘. ควรให้เหตุผลชี้แจงอย่างละเอียดในกรณีเป็นนโยบายที่มีผลในด้านลบ
๙. ควรติดตามให้ผู้บริหารชั้นต้นมีความรับผิดชอบในการถ่ายทอดข่าวสารในเรื่องที่ควรรู้อย่างทั่วถึง

๑๐. ควรลดช่องว่างในการพบปะติดต่อสื่อสารระหว่างชั้นของพนักงานบริหาร
๑๑. ควรลดปริมาณข่าวสารที่ไม่จำเป็น
๑๒. ควรจัดให้หน่วยงานที่ต้องประสานงานติดต่อกันได้สะดวก
๑๓. ควรจัดให้มีการส่งมอบงานและฝึกสอนงานให้รู้ระเบียบปฏิบัติโดยผู้บริหารโดยตรง
๑๔. ควรให้มีระบบควบคุมการรับส่งข่าวสารให้ครบถ้วน
๑๕. ควรจัดให้มีมาตรการในการติดตามผลในการปฏิบัติตามระเบียบหรือคำสั่ง

๕.๒.๓ ปัญหาด้านผู้บริหารหรือผู้ตรวจร่างหนังสือราชการ

ผู้บริหารหรือผู้ตรวจร่างหนังสือราชการแต่ละท่านจะมีรูปแบบและโครงสร้างในการเขียนแตกต่างกัน หนังสือราชการประเภทเดียวกันอาจเขียนโดยใช้รูปแบบและโครงสร้างที่ต่างกันทั้งในแง่ของการจัดลำดับ การนำเสนอแนวความคิด การใช้ถ้อยคำ ภาษา ตลอดจนวิธีการนำเสนอ แม้ผู้ร่างจะสื่อความหมายชัดเจนก็อาจจะไม่ตรงกับรูปแบบและโครงสร้างการเขียนตามแนวทางที่ผู้บริหารต้องการ เช่น ผู้บริหารบางท่านชอบให้เขียนยาว ๆ ต้องการคำอธิบายอย่างละเอียด แต่บางท่านชอบให้นำเสนอแบบสั้น ๆ กระชับทำให้ต้องแก้หนังสือราชการนั้นหลายครั้งงานก็จะล่าช้า หัวหน้างานควรตรวจสอบเอกสารในเบื้องต้นอย่างละเอียดให้มีความถูกต้องพร้อมที่จะเสนอผู้บริหาร แต่ด้วยภารกิจงานที่มีอยู่มากมายหรือกรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนทำให้ผู้บริหารหรือผู้ตรวจร่างหนังสือราชการบางท่านไม่มีเวลาตรวจทานเอกสารที่มีเป็นจำนวนมากอย่างละเอียดได้จึงมักจะผ่านเรื่องไปตามขั้นตอน ไม่มีการส่งเอกสารคืนให้เจ้าของเรื่องกลับไปแก้ไขจึงมีหนังสือที่ผิดพลาดออกไปสู่ผู้รับอยู่ไม่น้อย

แนวทางแก้ปัญหา

๑. ผู้บริหารหรือผู้ตรวจร่างหนังสือราชการควรกำหนดรูปแบบและโครงสร้างของหนังสือแต่ละประเภทให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้น ๆ มีการกำหนดรูปแบบขั้นตอนของการนำเสนอตามลำดับเพื่อให้การร่างหนังสือราชการเป็นไปในทางเดียวกัน

๒. ผู้บริหารหรือผู้ตรวจร่างหนังสือราชการควรอ่านเอกสารอย่างรอบคอบโดยยึดถือรูปแบบและโครงสร้างเอกสารที่กำหนดไว้และในการส่งหนังสือราชการกลับคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อแก้ไขควรระบุข้อที่ต้องแก้ไข แนวทางที่ควรแก้ไขเพื่อให้สามารถนำกลับไปแก้ไขครั้งเดียวให้แล้วเสร็จเพื่อประหยัดเวลา

๓. ผู้บริหารหรือผู้ตรวจร่างหนังสือราชการควรจัดอบรมหรือระดมสมองเพื่อให้ผู้ร่างและผู้บริหารมีความเข้าใจตรงกัน เพื่อให้การร่างหรือการจัดทำหนังสือราชการเป็นไปตามรูปแบบ

และโครงสร้างที่กำหนดไว้ และเพื่อปรับปรุงรูปแบบและโครงสร้างหนังสือราชการแต่ละประเภทให้เหมาะสมอยู่เสมอ

๕.๒.๔ ปัญหาด้านผู้ร่างหนังสือราชการ

ผู้ร่างอาจยังขาดประสบการณ์ ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการเขียนหนังสือราชการที่ถูกต้องเมื่อได้รับมอบหมายให้ร่างหนังสือราชการไม่ว่าจะเป็นหนังสือภายในหรือภายนอก ผู้ร่างมักจะไม่เข้าใจเจตนาหรือวัตถุประสงค์ของหนังสือที่ร่างและอาจไม่เข้าใจรูปแบบและโครงสร้างของหนังสือประเภทที่ได้รับมอบหมายให้ร่าง ผู้ร่างจึงมักจะเขียนไปด้วยความคิดและใช้ถ้อยคำภาษาของตัวเองหรือตามที่เคยเห็นมาเป็นแบบอย่างและเมื่อนำเสนอหนังสือนั้นออกไปโดยไม่มีการตรวจสอบหรือไม่มีการตรวจทานให้ถูกต้องอาจทำให้ผู้รับหนังสือราชการไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของหนังสือราชการนั้น

แนวทางแก้ปัญหา

ผู้ร่างต้องอ่านและทำความเข้าใจระเบียบงานสารบรรณให้ถูกต้อง แม่นยำ ผู้ร่างต้องรับฟังคำสั่งให้ครบถ้วนและทำความเข้าใจในคำสั่งหรือวัตถุประสงค์ของหนังสือนั้น ๆ ประกอบกับการวิเคราะห์และใช้ดุลยพินิจ ผู้ร่างต้องเลือกใช้รูปแบบและโครงสร้างของหนังสือตามวัตถุประสงค์ของหนังสือที่จะร่าง เลือกใช้คำและใช้ภาษาราชการที่ถูกต้อง เหมาะสม ควรสังเกตตัวอย่างโครงสร้างที่ใช้เป็นแนวทางการเขียน การเลือกใช้ภาษา และวิเคราะห์การเขียนของผู้มีประสบการณ์ และนำไปฝึกฝนเรียนรู้พัฒนาจนเกิดความเชี่ยวชาญและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังบ่งบอกถึงศักยภาพของผู้ร่างหนังสืออีกด้วย การร่างหนังสืออาจขึ้นอยู่กับแนวทางการปฏิบัติของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้ในการส่งหนังสือราชการแต่ละครั้งผู้ส่งสารที่ดีควรคำนึงถึงกฎขั้นพื้นฐานด้วย คือความเป็นจริงของหนังสือราชการต้องมีประโยชน์เป็นที่พึงประสงค์และมีความเหมาะสม (เวลา โอกาส สถานที่ บุคคล)

๕.๒.๕ ปัญหาด้านผู้พิมพ์หนังสือราชการ

ปัจจุบันโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทต่อการพิมพ์หนังสือราชการเป็นอย่างมากโดยมีคุณสมบัติเด่นคือ ความเป็นอัตโนมัติ ทำงานด้วยความเร็ว มีความถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ จัดเก็บข้อมูลได้เยอะและสะดวกมากขึ้น แต่ก็จะมีข้อจำกัดของการใช้งานเช่นกัน คือเครื่องคอมพิวเตอร์จะทำตามข้อมูลที่รับคำสั่งเท่านั้น หมายความว่า ได้ข้อมูลมาอย่างไร ก็ทำตามไปแบบนั้น ซึ่งหากได้รับข้อมูลที่ผิดพลาด ผลลัพธ์ที่ได้ก็จะเป็นข้อมูลที่ผิดพลาดเช่นกัน การพิมพ์หนังสือราชการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์จะทำให้ได้ต้นฉบับของหนังสือราชการที่มีความสวยงาม สามารถจัดรูปแบบสีสันทัดตามต้องการ ประหยัดกระดาษ เพราะสามารถตรวจทาน และแก้ไขให้ถูกต้องก่อนที่จะสั่งพิมพ์ได้ นอกจากนี้ยังสามารถบันทึกข้อมูลเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ได้อีกด้วย ทำให้สะดวกในการแก้ไขข้อมูลและใช้เวลาน้อยลง ปัญหาของผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่พบมากที่สุด ได้แก่ “ความรู้ไม่ทันเทคโนโลยี” ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามถึงแม้เครื่องคอมพิวเตอร์จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้หลายประการ แต่สิ่งที่ควรระวังในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพิมพ์เอกสารก็ได้ส่งผลกระทบต่อ

ใช้คำในภาษาไทยด้วยเช่นกัน เช่น เรื่องของวรรคตอน การตัดคำ การแยกคำที่ผิดหลักภาษา เนื่องจากคอมพิวเตอร์สามารถจัดรูปแบบการพิมพ์ที่สวยงามแต่ไม่สามารถทราบขอบเขตของคำในภาษาไทยได้

แนวทางแก้ปัญหา

เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์มีการปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้ใช้ต้องคอยติดตามข่าวสารและปรับตัวตลอดเวลา เพราะหากไม่ปรับเปลี่ยนตามอาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานและระบบความปลอดภัย เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้คนทำงานเร็วขึ้น แต่เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่มีความคิดเป็นของตัวเองและจะทำงานเฉพาะที่ได้รับคำสั่งจากคนเท่านั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จะต้องมีความรู้พื้นฐานทางด้านภาษา โดยเฉพาะคำภาษาไทยที่ใช้ในทางราชการ ได้แก่ คำขึ้นต้น คำลงท้าย คำราชาศัพท์ คำที่ใช้สำหรับเรียกชื่อหน่วยงานหรือตำแหน่งต่าง ๆ ต้องเข้าใจเกี่ยวกับการจัดวรรคตอน ผู้พิมพ์ต้องตรวจดูเอกสารทุกบรรทัด ทุกหน้า ว่าโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตัดคำถูกต้องหรือไม่ ผู้พิมพ์ต้องจัดรูปแบบเอกสาร เช่น การจัดย่อหน้า การคั่นหน้ากระดาษ การจัดขอบกระดาษ การพิมพ์คำสั่ง การพิมพ์บันทึกข้อความให้ถูกต้อง เป็นต้น เครื่องคอมพิวเตอร์จะทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุดจึงอยู่ที่ “คน” ซึ่งต้องรู้จักเลือกใช้งานให้ถูกวิธี และไม่นำความรู้ความชำนาญที่มีไปใช้ในทางที่ผิดหรือสร้างความเสียหายแก่ผู้อื่น

๕.๒.๖ ปัญหาด้านตัวผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานมักมองข้ามความสำคัญของการจัดทำหนังสือราชการให้ถูกต้อง และไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเอง คิดเพียงว่าแม้จะไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องการจัดทำหนังสือราชการให้ถูกต้องตนเองก็ยังสามารถเติบโตและก้าวหน้าได้เหมือน ๆ กับคนทั่วไปโดยอาจลืมนึกไปว่าหากเรามีการพัฒนาตนเองอย่างจริงจังมากกว่านี้เราก็อาจจะมีความสำเร็จก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในการทำงานมากกว่าปัจจุบัน สาเหตุนี้จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเฉื่อยชา ไม่รอบคอบ ทำให้งานเกิดความล่าช้า หรือมีข้อผิดพลาดที่ต้องแก้ไขอยู่เนือง ๆ บางครั้งผู้ปฏิบัติงานขาดผู้ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดีที่ถูกต้องสำหรับการทำงานบางประเภทที่ต้องการความช่วยเหลือ

แนวทางการแก้ปัญหา

ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถก้าวหน้าทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ควรรับฟังและขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ หมั่นแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ มาปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอทั้งความรู้ในหน้าที่หลักซึ่งได้แก่ความรู้ในเรื่องงานที่รับผิดชอบและความรู้ด้านอื่น ๆ ที่สามารถสนับสนุนต่อยอดในการทำงานซึ่งมีวิธีการและแหล่งเรียนรู้มากมายที่สามารถศึกษาค้นคว้าได้ด้วยตนเอง แม้ว่าการพัฒนาตนเองจะเป็นเรื่องที่บุคคลแต่ละคนจะต้องกระทำด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอโดยอาจขอรับการช่วยเหลือสนับสนุนจากบุคคลอื่นได้ตามความเหมาะสม การเขียนหนังสือราชการถ้ามีหลักเกณฑ์ มีการวิเคราะห์และใช้ดุลยพินิจที่ดีก็สามารถที่จะเขียนหนังสือได้ดีและไม่ยากอย่างที่คิด เพียงแต่ต้องมีการฝึกบ่อย ๆ พร้อมทั้งศึกษาเรื่องต่าง ๆ โดยวิธีการศึกษา การดู การสังเกต การถามเมื่อสงสัยหรือมีปัญหา การฟัง ความใส่ใจ ตั้งใจและลงมือ

ทำจริงก็สามารถที่จะเขียนหนังสือได้เสร็จอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจจะขึ้นอยู่กับแนวทางการปฏิบัติของแต่ละหน่วยงาน

๕.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน

ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำหนังสือราชการให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการปฏิบัติงานผู้ขอรับการประเมินมีข้อเสนอดังนี้

๑. จัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ให้ความรู้และความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน ทำการซักซ้อมความเข้าใจในทางปฏิบัติเพื่อที่จะได้ปฏิบัติงานร่วมกันอย่างถูกต้อง รวดเร็วและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาข้อมูล สภาพปัญหา สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวอย่างถ่องแท้เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการแก้ไขปัญหา สร้างความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่พบเจอปัญหาและข้อผิดพลาดให้ทราบถึงแนวทางการแก้ไขร่วมกันโดยการประสานงานด้วยหลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

๒. จัดให้มีการสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารและหนังสือราชการให้ถูกต้องตามแบบแผนก่อนนำเสนอผู้บริหาร

๓. จัดทำแบบมาตรฐาน (Template) ของหนังสือราชการที่มักใช้เป็นประจำในหน่วยงาน เช่น รายงานประจำวันของผู้ควบคุมงาน รายงานประจำสัปดาห์ของผู้ควบคุมงาน หนังสือรับรองผลงาน รายงานผลตรวจรับมอบงาน เป็นต้น

ผลที่คาดว่าจะได้รับหลังจากการพัฒนา

๑. หนังสือราชการที่หน่วยงานภายในจัดทำขึ้นมีความถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๓. สร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับผู้บริหารในการวินิจฉัยพิจารณาสั่งการและลงนาม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กองแผนงาน กรมธนารักษ์. (๒๕๕๙). [ออนไลน์]. คู่มือการเขียนหนังสือราชการ. [สืบค้นวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๐]. จาก http://www.treasury.go.th/ewtadmin/ewt/dep_plan/ewt_news.php?nid=2534&filename=index
- ศทวรุฑ พรหมนายณ. (๒๕๕๕). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประเสริฐ ดันสกุล. (๒๕๕๑). [ออนไลน์]. ทักษะประกอบตน. [สืบค้นวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๙]. จาก <http://www.Aspacngo.Org/unloads/events/jamming/6.pdf>
- มณฑรา ธรรมบุศย์. (๒๕๕๑). [ออนไลน์]. การเรียนรู้ทักษะชีวิต. [สืบค้นวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๙]. จาก [http://www.Chandra.ac.th/teacher All / mdra / pdf / Life-skill I L. pdf](http://www.Chandra.ac.th/teacher>All/mdra/pdf/Life-skill%20I.L.pdf)
- สนม ครุฑเมือง. (๒๕๕๗). “คำที่มักเขียนผิดในภาษาไทย : การวิเคราะห์จากการตรวจผลงานการสอน”. วารสารการจัดการ คณะวิทยาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๑ : ๔๒-๕๕
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (๒๕๓๓). หลักเกณฑ์การใช้เครื่องหมายวรรคตอนและเครื่องหมายอื่น ๆ หลักเกณฑ์การเว้นวรรค หลักเกณฑ์การเขียนคำย่อ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เพื่อนพิมพ์.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. [ออนไลน์]. หลักเกณฑ์การเว้นวรรค. [สืบค้นวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๐]. จาก http://www.royin.go.th/?page_id=629
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (๒๕๕๐). แนวทางการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การจัดการเรียนรู้แบบกระบวนการแก้ปัญหา. กรุงเทพฯ : ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

หอจดหมายเหตุ นายกรัฐมนตรี พลเอก เปรม ติณสูลานนท์. (๒๕๕๕). [ออนไลน์]. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่๒) พ.ศ. ๒๕๔๘. [สืบค้นวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๐]. จาก <http://www.finearts.go.th/premarchives/plugins/2012-11-27-14-10-05/ระเบียบ/item/ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ.html>

ภาษาอังกฤษ

Certo, C.S. (2000). Modern management. New Jersey : Prentice Hall.

Miller, Darcy. (1998). Enhancing Adolescent Competence: Strategies for Classroom Management. Washington : An International Thomson Publishing Company.