

แบบฟอร์มการเขียนแบบถอดประสบการณ์การเรียนรู้

ด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ

1. ชื่อ-สกุลผู้เล่าเรื่อง นางสาวพัชรินทร์ ขาวรุ่งเรือง เจ้าหน้าที่งานนโยบายและแผน
2. ชื่อ-สกุลผู้บันทึก นางสาวพัชรินทร์ ขาวรุ่งเรือง เจ้าหน้าที่งานนโยบายและแผน
3. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เล่าเรื่อง

ผู้เล่าเรื่องเป็นเจ้าหน้าที่งานนโยบายและแผน สำนักงานวางแผน มหาวิทยาลัยรังสิต

4. เรื่องที่เล่า

การเขียนหนังสือราชการและบันทึกข้อความ

5. ความเป็นมาของเรื่องที่เล่า

การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย นอกจากการสื่อสารกันด้วยวาจาแล้ว การเขียนหนังสือเป็นอีกรูปแบบหนึ่งนำไปใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้ในภายหลัง การเขียนหนังสือติดต่อกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมีรูปแบบเฉพาะที่แตกต่างกัน โดยผู้เขียนต้องรู้จักเลือกใช้ให้ถูกต้อง นอกจากนี้ การใช้ถ้อยคำภาษาในการติดต่อสื่อสารก็ต้องเลือกใช้ให้ตรงกับความหมาย เหมาะกับกาลเทศะ และบุคคลที่ติดต่อสื่อสารด้วย จึงจะช่วยให้การสื่อสารนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้ แต่ปัจจุบันพบว่า การเขียนหนังสือติดต่อกันภายในมหาวิทยาลัย หรือติดต่อกับหน่วยงานภายนอก มักพบข้อบกพร่องในเรื่องรูปแบบการเขียนระหว่างหนังสือภายในกับหนังสือภายนอก การสื่อความหมาย การใช้ภาษาที่เหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล ซึ่งข้อบกพร่องเหล่านี้ทำให้ผู้อ่านเกิดความรู้สึกไม่ดีและตำหนิหน่วยงานที่ออกหนังสือได้

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นทางสำนักงานวางแผน จึงส่งนางสาวพัชรินทร์ ขาวรุ่งเรืองเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง หลักการเขียนหนังสือราชการ และบันทึกข้อความ ที่ทางฝ่ายพัฒนาบุคคล สำนักงานบุคคล จัดขึ้นเมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2561 โดยมีรายละเอียดหัวข้อการอบรมประกอบด้วย การเขียนหนังสือภายนอก การเขียนบันทึกข้อความ การเขียนหนังสือภายใน และการใช้คำและภาษาในการเขียน เพื่อพัฒนาทักษะด้านการเขียนหนังสือให้แก่บุคลากรที่มีหน้าที่ดังกล่าว และกลับมาถ่ายทอดความรู้ให้แก่เพื่อนร่วมงานต่อไป

6. สรุปรายละเอียดการอบรม (เรียบเรียงจากเอกสารการอบรม)

1. ชนิดของหนังสือราชการ แบ่งออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ หนังสือภายนอก, หนังสือภายใน, หนังสือประทับตรา, หนังสือสั่งการ, หนังสือประชาสัมพันธ์, หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่นๆ เช่น

- หนังสือภายนอก คือหนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑ (มรส.ใช้กระดาษหัวจดหมายที่เป็นของมหาลัย) เป็นหนังสือติดต่อกับส่วนราชการอื่น หรือใช้ติดต่อกับหน่วยงานภายนอกที่มีใช้ส่วนราชการ หรือใช้ติดต่อกับบุคคลภายนอก
- หนังสือภายใน คือหนังสือราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก ใช้กระดาษบันทึกข้อความ (มรส. ใช้กระดาษบันทึกข้อความเช่นกัน) เป็นหนังสือที่ใช้ติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือ จังหวัดเดียวกัน โดย มรส. คือหนังสือที่ใช้ติดต่อภายในมหาวิทยาลัย ระหว่างคณะวิชา และหน่วยงานต่างๆ
- หนังสือประทับตรา คือหนังสือที่ใช้ตราประทับแทนการลงชื่อของส่วนหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยหัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบและลงชื่อย่อกำกับตรา

2. ตราครุฑที่ใช้ในหนังสือราชการ มี 2 แบบ

 <p>ครุฑเท้าเหยียดตรง</p> <p>ใช้ในหนังสือราชการปกติ</p> <p>*หนังสือภายนอกครุฑสูง 3 เซนติเมตร</p> <p>*หนังสือภายในครุฑสูง 1.5 เซนติเมตร</p>	 <p>ครุฑเท้าตั้งหรือครุฑนูน</p> <p>*หนังสือที่ใช้กับสถาบันพระมหากษัตริย์</p> <p>*ราชกิจจานุเบกษา</p> <p>*หนังสือที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงการต่างประเทศ</p> <p>เช่น Passport</p>
---	--

3. ลักษณะโครงสร้างหนังสือภายนอก จะประกอบไปด้วย

หัวหนังสือ

ตราครุฑ	
ที่.....	(ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ)
	(วัน เดือน ปี)
เรื่อง.....	
(คำขึ้นต้น).....	
อ้างถึง.....	(ถ้ามี)
สิ่งที่ส่งมาด้วย.....	(ถ้ามี)

เหตุที่มีหนังสือไป

(ข้อความ).....
.....
.....
.....
.....

จุดประสงค์
ที่มีหนังสือไป

จึง.....
.....

ท้ายหนังสือ

(ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง)
โทร.....
สำเนาส่ง..... (ถ้ามี)
(คำสั่งท้าย).....
(ลงชื่อ).....
(พิมพ์ชื่อเต็ม).....
(ตำแหน่ง).....

4. ลักษณะโครงสร้างหนังสือภายใน จะประกอบไปด้วย



ชั้นความเร็ว (ถ้ามี)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

บันทึกข้อความ

แบบที่ ๒

แบบหนังสือภายใน

(ตามระเบียบข้อ ๑๒)

ส่วนราชการ.....

ที่..... วันที่.....

เรื่อง.....

(คำขึ้นต้น)

(ข้อความ).....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

5. การเขียนข้อความในหนังสือราชการ

- **ส่วนหัวเรื่อง** ที่ให้ลงรหัสตัวพยานุชณะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง (ส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ / เลขทะเบียนหนังสือส่งออก ซึ่งจะเริ่ม ลำดับที่ 1 ตามปีปฏิทิน ตัวอย่าง: สวผ. 8100/859

สวผ คือ สำนักงานวางแผน

8100 เป็นเลขประจำตัวของเจ้าของเรื่อง คือ สำนักงานวางแผน

859 คือ เลขทะเบียนหนังสือที่ส่งออก

- ประโยชน์ของเลขลำดับที่หนังสือ
 - เพื่อความสะดวกในการเก็บเรื่องและค้นเรื่อง
 - เพื่อใช้อ้างอิงในการเขียนอ้างอิงสำหรับการติดต่อโต้ตอบ หรือติดตามเรื่อง
 - เพื่อดูปริมาณหนังสือส่งออกในแต่ละปีของหน่วยงานนั้นๆ
- วัน เดือน ปี ที่ออกหนังสือ ให้ลงตัวเลขวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขปี พ.ศ. ที่ออกหนังสือ

ตัวอย่าง: 12 ธันวาคม 2561

- **เรื่อง** ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือนั้น

ตัวอย่าง: เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เครื่องคอมพิวเตอร์

ในกรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่อง ปกติจะลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิมโดยเติมคำว่า “การ”

ตัวอย่าง: เรื่อง การขอความอนุเคราะห์เครื่องคอมพิวเตอร์

- หลักการเขียน “เรื่อง” ควรเขียนให้พอรู้ใจความของหนังสือว่าเป็นเรื่องอะไร โดยย่อให้สั้นที่สุด ไม่ควรยาวเกินกว่า 2 บรรทัด เพื่อสะดวกแก่การเก็บ ค้น อ้างอิง และควรเขียนเป็นประโยคหรือวลี เพราะถ้าเป็นเพียงคำนาม หรือคำกริยา จะไม่ได้ใจความ

- **คำขึ้นต้น** ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือ แล้วลงชื่อตำแหน่งของผู้รับหนังสือ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่มีหนังสือถึงตัวบุคคลโดยไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่

ตัวอย่าง: เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยรังสิต , เรียน นางสาวพัชรินทร์ ขาวรุ่งเรือง

- ผู้ที่ดำรงตำแหน่งต่อไปนี้ให้ใช้คำขึ้นต้นว่า “กราบเรียน”

- ประธานองคมนตรี
- นายกรัฐมนตรี
- ประธานวุฒิสภา
- ประธานศาลฎีกา
- ประธานศาลรัฐธรรมนูญ

- ประธานศาลปกครองสูงสุด
 - ประธานกรรมการการเลือกตั้ง
 - ประธานกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
 - ประธานกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
 - ประธานกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน
 - ผู้ตรวจราชการแผ่นดินของรัฐสภา
 - รัฐบุรุษ
- อ้างอิง ใช้ในกรณีที่ต้องการอ้างอิงหนังสือที่เคยติดต่อกับส่วนราชการ/ หน่วยงานผู้รับหนังสือ โดยให้ลงชื่อส่วนราชการ/หน่วยงานเจ้าของหนังสือ เลขที่หนังสือ และวัน เดือน ปี พ.ศ. ของ หนังสือ นั้น

ตัวอย่าง: อ้างถึง หนังสือกระทรวงศึกษาธิการที่ ศธ.๐๕๐๕/ว.๗๙ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๑

อ้างถึง บันทึกข้อความเลขที่ สวผ.8100/789 ลงวันที่ 12 ธันวาคม 2561
 - สิ่งที่ส่งมาด้วย ใช้ในกรณีที่มีเอกสาร/ สิ่งของ ส่งไปพร้อมกับหนังสือ นั้น ให้ลงชื่อเอกสาร/ สิ่งของที่ส่งไปกับหนังสือ หากไม่สามารถส่งไปในซองเดียวกันได้ ให้แจ้งว่าได้ส่งไปทางใด

ตัวอย่าง: สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือการใช้งานระบบ PLANONLINE จำนวน 2 เล่ม
- การระบุชั้นความเร็ว หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ
 - ด่วนที่สุด คือ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
 - ด่วนมาก คือ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
 - ด่วน คือ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้
 - การระบุชั้นความลับ จากระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕ กำหนดให้มีชั้นความลับ ๓ ระดับ ดังนี้
 - ลับที่สุด คือ เปิดเผยทั้งหมดหรือบางส่วนจะเสียหายต่อรัฐ/องค์กร ร้ายแรงที่สุด
 - ลับมาก คือ เปิดเผยทั้งหมดหรือบางส่วนจะเสียหายต่อรัฐ/องค์กร ร้ายแรง
 - ลับ คือ เปิดเผยทั้งหมดหรือบางส่วนจะเสียหายต่อรัฐ/องค์กร
 - ส่วนเนื้อเรื่อง คือข้อความที่ผู้มีหนังสือแจ้งให้ทราบถึงเหตุผลที่มีหนังสือไปยังผู้รับหนังสือ ซึ่งอาจเป็นข้อความตอนเดียว ๒ ตอน หรือ ๓ ตอนก็ได้ โดยในการเริ่มต้นเนื้อเรื่องให้กล่าวถึงเหตุผลที่มีหนังสือไป
 - คำเริ่มต้นเนื้อเรื่อง มักเริ่มด้วยคำใดคำหนึ่ง ต่อไปนี้

ด้วย ใช้ในกรณีที่บอกกล่าวเล่าเหตุที่มีหนังสือไป โดยเกริ่นขึ้นมาลอยๆ

เนื่องจาก ควรใช้ในกรณีที่อ้างเป็นเหตุอันหนักแน่นที่จำเป็นต้องมีหนังสือไป เพื่อให้ผู้รับหนังสือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ตามที่ อนุสนธิ ใช้ในกรณีที่เคยมีเรื่องติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อน ระหว่างผู้มีหนังสือไปยังผู้รับหนังสือ ซึ่งจะอ้างเรื่องที่เคยติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อนดังกล่าวนี้

- จุดประสงค์ของเรื่อง เป็นการบอกจุดหมายที่มีหนังสือไปว่าประสงค์ให้ผู้รับหนังสือทำอะไร หรือ ทำอย่างไร
- เทคนิคการเขียนจุดประสงค์ของเรื่อง ควรเขียนให้ตรงกับลักษณะและความมุ่งหมาย แจ่มจุดประสงค์ให้ชัดเจน หากมีจุดประสงค์หลายข้อก็ต้องแจ้งให้ครบทุกข้อว่าต้องการให้ผู้รับหนังสือทำอะไรบ้าง

- ในบางกรณีการเขียนจุดประสงค์ของเรื่องอาจต้องใช้ข้อความอื่นๆ มาช่วยประกอบเพื่อความสมบูรณ์/ ความสละสลวย/ ความสุภาพ หรือเพื่อโน้มน้าวใจ เช่น ต้องการความช่วยเหลือ ควรเพิ่มคำว่า “โปรด” และต่อท้ายด้วยคำว่า “ขอบคุณ”

- ในกรณีที่มีเรื่องเกี่ยวเนื่องที่จะต้องแจ้งไปยังผู้รับหนังสือ ก็เขียนเรื่องเกี่ยวกับเรื่องนั้นต่อจากจุดประสงค์ของเรื่อง

ตัวอย่าง: จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้บุคลากรในคณะทราบด้วยจะเป็นพระคุณยิ่ง

- ในกรณีที่มีเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวกับเรื่องที่แจ้งไปแต่ต้องการให้ทราบด้วย ให้เขียนต่อจากจุดประสงค์ของเรื่อง โดยย่อหน้าขึ้นบรรทัดใหม่ และใช้คำว่า “อนึ่ง”

ตัวอย่าง: จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

อนึ่ง สำหรับโครงการวิจัยเรื่อง.....ทางคณะกรรมการจะนำไปพิจารณาและจะแจ้งให้ทราบภายในเดือนตุลาคม ๒๕๖๑

- ควรเขียนถ้อยคำให้เหมาะสมกับผู้รับหนังสือ โดยเฉพาะผู้รับหนังสือที่เป็นบังคับบัญชา หรือผู้ใหญ่ ควรเพิ่มคำว่า “โปรด” ไว้ด้วย ไม่ว่าจุดประสงค์ของเรื่องจะเป็นลักษณะใด

- แนวทางการเขียนเนื้อเรื่องและจุดประสงค์ของเรื่อง

- หากเป็นหนังสือที่เขียนขึ้นเป็นครั้งแรก ย่อหน้าแรก เนื่องด้วย/ด้วย/เนื่องจาก.....(เนื้อเรื่อง)..... ย่อหน้าที่สอง ในกรณีนี้..... ย่อหน้าสุดท้าย จึ่งเรียนมาเพื่อ.....(จุดประสงค์ของเรื่อง).....

- หากเป็นหนังสือที่เขียนขึ้นเพื่อตอบหนังสือที่มีมาก่อนหน้า ย่อหน้าแรก ตามที่..... (เนื้อเรื่อง).....นั้น/ ตามรายละเอียดแจ้งแล้วนั้น ย่อหน้าที่สอง ให้บอกว่าผู้เขียน/

หน่วยงานได้ปฏิบัติหรือดำเนินการอย่างไรแล้ว..... ย่อหน้าสุดท้าย จึงเรียนมาเพื่อทราบ

- คำลงท้ายหนังสือภายนอก เลือกใช้ตามฐานะของผู้รับหนังสือ
 - โดยทั่วไปใช้คำลงท้ายว่า “ขอแสดงความนับถือ” ยกเว้นหนังสือที่มีถึงพระบรมวงศานุวงศ์ พระภิกษุ และผู้มีตำแหน่งสูงเป็นพิเศษ
 - ในกรณีที่ใช้คำขึ้นต้นว่า “กราบเรียน” ให้ใช้คำลงท้ายว่า “ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง”
 - เขียนอยู่กึ่งกลางหน้ากระดาษ แนวเดียวกับวัน เดือน ปี
- การลงชื่อและตำแหน่ง
 - ให้ลงลายมือชื่อเจ้าของหนังสือ และให้พิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือไว้ในวงเล็บใต้ลายมือชื่อ พร้อมทั้งลงตำแหน่งของเจ้าของลายมือชื่อ พร้อมทั้งลงตำแหน่งของเจ้าของหนังสือในบรรทัดถัดมา
 - หากใช้คำนำหน้าชื่อเต็มให้ใช้ นาย/ นาง/ นางสาว ยกเว้นเจ้าของลายมือชื่อมีตำแหน่งต่อไปนี้นำพิมพ์ตำแหน่งไว้หน้าชื่อเต็ม
 - ผู้มีตำแหน่งทางวิชาการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์ และที่มีคำต่อท้ายตำแหน่งดังกล่าวคือ พิเศษ กิตติคุณ หรือ เกียรติคุณ)
 - สตรีที่ได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ท่านผู้หญิง หรือ คุณหญิง
 - ผู้มีบรรดาศักดิ์ ฐานันดรศักดิ์ (หม่อมเจ้า หม่อมราชวงศ์ หม่อมหลวง ฯลฯ)
 - สำหรับผู้มียศทางทหาร/ ตำรวจระดับสัญญาบัตร ให้พิมพ์ยศไว้หน้าลายมือชื่อ แล้วให้พิมพ์ชื่อเต็มไว้ในวงเล็บโดยไม่ต้องที่คำนำหน้านามอีก
- ข้อพึงระวังในการใช้คำนำหน้าชื่อในหนังสือราชการ
 - งดใช้คำย่ออักษรย่อ เช่น รศ. (รองศาสตราจารย์) ม.ล.(หม่อมหลวง) ฯลฯ ให้ใช้คำเต็มเท่านั้น
 - งดใช้คำว่า ฯพณฯ (พะ-นะ-ท่าน) เพราะมีข้อกำหนดเลิกใช้ไปแล้ว
 - งดใช้คำนำหน้านามที่เป็นคำแสดงถึงวิชาชีพหรืออาชีพ เช่น นายแพทย์ เกษัชกร สัตวแพทย์ ฯลฯ
 - งดใช้คำว่า ดร. (ดอกเตอร์) นำหน้าชื่อ เพราะเป็นคำที่แสดงคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก เท่านั้น
- กรณีเจ้าของลายมือชื่อมีคำนำหน้านามหลายอย่าง ให้เรียงลำดับก่อน-หลัง ดังนี้
 1. ตำแหน่งทางวิชาการ
 2. ยศทางทหาร/ ตำรวจ

3. บรรดาศักดิ์ ฐานันดรศักดิ์ สตรีที่ได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ (ท่านผู้หญิง หรือ คุณหญิง)

ตัวอย่าง : รองศาสตราจารย์ คุณหญิงสุมณฑา พรหมบุญ

ศาสตราจารย์ พลตรี หม่อมราชวงศ์คึกฤทธิ์ ปราโมช

● การเขียนหนังสือราชการให้ได้ดี

■ เขียนให้ถูกต้อง

- ถูกแบบ: โครงสร้าง รายละเอียด การจัดวางข้อความตามรูปแบบของหนังสือแต่ละประเภท
- ถูกเนื้อหา: เหตุที่มีหนังสือไป จุดประสงค์ของเรื่อง ทั้งนี้ในการร่างหนังสือต้องศึกษาเรื่องจับประเด็นของเรื่อง และย่อเรื่องให้ได้
- ถูกหลักภาษา: รูปประโยคสมบูรณ์ ความสัมพันธ์ของข้อความ
- ถูกความนิยม: การใช้สรรพนาม ถ้อยคำสำนวน วรรคตอน และรูปแบบ

■ เขียนให้ชัดเจน เข้าใจง่าย พิจารณาง่าย และอ่านง่าย

■ เขียนให้รัดกุม ไม่มีช่องโหว่ สามารถยืนยันได้แน่นอนในคำที่เขียน ถ้าไม่อาจยืนยันได้แน่นอน ควรใช้คำแบ่งรับแบ่งสู้

■ เขียนให้กะทัดรัด เน้นเนื้อหาสาระ ความชัดเจน และบรรลุลจุดประสงค์เป็นสำคัญ จึงไม่ควรใช้คำฟุ่มเฟือย

■ ความนิยมในเรื่องทางเสียง การลงท้ายประโยคในหนังสือราชการ นิยมใส่ทางเสียงเพื่อให้ข้อความจบลงอย่างสิ้นและรื่นหู เช่น มหาวิทยาลัยรังสิต ยินดีให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องนี้ โปรดให้เจ้าหน้าที่ไปติดต่อฝ่ายกิจการนักศึกษา **ควรเติมความตอนท้ายเป็นดังนี้** มหาวิทยาลัยรังสิต ยินดีให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องนี้ โปรดให้เจ้าหน้าที่ไปติดต่อฝ่ายกิจการนักศึกษา เพื่อหารือในรายละเอียดกันต่อไป

■ หนังสือราชการที่ต้องใช้ศิลปะในการเขียนเป็นพิเศษ เพื่อให้บรรลุลจุดประสงค์และเป็นผลดี

- **หนังสือตักเตือน หรือตำหนิ** การเขียนหนังสือลักษณะนี้ โดยเฉพาะกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ใหญ่ หรือกับบุคคลภายนอก ไม่ควรเขียนตักเตือน หรือตำหนิตรงๆ ให้ผู้ผู้รับหนังสือเสียหน้า อ้ออวย โกรธแค้น หรือมีปฏิกริยาโต้ตอบ โดย

■ เขียนเปลี่ยนเข็ม เขียนในเชิงคนอื่นว่าหรือตำหนิ

ตัวอย่าง มีผู้ร้องเรียนว่า.....

- เขียนเบนเป่า เป็นการเขียนในเชิงตำหนิผู้อื่น ไม่ได้ตำหนิผู้รับหนังสือ

ตัวอย่าง จึงเรียนมาเพื่อโปรดกำชับเจ้าหน้าที่ให้ระมัดระวังมิให้เกิดกรณีเช่นนี้อีก

- การเขียนหนังสือขอร้อง เป็นการเขียนหนังสือเพื่อขอให้ผู้รับพิจารณา หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ได้แก่ ขออนุมัติ ขออนุญาต ขอให้พิจารณา ขอให้ นำเสนอ ขอเชิญร่วมงาน ฯลฯ การเขียนลักษณะนี้ต้องเขียนกล่อมใจด้วยคารม หรือ การเขียนให้ผู้รับประทับใจหรือจับใจด้วยเหตุผลตามควรแก่กรณี และยินดีให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งล่อใจด้วยการขอบุคคลในความอนุเคราะห์

ตัวอย่าง อ้างเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขอร้อง

ด้วยสาขาวิชา.....คณะ.....มีความจำเป็นต้องเพิ่มอาจารย์อีก 1

ตำแหน่ง เนื่องจากจำนวนอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไม่เพียงพอ อาจทำให้นักศึกษาไม่สามารถจบได้ตามกำหนด เป็นการขอร้องให้เขาดำเนินการ และขอบุคคลในความอนุเคราะห์ของเขา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนออธิการบดีพิจารณาอนุมัติ จะเป็น

พระคุณยิ่ง

- การเขียนหนังสือขอความร่วมมือ เป็นหนังสือที่เขียนถึงผู้มีหน้าที่อย่างเดียวกัน หรือเกี่ยวข้องกัน เพื่อขอให้เขาร่วมมือดำเนินการในเรื่องใดๆ จึงต้องเขียนกล่อมใจด้วยคารมมากกว่าหนังสือขอร้อง เขียนให้จับใจด้วยเหตุผลความจำเป็นมากกว่า หนังสือขอร้อง และต้องตั้งความหวังจะได้รับความร่วมมือ พร้อมทั้งล่อใจด้วยการขอบุคคลล่วงหน้าไปด้วย

ตัวอย่าง ครวญ บอกความจำเป็นหรือความต้องการของเรา

ด้วยสำนักงานวางแผน มีปัญหาเกี่ยวกับการร่างหนังสือราชการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่สันทัดด้านนี้ จำเป็นต้องขอให้ศูนย์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ช่วยจัดการฝึกอบรมให้

อด ขอความร่วมมือจากเขา และ มัดโดยตั้งความหวังว่าจะได้รับความร่วมมือ จึงขอบุคคล

จึงเรียนขอความร่วมมือมายังศูนย์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อได้โปรดจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สำนักงานวางแผนให้ด้วย ทั้งนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบุคคลท่าน ณ ที่นี้


- การเขียนหนังสือขอความช่วยเหลือ เป็นหนังสือที่เขียนถึงหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก เพื่อขอให้ช่วยเหลือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จึงต้องเขียนกล่อมใจด้วยคารม

และเป็นที่น่าสนใจด้วยเหตุผลความจำเป็นมากกว่าหนังสือขอความร่วมมือ พร้อมทั้ง
ล่อใจมากกว่าหนังสือขอความร่วมมือ โดย

- **ครวญ** บอกความจำเป็นหรือความต้องการของเรา
- **ขอ** ยกย่องภูมิธรรมและคุณธรรมของเรา
- **ล่อ** ชี้ผลอันน่าภูมิใจที่เขาจะได้รับหากได้ช่วยเรา
- **ออก** ขอความกรุณาช่วยเหลือจากเขา
- **มัด** ตั้งความหวังว่าจะได้รับความกรุณาช่วยเหลือจึงขอขอบคุณล่วงหน้า

○ **หนังสือตอบปฏิเสธ** การเขียนตอบปฏิเสธคำขอความร่วมมือ หรือขอความช่วยเหลือ ไม่ควร
ตอบแข็งกร้าวอย่างไม่มีเยื่อใย แต่ควรตอบปฏิเสธอย่าง นุ่มนวล สุภาพ ด้วยการอ้าง
เหตุขัดข้อง พร้อมขอภัยที่ไม่สามารถปฏิบัติตามคำขอนั้นได้ และแสดงน้ำใจให้มีเยื่อใยที่จะ
ติดต่อสัมพันธ์กันต่อไป

● **เทคนิคในการตรวจแก้ร่างหนังสือราชการ**

- **แก้ไข** ใช้วิธีขีดฆ่าคำเดิม เช่น ~~เขียน~~ แล้วเขียนคำใหม่ไว้ที่ช่องว่างท้ายบรรทัด
- **ตัดออก** ใช้วิธีขีดฆ่าคำเดิมเช่นกัน ดังนี้ ~~เขียน~~
- **ตก-เติม** ใช้เครื่องหมาย ^ ไว้ข้างบนหรือข้างล่างตรงจุดที่คำหรือข้อความตกหายไป แล้ว
ลากเส้นออกไปเขียนคำข้อความที่ต้องการเติมลงพื้นที่ว่างข้างๆ ทางซ้ายมือหรือขวามือ
- **ย้ายที่** ใช้วิธีวงรอบคำแล้วลากเส้นไปยังที่ที่ต้องการ
- **ให้ข้อความติดกัน** ใช้ 
- **ขึ้นย่อหน้าใหม่** ใช้ P (Paragraph)
- **เว้นวรรค** ให้เขียนเส้นคั่นระหว่างข้อความ /

● **ศิลปะในการแก้ไขร่างหนังสือ**

- รักษาหน้าใจคนร่างหนังสือ
- เห็นใจคนพิมพ์หนังสือ
- อย่าแก้ร่างหนังสือโดยไม่จำเป็น
- แก้ให้อยู่กับร่องกับรอย
- แก้โดยมีหลักที่สามารถอธิบายเหตุผลในการแก้ได้

หมายเหตุ กรณีส่งหนังสือให้หน่วยงานราชการให้ใช้ตัวเลขไทย

7. ผลลัพธ์หรือความสำเร็จที่เกิดขึ้น และสิ่งที่ผู้เล่าเรื่องที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ดังกล่าว

1. ได้เรียนรู้ทักษะการเขียนหนังสือราชการ และนำความรู้มาปรับใช้จริงในการทำงาน
2. สามารถเขียนบันทึกข้อความได้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น