



เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ

.....

เจ้าของผลงาน นางทิพย์สุนันท์ ฉวีพิศาล

สังกัด สำนักประกันคุณภาพ

ประเด็นความรู้

ในยุคของการปฏิรูประบบราชการ และการปรับเปลี่ยนองค์กรต่าง ๆ การเขียนหนังสือเพื่อสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะจะช่วยให้ประหยัดเวลา และปฏิบัติงานได้ตรงจุดประสงค์ การเขียนหนังสือโต้ตอบมิได้มีความหมายเพียงตัวหนังสือและเอกสารเท่านั้น หากยังบ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร และองค์กรนั้น ๆ ด้วย ดังนั้น จึงจำเป็นต้องเขียนให้ดีเพื่อเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรต่อไป

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา / เหตุจูงใจ

การเขียนหนังสือราชการ หรือการเขียนหนังสือโต้ตอบในการทำงาน จะเขียนอย่างไรให้ดูดี ให้เกิดความเข้าใจ และสามารถสื่อสารถึงความต้องการของผู้ส่งและผู้รับได้ ส่วนใหญ่มักเป็นปัญหาของผู้ที่เริ่มเข้ามาทำงาน และต้องถูกมอบหมายให้ร่างหนังสือจากผู้บังคับบัญชา บางครั้งอาจทำให้เกิดความเครียด หรือเขียนไปแล้วไม่ถูกใจเจ้านาย เช่นเดียวกันกับข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่เข้ามารับราชการใหม่ ๆ หรือโอนย้ายมากรมอื่น และไม่เคยมองร่างหนังสือประเภทที่ไม่เคยทำมาก่อน ต้องคิดตามหนังสือสั่งการ หรือจากคำบอกเล่าของผู้บังคับบัญชา ก็มักจะประสบปัญหาต่อการร่างหนังสือราชการ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาหลายเดือนกว่าจะสามารถทำความเข้าใจต่อการร่างหนังสือของหน่วยงาน ประเด็นเหล่านี้ทำให้เห็นว่าการเขียนหนังสือราชการค่อนข้างยาก และสามารถนำไปสู่ความเครียด แต่ที่จริงแล้วการร่างหนังสือไม่ได้ยากอย่างที่คิด ถ้าหากเรามีหลักในการเขียนหนังสือที่ดี แต่ก่อนที่จะทราบถึงหลักในการเขียนหนังสือราชการ จะต้องคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้เป็นเบื้องต้นก่อน คือ

ระเบียบและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548
2. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม
3. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2550
4. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544
5. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2552
6. หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบมี 2 ประเภท

1. ระเบียบที่ถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด
2. ระเบียบที่ต้องปฏิบัติตาม เคร่งครัดน้อยกว่า

หนังสือราชการ มี 6 ชนิด คือ

1. หนังสือภายนอก
2. หนังสือภายใน
3. หนังสือประทับตรา
4. หนังสือสั่งการ
5. หนังสือประชาสัมพันธ์
6. หนังสือที่ทำขึ้นและรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ชั้นความเร็วของหนังสือราชการ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

- 1.ด่วนที่สุด
2. ด่วนมาก
3. ด่วน

หนังสือที่ใช้กันทั่วไป

1. หนังสือภายนอก
2. หนังสือภายใน
3. หนังสือประทับตรา ใช้กรณีขอรายละเอียดเพิ่มเติม ส่งสำเนาหนังสือ แจ้งผลงาน เดือน
เรื่องค้าง ตอบรับราชการไม่สำคัญไม่ใช่เรื่องเงิน
4. บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา
5. บันทึกเสนอที่ประชุม
6. รายงานการประชุม

การเขียนหนังสือราชการจะต้องตอบคำถามเหล่านี้ได้

1. WHAT = เรื่องอะไร
2. WHERE = ที่ไหน
3. WHEN = เมื่อเวลา
4. WHY = วัตถุประสงค์การเขียนหนังสือนั้น เช่น จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา /
โปรดทราบ
5. HOW = เขียนอย่างไร จะเป็นเหตุไปผล หรือผลมาเหตุได้
6. WHO = ใครลงนาม ใครอ่าน ใครคือเป้าหมาย ใครเขียนไม่สำคัญให้คำนึงถึงผู้รับ

การตั้งชื่อเรื่องหนังสือราชการ

1. ต้องสั้น แต่ได้ใจความ ไม่ใช่วลี ไม่ใช่ประโยค ไม่มีประธาน กริยา
2. ทดแทนส่วนที่เป็นข้อความ
3. ถ้าเป็นเรื่องต่อเนื่องให้ใช้ชื่อเรื่องเดิม
4. ถ้าเป็นเรื่องโต้ตอบให้เปลี่ยนข้อความ แต่ให้ข้อความเดิมคงไว้บ้าง
5. เก็บคั่นและอ้างอิงได้ง่าย
6. แยกความแตกต่างจากเรื่องอื่นได้ชัดเจน

หลักการเขียนหนังสือราชการ

หนังสือราชการที่พบบ่อยและต้องเขียนบ่อย ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ (คำสั่ง) หนังสือประชาสัมพันธ์ (ประกาศ/ข่าว) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น (บันทึก/รายงานการประชุม) เมื่อเข้าใจหลักการและเทคนิคการเขียนหนังสือราชการแล้ว ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ ทำความเข้าใจ การสังเกตหนังสือราชการเพื่อเป็นแบบอย่างในการเขียนหนังสือ ร่างหนังสือที่พิมพ์แล้วผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานแก้ไขควรเก็บรวบรวมไว้เป็นแบบอย่าง และสุดท้ายแล้วท่านจะเป็นผู้เขียนหนังสือราชการประเภทเขียนดี และได้รับคำยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน

หนังสือราชการเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารอย่างหนึ่ง ถ้าผู้อ่านกับผู้เขียนหนังสือเข้าใจไม่ตรงกัน การปฏิบัติราชการอาจเกิดความผิดพลาด เกิดความบกพร่องได้ ดังนั้น การเขียนหนังสือราชการจึงมีความสำคัญและจำเป็นค่อนข้างมากสำหรับผู้ที่เป็นข้าราชการ โดยข้อเท็จจริงแล้วคงไม่มีข้าราชการคนใดเขียนหนังสือราชการไม่ได้ แต่จะเขียนเป็นเขียนดีหรือไม่เป็นอีกเรื่องหนึ่ง

หนังสือราชการที่ดี คือ หนังสือผู้ที่รับอ่านแล้วเข้าใจความหมายสามารถปฏิบัติได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และบังเกิดผลดีต่อทางราชการ ดังนั้น การเขียนหนังสือราชการจึงต้องคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้ เป็นเบื้องต้น คือ

1. เขียนให้เข้าใจง่าย : ต้องเขียนให้ชัดเจน กระชับ ไม่คลุมเครือ หรือแปลความได้หลายอย่าง เราจะทราบได้ว่าหนังสือฉบับใดอ่านแล้วเข้าใจง่าย ด้วยวิธีง่าย ๆ คือ เมื่อได้รับหนังสือแล้วลองอ่านดูสัก 2 – 3 รอบ จะหาคำตอบได้ทันทีว่า “หมายความว่าอย่างไร” บางฉบับอ่านคนเดียว 2-3 รอบแล้วก็ไม่เข้าใจ ต้องไปให้คนอื่น ๆ ช่วยอ่าน เพื่อช่วยกันวิเคราะห์และตีความหมายอีกก็มี

2. เขียนให้เข้าใจตรงกัน : เขียนแล้วผู้รับหนังสืออ่านเข้าใจถูกต้องตรงกันกับที่ผู้เขียนต้องการ ไม่เข้าใจไปเป็นอย่างอื่น ไม่ต้องเสียเวลาสอบถามกันไปมาว่าอย่างนั้นใช่มั้ย อย่างนี้ใช่หรือเปล่า

3. เขียนให้ตรงเป้าหมาย : เขียนให้ตรงตามประเด็นที่ต้องการ หนังสือราชการไม่ใช่จดหมายรัก หรือจดหมายขอเงิน จึงไม่จำเป็นต้องออกอ่อน อ้อมค้อม วกวน หรือบรรยายากความแบบน้ำท่วมทุ่งผักบุ้งโหลยเลง มักมีบ่อย ๆ ที่เขียนยาวถึง 2 หน้ากระดาษ แต่อ่านจบแล้วไม่รู้ว่าการจะถาม หรือหารือก็ไม่ใช้ จะขอหรือแจ้งให้ทราบก็ไม่เชิง

4. **เขียนให้เกิดผลดี** : ผู้รับอ่านแล้วเกิดความรู้สึกไปในทางที่ดีในทางที่เป็นมิตร หรือยินดีพร้อมที่จะดำเนินการให้ สรุปรกก็คือก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นหนังสือตอบปฏิเสธ ซึ่งโดยปกติใคร ๆ จะไม่ชอบถูกปฏิเสธ ดังนั้น การเขียนหนังสือในเชิงภาคปฏิเสธ จึงควรใช้ถ้อยคำสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน มีเหตุมีผลตามสมควร

หลักการเขียนหนังสือติดต่อราชการที่ดี

หลัก 5c นั้น คิดค้นเพื่อการจดจำที่ง่ายขึ้น ได้แก่

1. ถูกต้อง (Correct)
2. ชัดเจน (Clear)
3. รัดกุม (Confirm)
4. กระชับ (Concise)
5. การโน้มนำสู่จุดประสงค์ (Convince)

การเขียนหนังสือติดต่อราชการให้ถูกต้องในเนื้อหาใดนั้น ถ้าเป็นเรื่องยาก ๆ จำเป็นจะต้องเตรียมการ ก่อนลงมือเขียน ดังนี้

1. ศึกษาเรื่อง
2. จับประเด็นของเรื่อง
3. ย่อเรื่อง

1. **เทคนิคการศึกษาเรื่อง** การศึกษาเรื่องต้องใช้ทั้ง ตา หู หัว ใจ และมือ กล่าวคือ

- 1.1 **ตา** ต้องอ่านเรื่อง
- 1.2 **หู** ต้องสดับรับฟังว่าเรื่องนี้เกี่ยวข้องกับใคร อย่างไร เคยมีเรื่องทำนองนี้หรือเกี่ยวข้องกับอย่างไรบ้าง และดำเนินการอย่างไร มีปัญหาอะไรหรือไม่
- 1.3 **หัว** ต้องคิด ต้องใช้สมอง คิดถึงเนื้อหาสาระที่เป็นแก่นแท้ของเรื่องนั้น และแนวทางที่จะเขียน
- 1.4 **ใจ** ต้องตั้งใจศึกษาเรื่องให้เข้าใจ ทำจิตว่าง วางใจเป็นกลางปราศจากอคติทั้งปวง
- 1.5 **มือ** ต้องค้นคว้าหาเรื่องที่เกี่ยวข้อง ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และตัวอย่างเรื่องที่เคยทำกันมาแล้ว รวมทั้งหาตัวอย่างร่างหนังสือดี ๆ มาเป็นแบบด้วย

2. **การจัดประเด็นของเรื่อง** หมายถึง จับจุดสำคัญของเรื่องที่จะมีหนังสือไปว่าเป็นเรื่องอะไร มีจุดประสงค์อย่างไร เพื่อจะได้นำไปพิจารณาในการเขียนเรื่อง เนื้อหาจุดประสงค์ของหนังสือที่มีไปให้ถูกต้อง

3. **การย่อเรื่อง** คือ การสรุปสาระสำคัญของเรื่องโดยสังเขปเพียงสั้น ๆ แต่สมบูรณ์และชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการเขียนเนื้อความที่อ้างถึงเรื่องเดิม

เทคนิคในการย่อเรื่อง ควรดำเนินการดังนี้

- (1) ศึกษาเรื่องให้เข้าใจโดยละเอียด
- (2) จับประเด็นสำคัญของเรื่อง
- (3) ประมวลสาระสำคัญ หรือจุดสำคัญที่จะต้องนำมาใช้เป็นเหตุและผลเชื่อมโยงกันของเรื่องที่จะร่างหนังสือนั้น
- (4) ลำดับขั้นตอนของเรื่องให้เข้าใจง่าย
- (5) ย่อเรื่องให้สั้นที่สุด แต่ได้ความสมบูรณ์และชัดเจน
- (6) อ้างและแนบรายละเอียดประกอบ

การลำดับขั้นตอนของเรื่อง ได้แก่

- (1) การลำดับเรื่องที่เคยติดต่อระหว่างกันมาก่อน
- (2) การลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- (3) การลำดับเนื้อหาสาระที่จะกล่าวถึงก่อน-หลัง
- (4) การลำดับจุดประสงค์ของหนังสือ

การย่อเรื่องให้สั้น คือ ย่อเอาแต่ใจความที่เป็นสาระสำคัญ โดยไม่เอารายละเอียด แต่ต้องได้ความสมบูรณ์และชัดเจน ทั้งนี้ ท่านที่จะนำไปเขียนเนื้อความที่อ้างถึงเรื่องเดิม และที่จะกล่าวถึงการดำเนินการต่อมา รวมทั้งผลที่เกิดขึ้น

การอ้างถึงและแนบรายละเอียด เช่น อ้างว่า

“ตามหนังสือที่อ้างถึง”

“ตามที่ได้เรียนให้ทราบทางโทรศัพท์แล้ว”

“ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น”

“รายละเอียดปรากฏในเอกสารที่แนบมานี้”

ข้อความค้ำประกันของการเขียนหนังสือราชการ

ผู้ที่เขียนหนังสือราชการได้ดี จะต้องมีความรู้เฉพาะที่แตกต่างไปจากผู้อื่นอยู่บ้าง ถ้าผู้ใดชวนขวยแสงหากคุณสมบัติต่อไปนี้ให้ตรงกับตนเองแล้วเชื่อได้ว่า ผู้นั้นจะประสบความสำเร็จ เป็นนักเขียนหนังสือราชการที่ดีที่สุดได้อย่างแน่นอน

1. มีความรู้ระเบียบงานสารบรรณเป็นอย่างดี
2. มีความรู้และสามารถใช้ภาษาไทยได้ถูกต้องเป็นอย่างดี
3. รู้จักใช้พจนานุกรม
4. ย่อความเก่ง
5. รู้ เข้าใจ สามารถใช้สำนวนราชการได้ถูกต้อง เหมาะสม
6. เขียนภาษาราชการเป็นและถูกต้อง

7. เขียนได้ถูกแบบตามชนิดของหนังสือราชการ
8. เขียนได้ถูกต้อง เหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดี
9. มีความละเอียด รอบคอบ มีความจำดี

ปัญหาบางประการในการเขียนหนังสือ

1. ไม่ชัดเจนว่า **จะทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร**
2. ใช้ภาษาไม่ถูกต้อง **ชอบใช้ภาษาพูด**
3. ใช้สะกด การันต์ วรรคตอน **ไม่ถูกต้อง**
4. ย่อความ **ไม่เป็น**
5. จับประเด็น **ไม่ถูก ไม่ชัด**
6. **ไม่อ้าง** หนังสือที่อ้างถึง
7. ตอบ **ไม่ตรง** ประเด็น (เรื่อง)
8. ใช้สำนวน **ไม่ดีและไม่เหมาะสม**
9. **ไม่** ละเอียดรอบคอบ
10. **ไม่** พยายามปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันของผู้ส่งและผู้รับหนังสือราชการ
2. เพื่อช่วยประหยัดเวลาในการร่าง/เขียนหนังสือราชการ
3. เพื่อผู้ที่รับได้อ่านหนังสือราชการแล้วเข้าใจความหมาย สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์
4. เพื่อบ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร
5. เพื่อให้การร่าง/เขียนหนังสือราชการไม่ได้ยากอย่างที่คิด ถ้าเรามีหลักการและเทคนิคในการเขียนหนังสือราชการที่ดี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ลดปัญหาการแก้ไขหนังสือราชการที่ผิดพลาดให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์
2. ลดเวลาการร่าง/โต้ตอบหนังสือราชการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
3. ลดความเครียดในการทำงาน
4. เกิดความชำนาญในการร่าง/โต้ตอบหนังสือราชการ

อ้างอิง

สุภาพ รุ่งเจริญ คู่มือการเรียนการสอน พช 314 ภาษาไทยธุรกิจ 2. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2533

www.thaiis.com

Website: มหาวิทยาลัยเที่ยงคืน midnight 's encyclopedia, midnight 's writers,
midnight 's dictionary

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จาก

www.opm.go.th/opminter/download/download.html - 3 k

