

พัฒนาทักษะงานสารบรรณ

ประโยชน์ของการเขียนหนังสือที่ดี

1. สื่อความหมายได้ถูกต้อง ตรงประเด็น เข้าใจตรงกัน
2. สร้างความสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน
3. ประหยัดเวลาในการตีความหรือตรวจสอบข้อมูล
4. ง่ายแก่การปฏิบัติ ผู้รับสามารถปฏิบัติในแนวทางเดียวกันได้
5. เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานเป็นตัวอย่างต่อไป

หนังสือราชการ หมายถึง

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่น
3. หน่วยงานที่ไม่ใช่ส่วนราชการมีมาถึงส่วนราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้น / ระเบียบ / ข้อบังคับ

ชนิดของหนังสือราชการ

1. หนังสือภายนอก
2. หนังสือภายใน
3. หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ
4. หนังสือสั่งการ (คำสั่ง / ระเบียบ / ข้อบังคับ)
5. หนังสือประชาสัมพันธ์ (ประกาศ / แถลงการณ์ / ข่าว)
6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น (หนังสือรับรอง/ บันทึก/รายงานการประชุม)

หลักการเขียนหนังสือที่ดี

1. ความถูกต้อง
 - ถูกต้องในรูปแบบ
 - ถูกต้องในเนื้อหา / ต้องมีข้อมูลเพียงพอ
 - ถูกต้องในหลักภาษา / ไม่ใช่ภาษาพูด / ใช้เฉพาะราชการ
2. ความชัดเจน อ่านแล้วเข้าใจง่าย / ไม่มีข้อสงสัย / วัตถุประสงค์ที่มีหนังสือไป / มีหลายย่อหน้าเพื่อสายน่าอ่าน
3. ความรัดกุม ข้อเท็จจริงและข้อมูลถูกต้อง กฏระเบียบถูกต้อง ไม่น่าจะเป็นหรืออาจจะเป็น (ไม่ต้องเดา)
4. สั้นกระชับรัด ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือยวากวน ซ้ำซาก ใช้คำซ้ำในที่ใกล้กันข้อความ กระชับ
5. สามารถโน้มนำ หรือชักจูงให้ได้ตามวัตถุประสงค์โดยเฉพาะการขอความร่วมมือ / ขอความอนุเคราะห์ /

ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น / ใช้ภาษาดีสุภาพและจริงใจ จริงใจ คือ เขียนจากความรู้สึกอย่างแท้จริง ไม่ยกยอปอปั้น จนคนอ่านรู้สึกได้ หนังสือใดก็ตาม ถ้าเขียนด้วยความจริงใจแล้วภาษานั้นย่อมงดงามเสมอ

คำขึ้นต้น – นมัสการ / กราบเรียน 14

ตำแหน่ง

คือ ประธานองคมนตรี / นายก /

ประธานรัฐสภา / ประธานสภาผู้แทน /

ประธานวุฒิสภา / ประธานศาลฎีกา /

รัฐบุรุษ / ประธานศาลรัฐธรรมนูญ /

ประธานศาลปกครองสูงสุด / ประธาน

กรรมการเลือกตั้ง / ประธานกรรมการ

สิทธิมนุษยชน / ประธานปปช. /

ประธานกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

- ใช้ นาย / นาง / นางสาว ไม่ใช่คุณ

การเขียนเรื่อง

1. เรื่องที่เขียนขึ้นต้นด้วยคำกริยา เช่น ส่ง / ขอให้ / แจ้ง / ขออนุมัติ / ขอเชิญชี้แจง / ขอหารือ / ตอบข้อหารือ

ฯลฯ

2. เรื่องที่ขึ้นต้นด้วยคำนาม

- เรื่องที่กว้างหรือมีหลายประเด็น เช่น การปรับอัตราเงินเดือน โครงการปลูกป่า...

- เรื่องที่ต่อเนื่อง ปกติให้ใช้เรื่องเดิม หรือเดิมคำว่า การ ลงไปข้างหน้าหรือตัดคำว่า ขอออก

- เรื่องที่ไม่พึงประสงค์ เช่น ต่าหนี / ปฏิเสธ / ทวงหนี้ ใช้กว้างๆ เช่น การจ่ายโบนัสแก่

ข้าราชการ / การชำระหนี้เงินกู้ / การแต่งกายของสตรี

ลักษณะเรื่องที่ดี

1. เป็นวลีหรือประโยคสั้นๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ ⇨ ขออนุมัติซื้อ...

2. ใช้ภาษาง่ายชัดเจน เช่น ขออนุมัติ...

3. ตรงประเด็นที่ตรงกับส่วนสรุป / เนื้อเรื่อง เช่น เรื่องขออนุญาต...เรื่องสรุปก็ต้องโปรดอนุญาต

4. ไม่ซ้ำกับเรื่องอื่น เช่น ไม่ใช่ ขอเชิญประชุม เพราะไม่รู้ประชุมอะไร

5. สุภาพ / เหมาะสม / รักษาหน้าใจผู้รับ เช่น

การทวงหนี้ ⇨ ขอความร่วมมือในการชำระหนี้

ไม่อนุมัติการจ้าง ⇨ ขอให้ทบทวนการขออนุมัติการจ้าง

การเขียนเนื้อหา

1. เริ่มต้นด้วยคำว่า “ด้วย / เนื่องจาก”/ “เนื่องด้วย”
2. เริ่มต้นด้วยคำว่า “ตาม / ตามที่ / อนุสนธิ”

ขึ้น.....แล้วลงด้วย นั้น ถ้าเป็นหนังสือภายใน อ้างถึง จะอยู่ในเนื้อความส่วนแรก

ส่วนสุดท้าย

จะต้องตรงกับเรื่อง เช่น

ขออนุญาต หรืออนุมัติ

⇒

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาอนุมัติด้วยจะขอขอบคุณยิ่ง /

เชิญเป็นวิทยากร

⇒

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณารับเชิญด้วยจะขอขอบคุณยิ่ง /

ขอความอนุเคราะห์

⇒

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจะขอขอบคุณยิ่ง /

ยืนยันให้ดำเนินการ

⇒

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดดำเนินการต่อไปจะขอขอบคุณยิ่ง

⇒

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

การใช้ภาษาในการเขียน

1. ต้องสะกดคำให้ถูกต้อง ใช้พจนานุกรม / พจนานุกรมในคอมฯ
2. การใช้คำเชื่อม เช่น ที่ / ซึ่ง / อัน / แต่ / หรือ / เพราะ / ฉะนั้น จึง ไม่ใช่มากเกินไป หรือซ้ำๆ ในที่ใกล้ๆ กัน
3. การใช้คำสรรพนาม ไม่ใช่ข้าพเจ้า/ใช้หน่วยงานไม่ใช่บุคคล เช่น มหาวิทยาลัย / กระทรวง / ไม่ใช่ท่านหรือหน่วยงานของท่าน

4. การใช้คำบุพบท เช่น แก่ / แต่ เช่น ส่งเอกสารให้กับมหาวิทยาลัยควรใช้ให้แก่มหาวิทยาลัย /

ถวายแด่ / อุทิศแด่ เช่น ใช้ยกตัวอย่างคำต่างๆ ที่มีความสำคัญใกล้เคียงกัน ลงท้าย ฯลฯ

ได้แก่ ⇒ ต้องยกทั้งหมด

อาทิ ⇒ ยกมาเฉพาะที่สำคัญ หรือลำดับต้นๆ ไม่ต้องใช้ ฯลฯ เพราะที่สำคัญมีเพียงเท่านั้น

จะ ⇒ ใช้ทั่วไป

จัก ⇒ (ต้อง) มักใช้ในคำสั่ง / คำกำชับ

ใคร่ ⇒ (อยาก / ต้องการ) เช่น ใคร่ขอเชิญท่านไปบรรยาย... ซึ่งไม่ว่าจะเชิญหรือไม่

ตัดออกก็ได้ คำว่าไป - มา เป็นสำคัญ เช่น จึงขอเชิญท่านไปเป็นผู้บรรยายวิชา... / (ผู้รับหนังสือจะคิดว่าตนเอง

จะต้องเดินทางไปบรรยาย) หรือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ขอส่งอาจารย์สมชาย รักรงาน

มาร่วมประชุม (คือผู้รับหนังสือซึ่งเป็นผู้จัดประชุมจะคิดว่าจะต้องมีผู้มาร่วมประชุม) การใช้ไปยาลน้อย

(๓) ใช้กับสิ่งเดียวกันที่เขียนไม่จบ เช่น พระนาม นามสกุล ชื่อเฉพาะของหน่วยงานที่ยาวๆ อิศรางกูรฯ /

สมเด็จพระเทพรัตนฯ

กระทรวงการคลัง ⇒ กระทรวง + การคลัง (เมื่อกล่าวชื่อเต็มไปแล้ว ครั้งต่อไปใช้คำนามแรกแทนชื่อเต็มได้

5. ใช้ประโยคสั้นคำเชื่อมจะมาก ใช้ประโยคยาวดีกว่า

ไม่ใช่คำฟุ่มเฟือยซ้ำซากทำได้ใหม่ ⇒ ขอรื้อว่าสมควรปฏิบัติประการใด

6. การเว้นวรรค วรรคเล็กใช้ 2 เคาะ / วรรคใหญ่ใช้ 3 – 4 เคาะ

7. การตัดคำ เมื่อสิ้นสุดบรรทัด ต้องใช้ – (ยัติภังค์) ตัดแล้วความหมายเปลี่ยนก็ไม่ควรตัด เช่น แม่ – น้ำ / ราช –

การ (คำที่ออกเสียงเชื่อมกันจะตัดคำไม่ได้) กระจ – ทรวง / บัญ – ชี ใช้กันหน้ากันหลัง ไม่จำเป็นเหลือ 1 นิ้ว หรือ

2 นิ้ว ก็ได้

การใช้ภาษาทั่วไป / ภาษาราชการ

ใคร	⇒	ผู้ใด	ที่ไหน	⇒	ที่ใด
แบบไหน	⇒	แบบใด	อะไร	⇒	สิ่งใด, อันใด
ได้ไหม	⇒	ได้หรือไม่	อย่างไร	⇒	เช่นใด/ประการใด
ทำไม	⇒	เพราะอะไร	เดี๋ยวนี้	⇒	ขณะนี้
ต้องการ	⇒	ประสงค์	ช่วย	⇒	อนุเคราะห์
ในเรื่องนี้	⇒	ในการนี้	ไม่ได้	⇒	มิได้/ หามิได้
ไม่ดี	⇒	มิชอบ	เหมือนกัน	⇒	เช่นเดียวกัน

ยังไม่ได้ทำเลย ⇒ ยังไม่ได้ดำเนินการแต่อย่างใด

เสร็จแล้ว ⇒ แล้วเสร็จ / เรียบร้อยแล้ว

อนุเคราะห์ = เอื้อเฟื้อ / ช่วยเหลือ / ขอร้อง

ขอความร่วมมือ

อนุญาต = ยินยอม / ยอมให้ตกลง ใช้ในกรณี

ที่กฎ / ข้อบังคับชัดเจนอยู่แล้ว เช่นอนุญาต

การลา / มารยาท

อนุมัติ = เห็นชอบตามระเบียบที่กำหนดไว้ ใช้

ในกรณีที่ขอความเห็นชอบในเรื่องใหม่ หรือ

เรื่องที่สงสัยไม่แน่ใจว่าจะปฏิบัติถูกต้องหรือไม่

เช่น ขออนุมัติการใช้เงินงบประมาณ ฯลฯ

คำว่าถูก ⇒ ถูกเชิญ ⇒ ได้รับเชิญ

จับรถ / จับหวัด (เป็นหวัด)

เรียนสาย ⇒ ขอพูดโทรศัพท์

หยุดตรวจ (ไม่ตรวจ) ⇒ หยุดที่จุดตรวจ หยุด จุดตรวจ

การเว้นวรรค “คุณแม่ให้มาถามว่าน้ำแข็งหมดหรือยัง”

น้ำในตู้เย็นแข็งหมดหรือยัง

หรือน้ำแข็งหมดหรือยัง

“เด็กกินกล้วยแขกร้อนจนตาเหลือก”

ตั้งแต่วันที่หล่อนต้องเสียโอกาสสัมภาษณ์การไปต่างประเทศ

เมื่อเกิดไฟไหม้แม่ตกใจมาก รีบอุ้มลูกจากเตียงวิ่งร้องไห้ไปตามถนน

แม่มีหน้าที่ต้องดูแลอบรมลูกให้เป็นคนดีของสังคม

รับปะชุน เปลี่ยนซิบและแก้ผ้าทุกชนิด /
 รับอัดพระ / รับทำนาฬิกาเสียบ / รับสมัคร
 พนักงานทำความสะอาดหญิง / รับสมัคร
 พนักงานขับรถบรรทุกชายไทย /
 “รับสมัครเด็กเสิร์ฟสาวนวดแผนโบราณ”

ส่วนลงท้ายหนังสือ

เรื่อง	คำลงท้าย
1. ขออนุญาต/ขออนุมัติ	1. จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา - จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา อนุมัติด้วย จะขอขอบคุณยิ่ง
2. ขอความร่วมมือ/ขอความอนุเคราะห์	2. จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ ความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย
3. ชักซ้อมความเข้าใจ/ยืนยัน/ ให้ดำเนินการ	3. จึงเรียนยืนยันมาเพื่อโปรดเข้าใจ ให้ตรงกัน - จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและ ถือปฏิบัติต่อไป - จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป จะขอขอบคุณยิ่ง
4. ส่งข้อมูล	4. จึงเรียนมาเพื่อทราบ