



คู่มือการปฏิบัติงานธุรการ  
การจัดทำหนังสือราชการภายในและภายนอก

เทศบาลตำบลหนองเล็ง  
อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

## การจัดทำหนังสือราชการภายในและภายนอก

### ความสำคัญและประโยชน์ของการเขียนหนังสือ

๑. เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร ระหว่างผู้ส่งและผู้รับหนังสือ
๒. สามารถสื่อสารความหมายได้ถูกต้อง ตรงประเด็น และเข้าใจตรงกัน
๓. ประหยัดเวลา ในการตีความ ไม่ต้องสอบถามหรือเขียนใหม่ นำกลับมาอ่านทบทวน ทำความเข้าใจได้หลายครั้งเท่าที่ต้องการ
๔. สามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบได้
๕. ใช้เป็นตัวอย่างสำหรับการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่
๖. เป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

### หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

๑. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
๒. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึง
๓. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
๔. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
๕. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
๖. ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

### หนังสือราชการ มี ๖ ชนิด คือ

๑. **หนังสือภายนอก** คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

๒. **หนังสือภายใน** คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือ ภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรมหรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึก ข้อความ (การใช้หนังสือภายในส่วนราชการมักนิยมใช้เฉพาะเรื่องติดต่อภายในกรมเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ หากมีหนังสือไปต่างกรมแม้อยู่ในกระทรวงเดียวกันมักนิยมใช้หนังสือราชการ ภายนอก)

๓. **หนังสือประทับตรา** คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา ใช้กระดาษตราครุฑ ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

- การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
- การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร
- การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญหรือการเงิน
- การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
- การเตือนเรื่องที่ค้าง
- เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนด โดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้หนังสือประทับตรา

๔. **หนังสือสั่งการ** ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้ โดยเฉพาะ หนังสือสั่งการมี ๓ ชนิด ได้แก่

๔.๑ คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษตราครุฑ

๔.๒ ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระตาดษตราครุฑ

๔.๓ ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระตาดษตราครุฑ

**๕. หนังสือประชาสัมพันธ์** ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ หนังสือประชาสัมพันธ์มี ๓ ชนิด ได้แก่

๕.๑ ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระตาดษตราครุฑ ในกรณีกฎหมายกำหนดให้ทำเป็นแจ้งความ ให้เปลี่ยนคำว่าประกาศ เป็น แจ้งความ

๕.๒ แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใดๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระตาดษตราครุฑ

๕.๓ ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

**๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ** คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้น นอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึง ส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี ๔ ชนิด ได้แก่

๖.๑ หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใด ให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระตาดษตราครุฑ

ให้ลงข้อความขึ้นต้นว่า “หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า.....” แล้วต่อด้วยชื่อบุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงานที่ทางราชการรับรอง

๖.๒ รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

๖.๓ บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระตาดษบันทึกข้อความ

๖.๔ หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ และสื่อกลางบันทึกข้อมูลด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรม จะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

#### ความแตกต่างระหว่าง หนังสือภายนอก หนังสือภายในและบันทึก

หนังสือภายนอก	หนังสือภายใน	บันทึก
๑. ติดต่อกันระหว่างส่วนราชการ หรือ ส่วนราชการที่มีถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก	๑. ติดต่อกันภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือ จังหวัดเดียวกัน	๑. ติดต่อกันในกรมเดียวกัน
๒. ผู้ลงนามเป็นหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกระทรวง หรือผู้ได้รับมอบหมาย	๒. ผู้ลงนามเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หรือผู้ได้รับมอบหมาย	๒. หัวหน้าส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถลงนามได้

๓. รูปแบบหนังสือภายนอก ใช้ กระจายตราครุฑ ส่วนหัวหนังสือ ประกอบด้วย เรื่อง เรียน และอ้างถึง สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)	๓. รูปแบบหนังสือภายใน ใช้ กระจายบันทึกข้อความ ส่วนหัว หนังสือมีเฉพาะเรื่องกับเรียน	๓. ใช้กระดาษบันทึกข้อความ หรือกระดาษอื่นก็ได้ อาจไม่มี เรื่องก็ได้
๔. เป็นพิธีการเต็มรูปแบบ ออก เลขที่ทุกครั้ง	๔. เป็นทางการ ออกเลขที่ แต่เป็น พิธีการน้อยกว่า	๔. เป็นทางการหรือไม่เป็น ทางการก็ได้ ออกเลขที่ ภายในหรือไม่มีเลขที่ก็ได้
๕. ต้องพิมพ์ให้เรียบร้อย	๕. ต้องพิมพ์ให้เรียบร้อย	๕. พิมพ์หรือเขียนด้วย ลายมือก็ได้
๖. มีสำเนาฉบับและสำเนา ครบถ้วน	๖. มีสำเนาฉบับและสำเนา ครบถ้วน	๖. อาจไม่มีสำเนาก็ได้

### หนังสือเวียน

หนังสือที่มีถึงผู้รับจำนวนมาก มีใจความอย่างเดียวกัน โดยให้เพิ่มรหัสตัวพยัญชนะ ว หน้าเลขทะเบียน หนังสือส่ง ซึ่งกำหนดเป็นเลขที่หนังสือเวียนโดยเฉพาะ เริ่มตั้งแต่เลข ๑ เรียงเป็นลำดับไปถึงสิ้นปีปฏิทิน หรือใช้ เลขที่ของหนังสือทั่วไปตามแบบหนังสือภายนอกอย่างหนึ่งอย่างใด

เมื่อผู้รับได้รับหนังสือเวียนแล้วเห็นว่าเรื่องนั้นจะต้องให้หน่วยงาน หรือบุคคลในบังคับบัญชา ในระดับ ต่างๆ ได้รับทราบด้วย ก็ให้มีหน้าที่จัดทำสำเนา หรือจัดส่งให้หน่วยงาน หรือบุคคลเหล่านั้นโดยเร็ว

### การทำสำเนาเอกสาร

หนังสือที่จัดทำขึ้นโดยปกติให้ มีสำเนาฉบับเก็บไว้ ที่ต้นเรื่อง ๑ ฉบับ และให้สำเนาเก็บไว้ที่ หน่วยงานสารบรรณกลาง ๑ ฉบับ สำเนาฉบับให้ ผู้ลงชื่อลงลายมือชื่อ หรือลายมือชื่อย่อ และให้ผู้ร่างพิมพ์ และผู้ตรวจ ลงลายมือชื่อ หรือลายมือชื่อย่อไว้ ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ

หนังสือที่เจ้าของหนังสือเห็นว่ามีสวนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องควรได้รับทราบด้วย โดยปกติให้ส่งสำเนา ไปให้ทราบโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา สำเนาหนังสือนี้ให้ มีคำรับรองว่า สำเนาถูกต้อง โดยให้ เจ้าหน้าที่ ตั้งแต่ระดับ ๒ หรือเทียบเท่าขึ้นไป ซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมทั้งลงชื่อตัวบรรจง และตำแหน่งที่ขอบล่างของหนังสือ

### การใช้ตราครุฑ

ตราครุฑมาตรฐาน มี ๒ ขนาด

- ตัวครุฑสูง ๓ เซนติเมตร
- ตัวครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร

ตราชื่อส่วนราชการมีลักษณะเป็นรูปวงกลมสองวงซ้อนกัน เส้นผ่าศูนย์กลางวงนอก ๔.๕ เซนติเมตร วงใน ๓.๕ เซนติเมตร ล้อมครุฑสูง ๓ เซนติเมตร ระหว่างวงนอกและวงในมีอักษรไทยชื่อกระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรมหรือจังหวัดอยู่ขอบล่างของตรา ส่วนราชการใดที่มีการติดต่อกับต่างประเทศจะให้มีชื่อภาษาต่างประเทศเพิ่มขึ้นด้วยก็ได้ โดยให้อักษรไทยอยู่ขอบบนและอักษร โรมันอยู่ขอบล่างของตรา

## หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ

เป็นหนังสือที่จะต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือจะต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ

- ๑.ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
๒. ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
๓. ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้

ให้ระบุชั้นความเร็วด้วยตัวอักษรสีแดงขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์โป่ง ๓๒ พอยท์ ให้เห็นชัดบนหนังสือและบนซอง ในกรณีที่ต้องการให้หนังสือส่งถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนด ให้ระบุคำว่า ด่วนภายใน แล้วลงวัน เดือน ปี และกำหนดเวลาที่ต้องการให้หนังสือขึ้นไปถึงผู้รับ กับให้เจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้รับซึ่งระบุบนหน้าซองภายในเวลาที่กำหนด

## หนังสือราชการลับ

ชั้นความลับของข้อมูลข่าวสารลับ แบ่งออกเป็น ๓ ชั้น ดังนี้

๑. ลับที่สุด (TOP SECRET) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารลับซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรงที่สุด
๒. ลับมาก (SECRET) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารลับซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรง
๓. ลับ (CONFIDENTIAL) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารลับซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐ

## ความหมายของการร่างหนังสือ

การร่างหนังสือเป็นเรื่องสำคัญมาก ในการจัดทำหนังสือราชการทุกชนิด ทั้งหนังสือภายใน หนังสือภายนอก หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ รายงานการประชุม แผนงานโครงการ คำกล่าวรายงานและคำกล่าวปราศรัย ฯลฯ หากประสงค์จะให้ได้อรรถประโยชน์ รัตภูมิดี ควรผ่านการร่างที่ดีด้วย ถึงแม้การร่างหนังสือจะไม่มีสอนในสถานศึกษาใด ๆ แต่ก็สามารถฝึก ปฏิบัติให้เป็นผู้ร่างหนังสือที่ดีได้ ถ้าให้ความสนใจและเป็นนักสังเกตที่ดี หนังสือราชการที่มีข้อความ ไม่ซับซ้อนมากนักหรือเป็นหนังสือที่จัดทำเป็นประจำจนเหมือนกับแบบฉบับในการใช้ถ้อยคำสำนวน อยู่แล้วไม่จำเป็นต้องร่างก่อนเสมอไป เช่น หนังสือ นำส่งเอกสาร หนังสือตอบรับเอกสาร แบบฟอร์ม และแบบหนังสือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำ

## หลักการร่างหนังสือที่ดี

๑. เขียนให้ถูกต้อง หมายถึง เขียนให้ถูกแบบ ถูกเนื้อหา ถูกหลักภาษา ถูกความนิยม และถูกใจผู้ลงนาม
๒. เขียนให้ชัดเจน หมายถึง เขียนให้ชัดเจนในเนื้อความ ชัดเจนในจุดประสงค์ และชัดเจนในวรรคตอน
๓. เขียนให้รัดกุม หมายถึง เขียนให้มีความหมายเดียว หรือให้มีความหมายแน่นอน ครอบคลุมเนื้อหา ไม่มีช่องโหว่โต้แย้งได้

๔. เขียนให้กะทัดรัด หมายถึง เขียนให้สั้น แต่ได้ใจความ ไม่ใช่คำซ้ำ ไม่เขียนวากวน ไม่ใช่ข้อความเยิ่นเย้อ

๕. เขียนให้บรรลุวัตถุประสงค์ หมายถึง เขียนแล้วผู้รับตอบรับความต้องการตามวัตถุประสงค์ของผู้เขียน

## หลักการร่างหนังสือราชการ

๑. ต้องรู้และเข้าใจเรื่องราวให้แจ่มแจ้งก่อน กล่าวคือ ต้องอ่านข้อความที่เป็นเหตุเดิมซึ่งต้องโต้ตอบหนังสือนั้นให้เข้าใจประเด็นต่าง ๆ อย่างชัดเจน บางครั้งก็ต้องอ่านทั้งเรื่องปัจจุบันและเรื่องเดิม ในปีกเรื่องโดยตลอด จนทราบหัวข้อ เนื้อหาและประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องนำมาบรรจุไว้ในการร่างหนังสือที่ดีแล้ว จึงทำการร่างหนังสือซึ่งจะทำให้สามารถเก็บข้อความได้ครบถ้วนตามความประสงค์

๒. ให้เริ่มต้นข้อความที่เป็นเหตุก่อน ต่อไปจึงเป็นข้อความที่เป็นความประสงค์หรือข้อความตกลงถ้ามีหลายข้อให้แยกเป็นข้อ ๆ แล้วมาจบลงด้วยข้อความที่เป็นความประสงค์สุดท้าย

๓. ความใดอ้างอิงกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือเรื่องตัวอย่าง ต้องระบุให้ชัดเจนการอ้างชื่อกฎหมายและระเบียบ

๔. ใช้ข้อความสั้น ๆ เป็นลักษณะสำนวนราชการ แต่ละประโยคชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ใช้ถ้อยคำที่มีความหมายหลายทาง หนังสือราชการไม่นิยมใช้ข้อความแบบจดหมายส่วนตัวหรือใช้ถ้อยคำที่เป็นพลความ

๕. ต้องระมัดระวังเรื่องตัวสะกดการันต์ การใช้ย่อหน้า และวรรคตอน ผู้ร่างหนังสือจำต้องมีความรู้เรื่องการใช้ภาษาไทยที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ตัวสะกดการันต์ ควรยึดพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานเป็นหลัก ต้องเขียนตัวสะกดการันต์ ย่อหน้าและวรรคตอนให้ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อผู้พิมพ์จะได้พิมพ์ตามร่างที่ถูกต้อง

๖. ต้องรู้จักชื่อ ตำแหน่ง และชื่อส่วนราชการที่ถูกต้อง การเขียนชื่อ ชื่อสกุลของบุคคลใด ถ้าสามารถเขียนได้ถูกต้องจริง ๆ แสดงว่ารู้จักเขาดี แต่ถ้าเขาเขียนผิดไป เจ้าของชื่อ ชื่อสกุลนั้นเขาอาจจะไม่พอใจ รวมทั้งการเรียกชื่อตำแหน่งและชื่อส่วนราชการต่าง ๆ ต้องพยายามศึกษาให้ถ่องแท้อย่าใช้ผิด

๗. ต้องนึกถึงว่าผู้รับหนังสือจะเข้าใจถูกต้องตามความประสงค์ที่มีหนังสือไปหรือไม่เพื่อความแน่ใจว่าหนังสือที่ร่างนั้นจะได้ข้อความครบถ้วนทุกประเด็นหรือไม่ จำเป็นต้องอ่านทวนทบทวนโดยสมมติตนเองว่าเป็นผู้รับหนังสือนั้น เมื่ออ่านจบแล้วได้ความครบถ้วนทุกประเด็นจึงส่งพิมพ์ได้

๘. ควรใช้ถ้อยคำสุภาพให้เหมาะสมกับฐานะของผู้รับ ถ้ามีการปฏิเสธคำขอ ก็ควรมีเหตุผลให้ผู้ขอเห็นใจ หลักการร่างหนังสือข้อนี้ ได้รับการยกเว้นจากหลักการร่างหนังสือตามข้อ ๔ กล่าวคืออาจใช้ข้อความที่ยาวกว่าปกติได้

๙. ต้องเป็นผู้รู้จักพิจารณา สังเกต จดจำการใช้ถ้อยคำสำนวนหนังสือ ราชการต่าง ๆ ที่เห็นว่าเป็นแบบอย่างที่ดี และพยายามปรับปรุงแก้ไขการร่างหนังสือของตนอยู่เสมอ

๑๐. เมื่อร่างหนังสือเสร็จแล้วต้องอ่านทวนทบทวนว่าได้ข้อความถูกต้อง ครบถ้วนเหมาะสมหรือไม่ หากเห็นสมควรปรับปรุงแก้ไขจุดใดอีก ก็ปรับแก้ไขเรียบร้อย ตรวจทานก่อนส่งพิมพ์เสมอ

## หลักการเขียนเนื้อเรื่องหนังสือราชการภายในและหนังสือราชการภายนอก

สิ่งที่สำคัญในการร่างหนังสือคือ ผู้ร่างต้องรู้และเข้าใจเรื่องราวที่จะร่างให้ชัดเจนก่อน ต้องอ่านข้อความที่เป็นเหตุเดิมที่จะโต้ตอบหนังสือนั้นให้เข้าใจประเด็นต่าง ๆ อย่างชัดเจน จากนั้นจึงร่างหนังสือซึ่งจะทำให้สามารถเก็บประเด็นและสาระสำคัญของเรื่องได้ครบถ้วน มีวิธีปฏิบัติดังนี้

ย่อหน้าที่ ๑ ภาคเหตุ มีวิธีเขียนดังนี้

๑. หากเป็นเรื่องที่เคยติดต่อกันมาก่อน จะต้องดูถึงเรื่องเดิมว่าเคยเป็นมาอย่างไร ปกติให้ขึ้นต้นคำว่า "ตาม....." ลงท้ายด้วยคำว่า "นั้น" ตัวอย่างเช่น กรณีที่มีหนังสืออ้างถึง ให้ใช้คำขึ้นต้นว่า "ตามหนังสือที่อ้างถึง.....(ย่อความตามหนังสือที่อ้างถึงเฉพาะประเด็นสำคัญ).....ความแจ้งแล้วนั้น" หรือ ".....ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น"

๒. หากเรื่องที่เกิดขึ้นใหม่ ซึ่งไม่เคยมีการติดต่อกันมาก่อน จะต้องเขียนความประสงค์ หรือความมุ่งหมาย โดยมีเหตุผลอย่างชัดเจน ปกติให้ขึ้นต้นด้วยคำว่า "ด้วย....." หรือ "เนื่องจาก....."

๓. หากความใดต้องอ้างอิงกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือตัวอย่าง ต้องระบุให้ชัดเจน การอ้างอิงกฎหมาย ระเบียบ อ้างได้ ๒ แบบ คือ

๓.๑ แบบอ้างอิงชัดเจน "ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘"

๓.๒ แบบอ้างอิงย่อ "ตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘"

ย่อหน้าที่ ๒ ภาคความประสงค์ ให้แจ้งความประสงค์ที่มีหนังสือไปถึงผู้รับให้ชัดเจนว่าต้องการอะไร จะให้ผู้รับปฏิบัติอย่างไร

ย่อหน้าที่ ๓ ภาคสรุป โดยปกติจะขึ้นต้นด้วยความว่า "จึง....." และต่อท้ายด้วยข้อความที่ได้ระบุให้ปฏิบัติตาม ให้ชัดเจน หรือตามที่ได้เขียนไว้ในภาคความประสงค์

#### ๔. สรุปสาระสำคัญ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ในการจัดทำหนังสือราชการภายในและภายนอก เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และแก้ไขเพิ่มเติม

##### ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันงานสารบรรณมีระเบียบที่เกี่ยวข้อง ๔ ฉบับ ได้แก่

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

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

ซึ่งเป็นการเพิ่มเติมค่านิยมเกี่ยวกับเอกสาร “อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับปรับปรุง) พ.ศ. ๒๕๕๔

๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔

#### ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน

##### ขั้นตอนการดำเนินการ

เมื่อได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ดำเนินการจัดทำหนังสือราชการภายในและภายนอก ผู้จัดทำได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. ศึกษา ทำความเข้าใจเรื่องเดิม และข้อกฎหมาย ระเบียบหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในการจัดทำหนังสือราชการในเรื่องนั้นๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. จัดทำ (ร่าง) หนังสือราชการ โดยให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้จัดทำหนังสือราชการ และให้ถูกต้อง เหมาะสม ทั้งด้านเนื้อหา ภาษาและรูปแบบ เป็นต้น ดังนี้

๒.๑ การใช้คำ คำทุกคำในหนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบ ล้วนมีความหมายสำคัญ ดังนั้น จึงควรคำนึง ถึงการใช้คำบางประเภท

๒.๒ การใช้ประโยค ประโยคในหนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบทั่วไป ควรมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- ประโยคสั้น ไม่ใช่คำเชื่อมมาก ควรใช้ประโยคเดียวมากกว่าประโยคความซ้อน หรือประโยคความรวม ความยาวของแต่ละประโยคไม่ควรเกิน ๑ บรรทัด ไม่ใช่คำฟุ่มเฟือย ซ้ำซากที่ทำให้ประโยคยาวโดยใช่เหตุ

- ประโยคบอกเล่า แม้เป็นคำถามก็สามารถดัดแปลงได้ เช่น ขอรหัสว่าสมควรปฏิบัติประการใด ไม่ควรใช้ประโยคคำถามโดยตรงว่าทำได้ไหม

- ประโยคชัดเจน มีความหมายเดียว ไม่คลุมเครือ อ่านแล้วเข้าใจทันที โดยไม่ต้องอ่านทวนหรือตีความ

- ประโยคสละสลวย แม้ภาษาราชการจะเน้นความชัดเจน ตรงไปตรงมา แต่ก็ควรมีความสุภาพสละสลวย น่าอ่าน และน่าปฏิบัติ ผู้อ่านไม่รู้สึกละเลยในทางลบ ควรใช้ประโยคที่สุภาพ เช่น จึงขอความร่วมมืออย่างยิ่ง..... โปรดจัดเจ้าหน้าที่..... จะขอบคุณยิ่ง เป็นต้น

๒.๓ การเขียนย่อหน้า ความหมายและประเภทของย่อหน้า ย่อหน้า หมายถึงข้อความตั้งแต่ ๑ บรรทัดขึ้นไป ที่มีใจความสมบูรณ์

ลักษณะของย่อหน้าที่ดี

- มีใจความสำคัญเพียงเรื่องเดียว

- มีการเชื่อมโยงกันเป็นเหตุเป็นผลกัน

- มีการเน้นย้ำสาระสำคัญให้เด่นชัด

- การพิมพ์ย่อหน้าแรกของหนังสือราชการ เริ่มต้นด้วยคำที่เหมาะสม

๒.๔ ย่อหน้าและเว้นวรรค

- การย่อหน้า ควรย่อหน้าในกรณีที่สิ้นสุดเนื้อความ ถ้ายังไม่สิ้นสุดเนื้อความแต่ย่อหน้ายาวมาก ควรย่อหน้าเมื่อสิ้นสุดประโยค ในหนังสือราชการย่อหน้าหนึ่งไม่ควรเกิน ๘ บรรทัดหรืออาจถึง ๑๒ บรรทัดก็ได้

- การเว้นวรรค ตามระเบียบสารบรรณ กำหนดวรรคไว้ ๒ ชนิด คือ วรรค ๑ ตัวอักษร และวรรค ๒ ตัวอักษร แต่ในการพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ การวรรค ๑ เคาะจะเล็กเกินไป ฉะนั้นวรรคเล็กอาจใช้ ๒ เคาะ ส่วนวรรคใหญ่อาจใช้ ๓ เคาะก็ได้

๓. การจัดพิมพ์หนังสือราชการ (ปัจจุบันส่วนมากจัดทำโดยการสั่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์) ผู้จัดทำจะต้องเข้าใจถึงหลักการ และวิธีการจัดทำหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ภาคผนวกที่ ๒) โดยจะต้องจัดทำ ต้นฉบับจำนวน ๑ ฉบับ สำเนาฉบับจำนวน ๑ ฉบับ และสำเนาจำนวน ๑ ฉบับ ก่อนการเสนอผู้บังคับบัญชา

๔. ภายหลังจากการพิมพ์หนังสือราชการแล้ว ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งก่อนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

๕. เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาและผู้มีอำนาจลงนามในหนังสือตามลำดับชั้นต่อไป



ขั้นตอนการดำเนินงานดังกล่าว สรุปเป็นแผนผังแสดงขั้นตอนการจัดทำหนังสือราชการภายใน และภายนอก ได้ดังต่อไปนี้

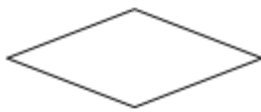
สัญลักษณ์ที่ใช้ใน Flow Chart



จุดเริ่มต้น / สิ้นสุดของกระบวนการ



กิจกรรมและการปฏิบัติงาน



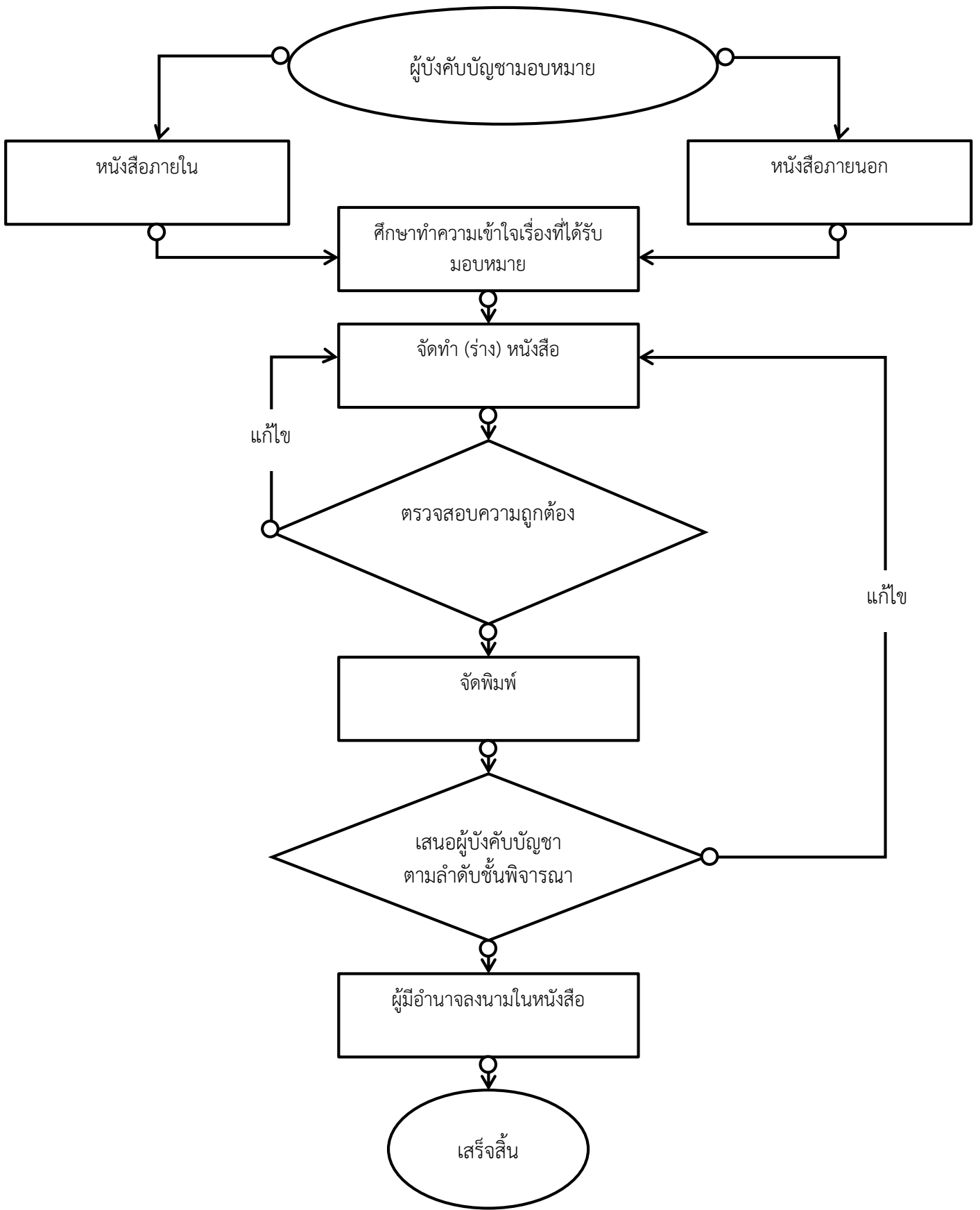
การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ



แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน



จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน



## ๖. การนำไปใช้ประโยชน์

๑. ทำให้งานประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และเป็นผลดีแก่ทางราชการ
๒. ทำให้ประหยัดเวลาในการตีความหรือตรวจสอบข้อมูล ไม่ต้องสอบถามหรือเขียนใหม่ ไม่สิ้นเปลืองเวลา และงบประมาณของหน่วยงาน ง่ายต่อการปฏิบัติ เข้าใจง่าย ผู้รับสามารถปฏิบัติในแนวทางหรือมาตรฐานเดียวกัน
๓. เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน แสดงถึงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ลงนาม
๔. เป็นตัวอย่างแก่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ศึกษางานต่อไป

## ๗. ความยุ่งยากในการดำเนินการ/ปัญหา/อุปสรรค

๑. บางครั้งผู้สั่งไม่ได้ให้รายละเอียดข้อมูลที่ชัดเจนว่าจะร่าง เรื่องอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร ทำไม ต้องสอบถามให้เข้าใจก่อนร่าง
๒. หนังสือบางฉบับระบุเนื้อหาไม่ชัดเจน ไม่สามารถตีความได้ว่าผู้ส่งหนังสือต้องการให้ผู้รับทำอะไร ซึ่งจะทำให้ผู้พิจารณาเกิดความสับสน หรือเข้าใจคลาดเคลื่อน ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งหนังสือ
๓. บางครั้งผู้สั่งให้ร่างต้องการหนังสือเร่งด่วนทำให้ผู้ร่างไม่มีเวลาในการอ่านเรื่องราวในหนังสือที่มาได้ชัดเจน ทำให้ขาดสาระสำคัญของเรื่องที่จะร่างเพียงพอ

## ๘. วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา/อุปสรรคจนเกิดผลสำเร็จ

๑. หากหน่วยงานอื่นส่งหนังสือระบุเนื้อหาไม่ชัดเจน จะดำเนินการโทรศัพท์ไปสอบถามยังต้นเรื่อง เพื่อดำเนินการให้แล้วเสร็จทันที่
๒. หากไม่เข้าใจในคำสั่งหรือมีข้อมูลไม่ชัดเจนต้องสอบถามให้เข้าใจก่อนร่างหนังสือ

## ๙. ข้อเสนอแนะ

๑. ผู้ร่างหนังสือราชการควรหมั่นฝึกฝนในการร่างหนังสืออยู่เสมอ ควรอ่านหนังสือหรือบทความต่างๆ ให้มากในแต่ละประเภทได้ดียิ่งขึ้น
๒. ผู้ร่างหนังสือราชการควรน้อมรับคำติติง หรือข้อเสนอแนะ หรือการให้แก้ไขข้อความจากการตรวจร่างของผู้บังคับบัญชา และนำข้อผิดพลาด หรือข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชามาเป็นแนวทางในการร่างหนังสือ เพื่อให้ถ้อยคำหรือสำนวนในหนังสือมีความชัดเจน สุภาพ ไพเราะและน่าอ่านมากยิ่งขึ้น
๓. ผู้ร่างหนังสือราชการ ควรมีจุดมุ่งหมายที่หวังผล เช่น ถ้าต้องการให้ทราบถึงเหตุการณ์ ก็ต้องร่างให้ผู้อ่านเข้าใจเหมือนกับรู้เหตุการณ์นั้นด้วยตนเอง หรือถ้าต้องการขอความร่วมมือเรื่องใด ก็ต้องร่างให้ผู้อ่านคล้อยตามและยินดีให้ความร่วมมือในเรื่องนั้นๆ เป็นต้น
๔. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๘ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ แก่ข้าราชการบรรจุใหม่หรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำหนังสือราชการ ของแต่ละหน่วยงานให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญอย่างสม่ำเสมอและกำหนดให้เป็นความรู้พื้นฐานของแต่ละบุคคล ที่เข้ามาปฏิบัติงานราชการ