การจัดการความรู้
Knowledge Management (KM)

เรื่อง การเขียนข้อความในหนังสือราชการ

โดย

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

คำนำ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้นำการจัดการความรู้ Knowledge Management (KM) มาเป็นเครื่องในการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนภารกิจการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครได้มีการผลักดันให้มีการนำการจัดการองค์ความรู้มาเป็นเครื่องมือในการบริหารและพัฒนาหน่วยงานนั้น

ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนงานด้านวิชาการ งานบริการ เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีจึงเล็งเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ ในการส่งเสริมให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ อีกทั้งยังเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้เพื่อนร่วมงานได้รับทราบและเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานร่วมกันจึงได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และบุคลากรทุกคน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สรุปผลโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ	1
ความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1
วัตถุประสงค์	1
การดำเนินงานจัดการความรู้	2
การถอดความรู้	2
การระดมความรู้	3
การเขียนข้อความในหนังสือราชการ	4
ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข	5
ภาคผนวก	
บันทึกขออนุมัติจัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ	
โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ	
คำสั่งฯ ให้บุคลากรไปราชการ	
รูปภาพประกอบโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ	

สรุปผลโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง การจัดการความรู้ (KM) ของกองกลาง ประจำปี 2560

ด้วยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านบริหารงานทั่วไป และงานอำนวยการและเลขานุการ ซึ่งรองรับการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ ดังนั้น เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณชน กองกลางได้จัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดการความรู้ (KM) ของกองกลาง ประจำปี 2560 ในวันเสาร์ที่ 17 – 18 มิถุนายน 2560 ณ โรงแรมนิวแทรเวิลบีช หาดเจ้าหลาว จังหวัดจันทบุรี โดยมีบุคลากรของกองกลางเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 33 คน โดยใช้งบประมาณแผ่นดิน ของกองกลาง ประจำปีงบประมาณ 2560 รหัส 1-201-113-0302 เป็นเงินจำนวน 75,000 บาท (เจ็ดหมื่นห้าพันบาทถ้วน) ทั้งนี้ได้สรุปหัวข้อในการจัดทำการจัดการความรู้ (KM) ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี **หัวข้อเรื่อง “การเขียนข้อความในหนังสือราชการ”** จึงขอรายงานสรุปผลการอบรมดังนี้

1. ความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การเขียนหนังสือราชการถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ส่วนราชการหมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น หรือในต่างประเทศ และให้หมายรวมถึงคณะกรรมการด้วย

การจัดทำหนังสือราชการเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติราชการ ดังนั้น การร่าง การเขียนข้อความในหนังสือราชการทั้งภายในและภายนอก จึงเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ จำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ และฝึกหัดการเขียนหนังสือราชการ เพื่อใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป การฝึกหัด ร่าง โต้ตอบ และการเขียนหนังสือราชการอีกทั้งได้รับความรู้ในการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ เทคนิค และภาษาที่สละสลวยอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและเป็นไปในรูปแบบทิศทางเดียวกัน

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้บุคลากรมีความรู้และเข้าใจการร่างหนังสือราชการอย่างถูกต้อง

2.2 เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล

3. การดำเนินงานจัดการความรู้ ได้ดังนี้

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแจ้งปัญหาที่พบในการจัดทำหนังสือราชการโดยสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัญหาด้านแบบฟอร์ม

1) รูปแบบหนังสือ ช่องไฟ การเว้นระยะบรรทัด
2) ยังขาดความเข้าใจรูปแบบที่ถูกต้อง

3.2 ปัญหาด้านภาษาที่ใช้ในหนังสือ

1) เป็นภาษาพูดที่ใช้ในหนังสือ
2) ประโยควกวน ไม่ชัดเจน
3) ชื่อเรื่องไม่สอดคล้องหรือบ่งบอกความต้องการในเนื้อหาหนังสือ

4. การถอดความรู้

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับรูปแบบการจัดทำหนังสือราชการ ได้ให้ข้อสังเกตและเทคนิคการเขียนหนังสือราชการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะการเขียนหนังสือราชการระดับเบื้องต้นแก่บุคลากรที่สามารถนำไปใช้การปฏิบัติงาน ทักษะการใช้ภาษาที่ถูกต้องในรายละเอียดดังนี้

4.1 ความหมายของหนังสือราชการ

1) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือ ที่มิไปถึงบุคคลภายนอก
3) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใด ซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคล ภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
4) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมายระเบียบ หรือข้อบังคับ
6) ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

4.2 ชนิดของหนังสือราชการ มี 6 ชนิด

1) หนังสือราชการภายนอก
2) หนังสือราชการภายใน
3) หนังสือประทับตรา
4) หนังสือสั่งการ
5) หนังสือประชาสัมพันธ์
6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

4.3 หลักการเขียนหนังสือราชการ

1) รูปแบบของหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

2) เนื้อหาของหนังสือราชการ โดยยึดถือความถูกต้อง ชัดเจน รัดกุม กะทัดรัด และบรรลุวัตถุประสงค์

3) หลักภาษาไทยซึ่งควรระวังทั้งในรูปประโยค และความสัมพันธ์ระหว่างข้อความ

4) หลักความนิยม ประกอบด้วย ถ้อยคำ สำนวน ควรใช้ภาษาราชการไม่ใช่ภาษาพูด

5. การระดมความคิด

ที่	ประเด็นแลกเปลี่ยน	วิธีการนำไปสู่ความสำเร็จ
1	ดูหนังสือจากตัวอย่างที่ถูกต้อง	-นำไปปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของหน่วยงาน
2	ยึดตามระเบียบงานสารบรรณ	-ทำความเข้าใจกับเนื้อหา -เรียบเรียงสำนวนให้เหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์
3	ภาษาสั้น กระฉับ รัดกุม	-สื่อสารให้เข้าใจง่ายตรงประเด็น
4	อบรมให้ความรู้กับบุคลากรทุกคน	-เชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญมาให้ความรู้
5	การเขียนหนังสือราชการให้ถูกต้อง	-ศึกษารูปแบบที่ถูกต้องของหนังสือแต่ละแบบ -ศึกษารูปแบบการร่างหนังสือทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน -ร่างหนังสือโดยขำคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ -ประสานขอข้อมูลจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการร่างหนังสือให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ -เมื่อได้ต้นแบบหนังสือราชการที่ถูกต้องแล้วให้นำเป็นตัวอย่างในการร่างหนังสือราชการครั้งต่อไป

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้นำการจัดการความรู้ Knowledge Management (KM) มาเป็นแบบอย่างการแบ่งปันความรู้ในประเด็นการการเขียนข้อความในหนังสือราชการ

การเขียนข้อความในหนังสือราชการ

โครงสร้างของหนังสือราชการ 4 ส่วน

- หัวหนังสือ ชื่อเรื่อง คำขึ้นต้น
- เหตุที่มีหนังสือไป คำเริ่มต้น เหตุที่มีหนังสือไป สรรพนาม
- จุดประสงค์ที่มีหนังสือไป ตรงกับลักษณะของเรื่อง และความมุ่งหมายที่มีหนังสือไป
- ท้ายหนังสือ คำลงท้าย รายการอื่น ๆ ในหนังสือ

การเขียนข้อความในส่วนหัวหนังสือ

- ต้องเขียนให้บรรลุจุดมุ่งหมาย 2 ประการ คือ เพื่อให้รู้ใจความที่ย่อสั้นที่สุดของหนังสือ เพื่อให้สะดวกแก่การ แยก เก็บ ค้น อ้างอิง
- ชื่อเรื่องที่ดีควรมีลักษณะ
  - ย่อสั้นที่สุด ไม่ควรยาวเกิน 2 บรรทัด ถ้าย่อให้ได้เพียงครึ่งบรรทัดยิ่งดี
  - เป็นประโยคหรือวลี เพราะถ้าเป็นเพียงคำนามหรือกริยา จะไม่ได้ใจความ
  - พอรู้ใจความว่าเป็นเรื่องอะไร เพราะผู้อ่านย่อมอยากทราบในเบื้องต้นก่อนอ่านละเอียดทั้งฉบับว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร
  - แยก เก็บ ค้น อ้างอิง ได้ง่าย
  - แยกความแตกต่างจากเรื่องอื่นได้
  - คำขึ้นต้น ใช้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

การตั้งชื่อเรื่อง

หนังสือต่อเนื่อง โดยปกติให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับเดิม อย่างไรก็ดี ถ้าหนังสือฉบับเดิมที่มีไปหรือมีมา เขียนชื่อเรื่องไม่ดีหรือเขียนไม่ถูก จะปรับปรุงถ้อยคำให้ดีขึ้น หรือให้ถูกต้องก็ได้ หรือถ้าไม่เหมาะที่จะใช้ชื่อเรื่องของหนังสือฉบับเดิม จะใช้ชื่อเรื่องใหม่ให้เหมาะโดยมีเค้าความใกล้เคียงกับชื่อเรื่องเดิมก็ได้

ชื่อเรื่องที่เหมาะสม

- **ขอผ่อนผันการคัดเลือกเข้ารับราชการทหาร**

  การขอผ่อนผัน.....

  ผ่อนผันการ.....

- **ขอความอนุเคราะห์ช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการสัมมนา**

  การขอความช่วยเหลือค่าใช้จ่าย.....

  ช่วยเหลือค่าใช้จ่าย.....

ชื่อเรื่องที่ยาวเกินจำเป็น

เรื่อง การลงโทษข้าราชการพลเรือนที่กระทำผิดวินัยข้าราชการพลเรือน ฐานทุจริตในการสอบ

เรื่อง การลงโทษข้าราชการที่ทุจริตในการสอบ

ชื่อเรื่องที่แยกความแตกต่างจากเรื่องอื่นไม่ได้

เรื่อง ขอความร่วมมือ

การเขียนเรื่องทำนองนี้ แยกความแตกต่างจากเรื่องอื่นไม่ได้เพราะไม่ทราบว่าขอความร่วมมือเรื่องอะไร อาจมีเรื่องขอความร่วมมือเรื่องอื่นอีกหลายเรื่อง

เรื่อง ขอความร่วมมือบริจาคเงินซ่อมโบสถ์

การเขียนข้อความในส่วนเหตุที่มีหนังสือไป

คำเริ่มต้นแจ้งเหตุที่มีหนังสือไป 5 คำ

- ด้วย : ใช้ในกรณีเป็นเรื่องใหม่ ไม่เคยติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อน
- เนื่องจาก : ใช้ในกรณีเป็นเรื่องใหม่ และต้องการอ้างเป็นเหตุอันหนักแน่นที่จำเป็นต้องมีหนังสือไป
- ตาม ตามที่ อนุสนธิ ใช้ในกรณีที่<u>เคยมีเรื่องติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อน</u> และจะต้องมีคำว่า “นั้น” อยู่ท้ายตอนแรกเสมอ และจะต้องมีข้อความซึ่งเป็นเหตุที่มีหนังสือไปอีกตอนหนึ่งเป็นอย่างน้อยเสมอ แล้วจึงจะเขียนจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป (ที่เริ่มด้วยคำว่า “จึง”)

เหตุที่มีหนังสือไป

1. เหตุจากผู้มีหนังสือไป

   ด้วยกรมประชาสงเคราะห์ประสงค์จะได้สิ่งของบริจาค เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคใต้

2. เหตุจากบุคคลภายนอก

   ตามที่มีข่าวในหนังสือพิมพ์บางฉบับว่า การส่งสิ่งของไปช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคใต้ล่าช้าไม่ทันการ นั้น

กรมประชาสงเคราะห์ได้มีหนังสือกำชับไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้เร่งรีบส่งสิ่งของให้ถึงมือผู้ประสบอุทกภัย โดยเร็วที่สุดแล้ว

3. เหตุจากเหตุการณ์ที่ปรากฏขึ้น

<u>ด้วย</u>ได้เกิดอุทกภัยขึ้นในหลายจังหวัดภาคใต้ เป็นเหตุให้ประชาชน จำนวนมากไร้ที่อยู่อาศัย และขาดเครื่องอุปโภคบริโภค

จึงขอให้กรมประชาสงเคราะห์ รีบส่งเครื่องอุปโภคบริโภคไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยดังกล่าวโดยด่วน

4. เหตุจากผู้รับหนังสือ

<u>ด้วย</u>ท่านเป็นผู้สอบแข่งขันได้ในการสอบแข่งขันเพื่อเข้ารับราชการในกรม..... และถึงลำดับที่ ที่จะบรรจุเข้ารับราชการแล้ว

จึงขอให้ท่านไปรายงานตัว ณ .....ภายในวันที่.....หากท่านมิได้ไปรายงานตัวภายในกำหนดนี้ ถือว่าท่านสละสิทธิ์ในการบรรจุเข้ารับราชการ

การเขียนข้อความในส่วนจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป

- ต้องเขียนให้ผู้รับหนังสือรู้ว่า ผู้มีหนังสือไปต้องการให้ผู้รับหนังสือทำอะไร ทำอย่างไร
- หนังสือภายนอก ควรย่อหน้าขึ้นบรรทัดใหม่
- ควรมีข้อความประกอบเพื่อให้ สมบูรณ์ สละสลวย สุภาพ โน้มน้าวจูงใจ ผูกมัดจิตใจ

หลักการเขียนจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป

1. เขียนให้ตรงกับลักษณะ และความมุ่งหมาย
2. เขียนแจ้งจุดประสงค์ให้ชัดเจน
3. เขียนโดยใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมตามควรแก่กรณี

เขียนให้ตรงกับลักษณะและความมุ่งหมาย

<u>ลักษณะ</u>	<u>ความมุ่งหมาย</u>
คำขอ	เพื่อให้ดำเนินการ
	เพื่อให้ร่วมมือ
	เพื่อให้ช่วยเหลือ
คำซักซ้อม,คำยืนยัน	เพื่อให้เข้าใจ, แน่ใจ
คำกำชับ	เพื่อให้ปฏิบัติตาม
	เพื่อให้สังวรระมัดระวัง

คำสั่ง	เพื่อให้ปฏิบัติ
คำแจ้ง	- จึงเรียนมาเพื่อทราบ
	- จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
	- จึงเรียนมาเพื่อกรุณาทราบ
	- จึงขอแจ้งให้ทราบล่วงหน้า
	- จึงเรียนมาเพื่อทราบ และถือเป็นหลักปฏิบัติ
คำขอ	- จึงเรียนมาเพื่อขอได้โปรดพิจารณาอนุมัติด้วย
	- จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไปด้วย
	- จึงเรียนมาเพื่อขอได้โปรดให้ความร่วมมือในการนี้ตามสมควรด้วย
	- จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์
	- จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้
	- จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติด้วยจักเป็นพระคุณยิ่ง
คำซักซ้อม	- จึงขอเรียนซ้อมความเข้าใจมาเพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป
คำชี้แจง	- จึงเรียนมาเพื่อทราบ
คำยืนยัน	- จึงขอเรียนยืนยันมาเพื่อทราบ
	- จึงขอเรียนยืนยันข้อตกลงดังกล่าวมา ณ ที่นี้
คำสั่ง	- จึงเรียนมาเพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป
	- จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป
คำเตือน	- จึงขอเรียนเตือนมาเพื่อโปรดดำเนินการเรื่องนี้ให้เสร็จ โดยด่วนด้วย
คำกำชับ	- จึงเรียนมาเพื่อจักได้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว โดยเคร่งครัด
	- จึงเรียนมาเพื่อโปรดกำชับเจ้าหน้าที่ให้ระมัดระวังมิให้เกิดกรณีเช่นนี้อีก
คำถาม	- จึงเรียนมาเพื่อขอทราบว่า.....
คำหารือ	- จึงขอเรียนหารือมาว่า.....

การเขียนข้อความในส่วนท้ายหนังสือ

- คำลงท้ายของหนังสือภายนอก ใช้ตามฐานะของผู้รับหนังสือ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ

หลักทั่วไปในการเขียนหนังสือให้ดี

- เขียนให้ถูกต้อง (แบบ เนื้อหา หลักภาษา ความนิยม)
- เขียนให้ชัดเจน (เนื้อความ จุดประสงค์ วรรคตอน)
- เขียนให้รัดกุม (ให้มีความหมายแน่นอน ดิ้นไม่ได้ ไม่มีช่องโหว่ให้โต้แย้ง)
- เขียนให้กะทัดรัด (สั้น ไม่ใช้ข้อความเยิ่นเย้อ ยืดยาด หรือใช้ถ้อยคำฟุ่มเฟือยโดยไม่จำเป็น)
- เขียนให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นผลดี (ให้ผู้รับเข้าใจว่าต้องการอะไร จะให้ปฏิบัติอย่างไร โน้มน้าว จูงใจ ไม่กระทบความสัมพันธ์อันดี ไม่ก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบโต้รุนแรง)

การเขียนให้ถูกต้อง

- ถูกแบบ
- ถูกเนื้อหา
- ถูกหลักภาษา
- ถูกความนิยม

การเขียนให้ถูกแบบ

- ถูกแบบของหนังสือชนิดนั้น
- จัดโครงสร้างให้ถูกแบบ
- เขียนรายละเอียดให้ถูกแบบ
- จัดวางข้อความให้ถูกที่
- ใช้ถ้อยคำให้ถูกต้อง

การเขียนให้ถูกเนื้อหา

- เหตุที่มีหนังสือไป เกิดจาก ผู้มีหนังสือไป บุคคลภายนอก เหตุการณ์ ผู้รับหนังสือ
- จุดประสงค์ที่มีหนังสือไป ความมุ่งหมายที่มีหนังสือไป ประสงค์ให้ผู้รับหนังสือทำอะไร
- เตรียมการก่อนเขียน โดย
    - ศึกษาเรื่อง (ความเป็นมา เรื่องต่อเนื่อง ผลปัจจุบัน)
    - จับประเด็นของเรื่อง (เหตุที่มีหนังสือไป จุดประสงค์)
    - ย่อเรื่อง (สาระสำคัญ ประเด็นที่เป็นเหตุให้มีหนังสือ)

การเขียนให้ถูกหลักภาษา

หลักภาษาไทย ควรระวัง ๒ เรื่อง

1. รูปประโยค (ประธาน กริยา กรรม)

2. ความสัมพันธ์ของข้อความ
   - ความสัมพันธ์ระหว่างประโยค (เหตุ – ผล)
   - ความสัมพันธ์ระหว่างคำประธาน - กริยา - กรรม - คำประกอบ (ถูกต้อง กลมกลืน เมื่อแยกข้อความเป็นส่วน ๆ)
   - ความสัมพันธ์ระหว่างคำที่แยกคร่อมข้อความ (เขียนให้ถูกต้อง)
   - ความสัมพันธ์ระหว่างคำรวมกับคำแยก
   - ความสัมพันธ์ระหว่างคำหลักกับคำขยาย

การเขียนให้ถูกความนิยม

ความนิยมในวงราชการ ความนิยมของผู้ลงนาม ในเรื่องสรรพนาม ถ้อยคำ สำนวน วรรคตอน รูปแบบ

การใช้สรรพนาม

- ผู้มีหนังสือไปที่เป็นส่วนราชการ นิยมใช้ชื่อส่วนราชการ หรือละไว้
- ผู้มีหนังสือไปที่เป็นบุคคล ใช้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี หรือละไว้
- ผู้รับหนังสือที่เป็นส่วนราชการ นิยมใช้ชื่อส่วนราชการ หรือละไว้
- ผู้รับหนังสือที่เป็นบุคคล ใช้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี หรือละไว้

ความนิยมในการใช้สรรพนาม

- *กรมสรรพากรขอเรียนว่า... ขอเรียนว่า...*
- *ข้าพเจ้าขอชี้แจงว่า... ขอชี้แจงว่า...*
- *ขอกรมสรรพากรได้โปรด... ขอได้โปรด...*
- *ขอท่านได้โปรด... ขอได้โปรด...*

ความนิยมในการใช้ถ้อยคำสำนวน

- ใช้ภาษาราชการ ไม่ใช้ภาษาลำลอง ภาษาพูด หรือภาษานักประพันธ์ เช่น
  ประชาชนได้รับความเดือดร้อนแสนสาหัส (ภาษานักประพันธ์)
  ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างยิ่ง (ภาษาราชการ)
- ไม่ใช้คำเชื่อมซ้ำกัน : ที่ – ซึ่ง - อัน มีความหมายอย่างเดียวกัน ใช้แทนกันได้ เช่น
  คน<u>ที่</u>เป็นพลเมืองของประเทศใด <u>ซึ่ง</u>ทำการ<u>อัน</u>เป็นการบั่นทอนความมั่นคงของประเทศควรได้รับการประณามว่าเป็นผู้ทรยศต่อประเทศชาติ
- และ – กับ – รวมทั้ง - ตลอดจน มีความหมายอย่างเดียวกัน ใช้แทนกันได้ เช่น

วินัยที่ข้าราชการจะต้องรักษานั้น มีวินัยในการปฏิบัติราชการ <u>และ</u>วินัยในการปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน <u>รวมทั้ง</u>วินัยในการปฏิบัติต่อประชาชน <u>ตลอดจน</u>วินัยในการปฏิบัติตนเพื่อรักษาเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ราชการของตนด้วย

- คำที่ใช้แทนกันได้และแทนกันไม่ได้

กับ	(ติดกัน, เท่ากัน, ด้วยกัน)
แก่	(สำหรับ)
แด่	(สำหรับ, ถวาย, อุทิศ, เพื่อ)
ต่อ	(กระทำต่อฝ่ายเดียว, ตาม)
และ	(ทั้งหมด)
หรือ	(อย่างไหนก็ได้)
และหรือ	(ทั้งหมดก็ได้ อย่างเดียวก็ได้)

*ความในมาตรานี้ไม่ใช้บังคับ**<u>แก่</u>**ผู้ที่เคยเป็นที่ปรึกษา**<u>แก่</u>**นายจ้าง หรือลูกจ้าง*

*ความในมาตรานี้ไม่ใช้บังคับ**<u>แก่</u>**ผู้ที่เคยเป็นที่ปรึกษา**<u>ของ</u>**นายจ้าง หรือลูกจ้าง*

*ให้นาย ก. **<u>และ</u>** นาย ข. อยู่เวรเฝ้าสำนักงาน*

*ให้นาย ก. **<u>หรือ</u>** นาย ข. อยู่เวรเฝ้าสำนักงาน*

*ห้ามดื่มสุรา **<u>และ</u>**สูบบุหรี่ในห้องนี้*

*ห้ามดื่มสุรา **<u>หรือ</u>**สูบบุหรี่ในห้องนี้*

- คำเบา - คำหนักแน่น

จะ	(ธรรมดา – ใช้กรณีทั่วไป)
จัก	(หนักแน่น – ใช้ในคำสั่ง คำกำชับ)
ควร	(เป็นคำแนะนำ มีผลบังคับทางจิตใจ)
พึง	(มีผลบังคับทางสังคม)
ย่อม	(เป็นคำเตือน มีผลบังคับเป็นทางการ แต่ไม่เด็ดขาด)
ให้	(เป็นคำสั่ง)
ต้อง	(เป็นคำบังคับ โดยทั่วไปจะมีมาตรการลงโทษผู้ฝ่าฝืนด้วย)

*การแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนสามัญให้ดำรงตำแหน่งที่ ก.พ. ยังมิได้กำหนด **<u>จะ</u>** กระทำมิได้*

*ขอได้โปรดนำเสนอ ก.พ. พิจารณาด้วย **<u>จะ</u>**ขอบคุณมาก*

ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องรักษาวินัยโดยเคร่งครัดอยู่เสมอ ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม

*ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัย **<u>จัก</u>**ต้องได้รับโทษ ตามที่บัญญัติไว้ในหมวดนี้*

*จึงขอกำชับมาเพื่อ**จัก**ได้สังวรระมัดระวังมิให้เกิดกรณีเช่นนี้ขึ้นอีก*

*ข้าราชการเสพสุราในขณะปฏิบัติราชการ **ควร**ลงโทษสถานหนัก*

*ครู**พึง**ให้เกียรติครูด้วยกัน*

*ข้าราชการครูเล่นการพนัน **ย่อม**ถูกลงโทษสถานหนัก*

*ข้าราชการพลเรือนผู้ใดกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง **ให้**ลงโทษไล่ออก หรือปลดออก*

*ข้าราชการพลเรือน**ต้อง**ถือและปฏิบัติตามระเบียบและแบบธรรมเนียมของทางราชการ*

- คำบังคับ – คำขอร้อง : การเขียนถึงบุคคลหรือผู้ดำรงตำแหน่งที่ไม่ได้อยู่ในบังคับบัญชา ไม่นิยมใช้คำบังคับ แต่นิยมใช้คำขอร้องที่มีความหมายอย่างเดียวกัน

คำบังคับ	คำขอร้อง
ขอให้ส่ง	กรุณาส่ง
ให้ไปติดต่อ	กรุณาไปติดต่อ
ขอให้นำเสนอต่อไป	โปรดนำเสนอต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอให้นำเสนอ ก.พ. พิจารณาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอได้โปรดนำเสนอ ก.พ. พิจารณาต่อไปด้วย จะขอบคุณมี

- คำทำลาย - คำเสริมสร้าง :

คำทำลาย	คำเสริมสร้าง
ไม่ตั้งใจศึกษาจึงสอบตก	ถ้าตั้งใจศึกษาก็คงจะสอบได้
โครงการที่ท่านเสนอใช้ไม่ได้	โครงการที่ท่านเสนอก็นับว่าดี แต่เกรงว่าจะยังทำไม่ได้ในขณะนี้
ท่านเข้าใจผิด	ความเข้าใจของท่านยังคลาดเคลื่อนอยู่

- หางเสียง : การลงท้ายประโยคในหนังสือ นิยมใส่หางเสียงเพื่อให้ข้อความจบลง อย่างลื่นและรื่นหู (ต่อไป, ได้, ด้วย)

สำนักงาน ก.พ. ยินดีให้ความร่วมมือในเรื่องนี้ โปรดให้เจ้าหน้าที่ไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่กองการศึกษาต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ.

*สำนักงาน ก.พ. ยินดีให้ความร่วมมือในเรื่องนี้ โปรดให้เจ้าหน้าที่ไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่กองการศึกษาต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. **เพื่อตกลงในรายละเอียดกันต่อไป***

ก.พ. ได้พิจารณาแล้ว อนุมัติให้นาย ก. ไปศึกษาวิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาการคลัง ณ สหรัฐอเมริกา

*ก.พ. ได้พิจารณาแล้ว อนุมัติให้นาย ก. ไปศึกษาวิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาการคลัง ณ สหรัฐอเมริกา**ได้***

ขอได้โปรดจัดการให้เรียบร้อย

ขอได้โปรดจัดการให้เรียบร้อยด้วย

ความนิยมในการแบ่งวรรคตอน

- ให้แต่ละประโยค แต่ละวรรค แต่ละตอน เป็นเอกภาพ

  ตามที่ท่านสมัครสอบชิงทุนรัฐบาลไว้นั้น บัดนี้ ได้กำหนดตรวจโรคแล้ว จึงขอให้ท่านไปรับหนังสือนำของสำนักงาน ก.พ. พร้อมด้วยอุจจาระ 1 อับ และปัสสาวะ 180 ซีซี. ในวันตรวจโรคด้วย

  .....ขอให้ท่านไปรับหนังสือนำจากสำนักงาน ก.พ. เพื่อไปตรวจโรค ณ ..... **และในการไปให้แพทย์ตรวจโรคนั้น ให้นำ**อุจจาระ 1 อับ และปัสสาวะ 180 ซีซี. ของท่าน**ไปให้แพทย์ตรวจด้วย**

6. ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

ปัญหาและอุปสรรค

1. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ในวิธีการร่างหนังสือราชการ
2. บุคลากรมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานบ่อย

แนวทางการแก้ไข

จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจในวิธีการร่างหนังสือราชการ หรือการใช้ข้อความในหนังสือราชการได้อย่างถูกต้อง

ผลการประเมินจากโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การประเมินผลโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การเขียนข้อความในหนังสือราชการเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการจัดการความรู้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

มีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นจำแนกตามด้านต่างๆ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	**คะแนน**
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) จากค่าคะแนนของผู้เข้าร่วมโครงการตอบแบบสอบถามและนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปรความหมาย โดยแบ่งคะแนนตามช่วงแยกออกเป็น 5 ระดับ ความคิดเห็น โดยมีค่าเฉลี่ยใช้ในเกณฑ์การวิเคราะห์ ดังนี้

ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย	**กำหนดของช่วงคะแนน**
4.50-5.00	ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
3.50-4.49	ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
2.50-3.49	ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
1.50-2.49	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
1.00-1.49	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

เฉลี่ยระหว่าง	ชาย	จำนวน	16 คน
	หญิง	จำนวน	20 คน

2. อายุ

เฉลี่ยระหว่าง	31-40 ปี	จำนวน	18 คน
	41-50 ปี	จำนวน	10 คน
	50 ปีขึ้นไป	จำนวน	8 คน

3. สถานภาพ

โดยส่วนเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ

4. เหตุใดที่ท่านตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ (ผู้ตอบแบบประเมิน สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สนใจเพิ่มความรู้ มีผู้ตอบแบบประเมิน คิดเป็นร้อยละ 61.54
- หน่วยงานส่งเข้าร่วม มีผู้ตอบแบบประเมิน คิดเป็นร้อยละ 38.46
- วิทยากรเป็นผู้มีชื่อเสียง มีผู้ตอบแบบประเมิน คิดเป็นร้อยละ 1.92
- ใช้ในงานประจำ มีผู้ตอบแบบประเมิน คิดเป็นร้อยละ 61.54
- โครงการมีความน่าสนใจ มีผู้ตอบแบบประเมิน คิดเป็นร้อยละ 21.15
- อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.92

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการจัดการความรู้

ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ประเด็น/หัวข้อในการจัดการความรู้	4.30	ระดับมาก
2. เป้าหมายในการจัดการความรู้	4.00	ระดับมาก
3. การกลั่นกรองและรวบรวมความรู้	3.60	ระดับมาก
4. การเข้าถึงข้อมูลและความรู้	4.20	ระดับมาก
5. รูปแบบและช่องทางในการเผยแพร่ความรู้	3.50	ระดับมาก
6. เนื้อหา/ข้อมูลการจัดการความรู้มีความเหมาะสม	4.30	ระดับมาก
7. ประโยชน์ได้รับ/ความสำคัญในการจัดการความรู้	4.30	ระดับมาก
8. ความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดการความรู้	4.30	ระดับมากที่สุด
9. ระยะเวลาการจัดอบรมฯ มีความเหมาะสมเพียงใด	4.30	ระดับมากที่สุด
10.สถานที่ในการจัดอบรมฯ มีความเหมาะสมเพียงใด	4.30	ระดับมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการจัดการความรู้	**4.30**	**ระดับมาก**

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการจัดโครงการ

1. ควรจัดอบรมสำหรับอาจารย์เพื่อให้มีองค์ความรู้ในการร่างหนังสือที่ถูกต้อง
2. ควรมีการอบรมเกี่ยวกับการเขียนข้อความในหนังสือราชการ
3. ควรมีการอบรมเกี่ยวกับการทำบันทึกการประชุม/สรุปรายงานการประชุม
4. ควรมีวิทยากรเฉพาะทางมาให้ความรู้เพิ่มเติม
5. ควรมีการเพิ่มตัวอย่างรูปแบบเอกสารการพิมพ์
6. ควรเสนอปัญหาและแนวทางแก้ไข พร้อมทั้งเน้นภาคปฏิบัติเพื่อความเข้าใจมากยิ่งขึ้น