

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎี

งานวิเคราะห์หนังสือติดต่อราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ของ ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัญหาและ นำปัญหาที่ได้จากการศึกษามาเขียนหนังสือติดต่อราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ของ ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อหา แนวทางในการแก้ไข ผู้วิเคราะห์ได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิเคราะห์และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องดังนี้

2.1.1 แนวคิด เอกสาร ทฤษฎีเกี่ยวกับหนังสือติดต่อราชการ

2.1.2. แนวปฏิบัติในการพิมพ์หนังสือราชการ

2.1.1 แนวคิด เอกสาร ทฤษฎีเกี่ยวกับหนังสือติดต่อราชการ

2.1.1.1 หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

2.1.1.1.1 หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

2.1.1.1.2 หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นซึ่งไม่ใช่ส่วนราชการ

2.1.1.1.3 หนังสือที่หน่วยงานอื่นซึ่งไม่ใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมี

มาถึงส่วนราชการ

2.1.1.1.4 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐาน

2.1.1.1.5 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือ

ข้อบังคับรวมถึงเอกสารที่ประชาชนทั่วไปมีมาถึงส่วนราชการและเจ้าหน้าที่รับไว้เป็นหลักฐานด้วย

ความสำคัญของงานสารบรรณ

งานสารบรรณ หมายความว่า เป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่ม ตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

ส่วนราชการ หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐทั้งในการบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รวมถึงคณะกรรมการด้วย
ชั้นความเร็ว และชั้นความลับ

ชั้นความเร็ว มี 3 ชั้น

ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือ

ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ

ชั้นความลับ มี 3 ชั้น

ลับที่สุด

ลับมาก

ลับ

ความหมายของการจัดทำสำเนา

สำเนา คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นเหมือนต้นฉบับ หรือถ่ายจากสำเนาอีกชั้นหนึ่ง หรือพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์เหมือนต้นฉบับก็ได้ แต่จะต้องประทับตราว่า สำเนาฉบับหรือ สำเนา สำเนา กระทำได้ 2 แบบคือ

- สำเนา เป็นสำนวนที่ส่วนราชการจัดทำขึ้น อาจทำขึ้นด้วย การถ่าย คัดอัดสำเนา หรือด้วยวิธีอื่น ๆ แต่สำเนานี้ จะต้องมีผู้รับรองสำเนา คำว่า สำเนาถูกต้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับ 2 ขึ้นไปหรือเทียบเท่า ลงลายมือชื่อรับรองตัวบรรจง ตำแหน่ง วัน เดือน ปี ที่รับรอง โดยปกติให้มีคำว่า สำเนาไว้ที่กึ่งกลางหน้าเหนือบรรทัดแรกของสำเนาหนังสือด้วย

- สำเนาฉบับ คือ สำเนาที่จัดทำพร้อมกับต้นฉบับ และเหมือนต้นฉบับ มีผู้ลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อไว้และให้ผู้ร่าง/พิมพ์/ตรวจ ลงลายมือชื่อย่อไว้ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ

หนังสือราชการแบ่งออกเป็น 6 ชนิดคือ

- 1) หนังสือภายนอก
- 2) หนังสือภายใน
- 3) หนังสือประทับตรา
- 4) หนังสือสั่งการ
- 5) หนังสือประชาสัมพันธ์
- 6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

2.1.1.2 หนังสือโต้ตอบ หมายความว่า หนังสือที่ส่วนราชการ หน่วยงาน หรือบุคคลภายนอก มีถึงกัน หรือมีการโต้ตอบไปมาระหว่างกัน

2.1.1.3 หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดตอราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้ กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดตอระหว่างส่วนราชการหรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่ง มิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

2.1.1.4 หนังสือภายใน คือ หนังสือติดตอราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือ ภายนอก เป็นหนังสือติดตอภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษ บันทึกรักษาความและให้จัดตามแบบที่กำหนดไว้

2.1.1.5 ความสำคัญและประโยชน์ของการเขียนหนังสือที่ดี

การเขียนหนังสือเป็นการสื่อสารอย่างหนึ่ง จากผู้ส่งสารถึงผู้รับสาร จุดประสงค์ สำคัญคือเพื่อให้เข้าใจได้ถูกต้องตรงกัน และสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว แต่บางครั้ง การ สื่อสารด้วยระบบหนังสือก็ประสบปัญหาทั้งผู้เขียนและผู้รับ กล่าวคือผู้เขียนก็เขียนวกวนไม่ ชัดเจน หรือเินยื้อ จับความไดยาก ผู้อ่านไม่สามารถเข้าใจได้ชัดเจน และไม่สามารถปฏิบัติได้ ตามจุดประสงค์ของผู้เขียน

ในการเขียนหนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบของหน่วยงานทั่วไป ผู้เขียน จะต้องมีความรู้ทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติจนเกิดความชำนาญ จึงจะสามารถเขียนได้คือการเขียน หนังสือที่ดี มีความสำคัญและมีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและหน่วยงานนานับการดังต่อไปนี้

- 1.1 สื่อความหมายได้ถูกต้อง ตรงประเด็น ผู้เขียนและผู้อ่านเข้าใจตรงกัน
- 1.2 สร้างความเข้าใจ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้เกิดบรรยากาศ ที่ดีในองค์กร
- 1.3 ประหยัดเวลา ในการตีความหรือตรวจสอบข้อมูล ไม่ต้องสอบถาม หรือเขียนใหม่ ซึ่งสิ้นเปลืองเวลาและงบประมาณของหน่วยงานเป็นอย่างมาก
- 1.4 ง่ายแก่การปฏิบัติ ผู้รับสามารถปฏิบัติในแนวทางหรือมาตรฐาน เดียวกันไม่สับสนกัน
- 1.5 ทำให้งานประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย เป็นผลดีแก่ทาง ราชการ ซึ่งส่งผลถึงประเทศชาติด้วย
- 1.6 เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน หนังสือราชการที่ดีคือภาพลักษณ์ ของหน่วยงาน แสดงถึงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ตรงกันข้ามหนังสือที่เข้าใจยาก ผิดพลาดหรือ ภาษาไม่สละสลวย จะเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาผู้ลงนามก็พลอยเสีย หายไปด้วย
- 1.7 เป็นตัวอย่างต่อไป สำเนาหนังสือที่ปรากฏอยู่ในแฟ้ม จะเป็นตัวอย่าง แก่ผู้ศึกษางานและปฏิบัติงานต่อไป

1.8 เป็นการชำระรักษาภาษา ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของชาติ
(งานสารบรรณ WWW.Secretary.orgfree.com/saraban_1.php)

2.1.1.6 หลักการเขียนหนังสือติดต่อราชการ คือ

2.1.1.5.1 เขียนให้ถูกต้อง โดยเขียนให้ถูกเนื้อหาของเรื่อง ถูกหลักภาษา เพราะหนังสือเป็นแบบพิธี และถูกความนิยมตามที่ใช้กันโดยทั่วไปและนิยมเฉพาะผู้ลงนามในหนังสือนั้น การใช้สรรพนามและถ้อยคำสำนวน ควรเขียนให้ถูกลักษณะต่อไปนี้

- ถูกแบบ คือ การเขียนหนังสือติดต่อราชการต้องเขียนให้ถูกแบบตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ ซึ่งกำหนดไว้ 2 แบบ คือ แบบหนังสือภายนอก แบบหนังสือภายใน

- ถูกเนื้อหา ประกอบด้วย

- เหตุที่มีหนังสือไป ซึ่งอาจเป็นเหตุจากผู้มีหนังสือไป หรือเหตุจากบุคคลภายนอกหรือเหตุจากเหตุการณ์ที่ปรากฏขึ้น หรือเหตุจากผู้รับหนังสือ และอาจเป็นเหตุที่เกิดขึ้นใหม่หรือเหตุที่มีเรื่องเดิมเคยติดต่อกันมา และอาจมีเรื่องสืบเนื่อง หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องด้วยก็ได้

- จุดประสงค์ที่มีหนังสือไป คือความมุ่งหมายที่มีหนังสือไป ซึ่งจุดประสงค์จะให้ผู้รับหนังสือทำอะไร หรืออย่างไรทั้งนี้ ผู้เขียนหนังสือติดต่อราชการจะต้องเขียนเหตุที่มีหนังสือไป และจุดประสงค์ที่มีหนังสือไปให้ถูกต้องตรงตามเนื้อหาสาระของเรื่อง

2.1.1.5.2 ถูกหลักภาษา ประกอบด้วย

- รูปประโยค ประกอบด้วยคำต่างๆ ได้แก่ คำนาม คำสรรพนาม คำกริยา คำวิเศษณ์ คำบุพบท คำสันธาน คำอุทาน

- ความสัมพันธ์ของข้อความ แยกพิจารณาได้ 5 ประการ คือ

- ความสัมพันธ์ระหว่างประโยคกับประโยค

- ความสัมพันธ์ระหว่างคำประธาน-กริยา-กรรม-คำประกอบ

- ความสัมพันธ์ระหว่างคำที่แยกคร่อมข้อความ

- ความสัมพันธ์ระหว่างคำรวมกับคำแยก

- ความสัมพันธ์ระหว่างคำหลักกับคำขยาย

2.1.1.5.3 ถูกความนิยม จะต้องคำนึงถึงในการเขียนหนังสือติดต่อราชการ หมายถึงความนิยมที่ใช้กันโดยทั่วไปในวงราชการ และความนิยมเฉพาะบุคคลผู้ลงนามในหนังสือ ซึ่งเป็นความนิยมในเรื่องดังต่อไปนี้

- สรรพนาม
- ถ้อยคำสำนวน
- วรรคตอน
- รูปแบบ
- ความนิยมในการใช้สรรพนาม

การเขียนหนังสือติดต่อราชการ ควรปฏิบัติดังนี้

- เขียนให้ชัดเจน โดยเขียนให้ชัดเจนในเนื้อความเป็นที่เข้าใจได้แน่นอน ไม่คลุมเครือ ไม่ต้องแปลความหมายได้เป็นหลายอย่าง ชัดเจนในจุดประสงค์ ต้องการให้ผู้รับหนังสือทำอะไร เช่น เพื่อทราบ เพื่อให้เข้าใจ เพื่อให้พิจารณา เพื่อให้อนุมัติ เพื่อให้ร่วมมือ เพื่อขอความร่วมมือ เพื่อขอความอนุเคราะห์ เพื่อให้ช่วยเหลือ เพื่อขอความช่วยเหลือ เพื่อถือปฏิบัติ และชัดเจนในวรรคตอน การเว้นวรรคในการเขียนต่างๆ

- เขียนให้รัดกุม หนังสือติดต่อราชการที่ดีต้องมีลักษณะรัดกุม ดั้นไม่ได้ ไม่มีช่องโหว่ โดยเขียนให้มีความหมายแน่นอนในคำที่ใช้เขียนนั้น และต้องมีเขียนยืนยันในสิ่งที่ยังยืนยันไม่ได้ ทั้งนี้ถ้าเป็นกรณีที่ไม่อาจยืนยันได้แน่นอนว่ากรณีจะเป็นเช่นนั้นเสมอไปก็ไม่ควรใช้คำยืนยันให้เป็นการผูกมัด แต่ควรใช้คำแบ่งรับแบ่งสู้ เช่น ในการตอบข้อหาหรือที่เราเห็นว่าโดยทั่วไปกรณีจะเป็นอย่างนั้น แต่อาจมีกรณีพิเศษที่อาจไม่เป็นอย่างนั้นก็ได้ เช่นนี้ ควรเติมคำว่า โดยปกติ ลงไปในคำตอบนั้น เป็นต้น

- เขียนให้กะทัดรัด หนังสือติดต่อราชการนั้น ต้องการเนื้อหาสาระ ความชัดเจน และการบรรลุดจุดประสงค์เป็นสำคัญจึงไม่ต้องการข้อความที่ฟุ่มเฟือยเกินจำเป็น ดังกรณีต่อไปนี้

หนังสือตักเตือน หรือตำหนิ

หนังสือตอบปฏิเสธ

หนังสือขอร้อง

หนังสือขอความร่วมมือ

หนังสือขอความช่วยเหลือ

การเขียนหนังสือราชการ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

- ส่วนหัวหนังสือ ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ จะต้องสัมพันธ์กับผู้ลงนาม
หนังสือ คือ

กระทรวง

ผู้ลงนาม คือ รัฐมนตรี ปลัดกระทรวง

กรม ผู้ลงนาม คือ อธิบดี
มหาวิทยาลัย ผู้ลงนาม คือ อธิการบดี
กอง/สำนัก/สถาบัน ผู้ลงนาม คือ ผู้อำนวยการกอง
ผู้อำนวยการสำนัก
ผู้อำนวยการสถาบัน

- ส่วนบทนำ หรือเหตุที่มีหนังสือไป
- ส่วนจุดประสงค์หรือความต้องการ
- ส่วนสรุป จะให้ผู้รับดำเนินการอย่างไร เช่น ทราบ พิจารณา อนุมัติ

2.1.2 แนวปฏิบัติในการพิมพ์หนังสือราชการ

2.1.2.1 หนังสือภายนอก โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.2.1.1 ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่องตามที่กำหนดไว้ท้ายเลข ทะเบียนหนังสือสง สำหรับหนังสือของคณะกรรมการให้กำหนดรหัสตัวพยัญชนะเพิ่มขึ้นได้ ตามความจำเป็น เช่น ที่ นร 1905/ว 104

2.1.2.1.2 สวณราชการเจ้าของหนังสือ ไหลงชื่อสวณราชการ สถานที่ราชการ หรือคณะกรรมการซึ่งเปนเจ้าของเรื่องหนังสืออนั้น และโดยปกติไหลงที่ตั้งไวด้วย เช่น

กรมประชาสัมพันธ์

ซอยอารีย์สัมพันธ์ ถนนพระราม 6

เขตพญาไท กทม. 10400

2.1.2.1.3 วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของพุทธศักราชที่ ออกหนังสือ เช่น 27 มีนาคม 2547

2.1.2.1.4 เรื่อง ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่อง โดยปกติไหลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิม เช่น

เรื่อง การขานพระนามาภิไธย สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

2.1.2.1.5 คำขึ้นตน ให้ใช้คำขึ้นตนตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นตน สรรพนาม และคำลงท้ายที่กำหนดไว้ แลลงลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสืออนั้นมีถึง หรือชื่อบุคคลใน กรณีที่มีถึงตัวบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ เช่น

เรียน ผู้อำนวยการสถานีวิทย์กระจายเสียง/วิทยุโทรทัศน์

2.1.2.1.6 อ่างถึง (ถ้ามี) ไหวออ่างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกันเฉพาะหนังสือที่สวนราชการผู้รับ หนังสือได้รับมาก่อนแล้ว จะจากสวนราชการใดก็ตาม โดยใหลงชื่อสวนราชการเจ้าของหนังสือ และเลขที่หนังสือวันที่ เดือน ปุพุทธศักราชของหนังสือนั้น

การอ่างถึง ไหวออ่างถึงหนังสือฉบับสุดท้ายที่ติดต่อกันเพียงฉบับเดียว เว้นแต่มีเรื่องอื่นที่ เป็นสาระสำคัญตองนำมาพิจารณา จึงอ่างถึงหนังสือฉบับอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยเฉพาะให้ ทราบควยเซน อ่างถึง หนังสือ ที่ นร 1905/ว 102 ลงวันที่ 11 มกราคม 2544

2.1.2.1.7 สิ่งที่ส่งมาควย (ถ้ามี) ใหลงชื่อสิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสารที่ส่งไปพรอมกับหนังสือนั้น ในกรณีที่ไม่สามารถส่งไปในซองเดียวกันได้ใหลงควยวาส่งไปโดยทางใดเซน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักกราชเลขาธิการ ที่ รล 0003/4079
ลงวันที่ 16 มีนาคม 2547

2.1.2.1.8 ข้อความ ใหลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์ หลายประการให้แยกออกเป็นขอ ๆ เซน

ตามหนังสือที่อ่างถึง กรมประชาสัมพันธ์ใหลงแจ้ง การขานพระนามาภิไธย “สมเด็จพระเทพรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี” ที่ถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อถือปฏิบัติอ่างอิงและเผยแพร่ให้เป็นแบบอย่างเดียวกัน ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ในการนี้ สำนักกราชเลขาธิการ ใหลงไขเกี่ยวกับการขานพระนามาภิไธย “สมเด็จพระเทพรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี” ดังนี้ “สม-เด็จพระ-เทพ-พะ-รัต-ราด-สุ-ดา-สะ-หยาม-บอ-รม-มะ-ราด-ชะ-กุม-มา-รี”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และกรุณาแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติ ต่อไปด้วยจะขอพระคุณยิ่ง

2.1.2.1.9 คำล้งท่าย ให้ใช้คำล้งท่ายตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใหลงคำขึ้นต้น สรรพนาม และ คำล้งท่ายที่กำหนดไว้ เช่น ขอแสดงความนับถือ

2.1.2.1.10 ล่งชื่อ ใหลงลายมือชื่อเจ้าของหนังสือและใหลงพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือใหลงได้ลายมือชื่อตามรายละเอียดที่กำหนดไว้

2.1.2.1.11 ตำแหน่ง ใหลงตำแหน่งของเจ้าของหนังสือ เซน อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์

2.1.2.1.12 สวนราชการเจ้าของเรื่อง ใหลงชื่อสวนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออก หนังสือ ถาสวนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกระทรวง หรือทบวง ใหลงชื่อ

สวนราชการ เจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าสวนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมลงมาไหลงชื่อ สวนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกองหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น กองงานคณะกรรมการกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติ

2.1.2.1.13 โทร. ให้ลงหมายเลขโทรศัพท์ของสวนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออก หนังสือและหมายเลขภายในตงสาขา (ถ้ามี) วดวย เช่น โทร. 618-2323 ต่อ 1804-1805

2.1.2.1.14 สำเนาสง (ถ้ามี) ในกรณีและผู้สงจัดทำสำเนาสงไปให้สวนราชการหรือบุคคลอื่นทราบ และประสงค์จะให้ผู้รับทราบว่ามีสำเนาสงไปให้ผู้ใดแล้ว ให้พิมพ์ชื่อเต็มหรือชื่อยอของสวนราชการหรือชื่อบุคคลที่สงสำเนาไปให้เพื่อให้เป็นที่เข้าใจระหวางผู้สงและผู้รับ ถ้าหากมีรายชื่อที่ สงมาให้พิมพ์วางสงไปตามรายชื่อที่แนบและแนบรายชื่อไปด้วย

2.1.2.2 หนังสือภายใน โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

2.1.2.2.1 ส่วนราชการ ไหลงชื่อสวนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือโดยมี รายละเอียดพอสมควร โดยปกติถ้าสวนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับต่ำกว่า กรมลงมาไหลงชื่อสวนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกองหรือสวนราชการเจ้าของเรื่องพร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) เช่น สำนักงานศูนย์วิทยาศาสตร์ โทร. 332

2.1.2.2.2 ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่องตามที่กำหนดไว้ที่เลขทะเบียนหนังสือสง สำหรับหนังสือของคณะกรรมการให้กำหนดรหัสตัวพยัญชนะเพิ่มขึ้นได้ตามความจำเป็น เช่น ที่ ศธ 0542.07/ว 3

2.1.2.2.3 วัน เดือน ปี ไหลงตัวเลขของวันที่ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของพุทธศักราชที่ออกหนังสือ เช่น 8 ตุลาคม 2558

2.1.2.2.4 เรื่อง ไหลงเรื่องยอที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่เปนนหนังสือต่อเนื่อง โดยปกติไหลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิม เช่น เรื่อง การขานพระนามาภิไธย สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาสยามบรมราชกุมารี

2.1.2.2.5 คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้ายที่กำหนดไว้ แลลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อบุคคลใน กรณีที่มีตัวบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ เช่น เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2.1.2.2.6 ข้อความ ไหลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์ หลายประการให้แยกออกเปนนขอ ๆ ในกรณีที่มีการอ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกัน หรือมีสิ่งที่สงมาด้วยให้ระบุไว้ในข้อนี้ เช่น

ด้วยในปัจจุบันพบว่าการพิธีต่าง ๆ ของคณะหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ยังมีการขานพระนามาภิไธย สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ไม่ตรงตาม กำหนดของสำนักราชเลขาธิการ ดังนั้น เพื่อความถูกต้องสง่างามของพิธีกรในสถาบันอุดมศึกษา จึงขอสงวนสำเนาหนังสือกรมประชาสัมพันธ์ นร 1905/ว 104 ลงวันที่ 27 มีนาคม 2544 เรื่องการ ขานพระนามาภิไธย สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีมาเพื่อโปรดเผยแพร่ให้ ทราบทั่วกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ทำหน้าที่พิธีกรโฆษกและผู้บริหารซึ่งมักจะมีโอกาสกล่าวขาน พระนามาภิไธยต่อสาธารณชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการ จักเพนพระคุณยิ่ง

2.1.2.2.7 ลงชื่อและตำแหน่ง ใหลงชื่อและตำแหน่งเช่นเดียวกับหนังสือ

ภายนอก ในกรณีที่กระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดใดประสงค์จะกำหนดแบบการเขียน โดยเฉพาะ เพื่อใช้ตามความเหมาะสมก็ให้กระทำได้ (นภลัย สุวรรณธาดา,อดุล จันทรงค์ดี. 2554)

2.2 งานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรวรรณ ศรียาภัย (2553) ได้วิเคราะห์ การเขียนหนังสือเชิงราชการ หนังสือราชการ รายงานการประชุม ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานราชการหรืองานที่เกี่ยวข้องกับราชการต้องเรียนรู้และฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ อัน จะเป็นประโยชน์ต่องานนั้น โดยวิธีการวิเคราะห์จากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสาร บรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ผลการศึกษาพบว่า

ความรู้ทั่วไปกับหนังสือราชการและงานสารบรรณที่กล่าวไปทั้ง 2 ประเด็น คือ สาระความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับหนังสือราชการ และสาระความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานสารบรรณ นอกจากจะช่วยให้ผู้อ่านเกิดมโนทัศน์ในลักษณะเข้าใจและรอบรู้เกี่ยวกับหนังสือราชการและงาน สารบรรณ อันจะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานราชการที่ถูกต้องแล้วความเข้าใจดังกล่าวยังเป็น ฐานสำคัญสำหรับการเขียนและพิมพ์หนังสือราชการประเภทต่าง ๆ

งานราชการเป็นงานที่เป็นแบบแผน เป็นทางการ ดังนั้นการใช้ภาษาเขียนหนังสือ ราชการนั้น ต้องใช้ภาษาในระดับแบบแผน ผู้เขียนต้องใช้ภาษาเขียนให้ถูกต้อง คำแต่ละคำที่ ร้อยเรียงกันเป็นหน่วยทางภาษา อันได้แก่ คำ วลี ประโยค และข้อความ ต้องประกอบด้วยภาษา ที่ถูกต้องตามระเบียบแบบแผน ก่อนจะเขียนต้องแน่ใจว่าถูกต้อง หากไม่แน่ใจให้ค้นคว้าหา หลักการใช้ภาษาให้ถูกต้องทุกครั้ง อีกทั้งควรตระหนักอยู่เสมอว่าหนังสือราชการที่เขียนนั้น นอกจากจะสื่อสารได้ครบถ้วนแล้ว ยังจะต้องเป็นตัวอย่างที่ถูกต้องให้คนอื่น ๆ หรือหน่วยงานที่ มิใช่หน่วยงานราชการยึดเป็นตัวอย่างในการใช้ภาษาไทยที่ถูกต้องด้วย

การเขียนส่วนต่าง ๆ ของหนังสือราชการแต่ละชนิด ต้องเขียนให้ถูกต้องตามรูปแบบและตามข้อกำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ปัจจุบันจากการสังเกตพบว่ามีหน่วยงานราชการจำนวนส่วนน้อยเท่านั้นที่เขียนได้ถูกต้องตามระเบียบและสามารถยึดเป็นตัวอย่างได้ ส่วนใหญ่แล้วจะยึดเป็นแบบอย่างได้ไม่ตึงคั่ง ดังนั้นผู้เขียนจึงควรยึดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ เป็นสำคัญดีกว่า อย่างไรก็ตามการเขียนส่วนหัวของหนังสือราชการ ส่วนเนื้อหาของหนังสือราชการ และส่วนท้ายของหนังสือราชการ มีอาจเขียนให้ถูกต้องหรือเขียนให้ได้ดีภายในครั้งเดียว ควรได้มีการฝึกฝนและพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอจนในที่สุดการเขียนหนังสือราชการของเราก็จะมีประสิทธิภาพ

หนังสือราชการทั้งหนังสือภายนอกและหนังสือภายใน และหนังสือประทับตรา นั้น ในการปฏิบัติงานราชการจำเป็นต้องใช้อยู่เสมอ ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ทำงานในแวดวงราชการหรือผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับราชการจำเป็นต้องเรียนรู้ ฝึกฝนให้เกิดทักษะในแง่การปฏิบัติจริงโดยเฉพาะผู้บริหาร ในบางครั้งแม้มีผู้ร่างโดยตรง แต่ก็จะเป็นผู้ลงนามและหนังสือที่ออกในนามของตน ผู้บริหารจึงต้องรู้และชำนาญทักษะการเขียนหนังสือราชการเป็นพิเศษ

การเขียนหนังสือราชการจะเกิดประสิทธิภาพได้นั้น ต้องมาจากการฝึกทักษะ ฝึกแล้วฝึกอีก ไม่ย่อท้อ เรียนรู้และสังเกตจากตัวอย่างที่ถูกต้อง บางตัวอย่างที่ไม่ถูกต้องซึ่งมีอยู่เป็นหลักการระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 หรือคู่มือ ตลอดจนตำราการเขียนหนังสือราชการโดยผู้เชี่ยวชาญ ก็ยังเป็นสิ่งที่พึ่งทางความรู้ ความคิด แก่ผู้ใฝ่ใจอยู่เสมอ

การตรวจแก้ การพิมพ์และคุณธรรมที่เกี่ยวข้องกับงานหนังสือราชการ ถือได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องให้ความใส่ใจเป็นพิเศษ เพราะสะท้อนให้เห็นถึงการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะในเรื่องการตรวจแก้งานเขียนหนังสือราชการ กรณีที่ตรวจแก้ในงานที่ตนเองเป็นผู้เขียนหรือผู้ร่าง ไม่สำคัญเท่าการแก้ในงานที่ผู้อื่นเขียนหรือร่าง เพราะอาจกระทบ กระทั่งหรือเกิดการชุ่นเคืองกันได้ ดังนั้นแต่ละฝ่ายจึงต้องมีธรรมกันทั้งสองฝ่าย

ในส่วนของการพิมพ์หนังสือราชการ ทั้งการกั้นหน้าและกั้นหลัง ขนาดและแบบตัวอักษรที่ใช้การวรรคตอนและย่อหน้า จำเป็นอย่างยิ่งเช่นกันที่ต้องให้ความสำคัญและใส่ใจเป็นพิเศษ อาจต้องปรับหลักการหรือเข้าใจเทคนิคบ้างเล็กน้อยเนื่องจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ที่ออกในปีนั้น รองรับกับการใช้เครื่องพิมพ์ดีดแต่ปัจจุบันได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาแทนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นจึงต้องปรับระเบียบมาใช้ให้เหมาะสมต่อไป

ประวีณ ณ นคร (2552) ได้วิเคราะห์ การเขียนหนังสือติดต่อราชการและธุรกิจสำนักงาน ก.พ. โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้วิธีการเขียนหนังสือติดต่อราชการ โดยวิธีการวิเคราะห์จากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 และหนังสือ “ลักษณะภาษาไทย” ของศาสตราจารย์

บรรจบ พันธุเมธา หนังสือ “ภาษาศาสตร์สังคม” ของอาจารย์ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคำบรรยายวิชาภาษาไทยขั้นต้นของอาจารย์ระพีปะนี นาคทรพร ผลการศึกษาพบว่า

การเขียนหนังสือติดต่อราชการ ไม่ค่อยจะมีสอนในสถาบันศึกษาแห่งใดให้ถึงระดับที่เรียกว่า “เขียนดี” ข้าราชการแต่ละคนจึงต้องเรียนวิชา “การเขียนหนังสือติดต่อราชการ” ด้วยวิธี “เรียนจากหัวหน้า ศึกษาจากเรื่องเดิม” กันตลอดมา การเรียนโดยวิธีนี้ หากเป็นสมัยที่มีจำนวนหนังสือไม่มาก มีจำนวนข้าราชการที่ร่างหนังสือไม่มาก หัวหน้าก็พอจะสอนด้วยวิธี *แก้ร่างหนังสือ* ที่ร่างไม่ดี ให้ผู้ร่างนำกลับไปศึกษาเป็นแบบสำหรับร่างครั้งต่อไปได้ แต่มาในสมัย “เร่งรัดพัฒนาประเทศ” ซึ่งมีความเร่งด่วนในการทำงาน มีหนังสือที่ต้องออกจำนวนมาก มีข้าราชการผู้ร่างหนังสือจำนวนมากเช่นนี้ ผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีเวลาพอที่จะสอนผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาในเรื่องการเขียนหนังสือติดต่อราชการโดยวิธี *แก้ร่างหนังสือ* ให้เป็นแบบได้ทั่วถึงความจำเป็นที่จะต้องสอนวิธีการเขียนหนังสือติดต่อราชการแก่ข้าราชการในแบบ “*ชั้นเรียน*” จึงเริ่มเกิดขึ้นและทวีความจำเป็นยิ่งขึ้นทุกทีตามการเพิ่มขึ้นของจำนวนข้าราชการ

ดังนั้น ทางสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนจึงได้จัดการฝึกอบรมหลักสูตร การเขียนหนังสือติดต่อราชการ ขึ้น ทั้งฝึกอบรมที่สถาบันและฝึกอบรมทางไกล ต่อมากระทรวงทบวงกรมและรัฐวิสาหกิจต่างๆ สนใจใคร่ที่จะให้ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดเขียนหนังสือติดต่อราชการดียิ่งขึ้น จึงได้ขอให้สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนผลิตวิทยากรสอนการเขียนหนังสือติดต่อราชการของสถาบันเองขึ้นให้เพียงพอ

หนังสือ “การเขียนหนังสือติดต่อราชการและธุรกิจ” เล่มนี้ เป็นการนำเอกสารประกอบการสอนและการเรียนวิชา การเขียนหนังสือติดต่อราชการ และเอกสารประกอบการสอนและการเรียนวิชา การเขียนหนังสือติดต่อธุรกิจ ดังกล่าวข้างต้นมาพิมพ์รวมไว้ด้วยกันซึ่งวิทยากรสามารถใช้เป็นคู่มือการสอน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถใช้เป็นคู่มือการเรียนได้ ทั้งในการฝึกอบรมวิชา การเขียนหนังสือติดต่อราชการ และวิชาการเขียนหนังสือติดต่อธุรกิจ อีกทั้งผู้สนใจศึกษาวิชาการเขียนหนังสือติดต่อราชการ หรือ การเขียนหนังสือติดต่อธุรกิจ ก็สามารถนำไปใช้ประกอบการศึกษาด้วยตนเองได้ด้วย

นภลัย สุวรรณธาดา และอดุล จันทรงค์ดี (2552) ได้วิเคราะห์ เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจได้ถูกต้องตรงกันและสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว โดยวิธีการวิเคราะห์จากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ผลการศึกษาพบว่า

ในยุคปฏิรูประบอบราชการ และปรับเปลี่ยนองค์กรต่างๆ การเขียนหนังสือเพื่อสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะจะช่วยประหยัดเวลา และปฏิบัติงานได้ตรงจุดประสงค์การเขียนหนังสือโต้ตอบมิได้มีความหมายเพียงตัวหนังสือและเอกสารเท่านั้น หากยังบ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรและองค์กรนั้นๆ ด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเขียนให้ดี เพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อไป

หนังสือเรื่อง **เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม** จัดพิมพ์ครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2546 และจำหน่ายหมดในเลาอันรวดเร็ว จึงได้ปรับปรุงแก้ไข และจัดพิมพ์ครั้งใหม่ต่อๆ มา หนังสือฉบับนี้เกิดจากประสบการณ์ของผู้เขียนซึ่งได้ปฏิบัติงานการเขียนหนังสือโต้ตอบมาไม่น้อยกว่า 40 ปี ทั้งได้บรรยายเรื่องดังกล่าวในสถาบันทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนมาประมาณ 30 ปี เช่น กระทรวงการคลัง สำนักงาน ก.พ. รัฐสภา ศาลยุติธรรม ศาลปกครอง มหาวิทยาลัยต่างๆ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรฯ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สถาบัน กระทรวง และกรมต่าง ๆ ตลอดจนบริษัทหลายแห่ง อีกทั้งเป็นผู้อำนวยการหลักสูตรดังกล่าว ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มสธ.) โดยเปิดอบรมทุกเดือนสำหรับผู้สนใจทั่วไป ระยะเวลาการอบรมตั้งแต่ 3-5 วัน รับผู้เข้าอบรมครั้งละ 30-40 คน อบรมมาแล้วเกือบ 100 รุ่น หน่วยงานแต่ละแห่งมักจะอบรมทุกปี ปีละหลายรุ่น เพื่อให้บุคลากรเข้าอบรมได้อย่างทั่วถึง

ปัญหาที่ได้พบจากผู้เข้าอบรม ตลอดจนประสบการณ์จากการเป็นผู้บริหาร มีมากมาย หลายเรื่อง เช่น รูปแบบการพิมพ์ การใช้ภาษา วรรคตอน การอ้างอิงเหตุผล การทำความเข้าใจ การเสนอความคิดเห็น การจัดระเบียบวาระการประชุม เป็นต้น ผู้เขียนจึงได้เขียนและปรับปรุงเอกสารการฝึกอบรม โดยเน้นเทคนิคการเขียนเป็นสำคัญ ส่วนระเบียบสำนักราชมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2548 นั้น ได้ยกมาเพียงบางส่วนเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเขียน เพราะระเบียบนั้นสามารถหาอ่านจากหนังสือดังกล่าวได้ แต่เทคนิคการเขียนอาจหาอ่านได้ไม่ถนัดนัก

อย่างไรก็ตาม หนังสือเล่มนี้จะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ หากผู้อ่านมิได้ลงมือปฏิบัติจริง และใส่ใจศึกษาจากตัวอย่างที่ตัวอย่างต่อเนื่อง ท้ายเล่มนี้ผู้เขียนจึงได้รวบรวมตัวอย่าง ซึ่งผู้เข้าอบรมรุ่นต่างๆ ได้ร่วมกันเขียน ร่วมกันอภิปราย โดยผู้เขียนและทีมงานเป็นผู้ให้ข้อเสนอแนะแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้ใช้เป็นแนวทางการเขียนและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการเขียนกรณีอื่นๆ ได้ต่อไป นอกจากนี้ยังได้ร่วมมือกับบริษัทบิตโพตอน ผลิตภัณฑ์ Write Tech เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปการเขียนหนังสือราชการเป็นครั้งแรกในประเทศไทย ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาในการเขียนได้มากหน่วยงานส่วนใหญ่จะสั่งซื้อทั้งหนังสือและโปรแกรมแจกแก่ผู้อบรมทุกคน