

โครงการการจัดการความรู้ พส. พัฒนาสังคมและสวัสดิการ (1 หน่วยงาน 1 KM)

หน่วยงาน ศูนย์พัฒนารัฐบาลพื้นที่สูงจังหวัดแพร่

1. คณะทำงาน KM Team

- 1) นายธนัญญ์โชค บุญพงศ์ปรีตกร ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนารัฐบาลพื้นที่สูงจังหวัดแพร่ ที่ปรึกษาคณะทำงาน
- 2) นางสาวเกสรภาพ แห้งพิช เจ้าพนักงานพัฒนาสังคมชำนาญงาน คณะทำงาน
- 3) นางสาวพัชรพร วงศ์สวัสดิ์ นักพัฒนาสังคม คณะทำงาน
- 4) ว่าที่ร้อยตรีหญิงอนูธิดา พงลังกา พนักงานพิมพ์ดีดชั้น 2 คณะทำงาน
- 5) นางสาวศุภธิดา เจริญสุข เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน คณะทำงานและเลขานุการ

2. หัวข้อประเด็นความรู้ การพิมพ์หนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ที่มาของการจัดการความรู้

บุคลากรยังไม่มีความรู้และทักษะในการเขียนหนังสือราชการอย่างมีประสิทธิภาพ

4. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ และทักษะ ในการพิมพ์หนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้บุคลากรเข้าใจหลักการ สามารถพิมพ์หนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบได้อย่างถูกต้อง
- 3) เพื่อให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติในหน่วยงานได้อย่างแท้จริง

5. ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ (โดยละเอียด)

จัดทำรูปเล่มไว้เพื่อบุคลากรได้นำไปศึกษาเพิ่มเติม

6. รายละเอียดความรู้ องค์ความรู้

ความสำคัญของการพิมพ์หนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบอย่างมีประสิทธิภาพควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ ได้แก่

1. ความรู้เรื่องระเบียบงานสารบรรณของสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526
2. ความรู้เรื่องรหัส อักษรย่อประจำหน่วยงานต่าง ๆ
3. ความรู้เรื่องธรรมชาติของหนังสือราชการคือระบบการนำเสนอหนังสือ
4. ความรู้เรื่องโครงสร้างหน่วยงานภายในสามารถเขียนหนังสือเสนอให้หน่วยงานรับผิดชอบได้อย่าง

ถูกต้อง

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

- 1) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
- 2) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นที่มีใช้ราชการหรือบุคคลภายนอก
- 3) หนังสือที่หน่วยงานอื่นที่มีใช้ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
- 4) หนังสือที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

/5)เอกสาร...

5) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือ ข้อบังคับ

6) ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ชนิดของหนังสือราชการที่นำมาจัดการความรู้ พส. พัฒนาสังคมและสวัสดิการ (1 หน่วยงาน 1 KM)

1) หนังสือภายนอก คือหนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี ใช้กระดาษตราครุฑ

- ใช้ติดต่อระหว่างส่วนราชการ

- ส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่น ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

2) หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก

- ใช้ติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกับ ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

3) หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ ได้แก่ คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษตราครุฑ

4) หนังสือประชาสัมพันธ์ ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ ได้แก่ ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือแจ้งให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาษครุฑ ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้ทำเป็นแจ้งความ ให้เปลี่ยนคำว่าประกาศเป็นแจ้งความ

หนังสือราชการมีโครงสร้างสำคัญ 4 ส่วนดังนี้

1. ส่วนหัวหนังสือ
2. ส่วนเหตุที่มีหนังสือไป
3. ส่วนจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป
4. ส่วนท้ายของหนังสือ

ส่วนหัวหนังสือ ประกอบด้วย ชื่อเรื่อง และคำขึ้นต้น ซึ่งจะต้องเขียนให้ถูกต้องตามฐานะของผู้รับหนังสือ ส่วนหัวของหนังสือมีสิ่งสำคัญที่ต้องเขียนอยู่ 2 อย่าง ได้แก่ “เรื่อง “ และ “คำขึ้นต้น”

“เรื่อง” คือ ให้สรุปใจความสำคัญของหนังสือให้สั้นที่สุด แล้วนำมากำหนดเป็นชื่อเรื่อง ชื่อเรื่องจึงต้องสอดคล้องกับข้อความของหนังสือถ้าเคยมีหนังสือติดต่อกันมาก่อนแล้ว ให้ใช้ชื่อเรื่องเดิม

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณกำหนดว่า กรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่อง ปกติให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับเดิม เพื่อเก็บคนอ้างอิงได้ง่าย แต่ถ้าหนังสือฉบับเดิม เขียนชื่อเรื่องไม่ดี ไม่ถูก จะปรับปรุงถ้อยคำให้ดีขึ้นก็ได้ กรณีหนังสือฉบับเดิมอาจเป็นขออนุมัติ ขออนุญาต ขอผ่อนผัน ขอความอนุเคราะห์ หรือขอเงิน หรือสิ่งของใด ๆ เช่น หนังสือฉบับเดิมอาจใช้ชื่อเรื่องว่า “ขออนุมัติ.....” ถ้าหนังสือที่ตอบใช้ชื่อเรื่องเดิม เสมือนผู้ตอบกลับเป็นผู้ขอไปยังผู้ขออีก ควรปรับปรุงชื่อเรื่องที่ตอบไป โดยเติมคำว่า “การ” ลงไปข้างหน้าเป็น “การขออนุมัติ...” ในกรณีปฏิเสธไม่ควรใช้ชื่อเรื่องในลักษณะปฏิเสธว่า “ไม่อนุมัติ....” “ไม่อนุเคราะห์” ให้ใช้คำว่า “การ” นำหน้า

“คำขึ้นต้น” ใช้ทั้งในหนังสือภายนอก หนังสือภายใน และหนังสือประทับตรา ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

ส่วนเหตุที่มีหนังสือไป ต้องเขียนเริ่มต้นด้วยคำเหมาะสม อ้างเหตุที่มีหนังสือไป ใช้สรรพนามให้เหมาะสม เหตุที่มีหนังสือไป คือ ข้อความที่ผู้มีหนังสือไปแจ้งไปยังผู้รับหนังสือเป็นการบอกกล่าวเหตุใดจึงต้องมีหนังสือไป ซึ่งจะเขียนย่อหน้าต่อจากคำขึ้นต้น อาจกล่าวถึงเหตุที่มีหนังสือไปเพียงตอนเดียวแล้วก็แจ้งจุดประสงค์ หรือกล่าวถึงเรื่องเดิมที่

/เคยติดต่อ...

เคยติดต่อกันมาตอนหนึ่ง และเรื่องสืบเนื่องต่อมาอีกตอนหนึ่งแล้วก็แจ้งจุดประสงค์ หรือกล่าวถึงเรื่องเดิมที่เคยติดต่อกันมา ตอนหนึ่ง เรื่องสืบเนื่องต่อมาอีกตอนหนึ่ง และผลสืบเนื่องต่อไป หรือเรื่องเกี่ยวข้องอีกตอนหนึ่ง แล้วก็แจ้งจุดประสงค์ แล้วแต่กรณี

คำเริ่มต้นแจ้งเหตุที่มีหนังสือไป จะเริ่มต้นด้วยคำใดคำหนึ่ง ใน 5 คำนี้ คือ

ด้วย ใช้ในกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ ซึ่งไม่เคยติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อน ระหว่างผู้มีหนังสือไปกับผู้รับหนังสือ เกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเกริ่นขึ้นมาลอย ๆ

เนื่องจาก ใช้ในกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ ซึ่งไม่เคยติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อน ระหว่างผู้มีหนังสือไปกับผู้รับหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนั้น และต้องการอ้างเป็นเหตุอันหนักแน่นที่จำเป็นต้องมีหนังสือไป เพื่อให้ผู้รับดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ตามที่ ใช้ในกรณีที่เคยมีเรื่องติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อน ระหว่างผู้มีหนังสือไปกับผู้รับหนังสือ ซึ่งจะอ้างเรื่องที่เคยติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อนดังกล่าวนั้น โดยจะต้องมีคำว่า “นั้น” อยู่ท้ายตอนแรก และจะต้องมีข้อความซึ่งเป็นเหตุที่มีหนังสือไปอีกตอนหนึ่งเป็นอย่างน้อยเสมอ จะเขียนแจ้งเหตุที่มีหนังสือไปตอนเดียวแล้วเขียนจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป (ที่เริ่มด้วยคำว่า “จึง”) ไม่ได้

การเขียนเหตุที่มีหนังสือไป อาจมีที่มาจากหลายทาง เช่น จากผู้มีหนังสือไป เหตุจากบุคคลภายนอก เหตุจากเหตุการณ์ที่ปรากฏขึ้น และเหตุจากผู้รับหนังสือ

ตัวอย่าง

ด้วยท่านเป็นผู้สอบแข่งขันได้ใน การสอบแข่งขันเพื่อเข้ารับราชการ ในตำแหน่งพนักงานราชการ และถึงลำดับที่ที่จะบรรจุเข้ารับราชการแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อทราบและขอให้ทราบไปรายงานตัว ณ ศูนย์พัฒนารัฐบาลพื้นที่สูงจังหวัดแพร่ ภายในวันที่..... หากท่านมิได้ไปรายงานตัวภายในกำหนดนี้ ถือว่าท่านสละสิทธิ์ในการบรรจุเข้ารับราชการ

ส่วนจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป ต้องเขียนให้ตรงกับลักษณะของเรื่องและจุดมุ่งหมายที่มีหนังสือไป

ลักษณะของจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป จุดประสงค์ที่มีหนังสือไป อาจมีลักษณะและความมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้

ลักษณะ	ความมุ่งหมาย
คำแจ้ง	เพื่อทราบ เพื่อให้พิจารณา เพื่ออนุมัติ เพื่อให้ดำเนินการ เพื่อให้ความร่วมมือ เพื่อถือปฏิบัติ
คำขอ	เพื่อพิจารณา เพื่อให้ช่วยเหลือ เพื่อให้ความร่วมมือเพื่อให้ดำเนินการ
คำชักชวน	เพื่อให้เข้าใจ
คำชี้แจง	เพื่อให้เข้าใจ
คำยืนยัน	เพื่อให้แน่ใจ
คำสั่ง	เพื่อให้ปฏิบัติ
คำเตือน	เพื่อไม่ให้ลืมนำปฏิบัติ
คำกำชับ	เพื่อให้ปฏิบัติตาม เพื่อให้สังวรระมัดระวัง
คำถาม	เพื่อขอทราบ
คำหาหรือ	เพื่อขอความเห็น

/ตัวอย่าง...

ตัวอย่าง

คำแจ้ง	จึงเรียนมาเพื่อทราบ จึงขอแจ้งให้ทราบไว้ล่วงหน้า
คำขอ	จึงเรียนมาเพื่อขอได้โปรดพิจารณาอนุมัติให้ด้วย จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไปด้วย จึงเรียนมาเพื่อขอได้โปรดให้ความร่วมมือในการนี้ตามสมควรด้วย จึงเรียนมาเพื่อกรุณาอนุมัติในข้อ..... จึงเรียนมาเพื่อกรุณาพิจารณา หากเห็นสมควรกรุณาอนุมัติในข้อ..
คำชักชวน	จึงขอเรียนขอความเข้าใจมาเพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป
คำชี้แจง	จึงเรียนชี้แจงมาเพื่อทราบ จึงเรียนชี้แจงมาเพื่อโปรดเข้าใจตามนี้ด้วย
คำยืนยัน	จึงขอเรียนยืนยันมาเพื่อทราบ จึงขอเรียนยืนยันข้อตกลงดังกล่าวมา ณ ที่นี้
คำสั่ง	จึงเรียนมาเพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป
คำเตือน	จึงขอเรียนเตือนมาเพื่อโปรดดำเนินการเรื่องนี้ให้เสร็จโดยด่วนด้วย
คำกำชับ	จึงเรียนมาเพื่อจัดได้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวโดยเคร่งครัด ต่อไป จึงเรียนมาเพื่อโปรดกำชับเจ้าหน้าที่ให้ระมัดระวังมิให้เกิดกรณีเช่นนี้ ขึ้นอีก
คำถาม	จึงเรียนมาเพื่อขอทราบที่.....
คำหารือ	จึงขอเรียนหารือมาว่า..... จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาวินิจฉัย แล้วแจ้งผลให้ทราบด้วยจะขอบคุณมาก

ส่วนท้ายหนังสือ ต้องเขียนคำลงท้ายในหนังสือภายนอก ภายใน คำสั่ง และประกาศให้ถูกต้อง

7. วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน KM ผ่านช่องทางต่าง ๆ

- การประชุมแลกเปลี่ยน และ Facebook

8. ระบุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคลากรใช้ KM เข้ามาทำงานอย่างไร)

- บุคลากรสามารถพิมพ์หนังสือราชการ (หนังสือภายนอก หนังสือภายใน คำสั่ง และประกาศ) ได้อย่างถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ

9. ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

- บุคลากรให้ความสนใจและศึกษาจากเอกสารคู่มือที่จัดทำขึ้น

10. ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้

- บุคลากรไม่ให้ความสนใจและไม่ศึกษาการพิมพ์หนังสือราชการทำให้การพิมพ์หนังสือราชการไม่เป็นไปตามระเบียบ

11. การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ไปใช้)

- การทดสอบบุคลากรในการพิมพ์หนังสือราชการ (หนังสือภายนอก หนังสือภายใน คำสั่ง และประกาศ) ว่าถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณหรือไม่ แล้วช่วยกันปรับให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ

12. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้

- สร้างการรับรู้บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบถึงประโยชน์ในการศึกษาการพิมพ์หนังสือราชการ เพื่อการพิมพ์ให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ

การพิมพ์หนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบอย่างมีประสิทธิภาพ

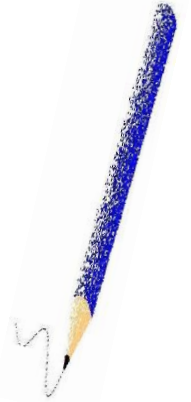
หลักปฏิบัติในการเขียนหนังสือราชการที่ดี ๔ ประการ

๑. **ถูกต้อง** คือ เขียนให้ถูกแบบแผน ถูกเนื้อหา ถูกหลักภาษา และถูกความนิยม
๒. **ชัดเจน** โดยเขียนให้ชัดเจนในเนื้อความ ชัดเจนในวัตถุประสงค์ และชัดเจนในวรรคตอน
๓. **รัดกุม** โดยใช้ภาษาให้ถูกต้อง รัดกุม ชัดเจนในความหมาย อ่านแล้วเข้าใจได้ทันที
๔. **กะทัดรัด** โดยเขียนให้สั้น แต่ได้ใจความตรงประเด็น ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย

องค์ความรู้ของการพิมพ์หนังสือราชการที่ใช้เป็นประจำ

หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือสั่งการ (คำสั่ง)

และหนังสือประชาสัมพันธ์ (ประกาศ)



๑. หนังสือภายนอก (แบบที่ ๑)

- หนังสือติดต่อราชการที่เป็น**แบบพิธี**

- ติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือ
ที่มีถึงบุคคลภายนอก

- ใช้กระดาษตราครุฑ

๒. หนังสือภายใน (แบบที่ ๒)

- หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก

- เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน

- ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

๓. หนังสือสั่งการ คำสั่ง (แบบที่ ๓)

- คำสั่งตามอำนาจบริหารโดยชอบด้วยกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ

- คำสั่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้บุคคลในตำแหน่งให้มีอำนาจออกคำสั่งได้

- คำสั่งที่คณะกรรมการมีมติให้ออกคำสั่งของคณะกรรมการ

คำสั่งให้ลงชื่อ

- ส่วนราชการที่ออกคำสั่ง หรือ

- ตำแหน่งของผู้มีอำนาจที่ออกคำสั่ง

๔. หนังสือประชาสัมพันธ์

- ประกาศ (แบบที่ ๔)

คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติ

หนังสือภายนอก (แบบที่ ๑)

แบบหนังสือภายนอก
(ตามระเบียบข้อ ๑๑)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

แบบที่ ๑



ชั้นความลับ (ถ้ามี)
ที่.....

(ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ)

(วัน เดือน ปี)

เรื่อง.....

(คำขึ้นต้น)

อ้างถึง (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

(ข้อความ).....

.....
.....
.....
.....

(คำลงท้าย)

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

(ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง)

โทร.

โทรสาร.....

ตำแหน่ง (ถ้ามี)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

หนังสือภายใน (แบบที่ ๒)

๒



ชั้นความลับ (ถ้ามี)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)
บันทึกข้อความ

แบบที่ ๒
แบบหนังสือภายใน
(ตามระเบียบข้อ ๑๒)

ส่วนราชการ.....

ที่..... วันที่.....

เรื่อง.....

(คำขึ้นต้น)

(ข้อความ).....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

คำสั่ง (แบบที่ ๓)

แบบคำสั่ง
(ตามระเบียบข้อ ๑๑)



แบบที่ ๓

คำสั่ง (ชื่อส่วนราชการหรือตำแหน่งผู้มีอำนาจออกคำสั่ง)

ที่..... / (เลขปีพุทธศักราชที่ออกคำสั่ง)

เรื่อง.....

(ข้อความ).....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

สั่ง ณ วันที่..... พ.ศ.

สั่ง ณ วันที่..... พ.ศ.

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

ประกาศ (แบบที่ ๔)

๔

แบบประกาศ
(ตามระเบียบข้อ ๒๐)



แบบที่ ๔

ประกาศ (ชื่อส่วนราชการที่ออกประกาศ)

เรื่อง.....

(ข้อความ).....

.....
.....
.....
.....
.....

ประกาศ ณ วันที่..... พ.ศ.

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)