

แบบบันทึกองค์ความรู้รายบุคคล

๑. ชื่อองค์ความรู้ การร่างหนังสือราชการที่ดี

๒. ชื่อเจ้าของความรู้ นางวรรณณณี กลมนอก ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

๓. องค์ความรู้ที่ประสงค์ (เลือกได้จำนวน ๑ หมวด)

- หมวดที่ ๑ สร้างสรรค์ชุมชนพึ่งตนเองได้
- หมวดที่ ๒ ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากให้ขยายตัวอย่างสมดุล
- หมวดที่ ๓ เสริมสร้างทุนชุมชนให้มีธรรมาภิบาล
- หมวดที่ ๔ เสริมสร้างองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง

๔. ที่มาและความสำคัญในการจัดทำองค์ความรู้ (อธิบายโดยละเอียด)

การร่างหนังสือ คือ การเรียบเรียงข้อความขั้นต้นตามเรื่องที่จะแจ้งความประสงค์ไปยังผู้รับหรือผู้ที่ต้องการทราบหนังสือนั้น ก่อนที่จะใช้จัดทำเป็นต้นฉบับเหตุที่ต้องร่างหนังสือ เพื่อให้มีการตรวจแก้ไขให้เหมาะสมถูกต้องตามระเบียบแบบแผนหนังสือราชการ

๕. รูปแบบ กระบวนการ หรือลำดับขั้นตอน (อธิบายโดยละเอียด) (คะแนนเต็ม ๑๕ คะแนน)

แนวทางการร่างหนังสือราชการ

๑. ผู้ร่างหนังสือจะต้องรู้และเข้าใจเรื่องที่จะเขียนอย่างละเอียดแจ่มแจ้ง ว่าเกี่ยวกับอะไร ใคร ที่ไหน เมื่อไร ทำไม่ อย่างไร

๒. ข้อความในหนังสือราชการต้องประกอบด้วยเหตุและผล โดยเริ่มต้นใจความที่เป็นเหตุก่อนและตามด้วยความประสงค์และข้อตกต่างๆ (ถ้ามี)

๓. การกล่าวอ้าง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง มติ หรือตัวอย่างใดๆ ต้องระบุให้ชัดเจน

๔. ใช้ถ้อยคำสำนวนที่เรียบง่าย กะทัดรัด ไม่ใช้คำที่มีความหมายหลายทาง เลือกคำที่ทันสมัยเหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล ตลอดจนสอดคล้องกับเหตุการณ์หรือเนื้อเรื่อง

๕. ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และตามความนิยม รวมทั้งการสะกดการันต์และวรรคตอน

๖. เขียนด้วยถ้อยคำสุภาพ ราบรื่น บรรลุจุดประสงค์ โดยลำดับความถูกต้อง เน้นจุดสำคัญ ไม่กล่าววกวน

๗. ผู้เขียนหนังสือต้องคำนึงถึงผู้รับหนังสือ ว่าเข้าใจถูกต้องตามความประสงค์หรือไม่ ผู้เขียนอาจใช้วิธีการอ่านทบทวนและตรวจแก้ไขแล้วจึงจัดทำเป็นหนังสือออกได้

๘. การร่างหนังสือโต้ตอบต้องเท่าความเรื่องเดิม หากผู้รับหนังสือทราบเรื่องมาก่อนสามารถย่อส่วนที่เป็นเหตุได้ ในกรณีที่เป็นหนังสือตอบสามารถระบุเหตุตามชื่อเรื่องก็เพียงพอ ถ้าเป็นการปฏิเสธคำขอผู้ร่างหนังสือต้องแจ้งเหตุผลให้ผู้ขอเข้าใจ

๙. การร่างหนังสือสั่งการ หรือหนังสือราชการประเภทอื่นที่มีลักษณะเป็นการสั่งการ ต้องเขียนให้รัดกุม ไม่ตีความเป็นหลายนัย และควรใช้ถ้อยคำที่ผู้รับคำสั่งสามารถปฏิบัติได้

๑๐. การร่างหนังสือประชาสัมพันธ์ต้องมีข้อความที่สมเหตุสมผล อย่าให้มีข้อความขัดแย้งกันในฉบับเดียวกัน

ข้อปฏิบัติในการร่างหนังสือราชการ

๑. การกำหนดชื่อเรื่อง เป็นการสื่อความหมายจงใจในเบื้องต้น เพื่อให้รู้ในเบื้องต้นว่ารายละเอียดหนังสือมีเนื้อหาสาระอย่างไร

๒. หลักการและเหตุผลที่ต้องการสื่อสาร การเขียนหนังสือต้องบอกที่มาที่ไป เหตุที่มีหนังสือไปส่วนใหญ่แล้วย่อหน้าแรกของหนังสือราชการ คือ หลักการและเหตุผล หรือเหตุที่มีหนังสือไป สิ่งที่เราพบเห็นข้อบกพร่องในการเขียนหนังสือราชการ คือ การเขียนข้อเท็จจริงไม่สอดคล้องกับข้อกฎหมาย

๓. สาระที่ต้องการสื่อสาร ต้องดูว่าจะสื่อสารในเรื่องอะไร สาระของหนังสือนำไปสู่วัตถุประสงค์ ยกตัวอย่างเช่น กรณีร้องเรียน สาระสำคัญคือ ร้องเรียนเรื่องอะไรบ้าง เป็นประเด็นปัญหาอะไร ความประสงค์คืออะไร

๔. ประเด็นที่เป็นความประสงค์ ต้องการให้ผู้รับหนังสือปฏิบัติอย่างไร

๖. เทคนิคในการปฏิบัติงาน (อธิบายโดยละเอียด) (คะแนนเต็ม ๒๕ คะแนน)

เทคนิคการร่างหนังสือราชการ

๑. จัดลำดับความคิด ก่อนร่างหนังสือควรจัดลำดับความคิดหรือวางแผนการเขียนเสียก่อนว่าจะเริ่มต้นอย่างไร ส่วนเนื้อหาจะกล่าวถึงอะไร และจะลงท้ายอย่างไร ทั้งนี้ต้องถามตนเองเสมอว่าหนังสือฉบับนี้ต้องการอะไร เช่น ต้องการเชิญประชุม ต้องการขออนุมัติ เป็นต้น แล้วตั้งชื่อเรื่องตลอดจนลำดับเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการนั้น

๒. เรียบเรียงประเด็นแต่ละย่อหน้า ในแต่ละย่อหน้าจะมีประเด็นหลักและประเด็นรอง ผู้ร่างควรเขียนประเด็นหลักไว้ตามลำดับ เช่น หนังสือขออนุมัติโครงการ ย่อหน้าแรกอาจเรียบเรียงดังนี้ ๑) ที่มาขอเรื่อง (จากนโยบายหรือปัญหา) ๒) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย (หรือเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว) หน่วยงานจึงได้จัดทำโครงการขึ้น ๓) (โดยมี) วัตถุประสงค์เพื่อ..... เป็นต้น

๓. เรียบเรียงประโยค หนังสือแต่ละฉบับมักมี ๒-๔ ย่อหน้า แต่ละย่อหน้าอาจมี ๓-๕ ประโยค และแต่ละประโยคอาจมีประเด็นย่อยๆ อีก เช่น “วิธีการซื้อคอมพิวเตอร์จะต้องสั่งตรงจากโรงงานผู้ผลิต ในราคาที่ถูกลงกว่าท้องตลาด ใช้ระบบเงินผ่อน ไม่เสียดอกเบี้ย” ประโยคนี้อาจมี ๔ ประเด็นย่อยปัจจุบันหนังสือได้ตอบจำนวนมากมีย่อหน้าที่ใช้ประโยคซับซ้อน บางฉบับย่อหน้ายาว ๗-๘ บรรทัดแต่เป็นประโยคเดียว เนื้อหากก็สับสนทำให้เข้าใจยาก การเรียบเรียงข้อความจึงต้องให้แน่ใจว่าประโยคขึ้นต้นที่ใด จบลงที่ใด หากประโยคยาวมากต้องแบ่งเป็น ๒-๓ ประโยคเมื่อจบประโยคแล้วต้องเว้นวรรคใหญ่ แล้วจึงขึ้นต้นประโยคใหม่

๔. ตรวจทานและแก้ไข หลังจากร่างแล้วต้องตรวจทานอย่างละเอียดทุกตัวอักษร เช่น ชื่อเรื่องชัดเจนหรือไม่ เนื้อหาครบถ้วนหรือไม่ มีสิ่งที่ส่งมาด้วยหรือเอกสารแนบหรือไม่ ประโยคยาวเพราะมีคำว่า และ แต่ ที่ ซึ่ง โดย ฯลฯ ซ้อนๆ กันหรือไม่ เมื่อแก้ไขแล้วจึงจัดพิมพ์ บางคนที่ย่านานแล้วอาจพิมพ์ไปแก้ไขไปก็ได้

สรุป

การร่างหนังสือราชการ คือ การเรียบเรียงข้อความขึ้นต้นก่อนที่จะจัดทำเป็นต้นฉบับเพื่อให้มีการตรวจแก้ไขให้เหมาะสมถูกต้องตามระเบียบแบบแผนการร่างหนังสือราชการจะต้องจัดลำดับความคิดว่าจะเริ่มต้นอย่างไร ส่วนเนื้อหาจะกล่าวถึงอะไร และจะลงท้ายอย่างไร เรียบเรียงประเด็นแต่ละย่อหน้า ประโยคและต้องแก้ไขตรวจทานอย่างละเอียด

หลักการร่างหนังสือ ผู้ร่างหนังสือจะต้องรู้และเข้าใจเรื่องที่จะเขียนอย่างละเอียดแจ่มแจ้งว่าเกี่ยวกับอะไร ใคร ที่ไหน เมื่อไร ทำไม อย่างไร ข้อความในหนังสือราชการต้องประกอบด้วยเหตุและผล การกล่าวอ้าง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง มติ หรือตัวอย่างต้องระบุให้ชัดเจน ใช้ถ้อยคำสำนวนที่เรียบง่าย กระชับรัดกุม เหมาะกับกาลเทศะและบุคคล ตลอดจนสอดคล้องกับเหตุการณ์หรือเนื้อเรื่อง เขียนหนังสือราชการด้วยถ้อยคำสุภาพ และผู้รับหนังสือเข้าใจถูกต้องตามความประสงค์ที่มีหนังสือไป

/การร่างหนังสือ...

การร่างหนังสือโต้ตอบ ต้องเท่าความเรื่องเดิม หากผู้รับหนังสือทราบเรื่องมาก่อนสามารถย่อส่วนที่เป็นเหตุได้ ในกรณีที่รับหนังสือตอบสามารถระบุเหตุตามชื่อเรื่อง ถ้าเป็นการปฏิเสธคำขอผู้ร่างหนังสือต้องแจ้งเหตุผลให้ผู้ขอเข้าใจ

การร่างหนังสือที่มีลักษณะสั่งการ ต้องเขียนให้รัดกุม ไม่ตีความเป็นหลายนัย และควรใช้ถ้อยคำที่ผู้รับคำสั่งสามารถปฏิบัติได้

การร่างหนังสือประชาสัมพันธ์ต้องมีข้อความที่สมเหตุสมผล ไม่มีข้อความขัดแย้งกันในฉบับเดียวกัน

๗. ปัญหาที่พบและแนวทางการแก้ไขปัญหา (อธิบายโดยละเอียด) (คะแนนเต็ม ๒๕ คะแนน)

เจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงานมักพบปัญหาการร่างและจัดทำหนังสือราชการไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของหนังสือราชการ เนื้อหาที่เข้าใจยาก ไม่ครบถ้วน เพราะขาดองค์ความรู้ที่ถูกต้อง ทำให้หนังสือราชการมีรูปแบบที่ไม่ถูกต้องและใช้สื่อสารได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ

การร่างหนังสือราชการที่ดีจะทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการจัดทำหนังสือราชการ และส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๘. ประโยชน์ขององค์ความรู้ (อธิบายโดยละเอียด) (คะแนนเต็ม ๒๕ คะแนน)

เจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการร่างหนังสือราชการ ทำให้การจัดทำหนังสือราชการมีรูปแบบที่ถูกต้อง ซึ่งการร่างหนังสือราชการที่ดีมีประโยชน์ ดังนี้

๑. การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดผลที่ดี
๒. สื่อความหมายได้ถูกต้อง ตรงประเด็น เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน
๓. ประหยัดเวลาในการตีความหรือตรวจสอบข้อมูล
๔. เป็นเอกลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน หนังสือราชการที่ดีคือภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

หมายเหตุ เกณฑ์การพิจารณาคะแนนองค์ความรู้ตามเอกสารที่แนบ