



คู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ

(การรับหนังสือราชการ การจัดทำหนังสือส่ง
และการพิมพ์หนังสือส่งด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์)



เทศบาลตำบลมะรือโบตก
อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส

คำนำ

การจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานธุรการ เทศบาลตำบลมะรุ้อโบटक จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานสารบรรณ และการจัดระบบเอกสาร การดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นระบบเดียวกัน และอ้างอิงได้ เพื่อเอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและงบประมาณ ทำให้มีประสิทธิภาพในการจัดการภาระงาน และงานบริหารสำนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การรับ-การส่งหนังสือราชการ การจัดทำหนังสือด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และการจัดเก็บหนังสือราชการ โดยสาระสำคัญของการรับหนังสือราชการ คือ การลงทะเบียนรับหนังสือราชการ เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการยืนยันการรับหนังสือเข้ามา เพื่อให้งานสารบรรณเป็นระบบและป้องกันหนังสือราชการสูญหาย สะดวกและง่ายต่อการสืบค้นหนังสือ ส่วนการส่งหนังสือราชการ เป็นการจัดส่งหนังสือไปยังหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก ทั้งหนังสือที่ติดต่อกันนั้นเป็นเรื่องใหม่ที่ไม่เคยติดต่อกันมาก่อน หรือเป็นเรื่องเดิมที่เคยติดต่อกันแล้ว เช่น หนังสือตอบรับ หนังสือตอบกลับ เป็นต้น ซึ่งในการส่งหนังสือราชการ จะต้องมีการบันทึกการส่ง และจัดเก็บสำเนาฉบับไว้เป็นหลักฐาน สำหรับการจัดทำหนังสือราชการภายนอก ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรอบคอบในการจัดทำหนังสือ กำหนดโครงสร้างของหนังสือและเนื้อหา ให้สวยงาม น่าอ่าน และถูกต้องตามระเบียบ ทั้งนี้ หนังสือรับและหนังสือส่งของหน่วยงานนั้น จะต้องมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ตรงตามระเบียบเช่นเดียวกัน เพื่อเป็นหลักฐานในราชการต่อไป

งานธุรการ หวังว่าคู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ผู้ที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานต่าง ๆ ในการดำเนินภารกิจต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลมะรุ้อโบटक

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
การปฏิบัติงานรับหนังสือราชการ	๔
การปฏิบัติงานจัดทำหนังสือภายนอก(หนังสือส่ง)	๘
การปฏิบัติงานพิมพ์หนังสือภายนอก(หนังสือส่ง) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์	๑๒
บรรณานุกรม	๒๖

การปฏิบัติงานรับหนังสือราชการ

การรับหนังสือราชการ เป็นการรับหนังสือจากส่วนราชการ หน่วยงานเอกชนและบุคคล ซึ่งมีมาจากภายนอกหน่วยงาน หนังสือที่รับไว้แล้วนั้นเรียกว่า “หนังสือรับ” จะต้องมีการลงรับหนังสือเพื่อเป็นหลักฐานทางราชการ ยืนยันการรับหนังสือเข้า เพื่อให้งานสารบัญเป็นระบบและป้องกันหนังสือหรือเอกสารราชการสูญหาย สะดวกและง่ายต่อการสืบค้นเมื่อต้องการต้นเรื่องของหนังสือราชการนั้นๆ มาอ้างอิง การรับหนังสือราชการ มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

๑. รับหนังสือ พร้อมตรวจสอบ แยกหนังสือที่รับเข้ามาตามลำดับความสำคัญและเร่งด่วน

เมื่อหนังสือเข้ามายังสำนักปลัดเทศบาล จะแยกหนังสือที่รับเข้ามาตามลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ เพื่อดำเนินการก่อนหลัง พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือหากระบุสิ่งที่ส่งมาด้วย จะตรวจสอบว่ามีสิ่งที่ส่งมาด้วยถูกต้องหรือไม่ หากไม่ถูกต้อง จะติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้องและบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน หากหนังสือที่รับมานั้นจะต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ จะปฏิบัติดังนี้

หนังสือด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือ

หนังสือด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

หนังสือด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่ทำได้

หากหนังสือที่รับมานั้นเป็นหนังสือลับ ให้ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๒. ประทับตรารับหนังสือ

ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือตามแบบตรารับหนังสือ ตรารับมี ขนาด ๒.๕ * ๕ ซม. โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

เลขรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับจากทะเบียนหนังสือรับ/ปีพ.ศ.

วันที่ ให้ลงวันที่ เดือน ปีที่รับหนังสือ

เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

สำนักงานเทศบาลตำบลมะริอโบทก
ที่ ๑๖๕๐ / ๖๕๕๔
วันที่รับ..... ๑๑ ๖ ๕๖๕
เวลา..... ๑๘.๕๐๐

สำนักงานเทศบาลเมืองนราธิวาส
ถนนพิชิตบำรุง นธ ๙๖๐๐๐

ภาพแสดงตัวอย่างตรารับหนังสือและการกรอกรายละเอียด

๓. ลงทะเบียนรับหนังสือ

การลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับนั้น ให้กรอกรายละเอียดดังนี้

เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับ เรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนรับจะต้องตรงกับเลขรับในตรารับหนังสือ

ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา

ลงวันที่ ให้ลงวันที่ เดือน ปี ของหนังสือที่รับเข้ามา

จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือส่วนราชการ หรือบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีไปถึง หรือส่วนราชการหรือบุคคลในกรณีที่ไม่ตำแหน่ง

เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น

การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ทะเบียนหนังสือรับ			แบบทะเบียนหนังสือรับ					วันที่ 11 เดือน 11 พ.ศ. 2564
เลขที่ทะเบียนรับ	ที่	ลงวันที่	จาก	ถึง	เรื่อง	การปฏิบัติ	หมายเหตุ	
๗๒๔๗	กลุ่มบริหารฯ/๗๒๔๗	๑๐ 11 ๖๒	นางสาวกัญญาพร...	ผู้อำนวยการ...	แจ้งขอขออนุญาต...	2/10	ส.ร.ย	
๗๒๔๘	กลุ่มบริหารฯ/๗๒๔๘	11 11 ๖๒	นางสาวกัญญาพร...	นางสาวกัญญาพร...	ขอตั้งงบประมาณ...	2	ร.ร.ร.ร.ร.ร.	
๗๒๔๙	-	-	นางสาวกัญญาพร...	-	ขออนุญาต...	2	ร.ร.ร.ร.ร.ร.	
๗๒๕๐	กลุ่มบริหารฯ/๗๒๕๐	๑๐ 11 ๖๒	นางสาวกัญญาพร...	นางสาวกัญญาพร...	แจ้งขอขออนุญาต...	2	ร.ร.ร.ร.ร.ร.	
๗๒๕๑	กลุ่มบริหารฯ/๗๒๕๑	๑๑ 11 ๖๒	นางสาวกัญญาพร...	-	ขออนุญาต...	2	ร.ร.ร.ร.ร.ร.	

ภาพแสดงตัวอย่างการกรอกข้อมูลในทะเบียนหนังสือรับ

๔. ปลัดเทศบาลพิจารณาจำแนกหนังสือตามฝ่ายงานที่เป็นเจ้าของเรื่อง

เมื่อลงทะเบียนรับหนังสือเรียบร้อยแล้ว ผู้ปฏิบัติงานเสนอหนังสือต่อปลัดเทศบาล หรือรองปลัดเทศบาล(กรณีรักษาราชการแทนปลัดเทศบาล) เพื่อพิจารณาจำแนกหนังสือว่าเกี่ยวข้องกับสำนักหรือกองใดเป็นเจ้าของเรื่อง

๕. แจกจ่ายหนังสือไปยังเจ้าของเรื่อง

แจกจ่ายหนังสือไปยังเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหนังสือนั้นๆ โดยบันทึกการแจกจ่ายหนังสือไว้ในช่องการปฏิบัติในทะเบียนหนังสือรับ

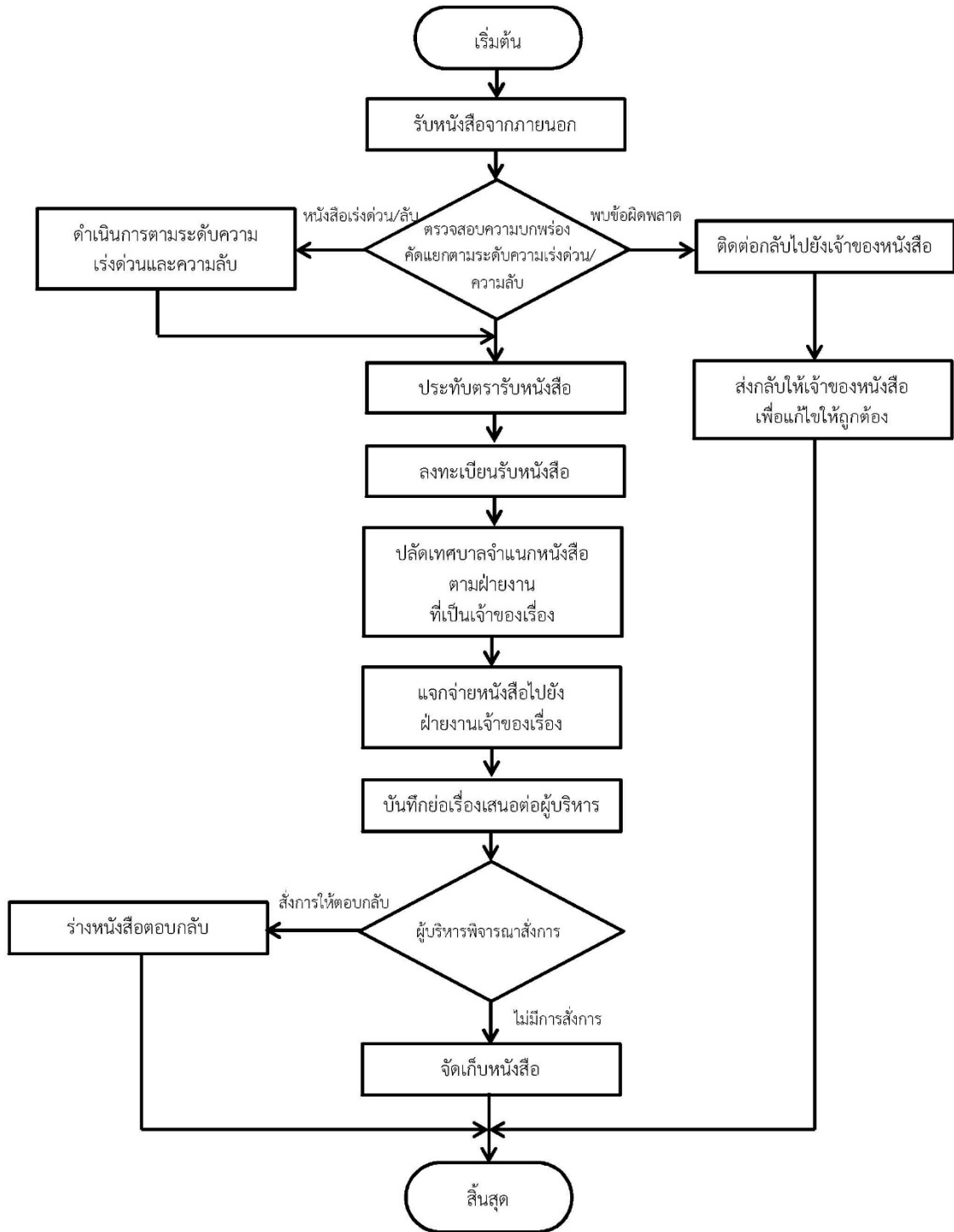
๖. บันทึกย่อเรื่องเสนอผู้บริหาร

เมื่อเจ้าของเรื่องรับหนังสือแล้ว จึงเสนอหนังสือต่อผู้บริหาร โดยเจ้าของเรื่องหรือผู้ปฏิบัติงานบันทึกย่อเรื่องเสนอ เพื่อพิจารณา บันทึก สิ่งการ ทราบ โดยจะเสนอไปตามสายงานการปฏิบัติงาน ตามลำดับชั้นผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งการในเรื่องที่เสนอแล้ว จะดำเนินการตามผู้บังคับบัญชาสั่งการ เช่น ถ้าหนังสือที่รับมาจะต้องตอบกลับไปยังส่วนราชการหรือเจ้าของหนังสือ นั้น ก็ต้องมีกรร่าง และพิมพ์หนังสือเพื่อตอบกลับในลำดับต่อไป

๗. จัดเก็บหนังสือ

จัดเก็บหนังสือรับเข้าแฟ้มเก็บหนังสือของเทศบาล ตามประเภทของหนังสือ โดยเรียงตามวัน เดือน ปี ปฏิทิน

Flow Chart แสดงขั้นตอนการรับหนังสือราชการ



ระยะเวลาการดำเนินการแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอนและการดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. รับหนังสือ พร้อมตรวจสอบ แยกหนังสือที่รับเข้ามาตามลำดับ ความสำคัญและเร่งด่วน	๓ นาที	สารบรรณกลาง
๒. ประทับตรารับหนังสือ	๑ นาที	สารบรรณกลาง
๓. ลงทะเบียนรับหนังสือ	๒ นาที	สารบรรณกลาง
๔. ปลัดเทศบาลพิจารณาจำแนก หนังสือตามฝ่ายงานที่เป็นเจ้าของ เรื่อง	๓ นาที	สารบรรณกลาง
๕. แจกจ่ายหนังสือไปยังเจ้าของ เรื่อง	๑๐ นาที	สารบรรณกลาง
๖. บันทึกย่อเรื่องเสนอผู้บริหาร	๕ นาที	สารบรรณกองต่างๆ
๗. จัดเก็บหนังสือ	๒ นาที	สารบรรณกองต่างๆ
รวมระยะเวลา	๒๖ นาที	

การปฏิบัติงานจัดทำหนังสือภายนอก(หนังสือส่ง)

ในกรณีที่เทศบาลฯ จะจัดส่งหนังสือไปยังหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก ทั้งหนังสือที่ติดต่อกันนั้นเป็นเรื่องใหม่ที่ไม่เคยติดต่อกันมาก่อน หรือเป็นเรื่องเดิมที่เคยติดต่อกันแล้ว เช่น หนังสือตอบรับหนังสือตอบกลับ เป็นต้น ผู้ปฏิบัติงานจะมีการร่างและพิมพ์เป็นหนังสือภายนอก ซึ่งหนังสือภายนอก คือหนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้ตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการหรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก โดยผู้ปฏิบัติงานดำเนินการจัดทำหนังสือส่ง ดังนี้

๑. รับฟังคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับเนื้อหาต่างๆ ที่จะระบุในหนังสือ

ปรึกษาและรับฟังคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับเนื้อหาต่างๆ ที่จะระบุในหนังสือที่จะส่ง เพื่อเป็นแนวทางในการร่างหนังสือ สามารถสื่อสารได้ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน

๒. ร่างและพิมพ์หนังสือด้วยโปรแกรม Microsoft Word

ดำเนินการร่างเนื้อหาและพิมพ์หนังสือส่งด้วยโปรแกรม Microsoft Word โดยยึดหลักการเขียนหรือพิมพ์หนังสือให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ

๓. ลงเลขในทะเบียนหนังสือส่ง

เมื่อร่างหนังสือส่งเรียบร้อยแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะลงทะเบียนหนังสือส่งดังกล่าว ในทะเบียนหนังสือส่ง โดยกรอกรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

เลขทะเบียนหนังสือส่ง ให้ลงลำดับของทะเบียนหนังสือส่ง

ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ทับเลขทะเบียนหนังสือส่ง เช่น ที่ นธ ๖๑๙๐๑/๘๘ สำหรับหนังสือที่มีถึงผู้รับจำนวนมาก ที่มีข้อความอย่างเดียวกัน ซึ่งเรียกว่า “หนังสือเวียน” ให้เพิ่มรหัสตัวพยัญชนะ “ว” หน้าเลขทะเบียนหนังสือส่ง เช่น นธ ๖๑๙๐๑/ว๘๘

ลงวันที่ ให้ลงวันที่ เดือน ปีที่จะส่งหนังสือนั้น

จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ

ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ

เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น

การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ทะเบียนหนังสือส่ง							แบบที่ ๑๙		
							วันที่	เดือน	พ.ศ.
เลขที่ทะเบียนส่ง	ที่	ลงวันที่	จาก	ถึง	เรื่อง	การปฏิบัติ	หมายเหตุ		
๐๕๕	นร ๖๕๐๑/๐๕๕	๑๖ พ.ค. ๖๕	พชคท	ค.ศ. สุธี นพพร	งหนังสือเรียนทรรธิญเบนิกริตยกร	OTB			
๐๕๖	นร ๖๕๐๑/๐๕๖	๑๖ เม.ย. ๖๕	พชคท/ค.ศ. น.ก.วิ	ผู้ปกครองนักเรียน	กาเชิญนักเรียนโรงเรียนวัดป่าสัก (วัดวัดป่าสัก) ๕๐๑๙ (COVID-๑๙)				
๐๕๗	นร ๖๕๐๑/๐๕๗	๑๖ เม.ย. ๖๕	พชคท/ค.ศ. น.ก.วิ	ผู้ปกครองนักเรียน อนทร/โรงเรียน	กาเชิญนักเรียนโรงเรียนวัดป่าสัก (วัดวัดป่าสัก) ๕๐๑๙ (COVID-๑๙)				
๐๕๘	นร ๖๕๐๑/๐๕๘	๑๖ เม.ย. ๖๕	พชคท	พชคท-นร ๖๕๐๑	ส่งเอกสารหลักฐานเรื่องผู้ปกครองยื่นคำร้องขอรับสิทธิ์ เงินอุดหนุน/ค่าเทอม/ค่าวัสดุการศึกษา				
๐๕๙	นร ๖๕๐๑/๐๕๙	๑๖ เม.ย. ๖๕	พชคท	พชคท ๑๐๐๑/๖๕	ศึกษาขอตรวจวินิจฉัยนักเรียนป่วย COVID-๑๙				
๐๖๐	นร ๖๕๐๑/๐๖๐	๑๖ เม.ย. ๖๕	พชคท	ผู้ปกครองนักเรียน	รับทราบเรื่องนักเรียนที่ป่วย COVID-๑๙				
๐๖๑	นร ๖๕๐๑/๐๖๑	๑๖ เม.ย. ๖๕	พชคท	นร ๖๕๐๑/๖๕	กาแจ้งเรื่องนักเรียนป่วย COVID-๑๙				

ภาพแสดงตัวอย่างการกรอกข้อมูลในทะเบียนหนังสือส่ง

หลังจากลงทะเบียนหนังสือส่งเรียบร้อยแล้ว ให้ลงเลขที่และวันเดือนปีในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนหนังสือส่ง

๔. ปริ้นท์หนังสือ

ปริ้นท์หนังสือทั้งต้นฉบับ และสำเนาฉบับ โดยสำเนาฉบับ จะประทับตรา คำว่า “สำเนาฉบับ” ที่ด้านบนของหนังสือ และประทับตรา ร้าง พิมพ์ ตรวจ ที่ด้านล่างมุมขวาของหนังสือ เพื่อผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้ลงนามกำกับไว้ต่อไป

๕. เสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชาลงนาม

การเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ และผู้บังคับบัญชาลงนามในหนังสือ ในกรณีที่พบว่าหนังสือมีข้อผิดพลาด ผู้ปฏิบัติงานจะทำการแก้ไข และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อลงนามอีกครั้ง ในลำดับต่อไป

๖. จัดส่งหนังสือฉบับจริง และจัดเก็บสำเนาฉบับ

เมื่อผู้บังคับบัญชาลงนามในหนังสือเรียบร้อยแล้ว จะเก็บสำเนาฉบับไว้ ส่วนต้นฉบับจะดำเนินการจัดส่งให้ผู้รับต่อไป

Flow Chart แสดงขั้นตอนการส่งหนังสือราชการ(หนังสือภายนอก)



สำหรับวิธีการส่งหนังสือราชการนั้น มีวิธีการปฏิบัติ โดยเริ่มจาก การจำหน่ายของ ให้พิมพ์ชื่อ และที่อยู่ ของส่วนราชการที่ออกหนังสือไว้มุมบนซ้ายบริเวณด้านข้างตราครุฑ ตอนกลางของซอง ให้พิมพ์คำขึ้นต้น ชื่อ ผู้รับ สถานที่ตั้ง รหัสไปรษณีย์ของผู้รับหนังสือต่างๆ โดยจำหน่ายของให้เป็นแนวตรงกันทุกบรรทัด สำหรับ หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติให้ระบุความเร็วด้วยตัวอักษรสีแดง ไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์โป่ง ๓๒ พอยท์ ไว้บน มุมซ้ายของที่หนังสือ โดยจะต้องประทับชั้นความเร็วในหนังสือ และซองที่บรรจุ ให้ตรวจสอบว่าจำหน่ายของ ถูกต้องหรือไม่ ก่อนการบรรจุซองต้องตรวจสอบว่าเลขทะเบียนส่งเรียบร้อยแล้วหรือไม่ หากมีสิ่งที่ส่งไปด้วย ให้ตรวจสอบว่าเอกสารมีครบตามรายการที่ระบุในหนังสือหรือไม่ ตรวจสอบลายมือชื่อเจ้าของหนังสือ และ ตำแหน่งถูกต้องหรือไม่ เมื่อเรียบร้อยแล้วจึงบรรจุซอง

ขนาดซองที่ใช้ในการส่งหนังสือโดยส่วนใหญ่ใช้ของขนาด C๔ ใช้กรณีเอกสารที่จะจัดส่งมีความหนา มากกว่าปกติ ซึ่งสามารถบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑ(ขนาด A๔) โดยไม่ต้องพับ และใช้ของขนาด DL ใน กรณีเอกสารที่จะจัดส่งมีไม่เกิน ๓ หน้า ซึ่งสามารถบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑ(ขนาด A๔) ได้โดยพับ ๓

ส่วนวิธีการส่งหนังสือ มีวิธีการส่ง ๓ วิธี ดังนี้

๑. การจัดส่งโดยตรง (By Hand)

กรณีการส่งหนังสือไปยังผู้รับโดยตรง เช่น การส่งหนังสือไปยังส่วนราชการประจำอำเภอ หรือส่วนราชการภายในจังหวัด จะใช้วิธีการนำส่งด้วยตนเอง หรือฝากพนักงานขับรถเป็นผู้นำส่งหนังสือ โดยอาศัยยานพาหนะของเทศบาล ผู้รับหนังสือจะต้องเซ็นชื่อกำกับที่ด้านหลังของสำเนาหนังสือ เพื่อเป็นหลักฐานว่าได้รับหนังสือเรียบร้อยแล้ว

๒. การจัดส่งทางไปรษณีย์

การจัดส่งทางไปรษณีย์ เป็นการจัดส่งในกรณีที่ผู้รับเอกสารอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ไม่สามารถส่งด้วยตนเองได้ โดยหลังจากเจ้าหน้าที่ของเรียบร้อยแล้ว ผู้ปฏิบัติงานธุรการหรือมอบหมายให้พนักงานขับรถเป็นผู้ดำเนินการนำส่งเอกสารไปให้เจ้าหน้าที่ของไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด เพื่อส่งหนังสือไปยังปลายทางในลำดับต่อไป โดยจะเก็บสลิปการนำส่งไว้เป็นหลักฐาน และจะติดตามการจัดส่งผ่านระบบติดตามพัสดุของบริษัทไปรษณีย์ เมื่อพบว่าสถานะการจัดส่งระบุถึงผู้รับแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะโทรศัพท์หรือส่งอีเมลไปยังผู้รับเพื่อติดตามผลการนำส่งต่อไป

๓. การจัดส่งด้วยเครื่องโทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ในกรณีที่การติดต่อ การประสานงานทางหนังสือเป็นเรื่องที่เร่งด่วน หากส่งหนังสือด้วยวิธีการปกติอาจไม่ทันการ หรือผู้รับประสงค์ให้จัดส่งด้วยเครื่องโทรสารหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ปฏิบัติงานจะส่งหนังสือด้วยเครื่องโทรสารหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แล้วค่อยจัดส่งหนังสือฉบับจริงในภายหลัง ทั้งนี้เพื่อความรวดเร็วและสะดวกต่อการรับส่งหนังสือ

ระยะเวลาการดำเนินการแต่ละขั้นตอน

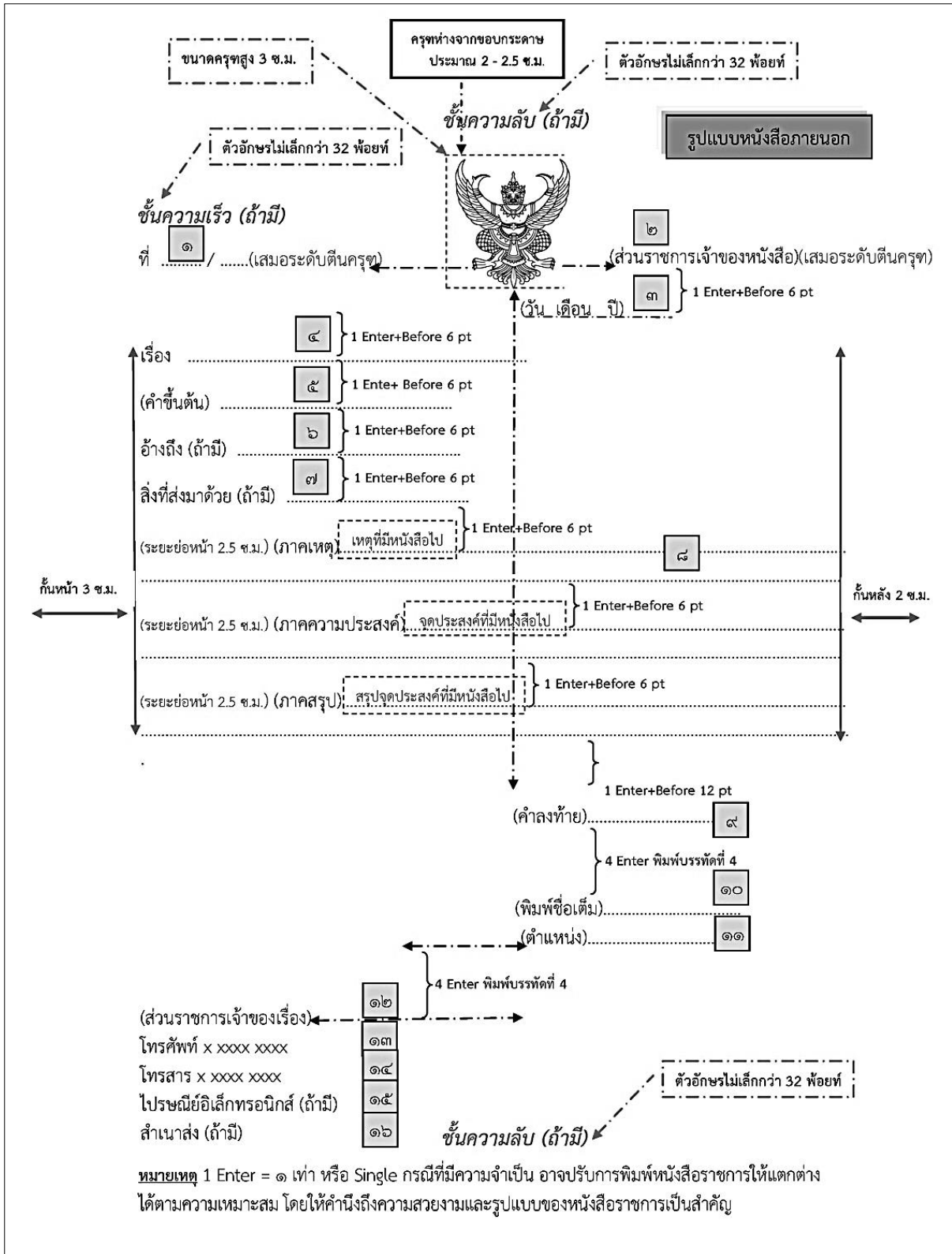
ขั้นตอนและการดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. รับฟังคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับเนื้อหาต่างๆ ที่จะระบุในหนังสือ	๕ นาที	สารบรรณกองต่างๆ
๒. ร่างและพิมพ์หนังสือด้วยโปรแกรม Microsoft Word	๑๕ นาที	สารบรรณกองต่างๆ
๓. ลงเลขในทะเบียนหนังสือส่ง	๒ นาที	สารบรรณกองต่างๆ
๔. ปริ้นท์หนังสือ	๓ นาที	สารบรรณกองต่างๆ
๕. เสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชาลงนาม	๒๐ นาที	สารบรรณกองต่างๆ
๖. จัดส่งหนังสือฉบับจริง และจัดเก็บสำเนาฉบับ	ขึ้นอยู่กับระยะทางในการจัดส่งหนังสือ	สารบรรณกองต่างๆ
รวมระยะเวลา	มากกว่า ๔๕ นาที	

การปฏิบัติงานพิมพ์หนังสือภายนอก(หนังสือส่ง) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

หัวใจของการติดต่อสื่อสารในงานราชการคือ“หนังสือราชการ” เพราะหนังสือราชการเป็นเอกสารสำคัญและเป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานราชการ การเขียนหนังสือราชการที่ดีจะต้องเขียนให้ผู้รับ รับทราบ วัตถุประสงค์ หรือปฏิบัติตามสิ่งที่กำหนดไว้ตามวัตถุประสงค์ได้อย่างถูกต้อง กล่าวคือหนังสือแต่ละประเภท จะต้องทำให้ผู้รับรับรู้ความต้องการของผู้เขียน จึงจะถือว่าการเขียนหนังสือราชการนั้นมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันมักพบปัญหาที่เกิดจากการจัดทำหนังสือราชการ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของหนังสือราชการที่ไม่ถูกต้อง เนื้อหาที่เข้าใจยาก ไม่ครบถ้วน ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติราชการได้

การเขียนหนังสือราชการจำเป็นจะต้องมีเทคนิคการเขียน การร่าง และการพิมพ์หนังสือราชการที่ถูกต้องและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น การจัดทำหนังสือราชการจึงต้องตามรูปแบบที่ระบุไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม ตลอดจนปฏิบัติตามคำชี้แจง/คำอธิบายต่างๆ ในการพิมพ์หนังสือราชการตามระเบียบดังกล่าว เพื่อให้หนังสือราชการที่ออกจากหน่วยงาน พิมพ์ถูกต้องตามระเบียบฯ มีความเป็นระเบียบ สวยงาม และน่าอ่าน ซึ่งวิธีการปฏิบัติมี ดังนี้

ก่อนอื่นมาดูภาพรวมของโครงสร้างหนังสือภายนอก(หนังสือส่ง)ก่อน เนื่องจากจะใช้โครงสร้างต่อไปนี้ เพื่อประกอบการอธิบายการร่าง เขียน และพิมพ์หนังสือราชการในลำดับต่อไป



ภาพแสดงโครงสร้างหนังสือภายนอก

๑. การเขียนส่วนต่างๆ ของหนังสือราชการ

การเขียน “ที่” (เลขที่หนังสือส่ง) ให้ลงเลขตามทีลงในทะเบียนควบคุมหนังสือส่ง โดยเลขที่หนังสือส่งจะเป็นรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ทับเลขทะเบียนหนังสือส่ง เช่น หนังสือของเทศบาลตำบลมะรุือโบटक ที่ นธ ๖๑๙๐๑/๘๘ สำหรับหนังสือที่ส่งถึงผู้รับจำนวนมาก โดยมีข้อความอย่างเดียวกัน ซึ่งเรียกว่า “หนังสือเวียน” ให้เพิ่มรหัสตัวพยัญชนะ “ว” หน้าเลขทะเบียนหนังสือส่ง เช่น นธ ๖๑๙๐๑/ว ๘๘ โดยเลขที่หนังสือส่งจะเรียงเป็นลำดับไปจนถึงสิ้นปีปฏิทิน

๑.๑ การเขียนส่วนราชการเจ้าของหนังสือภายนอก จะตรงกับแนวระนาบของดินครุฑ บรรทัดเดียวกันกับ “ที่” ออกหนังสือ ไม่ควรมีรายละเอียดมากกว่า ๓ บรรทัด โดยระบุชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือพร้อมที่อยู่อย่างย่อ เขียนตรงกันทุกบรรทัด ไม่เยื้อง เช่น

สำนักงานเทศบาลตำบลมะรุือโบटक
อำเภอระแงะ นธ ๙๖๑๓๐

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
๑๕ ถนนกาญจนาภิเษย์
อำเภอหาดใหญ่ สข ๙๐๑๑๐

หนังสือภายนอก ส่วนราชการเจ้าของหนังสือต้องเป็นส่วนราชการของผู้มีอำนาจหรือหัวหน้าส่วนราชการผู้ลงนามในหนังสือ โดยส่วนมากเป็นหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้รักษาการแทน เช่น

จังหวัด ผู้ลงนามคือ ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัด

อำเภอ ผู้ลงนามคือ นายอำเภอหรือปลัดอำเภอ

เทศบาล ผู้ลงนามคือ นายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรี

องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ลงนามคือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือรองนายก

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

๑.๒ การเขียนวันที่ (วัน เดือน ปี) ของหนังสือให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ เช่น ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔

๑.๓ การเขียน “เรื่อง” ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความให้สั้นที่สุดของหนังสือและสอดคล้องกับข้อความของหนังสือ เป็นการเขียนโดยใช้กลุ่มคำที่สั้นที่สุดแต่ครอบคลุมใจความในเนื้อเรื่องมากที่สุด ควรขึ้นต้นเรื่อง ด้วยคำกริยา จะทำให้ผู้รับหนังสือมีความเข้าใจในสาระนั้นทันที มีความชัดเจนและตรงประเด็นมากที่สุด เช่น ขอความอนุเคราะห์สถานที่จัดประชุมสัมมนา หากเป็นเรื่องที่มีเนื้อหากว้างหรือหลายประเด็น ไม่สามารถหาคำกริยาใดๆ มาใช้ให้ครอบคลุมได้ ควรใช้คำนามกว้างๆ เช่น การเดินทางไปราชการ การจัดโครงการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-๑๙ เป็นต้น

ในกรณีหนังสือเป็นเรื่องที่มีการโต้ตอบต่อเนื่องกัน หรือมีการติดต่อกันก่อนหน้านี้ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ กำหนดให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับเดิม เพื่อการเก็บหนังสือและอ้างอิงได้ง่าย แต่หากเรื่องเดิมขึ้นต้นด้วยคำกริยา จะใช้เรื่องเดิมไม่ได้ ต้องปรับชื่อเรื่องให้มีลักษณะตอบรับกัน เช่น ขออนุญาต... ปรับเป็น อนุญาต... หรืออาจเติม “การ” นำหน้าคำกริยานั้นให้เป็นคำนาม เช่น การขออนุญาต การขออนุมัติ เป็นต้น

หากเป็นเรื่องที่ไม่พึงประสงค์ หรือเรื่องที่ไม่ดี ควรขึ้นต้นด้วยคำนาม เพราะหากเจาะจงจนเกินไป อาจทำให้ผู้รับเสียความรู้สึกได้ เช่น การให้ข้าราชการ ควรตั้งชื่อเรื่องว่า การข้าราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ไม่ควรตั้งชื่อเรื่องว่า เร่งรัดให้ข้าราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นต้น

การเขียน “เรื่อง” ที่ดี ควรเขียนเป็นวลีหรือประโยคสั้น ๆ มีความยาวไม่เกิน ๑ บรรทัด ไม่ควรใช้คำๆ เดียว เช่น ประชุม ที่จอตรด เป็นต้น เพราะจะทำให้ผู้รับหนังสือไม่เข้าใจ ควรใช้ภาษาที่ง่ายและชัดเจน เช่น ไม่ควรตั้งชื่อเรื่องว่า “ขออนุมัติโครงการ” เพราะไม่รู้ว่าโครงการอะไร ควรตั้งชื่อเรื่องว่า “ขออนุมัติจัดทำโครงการ.....(ระบุ).....” เพราะเข้าใจได้ทันที ไม่ควรตั้งชื่อเรื่องว่า “ขอเชิญประชุม” ควรตั้งชื่อเรื่องว่า “ขอเชิญประชุม.....(ระบุ).....” ระบุชื่อการประชุมให้ชัดเจน ผู้รับจะเข้าใจได้ง่ายขึ้น และที่สำคัญควรใช้ภาษาเขียนที่สุภาพ และรักษาน้ำใจผู้รับ เช่น ไม่ควรตั้งชื่อเรื่องว่า “ไม่อนุมัติเดินทางไปราชการ” อาจตั้งชื่อเรื่องว่า “ขอทบทวนการอนุมัติเดินทางไปราชการ” เป็นต้น

๑.๔ การเขียนคำขึ้นต้น เป็นการเขียนโดยคำนึงถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณมากที่สุด เพราะจะต้องใช้คำขึ้นต้นให้ถูกต้องตามระดับและสถานภาพของบุคคล โดยทั่วไป หากเป็นบุคคลธรรมดา จะใช้คำขึ้นต้นว่า “เรียน” แล้วตามด้วยตำแหน่งบริหาร หรือชื่อของบุคคลที่เป็นผู้รับหนังสือ หากเป็นบุคคลธรรมดาที่มีตำแหน่งหน้าที่บริหารราชการแผ่นดินในระดับสูงของประเทศ เช่น ประธานองคมนตรี องคมนตรี นายกรัฐมนตรี ฯลฯ ให้ใช้ “กราบเรียน”

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ
เรียน นายอำเภอระแงะ
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส
กราบเรียน นายกรัฐมนตรี
กราบเรียน ประธานศาลรัฐธรรมนูญ
กราบเรียน ประธานรัฐสภา

การใช้คำขึ้นต้น งดใช้คำ “ฯพณฯ” นำหน้าชื่อหรือตำแหน่ง เพราะมีมติคณะรัฐมนตรีตั้งแต่วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๗ ให้เลิกใช้ เว้นแต่กรณีพิเศษอันเกี่ยวกับการต่างประเทศ หรือ เป็นคำเฉพาะที่แปลมาจากคำภาษาต่างประเทศเท่านั้น และงดใช้คำ “คุณ” นำหน้าชื่อ เพราะอาจทำให้ผู้รับเข้าใจผิด เพราะ “คุณ” เป็นคำนำหน้าของสุภาพสตรีที่ได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ฝ่ายใน

ส่วนการใช้คำขึ้นต้นกับบุคคลอื่นนอกเหนือที่ได้กล่าวข้างต้น ให้เป็นไปตามหลักการใช้คำขึ้นต้นสรรพนาม และคำลงท้าย (ทั้งในหนังสือราชการ และการจำหน่ายของ) ที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พุทธศักราช ๒๕๖๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เช่น พระสงฆ์ ใช้ นมัสการ ,สมเด็จพระสังฆราช ใช้ กราบทูล, หม่อมเจ้า ใช้ ทูล เป็นต้น

๑.๕ การอ้างถึง (ถ้ามี) ในการเขียนส่วนอ้างถึง จะใช้ในกรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อนหน้านี้ เพื่อเป็นการทำความเดิมหรืออ้างอิงที่มา จะได้ไม่ต้องกล่าวซ้ำอีก โดยต้องระบุชื่อหน่วยงานที่อ้างถึง ชั้นความลับ(ถ้ามี) ชั้นความเร็ว (ถ้ามี) เลขที่หนังสือ ลงวันที่ของหนังสือที่อ้างถึง ตามลำดับ ข้อพกพร้องโดยมากที่สุดที่พบ คือ มักไม่ใส่ชื่อหน่วยงาน และใช้ ลว ซึ่งเป็นอักษรย่อ แทนคำเต็ม “ลงวันที่”

ตัวอย่างการเขียนอ้างอิง ในส่วนหัวของหนังสือภายนอก

อ้างอิง หนังสือจังหวัดนราธิวาส ที่ นธ ๐๐๑๗.๓/ว ๒๘๙๔ ลงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔

ตัวอย่างการเขียนอ้างอิง ที่ระบุชั้นความเร็ว และชั้นความลับ ตามลำดับ

อ้างอิง หนังสือกระทรวงการคลังลับมาก ด่วนที่สุด ที่ กค ๑๒๓๔/๑๕๖๔
ลงวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔

สำหรับการเขียนอ้างอิงในส่วนเนื้อหาของหนังสือภายนอก ให้สรุปเรื่องเดิมสั้น ๆ มาเขียนใส่ในย่อหน้าแรก โดยไม่เขียนคำว่า “เรื่อง” และ “ลงวันที่” ลงไปในเนื้อหา ยกเว้นหนังสือภายใน ดังตัวอย่าง

ตามหนังสือที่อ้างถึง จังหวัดนราธิวาสได้ขอความร่วมมือในการสอดส่องดูแล
และความสงบเรียบร้อยในช่วงเทศกาลสงกรานต์ พ.ศ. ๒๕๖๔ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

๑.๖ การเขียน “สิ่งที่ส่งมาด้วย” การเขียนสิ่งที่ส่งมาด้วยในหนังสือภายนอกให้ระบุว่าเป็นเอกสารหรือสิ่งใด จำนวนเท่าใด หากเป็นเอกสาร ควรระบุประเภทว่าเป็นเอกสารอะไร จำนวนเท่าใด ลักษณะนามที่ใช้ให้สะท้อนลักษณะหรือรูปแบบของสิ่งที่ส่งมาด้วยอย่างชัดเจน ในกรณีที่สิ่งที่ส่งมาด้วยไม่สามารถส่งไปในซองเดียวกันได้ ให้แจ้งด้วยว่าส่งไปโดยทางใด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานการประชุมคณะกรรมการโครงการอบรมงานสารบรรณ	จำนวน ๒๐ แผ่น
๒. โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์โครงการอบรมฯ	จำนวน ๑๒ แผ่น
๓. คู่มือการจัดโครงการอบรมงานสารบรรณ	จำนวน ๒ เล่ม

ในการเขียนส่วนเนื้อหา หากมีเนื้อความที่กล่าวถึงสิ่งที่ส่งมาด้วย ควรเขียนเชื่อมโยงถึงกันเพื่อความชัดเจนด้วย เช่น

ในการนี้ เทศบาลตำบลมะรือโบตก ขอส่งรายงานการประชุมคณะกรรมการจัดทำโครงการอบรมงานสารบรรณ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ โดยขอความอนุเคราะห์ติดโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์โครงการ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ และหากมีข้อสงสัยสามารถศึกษาได้จากคู่มือตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ เพื่อพิจารณาดำเนินการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายต่อไป

๑.๗ การเขียนส่วนเนื้อหา การเขียนส่วนเนื้อหาเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นหัวใจสำคัญในการสื่อสารของหนังสือราชการมากที่สุด ผู้ปฏิบัติงานจึงควรคำนึงถึงหลักการเขียนหนังสือราชการดังที่กล่าวแล้วข้างต้น และควรคำนึงถึงการตอบโจทย์ ๕ W ๑ H ดังนี้

Who (Whom) = ใคร

What = ทำอะไร

Where = ทำที่ไหน

When = ทำเมื่อไร

Why = ทำเพื่ออะไร

How = ทำอย่างไร

ทั้งนี้ องค์ประกอบของเนื้อหา มี ๓ ส่วน คือ ภาคเหตุ ภาคความประสงค์ และภาคสรุป โดยส่วนมาก หากเป็นหนังสือภายนอก มักจะมีเนื้อหาครบทั้ง ๓ ส่วนนี้ แต่ไม่ได้กำหนดอย่างตายตัว อาจมีหลายย่อหน้าก็ได้

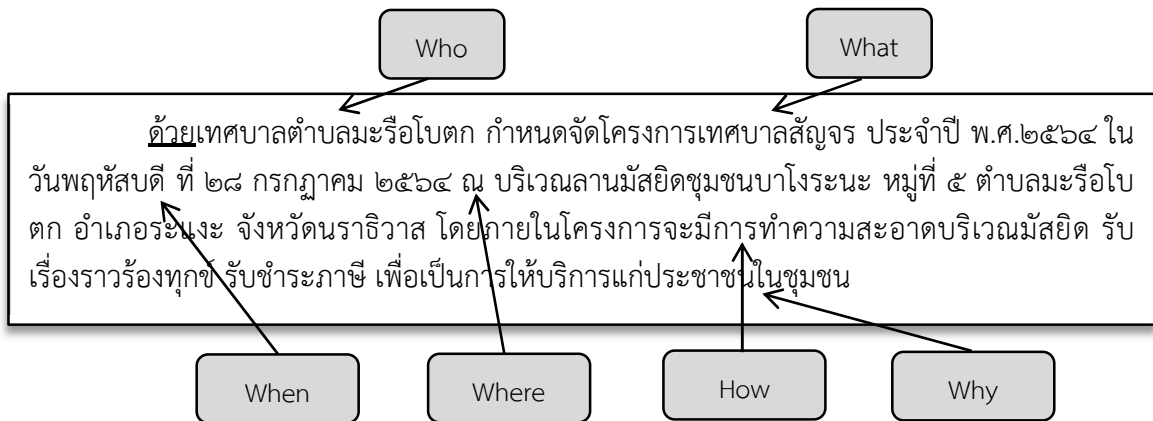
- การเขียนส่วนเนื้อหาภาคเหตุ

ในการเขียนภาคเหตุ(หรือส่วนนำ) เป็นส่วนอารัมภบทของหนังสือเพื่อบอกถึงที่มา ปัญหา หลักการ และเหตุผล หรือเป็นการทำความ หรือสรุปเรื่องเดิม เพื่อเป็นการเกริ่นให้ผู้รับทราบว่าการต้องทำอะไร ซึ่งควรใช้หลัก ๕W ๑H ในการเขียนภาคเหตุด้วย

วิธีการเขียนภาคเหตุ มีดังนี้

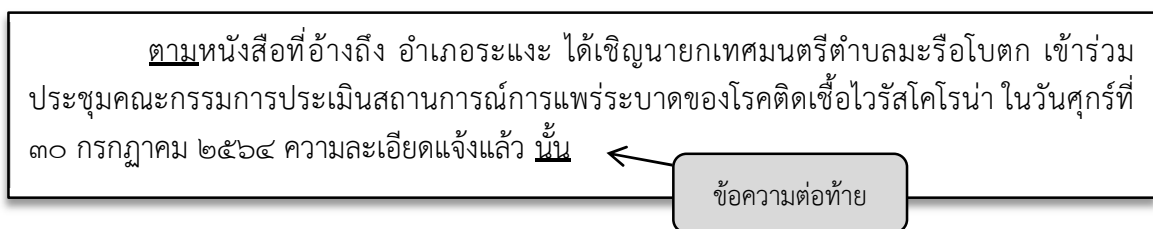
๑. ใช้คำขึ้นต้น “ด้วย” “เนื่องด้วย” “เนื่องจาก” กับเรื่องที่ติดต่อกันเป็นครั้งแรก
๒. ใช้คำขึ้นต้น “ตาม” “ตามที่” “ตามหนังสือที่อ้างถึง” กับเรื่องที่เคยติดต่อกันก่อนหน้านี้ หรือเป็นเรื่องต่อเนื่อง
๓. การขึ้นต้นภาคเหตุตามข้อ ๒ ต้องลงท้ายด้วยคำว่า “นั้น” ต่อท้ายย่อหน้าเสมอ โดยเว้นวรรคระหว่างคำว่า “นั้น” กับ คำสุดท้าย ๑ ตัวอักษร
๔. การเขียนส่วนเนื้อหา จะเริ่มต้นด้วยการใช้คำขึ้นต้น ตามข้อ ๑ และ ๒ แล้วตามด้วยข้อความที่เขียนตามหลังด้วยการตอบโจทย์ ๕ W ๑H อย่างย่อที่สุด

ตัวอย่างเรื่องที่ติดต่อกันครั้งแรกของหนังสือภายนอก



๕. มีการเขียนข้อความต่อท้ายย่อหน้าของภาคเหตุ อาทิ กรณี หนังสือที่มีอ้างถึง เช่น ความแจ้งแล้ว นั้น ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น เป็นต้น หรือกรณีหนังสือที่มีสิ่งที่ส่งมาด้วย เช่น รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย นั้น (ส่งใช้กับหนังสือภายนอก) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ นั้น(แนบใช้กับหนังสือภายใน)

ตัวอย่างเรื่องที่เคยติดต่อกันแล้ว(มีการอ้างถึงหนังสือ) ของหนังสือภายนอก



- **การเขียนส่วนเนื้อหาภาคความประสงค์** การเขียนส่วนเนื้อหา ส่วนใหญ่มักจะเขียนในย่อหน้าที่ ๒ ของเนื้อหา เพื่อแสดงความประสงค์ว่าต้องการให้ผู้รับปฏิบัติอย่างไร หากมีเนื้อหามาก ให้แยกเป็น ข้อ ๆ ให้ชัดเจน การเขียนเนื้อหา ต้องเขียนให้สั้นกระชับที่สุด เพื่อสื่อสารแบบตรงประเด็น และสามารถทำให้ผู้รับเข้าใจและปฏิบัติตามได้ทันที การเขียนส่วนนี้ หากไม่ต้องการเพิ่มเนื้อหาภาคสรุป สามารถใส่คำขอบคุณ (ถ้ามี) ให้เสร็จในวรรคท้ายของเนื้อหาได้เลย เป็นอันจบของหนังสือราชการฉบับนั้นทันที ไม่จำเป็นต้องตามด้วย “จึงเรียนมาเพื่อ” อีกในย่อหน้าต่อไป เพราะถือว่าครบตามองค์ประกอบของเนื้อหาอย่างสมบูรณ์แล้ว

- **การเขียนส่วนเนื้อหาภาคสรุป** โดยปกติมักจะเขียน สรุปจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป โดยขึ้นย่อหน้าใหม่สรุปลงท้ายอีกไม่เกิน ๑-๓ บรรทัด มักขึ้นต้นด้วยคำว่า “จึงเรียนมาเพื่อ...” ระบุเจตนาที่ต้องการให้ผู้รับปฏิบัติ และอาจต่อด้วยคำขอบคุณก็ได้ เช่น “จึงเรียนมาเพื่อได้โปรดอนุเคราะห์..... (ระบุ).....และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้”

ในการนี้ เทศบาลตำบลมะรือโบตก ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้กรุณาส่งรายชื่อข้าราชการที่จะส่งเข้าร่วมพิธีดังกล่าว จำนวน ๕ ท่าน ทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๗๓๕๖ ๙๐๗๔ ภายในวันศุกร์ที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เพื่อเทศบาลจะได้เตรียมการต้อนรับได้อย่างถูกต้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

๑.๘ การเขียนคำลงท้าย การเขียนคำลงท้ายในหนังสือราชการภายนอก จะต้องคำนึงถึงระเบียบ ฯ เพื่อใช้ให้ถูกต้องตามระดับและสถานภาพของบุคคลเช่นเดียวกับการเขียนคำขึ้นต้น บุคคลธรรมดา ซึ่งขึ้นต้นด้วย “เรียน” จะใช้คำลงท้ายว่า “ขอแสดงความนับถือ” บุคคลธรรมดาในระดับ “กราบเรียน” จะใช้คำลงท้ายว่า “ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง” ส่วนพระสงฆ์ทั่วไป ขึ้นต้นด้วย “นมัสการ” จะใช้คำลงท้ายว่า “ขอนมัสการด้วยความเคารพ”

ให้เว้นที่ไว้สำหรับลงนาม และพิมพ์ชื่อผู้ลงนามในวงเล็บ พร้อมคำนำหน้านามตามที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ พร้อมทั้งพิมพ์ชื่อตำแหน่งให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ผู้ลงนามจะต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการเจ้าของหนังสือหรือผู้รักษาการแทน ดังตัวอย่างการเขียนคำลงท้าย

ในการนี้ เทศบาลตำบลมะรือโบตก ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้กรุณาส่งรายชื่อข้าราชการที่จะส่งเข้าร่วมพิธีดังกล่าว จำนวน ๕ ท่าน ทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๗๓๕๖ ๙๐๗๔ ภายในวันศุกร์ที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เพื่อเทศบาลจะได้เตรียมการต้อนรับได้อย่างถูกต้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายอัปดุลรอฮิม เจะโซะ)
นายกเทศมนตรีตำบลมะรือโบตก

๑.๙ การเขียนส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หมายเลขโทรศัพท์ และโทรสาร การลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หากส่วนราชการที่ออกหนังสือ เป็นส่วนราชการระดับกระทรวง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง หากส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมลงมาให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับหน่วยงานที่รับผิดชอบ แล้วจึงตามด้วยหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ถ้ามี) งดใช้คำย่อ คำที่เป็นภาษาพูด หรือคำทับศัพท์ เช่น โทร. มือถือ แฟกซ์ E-mail ฯลฯ แบ่งกลุ่มเลขหมายโทรศัพท์ให้ถูกต้อง และไม่มีเครื่องหมาย (-) คั่นระหว่างกลุ่มตัวเลข ยกเว้นมีหลายเลขหมาย อาจใส่ชื่อเว็บไซต์ (Website) หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของหน่วยงานไว้ด้วยก็ได้ การใส่ไว้ก็จะช่วยให้การติดต่อกลับเป็นไปด้วยความสะดวกมากขึ้นตามตัวอย่าง ดังนี้

งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล
โทรศัพท์ / โทรสาร ๐ ๗๓๕๖ ๙๐๗๔
โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๑๑๖๐ ๙๑๕๔
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ marubotokcity@saraban.mail.go.th

๒. การใช้คำในหนังสือราชการ

การเขียนหนังสือราชการ ควรใช้คำมาตรฐานที่บัญญัติตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช ๒๕๔๔ หรือฉบับล่าสุด โดยใช้คำที่เป็นภาษาเขียน ภาษาราชการ เป็นหลัก ไม่ใช่ภาษาพูด ภาษาโบราณ ภาษาของสื่อมวลชน เป็นต้น ซึ่งเป็นภาษานอกแบบ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานอาจเขียนโดยยึดถือรูปแบบเฉพาะ (Style) ของตนเองหรือใช้คำทับศัพท์ได้ แต่ต้องคำนึงถึงความถูกต้องในการเลือกใช้คำ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร เช่น

คำที่ควรใช้	คำที่ไม่ควรใช้	เหตุผลที่ไม่ควรใช้
แจ้ง	บอก	เป็นภาษาพูด
สนับสนุน	หนุนหลัก	เป็นภาษาพูด
งบประมาณ	เงิน	เป็นภาษาพูด
จะ	จัก	เป็นภาษาโบราณ
หาก	ถ้า	เป็นภาษาพูด
ประกอบ	กอบปร	เป็นภาษาโบราณ
เชิญไป (เป็นวิทยากร)	เชิญมา (เป็นวิทยากร)	ต้องคำนึงถึงผู้รับเป็นสำคัญ
ประสงค์	ใคร่	เป็นคำไม่สุภาพ
ตรวจสอบ	ตรวจดู	เป็นภาษาพูด
ดำเนินการ	ทำ	เป็นภาษาพูด
ประสานงานไปยัง	ติดต่อไปยัง	เป็นภาษาพูด
เครือข่าย	รวมกลุ่ม	เป็นภาษาพูด
เห็นว่า (เชิญวิทยากร)	พิจารณาแล้วเห็นว่า	ใช้คำไม่เหมาะสม
ขณะนี้	เวลานี้	เวลานี้เป็นภาษาพูด

คำที่ควรใช้	คำที่ไม่ควรใช้	เหตุผลที่ไม่ควรใช้
ขอเรียนเชิญ	เชิญ	ใช้คำห้วน, สั้นเกินไป
กักขัง (คน)	กักกัน (คน)	ใช้คำผิดความหมาย
ขอรับการสนับสนุน	ขออ้อม	เป็นภาษาพูด
ทดลองจ่าย	ทดลองจ่าย	เขียนสะกดผิด
เทศบาลเห็นว่า	ทางเทศบาลเห็นว่า	ใช้คำฟุ่มเฟือย

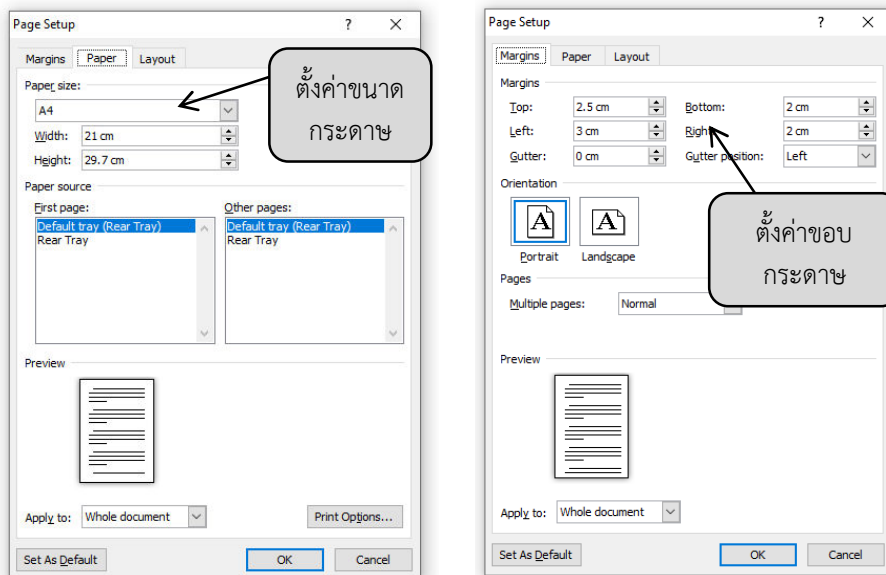
๓. การตั้งค่าเอกสารสำหรับพิมพ์หนังสือภายนอกด้วยโปรแกรม Microsoft Word

ตามหนังสือ สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๖/ว ๒๐๑๙ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๓ ได้แจ้งแนวทางให้ส่วนราชการถือปฏิบัติในการจัดทำหนังสือราชการและการพิมพ์หนังสือราชการที่มีรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งการตั้งค่าการพิมพ์ในโปรแกรมการพิมพ์ สำหรับการพิมพ์หนังสือภายนอกให้มีรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน สามารถทำได้ดังนี้

๑. เลือกกระดาษเป็นขนาด A๔ และตั้งระยะขอบหน้ากระดาษ

- ขอบซ้าย ๓ เซนติเมตร ขอบขวา ๒ เซนติเมตร
- ขอบบน ๒.๕ เซนติเมตร ขอบล่างประมาณ ๒ เซนติเมตร

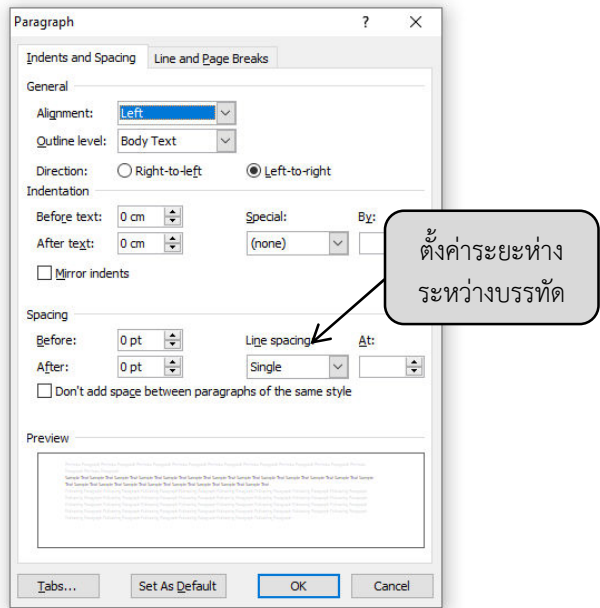
วิธีการ ไปที่เมนู Page Layout(เค้าโครงหน้ากระดาษ) =>Page Setup(ตั้งค่าหน้ากระดาษ) =>เลือกแท็บ Paper(กระดาษ) => เลือกขนาดกระดาษเป็น A๔ จากนั้นคลิกเลือกแท็บ Margins(ระยะขอบ) ตั้งค่าระยะขอบซ้าย ๓ เซนติเมตร ขอบขวา ๒ เซนติเมตร ขอบบน ๒.๕ เซนติเมตร และขอบล่าง ๒ เซนติเมตร =>คลิก OK



ภาพแสดงการตั้งค่าขนาดกระดาษ และตั้งระยะขอบหน้ากระดาษ

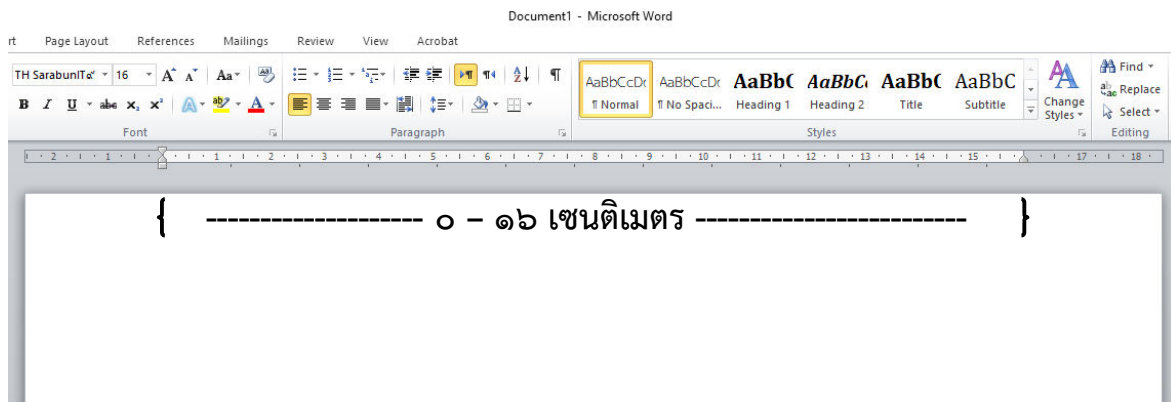
๒. การตั้งระยะบรรทัด ให้ใช้ค่าระยะบรรทัดปกติ คือ ๑ เท่า หรือ Single

วิธีการ คลิกเมาส์ให้เคอร์เซอร์อยู่บนข้อความที่ต้องการตั้งระยะบรรทัด =>คลิกเมาส์ขวา => เลือก Paragraph(ย่อหน้า) => ที่ Line spacing(ระยะห่างบรรทัด) เลือกเป็น Single(หนึ่งเท่า) => คลิก OK



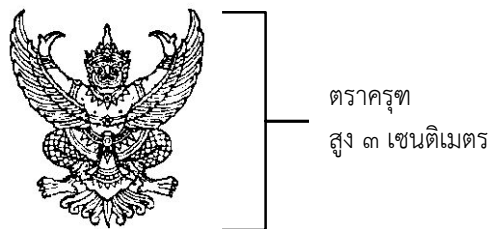
ภาพแสดงการตั้งค่าระยะห่างระหว่างบรรทัด ๑ เท่า หรือ Single ต่อ ๑ Enter

๓. การกั้นค่าไม้บรรทัดระยะการพิมพ์ อยู่ระหว่าง ๐ - ๑๖ เซนติเมตร

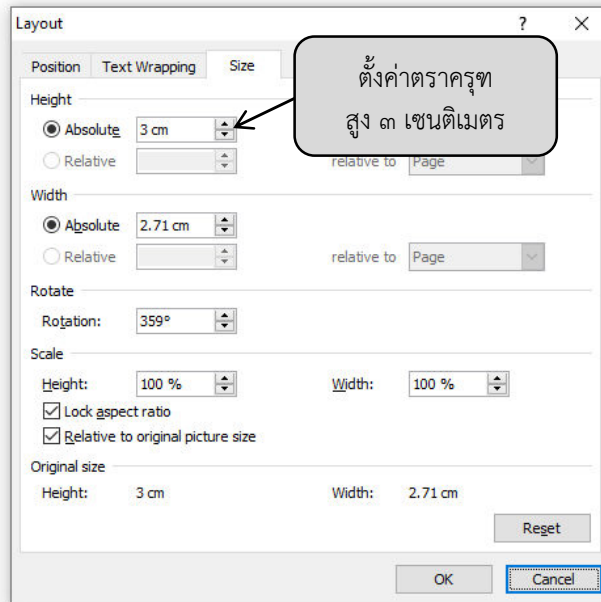


ภาพแสดงการกั้นค่าไม้บรรทัดระยะการพิมพ์

๔. ขนาดตราครุฑ สูง ๓ เซนติเมตร วางตราครุฑกลางหน้ากระดาษ ห่างจากขอบกระดาษด้านบน ประมาณ ๒.๕ เซนติเมตร (ขีดขอบบน)



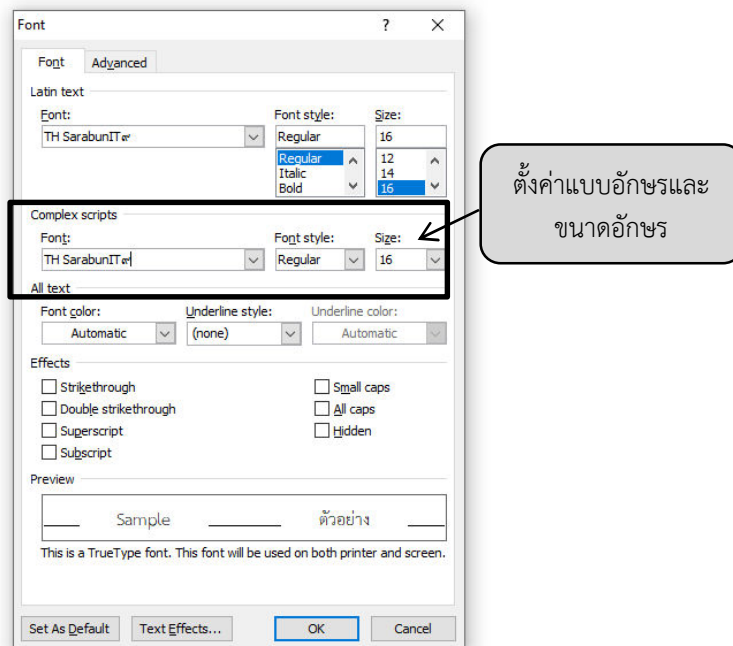
วิธีการ คลิกเมาส์ขวาที่ตัวครุฑ=>Size and position(ขนาดและตำแหน่ง) => ระบุความสูง ๓ เซนติเมตร => คลิก OK จากนั้นเลื่อนตัวครุฑให้อยู่ตรงกลางหน้ากระดาษด้านบนสุด



ภาพแสดงการตั้งค่าให้ตราครุฑสูง ๓ เซนติเมตร

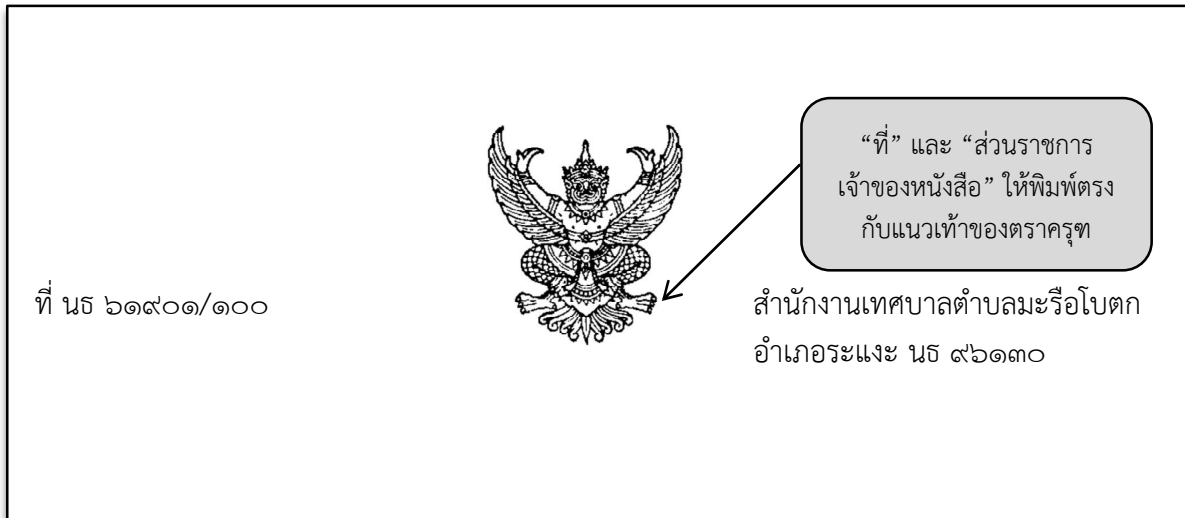
๕. ใช้รูปแบบอักษร (Font) ไทยสารบรรณ (TH Sarabun PSK หรือ TH Sarabun IT๙) ขนาด ๑๖ พอยท์

วิธีการ คลิกที่เมนู Home(หน้าแรก) => Font(แบบอักษร) =>เลือกแบบอักษร TH Sarabun PSK หรือ TH Sarabun IT๙ กำหนดขนาดเป็น ๑๖ => คลิก OK



ภาพแสดงการตั้งค่าแบบอักษรและขนาดอักษร

๖. การพิมพ์ “ที่” และ “ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ” ให้พิมพ์ตรงกับแนวเท้าของตราครุฑ

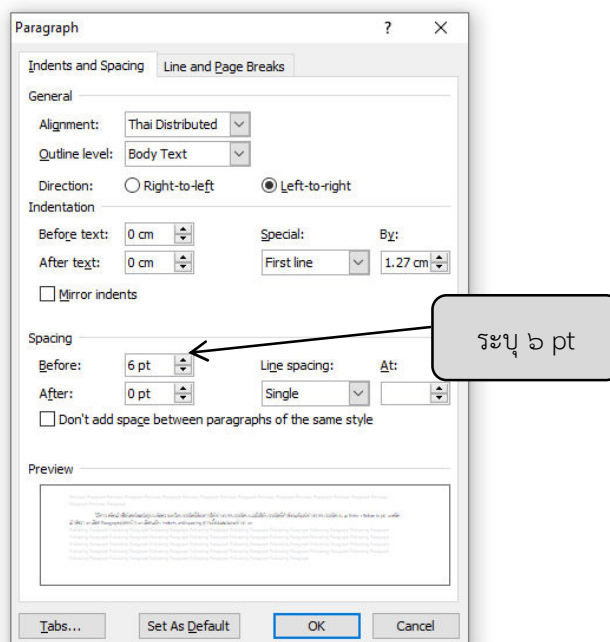


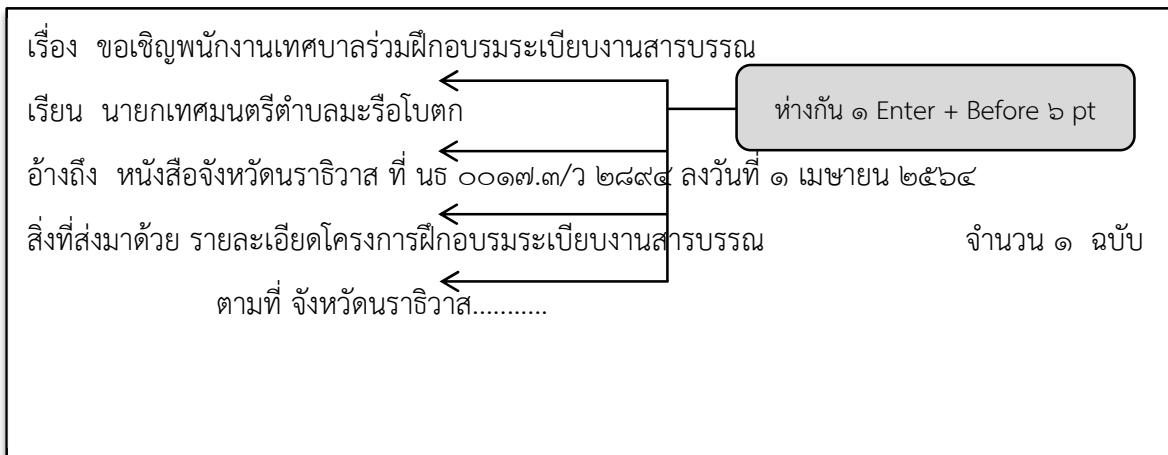
ภาพแสดงการวางแนว “ที่” และ “ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ” ตรงกับแนวเท้าของตราครุฑ

๗. การพิมพ์วัน เดือน ปี ให้ตัวอักษรตัวแรกของวันเดือนปีอยู่ตรงกับแนวกกลางของตราครุฑ

๘. การพิมพ์เรื่อง คำขึ้นต้น อ้างถึง สิ่งที่ส่งมาด้วย ให้มีระยะบรรทัดระหว่างกันเท่ากับระยะบรรทัดปกติ และเพิ่มค่าก่อนหน้าอีก ๖ พอยท์ (๑ Enter + Before ๖ pt)

วิธีการ คลิกเมาส์ให้เคอร์เซอร์อยู่บนข้อความหรือบรรทัดที่ต้องการให้ห่างจากบรรทัดบน(เพื่อให้บรรทัดที่กำลังจะพิมพ์ห่างจากบรรทัดบน ๑ Enter + Before ๖ pt) =>คลิกเมาส์ขวา => เลือก Paragraph (ย่อหน้า)=> เลือกแท็บ Indents and spacing (การเยื้องและระยะห่าง) => ที่ spacing(ระยะห่าง) Before (ก่อน) ระบุเป็นเลข ๖ pt=> คลิก OK

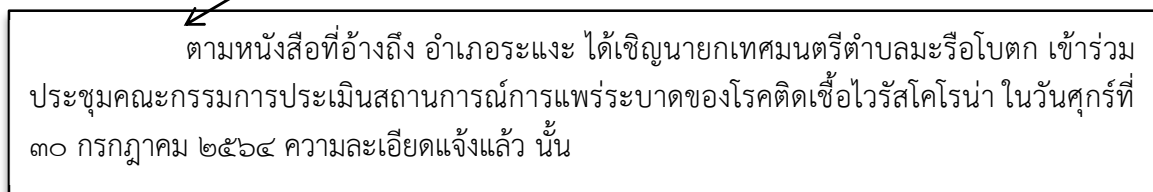
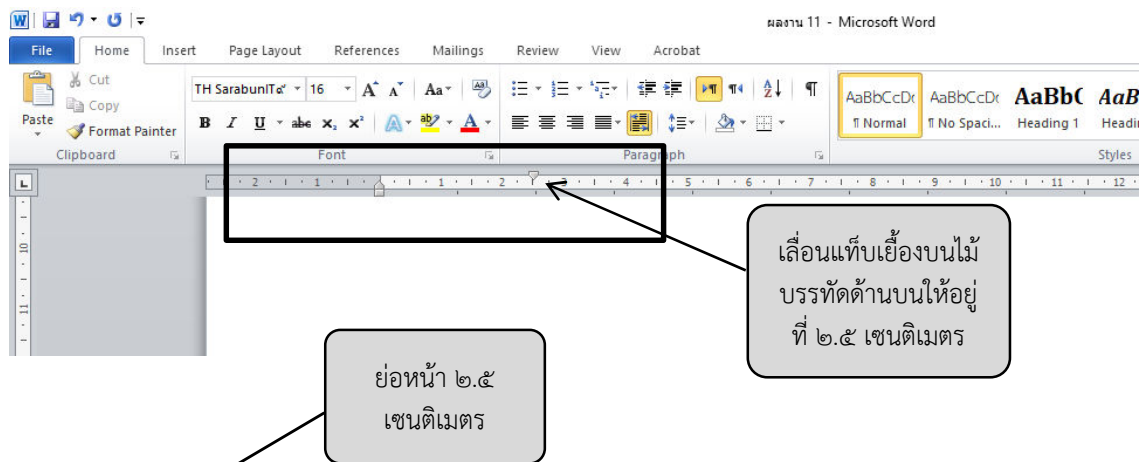




ภาพแสดงการตั้งค่าระยะห่างระหว่างบรรทัด

๙. การย่อหน้าข้อความภาคเหตุ ภาคความประสงค์ และภาคสรุป ให้มีระยะย่อหน้าตามค่าไม้บรรทัด ระยะการพิมพ์ เท่ากับ ๒.๕ เซนติเมตร

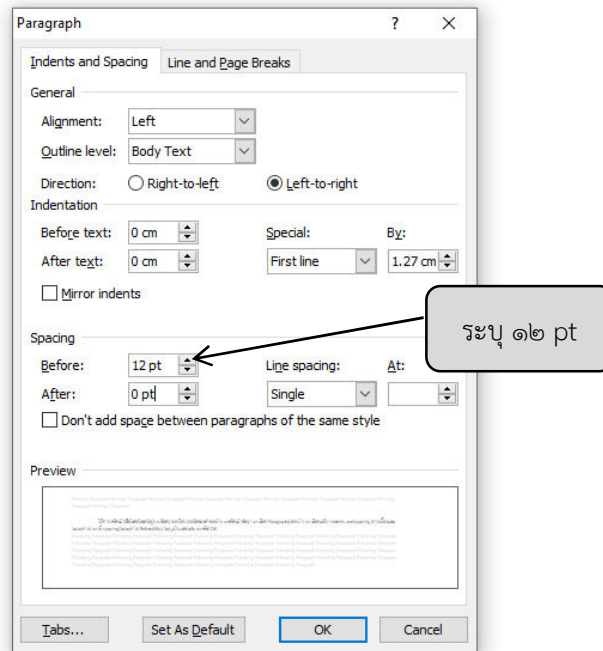
วิธีการ คลิกเมาส์ให้เคอร์เซอร์อยู่บนข้อความที่ต้องการตั้งระยะย่อหน้า =>คลิกเลื่อนแท็บเยื้องบนไม้บรรทัดด้านบนให้อยู่ที่ ๒.๕ เซนติเมตร



ภาพแสดงการตั้งค่าระยะย่อหน้า

๑๐. การพิมพ์คำลงท้าย ให้พิมพ์ตัวอักษรตัวแรกอยู่ตรงกับแนวกึ่งกลางของตราครุฑ และห่างจากบรรทัดสุดท้ายของภาคสรุปเท่ากับระยะบรรทัดปกติ และเพิ่มค่าก่อนหน้าอีก ๑๒ พอยท์ (๑ Enter + Before ๑๒ pt)

วิธีการ คลิกเมาส์ให้เคอร์เซอร์อยู่บนข้อความหรือบรรทัดของคำลงท้าย =>คลิกเมาส์ขวา => เลือก Paragraph(ย่อหน้า)=>เลือกแท็บ Indents and Spacing(การเยื้องและระยะห่าง)=> ที่ spacing (ระยะห่าง) Before(ก่อน) ระบุเป็นเลข ๑๒ => คลิก OK



ภาพแสดงการตั้งค่าระยะห่างระหว่างบรรทัดเนื้อหา กับคำลงท้าย

๑๑. การพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของหนังสือ (ชื่อ สกุล) และตำแหน่ง ให้ถือคำลงท้ายเป็นหลัก โดยให้อยู่กึ่งกลางซึ่งกันและกัน และห่างจากคำลงท้าย ๔ บรรทัดปกติ (เริ่มพิมพ์ชื่อ สกุล ในบรรทัดที่ ๔)

๑๓. ระยะระหว่างตำแหน่ง กับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้พิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ที่เหลืออยู่ในหน้ากระดาษนั้น โดยสามารถเลือกใช้ระยะบรรทัด ได้ตามความเหมาะสม

การปฏิบัติงานพิมพ์หนังสือราชการ โดยเฉพาะหนังสือภายนอก ซึ่งเป็นหนังสือแบบพิธี และทางการนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องพิมพ์หนังสือให้ถูกต้องตามแบบของหนังสือแต่ละประเภท และใช้คำให้ถูกต้อง รัดกุม มีความเหมาะสม อย่าเปิดช่องว่างให้สามารถตีความได้หลายนัยซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้และควรใช้ถ้อยคำที่ผู้รับคำสั่งสามารถปฏิบัติได้ผลสมความมุ่งหมาย ตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานต่อไป

บรรณานุกรม

กองทัพ เคลือบพณิชกุล และคณะ. (๒๕๔๘). **คู่มือ-สอบบรรจุงานสารบรรณ : การปฏิบัติงานสำนักงาน.**
กรุงเทพฯ : ภูมิปัญญิติต

ณัฐจิราวดี ปานแก้ว. (๒๕๕๙). **คู่มือการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ.** ยะลา : มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔

หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๖/ว ๒๐๑๙ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๓ เรื่อง คำอธิบายการ
พิมพ์หนังสือราชการภาษาไทยด้วยโปรแกรมการพิมพ์ในเครื่องคอมพิวเตอร์และตัวอย่างการพิมพ์