



กรอบการเขียนนำเสนอผลงาน “แนวปฏิบัติที่ดี”
การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประจำปี 2567

.....

ชื่อผลงาน “แนวปฏิบัติที่ดี” การรับ-ส่งเอกสาร และเทคนิคการเขียนหนังสือราชการ

หน่วยงาน กองกลาง

ชื่อ-สกุล ผู้นำผลงาน นางศรัญญา อินทร์คำเชื้อ และเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ กองกลาง

โทรศัพท์มือถือ 09 3694 1941 E-mail sarunya_in@rmutl.ac.th

1.ประเภทผลงาน

- ด้านการผลิตบัณฑิต
- ด้านการวิจัย
- ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

2.บทสรุป (สรุปเนื้อหาสำคัญของงาน ไม่ควรเกิน 10 บรรทัด)

การจัดทำคู่มือการรับ – ส่งเอกสาร และเทคนิคการเขียนหนังสือราชการ ของมทร.ล้านนาจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวปฏิบัติ รวมทั้งสามารถอ้างอิงอำนาจในการลงนามในหนังสือราชการที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2550 เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและงบประมาณ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ งานสารบรรณ กองกลาง ได้รวบรวมข้อมูลจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และคู่มือที่เกี่ยวกับงานสารบรรณของหน่วยงานต่างๆ โดยนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เพื่อให้คู่มือเล่มนี้มีประโยชน์และใช้เป็นแนวปฏิบัติแบบเดียวกัน

3.ความสำคัญของ “แนวปฏิบัติที่ดี” (ระบุสภาพปัญหา ความต้องการหรือเหตุผลความจำเป็น)

กองกลางเป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินการของมหาวิทยาลัยในพันธกิจเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานประชุมและเลขานุการ งานบริหารงานทั่วไป และงานยานพาหนะ รวมทั้งกำกับ ดูแล งานวินัยและนิติการ ซึ่งได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นไปตามวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมายและบังเกิดผลต่อการปฏิบัติด้านพัฒนาองค์กร จึงได้กำหนดประเด็นองค์ความรู้ที่เห็นสมควรสร้างแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อแก้ไขปัญหาการรับ-ส่งเอกสาร ทักษะการเขียนหนังสือราชการ ที่ผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า และสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ รวมทั้งเป็นการส่งเสริมการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณให้มีความถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไข รวมทั้งใช้เป็นแนวปฏิบัติแบบเดียวกัน

4.วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการดำเนินการ (ระบุวัตถุประสงค์ชัดเจนและกำหนดเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ สอดคล้องกับสภาพปัญหา)

1. เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสริมสร้างความรู้ในระเบียบงานสารบรรณ การใช้ภาษาที่ถูกต้อง
2. เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการเขียนหนังสือราชการ ซึ่งส่งผลให้เกิดการพัฒนา ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้ได้คู่มือการรับ-ส่งเอกสารและเทคนิคการเขียนหนังสือราชการของ มทร.ล้านนา ใช้เป็นแนวปฏิบัติแบบเดียวกัน
4. เพื่อลดปัญหาการเขียนหนังสือราชการผิดระเบียบแบบแผน การปฏิบัติงานมีความล่าช้า และสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ

5.กระบวนการดำเนินงาน (ระบุวิธีการ กระบวนการหรือขั้นตอน และเครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

การจัดการองค์ความรู้ เรื่อง การรับ-ส่งเอกสารและเทคนิคการเขียนหนังสือราชการของ มทร.ล้านนาได้นำแนวทางของ PDCA มาปรับใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้การเป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยเริ่มจากการวางแผนอย่างเหมาะสม การศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติ การตรวจสอบผลการดำเนินงาน และการประเมินผลปรับปรุงการดำเนินการ โดยสรุปผลการดำเนินงาน ดังนี้



ขั้นตอนที่ 1 วางแผนการดำเนินงาน

วางแผนการดำเนินงานดำเนินการจัดการความรู้ โดยศึกษาขั้นตอนและรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานการรับ-ส่งเอกสาร และเทคนิคการเขียนหนังสือราชการ โดยศึกษาจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น คู่มือการเขียนหนังสือราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม คู่มือการเขียนหนังสือราชการของกรมสุขภาพจิต ฯลฯ

ขั้นตอนที่ 2 ปฏิบัติตามแผนงาน

ในการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ กองกลางได้ใช้วิธีเล่าเรื่องและมอบหมายผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดบันทึกการเล่าเรื่อง โดยการถอดความรู้จากกฎ ระเบียบ คู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ และความรู้ในตัวบุคคลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเอกสาร งานสารบรรณที่เกี่ยวข้องมาเล่าให้คนอื่น ๆ ฟังให้เห็นภาพการปฏิบัติงานจริง รวมถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาที่ได้จากประสบการณ์มาถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร โดยกำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันตามแผนการดำเนินงาน และรายงานผลการรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้จากกฎ ระเบียบ และตัวบุคคล ที่ผ่านการกลั่นกรองเป็นแนวปฏิบัติที่ดี โดยสรุปเทคนิคการเขียนหนังสือราชการที่สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งเทคนิคการเขียนหนังสือราชการที่ใช้เป็นมาตรฐานในหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ

ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบเนื้อหาของการรับ-ส่งเอกสาร และเทคนิคการเขียนหนังสือราชการ

จัดการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ของกองกลางเพื่อร่วมกันเรียบเรียงเนื้อหา รวมทั้งสรุปประเด็นสำคัญ สร้างเป็น “คู่มือการรับ-ส่งเอกสาร และเทคนิคการเขียนหนังสือราชการของ มทร. ล้านนา”

ข้อเสนอแนะในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

(1) กรณี การมอบอำนาจ ควรอธิบายเกี่ยวกับ รักษาราชการ ปฏิบัติราชการแทน และรักษาการในตำแหน่ง เพื่อให้ผู้เขียนหนังสือเกิดความเข้าใจความแตกต่างระหว่าง รักษาราชการ ปฏิบัติราชการแทน และรักษาการในตำแหน่ง รวมทั้งการอ้างอิงกฎหมายเกี่ยวกับการมอบอำนาจที่ใช้ประกอบการเขียนหนังสือราชการ พร้อมยกตัวอย่างเพื่อสร้างความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

(2) การจัดทำแบบร่างหนังสือราชการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร 0106/ว 2019 ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2553 เรื่อง คำอธิบายการพิมพ์หนังสือราชการภาษาไทยด้วยโปรแกรมการพิมพ์ในเครื่องคอมพิวเตอร์และตัวอย่างการพิมพ์ โดยให้เผยแพร่บนเว็บไซต์กองกลาง เพื่อให้ผู้เขียนหนังสือราชการมีความเข้าใจแบบร่างหนังสือราชการ และสามารถดาวน์โหลดนำไปใช้ในการจัดพิมพ์ได้สะดวกรวดเร็ว

(3) ควรเพิ่มประเด็นสำคัญในคู่มือการรับ-ส่งเอกสาร และเทคนิคการเขียนหนังสือราชการของ มทร. ล้านนา ที่เกี่ยวข้องกับการเขียนหนังสือราชการ เช่น รูปแบบการเขียนหนังสือราชการ การเว้นวรรคการใช้ภาษาราชการ ฯลฯ และยกตัวอย่างประกอบเบื้องต้นในแต่ละประเด็น



ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุง

จากข้อสรุปในขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบเนื้อหาของคู่มือ ที่คณะกรรมการการจัดการความรู้ของกองกลางได้ร่วมกันกลั่นกรองความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และให้ข้อเสนอแนะ โดยได้ปรับปรุง/แก้ไข รวมทั้งได้นำไปร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรในหน่วย มทร.ล้านนา ในโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการในรูปแบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้การรับ-ส่งเอกสารและเทคนิคการเขียนหนังสือราชการของ มทร.ล้านนา รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย





6.ผลการดำเนินงานและประโยชน์ที่ได้รับ (ระบุผลความสำเร็จของการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่สามารถแก้ปัญหาได้)

1. ส่งเสริมให้องค์กรใช้การจัดการองค์ความรู้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงาน
2. บุคลากรร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งถ่ายทอดองค์ความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ สร้างแนวปฏิบัติการรับ-ส่งเอกสารและเทคนิคการเขียนหนังสือราชการของ มทร.ล้านนา
3. ได้คู่มือการรับ-ส่งเอกสารและเทคนิคการเขียนหนังสือราชการของ มทร.ล้านนา ที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
4. ลดปัญหาการเขียนหนังสือราชการผิดระเบียบแบบแผน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องรวดเร็ว และประหยัดทรัพยากรกระดาษ รวมทั้งเป็นการส่งเสริมการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพ

7.การเผยแพร่ (ระบุวิธีการที่ทำให้เห็นร่องรอยหลักฐานการเผยแพร่ผลงาน “แนวปฏิบัติที่ดี”)

1. จัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการในรูปแบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้การรับ-ส่งเอกสารและเทคนิคการเขียนหนังสือราชการของ มทร.ล้านนา รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวงกว้างเกี่ยวกับงานสารบรรณ สร้างแนวปฏิบัติการรับ-ส่งเอกสารและเทคนิคการเขียนหนังสือราชการของ มทร.ล้านนา โดยมีผู้ปฏิบัติงานสารบรรณเข้าร่วมโครงการทุกพื้นที่ 6 จังหวัด เมื่อวันที่ 15-16 สิงหาคม 2567 ณ บ้านสวนรถไฟ รีสอร์ท อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
2. เผยแพร่คู่มือการรับ-ส่งเอกสารและเทคนิคการเขียนหนังสือราชการของ มทร.ล้านนา ทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เว็บไซต์ของกองกลาง <https://center.rmutl.ac.th/> พร้อมทั้งแจ้งประชาสัมพันธ์คู่มือดังกล่าวให้บุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยทราบและนำไปใช้ปฏิบัติ

8.ปัจจัยความสำเร็จ (ระบุบุคคลที่รับผิดชอบการบริหารจัดการ และทรัพยากร ที่สนับสนุนให้งานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์)

1. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ผู้สนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาสมรรถนะ
2. ผู้อำนวยการสถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน และเจ้าหน้าที่ สสช. ผู้ขับเคลื่อนนโยบายให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ และสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการดังกล่าว
2. ผู้อำนวยการกองกลาง ผู้ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มการพัฒนางาน เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
3. บุคลากรในสังกัดกองกลาง ผู้ร่วมแบ่งปันความรู้ และถ่ายทอดความรู้
4. ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณทุกพื้นที่ 6 จังหวัด ผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป (ถ้ามี)

ปัญหาอุปสรรค

ในการเขียนหนังสือราชการนอกจากรูปแบบจะถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ยังจำเป็นต้องมีความชัดเจน ถูกต้องสมเหตุสมผล มีการจัดลำดับเนื้อหาเป็นระเบียบ นอกจากนี้จำเป็นต้องมีการใช้ถ้อยคำภาษาที่ถูกต้องชัดเจนเหมาะสมและกระชับ เข้าใจง่าย สละสลวย ซึ่งบางหน่วยงานไม่ได้ให้ความสำคัญเพราะไม่ใช่งานตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย หรือคิดว่ามีตัวอย่างเดิมอยู่แล้วก็ปฏิบัติตาม ๆ กันมา การปฏิบัติจึงไม่เป็นตามระเบียบแบบแผน

ข้อเสนอแนะ

ผู้เขียน ผู้ตรวจทาน จึงต้องศึกษาและฝึกให้เกิดความชำนาญ โดยในการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการจะต้องคำนึงถึงการใช้คำ ได้แก่ การสะกดคำ การใช้คำเชื่อม การใช้คำให้เหมาะสม การใช้เครื่องหมาย ได้แก่ ไปยาลน้อย และเครื่องหมายอื่น ๆ นอกจากนี้ยังต้องใช้ประโยคตามประเภทให้ถูกต้อง มีการย่อหน้า การใช้เลขไทย และใช้ภาษาของทางราชการให้ถูกต้องอีกด้วย

แนวทางการพัฒนาต่อไป

ควรมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนรู้เกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการต่าง ๆ เช่น การเขียนหนังสือขอร้อง การเขียนหนังสือตักเตือนหรือตำหนิ การเขียนหนังสือตอบปฏิเสธ ฯลฯ

10. เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี)

1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
2. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548
3. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
4. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2550

หมายเหตุ

การเผยแพร่ ควรมีภาพประกอบ อาจอยู่ในแต่ละหัวข้อก็ได้