

แบบฟอร์มการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice)  
 โครงการจัดนิทรรศการแสดงผลงานการจัดการความรู้  
 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
 (SNRU KM share & learn ๒๐๒๔)

ชื่อเรื่อง/แนวปฏิบัติที่ดี.....การยกระดับการจัดทำหนังสือราชการในองค์กร.....

ชื่อ-สกุล ผู้นำเสนอ ๑.....นางสาวณัฐพิมล วัชรกุล หัวหน้างานบริหารทั่วไป.....

ชื่อ-สกุล สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ/ทีมงาน

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	หน่วยงาน
๑	นางสาวณัฐพิมล วัชรกุล	งานบริหารทั่วไป
๒	นางสาวสุภาพร ศิริพันธ์	งานบริหารทั่วไป
๓	นายชัยยา เบ้าหล่อ	งานบริหารทั่วไป
๔	นางนุชนารถ พิมกร	งานบริหารทั่วไป
๕	นางสาวจรัสพรรณ คำภูแสน	งานบริหารทั่วไป
๖	นางศิริภาวี วิชาชาติ	งานบริหารทั่วไป
๗	นางพุดตยา แสงสุวรรณ	งานบริหารทั่วไป
๘	นางสาวกษมน มุลเมืองแสน	งานบริหารทั่วไป
๙	นางสาวมัลลิการ์ สิ้นธุระวิทย์	งานบริหารทั่วไป
๑๐	นางกิ่งเดือน มิเถาว์ลย์	งานบริหารทั่วไป
๑๑	นายวีรพรรณ รัตนะ	งานบริหารทั่วไป
๑๒	นายณัฏพร ช่างทิพย์	งานบริหารทั่วไป

**สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย**

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ การพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ.....ตัวชี้วัดที่.....

ประเภทองค์ความรู้ การยกระดับการจัดทำหนังสือราชการในองค์กร.....

**๑. ความเป็นมาของชุมชนนักปฏิบัติ/ทีมงาน** (ระบุความเป็นมาของกลุ่ม และความรู้ที่ต้องการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน)

เนื่องจากการจัดทำหนังสือราชการเป็นกระบวนการสำคัญในการสื่อสารภายในองค์กรและกับหน่วยงานภายนอก เพราะงานส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับหนังสือ ซึ่งในปัจจุบันยังพบปัญหาและอุปสรรคหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความถูกต้องของเอกสาร เช่น ขาดความเข้าใจในหลักเกณฑ์และรูปแบบ กระบวนการทำงานที่ซับซ้อนและใช้เวลานาน การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ บุคลากรขาดทักษะ ดังนั้น เพื่อเป็นการยกระดับการจัดทำหนังสือราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างชัดเจน รวดเร็ว และเกิดความเข้าใจตรงกัน ซึ่งจะส่งผลดีต่อการทำงานขององค์กรโดยรวม จึงเห็นควรให้มีการจัดทำองค์ความรู้ เรื่อง การยกระดับการจัดทำหนังสือราชการในองค์กร

**๒. วิธีการดำเนินงาน/ขั้นตอนการทำงาน**

วิธีการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
<p><b>๑. การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงานและกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้</b> (อธิบายวิธีการในการบ่งชี้ความรู้ที่เราต้องการความรู้เรื่องอะไรที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์)</p>	<p>๑.๑) ประชุมเจ้าหน้าที่งานบริหารทั่วไประดมความคิดเห็นเพื่อคัดเลือกองค์ความรู้ของงานบริหารทั่วไป</p> <p>๑.๒) มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการความรู้ของงานบริหารทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗</p> <p>ทั้งนี้ จากการประชุมหรือเจ้าหน้าที่งานบริหารทั่วไป เมื่อวันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่ประชุมมีมติเห็นชอบองค์ความรู้ที่คัดเลือก จำนวน ๑ องค์ความรู้ คือ การยกระดับการจัดทำหนังสือราชการในองค์กร และเห็นควรให้ นางสาวณัฐทิมล วัชรกุล หัวหน้างานบริหารทั่วไป และ นางนุชนารถ พิมกร เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการความรู้ของงานบริหารทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗</p>
<p><b>๒. การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ</b> (อธิบายวิธีการและรายละเอียดการดำเนินงานในการสร้างและแสวงหาความรู้)</p>	<p>๒.๑) ศึกษากฎ ระเบียบ ภาษาและเทคนิคที่เกี่ยวข้องของการเขียนหนังสือราชการ</p> <p>๒.๒) รวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็น โดยการหาข้อมูลจากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ และจากแหล่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการศึกษาคู่มือ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เทคนิคที่เกี่ยวข้องของการเขียนหนังสือราชการ และรวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็น โดยการหาข้อมูลจากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ และจากแหล่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น อินเทอร์เน็ต หนังสือ วารสาร และศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีจากหน่วยงานอื่น ๆ และเสนอหัวหน้างานบริหารทั่วไปพิจารณา</p>
<p><b>๓. การปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้ บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน</b> (รายละเอียดการดำเนินงาน ระบุโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการ)</p>	<p>๓.๑) จัดพิมพ์รูปแบบการเขียนหนังสือราชการตามประเภทของหนังสือราชการ</p> <p>๓.๒) นำองค์ความรู้เสนอต่อบุคลากรงานบริหารทั่วไปพิจารณา และเสนอคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีรับทราบ</p> <p>ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดพิมพ์รูปแบบการเขียนหนังสือราชการตามประเภทของหนังสือราชการ และนำเสนอเข้าที่ประชุมงานบริหารทั่วไป ครั้งที่ ๓/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ประกอบกับเมื่อวันที่ ๒๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ณ ห้องประชุมสร้อยสุวรรณ ชั้น ๓ อาคาร ๑๐ งานบริหารทั่วไป ได้จัดโครงการอบรมงานสารบรรณและการเขียนหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารบรรณและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความเข้าใจในการจัดทำหนังสือราชการได้อย่างถูกต้องมีความเข้าใจที่สอดคล้องตรงกัน และเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณซึ่งมีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน ๑๓๐ คน</p>
<p><b>๔. การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง</b> (รายละเอียดการดำเนินงาน ระบุโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการ)</p>	<p>๔.๑) ผู้จัดทำมีความเข้าใจและสามารถสื่อสารได้โดยพิมพ์ออกมาเป็นตัวอักษร</p> <p>๔.๒) นำรูปแบบหนังสือราชการที่ได้ส่งให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย</p>

วิธีการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
	<p>ราชภัฏสกลนครได้ทดลองใช้งาน โดยเผยแพร่ตัวอย่างรูปแบบการเขียนหนังสือราชการบนเว็บไซต์งานบริหารทั่วไป</p> <p>๔.๓) เก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้งาน</p> <p>ภายหลังจากการอบรมโครงการอบรมงานสารบรรณและการเขียนหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร งานบริหารทั่วไป ได้แจ้งผู้เข้าร่วมอบรม สามารถดาวน์โหลด รูปแบบหนังสือราชการ และเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้งาน</p>
<p>๕. การนำประสบการณ์จากการทำงานและการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดออกมาเป็นชุดความรู้ (รายละเอียดการดำเนินงาน ระบุโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการ)</p>	<p>๕.๑) ปรับปรุงแก้ไขข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน (ถ้ามี)</p> <p>๕.๒) ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเพื่อพัฒนาหรือเพิ่มเทคนิคในการพิมพ์รูปแบบหนังสือราชการให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น</p> <p>งานบริหารทั่วไปได้จัดทำ LINE Chat เพื่อบริการให้ความรู้เกี่ยวกับเกร็ดความรู้ในการทำหนังสือราชการและแบบฟอร์มที่ถูกต้อง</p>
<p>๖. การรวบรวมความรู้และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (รายละเอียดการดำเนินงาน ระบุโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการ)</p>	<p>๖.๑) ได้แนวทางการเขียนหนังสือราชการในองค์กร โดยการสร้างฐานความรู้กลางเพื่อรวบรวมเอกสารคู่มือและข้อมูลต่าง ๆ</p> <p>๖.๒) เผยแพร่บนเว็บไซต์งานบริหารทั่วไป เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดไปใช้งานได้ง่ายขึ้น</p> <p>๖.๓) เผยแพร่ QR - Code การให้บริการความรู้ และบริการเกี่ยวกับงานสารบรรณและงานธุรการในรูปแบบ LINE Chat</p>

๓. ผลผลิตและผลลัพธ์

๓.๑ ประโยชน์ขององค์ความรู้และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน

องค์ความรู้ที่เลือก	ผลผลิตและผลลัพธ์			
	รูปแบบองค์ความรู้ที่ได้/ การถนอมองค์ความรู้	บันทึกอยู่ที่/ การเผยแพร่องค์ความรู้	ประโยชน์ขององค์ความรู้/ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ในการพัฒนางาน	การขยายผลการนำความรู้ ไปใช้ประโยชน์กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง
การยกระดับการจัดทำหนังสือราชการในองค์กร	<p><b>รูปแบบองค์ความรู้ที่ได้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตัวอย่างรูปแบบการเขียนหนังสือราชการในองค์กร</li> <li>- LINE Chat GA - SNRU</li> </ul> <p><b>การถนอมองค์ความรู้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรงานบริหารทั่วไป</li> <li>- หัวหน้างานบริหารทั่วไป</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เว็บไซต์งานบริหารทั่วไป <a href="https://gs.snru.ac.th/">https://gs.snru.ac.th/</a></li> <li>- LINE Chat GA - SNRU</li> </ul>	<p><b>ประโยชน์ขององค์ความรู้</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน : ลดเวลาในการจัดทำเอกสาร</li> <li>๒. ลดความผิดพลาด : เนื่องจากผู้ปฏิบัติมีความรู้และความเข้าใจในการร่างหนังสือราชการได้ดีขึ้น</li> <li>๓. เพิ่มความโปร่งใส : สามารถตรวจสอบกับผู้พิมพ์ได้</li> <li>๔. ประหยัดต้นทุน : ลดค่าใช้จ่ายในการพิมพ์และจัดเก็บเอกสาร</li> <li>๕. เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ : สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดีขึ้น</li> </ol> <p><b>การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน</b></p> <p>ผู้ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำองค์ความรู้การจัดทำหนังสือราชการไปปรับใช้ได้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม</p>	<p>ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเขียนหนังสือราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีข้อผิดพลาดลดลงร้อยละ 80 ด้วยความเข้าใจลดปัญหาการแก้ไขเอกสาร ระยะเวลาตรวจสอบหนังสือ การเสนอ ผู้บังคับบัญชาอนุมัติ/พิจารณาเรื่องต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้น</p>

### ๓.๒ สรุปการดำเนินการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

#### ๑) ปัจจัยแห่งความสำเร็จ/ การบรรลุเป้าหมาย

๑. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดเวลาและต้นทุนในการจัดทำเอกสาร
๒. ลดความผิดพลาดในการสื่อสาร
๓. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
๔. ผู้บริหารมีข้อมูลที่ต้องการและครบถ้วนประกอบการตัดสินใจ

#### ๒) ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน และแนวทางแก้ไข

ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน	แนวทางแก้ไข
ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องขาดความรู้ความเข้าใจในรูปแบบและโครงสร้างของหนังสือราชการแต่ละประเภท	ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการและวิธีการเขียนหนังสือราชการ โดยเน้นให้เข้าใจถึงรูปแบบ โครงสร้าง และภาษาที่ใช้
ขาดทักษะการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม ซึ่งบางครั้งอาจมีการใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการหรือใช้คำซับซ้อนเกินไป	จัดทำสารประชาสัมพันธ์ที่รวบรวมรูปแบบและตัวอย่างของหนังสือราชการต่าง ๆ พร้อมทั้งกำหนดรูปแบบที่เป็นมาตรฐานขององค์กร
หนังสือราชการบางฉบับอาจมีความยาวเกินไปและขาดความกระชับ ทำให้ผู้อ่านเข้าใจยาก	ควรกำหนดรูปแบบและมาตรฐานในการเขียนหนังสือราชการขององค์กร เช่น รูปแบบของหัวกระดาษ ลำดับการเขียน และการใช้ภาษา
ขาดการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและไวยากรณ์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและบางครั้งอาจถูกละเลย	ส่งเสริมให้มีการตรวจสอบหนังสือราชการก่อนที่จะส่งออกไป เพื่อให้มั่นใจว่าหนังสือราชการที่ส่งออกไปมีความถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุด

### ๔. การต่อยอดองค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้น (ถ้ามี)

#### ๔.๑ งานวิจัย (อธิบายรายละเอียดของงานวิจัยที่มีการต่อยอดจากองค์ความรู้ที่ได้)

- ไม่มี -

#### ๔.๒ นวัตกรรม (อธิบายรายละเอียดผลงานนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด)

จากผลการดำเนินงานจัดการความรู้ งานบริหารทั่วไป ได้จัดทำ LINE Chat GA - SNRU เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการเขียนหนังสือราชการ ให้ความรู้เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป หรือข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป พร้อมทั้งเก็บข้อมูลในการเข้ามาโต้ตอบหรือสงสัยการพิมพ์หนังสือราชการ โดยจะเก็บรวบรวมเป็นสถิติเพื่อพัฒนาไปสู่ นวัตกรรมที่สูงขึ้นต่อไป

๕. ภาพ/ เอกสารประกอบผลงาน (เล่มรายงานผล/คู่มือ/VDO)

การประชุมบุคลากรงานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี  
ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗

เมื่อวันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ณ ห้องงานบริหารทั่วไป ชั้น ๑ อาคาร ๑๐

เพื่อชี้แจงการดำเนินการจัดการความรู้ของงานบริหารทั่วไป และคัดเลือกองค์ความรู้



ภาพการอบรมโครงการอบรมงานสารบรรณและการเขียนหนังสือราชการ  
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันอังคารที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.  
ณ ห้องประชุมสร้อยสุวรรณา ชั้น ๓ อาคาร ๑๐ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร





# การเผยแพร่ตัวอย่างการเขียนหนังสือราชการบนเว็บไซต์งานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี



## การพิมพ์หนังสือราชการภาษาไทยด้วยโปรแกรมการพิมพ์ในเครื่องคอมพิวเตอร์

- 1.หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นส ๐๑๐๖/ว ๒๐๑๙ คำอธิบายการพิมพ์หนังสือราชการภาษาไทยด้วยโปรแกรมการพิมพ์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ และตัวอย่างการพิมพ์
- 2.คำอธิบายการพิมพ์หนังสือราชการไทยด้วยโปรแกรมการพิมพ์ในเครื่องคอมพิวเตอร์
- 3.ตารางเปรียบเทียบการตั้งค่าเมื่อพิมพ์โดยเครื่องพิมพ์ดีดกับโปรแกรมในเครื่องคอมพิวเตอร์
- 4.หนังสือภายนอก[template สำหรับ MS Word ][ตัวอย่าง ]
- 5.หนังสือภายใน[template สำหรับ MS Word ][ตัวอย่าง ]
- 6.หนังสือประทับตรา[template สำหรับ MS Word ][ตัวอย่าง ]
- 7.ตัวนำไหลด 13 พอนด์แห่งชาติ ได้ที่ <http://www.sipa.or.th>

หน่วยงาน

โครงสร้างหน่วยงาน

## ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ(ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ(ฉบับที่ 4) พ.ศ.2564

ตัวอย่างหนังสือราชการ

## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ



### LINE Chat GA - SNRU ของงานบริหารทั่วไป

