

ศิลปะการสื่อสารให้โดนใจและได้งาน : การบริหารงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสาร (Communications) หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสาร ความรู้ ความคิดเห็น ความรู้สึก ความต้องการหรือประสบการณ์จากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่างๆ ด้วยการพูด การเขียน หรือการแสดงออกไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เกิดการรับรู้โดยมุ่งหวังให้เกิดการตอบสนอง

การสื่อสาร (น.) หมายถึง วิธีการนำถ้อยคำ ข้อความ หรือหนังสือ เป็นต้น จากบุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรืออีกสถานที่หนึ่ง (ราชบัณฑิตยสถาน . 2554 : ออนไลน์)

ช่องทางการสื่อสาร

- การสื่อด้วยเสียง (พูด)
- การสื่อด้วยตัวอักษร (เขียน)
- การสื่อด้วยภาพ
- การสื่อด้วยสีหน้า (ท่าทาง)

การใช้วงจภาษาที่เหมาะสม

ระดับของวงจภาษา

- กันเอง
- ไม่เป็นทางการ
- เป็นทางการ
- พิธีการ

การนำวงจภาษาไปใช้ในมหาวิทยาลัย

- กันเอง ได้แก่ การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- ไม่เป็นทางการ ได้แก่ การสอน/บรรยาย, การทำกิจกรรมกลุ่ม, แผ่นประชาสัมพันธ์
- เป็นทางการ ได้แก่ หนังสือ/ตำราเรียน , การประชุม, จดหมาย, บันทึกข้อความ
- พิธีการ ได้แก่ คำกล่าวรายงานในพิธีประสาทปริญญาบัตร

การร่างหนังสือภายใน/หนังสือภายนอก

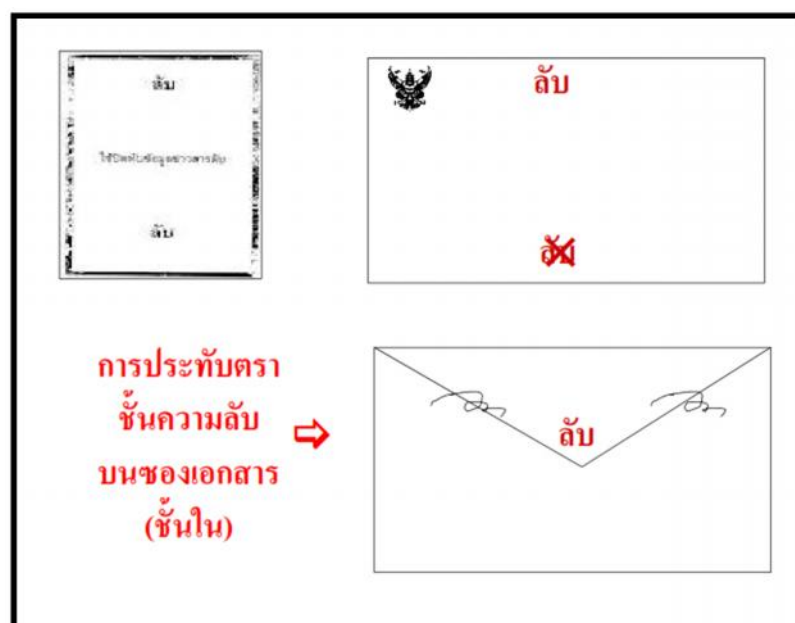
ชั้นความลับ

- ลับ คือ เปิดเผยทั้งหมดหรือบางส่วนจะเสียหายต่อรัฐ
- ลับมาก คือ เปิดเผยทั้งหมดหรือบางส่วนจะเสียหายต่อรัฐร้ายแรง

- ลับที่สุด คือเปิดเผยทั้งหมดหรือบางส่วนจะเสียหายต่อรัฐร้ายแรงที่สุด
ประทับชั้นความลับด้วยสีแดงไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษทั้งด้านบน - ด้านล่างทุกหน้าของหนังสือ รวม
ไปถึงด้านหน้า - ด้านหลังของจดหมาย

ตัวอย่างการประทับชั้นความลับ

ชั้นความลับ ที่	 ชั้นความลับ	แบบที่ ๑
เรื่อง	วัน เดือน ปี	ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ ที่ตั้ง
เรียน		
อ้างถึง (ถ้ามี)		
สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)		
ข้อความ		
	คำลงท้าย (ลงชื่อ)	
	(พิมพ์ชื่อเต็ม)	
ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง	ตำแหน่ง	
โทร.		
โทรสาร		
	ชั้นความลับ	




ชั้นความเร็ว

- ด่วน คือ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้
- ด่วนมาก คือ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
- ด่วนที่สุด คือ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

ประทับชั้นความเร็วด้วยสีแดงไว้ที่มุมบนซ้าย หน้าแรกของหนังสือ และหน้าของจดหมาย

ด่วนมาก
ที่ ศธ ๐๔๐๐๕ /๐ ๒๕๖๐๓

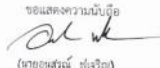

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ กทม. ๑๐๓๐๐
๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง การจัดทำบัญชีถือจ่ายอัตราค่าจ้าง ณ ๑ เมษายน ๒๕๕๘
เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทุกเขตและสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ
สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวปฏิบัติการจัดทำบัญชีถือจ่ายอัตราค่าจ้าง ณ ๑ เมษายน ๒๕๕๘

ด้วย ขณะนี้ถึงวาระที่จะต้องจัดทำบัญชีถือจ่าย เพื่อปรับฐานอัตราค่าจ้างให้เป็นปัจจุบัน ตามที่ได้มีการปรับค่าจ้างในวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗ และการเลื่อนขึ้นค่าจ้าง ณ ๑ เมษายน ๒๕๕๘ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ขอให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ศึกษาแนวปฏิบัติการจัดทำบัญชีถือจ่ายอัตราค่าจ้าง ณ ๑ เมษายน ๒๕๕๘ และเร่งดำเนินการจัดทำบัญชีถือจ่ายอัตราค่าจ้างดังกล่าวให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และจัดส่งเอกสารการขอถือจ่ายตามรายละเอียดในแนบปฏิบัติ ส่งให้ สพฐ. ภายในวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๘ สำหรับตัวอย่าง และแบบฟอร์มต่าง ๆ สามารถ download ได้จาก <http://personnel.obec.go.th>

ทั้งนี้ สพฐ. จะใช้ฐานข้อมูล ณ ๑ เมษายน ๒๕๕๘ ในการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูล บุคคลเข้าโครงการเบิกจ่ายตรงค่าจ้างกับกรมบัญชีกลาง จึงขอให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กู้ขึ้นเจ้าหน้าที่ ให้ดำเนินการจัดทำบัญชีถือจ่ายด้วยความละเอียด รอบคอบ ถูกต้อง ส่งให้ตรงเวลาที่ กำหนดด้วย หากพบปัญหาขอให้แจ้ง สพฐ.ทราบ จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

(นายอภิสิทธิ์ ทุ่งเจิญ)
สมและวิมล ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ
กลุ่มเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารบุคคล (กลุ่มงานบัญชีถือจ่าย)
โทร. ๐ ๒๕๔๐ ๑๒๖๔ , ๐ ๒๕๔๔ ๕๖๕๕
โทรสาร ๐ ๒๕๔๐ ๑๒๖๔

ด่วนมาก
มหาวิทยาลัยมหาลาโย โฉมสุรนารี
111 ถนนมหาวิทยาลัย ดอนสุรนารี
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000
ที่ ศธ ๕601.....

ลับมาก

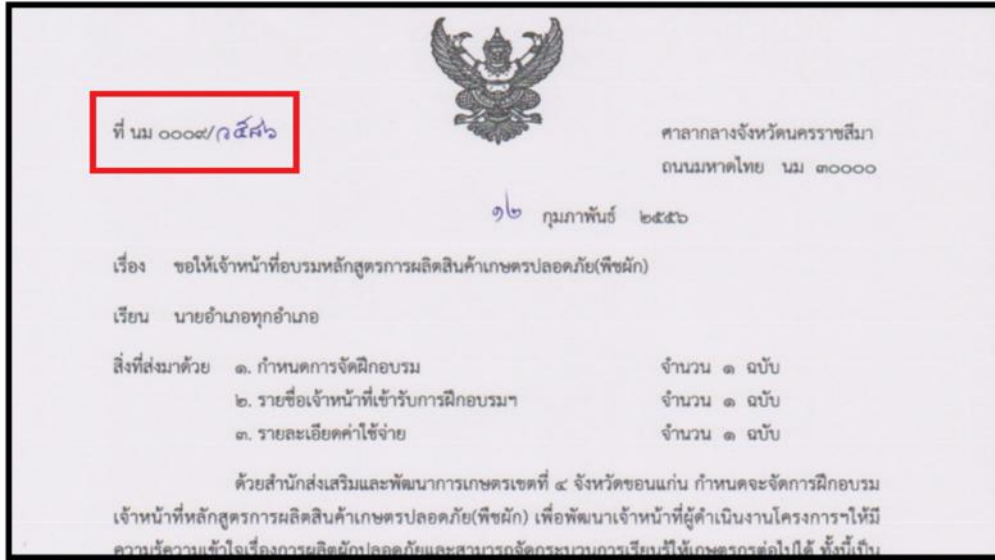
EMS/ R/ ธรรมดา

ชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือน
ใบอนุญาติที่ 109-2516
ปช. จ.นครราชสีมา

เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
กระทรวงมหาดไทย
ถนนอินทวงค์ กรุงเทพฯ
๑๐ ๒๐๐

หนังสือเวียน

- หนังสือที่มีเนื้อหาเดียวกัน ต้องการส่งถึงผู้รับจำนวนมาก
- ให้ใส่ “ว” (ไม่มีจุด) ไว้หน้าเลขที่หนังสือ เช่น ที่ สมว๒/ว๑๒๖



การใส่ชื่อหน่วยงาน

หนังสือภายนอก จะระบุชื่อหน่วยงานตรงหัวจดหมายให้สอดคล้องกับผู้ลงนาม



เทคนิคการเขียนชื่อเรื่อง

- เขียนเป็นวลีหรือประโยคสั้นๆ ที่สื่อถึงเนื้อหาภายในหนังสือนั้น
- ไม่ควรยาวเกิน 1 บรรทัด
 - × ขออนุมัติโครงการ
 - × ขออนุมัติโครงการฝึกอบรม
 - ✓ ขออนุมัติโครงการฝึกอบรมการทำดอกไม้ประดิษฐ์
 - × ขอเชิญประชุม
 - ✓ ขอเชิญประชุมคณะกรรมการสวัสดิการบ้านพัก

การเขียนคำขึ้นต้น

ใช้คำว่า “เรียน” เสมอ ส่วนคำว่า “กราบเรียน” ใช้กับผู้ดำรงตำแหน่ง 14 ตำแหน่งเท่านั้น

- | | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------------|
| 1.ประธานองคมนตรี | 2.นายกรัฐมนตรี | 3.ประธานรัฐสภา |
| 4.ประธานสภาผู้แทนราษฎร | 5.ประธานวุฒิสภา | 6.ประธานศาลฎีกา |
| 7.ประธานศาลรัฐธรรมนูญ | 8.ประธานศาลปกครองสูงสุด | 9.ประธานกรรมการการเลือกตั้ง |
| 10.ประธานกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ | 11.ประธานกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ | |
| 12.ประธานกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน | 13.ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา | 14.รัฐบุรุษ |

การเรียงลำดับคำนำหน้านาม

ตำแหน่งทางวิชาการ/ยศ/บรรดาศักดิ์/ฐานันดรศักดิ์/ชื่อ

- × ไม่ใช่คำว่า “ฯพณฯ” นำหน้าตำแหน่ง
 - ✓ ศาสตราจารย์ พลตรี หม่อมราชวงศ์คึกฤทธิ์ ปราโมช
 - ✓ รองศาสตราจารย์ น.สพ.ดร.จตุพร กระจายศรี*

หมายเหตุ มหาวิทยาลัยบางแห่งจะใช้ว่า รองศาสตราจารย์ ดร.นสพ.จตุพร กระจายศรี
หนังสือราชการจะไม่ใช้คำว่า “ดร.” เพราะถือเป็นคุณวุฒิทางการศึกษาไม่ใช่คำนำหน้านาม

การใช้คำว่า “ผ่าน”

ให้เรียงลำดับตามสายการบังคับบัญชา

× เรียน อธิการบดี

ผ่าน หัวหน้าภาควิชา...

คณบดีคณะ...

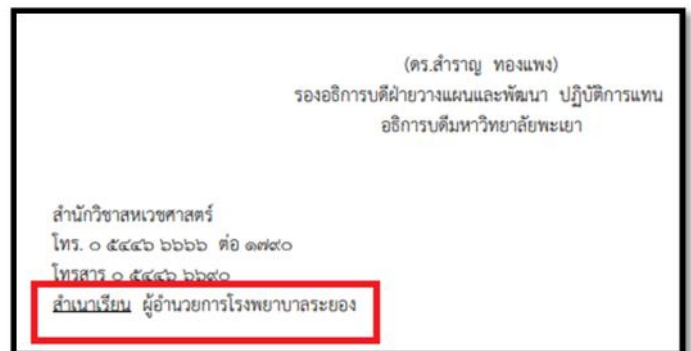
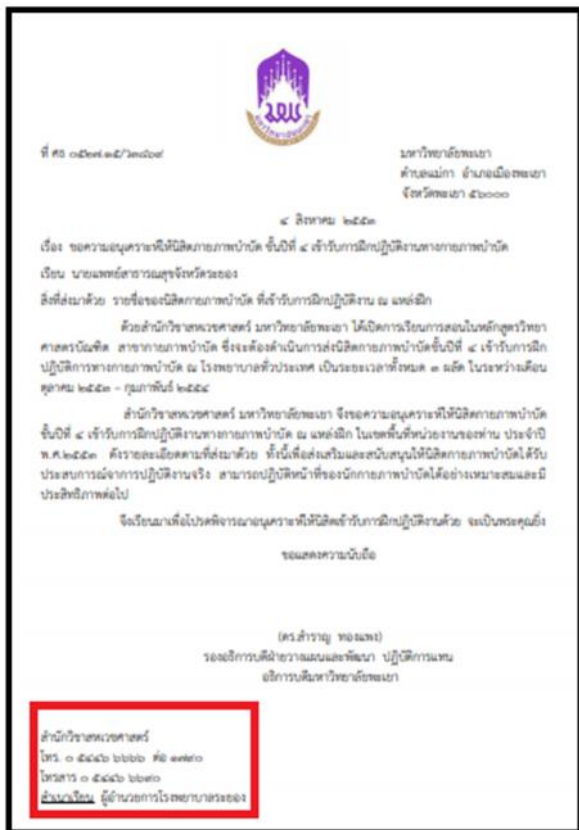
✓ เรียน อธิการบดี

ผ่าน คณบดีคณะ....

หัวหน้าภาควิชา....

สำเนาส่ง/สำเนาเรียน

ใช้ในกรณีที่ต้องการให้ผู้รับทราบว่าได้ส่งหนังสือดังกล่าวให้แก่หน่วยงาน/บุคคลอื่นทราบเพื่อความในหนังสือนั้นๆ ด้วย โดยสำเนาส่งและสำเนาเรียนจะอยู่มุมล่างซ้ายของเอกสาร



การเขียนอ้างอิง

ใช้ในกรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อนหน้านี้ เพื่อเป็นการทำความเดิม เพื่อไม่ต้องกล่าวซ้ำอีก โดยอ้างอิงเอกสารฉบับล่าสุดที่ติดต่อกัน

หนังสือภายใน(บันทึกข้อความ) จะเขียนรวมอยู่ในเนื้อหา

ตามหนังสือสำนักทรัพยากรมนุษย์ ที่ สมว๒/ว๑๒๖ ลงวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ได้เรียนเชิญท่านมาเป็นวิทยากรความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น


บันทึกข้อความ
ส่วนราชการ งานสภาและงานประชุม กองกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จังหวัดสงขลา
โทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๑ ๗๑๐๐ ต่อ ๒๙๒๓ โทรสาร ๐ ๗๕๓๑ ๗๑๒๓
ที่ ศธ (สก)๐๕๕๔/๓๓๙ วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๕๕
เรื่อง ขอบขอบคุณ


เรียน คณาจารย์ บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ได้จัดพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๕๕ ณ ศูนย์ประชุมนานาชาติฉลองสิริราชสมบัติครบ ๖๐ ปี อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา นั้น

บัดนี้ พิธีพระราชทานปริญญาบัตรฯ ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ในนามของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย พร้อมด้วยคณะผู้บริหาร ขอขอบคุณคณาจารย์ บุคลากรทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือทุ่มเทแรงกายแรงใจ ช่วยกันปฏิบัติหน้าที่จนทำให้พิธีพระราชทานปริญญาบัตรฯ ประสบความสำเร็จอย่างยิ่งและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

หนังสือภายนอก จะระบุไว้ในอ้างอิง และระบุในย่อหน้าแรกของเนื้อหา



ที่ ศธ ๐๒๑๐.๒๗/ก. ๕๓๓ สำนักงาน กศน.จังหวัดฉะเชิงเทรา
๒๘๓ ถนนสุขประยูร อ.เมือง
จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๐๐๐
๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖
เรื่อง แนวทางการดำเนินการประเมินเทียบระดับการศึกษา ครั้งที่ ๑/๒๕๕๖ และ ๒/๒๕๕๖
เรียน ผู้อำนวยการ กศน.อำเภอ.....
อ้างอิง หนังสือสำนักงาน กศน.ที่ ศธ ๐๒๑๐.๐๓/๔๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๖
สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงาน กศน.ที่ ศธ ๐๒๑๐.๐๓/๗๙๑ ลว. ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖
ตามหนังสืออ้างอิงถึง สำนักงาน กศน. ได้แจ้งกำหนดการประเมินเทียบระดับการศึกษา มีความรู้
ความคิด ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ พร้อมกันทั่วประเทศ โดยใช้แบบทดสอบกลาง ที่สำนักงาน กศน. จัดทำขึ้น
จำนวน ๒ ครั้ง โดยครั้งที่ ๑ /๒๕๕๖ สอบวันที่ ๒๔-๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๖ และครั้งที่ ๒ /๒๕๕๖ สอบวันที่ ๒๒ -
๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

การเขียนสิ่งที่ส่งมาด้วย

- ระบุให้ชัดเจนว่าเป็นสิ่งใด จำนวนเท่าไร
- ระวังการใช้ลักษณะนาม เช่น หนังสือ 1 เล่ม โปสเตอร์ 10 แผ่น

หนังสือภายใน (บันทึกข้อความ)

จะเขียนรวมอยู่ในเนื้อหา เช่น “ตามสำเนาหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้”

 **ด่วนที่สุด** บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมทางหลวงชนบท สำนักอำนวยความสะดวก โทร ๐-๒๕๕๒-๕๓๐๕

ที่ ศค ๐๗๒๐๔.๔/ว ๑๙๑๐ วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง แผนอำนวยความสะดวกและปลอดภัยการเดินทางบนทางหลวงชนบทช่วงเทศกาลปีใหม่ ๒๕๕๙ (ฉบับปรับปรุง)

เรียน รองอธิบดี, วิศวกรใหญ่, ผู้อำนวยการสำนัก, ผู้อำนวยการสำนักงานทางหลวงชนบทที่ ๑ - ๑๘ และ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตามบันทึกที่ ศค ๐๗๒๐๔.๔/ว๑๗๕๒ ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ สำนักอำนวยความสะดวกฯ ส่งแผนอำนวยความสะดวกและปลอดภัยการเดินทางบนทางหลวงชนบท ช่วงเทศกาลปีใหม่ ๒๕๕๙ เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงคมนาคม มีนโยบายในการเตรียมความพร้อมและแนวทางปฏิบัติการอำนวยความสะดวกและปลอดภัยรองรับการเดินทางของประชาชนในช่วงเทศกาลปีใหม่ ๒๕๕๙ ดังนี้

๑. การจัดตั้งหน่วยบริการประชาชน เห็นควรบูรณาการร่วมกับกรมทางหลวงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ และควรเสริมหน่วยบริการหรือตั้งจุดเฝ้าระวังบริเวณที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งและจุดเสี่ยงอันตราย
๒. การประชาสัมพันธ์เส้นทางลัดทางเสี่ยง ควรมีความต่อเนื่องกับกรมทางหลวง โดยในรูปแบบป้ายแบบเดียวกับกรมทางหลวง คิดตั้งป้ายให้สามารถส่งต่อผู้ใช้งานทางจนถึงจุดหมายที่ระบุไว้ (เอกสารแนบ ๑)


๓. เจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการประชาชนต้องมีความเป็นมิตร ร่าเริง อ่อนโยนลดความเสี่ยงมลภาวะ

สร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ

หนังสือภายนอก

จะระบุไว้ในสิ่งที่ส่งมาด้วย และควรเขียนเนื้อหาให้เชื่อมโยงกัน

ที่ ศค ๐๔๑๖๕/๑๕๘๓

 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓

หมู่ที่ ๑ ตำบลเวียงสระ อำเภอเวียงสระ ๘๕๑๙๐

๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง การอบรมพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศทางการศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๕๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ ทบโจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย

๑. กำหนดการประชุม จำนวน ๑ ชุด
๒. คู่มือการบันทึกข้อมูลการศึกษาเพื่อปวงชน (EFA) จำนวน ๑ ชุด
๓. คู่มือการจัดเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคลผ่านระบบ Data Center ๒๐๑๒ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ ได้กำหนดดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศทางการศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๕๕ ให้กับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด ระหว่างวันที่ ๑๓ - ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๕ เวลา ๐๙.๐๐ น. โรงแรมอัญชิตการ์เดน อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี รายละเอียดตามกำหนดการประชุมที่แนบ โดยกำหนดจัดการประชุมเป็น ๒ รุ่น ดังนี้

รุ่นที่ ๑ วันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๕๕ จัดอบรมให้กับข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดอำเภอชัยบุรี อำเภอพระแสง และอำเภอเคียนซา

รุ่นที่ ๒ วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๕ จัดอบรมให้กับข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดอำเภอเวียงสระ อำเภอบ้านนาสารและอำเภอบ้านนาเดิม

ดังนั้น เพื่อให้ทราบเรื่องเป็นการแจ้งเห็นชอบนัดเรียนรวมครูและบุคลากรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

เทคนิคการเขียนเนื้อหาหนังสือ

- ยึดหลัก 5W 1H (Who, What, Where, When, Why, How)

ส่วนนำ บอกถึงที่มา ปัญหา หลักการ เหตุผล หรือเกริ่นทำความเรื่องเดิมมักขึ้นต้นว่า

กรณีเริ่มต้นเรื่องราวเป็นครั้งแรก : ด้วย... เนื่องด้วย... เนื่องจาก...

กรณีที่เคยติดต่อสื่อสารมาก่อนแล้ว : ตาม... ตามที่... แล้วให้ตามด้วยคำว่า “นั่น”

ส่วนเนื้อความ บอกความประสงค์หรือสิ่งที่ต้องการสื่อถึงผู้รับหนังสือ

ส่วนท้าย บอกให้ผู้รับหนังสือดำเนินการอย่างไรต่อไป เช่น

จึงเรียนมาเพื่อทราบ/โปรดทราบ/ดำเนินการ/อนุมัติ/ให้ความอนุเคราะห์ เป็นต้น

คำลงท้าย บันทึกข้อความจะไม่มีคำลงท้าย ส่วนหนังสือภายนอกจะใช้ให้สอดคล้องกับ

คำขึ้นต้น มักจะใช้คำว่า “ขอแสดงความนับถือ” ยกเว้น ผู้ดำรงตำแหน่งทั้ง 14

ตำแหน่งใช้คำว่า “ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง”

ตัวอย่างคำที่มักใช้ผิด

- ข้าพเจ้า ใช้สำหรับพระราชวงศ์ชั้นสูงเท่านั้น
- แก่/แต่ แก่ใช้กับผู้รับที่มีศักดิ์เสมอกันหรือต่ำกว่า /แต่ ใช้กับผู้รับที่มีศักดิ์สูงกว่า
- เช่น ใช้ยกตัวอย่าง ... ต้องมี “ฯลฯ” หรือ เป็นต้น ต่อท้าย
- อาทิ ใช้ยกตัวอย่างเฉพาะที่สำคัญ...ไม่ต้องมี “ฯลฯ” / เป็นต้น ต่อท้าย
- ได้แก่ ไม่ใช่การยกตัวอย่าง แต่ต้องระบุทั้งหมด
- ซึ่ง ใช้แทนคำนามหรือประโยคที่อยู่ข้างหน้า
- ไป และ มา คำนึงถึงผู้อ่านเป็นสำคัญ

“จึงขอเรียนเชิญท่านไปเป็นวิทยากร”

“จึงขอส่งผู้แทนมาร่วมประชุม”

ตัวอย่างคำที่ไม่ควรใช้

- จักขอขอบคุณยิ่ง เป็นคำโบราณมีลักษณะเชิงสั่งการ ใช้คำว่า “จะขอบคุณยิ่ง”
- ใคร่จะ เป็นคำกำกวม และไม่สุภาพ ใช้คำว่า “ประสงค์จะ”
- กอบปร เป็นคำโบราณ ใช้คำว่า “ประกอบด้วย”

การทำประกาศเชิญชวนหรือแผ่นประชาสัมพันธ์

- ใช้ข้อความที่สั้น กระชับ
- ใส่เฉพาะข้อมูลสำคัญ
- มีภาพประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่จะประกาศหรือประชาสัมพันธ์
- ใช้ภาษาหรือคำคม เพื่อสร้างความน่าสนใจ
- ใช้พื้นหลังสีขาวเพื่อประหยัดหมึกพิมพ์



การประชุม

- ฝ่ายเลขานุการมีหน้าที่ส่งหนังสือเชิญประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน
- หนังสือเชิญประชุมต้องแจ้งวัน เวลา และสถานที่ให้ชัดเจน
- ระบุวาระการประชุมลงในหนังสือเชิญประชุม หรือแยกเป็นเอกสารแนบไปกับหนังสือเชิญ
- การส่งรายงานการประชุม สามารถส่งเป็นเอกสารแนบหรือจัดส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กรรมการทุกคนได้อ่านก่อนเข้าประชุม
- จัดทำใบเซ็นต์ชื่อกรรมการและผู้เข้าร่วมการประชุม

การทำวาระการประชุม

- วาระที่ 1 เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ(ถ้ามี)
(กรณีที่ไม่มีให้เลื่อนวาระลำดับถัดไปขึ้นมาแทน ห้ามใช้คำว่า ไม่มี)
- วาระที่ 2 เรื่องรับรองรายงานการประชุม
(กรณีประชุมครั้งแรกให้ระบุว่า วาระที่ 2 เรื่องเพื่อพิจารณา)
- วาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง(ถ้ามี)
(กรณีที่ไม่มีให้เลื่อนวาระลำดับถัดไปขึ้นมาแทน)
- วาระที่ 4 เรื่องเพื่อพิจารณา
- วาระที่ 5 เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

การจดบันทึก/รายงานการประชุม

- วิธีที่ 1 จดอย่างละเอียดทุกคำพูดของผู้เข้าร่วมประชุมทุกคน
- วิธีที่ 2 จดย่อคำพูดที่เป็นประเด็นสำคัญของผู้เข้าร่วมประชุมโดยสรุปความ ที่จะนำไปสู่มติของที่ประชุม
- วิธีที่ 3 จดแต่เหตุผลกับมติที่ประชุม

รูปแบบการเขียนรายงานการประชุม

- ส่วนหัวของรายงานการประชุม
- รายนามผู้เข้าร่วมประชุม
- รายนามผู้ไม่เข้าร่วมประชุม(ถ้ามี)
- เริ่มประชุมเวลา (ห้ามใช้คำว่า เปิดประชุมเวลา)
- เนื้อหาการประชุม (ตามระเบียบวาระการประชุม)
- เลิกประชุมเวลา (ห้ามใช้คำว่า ปิดประชุมเวลา)
- ผู้จดยานการประชุม
- ผู้ตรวจรายงานการประชุม

ส่งสารให้ได้งานสื่อสารให้ได้ใจ

- ศึกษา Generation
- สื่อสารอย่างไรให้เข้าใจกันในแต่ละ Gen
- ใช้ช่องทางใดให้เหมาะสมกับคนต่าง Gen

Baby Boomer Generation หรือ Gen B อายุ 55 ปีขึ้นไป

- ชอบการอธิบาย (การแจกแจง) ด้วยเหตุผล
- ชอบการสื่อสารแบบเห็นหน้าเห็นตากัน
- เฉพาะบางคนที่เปิดใจรับช่องทางการสื่อสารแบบออนไลน์

Generation X หรือ Gen-X อายุ 40 ปีขึ้นไป

- ชอบความชัดเจน กระชับ ไม่อ้อมค้อมและต้องการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
- เปิดใจรับช่องทางการสื่อสารทางออนไลน์
- กรณีที่เป็นทางการจะชอบการสื่อสารแบบเห็นหน้าเห็นตา

Generation Y หรือ Gen-Y เรียกอีกอย่างว่า 'Millennials' อายุ 22 ปีขึ้นไป

- ชอบการสื่อสารแบบฉับพลันทันที ไม่ชอบรอคอย
- สารที่สื่อต้องสั้น ย่อ กระชับ ตรงไปตรงมาและไม่ต้องแคร์สื่อ
- ไม่ชอบการสื่อสารที่เป็นทางการจึงต้องสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่เป็นกันเอง

Generation Z หรือ Gen-Z อายุต่ำกว่า 22 ปี

- พูดกับเขาให้น้อย ฟังเขาให้มาก และรับฟังเขาอย่างจริงจัง
- สื่อสารให้ตรงประเด็นด้วยถ้อยคำที่เข้าใจได้ง่ายๆ

ประสิทธิภาพของการสื่อสาร

การสื่อสารแบบเห็นหน้า เน้นภาพลักษณ์เป็นสำคัญ

- บุคลิกภาพ 3ส (สะอาด, หน้าสดใส, ใจสว่าง)
- ท่าทาง (สายตาที่อ่อนโยน, ต่อเติมได้ด้วยรอยยิ้ม)
- คำพูด 3ส (สุภาพ, ฟังดูใส่ใจ, น้ำเสียงที่เป็นมิตร)
- ทักษะคติ (เปิดใจรับฟัง, คิดบวก, พูดบวก, แสดงออกในแง่บวก)

การสื่อสารแบบไม่เห็นหน้า เน้นน้ำเสียงและการพูดเป็นสำคัญ

- น้ำเสียง (เป็นมิตร, กระตือรือร้น, จริงใจ)
- คำพูด 3ส (สุภาพ, ฟังดูใส่ใจ, สั้นกระชับได้ใจความ)
- ทักษะคติ (เปิดใจรับฟัง, คิดบวก, พูดบวก)
- เติมเต็มด้วยอวัจนภาษา (ยิ้มขณะพูด)

เทคนิคก่อนรับโทรศัพท์

1. เตรียมกระดาด และปากกาไว้เสมอ
2. ส่องกระจก ปรับอารมณ์ ฉีกยิ้ม
3. สร้างความรู้สึกว่าปลายสายอยู่ตรงหน้า
4. รับสายภายใน 1-2 กริ่ง

ศิลปะการตั้งคำถาม

- | | | |
|--------------------------------|---|---|
| 1. คุณมีปัญหาอะไรคะ | ➔ | พอจะเล่าเรื่องที่เกิดขึ้นให้ฟังได้ไหมคะ |
| 2. คุณเข้าใจที่พูดไหมคะ | ➔ | ให้อธิบายเพิ่มเติมตรงไหนไหมคะ |
| 3. คุณต้องการเร็วไหนคะ | ➔ | พอกำหนดเวลาให้ได้ไหมครับ |
| 4. อยากรู้แบบไหนครับ | ➔ | สนใจแบบไหนครับ |
| 5. คุณแจ้งเรื่องนี้ไว้กับใครคะ | ➔ | พอทราบเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องไว้ไหมคะ |

รับโทรศัพท์ตามมาตรฐานขององค์กร

(ทักทาย+ ชื่อองค์กร/แผนก+ ชื่อผู้รับสาย+เสนอความช่วยเหลือ)

เตรียมกระดาด ปากกา จดบันทึกใจความสำคัญระหว่างการสนทนา และทวน

การโอนสาย

1. ขออนุญาตโอนสายไปที่.....นะคะ/ ครับ
2. แจ้งข้อความให้ผู้รับสายที่โอน ว่าใครต้องการติดต่อเรื่องใด
3. แจ้งว่าหากสายหลุดสามารถติดต่อใหม่ที่หมายเลขภายใน...นะคะ /ครับ
4. หากโอนสายไปแล้ว...สายไม่ว่าง...ให้กล่าวขอโทษนะคะ/ครับ สายคุณ...ไม่ว่าง
สะดวกจะฝากเรื่องไว้หรือจะติดต่อกลับมาใหม่ดีคะ/ครับ

การรับฝากข้อความทางรับโทรศัพท์

1. จดบันทึกด้วยลายมือที่อ่านออกชัดเจน
2. จดข้อความอย่างละเอียด ถูกต้องชัดเจน โดยทวนข้อความให้ปลายสาย ผู้ฝากข้อความยืนยัน
ความถูกต้อง
3. จดชื่อผู้ฝากข้อความ พร้อมหมายเลขติดต่อกลับ
4. แจ้งปลายสายว่าใครเป็นผู้รับฝากข้อความ
5. ระบุวัน เวลาที่รับข้อความ และใส่ชื่อผู้รับข้อความด้วย

ข้อควรระวังในการรับโทรศัพท์

1. การเจียบขณะฟัง...ปลายสายอาจทำให้เข้าใจผิดว่าสายหลุด
2. ไม่ควรใช้คำว่า “จ๊ะ จำ” กับลูกค้า
3. อย่าหายใจแรง ๆ ใส่โทรศัพท์ขณะสนทนา
4. อย่าขบเคี้ยวอาหารขณะสนทนา
5. ห้ามวางหูโทรศัพท์ใส่ลูกค้าโดยเด็ดขาด

รายงานการประชุม.....

ครั้งที่...../.....

เมื่อวันที่.....

ณ ห้องประชุม อาคาร และส่วนราชการที่ใช้ประชุม

ผู้มาประชุม

- | | |
|----------------|--------------|
| 1. นาย..... | ตำแหน่ง..... |
| 2. นาย..... | ตำแหน่ง..... |
| 3. นาย..... | ตำแหน่ง..... |
| 4. นาย..... | ตำแหน่ง..... |
| 5. นาย..... | ตำแหน่ง..... |
| 6. นาง..... | ตำแหน่ง..... |
| 7. นางสาว..... | ตำแหน่ง..... |

ผู้ไม่มาประชุม (ติดภารกิจ)

- | | |
|-------------|-----------|
| 1. นาย..... | ติดราชการ |
| 2. นาย..... | ลาประชุม |
| 3. นาง..... | ลาประชุม |

ผู้เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี)

1. นาย.....
2. นาง.....
3. นางสาว.....

เริ่มประชุมเวลา.....น.

ประธานกล่าวเปิดการประชุมและดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระ ดังนี้

ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

1. ระบุหัวข้อเรื่องที่น่าแจ้งให้ชัดเจน

(1.1)

(1.2)

2. มอบหมายให้ (ถ้ามี) ที่ประชุมทราบ ดังนี้

(2.1) นาย/นาง/นางสาว *แถลงเรื่อง.....

.....

(2.2) นาย/นาง/นางสาว *แถลงเรื่อง.....

.....ให้ที่ประชุมทราบดังนี้

.....

.....

ฯลฯ

มติที่ประชุม: ที่ประชุมรับทราบ

ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องรับรองรายงานการประชุม ครั้งที่...../..... เมื่อวันที่.....

กรณีที่ 1 มีการแก้ไขรายงานการประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วให้แก้ไขรายงานการประชุมเป็น ดังนี้

(1) หน้าที่..... บรรทัดที่..... แก้ไขข้อความจาก..... เป็น.....

.....

(2) หน้าที่..... บรรทัดที่..... แก้ไขข้อความจาก..... เป็น.....

.....

ฯลฯ

มติที่ประชุม: ที่ประชุมพิจารณาแล้ว รับรองรายงานการประชุมตามที่ได้มีการเสนอขอแก้ไข

กรณีที่ 2 ไม่มีการแก้ไขรายงานการประชุม

มติที่ประชุม: ที่ประชุมพิจารณาแล้ว รับรองรายงานการประชุมโดยไม่มีข้อแก้ไข

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง (ถ้ามี)

(โดยปกติจะเป็นเรื่องที่คุณะกรรมการสอบถามเพื่อติดตามเรื่องจากการพิจารณาครั้งที่ผ่านมา)

3.1

.....

มติที่ประชุม:

3.2

.....

มติที่ประชุม:

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องพิจารณา

(การเสนอเรื่องเข้าที่ประชุม ฝ่ายเลขานุการหรือผู้จัดประชุมควรจัดทำบันทึกเสนอที่ประชุมเพื่อประกอบวาระโดยชี้ประเด็นให้ชัดเจน พร้อมเสนอข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา)

4.1 เรื่องค้างพิจารณาจากการประชุมครั้งก่อน หรือเรื่องที่คณะกรรมการระดับสูงขึ้นไปพิจารณาแล้วให้นำกลับมาพิจารณาทบทวนแก้ไขใหม่

4.1.1 เรื่อง.....

นาย/นาง/นางสาว..... ตำแหน่ง.....

แถลงต่อที่ประชุมว่า / ดังนี้ (ข้อความแถลง).....

- (กรณีที่มีการแถลงต่อที่ประชุมมีหลายประเด็น ควรระบุข้อความแต่ละประเด็นที่แถลงให้ชัดเจนเป็นข้อ ๆ ไป)

- (กรณีที่มีการแถลงเพิ่มเติมโดยกรรมการอื่น ให้ระบุดังนี้)

นาย/นาง/นางสาว..... ตำแหน่ง.....

แถลงเพิ่มเติมว่า / ดังนี้ (ข้อความแถลง).....

ฯลฯ

ที่ประชุมมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ถ้ามี) ดังนี้

1.

2.

3.

(ควรสรุปเป็นความเห็นของที่ประชุมโดยรวม ไม่ต้องระบุชื่อบุคคลที่ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ)

(ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, ข้อสังเกต ถ้ามีมากให้แยกเป็นกลุ่ม ๆ ไป)

4.2 เรื่องพิจารณาใหม่

มติที่ประชุม: ที่ประชุมมีมติดังนี้

(ระบุมติ: เห็นชอบ / อนุมัติ / ไม่เห็นชอบ / ไม่อนุมัติ / กลับไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม)

- กรณีที่มีมติเดียว: ระบุมติพร้อมข้อความของมติให้ชัดเจน

- กรณีที่มีหลายมติ: ควรระบุมติเป็นข้อ ๆ พร้อมข้อความของมติให้ชัดเจน

ฯลฯ

ระเบียบวาระที่ 5 เรื่องอื่น ๆ

(โดยปกติจะเป็นเรื่องที่กรรมการมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมนอกเหนือจากระเบียบวาระที่กำหนดไว้ให้
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือเสนอให้มีการพิจารณาเรื่องใดเรื่องหนึ่งในการประชุมครั้งถัดไป)

เลิกประชุมเวลา..... น.

(.....)

ผู้บันทึกรายงานการประชุม

(.....)

ผู้ตรวจรายงานการประชุม