

# 4

## จดหมายเปิดผนึก - ประกาศสำคัญ

---

### เป้าหมายของการศึกษาบทนี้

- ⇒ รู้จักและเข้าใจวิธีการเขียนจดหมายเปิดผนึก หรือประกาศสำคัญ
  - ⇒ สามารถบอกได้ว่า ควรใช้จดหมายเปิดผนึกในโอกาสใด
- 

### โครงสร้างเนื้อหา

1. โอกาสในการใช้งาน
2. รูปแบบในการเขียน
  - 2.1 เรียน/ประกาศ
  - 2.2 เรื่อง
  - 2.3 ความยาวในการเขียน
  - 2.4 การเน้นข้อความสำคัญ
  - 2.5 คำลงท้าย
3. เนื้อหาในการเขียน

# 4

## จดหมายเปิดผนึก - ประกาศสำคัญ

“...ในการเขียนจะต้องระมัดระวังเป็นอย่างมาก ควรเขียนด้วยความรู้สึกที่ดีตลอด แสดงให้เห็นว่า องค์กรของเรากระทำสิ่งต่างๆเพื่อรักษาผลประโยชน์ของกลุ่มเป้าหมาย และไม่ควรเขียนตอกย้ำในเรื่องที่อาจทำให้กลุ่มเป้าหมายไม่พอใจ...”

ในบทที่แล้ว นักศึกษาได้เรียนรู้ถึงการเขียนจดหมายที่เป็น “จดหมายแท้จริง” คือ ส่งถึงผู้รับที่ระบุตัวผู้รับ อย่างไรก็ตาม ในหลายครั้งที่นักประชาสัมพันธ์ต้องการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายที่มีจำนวนมากและไม่สามารถหรือไม่ต้องการเสียค่าใช้จ่ายในการจัดส่งจดหมายเช่น ค่าของและแสตมป์ โดยเฉพาะเมื่อกลุ่มเป้าหมายอยู่กระจัดกระจาย ไม่สะดวกต่อการส่งข้อความให้แต่ละบุคคลโดยตรง เราอาจเลือกใช้วิธีทำใบปลิว หรือประกาศ ดิดหรือแจกจ่ายตามจุดที่มีคนติดต่อมาก หรือเห็นได้ง่าย ณ สถานที่ของเราเอง

โดยทั่วไป เราจะใช้จดหมายเปิดผนึก หรือประกาศสำคัญ ในเรื่องที่มีความสำคัญเป็นพิเศษ เฉพาะที่จำเป็นจริงๆเท่านั้น เช่น การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ การปรับความเข้าใจในเรื่องที่มีความสำคัญมาก หรือเรื่องที่มีความอ่อนไหวและอาจส่งผลกระทบต่อภาระงานขององค์กรอย่างมาก

เทคนิคการใช้จดหมายเปิดผนึกและประกาศสำคัญ เคยใช้กันมากในการโฆษณาชวนเชื่อ ซึ่งในปัจจุบันนี้ก็ยังคงปรากฏใช้กันอยู่ การโฆษณาชวนเชื่อ หมายถึง การจูงใจให้เชื่อ โดยใช้เหตุผลทุกอย่างที่ทำให้คล้อยตาม แม้จะเป็นการบิดเบือนข้อเท็จจริงก็ตาม ตรงกันข้ามกับหลักการด้านการประชาสัมพันธ์ ที่จะจูงใจโดยใช้ข้อเท็จจริง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และให้เกิดความนิยมชมชอบต่อองค์กรที่ทำการจูงใจ

---

## ๑๑ รูปแบบในการเขียน

---

### เรียน/ประกาศ

จดหมายเปิดผนึก จะคล้ายกับจดหมายทั่วไป มักมีคำขึ้นต้นว่า “เรียน” หรือ “ถึง” แต่ไม่ระบุชื่อผู้รับเฉพาะลงไป มักระบุชื่อกลุ่มเป้าหมาย เช่น

เรียน ท่านผู้ถือหุ้นทุกท่าน

เรียน ผู้มีอุปการคุณต่อบริษัทของเราทุกท่าน

ถึง เจ้าของร้านค้าปลีกทุกท่าน

บางครั้งใช้คำว่า “ประกาศ” “ชี้แจงเพื่อทราบ” “ควน” “โปรดอ่าน” หรือ “แจ้งให้ทราบ  
ทั่วกัน”

### เรื่อง

“เรื่อง” เป็นการใช้ข้อความสั้น ๆ เพื่อบอกให้ทราบว่า เรื่องที่จะกล่าวถึงนั้น เป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร ควรเป็นข้อความแสดงถึงความรู้สึกที่เป็นบวกต่อหน่วยงานของเรา เช่น

(ในกรณีที่ต้องงดให้บริการสำคัญบางอย่าง)

✓ เรื่อง ปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

✗ เรื่อง งดให้บริการ

(ในกรณีที่ถอดถอนผู้บริหารคนเก่า)

✓ เรื่อง แนะนำผู้บริหารคนใหม่

✗ เรื่อง ถอดถอนผู้บริหาร

การใช้ “เรื่อง” อาจจะมีหรือไม่มีก็ได้ ไม่มีแบบแผนตายตัว ยกเว้นในกรณีที่เป็นประกาศหรือแถลงการณ์ของทางราชการจะระบุให้ใช้ “เรื่อง” (ดูแบบการใช้ใน 2 หน้าถัดไป)

### ความยาวในการเขียน

ความยาวในการเขียนจดหมายแถลงการณ์ ถ้าเป็นกระดาษพิมพ์ดีด หรือ A4 ข้อความก็มักจะยาวเต็มหน้า หรืออาจยาวกว่านั้น แต่มักไม่เกิน 2 หน้า หากมีความยาวเกิน 1 หน้า มักพิมพ์หน้าที่ 2 ไว้ด้านหลังของกระดาษแผ่นเดียวกัน มากกว่าจะพิมพ์บนกระดาษแผ่นที่ 2

ตราครุฑ

ประกาศ (ชื่อส่วนราชการที่ออกประกาศ)

เรื่อง.....

---

(ข้อความ).....

.....  
.....  
.....

ประกาศ ณ วันที่.....

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

ตราครุฑ

แลงการณ์ (ชื่อส่วนราชการที่ออกแลงการณ์)

เรื่อง.....

(ข้อความ).....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

(ส่วนราชการที่ออกแลงการณ์)

(วัน เดือน ปี)

## การเน้นข้อความสำคัญ

ข้อความที่เป็นประเด็นสำคัญ อาจเน้นด้วยอักษรตัวหนา ตัวเอียง หรือขีดเส้นใต้ ควรเน้นข้อความที่เป็นข้อเท็จจริง โดยเฉพาะที่เป็นผลประโยชน์ของกลุ่มเป้าหมาย ข้อควรระวัง *อย่าเน้นข้อความที่อาจสร้างภาพลบต่อหน่วยงาน*

## คำลงท้าย

มี 2 แบบที่มักใช้กัน

แบบที่ 1 - ลงลายมือชื่อ พร้อมวงเล็บชื่อเต็มและตำแหน่งของผู้บริหารสูงสุด หรือผู้ที่ออกจดหมายนั้นอย่างเปิดเผย เช่น

ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม (นายไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม) ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
--

แบบที่ 2 - เขียนเฉพาะชื่อองค์กรที่เป็นผู้ออกประกาศนั้น เช่น

“ธนาคารออมสิน”

“กลุ่มผู้บริหารธนาคารออมสิน”

“กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ธนาคารออมสิน”

---

## ❖ เนื้อหาในการเขียน

---

เนื่องจากสิ่งที่เขียนส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องสำคัญ องค์กรประกอบในการเขียนที่เน้นเป็นพิเศษ จึงได้แก่ ข้อเท็จจริง ต้องให้รายละเอียดที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริง จนเพียงพอสำหรับกลุ่มเป้าหมาย ให้เขาทราบข้อมูลที่เขาควรทราบมากเท่าที่จะเป็นไปได้ องค์กรประกอบอื่นที่สำคัญ ได้แก่ ผลประโยชน์ของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะต้องเขียนให้เขาเห็นว่า *องค์กรของเรามีความห่วงใยในประโยชน์ที่กลุ่มเป้าหมายจะได้รับ* นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มเป้าหมายและการสื่อสาร 2 ทาง ก็เป็นองค์ประกอบที่มักนำมาใช้ในโครงสร้างการเขียนด้วย

ดังที่กล่าวข้างต้นว่า การใช้จดหมายแถลงการณ์ จะใช้ในโอกาสที่จำเป็นจริงๆ ไม่ใช่กันพรั่าเพื่อ เรื่องที่เขียนถึงมักเป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งเมื่อแจ้งไปแล้ว อาจทำให้กลุ่มเป้าหมายไม่พอใจในองค์กร

ของเราได้ ดังนั้น ในการเขียนจะต้องระมัดระวังเป็นอย่างมาก ควรเขียนด้วยความรู้สึกที่ดีตลอด แสดงให้เห็นว่า *องค์กรของเรากระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของกลุ่มเป้าหมาย* และไม่ควรเขียนคอกย้ำในเรื่องที่อาจทำให้กลุ่มเป้าหมายไม่พอใจ ถ้าจะเขียนถึงก็ให้สั้นที่สุด

ขอแนะนำให้ใช้แบบที่ 1 โดยเฉพาะเรื่องที่สำคัญมาก โดยให้ผู้มีอำนาจสูงสุดลงลายมือชื่อเพื่อเป็นการแสดงความจริงจัง จริงใจ และมั่นใจให้กับผู้รับ

ขอให้นักศึกษาได้พิจารณาตัวอย่างต่อไปนี้ แสดงการเขียนจดหมายเปิดผนึกที่ดีฉบับหนึ่งวางอยู่ตามแผนเตอร์ฟากตอนของธนาคารออมสิน ในช่วงก่อนวันที่ 1 กันยายน 2541 ให้ลูกค้ายึดเอง ขอให้สังเกตการเลือกองค์ประกอบในการเขียน รายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ และการเลือกใช้ถ้อยคำ

<b>ธนาคารออมสิน</b>
เรียน ท่านผู้ใช้บริการธนาคารออมสินทุกท่าน
<p>ธนาคารออมสินได้ตระหนักถึงความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความศรัทธา ที่ทุกท่านมีให้ธนาคารออมสิน ด้วยการเลือกใช้บริการทางการเงินของธนาคารออมสิน มายาวนานกว่า 85 ปี</p> <p>ด้วยสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ธนาคารออมสินจำเป็นต้องปรับปรุงการบริหารและระบบการทำงานให้เป็นมาตรฐานสากล เช่นเดียวกับสถาบันการเงินอื่น เพื่อให้บริการที่ดี สนองตอบความต้องการของผู้มีอุปการคุณทุกท่าน สมกับที่ท่านได้มอบความไว้วางใจให้ ซึ่งในการปรับปรุงการบริหารและระบบการทำงานของธนาคารฯ ในครั้งนี้ นอกเหนือจากการปรับโครงสร้างของธนาคาร การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการปรับปรุงเงื่อนไขของธุรกิจ ให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงแล้ว ธนาคารฯ ยังได้พิจารณาปรับเปลี่ยนเวลาทำการของธนาคารฯ ให้สอดคล้องกับระบบสถาบันการเงินทั่วไปอีกด้วย</p>

— ความสัมพันธ์

— ข้อเท็จจริง (สาเหตุ)

ธนาคารออมสิน จึงถือโอกาสเรียนให้ทราบว่า ธนาคารฯจะปรับปรุง เวลาทำงานเพื่อเพิ่มเวลาในการบริการมากขึ้นกว่าเดิม โดยปรับเปลี่ยน เวลาทำงานเดิม วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 9.00 - 15.00 น.และ วันเสาร์ เวลา 9.00 - 11.00 น. เป็นขยายเวลาทำการ วันจันทร์ถึงวัน ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 - 15.30 และปิดทำการในวันเสาร์ - อาทิตย์ ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2541 เป็นต้นไป จากการปรับปรุงเวลาทำงานดังกล่าวจะทำให้ผู้ใช้บริการทุกท่านมีเวลาใช้บริการของธนาคารฯ เพิ่มมากขึ้นในวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ วันละ 1 ชั่วโมง พร้อมกับการปรับเปลี่ยน เวลาทำการ พนักงานธนาคารออมสินทุกคน จะปรับปรุงประสิทธิภาพ และคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ท่านได้รับความพึงพอใจสูงสุดด้วย

เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มีอุปการคุณในการ ใช้บริการ ธนาคารฯ ได้เพิ่มบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. จัดบริการฝากเงินนอกสถานที่ตามแหล่งชุมชน หน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ และโรงเรียน เพื่อมิให้ท่านต้องเสียเวลาและลำบากในการ เดินทางมาติดต่อธนาคารฯ

2. ให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระบบ on line อันจะอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเพิ่มขึ้น สำหรับสาขา ที่มีผู้ใช้บริการมาก ธนาคารฯจะทยอยติดตั้งเครื่อง ATM เพื่ออำนวยความสะดวกในการถอนเงินและบริการอื่น ซึ่งการให้บริการด้วยเครื่อง ATM นี้ จะเป็นผลให้ขยายเวลาให้บริการถึง 21.00 น. และในอนาคต อันใกล้ ธนาคารฯจะเข้าร่วม ATM POOL กับธนาคารพาณิชย์ ซึ่งจะ ทำให้อาคารฯ สามารถขยายเครือข่ายการให้บริการได้กว้างขวางมากขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอขอบคุณทุกท่าน ที่กรุณาใช้บริการของธนาคารออมสินเสมอมา หากท่านมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะประการใด เกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารฯ โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านได้ที่ กองการประชาสัมพันธ์ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ 470 ถนนพหลโยธิน สามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 เพื่อ ธนาคารฯ จะได้พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นตลอดไป

ข้อเท็จจริง  
(ผลลัพ์)

ผลประโยชน์  
ของ public

สื่อสารแบบ  
2 ทาง





### คำถามท้ายบท

1. การเขียนจดหมายเปิดผนึกหรือประกาศสำคัญ มีรูปแบบที่แตกต่างจากการเขียนจดหมายทั่วไปอย่างไร
2. โอกาสใดบ้างที่จะใช้การเขียนจดหมายเปิดผนึกหรือประกาศสำคัญ



### แบบฝึกหัด

โรงงานพินิกซ์ จำกัด เป็นโรงงานผลิตกระดาษที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศ ตั้งอยู่ริมแม่น้ำพอง ใช้ต้นยูคาลิปตัสเป็นวัตถุดิบในการผลิต เดือนละกว่า 10,000 ตัน จึงต้องเกี่ยวข้องกับกลุ่ม public ต่าง ๆ มากมาย ที่สำคัญ ได้แก่ กลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกต้นยูคาลิปตัส กลุ่มผู้ขนส่งต้นยูคาลิปตัสมายังโรงงาน กลุ่มพนักงานโรงงาน กลุ่มชาวบ้านในละแวกโรงงาน

เมื่อเร็ว ๆ นี้ กลุ่มอนุรักษ์ลำน้ำพอง ได้จัดแถลงต่อสื่อมวลชนต่อต้านการดำเนินงานของโรงงาน ในลักษณะที่โรงงานระบายน้ำเสียจากกระบวนการผลิตลงไปในลำน้ำพอง ทำให้ปรากฏมีปลาตายลอยไปตามลำน้ำอยู่เสมอ พร้อมร้องเรียนไปยังกระทรวงอุตสาหกรรม จนมีข่าวลือออกมาว่า ทางกระทรวงฯจะมีคำสั่งให้โรงงานหยุดดำเนินการชั่วคราว เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

การออกมาเคลื่อนไหวของกลุ่มอนุรักษ์ลำน้ำพอง ทำให้ชาวบ้านที่พักอาศัยริมน้ำพอง ไม่พอใจในโรงงานเป็นอย่างยิ่ง และในขณะเดียวกัน จากข่าวลือเรื่องกระทรวงฯจะสั่งปิดโรงงาน ส่งผลให้กลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกต้นยูคาลิปตัส และกลุ่มผู้ขนส่งต้นยูคาลิปตัส เกิดความตื่นตระหนกกว่า จะส่งผลกระทบต่อรายได้หลักของพวกเขา จึงรวมตัวกันนำรถบรรทุกมาปิดกั้นทางหลวงแผ่นดินสายสำคัญ ประท้วงกลุ่มอนุรักษ์ลำน้ำพองและกระทรวงอุตสาหกรรม

เหตุการณ์ต่าง ๆ ทำให้ฝ่ายบริหารเรียกประชุมคณะกรรมการบริษัทเป็นการเร่งด่วน เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ผลการประชุม ได้ข้อสรุปว่า

1. โรงงานระบายน้ำจากกระบวนการผลิตสู่ลำน้ำพองจริง แต่น้ำเสียทั้งหมดได้ผ่านอุปกรณ์บำบัดน้ำเสียที่ติดตั้งถูกต้องตามกฎหมายกระทรวง
2. ควรเสนอให้กลุ่มอนุรักษ์ลำน้ำพองและกระทรวงฯ ตรวจสอบตัวอย่างน้ำบริเวณลำน้ำที่ตั้งโรงงาน และบริเวณแหล่งที่มีปลาตาย เพื่อหาต้นตอของปัญหาที่แท้จริง และความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย
3. สร้างความเข้าใจกับกลุ่มชาวบ้านที่อยู่บริเวณน้ำพอง
4. สร้างความเข้าใจกับกลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกยูคาลิปตัสและผู้ขนส่ง

ผู้บริหารจำเป็นต้องออกจดหมายเปิดผนึก/ประกาศสำคัญ 2 ฉบับ คือ

1. จดหมายประกาศถึงกลุ่มชาวบ้านที่อยู่ริมน้ำพอง
2. จดหมายประกาศถึงกลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกและผู้ขนส่งยูคาลิปตัส

ให้นักศึกษาร่างจดหมายประกาศทั้งสองฉบับ

#### คำแนะนำในการเขียน

- กำหนดจุดมุ่งหมายในการเขียน
- กำหนดองค์ประกอบในการเขียน ยึดถือจุดมุ่งหมาย
- คิดรายละเอียดในการเขียนของแต่ละองค์ประกอบ
- เขียนร่าง
- อ่านทั้งฉบับอีกครั้ง ดูว่าจะปรับปรุงหรือเพิ่มเติมตรงไหนบ้าง