

สารบัญ

	หน้า
คำนำในการพิมพ์ครั้งที่ ๓	๓
คำนิยม	๔
คำนำ	๖
สารบัญ	๗
บทที่ ๑ การติดต่อสื่อสารในราชการ	๑๑
• ลักษณะสำคัญของระบบราชการไทย	๑๑
• โครงสร้างของระบบราชการ	๑๒
• รูปแบบของการติดต่อสื่อสารในวงราชการ	๑๙
• ข่ายการติดต่อสื่อสารในวงราชการ	๒๒
• ปัญหาในการติดต่อสื่อสารในวงราชการ	๒๕
• เงื่อนไขที่ทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ	๒๘
• เทคนิคในการติดต่อสื่อสารในวงราชการ	๒๙
• การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร	๓๑
บทที่ ๒ การใช้ภาษาไทยในการติดต่อสื่อสาร	๓๓
• ภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร	๓๓
• ระดับภาษา	๓๗
• ข้อบกพร่องในการใช้ภาษาไทย	๔๐
• ข้อเสนอแนะในการเลือกใช้คำ	๔๕
• ข้อเสนอแนะในการใช้ประโยค	๔๗
บทที่ ๓ การรับสารด้วยการฟัง	๕๑
• การฟังกับการได้ยิน	๕๑
• ลำดับขั้นของกระบวนการฟัง	๕๓
• ประโยชน์ของการฟัง	๕๔

- หลักการฟัง ๕๕
- แนวทางในการตอบสนองต่อผู้พูด ๕๘
- นิสัยการฟังที่ไม่ดี ๕๙
- การประเมินผล ๖๒

บทที่ ๔ การสื่อสารด้วยการพูด

- ความหมายของการพูด ๖๕
- จุดประสงค์ในการพูด ๖๖
- ข้อดีและข้อจำกัดของการสื่อสารด้วยคำพูด ๖๗
- หลักการพูด ๖๘

บทที่ ๕ การพูดในการปฏิบัติราชการ

- การสนทนา ๘๑
- การสัมภาษณ์ ๘๓
- การโทรศัพท์ ๘๖
- การส่งงานด้วยวาจา ๘๙
- การให้คำปรึกษาในการปฏิบัติราชการ ๙๑
- การกล่าวปฏิเสธ ๙๒
- การตำหนิโทษ ๙๓
- การประชุม ๙๕
- การสัมมนา ๙๙
- การบรรยาย ๑๐๑
- การบรรยายสรุป ๑๐๓
- การอภิปราย ๑๐๕
- การพูดในโอกาสพิเศษเพื่อมารยาททางสังคม ๑๐๙

	หน้า
บทที่ ๖ การรับสารด้วยการอ่าน	๑๑๕
● ความหมายและความสำคัญของการอ่าน สำหรับข้าราชการ	๑๑๕
● กระบวนการอ่าน	๑๑๖
● นิสัยที่ดีในการอ่าน	๑๑๗
● สาเหตุที่ทำให้การอ่านไม่ได้ผล	๑๑๙
● หลักการอ่าน	๑๒๐
● ข้อเสนอแนะในการอ่านหนังสือประเภทต่างๆ	๑๒๕
บทที่ ๗ การส่งสารด้วยการเขียน	๑๒๙
● ความหมายและจุดประสงค์ของการเขียน	๑๒๙
● หลักเบื้องต้นในการเขียน	๑๓๐
● ขั้นตอนการเขียน	๑๓๒
● การเขียนย่อหน้า	๑๓๓
● การทำโครงเรื่อง	๑๓๕
● การย่อเรื่อง	๑๓๗
● การแปลภาษาต่างประเทศเป็นภาษาไทย	๑๓๘
● การทับศัพท์และการบัญญัติศัพท์	๑๔๑
● การใช้เครื่องหมายในการเขียน	๑๕๒
● การสะกดคำ	๑๕๔
● การใช้อักษรย่อ	๑๕๕
● การใช้เครื่องหมายที่ช่วยในการย่อคำ	๑๕๖
● ภาษาไทยในการปฏิบัติราชการ	๑๕๗

บทที่ ๘	การเขียนหนังสือราชการ	๑๕๙
	● ความหมายของหนังสือราชการ	๑๕๙
	● ชนิดของหนังสือราชการ	๑๖๐
	● หลักทั่วไปในการเขียนหนังสือราชการ	๑๖๓
บทที่ ๙	หนังสือภายนอก หนังสือภายใน และหนังสือประทับตรา	๑๗๗
	● หนังสือภายนอก	๑๗๗
	● การเขียนหนังสือภายใน	๒๐๐
	● หนังสือประทับตรา	๒๐๕
บทที่ ๑๐	หนังสือสั่งการ	๒๑๑
	● คำสั่ง	๒๑๑
	● ระเบียบ	๒๑๗
	● ข้อบังคับ	๒๒๘
บทที่ ๑๑	หนังสือประชาสัมพันธ์	๒๓๙
	● ประกาศ	๒๓๙
	● แถลงการณ์	๒๔๗
	● ข่าว	๒๕๒
บทที่ ๑๒	หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็น หลักฐานในราชการ	๒๖๑
	● หนังสือรับรอง	๒๖๑
	● รายงานการประชุม	๒๖๖
	● บันทึก	๒๗๘
	● หนังสืออื่น	๒๘๑
บรรณานุกรม		๓๑๒
ประวัติผู้เขียน		๓๑๘