**สรุปการจัดการองค์ความรู้ (KM Management)**

**หัวข้อ การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อตอบสนอง**

**ต่อยุทธศาสตร์และพันธกิจของหน่วยงาน**

**คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา**

1. **ชื่อองค์ความรู้ที่แลกเปลี่ยน** การจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ)
2. **ชื่อเจ้าขององค์ความรู้**
3. นางสาวกัญญาภัค สุวรรณ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สาขาการบัญชี
4. นางสาวชนัสถ์นันท์ กันทาปา นักวิชาการศึกษา สำนักงานคณบดี
5. นางสาวพาณิภัค อินตากาศ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สาขาบริหารธุรกิจ
6. นางสาวสุพรรษา ตาคำมูล นักวิชาการศึกษา สำนักงานคณบดี
7. นางสาวอรุณรัตน์ โยนะกาศ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป วิชาเอกการจัดการธุรกิจ
8. นางสาวศิวนาถ ไชยชนะ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หลักสูตรการจัดการธุรกิจระหว่าง

ประเทศ

1. **หมวดองค์ความรู้ที่แลกเปลี่ยน**

ประเด็นที่ 3 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

1. **ที่มาและเป้าหมายของการจัดการความรู้**

 ในปัจจุบันการติดต่อราชการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานจำเป็นต้องใช้ลายลักษณ์อักษรในการสื่อสารเพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของสารนั้นอย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การเขียนหนังสือราชการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรในหน่วยงาน เนื่องจากต้องใช้ในการสื่อสารอย่างเป็นทางการถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งก่อนที่จะทราบถึงหลักในการเขียนหนังสือราชการ จะต้องทำความเข้าใจความหมายและชนิดประเภทของหนังสือราชการตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ซึ่งได้จำแนกหนังสือราชการไว้ 6 ชนิด ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ โดยหนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีการน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวงกรม หรือจังหวัดเดียวกัน การใช้หนังสือภายในส่วนราชการมักนิยมใช้เฉพาะเรื่องที่ติดต่อภายในกรมเดียวกันเป็นส่วนใหญ่หากมีหนังสือไปต่างกรมแม้อยู่ในกระทรวงเดียวกันมักนิยมใช้หนังสือราชการภายนอก

 แต่ปัจจุบันยังมีบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ โครงสร้าง การใช้ภาษาราชการและแบบฟอร์มที่ถูกต้อง ทำให้การเขียนหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) ของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปตามความเข้าใจของตนเอง ส่งผลให้เกิดการตีความหมายของสารที่คลาดเคลื่อน และเกิดข้อสงสัยถึงรูปแบบการเขียนหนังสือราชการที่ถูกต้อง การเขียนจึงเป็นกระบวนการหนึ่งของการสื่อสารที่จะต้องมีความหมายที่ดี ถูกต้อง ชัดเจน และสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้อย่างตรงกัน ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาและปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการเขียนหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณเป็นอย่างดี รวมถึงมีเทคนิคการเขียน การใช้ภาษาในการเขียน การเลือกใช้ถ้อยคำ ประโยค สำนวนภาษาต้องเขียนให้ถูกต้องตามรูปแบบหลักการ กระชับ และตรงประเด็น ผู้เขียนและผู้อ่านเข้าใจตรงกัน โดยเป้าหมายของการจัดการความรู้ คือ

 1) สามารถเข้าใจและใช้แบบฟอร์มบันทึกข้อความที่ตรงกันตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๕๘

 2) สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับหนังสือ

 3) สามารถสื่อสารความหมายได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น และสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

 4) สามารถประหยัดเวลาในการตีความหมาย ลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องสอบถามหรือเขียนใหม่ สามารถนำกลับมาใช้และอ่านทบทวนทำความเข้าใจได้

 5) สามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบได้

 ดังนั้นการศึกษาเรื่องการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) จะช่วยให้สามารถเข้าใจหลักการเขียนการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) มากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตรงตามที่ต้องการได้ สามารถสื่อความหมายที่สร้างความเข้าใจที่ตรงกัน และช่วยประหยัดเวลาหรือลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานได้

1. **วิธีการ/ขั้นตอนการจัดการความรู้**

การจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) เป็นหนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือที่ติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรมหรือจังหวัดเดียวกัน ใช้เป็นกระดาษบันทึกข้อความตามแบบที่กำหนดไว้ ซึ่งแตกต่างจากหนังสือภายนอก บันทึกข้อความจะกล่าวถึง อ้างถึง และสิ่งที่ส่งมาด้วยไว้ในส่วนข้อความถ้ามีจะไม่ยกขึ้นเป็นหัวข้อ และที่สำคัญ คือ หนังสือภายในจะไม่มีคำลงท้าย เป็นต้น ดังนั้นวิธีการ/ขั้นตอนการจัดการความรู้เกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) จึงประกอบไปด้วย

1. ศึกษารูปแบบของหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณให้ถูกต้อง แม่นยำ และทำความเข้าใจในโครงสร้างของหนังสือราชการแต่ละชนิด
2. จับประเด็นของเรื่องที่จะร่าง และบอกความประสงค์ให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับสามารถพิจารณาได้อย่าง

รวดเร็ว กรณีมีความประสงค์หลายข้อให้แยกเป็นข้อๆ กรณีจำเป็นจะต้องอ้างตัวบทกฎหมายหรือตัวอย่างให้ระบุให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับค้นหามาตรวจสอบได้สะดวก

1. การร่างหนังสือ ควรใช้คำที่กระชับ ได้ใจความ และเป็นภาษาราชการ ในกรณีการปฏิเสธให้ใช้ภาษาที่สุภาพ นุ่มนวล และไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่เป็นคำซ้ำซ้อน คำฟุ่มเฟือย และการใช้อักขระวิธี ตัวสะกด ตัวการันต์ การเว้นวรรคตอนให้ถูกต้อง หากมีการใช้คำราชาศัพท์ต้องใช้ให้ถูกต้อง ระมัดระวังในการใช้คำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน และควรหลีกเลี่ยงการใช้คำที่เป็นภาษาต่างประเทศให้มากที่สุด ควรมีคำลงท้ายในการปิดเรื่อง เช่น จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ ซึ่งแล้วแต่ละกรณีการร่างหนังสือว่าต้องการร่างหนังสือขึ้นมาเพื่ออะไร ก่อนพิมพ์หรือก่อนเสนอให้ผู้บังคับบัญชาลงนาม ต้องมีการตรวจคำผิด คำถูก และตรวจทานความถูกต้องอีกครั้งอย่างละเอียด เพื่อลดข้อผิดพลาด และการทำงานที่ซ้ำซ้อนในกรณีที่รายละเอียดของหนังสือไม่ถูกต้อง
2. นำความรู้ที่ได้มาจัดทำต้นฉบับบันทึกข้อความหรือการตั้งค่าโปรแกรมการพิมพ์เพื่อใช้ในครั้งต่อไป

 โดยองค์ประกอบของการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) ประกอบไปด้วยโครงสร้าง ๓ ส่วน คือ

 **1) ส่วนหัวหนังสือ** จะใช้กระดาษที่มีคำว่า “บันทึกข้อความ” อยู่ตรงกึ่งกลางกระดาษ และมีครุฑขนาด 1.5 ซม. อยู่ด้านซ้ายมือเหนือส่วนราชการ และมีส่วนสำคัญประกอบด้วย

 1.1) ชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมขึ้นไป ให้ใส่ชื่อส่วนราชการทั้งระดับกรมและสำนัก/กอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ต่ำกว่ากรมลงมาให้ใส่ชื่อสำนัก/กอง พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และหมายเลขภายใน (ถ้ามี)

 1.2) ที่ ให้ใส่รหัสด้วยพยัญชนะ (ตัวย่อส่วนราชการ) เลขประจำของเจ้าของเรื่อง และเลขทะเบียนหนังสือส่งเรียงตามลำดับจนสิ้นปีปฏิทินแล้วเริ่มนับใหม่ในปีต่อไป

 1.3) วันที่ ให้ใส่ตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ เช่น 27 เมษายน 2563 เช่นเดียวกับหนังสือภายนอก

 1.4) เรื่อง ให้ใส่เรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่องโดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิมเช่นเดียวกับหนังสือภายนอก

 1.5) คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือ (รายละเอียดกำหนดไว้ท้ายภาคผนวก 2 ของระเบียบงานสารบรรณ) ตามด้วยชื่อตำแหน่งของผู้ลงนามในหนังสือที่มีมาถึง หรือชื่อบุคคลโดยตรง กรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่เช่นเดียวกับหนังสือภายนอก

 **2. ข้อความ** ให้มีสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจ ประกอบด้วย

 2.1) ต้นเรื่องหรือเรื่องเดิม กรณีเป็นเรื่องใหม่ยังไม่เคยมีการดำเนินการในเรื่องนั้นมาก่อน ให้ใช้ “ต้นเรื่อง” ถ้าเรื่องนั้นมีการดำเนินการมาก่อนแล้วให้ใช้ให้ใช้ “เรื่องเดิม” โดยสรุปความเป็นมาของเรื่องเดิมอย่างย่อว่าเป็นมาอย่างไร

 2.2) ข้อเท็จจริง เป็นการอธิบายให้ทราบถึงเหตุการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องหรือมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องเดิม

 2.3) ข้อกฎหมาย (ถ้ามี) เป็นการอธิบายเนื้อหาของกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยสังเขป โดยไม่ต้องคัดลอกมาทั้งหมดเป็นรายมาตรา แต่ในกรณีที่ไม่มีข้อกฎหมายก็ไม่ต้องมีข้อนี้

 2.4) ข้อพิจารณา เป็นการสรุปข้อสังเกตที่สำคัญที่ควรหยิบยกมาให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ประกอบการตัดสินใจ กรณีที่เป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

 2.5) ข้อเสนอ เป็นการชี้ประเด็นให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ เช่น เพื่อทราบ เพื่อให้ความเห็นชอบ เพื่ออนุมัติ เพื่อลงนาม ฯลฯ

 **3. ลงชื่อและตำแหน่ง** เช่นเดียวกับหนังสือภายนอก

 โดยมีการกำหนดรายละเอียดหรือการตั้งค่าโปรแกรมการพิมพ์ดังต่อไปนี้

 - ตั้งค่าระยะขอบกระดาษ

 - ตั้งค่าขนาดตราครุฑ หนังสือภายในหรือบันทึกที่ใช้กระดาษบันทึกข้อความกำหนดขนาดครุฑเท่ากับ 1.5 เซนติเมตร และใช้สีดำ

 - การใช้รูปแบบตัวอักษรให้ใช้รูปแบบตัวพิมพ์ TH SarabunPSK หรือ TH SarabunT๙ ขนาด 16 พอยท์

 - การพิมพ์ส่วนหัวของแบบบันทึกข้อความ

 คำว่า “บันทึกข้อความ” ต้องพิมพ์ด้วยตัวอักษรหนาขนาด 24 พอยท์

 คำว่า “ส่วนราชการ/ วันที่ /เรื่อง” ต้องพิมพ์ด้วยตัวอักษรหนาขนาด 20 พอยท์

 คำว่า “วันที่” ต้องพิมพ์ให้ตรงกับตัวอักษร ข ของ คำว่า “บันทึกข้อความ”

 ใช้จุดไข่ปลาแสดงเส้นบรรทัดที่เป็นช่องว่างหลังคำว่า “ส่วนราชการ/ที่/วันที่/เรื่อง”

 - การพิมพ์คำขึ้นต้นให้มีระยะบรรทัดทางจากเรื่องเท่ากับระยะบรรทัดปกติและเพิ่มคำก่อนหน้าอีก 6 พอยท์

 - การย่อหน้าข้อความให้มีระยะย่อหน้าตามค่าไม้บรรทัดระยะการพิมพ์เท่ากับ 2.5 ซม.

 - การพิมพ์ชื่อเต็มในวงเล็บ (ชื่อ-สกุล) ให้พิมพ์อยู่ในแนวกึ่งกลางกระดาษ เว้นระยะบรรทัดการพิมพ์ 3 บรรทัดปกติ (4 Enter) จากบรรทัดสุดท้ายของข้อความ และการพิมพ์ตำแหน่งให้พิมพ์อยู่กึ่งกลางซึ่งกันและกัน ในกรณีที่พิมพ์ตำแหน่ง 2 บรรทัด ระหว่างบรรทัดให้ใช้ระยะ 1 Enter

1. **ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้**
	1. **เทคนิคและแนวทางในการทำงาน**

 ควรศึกษาการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) ที่ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย งานสารบรรณ จะทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรทำความเข้าใจถึงเนื้อหาของเรื่องที่จะทำก่อนการร่างหนังสือทุกครั้ง เมื่อหลังร่างหนังสือเสร็จควรตรวจสอบทุกครั้ง เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการสะกดคำถูกคำผิด การใช้คำที่เป็นคำซ้ำซ้อน คำฟุ่มเฟือย การใช้อักขระ ตัวสะกด ตัวการันต์ และการวรรคตอนให้ถูกต้องเสมอ เพื่อลดความผิดพลาดของการตีความหมาย และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยหลักทั่วไปที่นิยมยึดถือในการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) คือ

1. ต้องทำการศึกษาข้อมูล และทราบถึงวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือฉบับนั้น
2. วิเคราะห์ และสรุปข้อมูลให้ชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์
3. รวบรวมข้อมูล จัดลำดับความสัมพันธ์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
4. ร่างหนังสือราชการวางเนื้อหาให้ครบ 3 ส่วน ส่วนของเหตุ ส่วนของผล และสรุปความ

โดยการเขียนต้องเขียนให้ถูกต้อง คือ เขียนให้ถูกแบบ ถูกเนื้อหา ถูกหลักภาษา

เขียนให้ชัดเจน คือ ชัดเจนในเนื้อความ ชัดเจนในจุดประสงค์ และกระจ่างในวรรคตอน

เขียนให้รัดกุม คือ เขียนให้มีความหมายชัดเจน แน่นอน ไม่มีช่องโหว่ให้สงสัยหรือโต้แย้ง

เขียนให้กระชับ คือ เขียนให้สั้นแต่ได้ใจความ ไม่ใช้ข้อความที่วกวนเยิ่นเย่อยืดยาด หรือใช้ถ้อยคำฟุ่มเฟือยโดยไม่จำเป็น

เขียนให้ได้ใจความสำคัญ คือ เขียนให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์หรือจุดประสงค์ที่ต้องการอย่างชัดเจน และบรรลุจุดประสงค์และเป็นผลดี

1. ตรวจสอบความถูกต้องและถูกระเบียบของข้อมูล ปรับแก้ไขการใช้ภาษา เนื้อหาชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เครื่องหมายต่าง ๆ ย่อหน้า รูปแบบเป็นระเบียบสวยงาม
	1. **ข้อพึงระวัง**

การเขียนและการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) มีข้อควรพึงระวัง คือ

1. ควรระวังเรื่องการใช้ภาษา และการเขียนที่ไม่ถูกต้องตามเนื้อหา และหลักภาษา เช่น

- การเลือกใช้สรรพนามที่ไม่ตรงประเด็น

- การใช้คำผิด การพิมพ์เกิน การสะกดการันต์ผิด พิมพ์ตกคำย่อ ชื่อสถานที่ การพิมพ์ตัวเลข และ
 การเว้นวรรคตอนที่ไม่ถูกต้อง

- การลงชื่อ ตำแหน่งหรือหน่วยงานไม่ถูกต้อง

- ชื่อเรื่องไม่ตรงหรือไม่สอดคล้องกับส่วนสรุป

 - เนื้อความยาวเยิ่นเย้อ เขียนไม่ตรงประเด็นหรือวกวน

 - ความสับสนในการเขียน เช่น ''ไปยัง''กับ ''มายัง'' คำว่า ''อนุญาต''กับ''อนุมัติ''

 - ในกรณีที่มีจุดประสงค์หลายประการ ไม่แยกจุดประสงค์เป็นรายข้ออย่างชัดเจน

 - เขียนด้วยถ้อยคำภาษาของตนเอง กอปรกับการยึดติดกับวิธีการเขียน (ร่าง) แบบเดิมที่เคยเขียน
 ตามกันมา

 - ใช้ภาษาฟุ่มเฟือย ใช้คำเชื่อมมากเกินไป

 - ใช้เครื่องหมายไม่ถูกต้อง เช่น จำนวน ๓ วัน ๆ ละ ๕๐ บาท (ควรเขียนเป็นจำนวน ๓ วัน วันละ

 ๕๐ บาท)

- ใช้ไปยาลน้อยผิด เช่น นายวิวัฒน์ฯ จะเขียนชื่อแล้วไปยาลน้อยนามสกุลไม่ได้ เพราะชื่อกับ

 นามสกุลเป็นคนละสิ่ง หรือคนละคำกัน จะไปยาลน้อยนามสกุลได้ต่อเมื่อเขียนนามสกุลไม่จบ
 เช่น พระนาม นามสกุล ชื่อ เฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวที่ยาว ๆ เป็นต้น

 2) การใช้คำย่อเป็นภาษาต่างประเทศร่วมกับภาษาไทย

 3) ใช้คำบางคำผิด (ไป-มา) ในการใช้คำนี้ ควรคำนึงถึงผู้รับหนังสือเป็นสำคัญ

 4) ใช้ประโยคซ้ำ รวมไปถึงการใช้คำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน

* 1. **ปัจจัยแห่งความสำเร็จ**
1. มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับระเบียบการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) อยู่เสมอ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจและลดความผิดพลาดในการเขียนหนังสือและการดำเนินงานได้
2. มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าใจโครงสร้างและหลักการเขียนอย่างถ่องแท้ เข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดทำหนังสือ ทำให้ผู้ส่งสารสามารถส่งสารได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และตรงประเด็น ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจง่ายยิ่งขึ้น ช่วยลดปัญหาเรื่องระยะเวลาในการส่งหนังสือ ลดข้อผิดพลาดในการดำเนินการ ทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์และกระบวนการส่งหนังสือประสบผลสำเร็จรวดเร็วยิ่งขึ้น
3. ทักษะและประสบการณ์ในการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) หากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีทักษะและประสบการณ์ในการจัดทำหนังสือมากขึ้น ก็จะช่วยให้เข้าใจในหลักการการเขียน ทำให้มีเทคนิควิธีการเขียนที่ดีขึ้น เกิดความละเอียดรอบคอบในการทำงานมากยิ่งขึ้น และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตรงตามที่ต้องการได้
	1. **ปัญหาและวิธีการแก้ไข**
4. **ปัญหา** ความไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของเรื่องที่เขียนหนังสือราชการ และการใช้ภาษาพูดในการสื่อสาร

**วิธีการแก้ไข** ผู้เขียนหนังสือราชการควรทำความเข้าใจ และศึกษาวัตถุประสงค์ของหนังสือราชการอย่างถ่องแท้ก่อนที่จะลงมือเขียนหนังสือราชการ

1. **ปัญหา** ข้อจำกัดของระยะเวลาในการพัฒนาตัวเอง และแหล่งข้อมูลในการค้นคว้าข้อมูล

**วิธีการแก้ไข** มีการบริหารเวลาในการศึกษาข้อมูล และการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลที่สามารถค้นคว้าได้ง่าย ถูกต้อง และเชื่อถือได้

1. **ปัญหา** การใช้คำปิดเรื่องไม่ถูกต้อง และไม่เชื่อมโยงกับเนื้อเรื่องที่ร่าง

**วิธีการแก้ไข** ควรศึกษาการใช้คำลงท้ายในหนังสือราชการภายในให้เหมาะสม และตรงกับเนื้อหาของเรื่องที่จะต้องจัดทำหนังสือ

1. **ปัญหา** การเขียนคำผิด และการเขียนวัตถุประสงค์ในการจัดทำหนังสือที่ไม่ชัดเจนและเข้าใจยาก

**วิธีการแก้ไข** ควรมีการทบทวนตรวจทานคำผิดคำถูก และวัตถุประสงค์ในการจัดทำหนังสือที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย

1. **ปัญหา** แบบฟอร์มไม่ถูกต้อง เช่น การเว้นวรรคช่วงบรรทัด การเว้นซ้ายขวา ชื่อเรื่องไม่ตรงกับจุดประสงค์หรือยาวเกินไป เขียนไม่ตรงประเด็นหรือวกวน ด่วนสรุปโดยข้อมูลหรือเหตุผลไม่เพียงพอ และไม่มีการอ้างอิงที่มาหรืออ้างอิงไม่ครบถ้วน

**วิธีการแก้ไข** ต้องคิดชื่อเรื่องที่ตรงกับวัตถุประสงค์ ลำดับเนื้อหาให้มีความกระชับได้ใจความ

มีการตรวจสอบรูปแบบก่อนการพิมพ์อาจมีผู้ตรวจทานข้อมูลทั้งหมดก่อนส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ

**6.5 ผลลัพธ์จากการแก้ปัญหาและการพัฒนาเรื่องนั้น**

 1) ผู้จัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) ได้ทราบถึงจุดด้อยหรือข้อบกพร่องของตนเอง ทำให้เกิดการเรียนรู้และมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง ทำให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับโครงร่างและหลักการเขียนที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นการเสริมสร้างทักษะและสมรรถนะในการเขียนหนังสือราชการได้อย่างถูกต้อง

 2) ผู้จัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) มีความเข้าใจรูปแบบการจัดทำหนังสือที่ถูกต้อง ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไป

 3) ผู้จัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) มีความเข้าใจ และสามารถระบุวัตถุประสงค์ได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ผู้รับหนังสือทราบถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะสื่อสารได้อย่างชัดเจน และทำให้การสื่อสารระหว่างผู้รับและผู้ส่งมีความเข้าใจที่ตรงกัน ทำให้ระยะเวลาในการเดินหนังสือสั้นลง และดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

 4) การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านเวลาที่ใช้ในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ)

 5) หน่วยงานได้รูปแบบการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) หรือแบบฟอร์มหนังสือราชการภายในที่เป็นมาตรฐานที่สามารถนำไปใช้ร่วมกันได้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อความชัดเจนในการรับและส่งข่าวสารต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน