

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การจัดการความรู้กลุ่มงานประชุมสภา  
และกรรมการวิสามัญให้มีประสิทธิภาพ

จัดทำโดย นางสาวระภีภรณ์ ชูทรัพย์

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  
สังกัด กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ  
สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๕  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

## ๑. ชื่อเรื่อง การจัดการความรู้ในกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญให้มีประสิทธิภาพ

### ๒. หลักการและเหตุผล

สภากรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ในการควบคุม ตรวจสอบ และดูแลการบริหารราชการ กรุงเทพมหานครของฝ่ายบริหาร ซึ่งมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร การดำเนินงานของสภากรุงเทพมหานคร มีสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการประจำของสภากรุงเทพมหานคร ในการดำเนินการเรื่อง ญัตติและกระทู้ การร่างข้อบัญญัติ การร่างคำขอ แปรญัตติ การดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมสภากรุงเทพมหานคร การประชุมคณะกรรมการวิสามัญและวิสามัญประจำสภากรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์ข้อมูลและบริการทางกฎหมาย การค้นคว้า ข้อมูลทางวิชาการแก่สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร รวมทั้งการดำเนินการด้านการต่างประเทศของสภากรุงเทพมหานคร โดยมี **วิสัยทัศน์** สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานของสภากรุงเทพมหานคร **พันธกิจ** ส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจหลักของสภากรุงเทพมหานคร เพิ่มศักยภาพของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี สร้างระบบบริหารจัดการที่ดี โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การวางแผน การตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหาร

กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ สังกัดสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านประชุมสภากรุงเทพมหานคร การประชุมคณะกรรมการวิสามัญ พิจารณาร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี การจัดทำคำสั่ง เปิด-ปิด ขยายสมัยประชุมสภากรุงเทพมหานคร การจัดทำหนังสือเชิญประชุม ระเบียบวาระการประชุม จัดเตรียมเอกสารและจัดทำรายงานการประชุม การรวบรวมรายงานการประชุม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ เกี่ยวข้อง เนื่องจากการบริหารงานกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ เป็นลักษณะของการดำเนินงานที่เป็นรูปแบบของงานเฉพาะด้านที่จะต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์เฉพาะด้านการประชุม การประสานงาน การติดตามผลการดำเนินงานที่เป็นองค์ความรู้

จากการสืบค้นข้อมูลการปฏิบัติงานในรูปแบบเอกสารและข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ข้อมูลที่เป็นองค์ความรู้ของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ มีข้อมูลการปฏิบัติงานแต่ละด้าน กระจายอยู่ในแต่ละบุคคล ทำให้การปฏิบัติงานขาดความคล่องตัว จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จำเป็นต้องอาศัยการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้และนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน พัฒนารูปแบบและการบริการใหม่ ๆ มากยิ่งขึ้นต่อไป

### ๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อรวบรวมความรู้ให้เป็นระบบง่ายต่อการเรียนรู้และติดตาม
- ๓.๒ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงาน กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ
- ๓.๓ เพื่อนำ กระบวนการจัดการความรู้ มาพัฒนางานของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญให้มีประสิทธิภาพ

## ๔. เป้าหมาย

๔.๑ บุคลากรของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญได้มีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ โดยผ่านกระบวนการจัดการความรู้

๔.๒ ป้องกันความรู้สูญหาย ไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุทำงาน การย้าย หรือการลาออกจากงาน ฯลฯ

๔.๓ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในงานและวัตถุประสงค์ของงาน โดยไม่ต้องมีการควบคุม บุคลากรสามารถเรียนรู้ร่วมกัน สามารถทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนาจิตสำนึกในการทำงาน

## ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

การจัดทำรายงานศึกษาการจัดการความรู้ของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญให้มีประสิทธิภาพในครั้งนี้ผู้จัดทำได้นำความรู้ แนวคิดทฤษฎีมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำ ดังนี้

๕.๑ ความรู้จากสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร

๕.๒ ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม

๕.๓ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้

๕.๔ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้

๕.๕ แนวคิดและทฤษฎีทางด้านการบริหาร

### ๕.๑ ความรู้จากสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร

สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานครในฐานะเป็นหน่วยงานดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมสภากรุงเทพมหานคร การประชุมคณะกรรมการสามัญ และวิสามัญประจำสภากรุงเทพมหานคร การดำเนินการเรื่องญัตติและกระทู การร่างข้อบัญญัติ การร่างคำขอแปรญัตติ เป็นศูนย์ข้อมูลและให้บริการทางกฎหมาย การค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการแก่สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร และดำเนินการด้านการต่างประเทศของสภากรุงเทพมหานคร โดยมีวิสัยทัศน์ “สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานของสภากรุงเทพมหานคร” และมีกลยุทธ์การพัฒนา ดังนี้

๑. แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สนับสนุนภารกิจของกรุงเทพมหานคร และการเยี่ยมชมเยือนในประเทศเครือข่ายเมืองพี่เมืองน้อง และเครือข่ายอื่น ๆ

๒. ปลุกฝังอุดมการณ์และปรัชญาการเป็นข้าราชการที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี และเชิดชูยกย่องผู้เป็นต้นแบบด้านคุณธรรม จริยธรรม

๓. เพิ่มระบบสารสนเทศและ /หรือระบบภูมิสารสนเทศ เพื่อบริการประชาชนหรือหน่วยงานภาครัฐ (e-Service/m-Service)

๔. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนผู้บริหาร (EIS) ของแต่ละหน่วยงาน และ/หรือกลุ่มภารกิจ

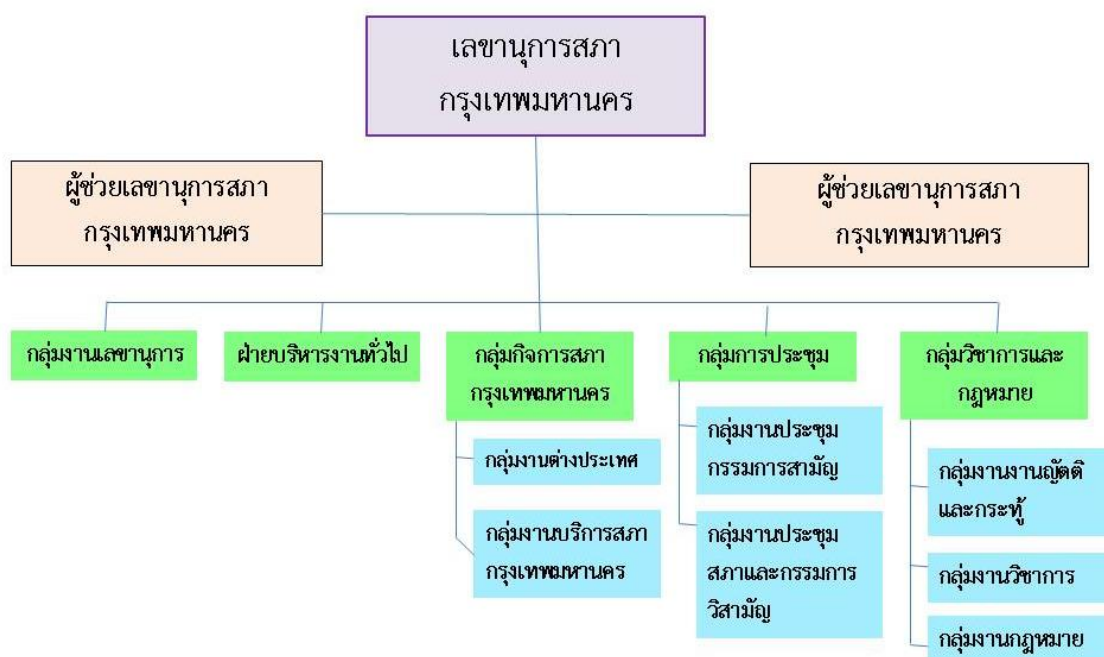
๕. ดำเนินการเพื่อให้บริการทุกรูปแบบ ถูกต้อง รวดเร็ว ทั่วถึงและเป็นธรรม

๖. ขยายช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

๗. เสริมสร้างภาพลักษณ์และเพิ่มบทบาทของกรุงเทพมหานครในเวทีโลก

การปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร จึงมุ่งกำหนดกรอบทิศทางการพัฒนาที่ดี การพัฒนาระบบบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ การเสริมศักยภาพงานบริหารการคลัง การงบประมาณ พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรภายในหน่วยงานเพื่อสร้างพลังความเข้มแข็งของบุคลากร ตลอดจนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเปนต์นแบบดานการบริหารมหานคร

### โครงสร้างสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร



### ๕.๒ ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม

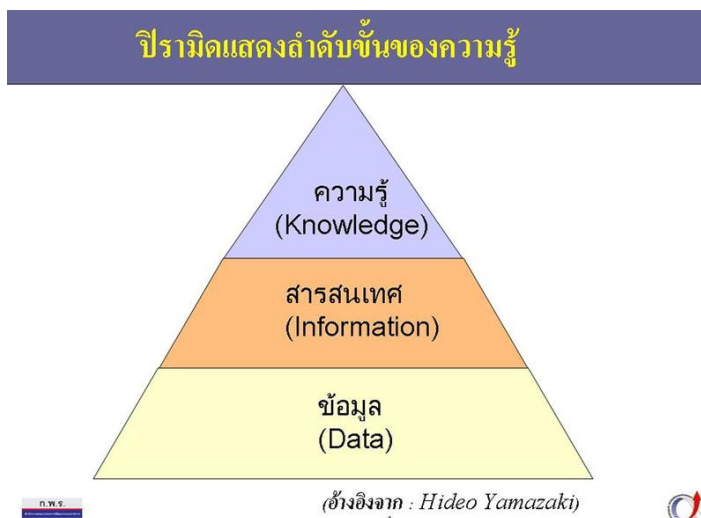
เดช กาญจนางกูร (๒๕๔๗ : ๔) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นการแบ่งงานกันทำ ตามบทบาทและหน้าที่ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องมีการบูรณาการในด้านความรู้ ความคิดและความเข้าใจให้ถูกต้องตรงกัน เพื่อให้ผู้มีส่วนร่วมปฏิบัติงานหรือกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการให้ประสานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเป็นจังหวะเดียวกัน จึงจะทำให้การปฏิบัติร่วมกันสัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดตามที่ผู้มีส่วนร่วมทุกคนปรารถนา

การจัดทำรายงานการศึกษาเรื่องการจัดการความรู้กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญให้มีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมเป็นเรื่องสำคัญมากทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเองเกิดการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากรในกลุ่มงานร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติงาน และร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ

### ๕.๓ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้

๕.๓.๑ ความรู้ (Knowledge) หมายถึง มวลของประสบการณ์ที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ การปฏิบัติงาน มีการนำประสบการณ์ วิจารณ์ญาณ ความคิด ค่านิยม และปัญญาของมนุษย์มาวิเคราะห์ เพื่อประยุกต์ใช้ในการทำงาน การตัดสินใจ และการแก้ปัญหา

### ๕.๓.๒ ลำดับขั้นของความรู้ ประกอบด้วย ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้



### ๕.๓.๓ ประเภทของความรู้แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท

- ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) คือ ความรู้ที่เขียนอธิบายออกมาเป็นตัวอักษร เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หนังสือ ตำรา
- ความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน ไม่ได้ถอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร หรือบางครั้งก็ไม่สามารถถอดเป็นลายลักษณ์อักษรได้ ความรู้ที่สำคัญส่วนใหญ่ มีลักษณะเป็นความรู้แฝงเร้น อยู่ในคนทำงาน และผู้เชี่ยวชาญในแต่ละเรื่อง จึงต้องอาศัยกลไกแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้คนได้พบกัน สร้างความไว้วางใจกัน และถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันและกัน

### ๕.๔ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้

#### ๕.๔.๑ ความหมายของความรู้

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งที้ง่าย ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ซับซ้อนและมีความสัมพันธ์

#### ๕.๔.๒ ความสำคัญของการจัดการความรู้

๕.๔.๒.๑ ป้องกันความรู้สูญหาย : การจัดการความรู้ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุทำงาน หรือการลาออกจากงาน ฯลฯ

๕.๔.๒.๒ เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ : โดยประเภท คุณภาพ และความสะดวกในการเข้าถึง ความรู้เป็นปัจจัยของการเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ เนื่องจากผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินใจต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

๕.๔.๒.๓ ความสามารถในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่นการทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในงานและวัตถุประสงค์ของงาน โดยไม่ต้องมีการควบคุม หรือมีการแทรกแซงมากนัก จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนาจิตสำนึกในการทำงาน

๕.๔.๒.๔ ความได้เปรียบในการแข่งขัน : การจัดการความรู้ช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจในผู้รับบริการ มองแนวโน้มของการให้บริการทำให้สามารถเพิ่มโอกาสในการแข่งขันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้

๕.๔.๒.๕ การพัฒนาทรัพยากร : เป็นการพัฒนาความสามารถขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่

๕.๔.๒.๖ การยกระดับผลิตภัณฑ์ : การนำการจัดการความรู้มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณคุณภาพของงานนั้น ๆ อีกด้วย

๕.๔.๒.๗ การบริหารลูกค้า : การศึกษาความสนใจและความต้องการของผู้รับบริการเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจผู้รับบริการและแก่องค์กร

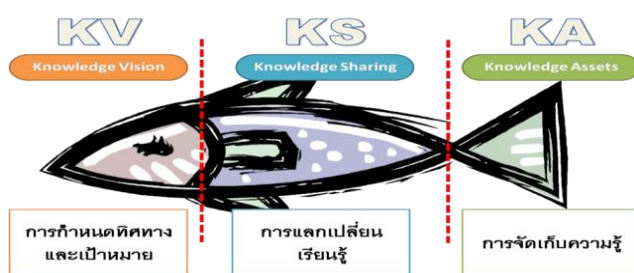
๕.๔.๒.๘ การลงทุนทางทรัพยากรมนุษย์ : การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันผ่านการเรียนรู้ร่วมกัน การจัดการด้านเอกสาร การจัดการกับความไม่เป็นทางการเพิ่มความสามารถให้แก่องค์กรในการจูงและฝึกฝนบุคลากร

๕.๔.๓ รูปแบบของการจัดการความรู้

ได้นำรูปแบบการจัดการความรู้รูปแบบปลา มาจัดการความรู้ของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญให้มีประสิทธิภาพ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ซึ่งแต่ละส่วนมีความสำคัญ คือ

- เป้าหมาย (ส่วนหัวปลา) หรือ KV (Knowledge Vision) ส่วนหัวที่ทำหน้าที่มองหาเส้นทางที่เดินทางไป แล้วคิดวิเคราะห์ว่า จุดหมายอยู่ที่ไหนต้องวางแบบใดไปในเส้นทางไหนและไปอย่างไร ในที่นี้เราจะเปรียบเทียบเป็นการบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) ก่อนที่เราจะทำงานอะไรซักอย่างเราต้องรู้ก่อนว่าเราต้องการอะไร จุดหมายคืออะไร และต้องทำอย่างไรบ้าง
- ส่วนกิจกรรม (ตัวปลา) หรือ KS (Knowledge Sharing) ส่วนที่สองคือส่วนลำตัวที่มีหัวใจของปลาอยู่ที่ศูนย์กลางคือปล้องต่างๆ ของร่างกาย ในที่นี้เราจะเปรียบเทียบเป็นการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) คือเราจำเป็นต้องสร้างบรรยากาศที่เกิดการเรียนรู้เพื่อให้คนเข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน
- ส่วนการจดบันทึก (หางปลา) ส่วนสุดท้ายคือ หางปลา ทำหน้าที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการเคลื่อนที่ไป เปรียบเสมือนการเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) หรือคลังความรู้ ที่ได้จากการเก็บสะสมความรู้ที่มาจากแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งความรู้เหล่านี้อาจอยู่ในรูปแบบเอกสารหรือคู่มือต่าง ๆ

โดยทุกส่วนนั้นมีความสำคัญ และเชื่อมโยงถึงกันเพื่อให้การจัดการความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากส่วนใดที่ทำแล้วบกพร่องหรือไม่ชัดเจนก็จะส่งผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ตามมาด้วย



๕.๔.๔ องค์ประกอบของการจัดการความรู้ประกอบที่สำคัญ ๓ ส่วนคือ

๕.๔.๔.๑ คน (man) ในการจัดการความรู้ คนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด

๕.๔.๔.๒ เทคโนโลยีสารสนเทศ(information technology-IT) เทคโนโลยีในการสื่อสารช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น ติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน การค้นหาข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต หรือโซเซียลมีเดีย

๕.๔.๔.๓ กระบวนการจัดการความรู้ (process) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาของความรู้ หรือการจัดการ ความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร

๕.๔.๕ ปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ

๕.๔.๕.๑ วัฒนธรรมและพฤติกรรมของคนในองค์กร คนในองค์กรต้องมีความเจตคติที่ดีในการแบ่งปันความรู้ และนำความรู้ที่มีอยู่มาเป็นฐานในการต่อยอดความรู้ของคนรุ่นใหม่ต่อไป องค์กรเองต้องมีวัฒนธรรมภายในแห่งความไว้วางใจและให้เกียรติกัน เคารพในสิทธิและความคิดของผู้ร่วมงานในทุกระดับแม้เป็นบุคลากรระดับล่างก็ตาม การเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกเรื่องแม้แต่สิ่งที่เป็นข้อผิดพลาดในอดีต

๕.๔.๕.๒ ผู้นำและการสร้างกลยุทธ์ ผู้บริหารระดับสูงต้องมีความเชื่อในคุณค่าของคนและความรู้ที่มีในองค์กร เข้าใจในลักษณะของปัญหาและพันธะกิจขององค์กร ส่งเสริมและสนับสนุนความเป็นมืออาชีพในด้านต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น ค้นหาและเชิดชูกระบวนการทำงานที่เป็นเลิศจากหน่วยงานภายใน เป็นต้นแบบแห่งการเป็นผู้ริเริ่มในการแบ่งปันและเรียนรู้ กำหนดทิศทางในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ภายใน วางกลยุทธ์ในการจัดการระบบการจัดการองค์ความรู้ที่จะประสบผลสัมฤทธิ์ เช่น เลือกรื่องที่ทำ แล้วเห็นผล หรือเรื่องที่มีคนเข้าใจและมีองค์ความรู้อยู่แล้วในองค์กร ที่สำคัญที่สุดคือทำอย่างไรให้คนในองค์กรอยากนำเรื่องที่ตนรู้ออกมาแบ่งปัน โดยไม่หวาดระแวงว่าจะเสียผลประโยชน์ ถูกแอบอ้างผลงาน ถูกกลั่นแกล้งเพราะอิจฉาทาร้อนต่าง ๆ นานา องค์กรที่จะประสบความสำเร็จในเรื่องนี้ต้องสร้างอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ และการให้เกียรติซึ่งกันและกัน โดยคุณูแจสำคัญที่จะไขประตูโลกที่เปิดกว้างนี้คือผู้บริหารสูงสุดขององค์กรนั่นเอง

๕.๔.๕.๓ เทคโนโลยี ความพร้อมของอุปกรณ์ทันสมัยของเทคโนโลยีที่สามารถสนับสนุนการทำงานและการเรียนรู้ของคนในองค์กรได้ การสร้างฐานข้อมูลและการจัดการระบบฐานข้อมูล ตลอดจนวิธีการที่จะทำให้บุคลากรยอมใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเป็นสื่อกลางในการรวบรวมและส่งต่อขององค์ความรู้ สิ่งที่สำคัญคือสร้างระบบการป้องกันไม่ให้เกิดการสูญหายแก่ระบบฐานข้อมูลภายในได้ การสร้างฐานข้อมูลไม่ได้หมายความว่าต้องใช้เครื่องมือและอุปกรณ์แพง ๆ เพื่อสร้างฐานข้อมูลขนาดใหญ่ แต่ไม่เอื้อประโยชน์ต่อการใช้งานของคนส่วนใหญ่ในองค์กร บุคลากรที่ดูแลระบบนี้ต้องมีใจเปิดกว้างและมีความเพียรพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ เพื่อให้ฐานข้อมูลและระบบคอมพิวเตอร์มีประโยชน์และคุ้มค่างับงบประมาณ

๕.๔.๕.๔ การวัดผลและการนำไปใช้ จัดทำระบบการติดตามและวัดผลของการจัดการความรู้และประโยชน์จากการนำไปใช้ เพื่อสร้างแรงขับเคลื่อนให้ บุคลากรในองค์กรมีการเรียนรู้และต้องการมีส่วนร่วมในการสร้างฐานความรู้ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๕.๔.๕.๕ โครงสร้างพื้นฐานการวางระบบการบริหารจัดการรวบรวมข้อมูล และการรายงานผลการดำเนินงานต่าง ๆ ที่จะเอื้อให้แผนงานของการจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จ

๕.๔.๖ กระบวนการจัดการความรู้(Knowledge Management) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งหมด๗ ขั้นตอน

๕.๔.๖.๑ การบ่งชี้ความรู้(Knowledge Identification) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ต้องใช้อะไร ปัจจุบันมีความรู้ อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด และอยู่ที่ใคร

๕.๔.๖.๒ การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เป็นการสร้าง แสวงหา รวบรวมความรู้ทั้งภายในภายนอก รักษาความรู้เดิม แยกความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้วออกไป

๕.๔.๖.๓ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ(Knowledge Organization) เป็นการกำหนด โครงสร้างความรู้ แบ่งชนิด ประเภท เพื่อให้สืบค้น เรียกคืน และใช้งานได้ง่าย

๕.๔.๖.๔ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เป็นการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้ ครบถ้วนสมบูรณ์

๕.๔.๖.๕ การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้ เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๕.๔.๖.๖ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้(Knowledge Sharing) เป็นการแบ่งปัน สามารถทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีที่เป็นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) จัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยน งาน การเยี่ยมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

๕.๔.๖.๗ การเรียนรู้(Learning) เป็นการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ปัญหา และทำให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ ในไปใช้ เกิดการเรียนรู้ และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

๕.๔.๗ เป้าหมายและประโยชน์ในการจัดการความรู้ในองค์กร

๕.๔.๗.๑ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

๕.๔.๗.๒ ช่วยป้องกันความรู้หรือข้อมูลสูญหายไปพร้อมกับบุคลากรที่โยกย้าย หรือลาออก

๕.๔.๗.๓ เกิดการพัฒนาตนเองและหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ให้ทุกคนมีสิทธิ์ในการเรียนรู้เท่าเทียมกัน

๕.๔.๗.๔ พัฒนาศักยภาพในการวางแผนงานและการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

## ๕.๕ แนวคิดและทฤษฎีทางการบริหาร

ทฤษฎี PDCA คือ วงจรที่พัฒนามาจากวงจรที่คิดค้นโดยวอลท์เตอร์ ชิฮวาร์ท (Walter Shewhart) ผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรม และต่อมามาวงจรนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกัน มากขึ้นเมื่อ เอ็ดวาร์ด เดมมิ่ง (W.Edwards Deming) ปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพเผยแพรให้ เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดียิ่งขึ้น และช่วย ค้นหาค้นหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “วงจร

เดิมมี” ต่อมาพบว่า แนวคิดในการใช้วงจร PDCA นั้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกกิจกรรม จึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก PDCA เป็นอักษรนำของศัพท์ภาษาอังกฤษ ๔ คำคือ

P : Plan	=	วางแผน
D : DO	=	ปฏิบัติตามแผน
C : Check	=	ตรวจสอบ/ประเมินผลและนำผลประเมินมาวิเคราะห์
A : Action	=	ปรับปรุงดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน

๑. Plan (วางแผน) หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน Plan การจัดอันดับความสำคัญของ เป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการและกำหนดงบประมาณที่จะใช้ การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะ การดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

๒. Do (ปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การดำเนินการตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับการดำเนินการ มีวิธีการดำเนินการ และมีผลของการดำเนินการ

๓. Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การประเมินแผน อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับ การดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของการดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้ โดยในการประเมินดังกล่าวสามารถทำได้เอง โดยคณะกรรมการที่รับผิดชอบแผนการดำเนินงานนั้น ๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการอีกชุดมาประเมินแผน หรือไม่จำเป็นต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมินที่ยุ่งยากซับซ้อน

๔. Act (ปรับปรุงแก้ไข) หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วย การนำผลการ ประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่ได้อยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบ การดำเนินการใหม่ที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการ ในปีต่อไป

## ๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การจัดทำรายงานการจัดการความรู้กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ ให้มีประสิทธิภาพผู้จัดทำรายงานได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

### ขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน

๖.๑ ศึกษาหน้าที่แต่ละตำแหน่งในกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ

๖.๒ ศึกษาลักษณะงานรายบุคคลแบบละเอียด เพื่อเปรียบเทียบและศึกษาค้นคว้าตามแนวคิด ทฤษฎี หรือเครื่องมือทางการบริหาร

๖.๓ เสนอแผนงาน/โครงการ เพื่อขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชา

๖.๔ จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี โดยจัดทำตารางการปฏิบัติงานประจำปีของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ และให้บันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง จำนวน ๑ ชุด

๖.๕ จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำเดือน โดยจัดทำตารางการปฏิบัติงานประจำเดือนของแต่ละคนในกลุ่มงาน และให้บันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง เดือนละ ๑ ครั้ง (กำหนดบันทึกข้อมูลทุกวันที่ ๑ ของเดือน)

๖.๖ ประชุมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้ข้อเสนอแนะปัญหา อุปสรรค และรับทราบถึงวิธีการดำเนินการตามแผนของกลุ่มงานที่ได้กำหนดไว้

๖.๗ ตรวจสอบและควบคุมผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

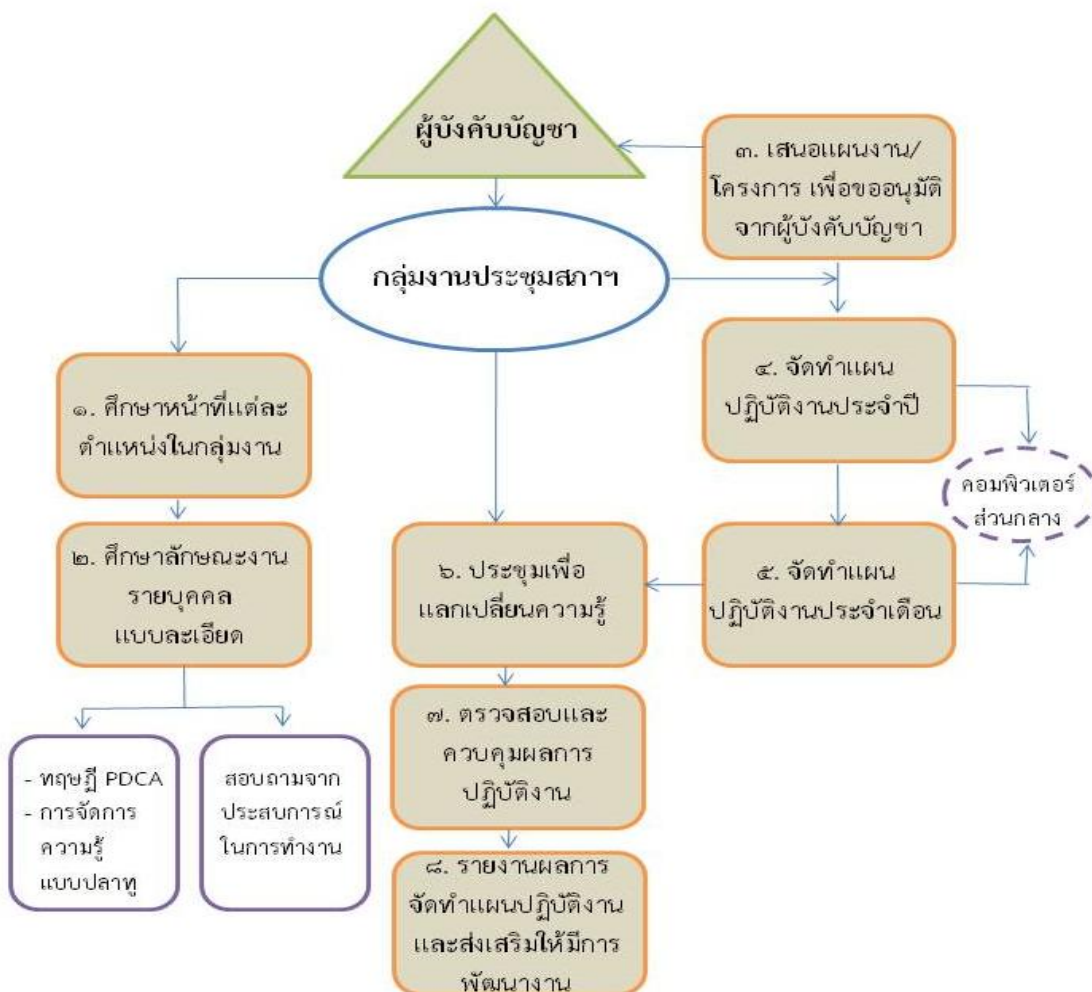
๖.๘ รายงานผลการจัดทำแผนปฏิบัติงานและส่งเสริมให้มีการพัฒนางานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยวิธีการอบรมในสายงานที่เกี่ยวข้อง

ในการดำเนินการกำหนดกลุ่มเป้าหมายคือ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ จำนวน ๕ คน ประกอบด้วย

- ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ จำนวน ๓ คน
- ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน จำนวน ๒ คน

โดยมีเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร และผู้ช่วยเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร ควบคุม ตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินงาน โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

**ขั้นตอนการจัดการความรู้กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญให้มีประสิทธิภาพ**



### ๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ – เดือนกันยายน ๒๕๖๐ โดยผู้จัดทำรายงานได้กำหนด  
ขั้นตอน รายละเอียด และระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังตารางต่อไปนี้

ลำดับ ที่	แผนงาน	ระยะเวลาดำเนินการ											
		พ.ศ.๒๕๕๙			พ.ศ.๒๕๖๐								
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑.	ศึกษาหน้าที่แต่ละ ตำแหน่งในกลุ่มงาน	↔											
๒.	ศึกษาลักษณะงาน รายบุคคล		↔										
๓.	เสนอแผนงาน		↔										
๔.	จัดทำแผนปฏิบัติงาน ประจำปีของกลุ่มงาน			↔									
๕.	จัดทำแผนปฏิบัติงาน ประจำเดือน (กำหนด ส่งวันที่ ๑ ของเดือน)												
๖.	ประชุมแลกเปลี่ยน ความรู้												
๗.	ตรวจสอบและควบคุม												
๘.	รายงานผลและ ส่งเสริมให้พัฒนางาน												

### ๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

### ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

#### ๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

**ระดับผลผลิต (Output)** จากการศึกษา เรื่องการจัดการความรู้การบริหารงาน  
กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญให้มีประสิทธิภาพ พบว่า มีตัวชี้วัดความสำเร็จ ในระดับ  
ผลผลิต (Output) ดังนี้

๑. กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ สามารถรวบรวมข้อมูลให้เป็นองค์  
ความรู้ของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญได้
๒. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงาน กลุ่มงานประชุมสภาและ  
กรรมการวิสามัญ

๓. บุคลากรทุกคนในกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ มีความรู้ ความเข้าใจ  
เกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้อง ตามเกณฑ์ที่กำหนด

**ระดับผลลัพธ์ (Outcome)** จากการศึกษา เรื่องการจัดการความรู้การบริหารงาน  
กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญให้มีประสิทธิภาพ พบว่า มีตัวชี้วัดความสำเร็จ ในระดับ  
ผลลัพธ์ (Outcome) ดังนี้

๑. สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร และกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการ  
วิสามัญ ได้รับความเชื่อถือและความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษานำไปสู่การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการ  
บริหารงาน กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ

๓. สามารถนำเสนอ แนวทางในการจัดการความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ  
บริหารงาน กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ

๔. สามารถสร้างเครือข่ายการเรียนรู้แนวทางในการจัดการความรู้ ไปสู่กลุ่ม  
งานอื่น ๆ ในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน  
อย่างเป็นรูปธรรมได้มากยิ่งขึ้น

**๙.๒ วิธีการในการติดตามและการประเมินผล** คือ ตารางแผนปฏิบัติงานประจำปี และ  
ตารางแผนปฏิบัติงานประจำเดือน

#### **๑๐. ข้อเสนอแนะ**

๑๐.๑ บุคลากรของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ สำนักงานเลขาธิการ  
สภากรุงเทพมหานคร ควรมีการติดต่อประสานงานที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการควบคู่กันไปเพื่อให้  
เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

๑๐.๒ บุคลากรของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ สำนักงานเลขาธิการ  
สภากรุงเทพมหานคร ควรมีการจัดการความรู้ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

๑๐.๓ บุคลากรของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ สำนักงาน  
เลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร ควรมีการถ่ายทอดการสอนงานให้กับบุคลากรรุ่นใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

๑๐.๔ สภากรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร และ  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการสร้างเครือข่ายการจัดการความรู้ให้บุคลากรในหน่วยงานอื่น ๆ ได้ทราบ

๑๐.๕ สภากรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร และ  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้

๑๐.๖ สภากรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร และ  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านต่าง ๆ ให้ครอบคลุม  
กระบวนการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

## ภาคผนวก

### ประโยชน์ของการประสานงาน

๑. ช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุถึงจุดมุ่งหมายของการทำงานของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ
๒. ช่วยประหยัดทรัพยากรทางการบริหารการทำงานของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ
๓. ช่วยลดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการทำงานของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ
๔. ขจัดความซ้ำซ้อนของงาน/หน่วยงานต่างที่คล้ายคลึงกัน

### ปัญหา อุปสรรคในการประสานงาน

๑. ขาดการวางแผนการดำเนินงานที่ดี
๒. ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน
๓. นโยบายของหน่วยงานที่ต่างกัน
๔. ขาดการควบคุมที่ดี
๕. การกำหนดอำนาจหน้าที่ไม่ชัดเจน
๖. เทคนิคการประสานงานที่ดี
๗. ทักษะที่แตกต่างกันของผู้ร่วมงาน
๘. ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่แตกต่างกัน
๙. สาเหตุส่วนตัว ไม่ชอบกัน ไม่ลงรอยกัน

### การควบคุมติดตาม และการประเมินผล Controlling and Evaluating

การควบคุม คือ การหาเทคนิคที่เหมาะสมในการประคับประคองการดำเนินงานการทำงานของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญให้มุ่งไปในทิศทางที่ถูกต้องและเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม

#### วัตถุประสงค์ของการควบคุมงาน

๑. เพื่อสร้างมาตรฐานของการทำงานของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ
๒. เพื่อสร้างมาตรฐานในการควบคุมดูแลรักษาและป้องกันทรัพย์สินของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ มิให้สูญหายหรือถูกใช้ไปในทางไม่เหมาะสม
๓. เพื่อรักษาและควบคุมคุณภาพของผลผลิต หรือบริการ ของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ ให้ได้มาตรฐาน
๔. เพื่อให้มีการกำหนดขอบเขตการทำงานของบุคลากรของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญเป็นการเฉพาะ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิด
๕. เพื่อวัดและตรวจสอบความก้าวหน้าของงานตามที่กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญที่รับผิดชอบอยู่
๖. เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ

**หน้าที่ของผู้บริหารในการควบคุมงาน (Control)** กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลงาน เพื่อความก้าวหน้า ปัญหา /อุปสรรค ความพึงพอใจผู้รับบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

**หลักการในการควบคุมงาน** มีดังนี้

๑. สะท้อนให้เห็นสภาพและความต้องการของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ
๒. สามารถคาดการณ์งานในอนาคตได้
๓. สามารถระบุข้อบกพร่องของงานได้อย่างชัดเจน
๔. วัดและทดสอบได้ คือ มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่แสดงปริมาณงานที่ใช้วัดได้
๕. มีลักษณะยืดหยุ่นได้
๖. สะท้อนให้เป็นโครงสร้างขององค์การได้ ควบคุมดูแลประสานงานได้
๗. ประหยัดทรัพยากรในการปฏิบัติงาน
๘. ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญมีความเข้าใจในงาน
๙. นำไปสู่การแก้ไขที่ถูกต้อง

**กระบวนการควบคุมงาน** มีลักษณะสำคัญดังนี้

๑. กำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานสำหรับการควบคุมเกณฑ์ คือ แนวทางที่ใช้ในการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ ได้แก่ ฐานข้อมูลการปฏิบัติงานที่บ้านทีกในคอมพิวเตอร์เมื่อเปรียบเทียบผลงานหรือผลผลิตที่ทำได้จริง
๒. มีการวัดหรือนับผลการปฏิบัติงานกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญไปแล้วเป็นเปอร์เซ็นต์
๓. การเปรียบเทียบและประเมินผลงานกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ แตกต่างกันอย่างไรร
๔. ปรับปรุงแก้ไขผลแตกต่างจากเกณฑ์และมาตรฐานให้ถูกต้อง ถ้าการปฏิบัติไม่ได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐาน ก็ต้องแก้ไข โดยค้นหาจากปัญหา สาเหตุ และดำเนินการแก้ไข

**ลักษณะของการควบคุมงาน** ประกอบด้วย การควบคุมภายใน และการควบคุมภายนอก

**การรายงานผลงาน (REPORTING)**

การรายงานผลมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการความรู้กลุ่มงานประชุม สภาและกรรมการวิสามัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากการบริหารงานคุณภาพที่ผู้ทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบต้องจัดทำบันทึกและเก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบ เพราะการรายงานผลเป็นส่วนสำคัญในการแสดงข้อมูลอย่างเป็นระบบ ให้กับผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบผลการดำเนินงาน และเป็น การนำเสนอเพื่อปรับปรุงในการดำเนินงานครั้งต่อไป

การรายงานผลงาน หมายถึง การที่กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญผู้มีหน้าที่เสนอแผนงานหรือกิจกรรม ให้ผู้บริหารหรือผู้ร่วมงานได้ทราบ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๒ ลักษณะ

๑. รายงานขณะปฏิบัติงาน เป็นการรายงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน การรายงานอาจรายงานด้วยวาจา หรือด้วยลายลักษณ์อักษร
๒. การรายงานเมื่อสิ้นสุดแผนงาน เป็นการรวบรวมผลการดำเนินงานทั้งหมดของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ สรุปเป็นรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา

### สิ่งที่สำคัญในการรายงาน

๑. รายงานเป็นกระบวนการ INPUT - PROCESS - OUTPUT
๒. รายงานการใช้ทรัพยากร มีการใช้ทรัพยากรอะไรไปบ้าง มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร
๓. รายงานเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของกลุ่มงานประชาคมสภาและกรรมการวิสามัญที่เกิดขึ้น
๔. รายงานเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้น Feedback เป็นการรายงานในภาพรวม
๕. ปรับปรุงให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ ภารกิจของกลุ่มงานประชาคมสภาและกรรมการวิสามัญ
๖. รูปแบบของการรายงานต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด
๗. รูปแบบของการวางแผนระบบรายงานของกลุ่มงานประชาคม สภาและกรรมการวิสามัญ ที่นำเสนอทั้งภายในและภายนอกองค์การ ต้องประกอบด้วยเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับผลผลิต ผลลัพธ์ และตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน
๘. กำหนดระยะเวลาที่ต้องจัดส่งรายงานต่าง ๆ และความสามารถในการจัดทำรายงานให้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

บทสรุป การรายงานผลการดำเนินงาน เป็นการถ่ายทอดความรู้ ความคิด และอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของกลุ่มงานประชาคมสภาและกรรมการวิสามัญให้ผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้รับทราบและเข้าใจ โดยใช้วิธีการรายงาน เป็นการรายงานด้วยวาจา เป็นการเสนอผลการดำเนินงานโดยการพูด บรรยาย และการรายงานด้วยเอกสาร เป็นการเสนอผลการดำเนินงานโดยการเขียนเป็นเอกสารรายงาน การรายงานด้วยสื่อเทคโนโลยี เป็นการใช้สื่อเทคโนโลยีประกอบการเสนอผลการดำเนินงานการรายงานที่มีความน่าเชื่อถือตามระบบราชการ ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ มีการส่งเสริมพัฒนาการรายงานด้วยระบบ Social Media มากยิ่งขึ้น เช่น ระบบ Line, Facebook และ E-mail เป็นต้น ทราบข้อมูลในการรายงานและนำมาแก้ปัญหา มีทักษะในการแก้ไขปัญหา เป็นพื้นฐานในการสร้างสรรค์ผลงานวิชาการอื่น ๆ มากยิ่งขึ้นต่อไป

### การงบประมาณ (BUDGETING)

การจัดงบประมาณ (Budgeting) คือ การดูแลจัดการเรื่องการเงินและงบประมาณของการดำเนินงานให้สามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การงบประมาณของกลุ่มงานประชาคม สภาและกรรมการวิสามัญ ใช้กระบวนการจัดทำ และบริหารงบประมาณ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร

งบประมาณ (Budget) หรือต้นทุน Cost คือ เงินหรือทรัพย์สินของที่ใช้ในการดำเนินงานของสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร หมายถึง ทุนในการดำเนินงาน แบ่งลักษณะงบประมาณได้ ๒ ประเภท

๑. งบประมาณภาครัฐราชการ Bureaucratic Budgeting จัดสรร จัดทำโดยสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร ตามความจำเป็น โดยจัดสรรตามแผนงานโครงการ

๒. งบประมาณส่วนตัวของตนเอง Private Budgeting นำมาใช้ในกรณีที่จำเป็นเร่งด่วน เพื่อให้เกิดสะดวก ความคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยไม่ขัดต่อระเบียบ แบบแผนของทางราชการ แต่อย่างไรก็ตามนำมาใช้เป็นบางครั้งคราวเท่านั้น เช่น ค่าเครื่องดื่ม ค่าแท็กซี่ และโทรศัพท์ เป็นต้น

### ความสำคัญของงบประมาณ

งบประมาณ ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหาร การดำเนินงานของกลุ่มงานประชุม สภา และกรรมการวิสามัญ ต้องอาศัยเงินงบประมาณในการดำเนินงาน ส่วนราชการไม่สามารถผลิตได้เอง เช่น เงินเดือน ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการ รถยนต์พาหนะต่าง ๆ จำเป็นต้องจัดหาด้วยเงินงบประมาณทั้งสิ้น

### บทสรุปและข้อเสนอแนะของการบริหารจัดการ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดดังกล่าวข้างต้นนี้ แสดงให้เห็นว่าหลักการบริหารหรือกระบวนการบริหารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการความรู้การบริหารงานกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ เนื่องจากแนวคิดและทฤษฎีทางการบริหารงานเป็นองค์ความรู้พื้นฐานที่สำคัญสามารถนำมาอธิบายปรากฏการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ ได้อย่างชัดเจน กระบวนการบริหารจัดการนี้ เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการบริหารจัดการหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้าง กลยุทธ์ในการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นการ จัดเตรียมบุคลากรของ กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร ให้เกิดความชำนาญในการทำงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถดึงความรู้ของบุคลากรที่มีอยู่ให้เปิดเผยออกมา เพื่อใช้ในการพัฒนาองค์กร และพร้อมที่เก็บความรู้เหล่านั้นไว้อย่างเป็นระบบ เพื่ อเตรียมไว้ใช้งานอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะส่งผลทำให้บุคลากรรู้หน้าที่ และผู้บริหารสามารถบริหารงานได้อย่างสะดวก มีการบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ และสามารถสั่งการให้เป็นไปตามนโยบายของผู้บริการ เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของ กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ มากยิ่งขึ้นต่อไป

การบริหารจัดการมิใช่เป็นการทำงานเพื่อให้งานเสร็จสิ้นไปแต่เพียงอย่างเดียว ในภาวะปัจจุบันภารกิจของ กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร มีมากยิ่งขึ้น ในขณะที่วิทยาการความก้าวหน้าทางด้าน IT ก็พัฒนามากขึ้น ประชากรเพิ่มขึ้น การแข่งขันมีมากขึ้นเรื่อย ๆ การบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องใช้หลักวิชาการเข้าช่วย มิใช่ใช้ประสบการณ์แต่เพียงอย่างเดียว การศึกษาเกี่ยวกับการจัดการและการบริหารงานโดยใช้หลักวิชาการมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับงานย่อมจะเกิดคุณค่าหลายประการดังนี้

๑. คุณค่าในด้านการประหยัด หมายถึง ทำให้การใช้จ่ายงบประมาณของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ ประหยัดได้ผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งคน เงิน วัสดุสิ่งของและเวลา

๒. คุณค่าในด้านประสิทธิผล การปฏิบัติการกิจของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ ให้สำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือที่คาดหวังไว้เรียกว่าการจัดการงานนั้นมีประสิทธิผล (Effectiveness) แต่ผลสำเร็จของงานดังกล่าวนี้อาจไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพได้หากไม่ใช้หลักวิชาการเข้าช่วยในการจัดการ

๓. คุณค่าในด้านประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานของกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญได้สำเร็จไปตามเป้าหมายที่วางไว้และให้ได้รับประโยชน์สูงสุดโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด งานที่สำเร็จและถือว่ามีประสิทธิภาพนั้นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในผลงานที่ออกมาของบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย

๔. คุณค่าในด้านความเป็นธรรม การจัดการในกลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ หากปฏิบัติตามความพอใจของผู้บริหารโดยมิได้ยึดหลักเกณฑ์และทฤษฎีต่าง ๆ เป็นหลักย่อมจะก่อให้เกิด

ความไม่เป็นธรรมขึ้นโดยมิได้ตั้งใจทำให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในหน่วยงานเกิดความท้อถอย ซึ่งจะส่งผลไปถึงคุณภาพของงานที่ปฏิบัติด้วย

๕. คุณค่าในเกียรติยศชื่อเสียง บุคลากรที่ดีมีประสิทธิภาพในทุกด้านและรับผิดชอบงานในทุกระดับย่อมจะเป็นผู้ได้รับการยกย่องสรรเสริญ ตรงข้ามกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามใจตัวเองปราศจากหลักเกณฑ์เล่นพวกเล่นพ้อง

จากองค์ประกอบพื้นฐานของกระบวนการบริหารจะเห็นได้ว่า การบริหารจัดการ กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ จะเริ่มจากการวางแผนหน่วยงาน ซึ่งเป็นการคิดล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ทำอย่างไร เมื่อไหร่ และใครเป็นผู้กระทำ เพื่อกำหนดความเป็นไปที่พึงประสงค์ของโครงการในอนาคตในรูปของจุดมุ่งหมาย (Goal) วัตถุประสงค์ (Objective) เป้าหมาย (Target) วิธีการและภารกิจ จากนั้นจึงดำเนินการจัดสรรทรัพยากรและจัดกิจกรรมตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนเพื่อที่จะทำให้การดำเนินงานได้ผลตามเป้าหมายที่ต้องการ ส่วนการติดตามกำกับและการประเมินผล ก็จะเข้ามาที่บทบาทที่สำคัญต่อการตัดสินใจคุณค่าของการปฏิบัติและพัฒนาโครงการต่าง ๆ และช่วยให้ทราบว่าแผนที่วางไว้เมื่อนำมาดำเนินการแล้วสามารถทำได้ตามแผนหรือไม่มีปัญหาอุปสรรคในด้านใดบ้างดำเนินงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์เพียงใด ผลที่เกิดขึ้นควรพัฒนาการบริหารจัดการแบบใด ควรพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงานอะไรบ้าง เพื่อให้บรรลุผลตามที่กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญต้องการได้





## การจัดการความรู้แบบปลาทู

