

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาระบบการรายงาน การติดตาม
ความก้าวหน้าของโครงการ ด้วย Google Drive

จัดทำโดย นางสาวสุนทรา นาชิน
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สังกัด สำนักงานเลขานุการ สำนักงานการระบายนํ้า

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๑
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาระบบการรายงาน การติดตามความก้าวหน้าของโครงการ ด้วย Google Drive

๒. หลักการและเหตุผล

การบริหารงานที่ดีจะต้องมีความคล่องตัวในการบริหาร ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาผลการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญในประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและคุณภาพของงานและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรในการบริหาร อันเป็นลักษณะแนวความคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ปัจจุบันเทคโนโลยีทางด้านสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการทำงานเป็นอย่างมาก จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้ให้เข้ากับการทำงานเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดการข้อมูลตั้งแต่ การรวบรวม การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน และการสื่อสารข้อมูล

สำนักการระบายน้ำเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านการป้องกันแก้ไขปัญหาน้ำท่วมและการจัดการคุณภาพในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมถึงการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานครมุ่งสู่การเป็นมหานครที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน ภารกิจของรองผู้อำนวยการสำนัก (ด้านวิชาการ) คือการบริหารจัดการงานและควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาในส่วนราชการที่ได้รับมอบหมายในการสั่งการและปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการสำนักการระบายน้ำตามคำสั่งสำนักการระบายน้ำที่ ๓๘๔/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๗ จำนวน ๒ ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ และกองระบบคลอง กระบวนการบริหารงานที่ดีต้องมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้อำนวยการสำนักการระบายน้ำได้สั่งการในที่ประชุมหรือข้อราชการของสำนักการระบายน้ำ ให้ส่วนราชการที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของรองผู้อำนวยการสำนัก รายงานความก้าวหน้าของโครงการให้ผู้บังคับบัญชารายทุกเดือน เพื่อติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ และหากการดำเนินโครงการไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้จะได้หาสาเหตุของปัญหาและร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้การดำเนินโครงการประสบความสำเร็จ ซึ่งสำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ และกองระบบคลองได้ดำเนินการรายงานความก้าวหน้าของโครงการ โดยเสนอเอกสารรายงานความก้าวหน้าของโครงการถึงสำนักงานเลขานุการฯ เสนอเอกสารต่อไปให้รองผู้อำนวยการสำนักทราบ และรองผู้อำนวยการสำนัก เสนอเอกสารดังกล่าวถึงผู้อำนวยการสำนักซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงานเพื่อทราบต่อไป จากการดำเนินการดังกล่าวทำให้พบปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนี้

๑. ผู้บังคับบัญชาได้รับข้อมูลรายงานความก้าวหน้าของโครงการล่าช้า เนื่องจากจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการเสนอหนังสือ ซึ่งใช้เวลาถึง ๔-๕ วันทำการ กว่าที่หนังสือจะส่งมาถึงผู้บังคับบัญชา

๒. การเรียกดูข้อมูลไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เช่น กรณีที่ผู้บังคับบัญชาไปราชการนอกหน่วยงานแล้วต้องการข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในขณะนั้น แต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากปัญหาด้านสถานที่และเวลา

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ช่วยนักบริหารจึงมีแนวคิดในการพัฒนาระบบการรายงาน การติดตามความก้าวหน้าของโครงการจากเดิมรายงานในรูปแบบเอกสารกระดาษ มาเป็นการรายงาน การติดตามความก้าวหน้าของโครงการด้วย Google Drive เป็นการรายงานในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อนำเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์เคลื่อนที่ มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานที่ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อพัฒนาระบบการรายงาน การติดตามความก้าวหน้าของโครงการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔. เป้าหมาย

๑. ระยะเวลาที่ใช้ในการเสนอเอกสารรายงานความก้าวหน้าของโครงการจากส่วนราชการเจ้าของเรื่องถึงผู้บังคับบัญชา ลดลง ๕๐%
๒. การเรียกดูข้อมูลเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานได้รับความสะดวก และรวดเร็ว ๑๐๐%

๕. ความรู้ที่ใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ แนวคิดเกี่ยวกับ Lean

Lean คือ แนวคิดที่สำคัญในการลดความสูญเสียนั้น จะเหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน ซึ่งความสูญเสียนั้น มี ๗ ประการ ดังนี้ (ดร.วิพุธ อ่องสกุล, หน้า ๙-๒๘)

๑. ความสูญเสียนั้นเนื่องจากการรอนาน (Waiting) ซึ่งทำให้สูญเสียดเวลาและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน
๒. ความสูญเสียนั้นเนื่องจากการเคลื่อนย้ายงาน (Transport) เป็นการสูญเสียในการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่จุดหนึ่ง ด้วยความจำเป็นหรือด้วยความไม่จำเป็น
๓. ความสูญเสียนั้นเนื่องจากการแก้ไขข้อผิดพลาด (Defect) ส่งผลเสียต่องานที่ทำและต้องนำมาสู่การแก้ไข
๔. ความสูญเสียนั้นเนื่องจากการทำงานซ้ำซ้อน (Over processing) เป็นความสูญเสียจากการทำงานซ้ำซ้อน ที่ทำแล้วทำอีก ตรวจสอบแล้วตรวจสอบอีก
๕. ความสูญเสียนั้นเนื่องจากการเก็บงานไว้ทำ (Inventory) ซึ่งส่งผลเสียต่องานที่ไม่สามารถเสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว
๖. ความสูญเสียนั้นเนื่องจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น (Movement) สามารถแก้ไขได้โดยจัดผังการทำงานใหม่ (Layout)
๗. ความสูญเสียนั้นเนื่องจากการทำงานมากเกินไป (Over producing) แต่งานที่ทำมากเป็นงานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น ทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบในขณะที่งานที่ตนเองรับผิดชอบยังรอให้ทำอยู่ ซึ่งจะต้องมีการแบ่งภาระงานให้เกิดความสมดุล

เครื่องมือในการลดความสูญเสีย

๑. เครื่องมือในการลดความสูญเสียโดยใช้เทคโนโลยี ได้แก่ การใช้เทคโนโลยี และเทคโนโลยีสารสนเทศ
๒. เครื่องมือในการลดความสูญเสียโดยไม่ใช้เทคโนโลยี มีดังนี้
 - การวิเคราะห์กระบวนการ (Process analysis) ประกอบด้วย
 - แผนผังการไหล เป็นเครื่องมือที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของจุดต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการ การทำแผนผังการไหลทำให้ทราบและเข้าใจถึงกระบวนการในการให้บริการ โดยรูปแบบ

ของแผนผังการไหลมีหลากหลายรูปแบบ เช่น การใช้สัญลักษณ์ จนถึงการใช้ภาพถ่ายหรือภาพเสมือนในการจัดทำแผนผังการไหล

- แผนภูมิกระบวนการ (Process Chart) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์กิจกรรมในกระบวนการว่าเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ หรือเป็นกิจกรรมที่เป็นสิ่งสูญเสีย

- การลดเวลาหน้างาน (SMED) เป็นการเขียนหรือสังเกตกระบวนการทำงานเดิม โดยแบ่งประเภทกิจกรรมในการทำงานเดิมเป็น ๒ ประเภท คือ กิจกรรมภายใน เป็นกิจกรรมที่ทำ ณ ขณะที่ประชาชนมาติดต่อ และกิจกรรมภายนอก เป็นกิจกรรมที่ทำเมื่อใดก็ได้ และพยายามเปลี่ยนกิจกรรมภายในให้เป็นกิจกรรมภายนอก ลดเวลากิจกรรมภายในภายนอกลง รวมทั้งทำซ้ำเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้น

- การป้องกันและแก้ไขความผิดพลาด การทำงานที่ผิดพลาดทำให้เสียเวลาแก้ไขและตรวจสอบซ้ำ ดังนั้น ครั้งแรกควรทำให้ถูกต้อง ซึ่งมีเครื่องมือในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความผิดพลาด คือ การ Check sheet การแก้ปัญหา PDCA เป็นต้น

๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การประยุกต์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในระบบสารสนเทศ ตั้งแต่กระบวนการจัดเก็บ ประมวลผล และการเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อช่วยให้ได้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในสำนักงาน เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น (สีปาน ทรัพย์ทอง, ๒๕๕๑, หน้า ๕๙-๖๐)

ความสำคัญของเทคโนโลยีในสำนักงาน

๑. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้กำลังคนและเวลาเท่าเดิม หรือทำงานได้เท่าเดิมแต่ใช้เวลาและกำลังคนน้อยลง บุคลากรจึงมีเวลาสำหรับการคิดพัฒนา ปรับปรุงงานหรือคิดสร้างสรรค์งานใหม่ได้

๒. เพิ่มคุณภาพของผลงาน ทำให้งานมีความผิดพลาดน้อยลง

๓. ลดค่าใช้จ่ายในสำนักงาน เช่น ลดค่าใช้จ่ายในการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ด้วยการเผยแพร่สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแทน

๔. เพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงาน ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลเป็นช่องทางส่งผลงาน ทำให้ระยะทางและเวลาไม่เป็นอุปสรรคในการทำงานอีกต่อไป

๕. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงาน บุคลากรในสำนักงานเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่ทันสมัยทำให้มีความรักในองค์กรของตน

๕.๓ หลักการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

๑. ความถูกต้อง (Integrity) ในระหว่างการรับ-ส่งข้อมูล เนื้อหาและความหมายของข้อมูลยังอยู่ครบถ้วน ถูกต้อง สร้างการสื่อสารที่ตรงกันได้ตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง

๒. การพิสูจน์ตัวตน (Authenticity) มีกระบวนการรับรองผลตั้งแต่การผลิต การรวบรวมจัดเก็บ และการปรับเปลี่ยนข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีผลใช้ได้จริงและถูกต้องตามกฎหมาย

๓. การเข้าถึงข้อมูล (Accessibility) มีอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ที่รองรับการเก็บรักษาข้อมูลและการเรียกใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วันทนีย์ เปรื่องวิทย์ทางกูร, ๒๕๕๓, หน้า ๒๕๕-๒๕๗)
ข้อดีของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

๑. ลด

- ลดเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูล และการกระจายข้อมูล
- ลดปัญหาการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ และพื้นที่สำนักงานสำหรับจัดเก็บ
- ลดต้นทุนงบประมาณเกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงาน เช่น แฟ้ม ชั้นวาง ตู้เก็บเอกสาร
- ลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในสำนักงาน

๒. เพิ่ม

- ประสิทธิภาพในการสื่อสารของหน่วยงานให้รวดเร็ว ถูกต้อง บนมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากการทำงานร่วมกันบนพื้นฐานการ Share ข้อมูลบนระบบเครือข่ายเดียวกัน โดยผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไขข้อมูลให้ทันสมัยและประชาสัมพันธ์ได้อย่างรวดเร็ว เกิดการสื่อสารภายในองค์กรอย่างทั่วถึงกัน และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจกับสังคมภายนอกได้มากขึ้น
- ความทันสมัยและหลากหลายของข้อมูล โดยปกติแล้วผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลข้อมูลส่วนกลางนั้น ควรมีการแต่งตั้งและระบุไว้อย่างเป็นทางการ รวมไปถึงความถี่ในการเข้าไปแก้ไขข้อมูล หากมีระยะเวลาเหล่านี้กำหนดอย่างชัดเจน ก็จะทำให้ข้อมูลน่าเชื่อถือ ใช้งานได้จริงอยู่ตลอดเวลา

๓. ขจัด

- การผลิต ใช้งาน และทำลายเอกสารโดยไม่ได้มีอำนาจ เพราะระบบจะสามารถควบคุมขอบเขตการใช้งานได้
- ก้าวข้ามปัญหาการจัดเก็บรูปแบบเอกสารที่ต่างกัน เช่น รูปภาพและบทความที่แต่เดิมต้องใช้อุปกรณ์การจัดเก็บที่แตกต่างกัน
- อุปสรรคข้อจำกัดด้านพื้นที่ ไม่ว่าจะอยู่สถานที่ใดขอเพียงมีคอมพิวเตอร์ที่รับ-ส่งอินเทอร์เน็ตได้คุณก็สามารถรับข้อมูลได้

การที่จะนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ นอกจากต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างเต็มที่แล้ว ต้องมีการกำหนดมาตรฐานการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมสำหรับองค์กร และต้องมีการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการนำระบบมาใช้ในองค์กร เพื่อให้ทั้งองค์กรยอมรับและใช้งานอย่างจริงจัง เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผลิตขึ้นมาต้องมีมาตรฐานที่จะสามารถจัดเก็บ และสามารถเปิดใช้งานได้ในอนาคต

๕.๔ แนวคิดเกี่ยวกับ Google Drive

คุณสมบัติของ Google Drive

๑. Google Drive คือ ไดรฟ์เก็บข้อมูลออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นบริการของ Google อีกบริการหนึ่ง มีพื้นที่สำหรับให้จัดเก็บไฟล์โดยไม่เสียค่าบริการถึง ๕ GB แต่ต้องมี G-mail Account ก่อน แต่ถ้าหากต้องการพื้นที่เพิ่มเติมมากกว่านี้ สามารถทำได้โดยการเสียค่าบริการ เป็นรายเดือน หรือรายปี ราคา (เดือนมีนาคม ๒๐๑๔)

- ๑๐๐ GB ราคา ๑.๙๙ ดอลลาร์ต่อเดือน (ประมาณ ๖๕ บาทต่อเดือน)
- ๑ TB ราคา ๙.๙๙ ดอลลาร์ต่อเดือน (ประมาณ ๓๒๙ บาทต่อเดือน)
- ๑๐ TB ราคา ๙๙.๙๙ ดอลลาร์ต่อเดือน (ประมาณ ๓,๒๙๙ บาทต่อเดือน)

๒. การนำข้อมูลเข้าไปจัดเก็บใน Google Drive ทำได้หลายวิธี เช่น

- เข้าผ่าน Web Brower แล้วเข้าไปที่ Gmail.com แล้วกดไปที่ Documents หรือ ว่า Drive Menu

- เข้าผ่าน Window Explorer โดยไปที่ Folder ของ Google Drive ซึ่ง ก่อนที่จะเข้าด้วยวิธีนี้จำเป็นต้องดาวน์โหลดโปรแกรม Google Drive มาติดตั้งไว้บนเครื่องคอมพิวเตอร์ ก่อน รองรับได้ทั้ง Windows และ Mac Osx

- เข้าผ่าน Mobile Device ประเภท ไอโฟน ไอแพด หรือ แอนดรอยด์

๓. สามารถทำงานได้ทั้งบน คอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น ถ้าทำงานบน คอมพิวเตอร์ แล้วเก็บข้อมูลไว้ในโฟลเดอร์ของ Google Drive ปิดเครื่องออกไปนอกสถานที่ แล้วเปิด ด้วย Iphone ก็จะสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เราเพิ่งทำไว้บนเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ หรือในทางกลับกัน Google Drive จะทำหน้าที่คัดลอกไฟล์ อัปโหลดไฟล์ หรือซิงค์ไฟล์ ระหว่างอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้โดย อัตโนมัติ แคเรียกไฟล์ในโฟลเดอร์นั้น ๆ ออกมาเท่านั้น

๔. เอกสารจะจัดเก็บไว้ที่ Server ของ Google ซึ่งมีความปลอดภัยสูง

๕. การใช้งาน Google Drive ง่ายเพราะเหมือนทำงานโดยใช้โปรแกรม Microsoft office (Word, Excel และ Power point) และใช้ไฟล์เหล่านั้นเมื่อไหร่หรือที่ไหนก็ได้ที่มีอินเทอร์เน็ต

๖. สามารถแบ่งปันเอกสารให้บุคคลอื่นได้อีกด้วย

ประโยชน์ Google Drive

๑. ไฟล์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เก็บไว้ใน Google Drive สามารถแชร์ (Share) ให้ผู้ใช้คนอื่น เช่น ทีมงาน เพื่อน ครอบครัว มาเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นได้ และทำงานไปพร้อม ๆ กันในเวลาเดียวกันได้ (แก้ไขเอกสารไปพร้อมกันในเวลาเดียวกัน) สำหรับรูปภาพ หรือ PDF หรืออื่น ๆ ก็สามารถแชร์ให้ผู้ใช้ คนอื่นดาวน์โหลดไปได้

๒. สามารถค้นหาข้อมูลได้เต็มรูปแบบ (Full Text Search) และรวดเร็ว
ที่มา: <http://www.google-drive-cloud-stora>

๕.๕ แนวคิดการวิเคราะห์ SWOT

SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ใช้เป็นเครื่องมือในการประเมิน สถานการณ์ สำหรับองค์กรหรือโครงการ ซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อม

ภายใน โอกาสและอุปสรรค จากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร

เทคนิคนี้ อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) ได้ชื่อว่าเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดนี้ โดยนำเทคนิคนี้มาแสดงในงานสัมมนาที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด

คำว่า SWOT มาจากตัวย่อภาษาอังกฤษ ๔ ตัว ได้แก่

S มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท เช่น จุดแข็งด้านส่วนผสม จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล บริษัทต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์

W มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่าง ๆ ของบริษัท ซึ่งบริษัทจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหาเหล่านั้น

O มาจาก Opportunities หมายถึง โอกาสที่เกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่ โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน

T มาจาก Threats หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องและพยายามขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้จริง

หลักการสำคัญของ SWOT คือ การวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้น การวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์ โอกาส อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร จะช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กร จุดแข็ง จุดอ่อนและความสามารถด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ กำหนดกลยุทธ์ และการดำเนินการตามกลยุทธ์ขององค์กรที่เหมาะสมต่อไป
ที่มา:www.stou.ac.th

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis)

จุดแข็ง คือ ผู้บังคับให้การสนับสนุน และเจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี รวมทั้งมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของเจ้าหน้าที่

จุดอ่อน คือ การเสนอหนังสือจากส่วนราชการถึงผู้บังคับบัญชามีขั้นตอนการเสนอหลายขั้นตอน ทำให้ผู้บังคับบัญชาได้รับข้อมูลล่าช้า และไม่ได้รับความสะดวกในการเรียกดูข้อมูล

โอกาส คือ ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ได้จัดซื้อให้ผู้ช่วยนักบริหารประจำห้องผู้อำนวยการสำนัก และห้องรองผู้อำนวยการสำนัก คนละ ๑ เครื่อง รวมทั้งปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่เป็นแบบ สมาร์ทโฟน ราคาไม่แพง ใช้งานง่าย และมีระบบรองรับการทำงานแบบออนไลน์

อุปสรรค คือ ขาดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน และยังไม่มีการสร้างความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตอาจไม่เสถียร เนื่องจากมีผู้เข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน

๕.๖ หลักการทำงานตามวงจรเดมมิง (The Deming Cycle) : PDCA

งานบริหารหรืองานทั่วไป จำเป็นต้องมีการจัดลำดับงาน จัดแผนงาน พัฒนาปรับปรุงงานอยู่เสมอ จึงจะทำให้งานนั้นสำเร็จด้วยดี และมีประสิทธิภาพ การใช้หลักการทำงานตามวงจรเดมมิง เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้การจัดการงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งวงจรเดมมิง จะใช้หลักการปรับปรุงงานแบบต่อเนื่องประกอบด้วย

Plan (P)	การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น
DO (D)	การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง
Check (C)	การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด
Action (A)	คือการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่เป็นปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใด ๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป

เมื่อได้วางแผนงาน (P) นำไปปฏิบัติ (D) ระหว่างการปฏิบัติก็ดำเนินการตรวจสอบ (C) พบปัญหา ก็ทำการแก้ไขปรับปรุง (A) การปรับปรุงก็เริ่มจากการวางแผนก่อน วนไปเรื่อย ๆ เรียกววงจร PDCA

ที่มา: เทวินทร์ ประสิทธิ์เสรีรัฐ (<http://www.cgpcenter.com/generalknowledges/pdca/pdca.html>)

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การรายงานความก้าวหน้าของโครงการ เฉพาะโครงการของส่วนราชการที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของรองผู้อำนวยการสำนัก (ด้านวิชาการ) ได้แก่ สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ และกองระบบคลอง มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ ทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา เพื่อขอความเห็นชอบในการพัฒนาระบบการรายงาน การติดตามความก้าวหน้าของโครงการ ด้วย Google Drive แทนการรายงานความก้าวหน้าของโครงการในรูปแบบเอกสารกระดาษ

๖.๒ เมื่อได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาแล้ว ดำเนินการทำหนังสือเวียนถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานเลขานุการ ผู้อำนวยการสำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ ผู้อำนวยการกองระบบคลอง และผู้ช่วยนักบริหารประจำห้องผู้อำนวยการสำนักงานการระบายน้ำ เพื่อแจ้งให้ส่วนราชการและผู้ที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ดำเนินการตามผู้บังคับบัญชาสั่งการ

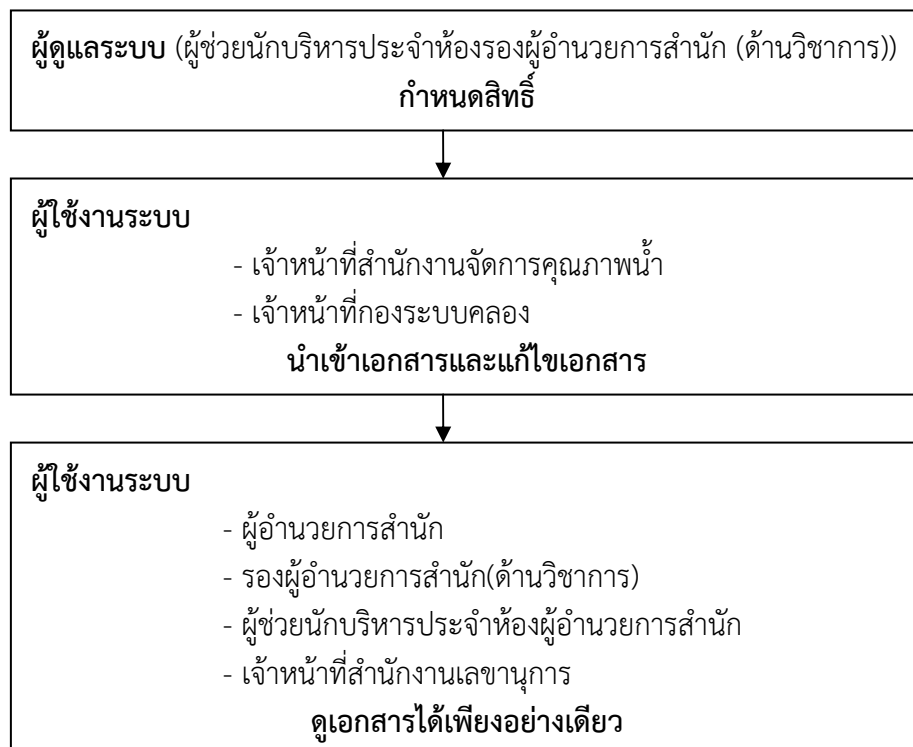
๖.๓ ทำหนังสือเชิญประชุมส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑. ตัวแทนจากสำนักงานเลขานุการ และผู้ช่วยนักบริหารประจำห้องผู้อำนวยการสำนักงาน เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจขั้นตอนการรายงานความก้าวหน้าของโครงการ ว่าจากนี้ไปสำนักงานจัดการคุณภาพน้ำและกองระบบคลอง จะรายงานความก้าวหน้าของโครงการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย Google Drive แทนการรายงานความก้าวหน้าของโครงการในรูปแบบเอกสารกระดาษ โดย

- ผู้ช่วยนักบริหารประจำห้องรองผู้อำนวยการสำนัก (ด้านวิชาการ) เป็นผู้ดูแลระบบจะกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบให้กับผู้ใช้งานตามระดับการใช้งาน

- เจ้าหน้าที่สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำและเจ้าหน้าที่กองระบบคลอง เป็นผู้ใช้งานระบบ จะต้องล็อกอินเข้าสู่ระบบและยืนยันตัวตนก่อนใช้งานระบบ สามารถนำเข้าเอกสารและแก้ไขเอกสารได้

- ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก (ด้านวิชาการ) ผู้ช่วยนักบริหารประจำห้องผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการ เป็นผู้ใช้งานระบบจะต้องล็อกอินเข้าสู่ระบบและยืนยันตัวตนก่อนใช้งานระบบ สามารถเข้าดูเอกสารได้เพียงอย่างเดียว ดังแผนภาพข้างล่าง



๒. ซีแจงและทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ และเจ้าหน้าที่กองระบบคลอง โดยอธิบายให้เจ้าหน้าที่ทราบเกี่ยวกับ โปรแกรม Google Drive ซึ่งจะมีเอกสารอธิบายขั้นตอนและวิธีการใช้งานอย่างละเอียด เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกัน สามารถนำไปปฏิบัติได้ รวมทั้งขอความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ฯ เพื่อกำหนดรูปแบบตารางรายงานความก้าวหน้าของโครงการให้เป็นรูปแบบเดียวกัน

๒.๔ ประธานเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำและเจ้าหน้าที่กองระบบคลอง ให้สรุปและดำเนินการจัดส่งข้อมูลของโครงการ ประกอบด้วย ชื่อโครงการ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการดำเนินงานหรือกิจกรรมหรือขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินโครงการ งบประมาณ แผนการดำเนินงาน ระบุชื่อเจ้าหน้าที่โครงการหรือผู้รับผิดชอบโครงการ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับผิดชอบโครงการ ให้ผู้ช่วยนักบริหารประจำห้องรองผู้อำนวยการสำนัก (ด้านวิชาการ) ในฐานะผู้ดูแลระบบ

๒.๕ ดำเนินการพิมพ์รายละเอียดต่าง ๆ ของโครงการ ไปจัดเก็บไว้ที่ Google Drive ดังนี้

- พิมพ์ <http://drive.google.com> ที่ address bar ของ browser
- พบหน้าต่างของ Google Drive จากนั้นเลือกปุ่ม สร้าง (Create) เพื่อสร้างเอกสารใหม่
- เลือก เอกสาร (Document)
- เมื่อเลือก เอกสาร (Document) แล้ว จะเปิดหน้าเว็บใหม่ขึ้นมา ขึ้นแรกตั้งชื่อไฟล์ โดยคลิกที่ Untitled document และตั้งชื่อไฟล์ให้สั้น และชัดเจน เช่น โครงการ...
- พิมพ์รายละเอียดของโครงการ ประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน งบประมาณ ตลอดจนเจ้าหน้าที่โครงการหรือผู้รับผิดชอบโครงการ จัดรูปแบบให้เหมาะสม และสวยงาม

๒.๖ จัดทำรูปแบบตารางรายงานความก้าวหน้า ซึ่งเป็นไปตามมติที่ประชุม จากนั้นแจ้งเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ และเจ้าหน้าที่กองระบบคลอง เพื่อจะได้ดำเนินการลงข้อมูลในตารางรายงานความก้าวหน้าของโครงการต่อไป

๒.๗ กำหนดสิทธิ์การใช้งานร่วมกัน โดยประธานขอบัญชี G-Mail ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักการระบายน้ำ รองผู้อำนวยการสำนัก (ด้านวิชาการ) ผู้ช่วยนักบริหารประจำห้องผู้อำนวยการสำนัก เจ้าหน้าที่สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ เจ้าหน้าที่กองระบบคลอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการ

- กรณีที่ไม่มีบัญชีของ G-mail จะต้องขอความร่วมมือให้สมัครบัญชี G-mail ก่อน เนื่องจากการดำเนินการรายงาน การติดตามความก้าวหน้าของโครงการ ด้วย Google Drive ซึ่งเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีเงื่อนไขว่าต้องใช้ G-mail เท่านั้น ในการเข้าดูเอกสารหรือแก้ไขข้อมูลดังกล่าว

- ดำเนินการกำหนดสิทธิ์ให้ผู้ช่วยนักบริหารประจำห้องผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการ เป็นผู้ที่สามารถเข้าดูเอกสารรายงานความก้าวหน้าของโครงการได้เพียงอย่างเดียว ส่วนเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำและเจ้าหน้าที่กองระบบคลอง กำหนดให้สามารถนำเข้าเอกสารและแก้ไขเอกสารได้

- เจ้าหน้าที่สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ และเจ้าหน้าที่กองระบบคลองดำเนินการรายงานความก้าวหน้าของโครงการในตารางรายงานความก้าวหน้า ด้วย Google Drive

๒.๘ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการ

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือผลลัพธ์ (Outcome)

๑. การพัฒนาระบบการรายงาน การติดตามความก้าวหน้าของโครงการ ด้วย Google Drive

๒. ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก (ด้านวิชาการ) ผู้ช่วยนักบริหารประจำห้องผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการ สามารถเรียกดูข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๓. เจ้าหน้าที่สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ และเจ้าหน้าที่กองระบบคลอง สามารถกรอกข้อมูลเพื่อรายงานความก้าวหน้าของโครงการต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา

๘.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

วิธีการ

- ตรวจสอบจากตารางรายงานความก้าวหน้าของโครงการ ใน Google Drive

เครื่องมือ

- ตารางรายงานความก้าวหน้าของโครงการ ใน Google Drive

๙. ข้อเสนอแนะ

๙.๑ สามารถนำโปรแกรม Google Drive ไปประยุกต์ใช้กับงานขององค์กรในการจัดเก็บเอกสารประเภทอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานซึ่งต้องใช้งานเป็นประจำ เช่น ระเบียบ ข้อบัญญัติ หรือคำสั่งต่าง ๆ เพื่อลดปัญหาเวลาในการค้นหาข้อมูล

๙.๒ สามารถนำโปรแกรม Google Drive ไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานเป็นกลุ่มหรือการทำงานเป็นทีม ที่มีการแสดงความคิดเห็นและต้องมีการแบ่งปันข้อมูลร่วมกัน เช่น การตรวจร่างรายงานการประชุมของหน่วยงาน นอกจากนี้ยังใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ผลงานต่าง ๆ ขององค์กรได้

๙.๓ ใช้เป็นแนวทางเพื่อเสนอแนะให้ผู้บริหารกำหนดเป็นวิธีการปฏิบัติในการรายงานความก้าวหน้าของโครงการทุกโครงการในหน่วยงานให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก

แบบการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

งาน/กิจกรรมหลัก	รายละเอียดงาน/กิจกรรมหลัก	ผลที่คาดหวัง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
<p>การพัฒนาระบบการรายงาน การติดตามความก้าวหน้าของโครงการด้วย Google Drive</p>	<p><u>ขั้นตอนที่ ๑</u> การนำเสนอแนวทางเพื่อดำเนินการให้เกิดการพัฒนาระบบการรายงาน การติดตามความก้าวหน้าของโครงการด้วย Google Drive แทนระบบเดิมที่รายงานในรูปแบบเอกสารกระดาษ</p>	<p>ได้รับการพิจารณาให้ดำเนินการจากผู้บังคับบัญชา</p>	<p>ผู้ช่วยนักบริหาร (ผู้ริเริ่มโครงการ)</p>	<p>ตุลาคม ๒๕๕๗</p>
	<p><u>ขั้นตอนที่ ๒</u> ดำเนินการเวียนหนังสือถึงส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามผู้บังคับบัญชาสั่งการ</p>	<p>ผู้ช่วยนักบริหาร</p>	<p>พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>
	<p><u>ขั้นตอนที่ ๓</u> จัดประชุม</p> <p>- จัดประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจระบบการรายงาน การติดตามความก้าวหน้าของโครงการด้วย Google Drive มากขึ้น</p>	<p>ผู้ช่วยนักบริหาร</p>	<p>ธันวาคม ๒๕๕๗</p>
	<p>- <u>ขั้นตอนที่ ๔</u> ประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจัดส่งข้อมูลโครงการ</p>	<p>- รูปแบบตาราง - ข้อมูลโครงการ</p>	<p>ผู้ช่วยนักบริหาร ผู้ช่วยนักบริหาร</p>	<p>ธันวาคม ๒๕๕๗ ธันวาคม ๒๕๕๗ ถึง มกราคม ๑๕๕๘</p>

แบบการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

งาน/กิจกรรมหลัก	รายละเอียดงาน/กิจกรรมหลัก	ผลที่คาดหวัง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
<p>การพัฒนาระบบการรายงาน การติดตามความก้าวหน้าของโครงการ ด้วย Google Drive</p>	<p><u>ขั้นตอนที่ ๕</u> นำเข้าข้อมูลรายละเอียดโครงการ</p>	<p>ข้อมูลของโครงการถูกจัดเก็บไว้ใน Google Drive</p>	<p>ผู้ช่วยนักบริหาร</p>	<p>กุมภาพันธ์ ถึง มีนาคม ๒๕๕๘</p>
	<p><u>ขั้นตอนที่ ๖</u> สร้างตารางรายงานความก้าวหน้าของโครงการ</p>	<p>ตาราง</p>	<p>ผู้ช่วยนักบริหาร</p>	<p>มีนาคม ๒๕๕๘</p>
	<p><u>ขั้นตอนที่ ๗</u> - กำหนดสิทธิ์การใช้งานระบบร่วมกัน</p> <p>- รายงานความก้าวหน้าของโครงการ ด้วย Google Drive</p>	<p>ผู้ใช้งานระบบสามารถบริหารจัดการกับเอกสารได้ตามสิทธิ์ที่ผู้ดูแลระบบกำหนดให้ตามระดับการใช้งาน</p>	<p>- ผู้ช่วยนักบริหาร (ผู้ดูแลระบบ)</p> <p>- เจ้าหน้าที่สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ และเจ้าหน้าที่กองระบบคล่อง (ผู้ใช้งานระบบ)</p>	<p>เมษายน ๒๕๕๘</p> <p>เป็นต้นไป</p>

แบบการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

งาน/กิจกรรมหลัก	รายละเอียดงาน/กิจกรรมหลัก	ผลที่คาดหวัง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
การพัฒนาระบบการรายงาน การติดตามความก้าวหน้าของโครงการ ด้วย Google Drive	- <u>ขั้นตอนที่ ๘</u> ติดตามและประเมินผลการดำเนินการ	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจและสามารถบริหารจัดการกับเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ผู้ช่วยนักบริหาร (ผู้ดูแลระบบ)	หลังจากนำระบบการรายงาน การติดตามความก้าวหน้าของโครงการ ด้วย Google Drive ไปใช้แล้วเป็นเวลา ๓ เดือน

ตารางแผนงาน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน)											
	ต.ค.๕๗	พ.ย.๕๗	ธ.ค.๕๗	ม.ค.๕๘	ก.พ.๕๘	มี.ค.๕๘	เม.ย.๕๘	พ.ค.๕๘	มิ.ย.๕๘	ก.ค.๕๘	ส.ค.๕๘	ก.ย. ๕๘
๑. ทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเพื่อขอความเห็นชอบ	←→											
๒. ทำหนังสือเวียนถึงส่วนราชการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง		←→										
๓. ประชุมซักซ้อมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง			←→									
๔. ประสานขอข้อมูลโครงการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำและเจ้าหน้าที่กองระบบคลอง			←→									
๕. นำข้อมูลโครงการไปจัดเก็บไว้ใน Google Drive					←→	←→						
๖. สร้างตารางรายงานความก้าวหน้าของโครงการ						←→						
๗. กำหนดสิทธิ์การเข้าใช้ระบบการรายงาน การติดตามความก้าวหน้าของโครงการ							←→					
๘. เจ้าหน้าที่สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ และเจ้าหน้าที่กองระบบคลอง รายงานความก้าวหน้าของโครงการในตาราง Google Drive								←→				
๙. ติดตามและประเมินผลการดำเนินการ										←→		