

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาการคืนหลักคำประกันสัญญา
ของสำนักงานเขตคันทนาวา โดยใช้โปรแกรม
ประยุกต์ปฏิทินกูเกิ้ล (Google Calendar)

จัดทำโดย นายสมพล ชัชวงษ์
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
สังกัด สำนักงานเขตคันทนาวา

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๐
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาการคืนหลักค้ำประกันสัญญาของสำนักงานเขตคันทันยาว โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ปฏิทินกูเกิล (Google Calendar)

๒. หลักการและเหตุผล

ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘ ข้อ ๑๓๘ (๒) กำหนด “ให้หัวหน้าหน่วยงานคืนหลักประกันให้แก่ผู้เสนอราคา คู่สัญญา หรือผู้ค้ำประกัน ฯลฯ ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

(๒) หลักประกันสัญญาให้คืนให้แก่คู่สัญญาหรือผู้ค้ำประกันโดยเร็ว และอย่างช้าต้องไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันที่คู่สัญญาพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาแล้ว

ฯลฯ”

ซึ่งหลักค้ำประกันสัญญาสามารถวางเป็นเงินสด หลักค้ำประกันธนาคาร หรือพันธบัตร โดยระยะเวลาการเก็บหลักค้ำประกันขึ้นกับลักษณะงาน ตัวอย่างเช่น การจัดซื้อครุภัณฑ์ทั่วไปจะกำหนดระยะเวลาเก็บหลักค้ำประกัน ๑ ปี การจัดจ้างลักษณะค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้างโดยทั่วไปจะกำหนดการรับประกันความชำรุดบกพร่อง และต้องเก็บหลักค้ำประกัน ระยะเวลา ๒ ปี เป็นต้น โดยการวางหลักค้ำประกันสัญญาเป็นเงินสด ฝ่ายการคลังจะนำเข้าเป็นเงินนอกงบประมาณ และออกหลักฐานเป็นใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้วางหลักค้ำเพื่อเป็นหลักฐานในการขอคืน หากเป็นหลักค้ำประกันธนาคาร ฝ่ายการคลังจะได้รับหลักประกันเพื่อนำเก็บเข้าตู้നിរภัย เมื่อส่วนราชการต่างๆ ภายในสำนักงานเขตดำเนินการส่งเอกสารเบิกจ่ายเงินค่าจัดซื้อจัดจ้าง ดังนั้น ฝ่ายการคลังจึงต้องเก็บรักษาหลักค้ำประกันธนาคารไว้ในตู้നിรภัยจนครบกำหนดพ้นภาระผูกพัน ซึ่งมีระยะเวลานานการคืนหลักค้ำประกันสัญญาตามคู่มือการปฏิบัติงานคลังของสำนักและสำนักงานเขตกำหนดการคืนหลักค้ำประกันสัญญาที่เป็นเงินสดและหนังสือค้ำประกันโดยจัดทำหนังสือขออนุมัติถอนคืนหลักประกันต่างๆ พร้อมขออนุมัติถอนเงินฝากนอกงบประมาณ ให้แก่บริษัท, ห้าง, ร้าน, หรือบุคคลต่างๆ เมื่อพ้นภาระผูกพันกับกรุงเทพมหานครแล้ว ซึ่งสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินและสำนักงานตรวจสอบภายในได้ตั้งข้อสังเกตถึงการคืนหลักค้ำประกันสัญญาที่ล่าช้า และมีการคงค้างไม่ได้คืนให้กับผู้วางหลักค้ำประกันสัญญา ส่งผลให้เป็นภาระทางบัญชีและด้านการเก็บรักษา รวมถึงผลประโยชน์ของผู้วางหลักค้ำประกันสัญญา พร้อมทั้งให้ทุกหน่วยงานเร่งรัดการดำเนินการ เพื่อให้การดำเนินการคืนหลักค้ำประกันสัญญาของสำนักงานเขตคันทันยาวเป็นไปในทางเดียวกันและเป็นไปตามข้อสังเกตของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินและสำนักงานตรวจสอบภายใน จึงกำหนดแนวทางการคืนหลักค้ำประกันสัญญาของสำนักงานเขตคันทันยาว จำนวน ๘ ขั้นตอน

จากการดำเนินการคืนหลักค้ำประกันสัญญาของสำนักงานเขตคันทันยาวจะเป็นการขอคืนโดยผู้วางหลักค้ำประกันสัญญา เมื่อครบกำหนดพ้นภาระผูกพันจะมีหนังสือขอคืนหลักประกันสัญญามายังสำนักงานเขต ซึ่งฝ่ายปกครองจะเป็นผู้รับหนังสือแล้วส่งต่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบการพ้นภาระผูกพันหากพ้นภาระผูกพันแล้ว จึงส่งเรื่องให้ฝ่ายการคลังพิจารณาดำเนินการเรื่องเสนอผู้อำนวยการเขตเพื่ออนุมัติคืนหลักค้ำประกันสัญญา เมื่อได้รับอนุมัติจึงนำหลักค้ำประกันสัญญาส่งคืนผู้วางหลักค้ำประกันสัญญาต่อไป เนื่องจากระยะเวลาการวางหลักค้ำประกันการชำรุดบกพร่องส่วนใหญ่มีระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี บางครั้งผู้วางหลักค้ำประกันสัญญาหลงลืมขอคืนหลักค้ำประกันสัญญาล่าช้าหรือไม่ได้ขอคืน ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบไม่ได้ตรวจสอบการครบกำหนดอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้เกิดเป็นภาระในการเก็บรักษา เกิดภาระทางบัญชีแก่ฝ่ายการคลัง และเป็นการเสียประโยชน์ต่อ

ผู้วางหลักประกันสัญญา รวมทั้งไม่เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘ ข้อ ๑๓๘ (๒)

การพัฒนาการคืนหลักค้ำประกันสัญญาของสำนักงานเขตคันทันนายาวจะเป็นการลดขั้นตอนการดำเนินการจากเดิม ๘ ขั้นตอนให้น้อยลงสอดคล้องกับนโยบายผู้ว่าราชการ-กรุงเทพมหานคร (พล.ต.อ.อัศวิน ขวัญเมือง) นโยบายทันทีที่ ๑ สะอาด (Clean) ที่ให้หน่วยงานเป็นศูนย์บริหารราชการ ทั่วไป/ใสสะอาด มีการพัฒนางาน ลดขั้นตอน โดยการพัฒนาการคืนหลักค้ำประกันสัญญาเป็นการลดขั้นตอนโดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยจัดการตามแนวทางของนายกรัฐมนตรื (พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา) ที่จะใช้นวัตกรรมมาช่วยจัดการเพื่อไปสู่ไทยแลนด์สี่จุดศูนย์ (THAILAND 4.0) ซึ่งเทคโนโลยีที่จะช่วยในการจัดการและพัฒนางานด้านการคืนหลักค้ำประกันสัญญาโดยใช้โปรแกรมประยุกต์หรือซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชันอย่าง Google Calendar ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันแจ้งเตือนเหตุการณ์ในปฏิทินที่สามารถใช้งานได้ทั้งคอมพิวเตอร์สำนักงานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Smart Phone) จึงนำมาประยุกต์เพื่อแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบความชำรุดบกพร่องได้เมื่อครบกำหนด และแจ้งฝ่ายการคลังเพื่อนำเสนอผู้อำนวยการเขตอนุมัติคืนหลักค้ำประกัน ประสานผู้วางหลักค้ำประกันสัญญามารับคืน อันจะส่งผลให้ลดขั้นตอนการคืนหลักค้ำประกันสัญญาตามแนวทางของสำนักงานเขตคันทันนายาว จาก ๘ ขั้นตอน เหลือ ๓ ขั้นตอน

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้บุคลากรฝ่ายการคลัง และเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่าง ๆ และโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตคันทันนายาว จำนวน ๑๓ คน มีความรู้ความเข้าใจในการใช้แอปพลิเคชัน Google Calendar

๓.๒ เพื่อลดขั้นตอนการคืนหลักค้ำประกันสัญญาตามแนวทางของสำนักงานเขตคันทันนายาว จาก ๘ ขั้นตอน เหลือ ๓ ขั้นตอน

๓.๓ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ติดต่อราชการด้านการคืนหลักค้ำประกันสัญญาได้อย่างรวดเร็ว

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดทำคู่มือการใช้ Google Calendar

๔.๒ จัดทำฐานข้อมูลหลักค้ำประกันสัญญาของสำนักงานเขตคันทันนายาวในระบบ Google Calendar ให้สามารถใช้งานได้ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๔.๓ พัฒนาบุคลากรฝ่ายการคลังและเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่าง ๆ และโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตคันทันนายาว ที่รับผิดชอบงานด้านหลักค้ำประกันสัญญา จำนวน ๑๓ คน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้แอปพลิเคชัน Google Calendar และขั้นตอนการคืนหลักค้ำประกันสัญญาใหม่ที่เหลือ ๓ ขั้นตอน

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ แนวคิดวิเคราะห์สภาพแวดล้อม หรือ SWOT Analysis ของ Albert Humphrey เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับองค์กรหรือโครงการ ช่วยผู้นำองค์กรกำหนดจุดแข็งและ

จุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นำไปสู่การกำหนดแผนงานหรือโครงการ ประกอบด้วย

๕.๑.๑ S (Strengths) หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรซึ่งสามารถควบคุมได้

๕.๑.๒ W (Weakness) หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรซึ่งสามารถควบคุมได้

๕.๑.๓ O (Opportunities) หมายถึง โอกาสที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินการขององค์กร โอกาสมีความแตกต่างจากจุดแข็งคือโอกาสเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

๕.๑.๔ T (Threats) หมายถึง อุปสรรค หรือข้อจำกัด ซึ่งเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้งสองสิ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ และการเปลี่ยนแปลงนี้อาจส่งผลให้โอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้

เมื่อได้ข้อมูลของ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคจากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกแล้วให้นำจุดแข็ง-จุดอ่อนภายในมาเปรียบเทียบกับโอกาส-อุปสรรคจากภายนอก เพื่อดูว่าองค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใด และภายใต้สถานการณ์เช่นนั้นองค์กรควรจะกำหนดแนวทางดำเนินการอย่างไร ในลักษณะการวิเคราะห์สถานการณ์ในรูปแบบ Tows Matrix ดังนี้

๑. สถานการณ์ (จุดแข็ง – โอกาส) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุดเนื่องจากองค์กรค่อนข้างจะมีหลายอย่าง ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive – Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้และฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดมาหาประโยชน์อย่างเต็มที่

๒. สถานการณ์ (จุดอ่อน – อุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์เลวร้ายที่สุดเนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอกและมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลายประการ ดังนั้น ทางเลือกที่ดีที่สุดคือกลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรคต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

๓. สถานการณ์ (จุดอ่อน – โอกาส) สถานการณ์องค์กรมีโอกาเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการแต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายอย่างเช่นกัน ทางออกคือกลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround - oriented Strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดให้

๔. สถานการณ์ (จุดแข็ง- อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้น แทนที่จะรอนจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายกิจการ (Diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาว

จากการวิเคราะห์และกำหนดประเด็นที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค จาก

สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ในการดำเนินการคืนหลักค้ำประกันสัญญาของสำนักงานเขตคันทนาวว
ได้ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)

- ฝ่ายการคลัง สำนักงานเขตคันทนาววมีบุคลากรรับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเงินค้ำประกันสัญญา
- สำนักงานเขตคันทนาวว มีการมอบหมายหน้าที่แก่บุคลากรในส่วนราชการต่างๆ รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเงินค้ำประกันสัญญาของแต่ละส่วนราชการ
- สำนักงานเขตคันทนาววมีขั้นตอนการดำเนินการรับ/คืนเงินค้ำประกันสัญญาที่ชัดเจน
- สำนักงานเขตคันทนาววมีเครื่องมืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานที่เหมาะสม เช่น คอมพิวเตอร์
- ผู้บริหารของสำนักงานเขตคันทนาววส่งเสริมให้มีการพัฒนางาน

จุดอ่อน (Weakness)

- ขั้นตอนการดำเนินการคืนเงินค้ำประกันสัญญาตามแนวทางของสำนักงานเขตคันทนาววมีจำนวนขั้นตอนหลายขั้นตอน ส่งผลให้บางครั้งระยะเวลาการปฏิบัติไม่เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘ ข้อ ๑๓๘ (๒)
- ขาดการแจ้งเตือนการครบกำหนดเงินค้ำประกันสัญญาจนเกิดการค้างค้ำของเงินค้ำประกันสัญญาที่ไม่ได้คืน ส่งผลเป็นภาระทางบัญชี
- บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ ความเข้าใจและการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

โอกาส (Opportunities)

- รัฐบาลส่งเสริมการนำนวัตกรรมมาพัฒนาการทำงาน
- ผู้บริหารกรุงเทพมหานครมีนโยบายหัวใจที่ ๑ สะอาด (Clean) ที่ให้หน่วยงานเป็นศูนย์บริหารราชการฉับไว/ใสสะอาด มีการพัฒนางาน ลดขั้นตอน
- การพัฒนาด้านเทคโนโลยีในปัจจุบันมีการพัฒนาไปอย่างมากและมีต้นทุนต่ำลง บุคลากรส่วนใหญ่มีสมาร์โฟน และจากการสำรวจเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเงินค้ำประกันสัญญาของสำนักงานเขตคันทนาววมีสมาร์โฟนทุกคน
- มีการพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ มาช่วยในการอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตและการทำงาน เช่น Google Calendar

อุปสรรค (Threats)

- สำนักงานเขตคันทนาววได้รับภารกิจพิเศษตามนโยบายของผู้บริหาร ทำให้ต้องมอบหมายบุคลากรให้ช่วยดำเนินการภารกิจพิเศษ จนส่งผลกระทบต่อความล่าช้าในภารกิจงานประจำ เช่น งานการคืนค้ำประกันสัญญา
- ส่วนราชการไม่สามารถติดต่อประสานงานกับผู้วางหลักค้ำประกันสัญญาได้ เนื่องจากการเปลี่ยนที่อยู่หรือเบอร์โทรศัพท์
- วิเคราะห์สถานการณ์งานคืนหลักค้ำประกันสัญญาของสำนักงานเขตคันทนาววใน

รูปแบบ Tows Matrix ในลักษณะสถานการณ์ (จุดอ่อน – โอกาส) จนกำหนดกลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround - oriented Strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่าง ๆ ดังนี้

๑. นำเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน Google Calendar มาช่วยในการแจ้งเตือนการครบกำหนดระยะเวลาค้าประกันสัญญา

๒. นำเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน Google Calendar มาช่วยในการลดขั้นตอนการคืนหลักค้าประกันสัญญา

๕.๒ ทฤษฎีวงจรคุณภาพ Deming Cycle (PDCA) หรือที่เรียกว่าวงจรเดมมิง คือ วงจรการควบคุมคุณภาพ ประกอบด้วย

๕.๒.๑ การวางแผน (Plan : P) หมายถึง ทักษะในการกำหนดเป้าหมาย การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ การหาวิธีการและกระบวนการให้บรรลุเป้าหมายนั้น ๆ โดยจะต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้กำกับไว้เพื่อจะได้นำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินการ

๕.๒.๒ การดำเนินการ (Do : D) หมายถึง ทักษะในการปฏิบัติตามแผน ตามขั้นตอนและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ ซึ่งในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงปัจจัยสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก จะต้องมีการปรับแผนในระหว่างดำเนินการและต้องมีคำอธิบายประกอบเหตุผลไว้ด้วย

๕.๒.๓ การตรวจสอบและประเมินผล (Check : C) หมายถึง ทักษะในการรวบรวมข้อมูลของผลการดำเนินการที่สอดคล้องกับประเด็นตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ เพื่อนำมาใช้เปรียบเทียบกับเป้าหมายของแผน และในการประเมินผลนี้จะต้องพิจารณาในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของผลงานด้วย

๕.๒.๔ การปรับปรุงแก้ไข (Act : A) หมายถึง ทักษะที่ต้องการให้นำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการในครั้งต่อไปให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เช่น สร้างความพึงพอใจให้มากขึ้น ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย มีความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณ เป็นต้น

๕.๓ แนวคิดการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นเรื่องที่ส่วนราชการได้มีการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๔๖ ที่ให้ส่วนราชการและหน่วยงานอื่นๆ ของรัฐลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ ๓๐ – ๕๐ จากที่กำหนดไว้เดิมทั้งนี้การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานนั้น ไม่ใช่เป็นการเร่งการทำงานให้เร็วขึ้นหรือเป็นการผลักงานบางอย่างให้ประชาชนเป็นผู้รับภาระแทนแต่เป็นการดำเนินการเพื่อให้ส่วนราชการทำการปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นโดยมีหลักการในเรื่องดังกล่าวอยู่ ๓ ประการ คือ

๑. ประโยชน์สุขของประชาชน
๒. การลดความสูญเสียในการทำงาน
๓. การไม่เป็นภาระให้กับผู้ปฏิบัติราชการ

โดยหลักการทั้ง ๓ ประการดังกล่าวเป็นเรื่องที่ต้องการให้มีการพัฒนากระบวนการงานโดยมุ่งหวังให้ประชาชนได้ประโยชน์สุขเพิ่มมากขึ้นและกระบวนการงานมีการพัฒนาปรับปรุงโดยมีการลดความสูญเสียในการทำงานรวมถึงการพัฒนากระบวนการนั้นต้องไม่เป็นภาระให้กับผู้ปฏิบัติงานถ้าส่วนราชการมีการเร่งการทำงานในกระบวนการงานนั้นๆ ประชาชนอาจได้รับประโยชน์แต่ขั้นตอนการทำงานยังเหมือนเดิม คือ

ไม่มีการลดความสูญเสียในการทำงานและการเร่งการทำงานยังเป็นภาระให้กับผู้ปฏิบัติงานเมื่อพิจารณาแล้วการทำเช่นนั้นประสิทธิภาพการทำงานไม่ได้เพิ่มขึ้น

หลักในการปรับปรุงงาน ECRS

หลักการ E C R S เพื่อเริ่มต้นกระบวนการปรับปรุงระบบงานได้โดยหลักการดังกล่าวมีองค์ประกอบ ดังนี้

E = Eliminate หมายถึง การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไปเป็นการตัดทอนหรือยุบส่วนที่ไม่จำเป็นออกซึ่งนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมากในการปรับปรุงงานเพราะการทำงานในสิ่งที่ไม่จำเป็นแล้วเป็นการสิ้นเปลืองโดยเปล่าประโยชน์และเป็นการทำงานที่สูญเปล่าโดยมิได้อะไรตอบแทนเลย

C = Combine หมายถึง การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกันเป็นการรวมส่วนที่เหลือหรือส่วนที่จำเป็นเข้าด้วยกันแล้วปรับปรุงให้ดีขึ้นเมื่อได้ตัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไปแล้วก็ต้องจัดระบบงานเสียใหม่โดยนำงานส่วนที่เหลือส่วนที่มีลักษณะงานคล้ายกันและส่วนที่จำเป็นต่างๆ มารวมกันและปรับปรุงให้ดีขึ้น

R = Rearrange หมายถึง การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสมเป็นการลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ให้กระชับสั้นกว่าที่เป็นอยู่เดิมหรือการสับเปลี่ยนขั้นตอนใหม่เพื่อให้การทำงานคล่องตัวยิ่งขึ้น

S = Simplify หมายถึง เป็นการทำให้้ง่ายหรือปรับปรุงส่วนที่จำเป็นให้ดีขึ้น โดยในการปฏิบัติงานนั้นมักจะม้งานที่ย่งยากสลับซับซ้อนมีขั้นตอนมากควรทำกระบวนการให้เรียบง่ายขึ้นทุกคนเข้าใจได้ง่ายหากเป็นไปได้ให้จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จประชาชนสามารถติดต่อได้ในที่เดียวกันหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น

๕.๔ ทฤษฎีนวัตกรรมกับการพัฒนาองค์กร

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การนำสิ่งใหม่ ๆ อาจเป็นแนวความคิด หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัย และได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย นวัตกรรม แบ่งออกเป็น ๓ ระยะ คือ

- ระยะที่ ๑ มีการประดิษฐ์คิดค้น (Innovation) หรือเป็นการปรุงแต่งของเก่าให้เหมาะสมกับกาลสมัย

- ระยะที่ ๒ พัฒนาการ (Development) มีการทดลองในแหล่งทดลองจัดทำอยู่ในลักษณะของโครงการทดลองปฏิบัติก่อน (Pilot Project)

- ระยะที่ ๓ การนำเอาไปปฏิบัติในสถานการณ์ทั่วไป ซึ่งจัดว่าเป็นนวัตกรรมขั้นสมบูรณ์ โดยมีทฤษฎีนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาองค์กร ดังนี้

๕.๔.๑ ทฤษฎีเทคโนโลยีเส้นโค้ง – S (technology S – curve) จะเป็นประโยชน์ต่อการคิดของผู้นำองค์กร ซึ่งสามารถอธิบายเส้นทางแห่งการพัฒนาที่เกิดขึ้นจากนวัตกรรมและเทคโนโลยีทั้งใหม่และเก่า ซึ่งผู้บริหารองค์กรต้องรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมว่าองค์กรของเรากำลังอยู่ในส่วนใดของ S-curve รวมถึงประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากร การปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการ ประสิทธิภาพของการแข่งขัน ซึ่งจะสามารถนำไปกำหนดเป็นกลยุทธ์ขององค์กรว่ามีกลยุทธ์ใดที่น่าจะประสบความสำเร็จในอนาคตมากที่สุด (ลูกซ์ ริชาร์ด, ๒๕๕๕ : ๑๙๓-๒๒๕)

๕.๔.๒ ทฤษฎีการเว้นวรรคของดุลยภาพ (punctuated equilibrium) เป็นแนวคิดหนึ่งที่สามารถอธิบายการสิ้นสภาพของนวัตกรรมที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีเดิมและมีเทคโนโลยีใหม่ขึ้นมาแทนที่จนทำให้เทคโนโลยีเดิมนั้นหมดความนิยม หรือล้าสมัยลงไป ไม่เกิดการพัฒนาในเทคโนโลยีนั้นอีกต่อไป เช่น เครื่องพิมพ์ดีด เตาไรต์ถ่าน เครื่องโรเนียวเอกสาร เป็นต้น เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่เข้ามา การพัฒนาเทคโนโลยีเหล่านี้ก็จะหยุดชะงักและอาจสูญพันธุ์ไปในที่สุด หรือการยึดติดอยู่กับวิธีการทำงานแบบเดิม ๆ จนกลายเป็น “ประเพณี” ทำให้บั่นทอนการคิดนอกกรอบหรือความสามารถในการพัฒนางานของผู้ปฏิบัติงานลดน้อยลง

๕.๔.๓ ทฤษฎีการออกแบบที่โดดเด่น (dominant design) เป็นการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมที่ก้าวผ่านเทคโนโลยีแบบเดิม ๆ โดย Schumpeter ได้กล่าวว่าการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้เป็น “creative destruction” เป็นการทำลายที่สร้างสรรค์ เป็นการปรับปรุงสินค้า บริการ หรือวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นที่ละเล็กทีละน้อยจนถึงจุดที่เรียกว่า “Dominant Design” เป็นต้นแบบที่พร้อมออกสู่ตลาด จุดเริ่มต้นของรูปแบบการแข่งขัน ซึ่งอาจจะมีการลอกเลียนแบบหรือเพิ่มเติม ปรับปรุงบางส่วนให้ดียิ่งขึ้น เช่นเดียวกับการบริหารองค์กรที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อก้าวข้ามวิธีการปฏิบัติแบบเดิม ๆ เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ (Leapfrog Theory)

๕.๔.๔ ทฤษฎีความสามารถในการดูดซึม (absorptive capacity) Cohen and Levinthan (๑๙๙๐:๑๒๘) (อ้างอิงมาจาก อลงกรณ์ คูตระกูล, ๒๕๕๓ : ๓๗-๓๘) ได้เสนอว่า ความสามารถดูดซับความรู้หมายถึง ความสามารถที่จะเล็งเห็นถึงคุณค่าของความรู้ใหม่ที่อยู่ภายนอกองค์กร รวมทั้งความสามารถที่จะซึมซับและใช้ความรู้นั้นเพื่อให้นักธุรกิจมีความชัดเจนขึ้น Zahra and George (๒๐๐๒ : ๑๘๕) ได้เสนอว่า เป็นความสามารถที่มีพลวัตอันเกี่ยวกับการสร้างและใช้ความรู้ที่จะช่วยให้องค์กรได้มาและคงไว้ซึ่งความได้เปรียบเชิงแข่งขัน มีความสามารถ ๒ ด้าน คือ ด้านที่เป็นศักยภาพ (Potential) ได้แก่ การซึมซับ (Assimilation) และรับความรู้ (Acquisition) ส่วนด้านที่ได้ประจักษ์ (Realized) ได้แก่ ความสามารถในการแปลงสภาพ (Transformation) และการใช้ความรู้ (Exploitation) ในกระบวนการทำงานซึ่งเป็นงานประจำขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการใช้หรือเก็บเกี่ยวผลประโยชน์จากความรู้ทั้งที่มีอยู่แล้วและที่สร้างขึ้นใหม่ด้วยการประสานความรู้ที่ได้รับมาและแปรสภาพเข้ากับกระบวนการทำงานประจำ

การดูดซึมความรู้จึงคล้ายคลึงกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในองค์กรแต่ทฤษฎีความสามารถในการดูดซึม นี้ยังมุ่งเน้นไปที่ความรู้ใหม่ที่มีอยู่นอกองค์กรด้วย จุดเน้นของผลลัพธ์จึงต่างกัน

ในองค์กรจึงสามารถใช้ทฤษฎีทั้ง ๔ ทฤษฎีนี้อย่างผสมผสานเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร ตั้งแต่การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร ว่าสถานะขององค์กรอยู่ ณ จุดใดในการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการในอนาคต สิ่งใดที่ควรมีการปรับเปลี่ยน รวมถึงวิธีการปฏิบัติงานควรใช้เทคโนโลยีใดเข้ามาจัดการหรือจะคิดค้นเทคโนโลยี / นวัตกรรมใหม่เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ก้าวข้ามการปฏิบัติแบบเดิม ๆ ด้วยกระบวนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สามารถนำความรู้จากการสร้างจากภายใน จากการคิดค้นวิธีแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานและความรู้จากภายนอกซึ่งเป็นเป้าหมายความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะเข้าสู่กระบวนการจัดการนวัตกรรมในองค์กรต่อไป

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ จัดทำคู่มือการใช้แอปพลิเคชัน Google Calendar ที่มีเนื้อหา ได้แก่ การลงชื่อสมัครใช้ วิธีการเข้าใช้ การสร้างกิจกรรมใน Google Calendar การสร้างปฏิทินเพิ่ม การเพิ่มเติมหรือแก้ไขรายละเอียดกิจกรรมใน Google Calendar การเชิญเพื่อนเข้าร่วมกิจกรรม วิธีการพิมพ์ Google Calendar การแบ่งปันปฏิทินกับผู้ใช้ที่ระบุ การแจ้งเตือน การเรียกดูกิจกรรมในปฏิทิน การลบกิจกรรม การตั้งค่าทั่วไปของปฏิทิน การตั้งค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่และการ Sync Google Calendar

๖.๒ จัดทำแนวทางการคืนหลักค้ำประกันสัญญาที่ได้รับการลดขั้นตอน เหลือ ๓ ขั้นตอน

๖.๓ ดำเนินการให้ความรู้การใช้ Google Calendar ชี้แจงข้อควรระวังและความเข้าใจและทบทวนความรู้แก่บุคลากรฝ่ายการคลัง และเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่างๆ และโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตคันนายาว จำนวน ๑๓ คน ในการรับและเบิกเงินประกันสัญญา ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๘ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘ ข้อ ๑๓๕ , ๑๓๖ . ๑๓๗ และ ๑๓๘ ให้ทราบและใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน ได้แก่ วงเงินประกันสัญญา กำหนดเวลาที่คู่สัญญาพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญา ค่าปรับ การจัดทำทะเบียนคุมเงินประกันสัญญา ได้แก่ สำเนาใบตรวจรับพัสดุงวดสุดท้าย ทะเบียนคุมเงินประกัน รวมทั้งขั้นตอนการคืนหลักค้ำประกันสัญญา ๓ ขั้นตอน

๖.๔ ให้ความรู้เพื่อชี้แจงข้อควรระวังและความเข้าใจทบทวนความรู้บุคลากรฝ่ายการคลังและเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่าง ๆ และโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตคันนายาวในการบันทึกรายการในทะเบียนคุมเงินค้ำประกันสัญญา และรายละเอียดในการบันทึกข้อมูล ได้แก่ เป็นเงินประกันสัญญาฝ่ายใด ชื่อหรืออ้างทำอะไร เลขที่สัญญา ทำสัญญาเมื่อวัน เดือน ปีใด ชื่อสกุลคู่สัญญา สิ้นสุดสัญญาเมื่อไร วงเงินประกันสัญญา กำหนดราบผิดชอบในความชำรุดบกพร่องเป็นระยะเวลาเท่าไร กำหนดจ่ายคืนวัน เดือน ปีใด

๖.๕ นำข้อมูลทะเบียนคุมเงินประกันสัญญาของฝ่ายการคลัง ส่งส่วนราชการต่าง ๆ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรือเพิ่มข้อมูลให้ครบถ้วนถูกต้อง เพื่อนำมาเป็นฐานข้อมูลบันทึกใน Google Calendar พร้อมกำหนดการแจ้งเตือน โดยสามารถกำหนดแจ้งล่วงหน้าก่อนครบกำหนดคืนเงินค้ำประกันสัญญา เพื่อดำเนินการแจ้งเตือนผู้วางเงินค้ำประกันล่วงหน้าในการเตรียมเอกสารและเตือนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในส่วนราชการต่าง ๆ ตรวจสอบความชำรุดบกพร่องและเอกสาร เพื่อแจ้งฝ่ายการคลังดำเนินการถอนคืนเงินค้ำประกันสัญญา เชิญเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในส่วนราชการต่าง ๆ เข้าร่วมกิจกรรมใน Google Calendar และ Sync Google Calendar รวมทั้งทดสอบการใช้งาน

๖.๖ กระบวนการถอนเงินประกันสัญญา

การถอนเงินประกันสัญญา ได้แก่ เงินสด หนังสือค้ำประกันธนาคาร ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๘ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘ ข้อ ๑๓๘ กำหนดให้จ่ายคืนได้เมื่อคู่สัญญาพ้นข้อผูกพันตามสัญญาแล้ว โดยการอนุมัติคืนหลักประกันสัญญาจะ

ดำเนินการตามแนวทางสินค้าหลักค้าประกันของสำนักงานเขตคันทนาว จำนวน ๘ ขั้นตอน และด้วยการนำแอปพลิเคชัน Google Calendar มาช่วยแจ้งเตือน อันเป็นการลดขั้นตอน เหลือ ๓ ขั้นตอน ดังนี้
ก่อนลดขั้นตอน มี ๘ ขั้นตอน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ฝ่ายการคลังทำหนังสือแจ้งฝ่ายต่าง ๆ ตรวจสอบการพันธาระผูกพันของบริษัท/ห้างร้าน
๒. แต่ละฝ่ายตรวจสอบการพันธาระผูกพัน แล้วแจ้งบริษัท/ห้างร้านทราบต่อไป
๓. บริษัท/ห้างร้าน จัดทำหนังสือถอนคำประกันสัญญา นำเรียนผู้อำนวยการเขต
๔. ฝ่ายปกครองประทับตรารับหนังสือ เสนอตามขั้นตอนสายงานการบังคับบัญชา
๕. ผู้อำนวยการเขตสั่งการให้แต่ละฝ่ายดำเนินการตรวจสอบต่อไป
๖. แต่ละฝ่ายดำเนินการตรวจสอบ และนำเรียนหัวหน้าฝ่ายการคลังดำเนินการขออนุมัติถอนหนังสือคำประกันสัญญาพร้อมแนบเอกสารประกอบด้วย หนังสือบริษัท/ห้างร้าน หนังสือมอบอำนาจ หนังสือสัญญาที่เกี่ยวข้อง ประกอบการพิจารณา
๗. ฝ่ายการคลังประทับตรารับเอกสาร พร้อมจัดทำหนังสือ นำเรียนผู้อำนวยการเขต เพื่อขออนุมัติคืนคำประกันสัญญา กรณีหนังสือคำประกันสัญญานำเบิกจากตู้നിရိယเพื่อ นำส่งธนาคารเจ้าของหนังสือและแจ้งบริษัท/ห้างร้านทราบ กรณีเงินสดดำเนินการตั้งฎีกาเบิกจ่าย
๘. ติดต่อบริษัท/ห้างร้าน ทางช่องทางโทรศัพท์ และส่งหนังสือแจ้งพันธาระผูกพันให้บริษัทต่อไป

หลังลดขั้นตอน มี ๓ ขั้นตอน ดังนี้

๑. แต่ละฝ่ายตรวจสอบการพันธาระผูกพัน แล้วแจ้งฝ่ายการคลังทราบ
๒. ฝ่ายการคลังจัดทำหนังสือ นำเรียนผู้อำนวยการเขตเพื่อขออนุมัติคืนหลักค้าประกันสัญญา กรณีหนังสือคำประกันสัญญานำเบิกจากตู้നിရိယเพื่อ นำส่งธนาคารเจ้าของหนังสือและแจ้งบริษัท/ห้างร้านทราบ กรณีเงินสดดำเนินการตั้งฎีกาเบิกจ่าย
๓. ติดต่อบริษัท/ห้างร้าน ทางช่องทางโทรศัพท์ และส่งหนังสือแจ้งพันธาระผูกพันให้บริษัทต่อไป

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนเมษายน ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๐

๘. งบประมาณ

เป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ และใช้งบประมาณประจำปี

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

| เป้าหมาย | ตัวชี้วัด | วิธีการ/เครื่องมือ |
|---|--|---|
| เป้าหมาย ๑. จัดทำคู่มือการใช้ Google Calendar | ผลผลิต (Output) - มี คู่มือ การใช้ Google Calendar | - จัดทำคู่มือ |
| ๒. จัดทำฐานข้อมูลหลักค้าประกันสัญญาของสำนักงานเขตคันทนาว ลงในระบบ | - มีฐานข้อมูลหลักค้าประกันสัญญาของสำนักงานเขตคันทนาวลงในระบบ | - บันทึกข้อมูลหลักค้าประกันสัญญาของสำนักงานเขตคันทนาวลงในระบบ |

| เป้าหมาย | ตัวชี้วัด | วิธีการ/เครื่องมือ |
|--|---|---|
| <p>Google Calendar ให้สามารถใช้งานได้ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐</p> <p>๓. พัฒนาบุคลากรฝ่ายการคลังและเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่างๆ และโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตคันทนาว ที่รับผิดชอบงานด้านหลักค้ำประกันสัญญา จำนวน ๑๓ คน มีความรู้ความเข้าใจในการใช้แอปพลิเคชัน Google Calendar และขั้นตอนการคืนหลักค้ำประกันสัญญาใหม่ที่ เหลือ ๓ ขั้นตอน</p> | <p>Google Calendar</p> <p>- มีการให้ความรู้และให้คำปรึกษาแก่บุคลากรฝ่ายการคลังและเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่าง ๆ และโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตคันทนาว จำนวน ๑๓ คน</p> | <p>Google Calendar</p> <p>- จัดการให้ความรู้และให้คำปรึกษา</p> |
| วัตถุประสงค์ | ผลลัพธ์ (Outcome) | วิธีการ/เครื่องมือ |
| <p>๑. เพื่อให้บุคลากรฝ่ายการคลังและเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่าง ๆ และโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตคันทนาว จำนวน ๑๓ คน มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ แอปพลิเคชัน Google Calendar</p> <p>๒. เพื่อลดขั้นตอนการคืนหลักประกันสัญญา จาก ๘ ขั้นตอน เหลือ ๓ ขั้นตอน</p> <p>๓. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ติดต่อราชการด้านการคืนหลักค้ำประกันสัญญาได้อย่างรวดเร็ว</p> | <p>- บุคลากรฝ่ายการคลังและเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่าง ๆ และโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตคันทนาว จำนวน ๑๓ คน มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ แอปพลิเคชัน Google Calendar มีคะแนนเฉลี่ยหลังอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐</p> <p>- ขั้นตอนการคืนหลักค้ำประกันสัญญาลดลงเหลือ ๓ ขั้นตอน สามารถคืนได้ภายในกำหนด ตามระเบียบฯ ร้อยละ ๘๐</p> <p>- ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการแจ้งเตือนการขอถอนค้ำประกันสัญญา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากขึ้นไป</p> | <p>- ประเมินจากแบบทดสอบก่อนให้ความรู้/หลังให้ความรู้</p> <p>- ติดตามจำนวนครั้งและจำนวนร้อยละในการดำเนินการคืนหลักค้ำประกันสัญญา</p> <p>- สสำรวจความพึงพอใจในการได้รับการแจ้งเตือนและดำเนินการถอนหลักค้ำประกันสัญญาของผู้รับบริการ</p> |

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ สามารถนำแอปพลิเคชัน Google Calendar ไปใช้ในงานด้านอื่น ๆ ที่ต้องมีการกำหนดระยะเวลาในการส่งข้อมูลในขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการ เช่น การจัดทำข้อมูลการบริหารจัดการความเสี่ยงตามตัวชี้วัดที่มีกำหนดระยะเวลาการส่งแต่ละขั้นตอนให้สำนักการคลัง

๑๐.๒ การดำเนินการจะไม่ประสบความสำเร็จหากส่วนราชการต่าง ๆ ที่เสนอวางหลักคำประกันสัญญาไม่ส่งเอกสารการครบกำหนดคำประกัน ให้ฝ่ายการคลังดำเนินการบันทึกในฐานข้อมูลแอปพลิเคชัน Google Calendar

๑๐.๓ การดำเนินการจะไม่ประสบความสำเร็จหากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความชำนาญในการใช้ แอปพลิเคชัน Google Calendar หรือมีการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบดำเนินการและเป็นผู้ไม่มีความรู้ในการใช้แอปพลิเคชัน Google Calendar

๑๐.๔ ควรมีการให้ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานด้านหลักคำประกันสัญญา เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันอันก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ถูกต้องรวดเร็วอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ทั้งยังเป็นการเสริมสร้างการมีส่วนร่วม การแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดซึ่งกันและกัน ส่งผลให้มีการประสานงานที่ดี มีการทำงานเป็นทีม

๑๐.๕ ควรมีการติดตามประเมินผลวิเคราะห์การดำเนินการโดยใช้ แอปพลิเคชัน Google Calendar เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุง