เลขที่ ๔๐

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการนัดหมายและติดตามงาน ตามภารกิจของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ด้วยโปรแกรม Google Calendar

จัดทำโดย นางสาวกนกพรรณ บุญคงมา

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

สังกัด กลุ่มงานช่วยนักบริหาร สำนักงานเลขานุการ

สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๓

สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร

สำนักงาน ก.ก.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. หัวข้อ

การเพิ่มประสิทธิภาพการนัดหมายและติดตามงานตามภารกิจของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ด้วยโปรแกรม Google Calendar

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีสถานที่ทำการตั้งอยู่ ณ อาคารธานีนพรัตน์ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๒ เขตดินแดง ประกอบด้วย ๗ ส่วนราชการ มีอัตรากำลังข้าราชการและลูกจ้าง จำนวน ๑,๐๑๗ อัตรา มีภารกิจให้บริการด้านกีฬา นันทนาการ และการท่องเที่ยวแก่ประชาชน โดยมีศูนย์ให้บริการตั้งอยู่ภายนอกพื้นที่อาคารธานีนพรัตน์ จำนวน ๑๑๐ แห่งประกอบด้วย ศูนย์เยาวชน ๓๕ แห่ง ศูนย์กีฬา ๑๒ แห่ง ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ๓๖ แห่ง หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร พิพิธภัณฑ์เด็กกรุงเทพมหานคร ๒ แห่ง ซุ้มบริการนักท่องเที่ยว ๒๒ แห่ง หอศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร และพิพิธภัณฑ์บ้านจิรายุ-พูนทรัพย์

นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดกลุ่มนโยบายไว้ ๙ มิติ เพื่อสร้าง "กรุงเทพฯ ๙ ดี" ประกอบด้วย สิ่งแวดล้อมดี เดินทางดี บริหารจัดการดี เศรษฐกิจดี เรียนดี ปลอดภัยดี โปร่งใสดี (ใหม่) สุขภาพดี และสังคมดี (ใหม่) รวมทั้งสิ้น ๑๘ นโยบาย ซึ่งสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว จะต้องดำเนินการ ทั้งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก (H) และหน่วยงานสนับสนุน(R) ในแต่ละนโยบาย แต่ละส่วนราชการจะต้องดำเนินโครงการ/กิจกรรมเป็นจำนวนมาก จากภารกิจที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าผู้บริหารของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีภารกิจที่จำเป็นต้องเข้าร่วมประชุมกับผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อรับนโยบายต่างๆ และนำมาประชุมเพื่อมอบหมายภารกิจที่ส่วนราชการจะต้องรับผิดชอบให้กับข้าราชการของหน่วยงานเพื่อนำไปดำเนินการตามภารกิจต่อไป ซึ่งบ่อยครั้งที่มีการนัดหมายประชุมเร่งด่วนจากผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร หรือผู้บริหารกรุงเทพมหานครในกรณีมีภารกิจสำคัญ เร่งด่วน หากช่วงเวลาดังกล่าวผู้บริหารของสำนักวัฒนธรรมฯ ได้มีนัดหมายประชุมในช่วงเวลาเดียวกัน ก็จำเป็นต้องเลื่อนการประชุมที่นัดออกไปก่อน ทำให้ช่วงเวลามีการทับซ้อน หรือ ผู้บริหารของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว บางท่านได้รับข่าวสารล่าช้า ทำให้เข้าร่วมประชุมไม่ทัน หรือมีการนัดหมายคลาดเคลื่อนซ้ำซ้อนกัน ทั้งตัวบุคคล วัน เวลา และสถานที่ ที่นัดหมาย

ผู้เสนอจึงมีแนวคิดการนำ Google Calendar มาใช้ในการบริหารจัดการ การนัดหมายของผู้บริหารของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เป็นการลดความซ้ำซ้อนและใช้สำหรับแจ้งเตือนเมื่อกิจกรรมที่เรากำหนดไว้บน Google Calendar ใกล้ถึงเวลา ทำให้ไม่พลาด หรือหลงลืมกิจกรรมนั้น การแจ้งเตือนนี้สามารถแจ้งเตือนได้ทั้งบนสมาร์ทโฟน และบนคอมพิวเตอร์ สามารถแก้ไขได้ตลอดเวลา รวมทั้งมีรายละเอียดของวันหยุด วันนักขัตฤกษ์ ที่ Update ตลอดเวลา ทำให้การนัดหมายต่าง ๆ ซ้ำซ้อนและผิดพลาดน้อยลง สามารถเพิ่มจำนวนผู้เกี่ยวข้อง ในกิจกรรมนั้นได้ โดยระบุ Gmail ของผู้บริหารของทุกส่วนราชการ บันทึกข้อมูลในโปรแกรมก็จะสามารถแสดงภาพรวมกิจกรรมของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวในแต่ละเดือนได้ทุกที่ทุกเวลาผ่าน Smart Phone

แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการนัดหมายและติดตามงานตามภารกิจของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ด้วยโปรแกรม Google Calendar ดังกล่าว สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ซึ่งได้กำหนดว่า มีการบริหารจัดการเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ในยุทธศาสตร์ด้านที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ระบุว่า มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารงานและตัดสินใจ กลยุทธ์ที่ ๗.๕.๑.๒ การพัฒนาระบบการจัดการภายใน อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนัดหมายและติดตามงานตามภารกิจของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

๓.๒ เพื่อให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ได้รับทราบปฏิทินการทำงานในภาพรวม

๓.๓ ลดความคลาดเคลื่อน ซ้ำซ้อน ในการนัดหมายผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

๓.๔ สามารถเปิดดูนัดหมาย และภารกิจงานโครงการ / กิจกรรม ผ่านโปรกแกรม Google Calendar ได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านทาง Smart Phone

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดทำหลักเกณฑ์และขั้นตอนการนัดหมายและติดตามงานตามภารกิจของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗

๔.๒ จัดอบรมผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ผู้เกี่ยวข้องของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว จำนวน ๑๓๒ คน เพื่อใช้งานโปรแกรม Google Calendar

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ เครื่องมือที่ใช้ในงานศึกษานี้ ได้แก่ โปรแกรม Google Calendar เป็นโปรแกรมที่ไม่คิดค่าบริการจาก Google ที่ใช้สำหรับบันทึกกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสามารถตั้งค่า ใช้แจ้งเตือนล่วงหน้าได้ การตั้งค่าการแจ้งเตือนนั้น สามารถตั้งค่าได้หลากหลาย หลายช่วงเวลา ผู้ใช้ต้องมีบัญชี Google Account จึงจะสามารถใช้บริการนี้ได้ บริการนี้สามารถใช้ได้ทั้งกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ผ่านทางโปรแกรมเว็บเบราเซอร์ หรือทางแอปพลิเคชั่นของโทรศัพท์มือถือ ทั้งค่าย IOS และ Android

ขั้นตอนการลงทะเบียนใช้งานโปรแกรม Google Calendar

๑. เข้าเว็บไซต์ google.com จากนั้นเข้าสู่ระบบ google โดยการ Sign in หากยังไม่มีบัญชี Google ให้ Create account

๒. หลังจากเข้าสู่ระบบ Google แล้ว ให้เข้าสู่โปรแกรม Google Calendar

๓. เมื่อเข้าสู่โปรแกรม Google Calendar แล้ว การจะเพิ่มการประชุม(กิจกรรม)และให้เลือกวันที่จะประชุม(กิจกรรม) จากนั้นกรอกข้อมูลรายละเอียดโดยระบุช่วงเวลาเริ่ม - เลิกการประชุม e-mail ผู้เข้าร่วมประชุม หัวข้อการประชุม ตำแหน่งหรือสถานที่ประชุม และสามารถตั้งค่าช่วยเตือนก่อนถึงเวลา (ก่อน ๕ นาที, ก่อน ๑๐ นาที, ก่อน ๑ ชั่วโมง ,ก่อน ๑ วัน หรือ กำหนดเอง) แนบไฟล์เอกสารการประชุม

๔. เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วกดปุ่ม SAVE เสร็จสิ้นการบันทึกนัดหมาย

๕.๒ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT Analysis)

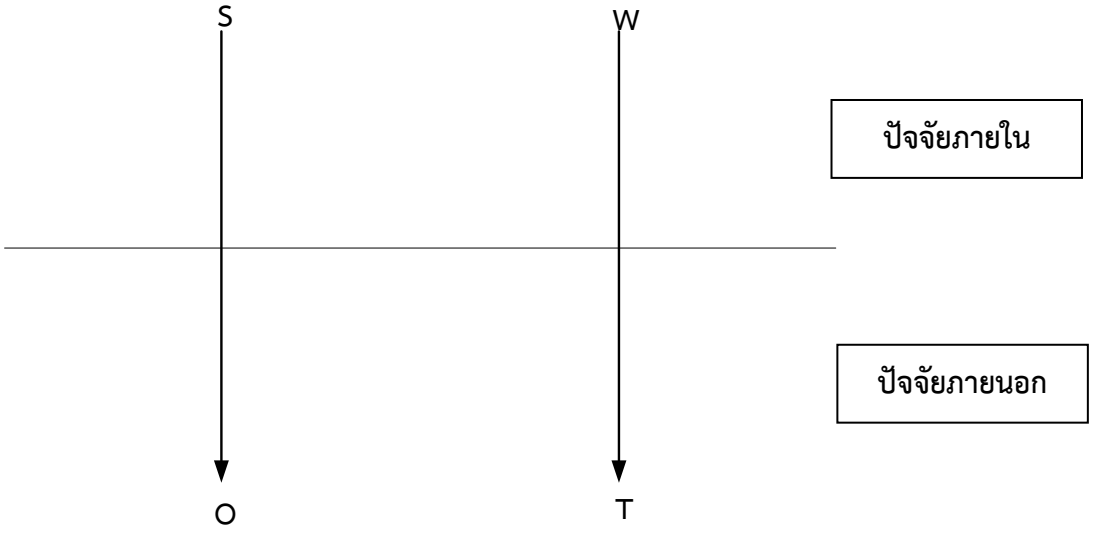
SWOT Analysis หมายถึง การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนโอกาสและอุปสรรคขององค์กร เพื่อการวางแผนป้องกันความผิดพลาดและปรับปรุงพัฒนาให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดย SWOT เป็นอักษร ๔ ตัว ที่ย่อมาจากคำที่มีความหมายสำคัญดังนี้

S: Strength (จุดแข็ง) หมายถึง การพิจารณาปัจจัยภายในหน่วยงาน โดยวิเคราะห์จากสิ่งแวดล้อมภายใน ว่ามีส่วนดี ความเข้มแข็ง ความสามารถ ศักยภาพส่วนที่ส่งเสริมความสำเร็จซึ่งจะพิจารณาในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารระบบนัดหมาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง

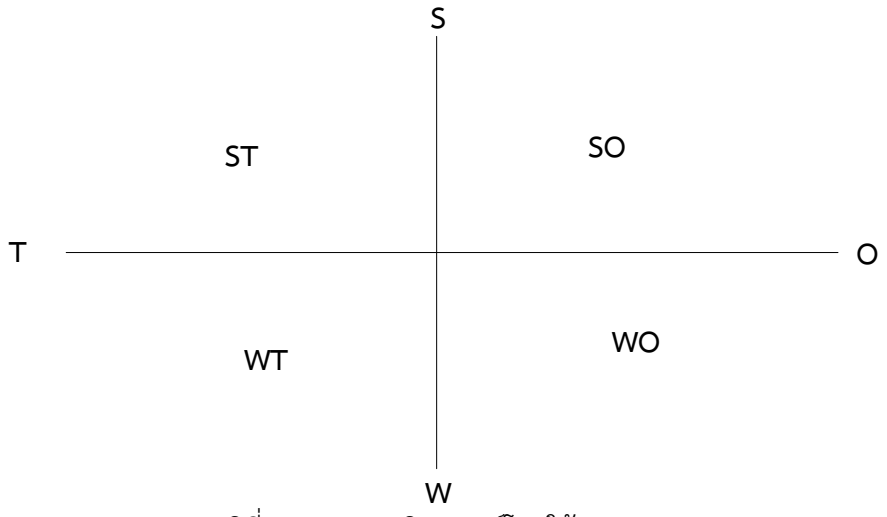
W: Weakness (จุดอ่อน) หมายถึง การพิจารณาปัจจัยภายในหน่วยงาน โดยวิเคราะห์จากสิ่งแวดล้อมภายใน ว่ามีส่วนเสีย ความอ่อนแอ ข้อด้อยข้อจำกัด ความไม่พร้อม ซึ่งพิจารณาในด้านต่าง ๆ เช่นเดียวกับจุดแข็ง

O: Opportunity (โอกาส) หมายถึง การศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกว่าเป็นสภาพเช่นไร เหตุการณ์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะส่งผลต่อองค์กรอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์หรือเป็นโอกาสอันดีต่อองค์กร โดยจะต้องพิจารณาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี

T: Threat (อุปสรรค) หมายถึง การศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นภัยคุกคามก่อให้เกิดผลเสียหรือข้อจำกัดต่อองค์กร โดยจะต้องพิจารณาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี (http://www.stou.ac.th/office/headquater/upload/SWOT.pdf)



แผนภูมิที่ ๑ แสดงภาพเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยภายในและภายนอก



แผนภูมิที่ ๒ แสดงการวิเคราะห์โดยใช้ TOWS Matrix

SO = ใช้จุดแข็งไปคว้าโอกาส (กลยุทธ์เชิงรุก)
WO = ใช้โอกาสไปแก้ไขจุดอ่อน (กลยุทธ์เชิงแก้ไข)
WT = แก้ไขจุดอ่อนและป้องกันอุปสรรค (กลยุทธ์เชิงรับ)
ST = ใช้จุดแข็งไปรับมือกับอุปสรรค (กลยุทธ์เชิงป้องกัน)

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมของ “สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว” ตามหลักการ SWOT Analysis สรุปได้ตามตารางดังนี้

ปัจจัยภายใน	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
๑. ผู้บริหารของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวให้การสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน (S_1)	๑. เจ้าหน้าที่ของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ยังขาดความรู้และทักษะด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ (W_1)
๒. เจ้าหน้าที่ของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีหลากหลาย ด้านความรู้ ความสามารถ ความถนัด และมีประสบการณ์มาก (S_2)	๒. ศูนย์ให้บริการของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีจำนวนมากกว่า ๑๑๐ แห่ง ทำให้เกิดความผิดพลาดในการติดต่อประสานงานหรือนัดหมาย (W_2)
๓. สถานที่ทำการของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ตั้งอยู่ ณ อาคารธานีนพรัตน์ สะดวกต่อการติดต่อประสานงานราชการ (S_3)	๓. ขั้นตอนหรือแนวทางในการนัดหมายผู้บริหารของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีจำนวนมาก ใช้เวลานาน (W_3)

ปัจจัยภายนอก	
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
๑. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีปัจจุบันมีการเติบโตสูง มีโปรแกรมประยุกต์ใหม่ ๆ ที่ใช้งานง่าย ราคาไม่แพง (O_1) ๒. เครือข่ายอินเตอร์เน็ตขยายครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร (O_2) ๓. ปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่ใช้งานอินเตอร์เน็ตในโทรศัพท์มือถือ (O_3) ๔. การสื่อสารในโลกปัจจุบันใช้ช่องทางสื่อ Social Media ที่ช่วยอำนวยความสะดวกอย่างมาก(O_4)	๑. ปัจจุบันยังคงต้องเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) (T_1) ๒. ระเบียบ ขั้นตอนในการปฏิบัติราชการยังคงเป็นแบบเดิม ยังไม่ก้าวไปสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบ e-service (T_2) ๓. กระบวนการติดตาม ตรวจสอบการใช้งบประมาณของหน่วยงานต่าง ๆ มีจำนวนมากกระทบต่อผู้ปฏิบัติ (T_3) ๔. สถาณการณ์ทางการเมืองไม่แน่นอน มีความเสี่ยงสูงต่อระบบการสื่อสาร(T_4)

จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis “สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว” ดังกล่าว สามารถนำ จุดแข็ง/จุดอ่อน/โอกาส และอุปสรรค มาจับคู่เพื่อกำหนดกลยุทธ์ ตามแนวทาง TOWS Matrix ได้ดังนี้

๑. กลยุทธ์เชิงรุก (SO) คือ การกำหนดจุดแข็ง + โอกาส มารวมกันกำหนดกลยุทธ์เชิงรุก เพื่อค้นหาข้อได้เปรียบดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาปรับใช้และสร้างประโยชน์ให้ได้อย่างเต็มที่

๒. กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) คือ การนำจุดอ่อน + โอกาส มารวมกัน เพื่อกำหนดกลยุทธ์เชิงแก้ไข จากสถานการณ์ที่มีข้อได้เปรียบเชิงการแข่งขันจากปัจจัยภายนอก แต่ติดขัดตรงจุดอ่อนภายในองค์กร

๓. กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST) คือ การนำจุดแข็ง + อุปสรรค มารวมกันกำหนดเป็นกลยุทธ์เชิงป้องกัน เป็นการเตรียมการรับมือกับภัยคุกคามจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยใช้จุดแข็งที่มีให้เป็นประโยชน์

๔. กลยุทธ์เชิงตั้งรับ (WT) คือ การนำจุดอ่อน + อุปสรรค มาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อกำหนดเป็นกลยุทธ์เชิงตั้งรับ หรือเตรียมความพร้อม เพื่อลดการสูญเสีย หรือหลีกเลี่ยงจากภัยคุกคาม / อุปสรรคภายนอกองค์กร รวมทั้งจุดอ่อนภายในองค์กร

ปัจจัยภายใน / ปัจจัยภายนอก	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weakness)
โอกาส (Opportunuties)	กลยุทธ์เชิงรุก (S_1,O_3) “เพิ่มการให้บริการ การจองใช้พื้นที่ศูนย์บริการของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ผ่านสื่อ Social Media”	กลยุทธ์เชิงแก้ไข (W_3O_1) “เพิ่มประสิทธิภาพการนัดหมายงานตามภารกิจสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวด้วยโปรแกรมที่ทันสมัยเช่น Google Calendar”
อุปสรรค (Threats)	กลยุทธ์เชิงป้องกัน (S_1T_1) “ปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการประชาชนในรูปแบบของ e-service”	กลยุทธ์เชิงรับ (W_1T_2) “พัฒนาบุคลากรของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ให้มีความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรมประยุกต์ที่จำเป็น”

๕.๓ ระบบวงจร Deming Cycle เป็นวงจรคุณภาพที่นิยมใช้ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอและเหมาะกับการพัฒนาระบบนี้

PDCA คือวงจรการบริหารงานคุณภาพ ย่อมาจาก ๔ คำ ได้แก่ Plan (วางแผน), Do (ปฏิบัติ), Check (ตรวจสอบ) และ Act (การดำเนินการให้เหมาะสม) ซึ่งรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนคือ

๑) P = Plan (ขั้นตอนการวางแผน) ขั้นตอนการวางแผนครอบคลุมถึงการกำหนดกรอบหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลใดบ้างเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนั้น โดยระบุวิธีการเก็บข้อมูลและกำหนดทางเลือกในการปรับปรุงให้ชัดเจน ซึ่งการวางแผนจะช่วยให้กิจกรรมสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งในด้านแรงงาน วัตถุดิบ ชั่วโมงการทำงาน เงิน และเวลา

๒) D = Do ขั้นตอนการปฏิบัติ คือ การลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน ซึ่งในขั้นตอนนี้ต้องมีการตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ เพื่อทำการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามแผนการที่ได้วางไว้

๓) C = Check (ขั้นตอนการตรวจสอบ) คือ การประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ทราบว่า ในขั้นตอนการปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ แต่สิ่งสำคัญคือ ต้องรู้ว่าจะตรวจสอบอะไรบ้างและบ่อยครั้งแค่ไหน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนถัดไป

๔) A = Action (ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม) จะพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ ๒ กรณีคือ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หากเป็นกรณีแรก ก็ให้นำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาจัดทำให้เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งอาจหมายถึงสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ได้ แต่หากเป็นกรณีที่สองคือ ผลที่ได้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ควรนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์และพิจารณาว่าควรจะดำเนินการอย่างไร เช่น มองหาทางเลือกใหม่ที่น่าจะเป็นไปได้ ใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม ขอความช่วยเหลือจากผู้รู้หรือเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ เป็นต้น

การนำแนวคิด PDCA มาปรับใช้กับงานที่เสนอได้ ดังนี้

๑) การวางแผนงานก่อนการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความพร้อมเมื่อได้ปฏิบัติงานจริง การวางแผนงานควรวางให้ครบ ๔ ขั้นดังนี้

๑.๑) ขั้นการศึกษา คือการวางแผนศึกษาข้อมูล วิธีการ ความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ใช้บริการ ด้านทรัพยากรที่มีอยู่ โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ทำการนัดหมายการประชุมถึงรายละเอียดต่าง ๆ ในการดำเนินงานนัดหมายการประชุมในแต่ละครั้ง

๑.๒) ขั้นเตรียมงาน คือการวางแผนการเตรียมงานด้านสถานที่ การออกแบบ บริการแนวทาง ความพร้อมของบุคลากร สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ โดยตรวจสอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์รวมทั้งซอฟแวร์ต่าง ๆ ของผู้ใช้ และออกแบบขั้นตอนในการดำเนินการนัดหมายการประชุม

๑.๓) ขั้นดำเนินงาน คือการวางแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนราชการ อบรมการใช้ระบบการนัดหมายด้วยโปรแกรม Google Calendar แก่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน จากนั้นเริ่มใช้งานระบบนัดหมายการประชุมแบบใหม่

๑.๔) ขั้นการประเมินผล คือ การวางแผนหรือเตรียมการประเมินผลงานอย่างเป็นระบบโดยหลังการใช้งานระบบประมาณ ๑ เดือน ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายและเจ้าหน้าที่ โดยการใช้แบบประเมินสำรวจความพึงพอใจเพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินเกิดความเที่ยงตรง นอกจากนี้ในแบบประเมินความพึงพอใจ มีพื้นที่ว่างสำหรับรับความคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงระบบการนัดหมายการประชุมให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

๒) การปฏิบัติตามแผนงาน ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้าหรือทราบอุปสรรคล่วงหน้าด้วย ดังนั้น การปฏิบัติงานก็จะเกิดความราบรื่น และเรียบร้อย นำไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

๓) การตรวจสอบ ให้ได้ผลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ประกอบด้วย

๓.๑) ตรวจสอบจากเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

๓.๒) มีเครื่องมือที่เชื่อถือได้

๓.๓) มีเกณฑ์การตรวจสอบที่ชัดเจน

๓.๔) มีกำหนดเวลาการตรวจสอบที่แน่นอน

๓.๕) บุคลากรที่ทำการตรวจสอบต้องได้รับการยอมรับจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อการตรวจสอบได้รับการยอมรับ การปฏิบัติงานขั้นต่อไปก็ดำเนินงานต่อไปได้

๔) การปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพก็จะเกิดขึ้น

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

กรอบแนวทางการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการนัดหมายและติดตามงานตามภารกิจของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ด้วยโปรแกรม Google Calendar มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

๖.๑ วางแผนการดำเนินงาน โดยวางแผนร่วมกันระหว่างสำนักงานเลขานุการฯ กับกองนโยบายและแผนงาน สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

๖.๒ ประชุมเพื่อหารือแนวทางการพัฒนาระบบนัดหมายและการแต่งตั้งคณะทำงาน

๖.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน

๖.๔ ดำเนินการจัดทำระบบนัดหมาย ประกอบด้วย

๖.๔.๑ ประชุมคณะทำงานฯ

๖.๔.๒ กำหนดขอบเขตของระบบงาน

๖.๔.๓ นำโปรแกรม Google Calendar มาสร้างระบบนัดหมาย

๖.๔.๔ ทดสอบการใช้งาน และแก้ไขหากมีข้อบกพร่อง

๖.๔.๕ อบรมการใช้งานแก่เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง

๖.๔.๖ เริ่มใช้งาน

๖.๕ ติดตามและประเมินผลการใช้งานระบบนัดหมาย หลังจากใช้งานไปแล้วประมาณ ๒ เดือน ทำการประเมินผล โดยทำแบบสอบถามความพึงพอใจและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่และผู้บริหารที่ใช้งานระบบเป็นผู้ตอบ เพื่อนำไปปรับปรุงระบบต่อไป

๖.๖ สรุปผลการดำเนินการ

ตารางแนวทางการดำเนินงาน

ลำดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ									ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	หมายเหตุ
		พ.ศ. ๒๕๖๖			พ.ศ. ๒๕๖๗							
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
๑	วางแผนการดำเนินงาน										-สก.สวท. -กน.สวท.	
๒	แต่งตั้งคณะทำงานและประชุมหารือ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการนัดหมาย										-สก.สวท. -กน.สวท.	

ลำดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ									ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	หมายเหตุ
		พ.ศ. ๒๕๖๖			พ.ศ. ๒๕๖๗							
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
๓	๓. จัดทำแผนการดำเนินการจัดทำระบบนัดหมายฯ - ประชุมคณะทำงานฯ - กำหนดขอบเขตของระบบงาน - นำโปรแกรม Google Calendar มาสร้างระบบนัดหมาย - ทดสอบการใช้งาน - อบรมการใช้งาน - เริ่มใช้งาน										-สก.สวท. -กน.สวท. -ผู้แทนทุกส่วนราชการของ สวท.	
๔	ติดตามและประเมินผลการใช้งานระบบนัดหมาย										-สก.สวท. -กน.สวท.	
๕	สรุปผลการดำเนินการ										-สก.สวท.	

ระยะเวลาดำเนินการ

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพนัดหมายประชุมเพื่อติดตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ของผู้บริหารสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ด้วยโปรแกรม Google Calendar ระยะเวลาดำเนินการ ๙ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - มิถุนายน ๒๕๖๗

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการนัดหมายและติดตามงานตามภารกิจของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

๗.๒ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว สามารถบริหารจัดการภารกิจในภาพรวมได้อย่าง ไม่ซ้ำซ้อนและรวดเร็ว ไม่พลาดการนัดหมายสำคัญเนื่องจากมีระบบแจ้งเตือนล่วงหน้า

๗.๓ มีระบบที่สามารถทำการนัดหมายอย่างมีประสิทธิภาพ รองรับทั้งสมาร์ทโฟนและเครื่องคอมพิวเตอร์

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ แต่ใช้บุคลากร ครุภัณฑ์ วัสดุสำนักงาน ของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output)

๑. มีหลักเกณฑ์และขั้นตอนการนัดหมายและติดตามโครงการ/กิจกรรมตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว จำนวน ๑ หลักเกณฑ์

๒. จัดทำคู่มือการใช้งาน Google Calendar จำนวน ๑ เล่ม

๓. ร้อยละของผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีความรู้และทักษะในการใช้ระบบการนัดหมายผ่าน Google Calendar

ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๘๐

- ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๑. ร้อยละของผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่ นำโปรแกรม Google Calendar ไปใช้งานจริง

ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๘๐

๒. ร้อยละความพึงพอใจของผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการใช้งานโปรแกรม Google Calendar

ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๘๐

๙.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

- เจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ติดตามความคืบหน้า และประเมินผลการดำเนินงานการใช้งานระบบนัดหมายด้วยโปรแกรม Google Calendar

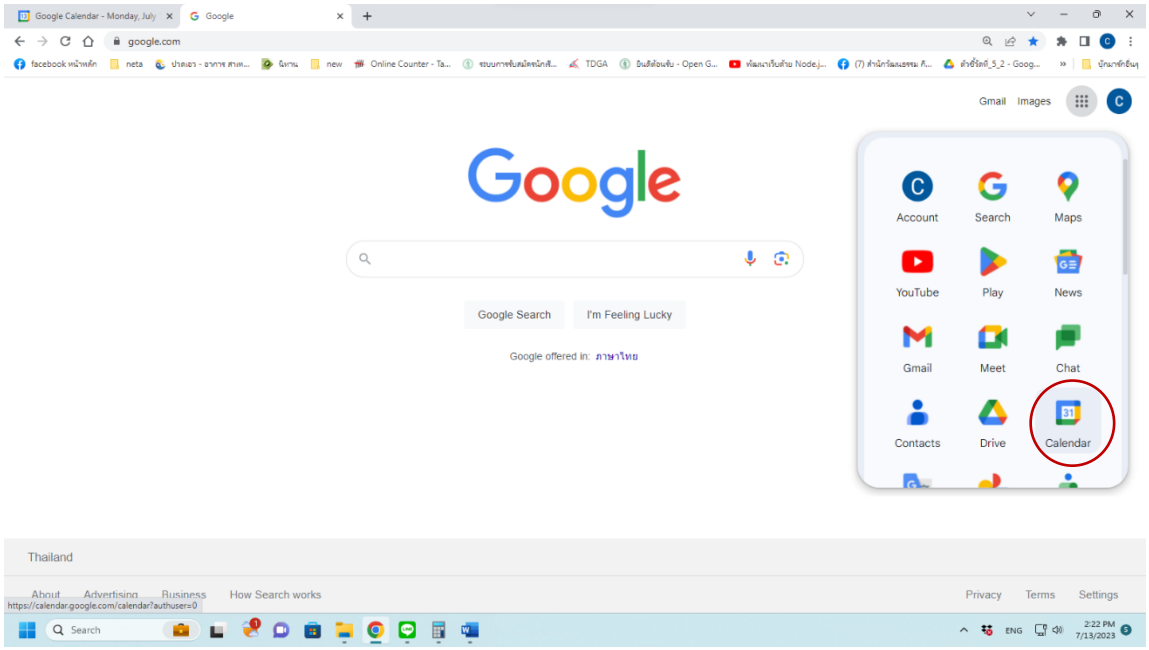
- เก็บข้อมูล ความพึงพอใจของผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงระบบการนัดหมายด้วยโปรแกรม Google Calendar ต่อไป

๑๐. ข้อเสนอแนะ

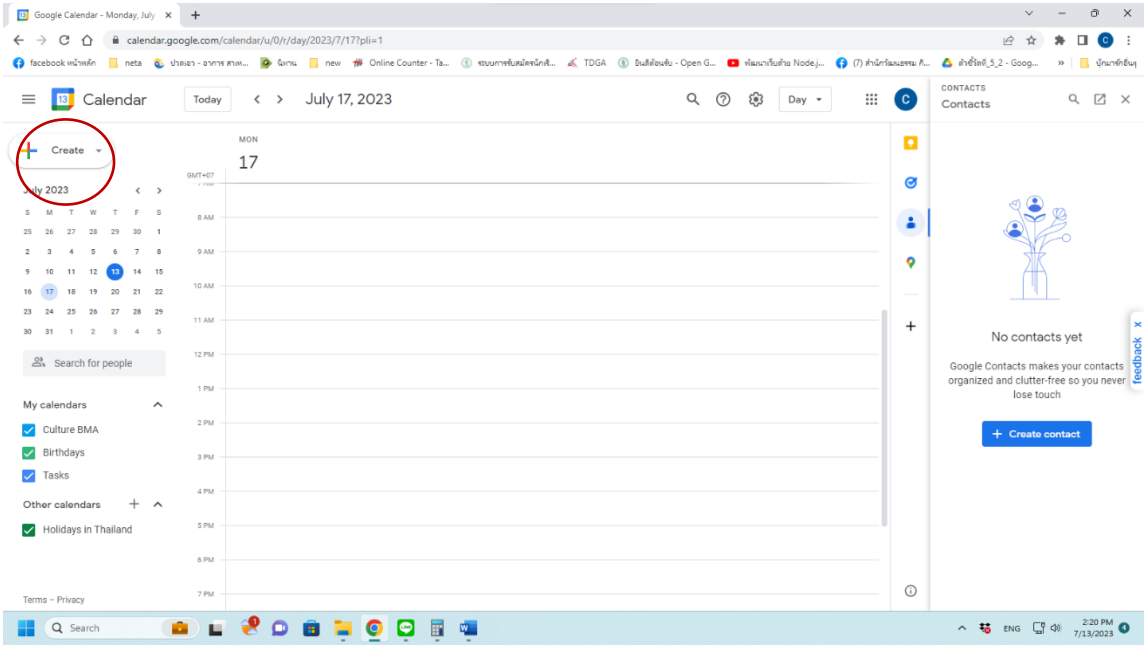
การเพิ่มประสิทธิภาพการนัดหมายและติดตามงานตามภารกิจของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ด้วยโปรแกรม Google Calendar เป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ให้สามารถบริหารงานของผู้บริหารสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ให้สอดคล้องและบรรลุตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกรุงเทพมหานคร ผู้เสนอได้พิจารณาแล้ว เห็นควรนำไปใช้กับส่วนราชการอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกรุงเทพมหานครต่อไป

ภาคผนวก

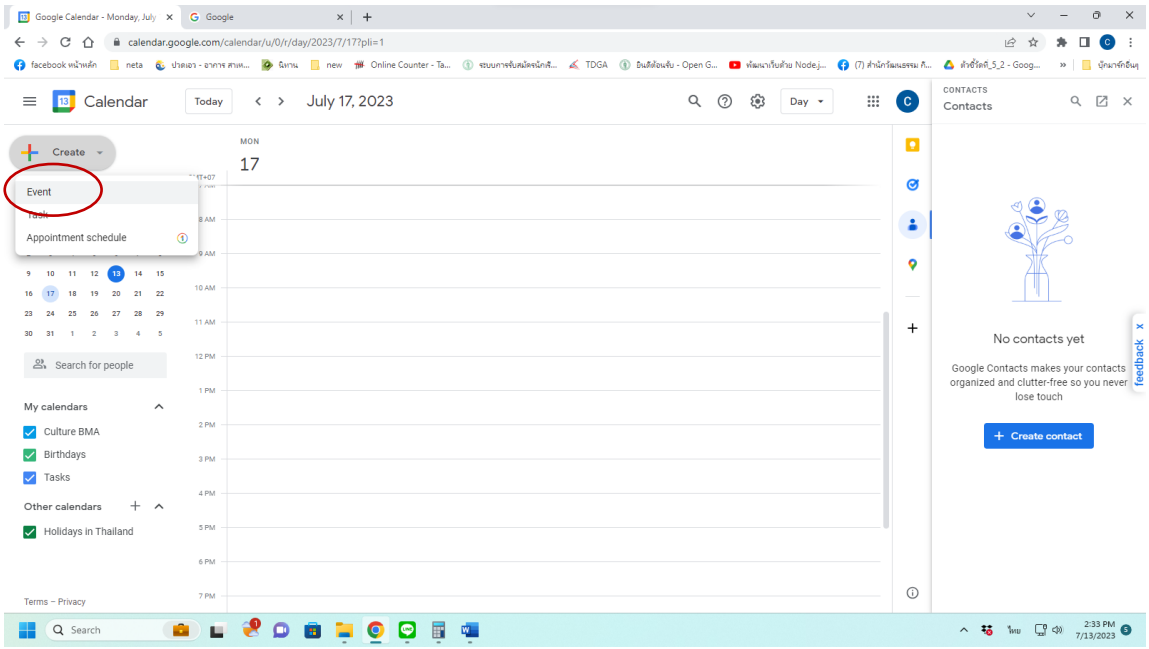
ขั้นตอนการใช้งานโปรแกรม Google Calendar



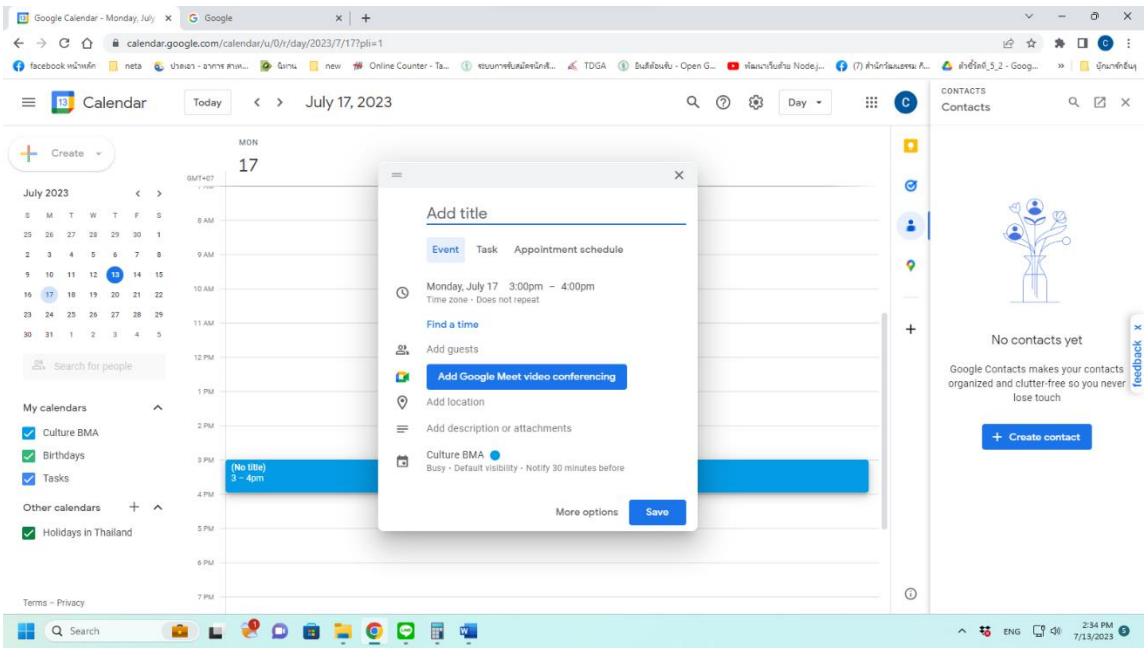
๑. Login เข้าสู่ Google Account จากนั้นคลิ๊กที่ Google Calendar



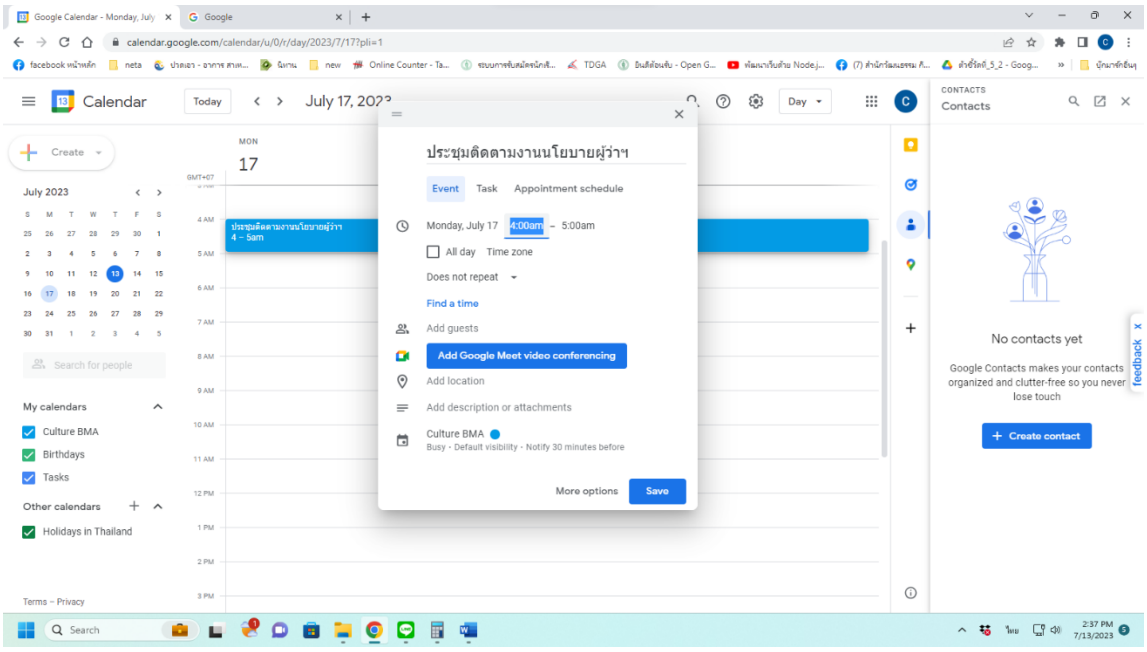
๒. จะปรากฏหน้าจอโปรแกรม ให้คลิ๊กที่ปฏิทินด้านซ้ายเพื่อเลือกวันที่ต้องการนัดประชุม จากนั้นกดปุ่ม Create



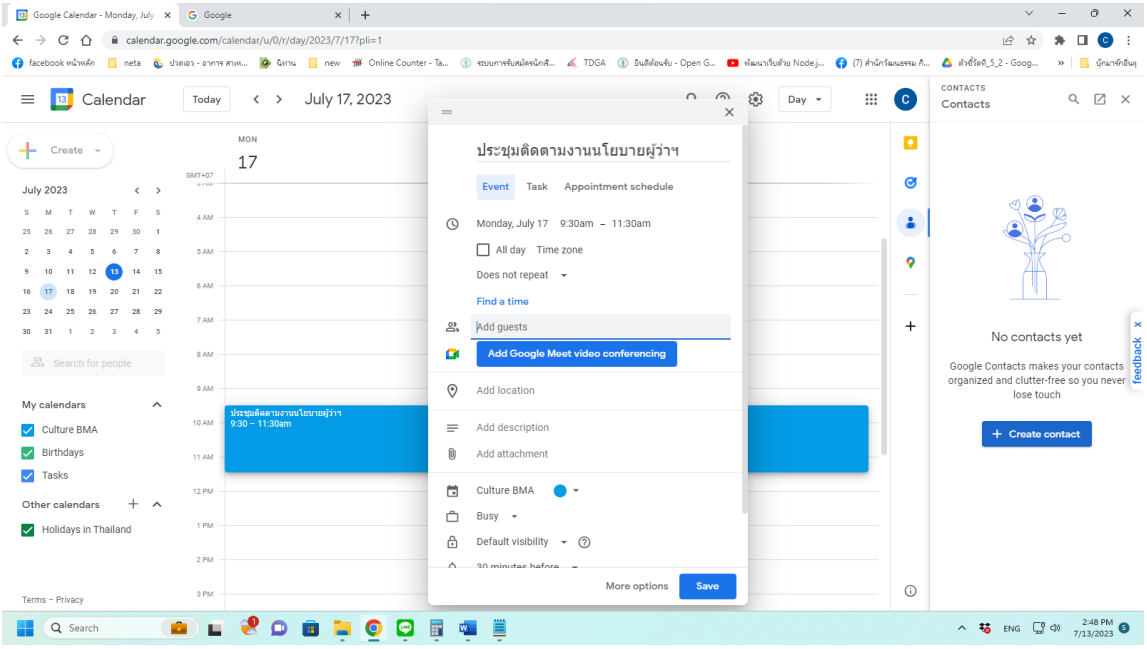
๓. จากนั้นเลือกคำว่า Event



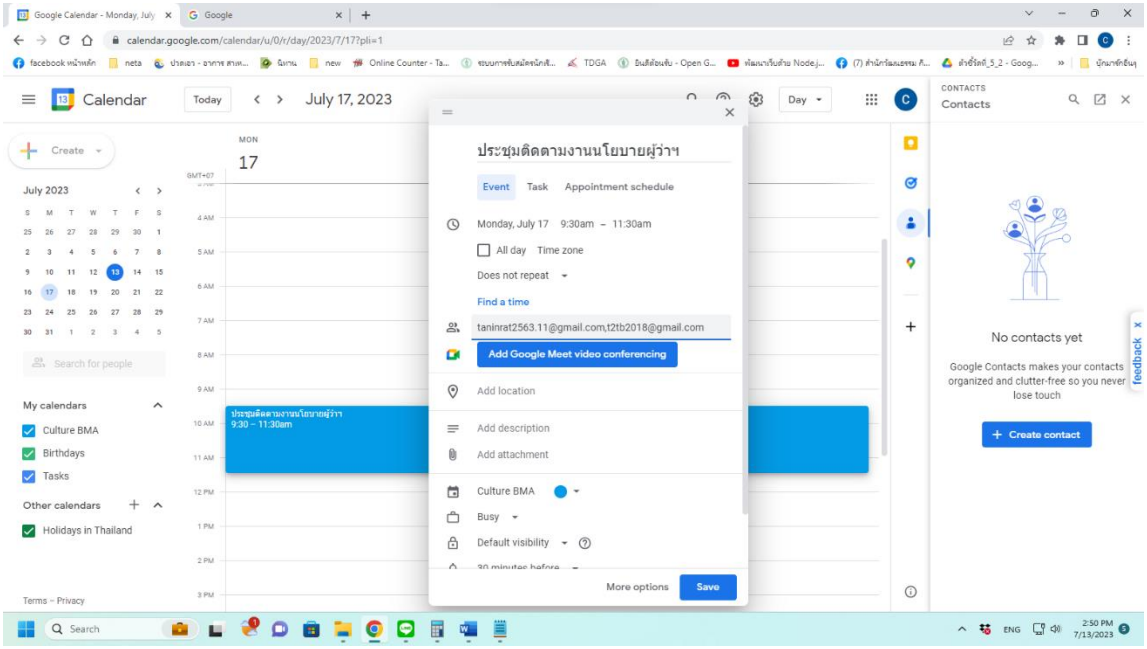
๔. จะปรากฏหน้าต่างขึ้นมาให้เราตั้งชื่อการประชุมที่บรรทัด Add title



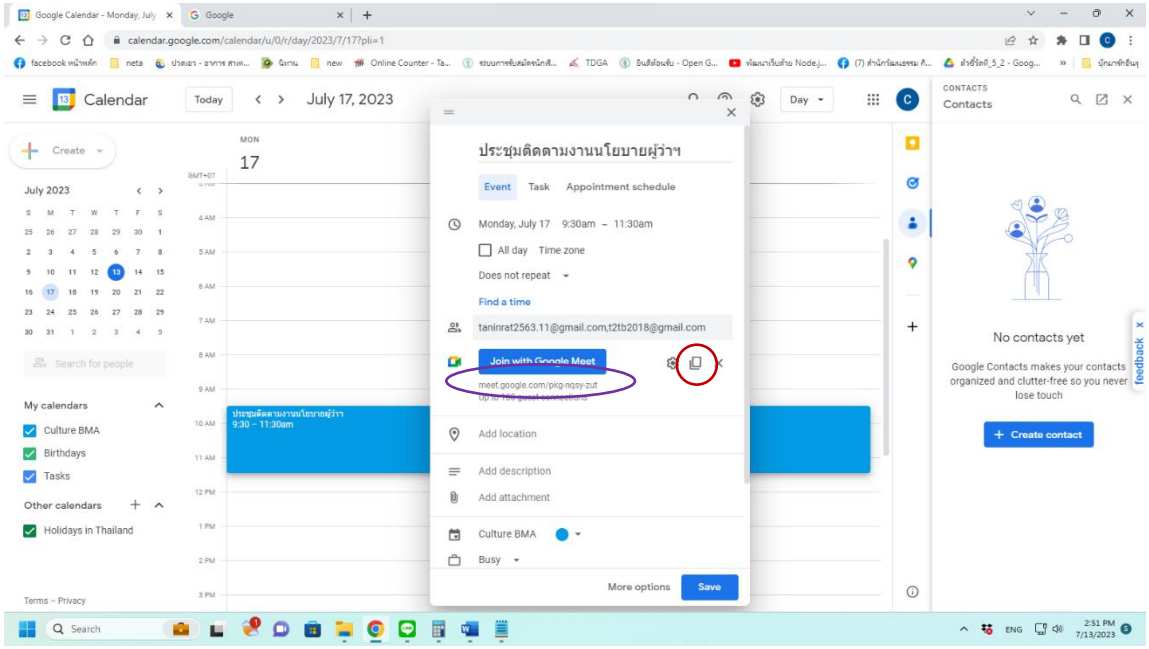
๕. จากนั้นคลิ๊กเลือกช่วงเวลาที่จะประชุม



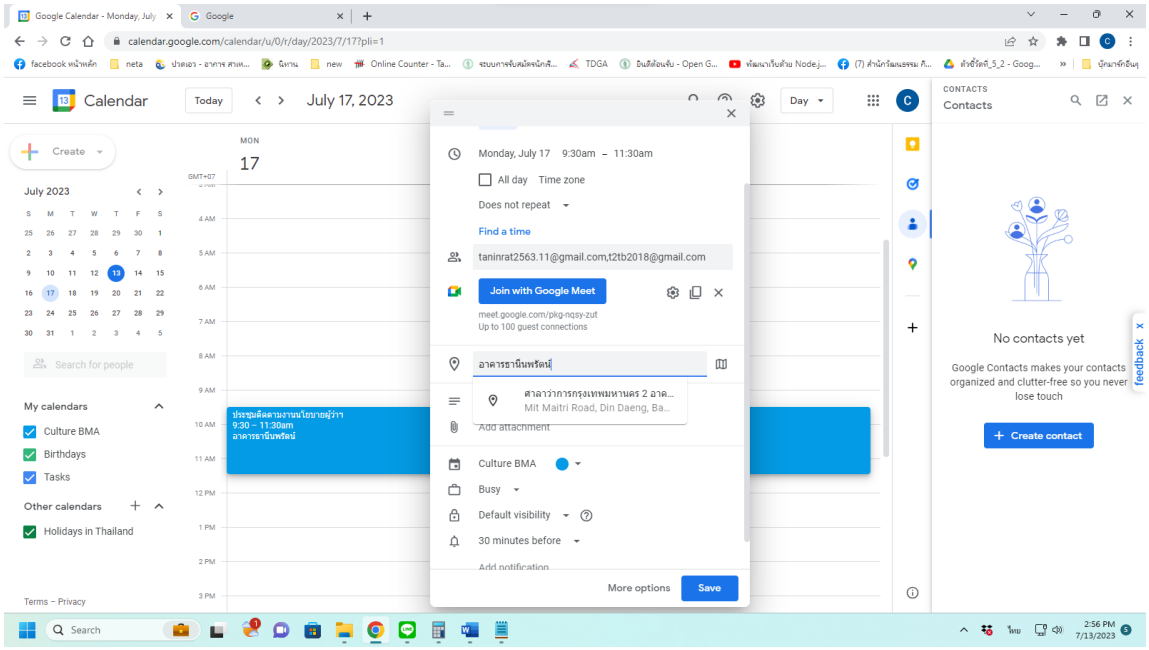
๖. ที่ช่อง “Add guests” ให้ใส่ email ผู้เข้าร่วมประชุมแต่ละท่าน ขั้นด้วยเครื่องหมาย comma “,”



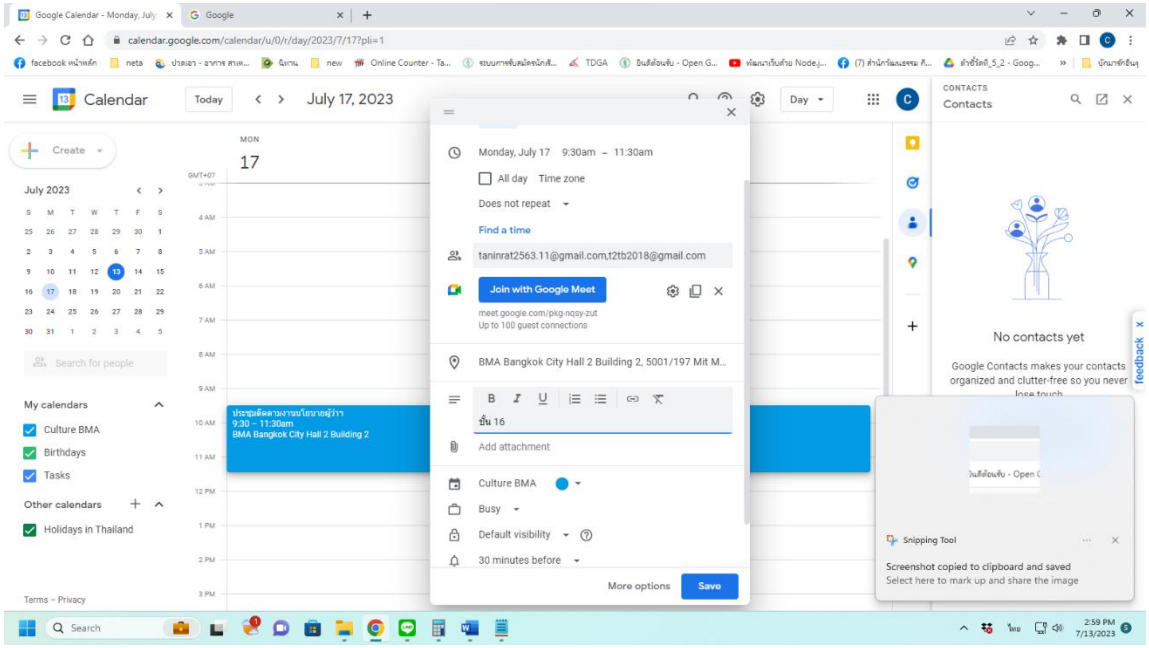
๗. หากเป็นการประชุมออนไลน์ให้คลิ๊กที่ปุ่ม “Add Google Meet video conferencing”



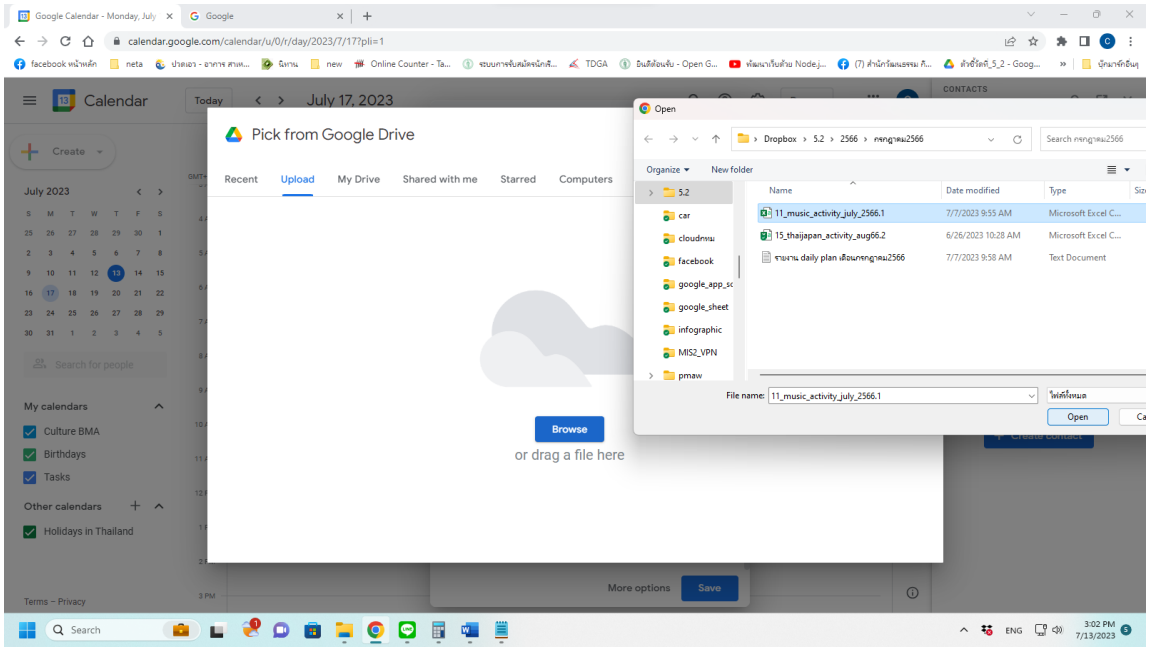
๘. กรณีเป็นการประชุมออนไลน์หลังจากคลิ๊กปุ่ม “Add Google Meet video conferencing” แล้ว สามารถ copy ข้อความในวงกลมสีม่วง หรือกดที่สัญลักษณ์ในรูปวงกลมสีแดง เป็นการ copy Link ที่จะใช้ในการประชุมออนไลน์ เพื่อส่งให้กับผู้เข้าร่วมประชุม



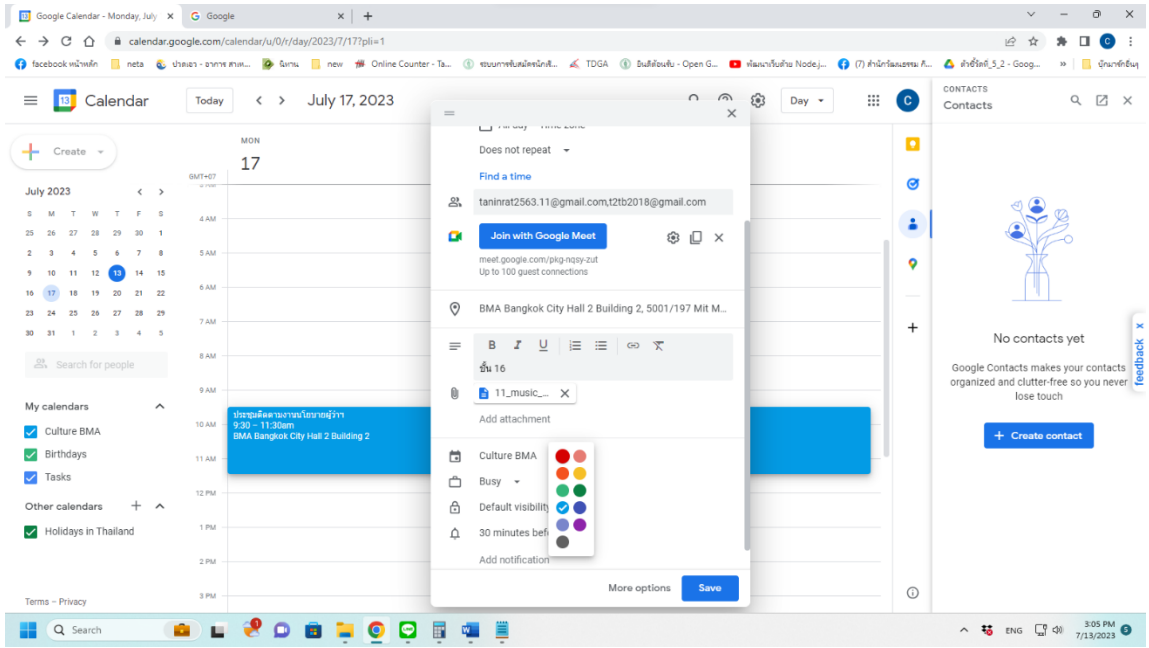
๙. ต่อมาที่ช่อง “Add location” ให้เราพิมพ์ชื่อสถานที่ประชุม แล้วระบบจะค้นหาที่ตั้งให้โดยอัตโนมัติ เมื่อพบสถานที่แล้วให้คลิ๊กที่ชื่อสถานที่



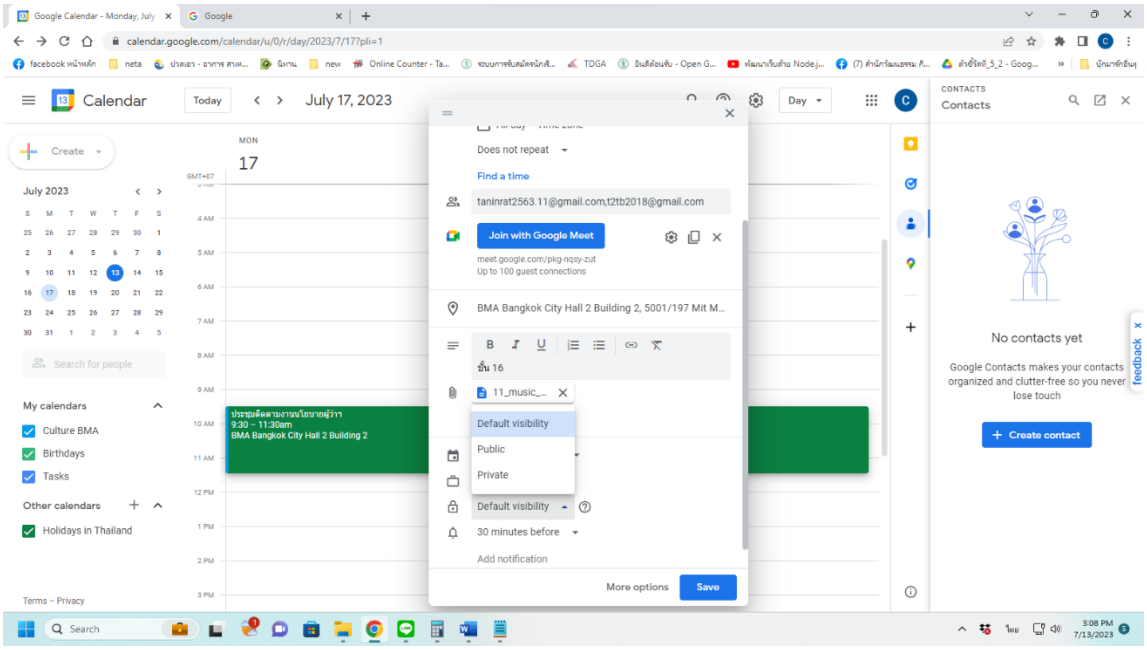
๑๐. ที่ช่อง “Add Description” เราสามารถใส่รายละเอียดเพิ่มเติมได้เช่น ชั้นหรือห้องที่จะทำการประชุม



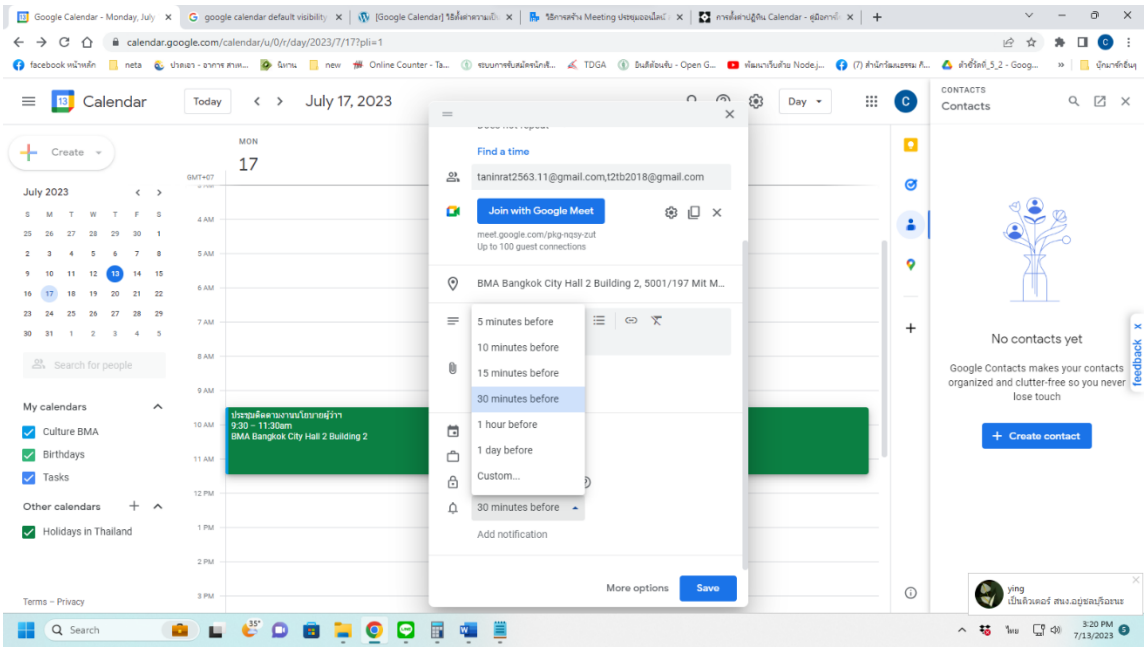
๑๑. ที่ช่อง Add attachment เราสามารถแนบไฟล์ได้โดยคลิ๊กที่ช่อง จากนั้นระบบจะแสดงหน้าต่าง “Pick from Google Drive” เราสามารถเลือกไฟล์ที่จะแนบโดยกดปุ่ม “Browse” แล้วเลือกไฟล์ จากนั้นกดปุ่ม “Open”



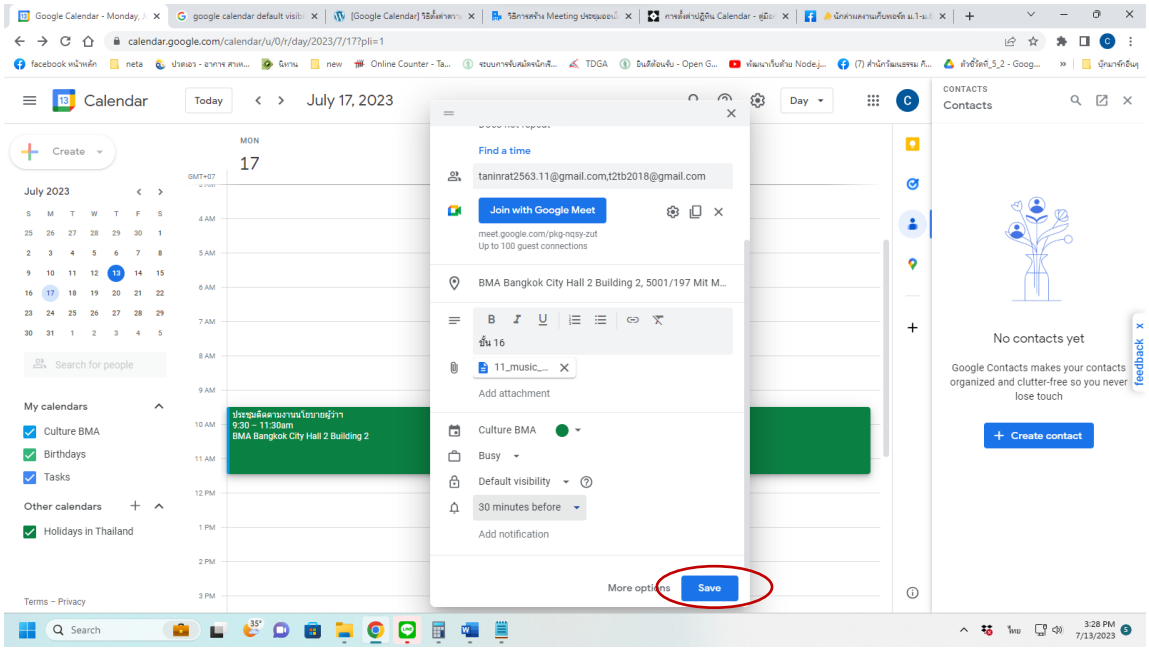
๑๒. บรรทัดต่อมาเราสามารถเลือกสีของการนัดหมายประชุมได้



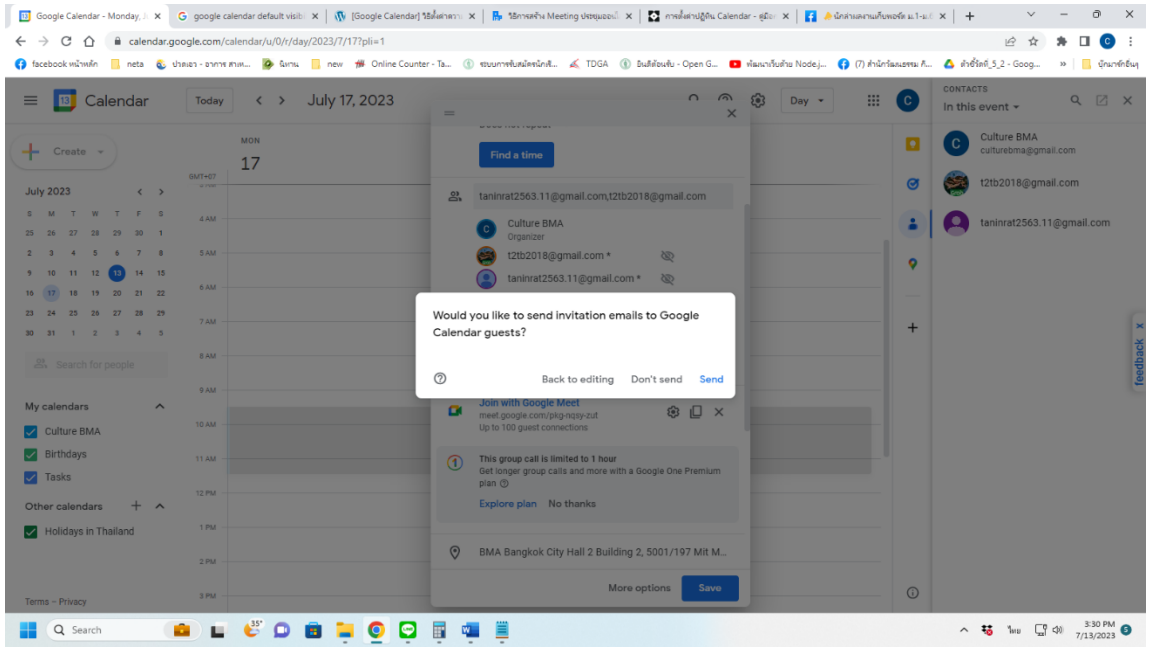
๑๓. ต่อมาเราสามารถเลือกการตั้งค่าความเป็นส่วนตัว Public คือการแสดงแบบสาธารณะ , Private คือเป็นส่วนตัว ส่วนตั้งค่าเริ่มต้น คือ Default visibility



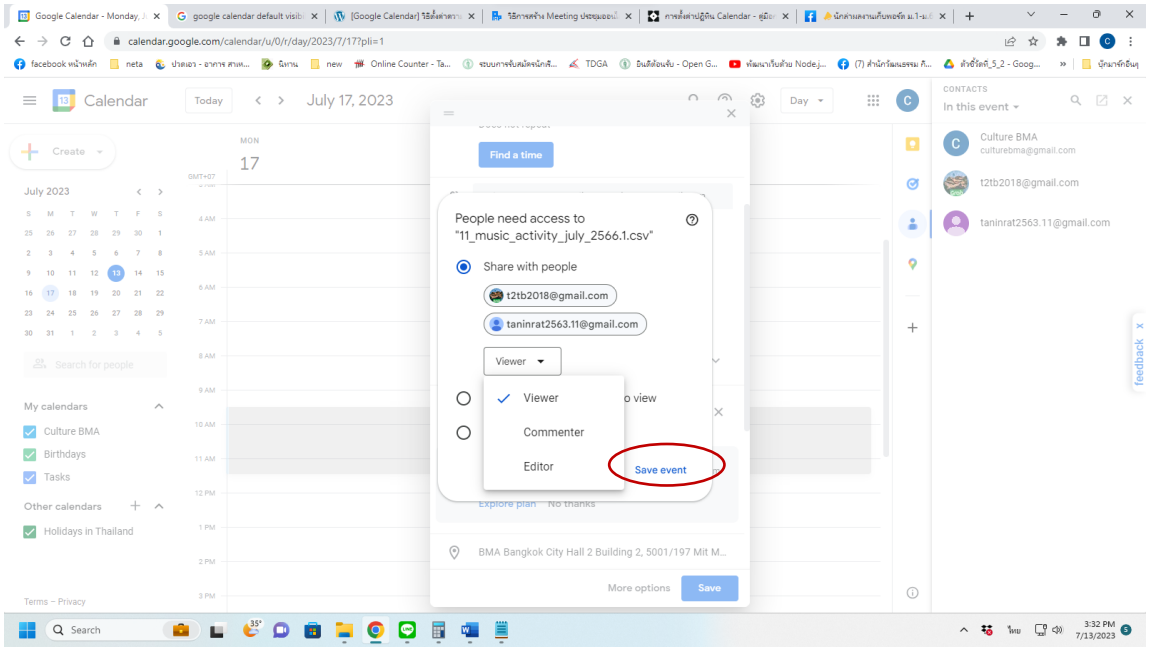
๑๔. ที่ช่องรูปกระดิ่ง Add notification เป็นการให้เลือกระยะเวลาแจ้งเตือนก่อนเวลานัดประชุม



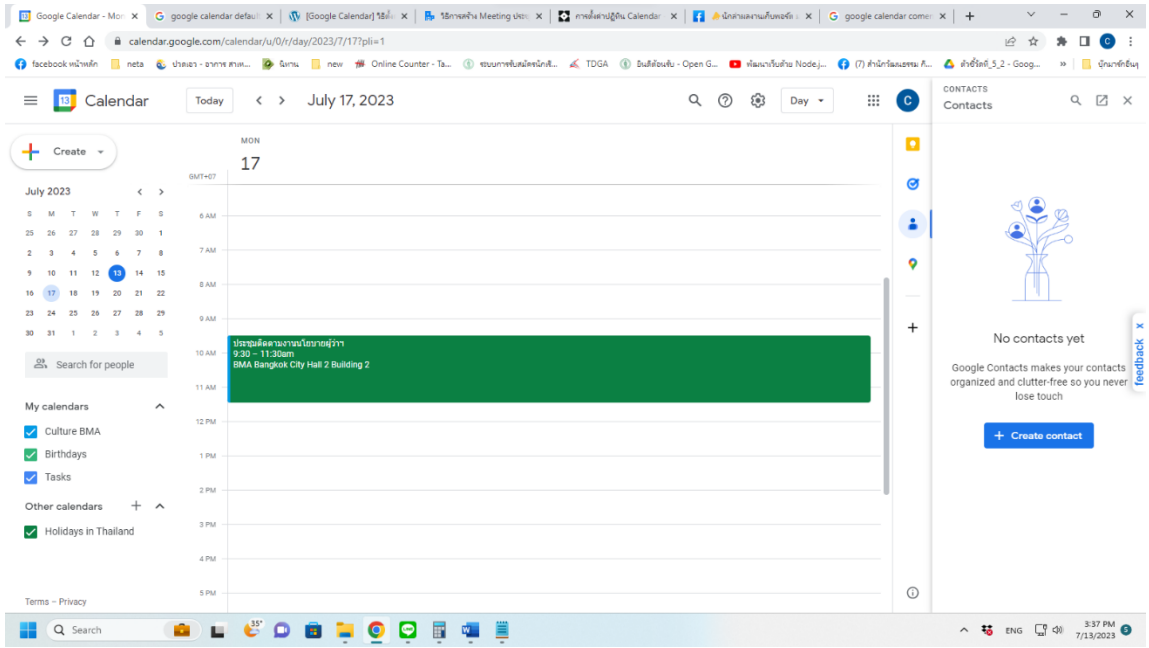
๑๕. เมื่อเลือกเรียบร้อยแล้ว กดปุ่ม “Save”



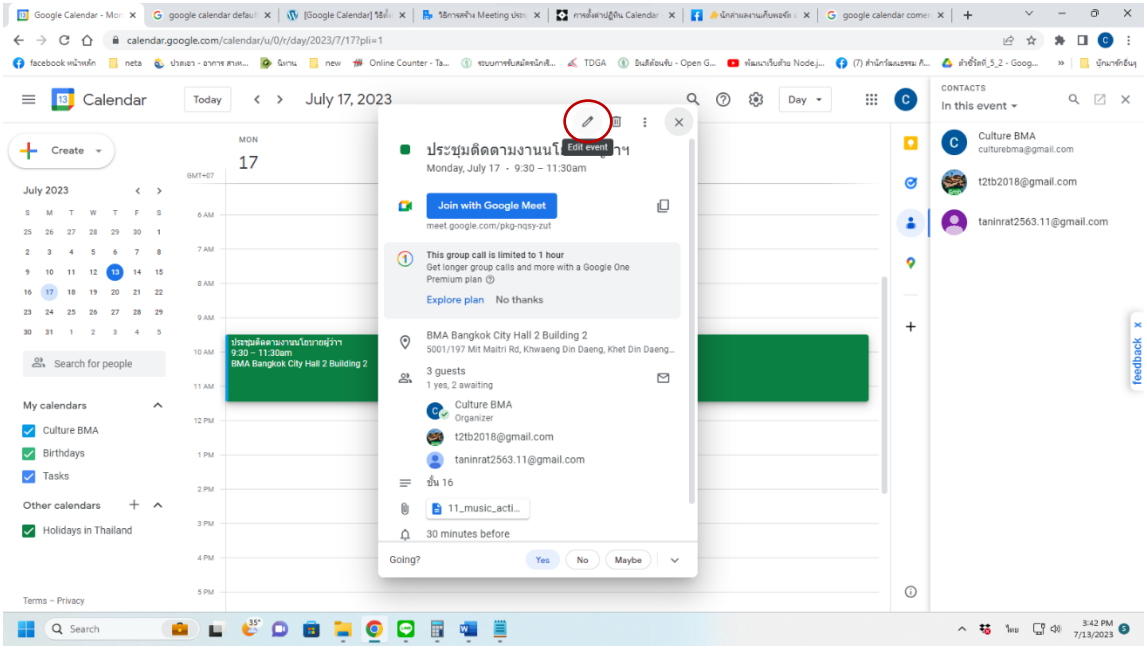
๑๖. จากนั้นระบบจะถามว่าจะให้ส่ง email ให้ผู้ที่เชิญเข้าร่วมประชุมเลยหรือไม่ เราสามารถคลิ๊กที่ Send เพื่อเชิญประชุมได้เลย



๑๗. จากนั้นระบบถามสิทธิ์การเข้าถึงการนัดหมายของผู้รับเชิญ Viewer = อ่านได้อย่างเดียว , Commenter = คอมเม้นท์ได้ , Editer = แก้ไขได้ เมื่อเลือกเรียบร้อยแล้ว กดที่ปุ่ม “Save event”



๑๘. จะปรากฏแถบการนัดหมายของเราที่หน้าปฏิทิน



๑๙. หากต้องการแก้ไข ให้คลิ๊กที่แถบการนัดหมาย จากนั้นคลิ๊กที่สัญลักษณ์ในวงกลมสีแดง จะเข้าสู่หน้าจอแก้ไขการนัดหมาย