

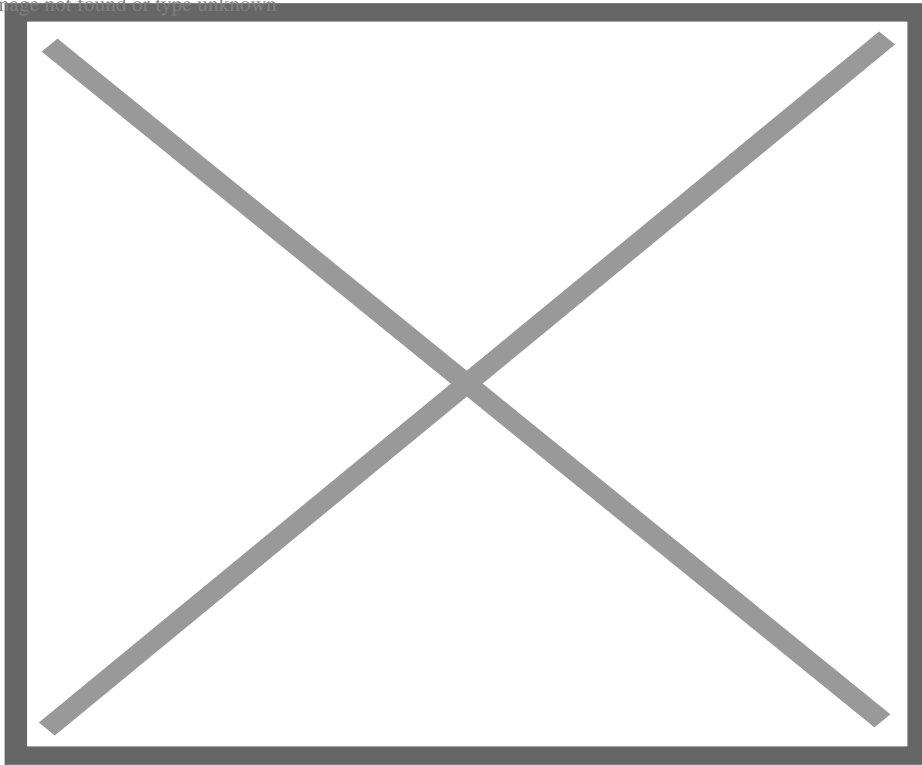
OPA : One Point Article : แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ เรื่อง การใช้เทคโนโลยีของ Google App Script สร้างระบบบันทึกข้อมูลรายงานผลการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

สรุปบทเรียนวิธีปฏิบัติที่ดี/ที่เป็นเลิศ (Executive Summary)

OPA : One Point Article : แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ

เรื่อง การใช้เทคโนโลยีของ Google App Script สร้างระบบบันทึกข้อมูลรายงานผลการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

Image not found or type unknown



1. สรุปบทเรียนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Excusive Summary)

กองบริหารภาพลักษณ์และแผนการสื่อสาร ฝ่ายสื่อสารองค์กร (กบส.ฟสอ.) มีหน้าที่ในการจัดทำแผนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป มีการสื่อสารให้สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (Enablers) สื่อสารนโยบายสำคัญต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 กลุ่ม และใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน ด้านการสื่อสารของหน่วยงานและยกระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง

ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป จึงมีหน้าที่นำประเด็นการสื่อสารที่ได้กำหนดไว้ตามแผนการสื่อสารฯ ไปสื่อสาร และจัดทำรายงานการสื่อสารฯ ส่งให้ กบส.ฟสอ. รวบรวม โดยทุกไตรมาสจะมีการสรุปผลการสื่อสารฯ ของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรายงานให้ผู้บริหารระดับรองผู้อำนวยการทราบ จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าเอกสารการรายงานผลการสื่อสารฯ ประจำเดือนที่ส่งมายัง กบส.ฟสอ.

มีจำนวนมาก มีการส่งรายงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเพิ่มขึ้นตอนการทำงานและเกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน กบส.ฟสอ. ในการจัดเก็บข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่เป็น Excel

ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ลดการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนการดำเนินงานเพิ่มความสะดวกให้กับผู้บันทึกข้อมูลรายงาน กบส.ฟสอ.

จึงอยากนำเทคโนโลยีที่การประปานครหลวงมีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยได้พัฒนาระบบบันทึกข้อมูลรายงานผลการสื่อสารภายในภายนอกองค์กร จาก Google App Script มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ในการนี้ กบล.ฟสอ. ได้พัฒนาระบบและให้หน่วยงานต่าง ๆ ทดลองใช้ใน ช่วง 3 เดือน (ต.ค. - ธ.ค. 67) ซึ่งในช่วงแรกอาจยังพบปัญหาในการใช้งานระบบ แต่มีการแนะนำการใช้งานทำให้ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น และอยากที่จะใช้งานระบบใหม่มากกว่าการรายงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลก็สามารถทำได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

สภาพแวดล้อมทั่วไปของบุคคล หน่วยงาน องค์กร ภูมิภาค ฯลฯ

/การวิเคราะห์สภาพปัญหาและปัจจัยส่งเสริมให้เกิดแนวทางการปฏิบัติที่ดี/ที่เป็นเลิศ

2. สภาพแวดล้อมทั่วไปของบุคคล หน่วยงานและองค์กร /วิเคราะห์สภาพปัญหาและปัจจัยส่งเสริมให้เกิดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป จำเป็นต้องสื่อสารตามประเด็นสื่อสารหลัก (นโยบาย มท.1) ประเด็นสื่อสารรอง เช่น งานบริการของ กปน. การส่งเสริมนวัตกรรม และการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมถึงประเด็นการสื่อสารอื่น ๆ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ Demand Side Management และการสื่อสารตามเกณฑ์ enablers เป็นต้น ผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ

ผู้บริหารที่ได้มีการสื่อสารประเด็นต่าง ๆ ผ่านช่องทางสื่อสาร จะต้องจัดทำรายงานการสื่อสารฯ เป็นประจำทุกเดือน โดยจัดทำในรูปแบบฟอร์มที่ กบล.ฟสอ. กำหนด และส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทาง กบล.ฟสอ. จะดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อประมวลผลในรูปแบบ Excel ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีความยุ่งยาก เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน แต่ในปัจจุบันพบว่า ผู้บริหารบางหน่วยงานอาจมีการสื่อสาร แต่ไม่ได้จัดทำรายงานส่งให้ กบล. ฟสอ. ทุกเดือน ทำให้ข้อมูลที่ต้องรวบรวมไม่ครบถ้วน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานตามแผนการสื่อสารฯ เนื่องจากประเด็นที่ต้องสื่อสาร ไม่ถึงผู้บริหาร (กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 กลุ่ม)

ในการนี้ กบล.ฟสอ. จะดำเนินการสำรวจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง เป็นประจำทุกปี ปีละ 1 ครั้ง เพื่อนำผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมาปรับใช้กับแผนประชาสัมพันธ์ และจะรายงานให้ผู้อำนวยการทราบ ดังนั้น เพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายองค์กร ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วนถูกต้อง กบล.ฟสอ. จึงได้พัฒนาระบบบันทึกข้อมูลรายงานการสื่อสารฯ ผ่านระบบ Google App Script ขึ้นมาใช้งาน

3. การอ้างอิงองค์ความรู้จาก KM Tank / Idea Tank หรือแหล่งอื่น ๆ

OPA : โคดี (ไม่) ลับ หัวข้อ : การสร้างแบบฟอร์มลงทะเบียนที่สามารถจำกัดจำนวนรุ่น และจำนวนผู้ลงทะเบียนด้วยตนเอง เพื่อ “ช่วยลดขั้นตอน” ในการประสานงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

<https://kmportal.mwa.co.th/kmtank/detail/12653>

มาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วย Google Apps Script กันเถอะ!

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1027681206027432&set=a.512602674201957>

4. ผลงานสอดคล้อง/สนับสนุนตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)

การนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ Google App Script สร้างระบบบันทึกข้อมูลรายงานผลการสื่อสาร ฯ ของ กบล.ฟสอ. เป็นการพัฒนาระบบการทำงานที่สามารถตอบโจทย์การใช้งานของผู้ใช้งาน (ผู้บริหารที่ต้องส่งรายงานการสื่อสารฯ และผู้รวบรวมรายงาน (กบล.ฟสอ.)) ถือเป็นยกระดับองค์กรให้ทันสมัยยิ่งขึ้น อีกทั้ง ยังสามารถช่วยลดการใช้กระดาษขององค์กร และลดระยะเวลาการทำงาน ส่งผลให้บุคลากร กปน. นำเวลาในส่วนนี้ไปใช้พัฒนางานอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ การพัฒนางานในรูปแบบดังกล่าวยังสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) ขององค์กร คือ SO2 Adaptive Organization ยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

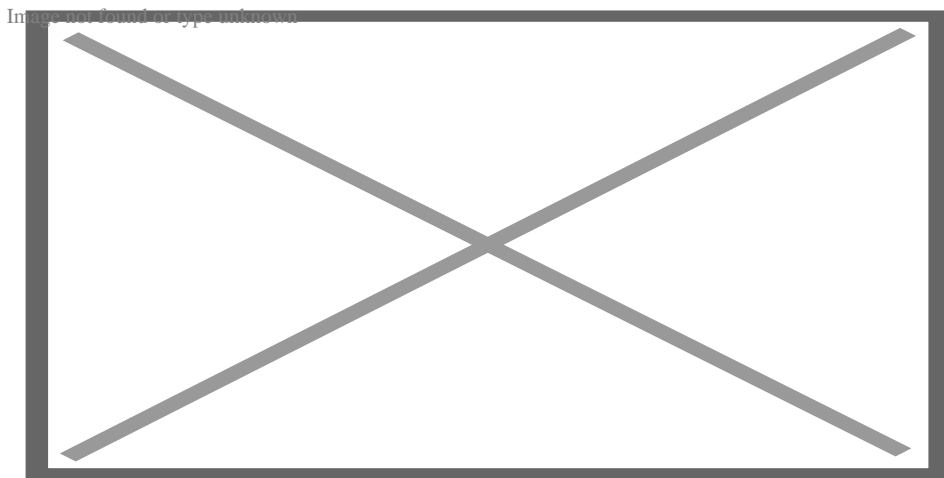
มุ่งเน้นการยกระดับองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้ทันสมัย สู่การปรับปรุงการทำงานและบูรณาการระบบข้อมูลเพื่อตอบสนองต่อการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ยกระดับงานด้านนวัตกรรม และทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็น ปัจจัยขับเคลื่อนองค์กร

แนวทางการดำเนินการ (Processes) แสดงให้เห็นขั้นตอนที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ (ผู้นำ กลยุทธ์ แผนงานกลุ่มเป้าหมาย ลูกค้า สารสนเทศ บุคลากร กระบวนการปฏิบัติงานจริง แผนบริหารความเสี่ยง กฎความปลอดภัย องค์กรความรู้เทคนิคที่ส่งผลความเป็นเลิศของกระบวนการ ฯลฯ)

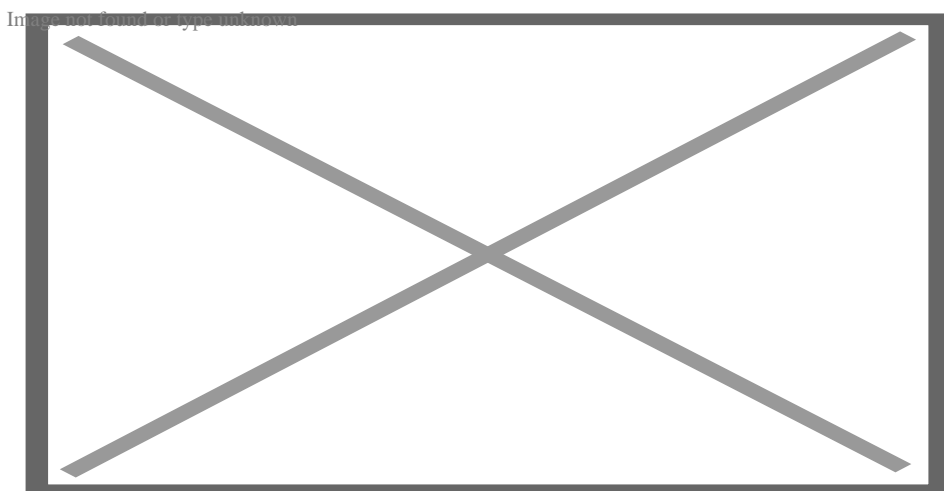
5.แนวทางการดำเนินการ (Processes) ที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอน และการนำองค์ความรู้/ เทคนิคมาปรับใช้เพื่อส่งผลกระทบกระบวนการมีผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ

การพัฒนาระบบบันทึกข้อมูลรายงานผลการสื่อสาร ด้วยเครื่องมือ Google Work Space จาก Google App Script มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. สร้างแบบฟอร์มในการบันทึกข้อมูลในรูปแบบ Google Sheet สำหรับการบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ข้อมูลผู้จัดทำรายงาน หน่วยงาน ประเด็นการสื่อสาร แนวทางการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร เป็นต้น



2. สร้างหน้า Web App ด้วย Google App Script ให้สามารถแสดงผลได้อย่างเหมาะสม และง่ายต่อการใช้งานของผู้บันทึก โดยมีการนำ Chatgpt มาช่วยในการเขียน Code



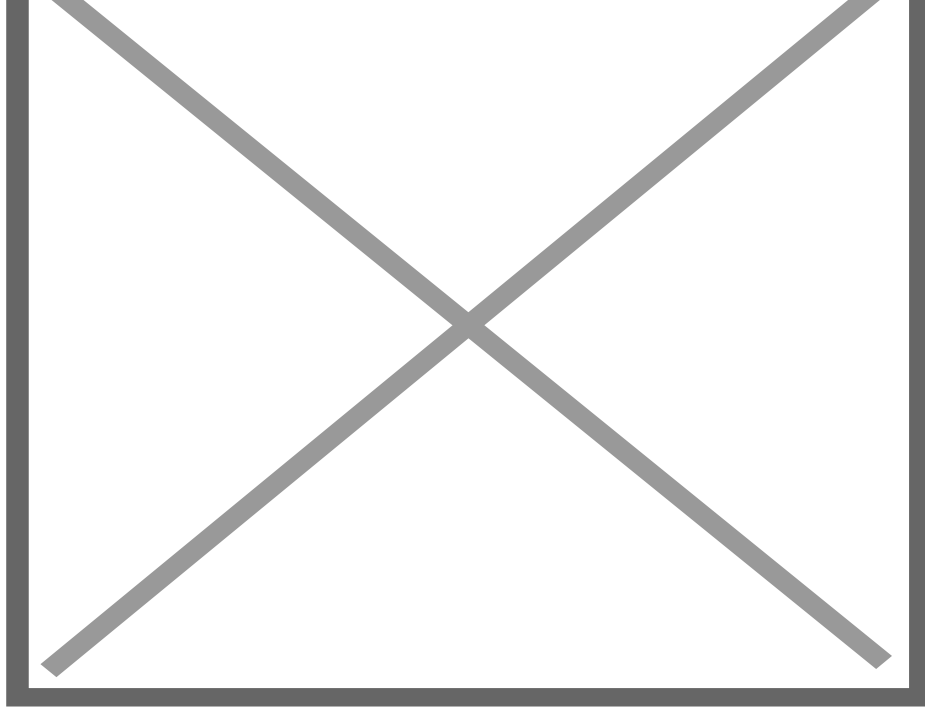
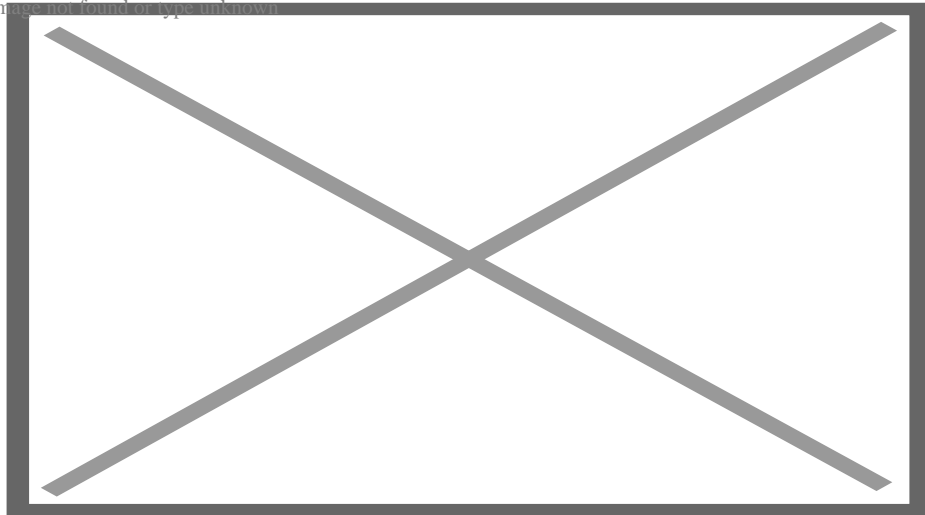


Image not found or type unknown



3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ด้วยการทดลองบันทึกข้อมูลของผลลัพธ์ (output) ที่บันทึกผ่าน Google Sheet เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปใช้งานจริง

Image not found or type unknown

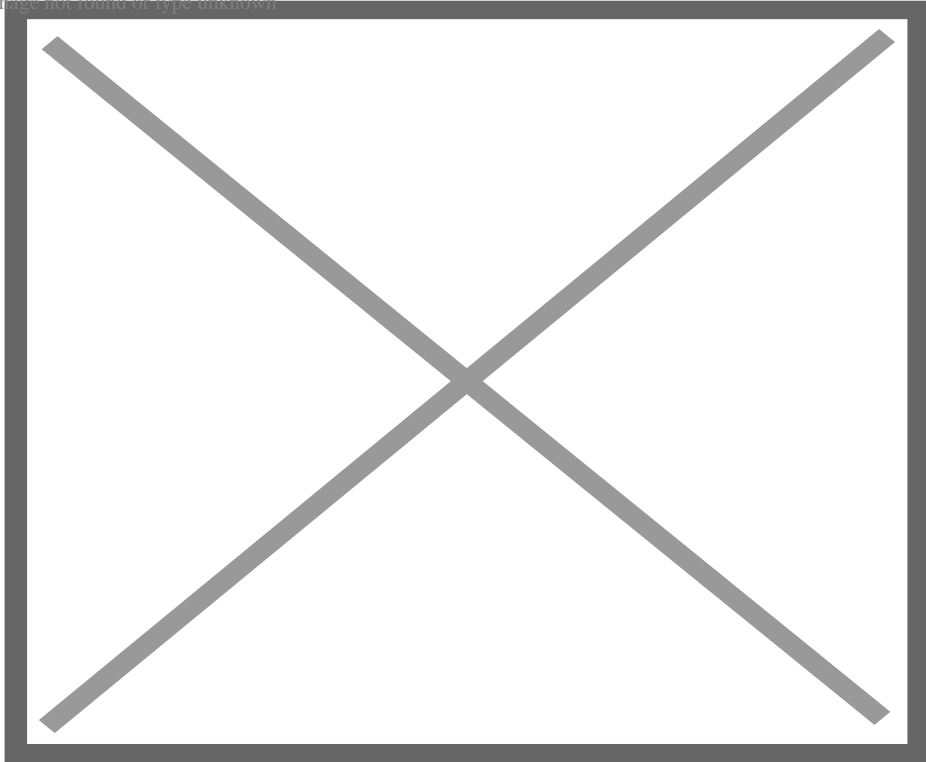
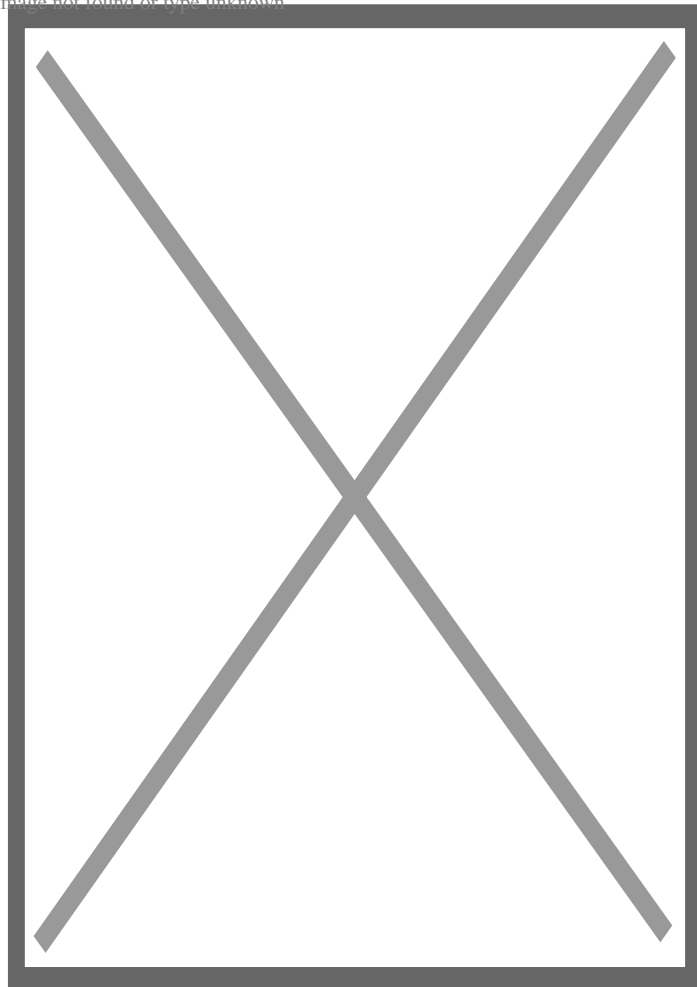


Image not found or type unknown



5. ประเมินผลการใช้งาน

ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ของกระบวนการแสดงข้อมูล/ตัวเลข เชงเปรียบเทียบ (Benchmark) ก่อน-หลัง การดำเนินงาน และ/หรือ การเปรียบเทียบกับ หน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ โดยแสดงถึงความเป็นเลิศของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

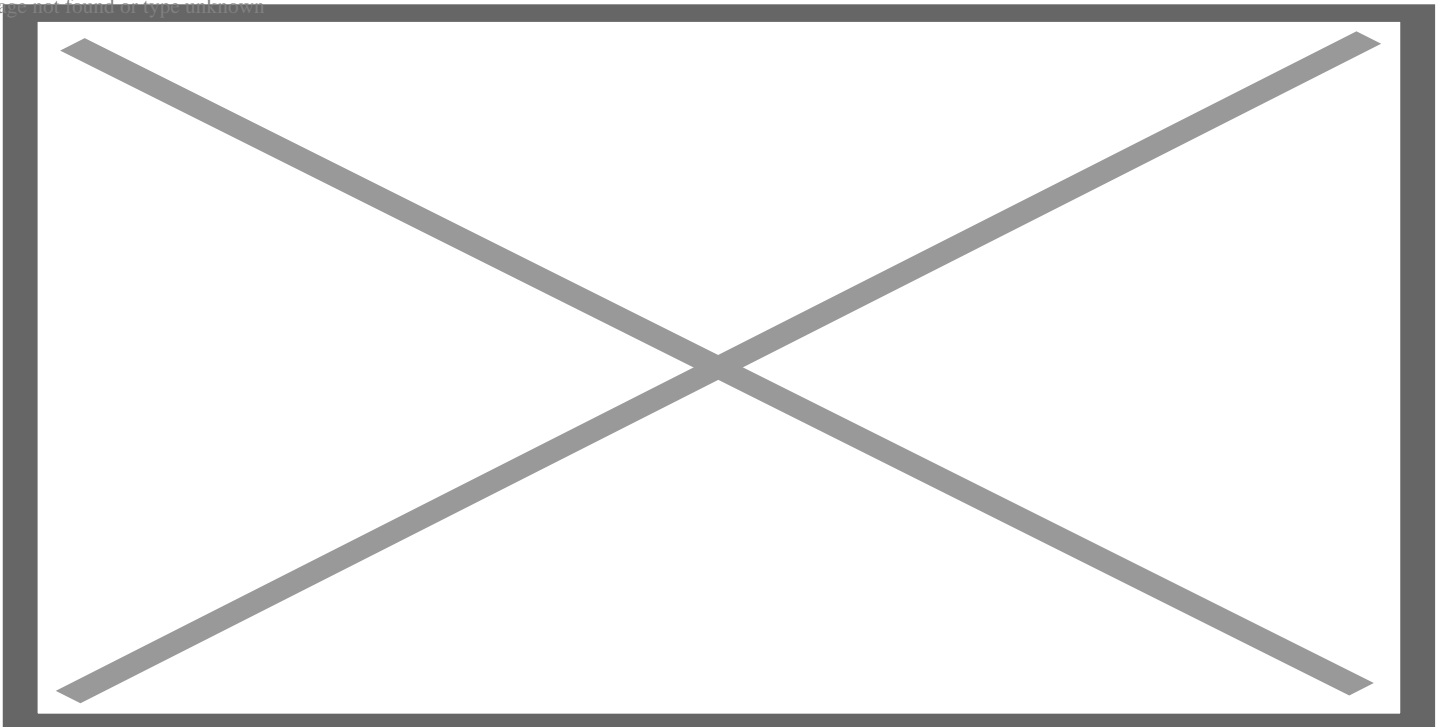
6. ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ในการลดค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ และ/หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบก่อน-หลัง และ/หรือ เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

ต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายลดลง

- การบันทึกข้อมูลผ่าน Google App script เป็นการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า เนื่องจาก กปน. ลงทุนเช่า License Google Workspace ให้พนักงานทุกคนได้ใช้งาน แต่ยังไม่ได้นำมาใช้กันอย่างคุ้มค่าเท่าที่ควร

- สามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้ 50% ของงานเดิม (นับจาก ไตรมาส 1 ปีงบประมาณ 2568)

Image not found or type not allowed

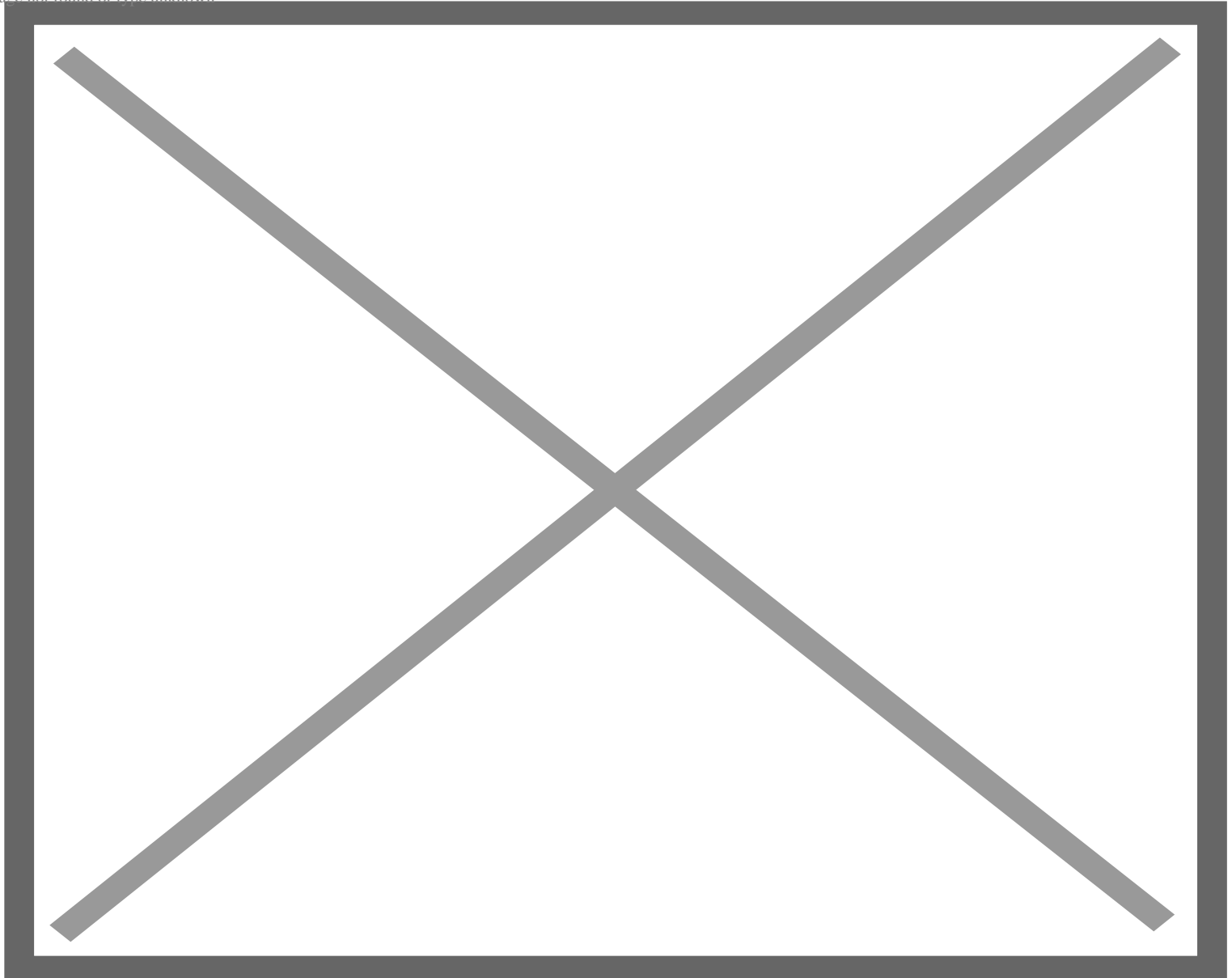


ต้นทุนด้านเวลา ลดขั้นตอนในการทำงาน

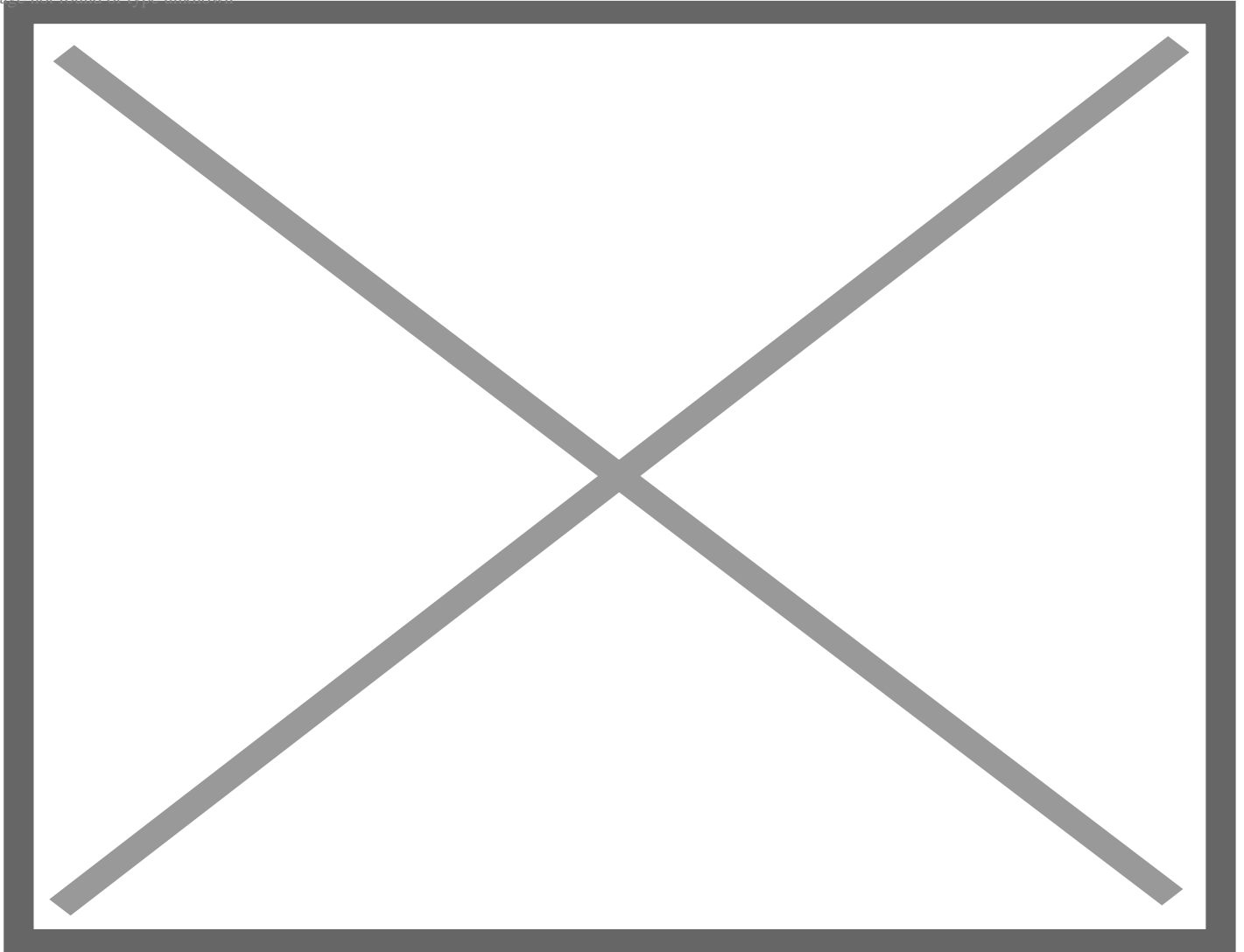
- การจัดทำรายงานผลการสื่อสารและการบันทึกข้อมูลผลการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google App script สามารถลดระยะเวลาในการดำเนินงานได้มากกว่า 63.15% เมื่อเทียบกับการรายงานผลการสื่อสาร ๑ ในรูปแบบเดิม ทำให้บุคลากรสามารถนำเวลาที่เหลือไปใช้ปฏิบัติงานอย่างอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือสามารถนำเวลาในส่วนนี้ไปพัฒนางานด้านอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งสามารถเปรียบเทียบระยะเวลาการดำเนินงานได้ ดังตาราง

ตารางเปรียบเทียบขั้นตอนการสรุปข้อมูลรายงานผลการสื่อสาร ๑ ในรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่

Image not found or type unknown



ภาพเปรียบเทียบการจัดเก็บข้อมูลรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่



วิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Factor)

7. มีการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Factor)

1.ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนจัดทำ Google Apps Script เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.Google Apps Script เป็นเครื่องมือหนึ่งที่เป็นส่วนหนึ่งของชุดบริการ Google Workspace ซึ่งการประสานครหลวงได้จัดเตรียมให้แก่พนักงานทุกคนเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบงานต่างๆ โดยไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เนื่องจากเครื่องมือนี้สามารถเข้าถึงได้จากบัญชีผู้ใช้งานขององค์กร ทำให้พนักงานสามารถทดลองพัฒนาและนำไปใช้งานได้ทันที โดยไม่ต้องพึ่งพาเครื่องมือภายนอกหรือซอฟต์แวร์ที่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

3.รับฟังข้อคิดเห็นจากหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบันทึกข้อมูล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และพัฒนาปรับปรุงข้อบกพร่องให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาและยกระดับประสิทธิภาพของการทำงานในอนาคต

4.นำหลักการ PDCA มาใช้เป็นกรอบในการพัฒนากระบวนการทำงาน โดยประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้:

- P (Plan): วางแผนโดยการจัดทำแผนการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- D (Do): ดำเนินการพัฒนาและจัดทำ Google Apps Script เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้งานได้

- C (Check): ทดลองใช้งานระบบ Google Apps Script เพื่อตรวจสอบและประเมินผลก่อนการนำไปใช้จริง
- A (Act): ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบจนเสร็จสมบูรณ์ พร้อมทั้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการดำเนินงานต่อไป

ข้อเสนอแนะ (Suggestions) / ข้อควรระวังในการนำไปใช้ (Do and Don't)

8. การให้ข้อเสนอแนะ หรือข้อควรระวังในการนำปฏิบัติที่เป็นเลิศไปใช้ในสายงาน หรือข้ามสายงาน

1. จัดทำคู่มือการใช้งาน Google Apps Script สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดทำรายงานแผนการสื่อสาร เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือในการรายงานผลการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงและการจัดการกระบวนการภายในอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ขอจำกัดด้านฟังก์ชันการใช้งาน Google Apps Script

ในการพัฒนากระบวนการยังมีการใช้งานที่จำกัดเมื่อเปรียบเทียบกับแอปพลิเคชันที่พัฒนาโดยนักพัฒนาซอฟต์แวร์มืออาชีพเนื่องจาก Google Apps Script เป็นเครื่องมือพื้นฐานที่สามารถใช้งานได้ฟรี

เอกสารประกอบ

pdf
image not found
OPA - One Point Article - แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ เรื่อง การใช้เทคโนโลยีของ Google App Script.pdf