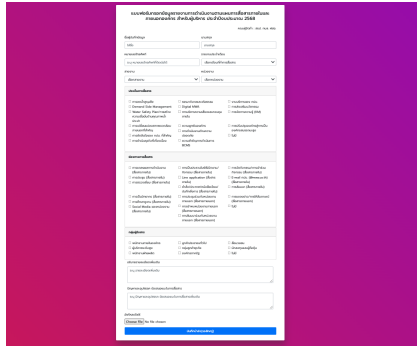


OPA : One Point Article : แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ

เรื่อง การใช้เทคโนโลยีของ Google App Script สร้างระบบบันทึกข้อมูลรายงานผลการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน



1. สรุปบทเรียนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Excusive Summary)

กองบริหารภาพลักษณ์และแผนการสื่อสาร ฝ่ายสื่อสารองค์กร (กบล.ฝสอ.) มีหน้าที่ในการจัดทำแผนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป มีการสื่อสารให้สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (Enablers) สื่อสารนโยบายสำคัญต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 กลุ่ม และใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านการสื่อสารของหน่วยงานและยกระดับคะแนนความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง

ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป จึงมีหน้าที่นำประเด็นการสื่อสารที่ได้กำหนดไว้ตามแผนการสื่อสารฯ ไปสื่อสาร และจัดทำรายงานการสื่อสารฯ ส่งให้ กบล.ฝสอ. รวบรวม โดยทุกไตรมาสจะมีการสรุปผลการสื่อสารฯ ของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรายงานให้ผู้บริหารระดับรองผู้ว่าการทราบ จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า เอกสารการรายงานผลการสื่อสารฯ ประจำเดือนที่ส่งมายัง กบล.ฝสอ. มีจำนวนมาก มีการส่งรายงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเพิ่มขึ้นตอนการทำงานและเกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน กบล.ฝสอ. ในการจัดเก็บข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่เป็น Excel

ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ลดการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนการดำเนินงานเพิ่มความสะดวกให้กับผู้บันทึกข้อมูลรายงาน กบล.ฝสอ. จึงอยากนำเทคโนโลยีที่การประปานครหลวงมีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยได้พัฒนาระบบบันทึกข้อมูลรายงานผลการสื่อสารภายในภายนอกองค์กร จาก Google App Script มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

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

2. สภาพแวดล้อมทั่วไปของบุคคล หน่วยงานและองค์กร /วิเคราะห์สภาพปัญหาและปัจจัยส่งเสริมให้เกิดแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ

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

ผู้บริหารที่ได้มีการสื่อสารประเด็นต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสาร จะต้องจัดทำรายงานการสื่อสารฯ เป็นประจำทุกเดือน โดยจัดทำในแบบฟอร์มที่ กบล.ฝสอ. กำหนด และส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทาง กบล.ฝสอ. จะดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อประมวลผลในรูปแบบ Excel ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีความยุ่งยาก เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน แต่ในปัจจุบันพบว่า ผู้บริหารบางหน่วยงานอาจมีการสื่อสาร แต่ไม่ได้จัดทำรายงานส่งให้ กบล. ฝสอ. ทุกเดือน ทำให้ข้อมูลที่ต้องรวบรวมไม่ครบถ้วน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวัดผลการดำเนินงานตามแผนการสื่อสารฯ เนื่องจากประเด็นที่ต้องสื่อสาร ไม่ถึงผู้รับสาร (กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 กลุ่ม)

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

3. การอ้างอิงองค์ความรู้จาก KM Tank / Idea Tank หรือแหล่งอื่น ๆ

OPA : โควิด (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>

คู่มือการใช้ Google Apps Script การทำแบบทดสอบ เกียรติบัตรออนไลน์ และการทำระบบข้อมูลออนไลน์

<https://www.kanlayanee.ac.th/etc/%e0%b8%84%e0%b8%b9%e0%b9%88%e0%b8%a1%e0%b8%b7%e0%b8%ad%e0%b8%81%e0%b8%b2%e0%b8%a3%e0%b9%83%e0%b8%8a%e0%b9%89google-apps-script-%e0%b8%81%e0%b8%b2%e0%b8%a3%e0%b8%97%e0%b8%b3%e0%b9%81%e0%b8%9a%e0%b8%9a/>

4. ผลงานสอดคล้อง/สนับสนุนตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)

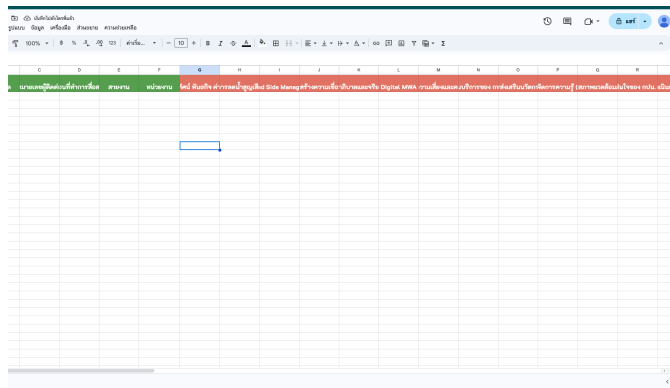
การนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ Google App Script สร้างระบบบันทึกข้อมูลรายงานผลการสื่อสาร ฯ ของ กบล.ฝสอ. เป็นการพัฒนาระบบการทำงานที่สามารถตอบโจทย์การใช้งานของผู้ใช้งาน (ผู้บริหารที่ต้องส่งรายงานการสื่อสารฯ และผู้รวบรวมรายงาน (กบล.ฝสอ.)) ถือเป็นยกระดับองค์กรให้ทันสมัยยิ่งขึ้น อีกทั้ง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

ทั้งนี้ การพัฒนางานในรูปแบบดังกล่าวยังสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) ขององค์กร คือ SO2 Adaptive Organization ยกกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน มุ่งเน้นการยกระดับองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้ทันสมัย สู่อุปกรณ์การทำงานและบูรณาการระบบข้อมูลเพื่อตอบสนองต่อการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ยกกระดับงานด้านนวัตกรรม และทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็น ปัจจัยขับเคลื่อนองค์กร

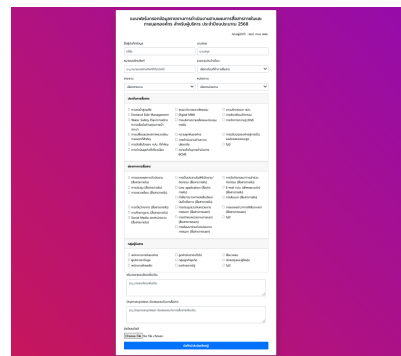
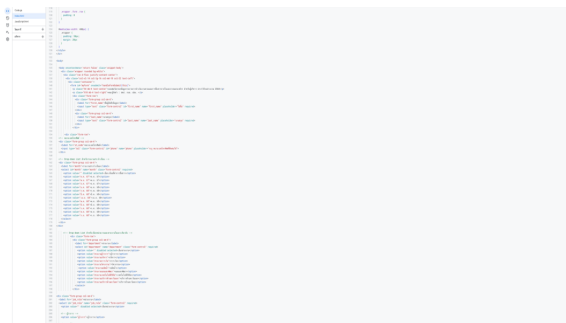
5.แนวทางการดำเนินการ (Processes) ที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอน และการนำองค์ความรู้/ เทคนิคมาปรับใช้เพื่อส่งผลกระทบกระบวนการมีผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ

การพัฒนาระบบบันทึกข้อมูลรายงานผลการสื่อสารฯ 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



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

● **ต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายลดลง**

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

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

ต้นทุนค่าใช้จ่ายสำหรับกระดาษและหมึกพิมพ์ * คิดค่ากระดาษ A4 แผ่นละ 2.20 บาท/แผ่น	ก่อนการพัฒนา		หลังการพัฒนา	
	จำนวน กระดาษ/ แผ่น/ปี	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวน กระดาษ/ แผ่น/ปี	จำนวนเงิน (บาท)
การทำรายงานการสื่อสารภายในและภายนอกของ ผู้บริหาร 485 แผ่น/เดือน หมายเหตุ จำนวนผู้บริหาร 97 หน่วยงาน (นับตั้งแต่ ผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป) ใช้กระดาษในการรายงานอยู่ที่ หน่วยงานละ 5 แผ่น ต่อหน่วยงาน/เดือน	5,820	12,804	2,910	6,402

● **ต้นทุนด้านเวลา ลดขั้นตอนในการทำงาน**

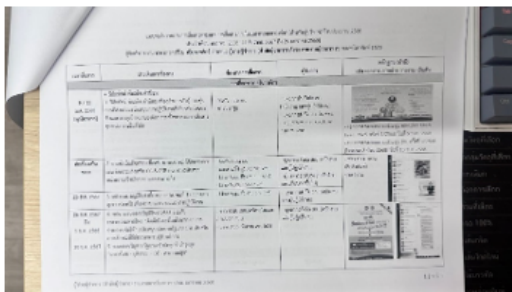
- การจัดทำรายงานผลการสื่อสารและการบันทึกข้อมูลผลการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google App script สามารถลดระยะเวลาในการดำเนินงานได้มากกว่า 63.15% เมื่อเทียบกับการรายงานผลการสื่อสาร ๓ ในรูปแบบเดิม ทำให้บุคลากรสามารถนำเวลาที่เหลือไปใช้ปฏิบัติงานอย่างอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือ สามารถนำเวลาในส่วนนี้ไปพัฒนางานด้านอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งสามารถเปรียบเทียบระยะเวลาการดำเนินงานได้ ดังตาราง

ตารางเปรียบเทียบขั้นตอนการสรุปข้อมูลรายงานผลการสื่อสาร ฯ ในรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่

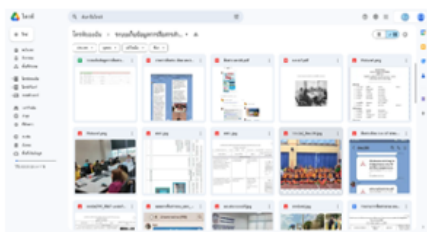
รูปแบบเดิม			รูปแบบใหม่	
ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา (วัน)	รายละเอียด	ระยะเวลา (วัน)
1	ผู้บันทึกข้อมูลรายงาน (ผู้บริหารระดับ ผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป และ/หรือผู้แทน) จัดทำ รายงานการสื่อสารฯ ในรูปแบบรายงานกระดาษ	1	ผู้บันทึกข้อมูลรายงาน (ผู้บริหารระดับ ผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป และ/หรือผู้แทน) รวบรวมข้อมูลการสื่อสารฯ ในแต่ละเดือน	1
2	ผู้บันทึกข้อมูลรายงานส่งรายงาน การสื่อสารฯ ให้ผู้บังคับบัญชาลงนามในบันทึก ข้อความและส่งรายงาน ทางระบบสารบรรณ	3	ผู้บันทึกข้อมูลบันทึกผลการสื่อสารผ่าน Google App Script ในรูปแบบของ Google Sheet ได้ทันที	1
3	ผู้รวบรวมรายงาน (กบล.ฝสอ.) บันทึกรายงานการ สื่อสารที่ได้รับจากหน่วยงานใน Excel	5	ผู้รวบรวมรายงานดึงข้อมูลผลการสื่อสาร ที่บันทึกผ่าน Google App Script ในรูปแบบของ Google Sheet ได้ทันที	5
4	ประมวลผลรายงานการสื่อสารฯ	10	และนำผลที่ได้มาประมวลผลผ่าน Google Sheet ได้ทันที ได้ Data export เป็นไฟล์ Excel ได้	
	รวมระยะเวลาการดำเนินงาน	19		7

ภาพเปรียบเทียบการจัดเก็บข้อมูลรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่

รูปแบบเดิม



รูปแบบใหม่



7. มีการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Factor)

1. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนจัดทำ Google Apps Script เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. Google Apps Script เป็นเครื่องมือหนึ่งที่เป็นส่วนหนึ่งของชุดบริการ Google Workspace ซึ่งการประสานครหลวงได้จัดเตรียมให้แก่พนักงานทุกคนเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ โดยไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เนื่องจากเครื่องมือนี้สามารถเข้าถึงได้จากบัญชีผู้ใช้งานขององค์กร ทำให้พนักงานสามารถทดลองพัฒนาและนำไปใช้งานได้ทันที โดยไม่ต้องพึ่งพาเครื่องมือภายนอกหรือซอฟต์แวร์ที่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
3. รับฟังข้อคิดเห็นจากหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบันทึกข้อมูล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และพัฒนาปรับปรุงข้อบกพร่องให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาและยกระดับประสิทธิภาพของการทำงานในอนาคต

4. นำหลักการ PDCA มาใช้เป็นกรอบในการพัฒนากระบวนการทำงาน โดยประกอบด้วย ขั้นตอนดังนี้:

- P (Plan): วางแผนโดยการจัดทำแผนการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- D (Do): ดำเนินการพัฒนาและจัดทำ Google Apps Script เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้งานได้
- C (Check): ทดลองใช้งานระบบ Google Apps Script เพื่อตรวจสอบและประเมินผลก่อนการนำไปใช้จริง
- A (Act): ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบจนเสร็จสมบูรณ์ พร้อมทั้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการดำเนินงานต่อไป

8. การให้ข้อเสนอแนะ หรือข้อควรระวังในการนำปฏิบัติที่เป็นเลิศไปใช้ในสายงาน หรือข้ามสายงาน

1. จัดทำคู่มือการใช้งาน Google Apps Script สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดทำรายงานแผนการสื่อสาร เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือในการรายงานผลการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงและการจัดการกระบวนการภายในอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ข้อจำกัดด้านฟังก์ชันการใช้งาน Google Apps Script ในการพัฒนากระบวนการงานยังมีการใช้งานที่จำกัดเมื่อเปรียบเทียบกับแอปพลิเคชันที่พัฒนาโดยนักพัฒนาซอฟต์แวร์มืออาชีพเนื่องจาก Google Apps Script เป็นเครื่องมือพื้นฐานที่สามารถใช้งานได้ฟรี

หมวดหมู่

- M5 กำกับดูแลและรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - M5.1 สื่อสารสร้างการรับรู้ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- M7 จัดการเทคโนโลยีดิจิทัล
 - M7.8 บริหารจัดการข้อมูล : อื่นๆ