

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่ธุรการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนง

จัดทำโดย นางอรพินธุ์ เกิดกันต์
ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
สังกัดฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตพระโขนง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๖
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. หัวข้อ

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ธุรการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนง

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

สำนักงานเขตพระโขนง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดเก็บรายได้ การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพการรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัย การสาธารณสุข การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษ และการจัดการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และโรงเรียน

ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตพระโขนง มีข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร จำนวน ๘ อัตรา ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป การงบประมาณ การเงิน การบัญชีและพัสดุ การบริหารงานบุคคล การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ การเบิกจ่ายบำเหน็จบำนาญของข้าราชการครูและลูกจ้างของโรงเรียน การบริหารงานวิชาการตามพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. ๒๕๔๕ งานกิจกรรมนักเรียนในสถานศึกษา การตรวจเยี่ยมโรงเรียน การเลือกตั้ง อ.ก.ข้าราชการครู การดำเนินงานศูนย์วิชาการเขต และประสานงานด้านต่าง ๆ ระหว่างโรงเรียนและสำนักการศึกษา ซึ่งโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพระโขนง ประกอบด้วย โรงเรียนวัดธรรมมงคล (หลวงพ่อวิริยงค์อุปถัมภ์) โรงเรียนพูนสิน (เพชรสุขอุปถัมภ์) โรงเรียนวัดราชบุรุษศรีธารธรรม และโรงเรียนบางจาก (นาคเผื่อนอุปถัมภ์)

โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพระโขนงมีข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ โรงเรียนละ ๑ อัตรา ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการด้านธุรการทั่วไป ลงทะเบียน รับ - ส่ง หนังสือราชการ โต้ตอบหนังสือราชการ บันทึกรายงานการประชุม การจัดการด้านงบประมาณ เบิกจ่ายค่าตอบแทนต่าง ๆ เบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ การจัดการด้านพัสดุ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อ - จัดจ้าง วัสดุและครุภัณฑ์ ดำเนินการเกี่ยวกับการขอโอน ขอย้าย ขอเปลี่ยนชื่อ ขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ขออนุญาตเดินทางไปต่างประเทศ ขอทำบัตรประจำตัวของข้าราชการครูและลูกจ้าง ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งข้าราชการครูและลูกจ้างเข้ารับ การฝึกอบรมและสัมมนา รายงานสถิติ รายงานการศึกษา (SAR) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครนักเรียนและติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ ซึ่งภาระงานของเจ้าหน้าที่ธุรการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนงมีปริมาณมาก ทำให้การทำงานล่าช้าและเกิดข้อผิดพลาด ได้รับคำตำหนิจากผู้บังคับบัญชา ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดปัญหาตำแหน่งว่าง ขาดคนทำงาน ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน ซึ่งในแต่ละปีจะมีเจ้าหน้าที่ธุรการสังกัดโรงเรียนขอย้ายหรือขอโอนไปสังกัดหน่วยงานอื่นบ่อยครั้ง

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าปริมาณงานที่มอบหมายให้กับเจ้าหน้าที่ธุรการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนงปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับอัตรากำลังในปัจจุบัน ซึ่งเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ธุรการ ขอย้ายและขอโอนไปสังกัดหน่วยงานอื่น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดภาระ การทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการดังกล่าว ผู้จัดทำรายงานจึงเห็นว่าควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศโปรแกรม การจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านธุรการดำเนินการ ไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริการจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าประสงค์ที่ ๗.๓.๒ กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรม สามารถสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนสามารถดึงดูด ผู้มีความรู้ ความสามารถสูงและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนง ให้ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง
- ๓.๒ เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดสร้างโปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive ประกอบด้วย ข้อมูลด้านการบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล การบริหารงานงบประมาณ และการบริหารงาน วิชาการ เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนงมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

๔.๒ ร้อยละ ๘๐ ของเจ้าหน้าที่ธุรการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติราชการ

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ การวิเคราะห์ SWOT Analysis

SWOT คือ กระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถกำหนดจุดแข็งและกำจัดจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน มองเห็นโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อป้องกันความผิดพลาด ปรับปรุงและ พัฒนาให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

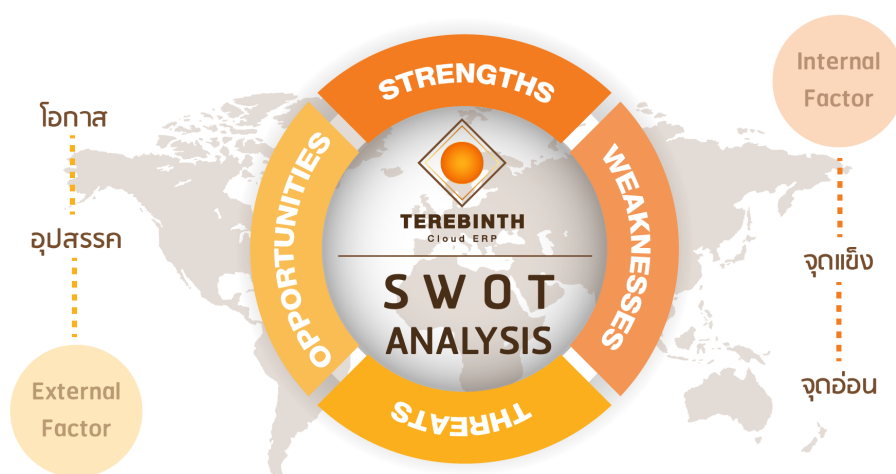
การวิเคราะห์ SWOT ประกอบด้วย

๑. จุดแข็ง (Strength) คือ ปัจจัยภายในที่ส่งผลดีกับองค์กรซึ่งเป็นข้อได้เปรียบ ในการดำเนินงานขององค์กร โดยวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นของ องค์กรที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร องค์กรต้องค้นหาความสามารถที่โดดเด่นเพื่อนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงานและเสริมสร้าง ความเข้มแข็งขององค์กร

๒. จุดอ่อน (Weakness) คือ ปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร องค์กรจะต้องประเมินจุดอ่อนและจุดแข็งเป็นระยะ องค์กรไม่สามารถแก้ไขจุดอ่อนทั้งหมดได้ ควรหาโอกาสในการพัฒนาจุดแข็งให้มากยิ่งขึ้น ในขณะที่องค์กรไม่ประสบผลสำเร็จไม่ได้เกิดจากการขาดจุดแข็งแต่อาจเกิดจากขาดการทำงานเป็นทีม การวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กรจะต้องวิเคราะห์ว่าเป็นจุดด้อยหรือข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น

๓. โอกาส (Opportunity) คือ ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลดีหรือเป็นประโยชน์ที่เอื้ออำนวยให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ การพิจารณาสภาพแวดล้อมภายนอกว่าสภาพแวดล้อมเป็นเช่นใด เหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะส่งผลต่อองค์กรอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์หรือเป็นโอกาสอันดีขององค์กร โดยจะต้องพิจารณาทุกด้านทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี เช่น การสนับสนุนจากรัฐในด้านต่าง ๆ

๔. อุปสรรค (Threat) คือ ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลเสียต่อการดำเนินงานขององค์กร เราไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือควบคุมไม่ให้เกิดขึ้นได้ ทำได้แต่การวิเคราะห์และคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น ทำให้สามารถหาทางป้องกันผลเสียที่เกิดขึ้นให้น้อยลงได้ การพิจารณาสภาพแวดล้อมภายนอกว่าสภาพแวดล้อมเป็นเช่นใด เหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะเป็นภัยคุกคามก่อให้เกิดผลเสียหรือข้อจำกัดต่อองค์กร โดยจะต้องพิจารณาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี เช่น ระบบข้อมูลซึ่งต้องเชื่อมโยงกัน หรือมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงระเบียบ กฎหมาย



ประโยชน์จากการวิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กร จุดแข็ง (Strength) ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในจะถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อน (Weakness) ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในที่อาจทำลายผลการดำเนินงาน โอกาส (Opportunity) จากสภาพแวดล้อมภายนอกจะส่งผลดีให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ในทางกลับกัน อุปสรรค (Threat) จากสภาพแวดล้อมภายนอกจะขัดขวางการดำเนินงานขององค์กร และผลที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์และกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น

๕.๒ หลักการบริหารวงจรคุณภาพ (PDCA)

PDCA เป็นแนวคิดหนึ่งที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแค่การวางแผน แต่แนวคิดนี้เน้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายที่มุ่งให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หลักการบริหารวงจรคุณภาพ PDCA หรือวงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle) ของ Dr. Edwards W. Deming เป็นแนวคิดที่ง่าย ไม่ซับซ้อน และเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญสำหรับการวางแผนแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอนหลัก ดังนี้

๑. การวางแผน (Plan) เป็นส่วนประกอบของวงจรที่มีความสำคัญ เนื่องจากการวางแผนจะเป็นจุดเริ่มต้นของงานและเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในส่วนอื่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนในวงจรเดมมิ่งเป็นการหาคำตอบประกอบของปัญหา โดยวิธีการระดมความคิด การเลือกปัญหา การหาสาเหตุของปัญหา การหาวิธีการแก้ปัญหา การกำหนดวิธีดำเนินการ การกำหนดวิธีการตรวจสอบและประเมินผล

๒. การปฏิบัติตามแผน (Do) เป็นการลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ในตารางการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ สมาชิกกลุ่มต้องมีความเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนนั้น ๆ ความสำเร็จของการนำแผนมาปฏิบัติต้องอาศัยการทำงานและความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสมาชิก ตลอดจนการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามแผนนั้น ๆ ในขั้นตอนนี้ขณะที่ลงมือปฏิบัติจะมีการตรวจสอบไปด้วย หากไม่เป็นไปตามแผนอาจจะต้องมีการปรับแผนใหม่ และเมื่อแผนนั้นใช้งานได้ก็นำไปใช้เป็นแผนและถือปฏิบัติต่อไป

๓. การตรวจสอบ (Check) เป็นขั้นตอนที่เริ่มเมื่อมีการดำเนินโครงการตามข้อ ๒ จะต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อาจประเมินในส่วนการประเมินผลงานการดำเนินการ การประเมินผลการดำเนินตามขั้นตอน และการประเมินผลงานตามเป้าหมายของแผนงานที่ได้มีการกำหนดไว้ ในการประเมินนี้เราอาจทำได้เองโดยใช้คณะกรรมการที่รับผิดชอบในแผนการดำเนินงานภายในเป็นการประเมินตนเอง แต่การใช้คนภายในอาจทำให้ขาดความน่าเชื่อถือหรือประเมินผลได้ไม่เต็มที่ การประเมินที่ดีควรตั้งคณะกรรมการจากภายนอกมาช่วย เพราะน่าจะได้ผลการประเมินที่ดีกว่าที่ทีมงานภายใน แนวทางที่จะใช้ในการประเมิน เช่น กำหนดวิธีการประเมินแยกให้ชัดเจนสามารถทำได้ง่าย มีรูปแบบการประเมินตรงกับเป้าหมาย มีคณะกรรมการที่มีความรู้เพียงพอ แนวคำตอบผลของการประเมินต้องสามารถตอบโจทย์และตรงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้

๔. การปรับปรุงแก้ไข (Act) คือกระบวนการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา โดยขั้นตอนนี้เป็นการนำเอาผลลัพธ์ที่ได้จากขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) มาวิเคราะห์และตรวจสอบสาเหตุความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมาประเมินเพื่อพัฒนาแผนและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีกในระยะยาว ถึงแม้ว่าจะไม่มีข้อบกพร่องจากกระบวนการทำงานที่ผ่านมา แต่เราก็ควรจะวิธีในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้การดำเนินงานครั้งต่อไปมีประสิทธิภาพที่ดีกว่าเดิม ในส่วนนี้ควรจะเสนอแนะปัญหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหา หรือการพัฒนากระบวนการที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีกไม่มีที่สิ้นสุด ทำการระดมสมองเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น นำผลที่ได้จากการระดมสมองเสนอผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาใช้วางแผนต่อไป กำหนดกลยุทธ์ในการจัดทำแผนครั้งต่อไป และกำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินงานครั้งต่อไป



วงจร PDCA ที่สมบูรณ์จะเกิดขึ้นเมื่อเรานำผลที่ได้จากขั้นตอนการดำเนินการที่เหมาะสม (Act) มาดำเนินการให้เหมาะสมในกระบวนการวางแผนอีกครั้งหนึ่ง (Plan) และเป็นวงจรอย่างนี้เรื่อย ๆ ไม่มีที่สิ้นสุด จนกระทั่งเราสามารถใช่วงจรนี้กับทุกกิจกรรมที่คล้ายกันได้อย่างเป็นปกติไม่ยุ่งยากอีกต่อไป จะเห็นว่าวงจร PDCA จะไม่ได้หยุดหรือจบลงเมื่อหมุนครบรอบ แต่วงล้อ PDCA จะหมุนไปข้างหน้าเรื่อย ๆ โดยจะทำงานในการแก้ไขปัญหาในระดับที่สูงขึ้น ซ้ำซ้อนขึ้น และยากขึ้นหรือเป็นการเรียนรู้ที่ไม่สิ้นสุด ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) อย่างไรก็ดีหัวใจสำคัญของวงจร Deming ไม่ได้ขึ้นอยู่กับ PDCA เท่านั้น แต่อยู่ที่คนที่มีคุณภาพและเข้าใจคุณภาพอย่างแท้จริง

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ แนวทางการดำเนินการ

การวิเคราะห์ SWOT Analysis

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>๑. กรุงเทพมหานครสนับสนุนและส่งเสริมให้ข้าราชการทุกคนศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและสอบปรับระดับ</p> <p>๒. กรุงเทพมหานครจ่ายเงินรางวัล (โบนัส) ให้กับข้าราชการและลูกจ้างเป็นประจำทุกปีเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการ</p> <p>๓. มีวัสดุและอุปกรณ์ในการทำงานครบครันเพียงพอต่อการทำงาน</p>	<p>๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีมากเกินความจำเป็นทำให้เกิดความล่าช้า</p> <p>๒. ปริมาณงานไม่สอดคล้องกับอัตรากำลังผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ธุรการขอย้ายและขอโอนบ่อยครั้ง</p> <p>๓. กรุงเทพมหานครมีนโยบายสับเปลี่ยนผู้บริหารโรงเรียน ทำให้เจ้าหน้าที่ธุรการต้องปรับตัวตลอดเวลา</p>

โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
๑. การเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน มีความสะดวกง่ายขึ้น	๑. ผู้ที่สอบผ่านตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ มีจำนวนน้อย ทำให้โรงเรียนขาดอัตรากำลัง เป็นระยะเวลานาน ไม่มีผู้ปฏิบัติงาน ๒. การเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการศึกษารัฐบาล และนโยบายต่าง ๆ ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่กำหนดให้ดำเนินการ ทำให้โรงเรียนมีภาระงานมากยิ่งขึ้น และเจ้าหน้าที่ธุรการต้องรับภาระงานมากยิ่งขึ้นด้วย เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ธุรการขอย้ายและขอลาออกบ่อย

หลังจากประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกโดยการวิเคราะห์ SWOT แล้ว ผู้จัดทำรายงานได้นำข้อมูลจากการวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) ของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนง มาจัดสร้างโปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ **Google Drive** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการดังกล่าว โดยการนำหลักการบริหารวงจรคุณภาพ (PDCA) การพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการดำเนินงานของ Dr. Edwards W. Deming ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) มาเป็นแนวทางในการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

๖.๑.๑ ขั้นการวางแผน (Plan)

๑. เสนอขออนุมัติการดำเนินการต่อผู้อำนวยการเขตพระโขนงโดยขอรับความเห็นชอบในการดำเนินการจัดทำโครงการ

๒. เวียนแจ้งรายละเอียดแผนงานการดำเนินการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขตพระโขนง เป็นประธาน ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตพระโขนง เป็นรองประธาน ผู้อำนวยการสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนง หัวหน้าฝ่ายการศึกษา นักจัดการงานทั่วไป นักวิชาการศึกษา เป็นกรรมการ และนักทรัพยากรบุคคล เป็นเลขานุการ

๔. จัดประชุมชี้แจงคณะทำงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยระดมความคิดและกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างโปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ **Google Drive** ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล การบริหารงานงบประมาณ และการบริหารงานวิชาการ

๕. มอบหมายภารกิจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละส่วนปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงานและขั้นตอนที่กำหนดไว้

๖. ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบการสร้างโปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive โดยกำหนดรายละเอียดรูปแบบการสร้างโปรแกรมแยกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่ การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานวิชาการ

๗. จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive ให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๒ ขั้นการปฏิบัติตามแผน (Do)

๑. ผู้รับผิดชอบการสร้างโปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive กำหนดรูปแบบการสร้างโปรแกรมโดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ การบริหารงานทั่วไป ได้แก่ งานสารบรรณรับ-ส่งหนังสือ การบันทึกรายงานการประชุม การควบคุม ดูแล และลงทะเบียนทรัพย์สิน ดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกเงินสวัสดิการ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เงินสนับสนุนบุตรของข้าราชการครูและลูกจ้าง การจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างประจำ ค่าจ้างชั่วคราว ค่าตอบแทน ค่าจ้างครูสอนภาษาต่างประเทศ การจัดทำฎีกาจัดซื้อจัดจ้างค่าวัสดุและครุภัณฑ์ต่าง ๆ การบันทึกข้อมูลในระบบ Daily Plan

๑.๒ การบริหารงานบุคคล ได้แก่ การบรรจุ ขอโอน ขอย้าย ขอเพิ่มวุฒิ ขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ขออนุญาตเดินทางไปต่างประเทศ ขอทำบัตรประจำตัว ขอลาออกจากราชการ การพิจารณาเลื่อนเงินเดือนข้าราชการครูและเลื่อนขั้นค่าจ้างลูกจ้าง การเบิกจ่ายบำเหน็จบำนาญ ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งข้าราชการครูและลูกจ้าง เข้ารับการฝึกอบรมและสัมมนา การรายงานสถิตินักเรียน การรายงานอัตรากำลังข้าราชการครูและลูกจ้าง และการรายงานวันลา

๑.๓ การบริหารงานงบประมาณ ได้แก่ การจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี ขออนุมัติเงินประจำงวด การเบิกจ่ายเงินโครงการอาหารกลางวัน โครงการเด็กอ้วน (อาหารเช้านักเรียน) ค่าอุปกรณ์การเรียน ค่าชุดนักเรียน ดำเนินการเสนอขออนุมัติเบิกจ่ายเงินโครงการนิเทศภัท ค่าจ้างครูสอนภาษาจีน ครูสอนภาษาอังกฤษ และครูสอนภาษาญี่ปุ่น จัดทำแผนปฏิบัติงานนอกเวลาและเบิกจ่ายค่าอาหารทำการล่วงเวลา

๑.๔ การบริหารงานวิชาการ ได้แก่ ดำเนินการเกี่ยวกับการคัดเลือกนักเรียนแข่งขันความสามารถทางวิชาการตามโครงการต่าง ๆ จัดทำรายงานมาตรการป้องกันโรคอ้วนและภาวะทุพโภชนา รายงานผลการปฏิบัติราชการ (ตัวชี้วัด) รายงานการควบคุมภายใน รายงานการบริหารความเสี่ยง รายงานผลการเรียนของนักเรียนทุกระดับชั้น สรุปผลนักเรียนที่จบการศึกษาในแต่ละปี รายงานการศึกษา (SAR) ประจำปีของโรงเรียน

๒. จัดสร้างโปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive

โปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive คือ การจัดการเอกสารออนไลน์ของ Google หลักการทำงานจะคล้ายกับโปรแกรมเอกสาร ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเอกสารแบบออนไลน์ได้โดยผ่านการใช้เว็บเบราว์เซอร์ต่าง ๆ เช่น Inter Explorer Chrome Firefox และ Safari ซึ่งจะทำให้การใช้งานของเอกสารมีความสะดวกมากขึ้น และสามารถใช้งานร่วมกับผู้อื่นได้โดยบุคคลที่จะเข้ามาใช้งานต้องได้รับอนุญาตหรือคำเชิญจากเจ้าของเอกสารผ่านทางอีเมล และสามารถทำงานบนเอกสารเดียวกันได้หลายครั้งและหลายคนพร้อม ๆ กัน ซึ่งรองรับประเภทไฟล์ได้หลายแบบ เช่น Document Spreadsheets Presentations Drawings Forms (แบบสอบถาม) เป็นต้น

ประโยชน์ของโปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive คือ ลดความซับซ้อนในการจัดเก็บไฟล์ข้อมูลเอกสาร มีความปลอดภัยสูง สามารถเข้าถึงไฟล์เอกสารได้ทุกที่ ทุกเวลาเพียงแค่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมที่เครื่องคอมพิวเตอร์ให้ยุ่งยาก สามารถทำงานผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้เลย ผู้มีส่วนร่วมทุกคนสามารถเข้าจัดการเอกสารได้ โดยไม่ต้องดาวน์โหลดเอกสารมาเก็บไว้เครื่องคอมพิวเตอร์ของตัวเอง ควบคุมกำหนดสิทธิ์ว่าใครสามารถแก้ไขเอกสารได้บ้าง

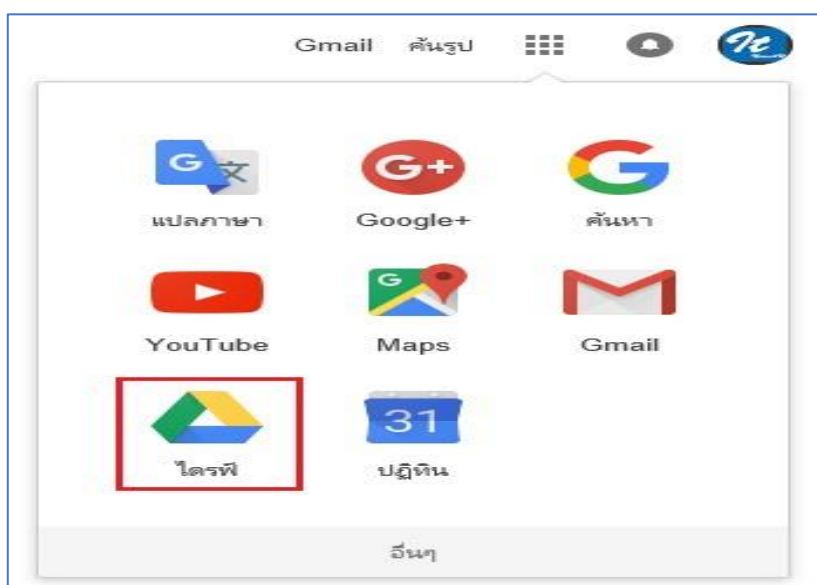
วิธีการเข้า Google Drive



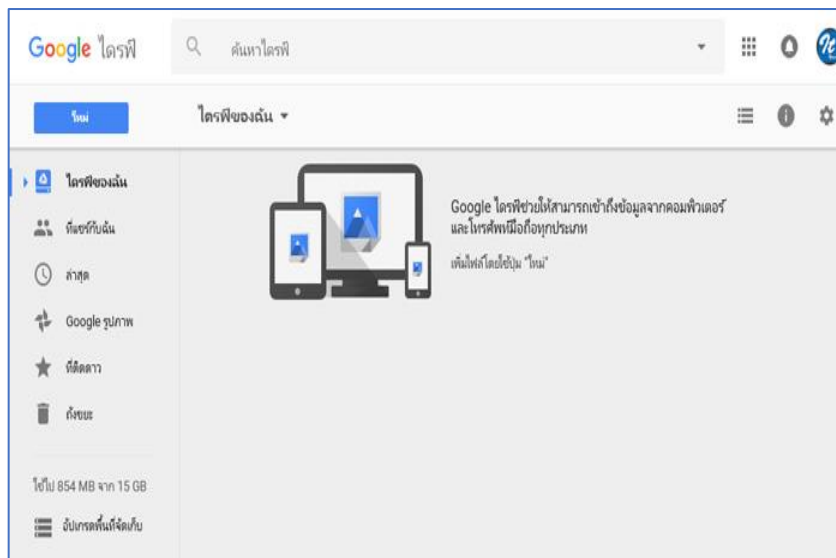
๑. เข้าไปที่ Google.com เพื่อลงชื่อเข้าใช้บริการต่าง ๆ ด้วยอีเมล Gmail ของเราก่อน โดยกดจากปุ่มลงชื่อเข้าสู่ระบบด้านขวาบนของ Browser



๒. คลิกเมนู  จากนั้นคลิกที่ เมนูไดรฟ์

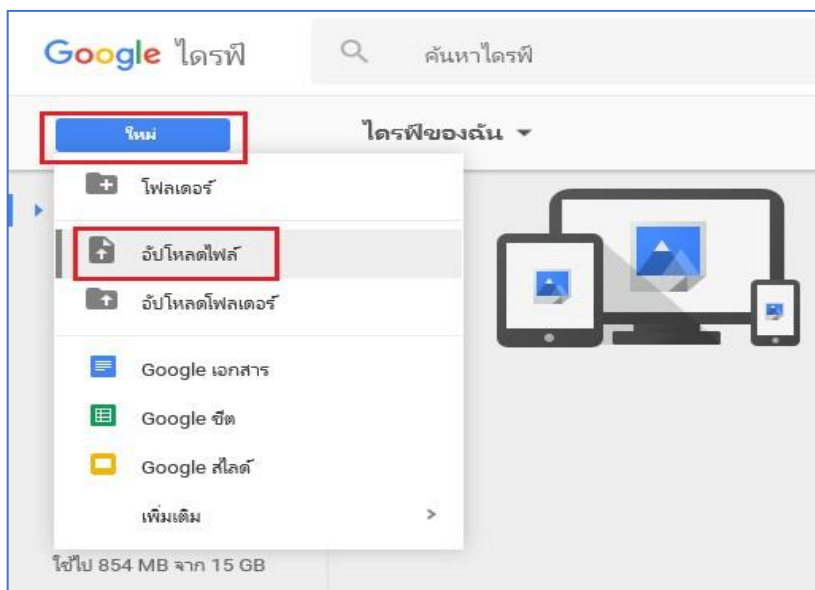


๓. จากนั้นเข้าสู่หน้าต่าง Drive ที่พร้อมจะให้อัปโหลดและจัดการไฟล์ต่าง ๆ

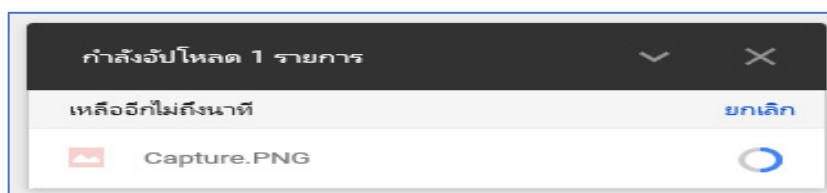


วิธีอัปโหลดไฟล์และแชร์ไฟล์บน Google Drive

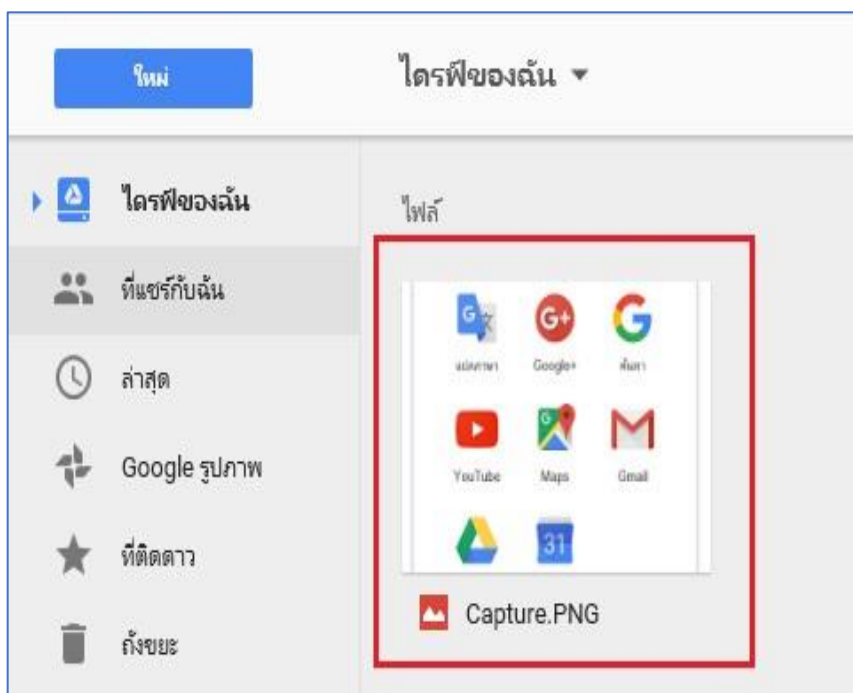
๑. กดปุ่มใหม่ แล้วเลือกเมนู อัปโหลดไฟล์ หรืออัปโหลดโฟลเดอร์ จากนั้นทำการเลือกไฟล์ที่ต้องการอัปโหลดจากในเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วกด ตกลง



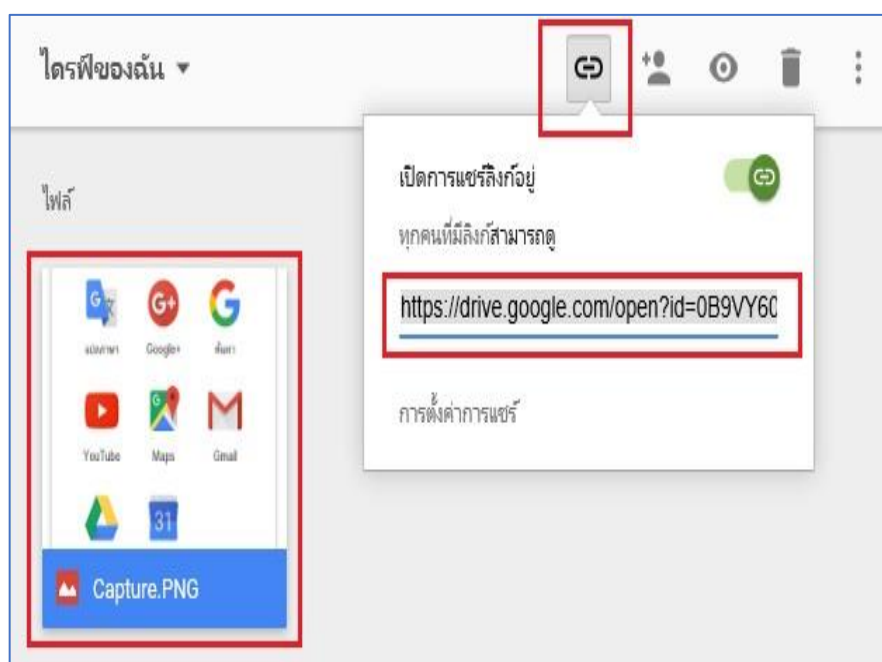
๒. ระบบของ Google Drive จะขึ้น popup ขึ้นมาเพื่ออัปโหลด ซึ่งระยะเวลาการอัปโหลดจะเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับขนาดไฟล์และความเร็วอินเทอร์เน็ต

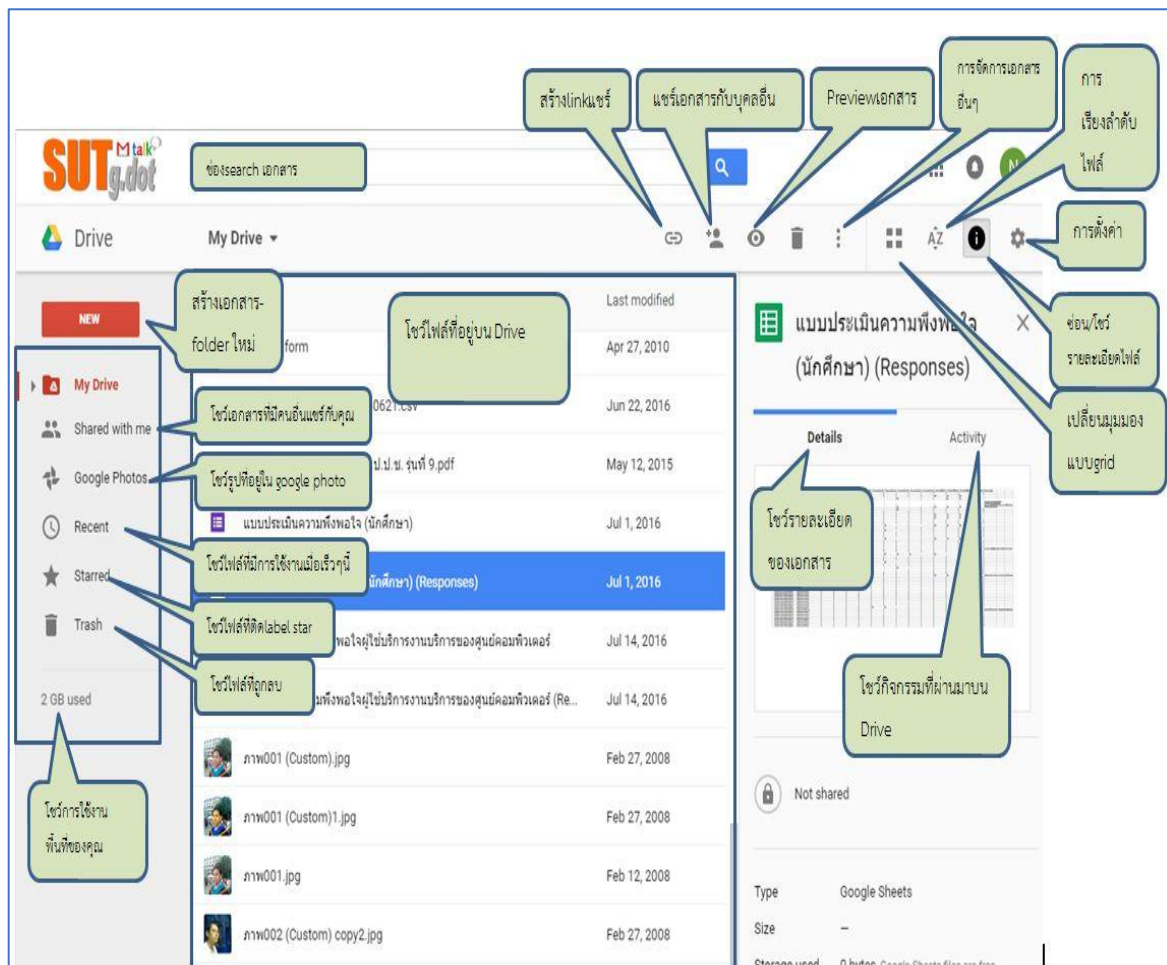


๓. เมื่อกระบวนการอัปโหลดเสร็จสิ้นเราก็จะพบกับไฟล์ของเราที่อัปโหลดไปอยู่บนหน้าต่างของ Drive เรียบร้อย



๔. โดยเวลาที่เรากำลังจะแชร์ไฟล์เราสามารถคลิกที่ไฟล์ที่ต้องการแชร์ จากนั้นกดเมนูรูปโซ่ด้านบน Google Drive จะแสดง URL ของที่อยู่ไฟล์บน Drive ขึ้นมา ซึ่ง URL นี้เราสามารถนำไปให้คนอื่น ๆ เข้ามาดาวน์โหลดไฟล์ของเราได้





๓. จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive ให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๓ ขั้นการตรวจสอบ (Check)

๑. ผู้รับผิดชอบการสร้างโปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive ตรวจสอบผลการจัดทำโปรแกรมว่าถูกต้องและเป็นไปตามที่กำหนดหรือไม่

๒. ส่งรายงานผลการจัดทำโปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณา

๖.๑.๔ ขั้นการปรับปรุงแก้ไข (Act)

๑. แก้ไขปรับปรุงข้อผิดพลาดที่ยังไม่สมบูรณ์

๒. ปรับปรุงโปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

๖.๒ ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการระหว่างเดือนสิงหาคม - ธันวาคม ๒๕๖๓

แผนการดำเนินการ Action Plan

ลำดับที่	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ					หมายเหตุ
		ปี พ.ศ. ๒๕๖๓					
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ค.	ธ.ค.	
๑	ขั้นการวางแผน (Plan) ๑.๑ จัดทำและขออนุมัติโครงการ จากผู้อำนวยการเขต ๑.๒ เวียนแจ้งแผนการดำเนินการ ๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน ๑.๔ จัดประชุมคณะทำงานและ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ๑.๕ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ การทำโปรแกรม ๑.๖ ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและ กำหนดรูปแบบการจัดทำ โปรแกรม	↔	↔	↔			
๒	ขั้นการปฏิบัติตามแผน (Do) ๒.๑ ดำเนินการสร้างโปรแกรม การจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive ๒.๒ ประชาสัมพันธ์โครงการ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ๒.๓ จัดการอบรมการใช้โปรแกรม Google Drive ๒.๔ เปิดโปรแกรมให้บุคลากร ที่เกี่ยวข้องใช้			↔	↔	↔	
๓	ขั้นการตรวจสอบ (Check) ๓.๑ ตรวจสอบผลการใช้โปรแกรม ๓.๒ รายงานผลการใช้โปรแกรม				↔	↔	
๔	ขั้นการปรับปรุงแก้ไข (Act) ๔.๑ แก้ไขปรับปรุงข้อผิดพลาด ที่เกิดขึ้น ๔.๒ ปรับปรุงโปรแกรมให้สะดวก และรวดเร็ว					↔	↔

๖.๓ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

- ๖.๓.๑ ผู้อำนวยการเขตพระโขนง
- ๖.๓.๒ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตพระโขนง
- ๖.๓.๓ หัวหน้าฝ่ายการศึกษา
- ๖.๓.๔ ผู้อำนวยการสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนง
- ๖.๓.๕ รองผู้อำนวยการสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนง
- ๖.๓.๖ เจ้าหน้าที่ธุรการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนง
- ๖.๓.๗ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษา ประกอบด้วย
 - ๑) ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล
 - ๒) ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป
 - ๓) ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา
 - ๔) ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

- ๗.๑ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง
- ๗.๒ ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
- ๗.๓ ลดปริมาณกระดาษ

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

- ๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)
 - ๙.๑.๑ ระดับผลผลิต (Output)
 - ๑) ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตพระโขนง มีโปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
 - ๒) เจ้าหน้าที่ธุรการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนงปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง
 - ๙.๑.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)
 - ร้อยละ ๘๐ ของเจ้าหน้าที่ธุรการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติราชการ
- ๙.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)
 - ๙.๒.๑ วิธีการประเมินผล
 - หลังจากจัดทำโปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive และเริ่มใช้จริง จะเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนง

๘.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล

- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ แนวทางการดำเนินงาน

๑๐.๑.๑ ผู้บริหารสถานศึกษาควรพิจารณามอบหมายภาระงานให้เจ้าหน้าที่ธุรการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม หากภาระงานมากเกินไปควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้อื่นนำไปปฏิบัติ

๑๐.๑.๒ ผู้บริหารกรุงเทพมหานครควรพิจารณาจัดสรรอัตรากำลังตำแหน่งอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับภาระงานและตรงตามตำแหน่ง ซึ่งจะส่งผลให้การจัดการเรียนการสอนของครูและนักเรียนมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑๐.๑.๒ ควรสร้างขวัญและกำลังใจพร้อมทั้งให้แรงจูงใจกับเจ้าหน้าที่ธุรการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตนเองและนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๑๐.๒ ปัญหาและอุปสรรค

๑๐.๒.๑ อัตรากำลังผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการน้อยเกินไปไม่เหมาะสมกับภาระงาน ซึ่งมีจำนวนมาก เป็นสาเหตุให้เจ้าหน้าที่ธุรการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพระโขนงขอย้ายและขอโอนบ่อยครั้ง

๑๐.๒.๒ กรุงเทพมหานครมีหน่วยงานหลายแห่งทำให้เจ้าหน้าที่ธุรการมีโอกาสในการเปลี่ยนสถานที่ทำงาน จึงขอย้ายโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบของโรงเรียน

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ของแต่ละข้อที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ หญิง ชาย
๒. อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๕๐ ปี
 ๕๑ - ๖๐ ปี
๓. วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ลำดับ ที่	ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม การจัดการเอกสารออนไลน์ Google Drive เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพียงใด	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
๑.	ความรวดเร็วในการตอบสนองของโปรแกรม					
๒.	ความง่ายของการใช้โปรแกรม					
๓.	ระบบโปรแกรมอำนวยความสะดวกต่อ การจัดทำเอกสารต่าง ๆ					
๔.	ระบบโปรแกรมช่วยทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น					
๕.	ระบบโปรแกรมช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ					
๖.	ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
๗.	ลดระยะเวลาการทำงาน					
๘.	การจัดการรักษาความปลอดภัย					
๙.	มีช่องทางการติดต่อปัญหาอย่างเพียงพอ					
๑๐.	การให้บริการและแก้ไขปัญหาของโปรแกรม					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม