



STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เรื่อง

การจัดการตารางเวลาและการนัดหมายของผู้บริหารระดับสูง
(รองอธิการบดี และ ผู้ช่วยอธิการบดี)

โดย

นางสาวณีย์ เหลืบลีเลิศ

ส่วนอำนวยการและสารบรรณ

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
1. วัตถุประสงค์ (Objectives)	2
2. ขอบเขต (Scope)	3
3. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)	4
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	5
5. การติดตามประเมินผล (Monitoring)	10
6. ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง (References)	11
7. ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ (Proposed Solution and Suggestions)	12
8. ภาคผนวก (Appendix)	13
9. ประวัติผู้จัดทำ (Organizer)	19

บทนำ

การจัดการตารางเวลาและการนัดหมายของผู้บริหารเป็นกระบวนการวางแผน จัดลำดับความสำคัญ คัดกรอง และควบคุมตารางเวลาการทำงานทั้งหมดของผู้บริหาร เพื่อให้มั่นใจว่าทรัพยากรเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดถูกนำไปใช้ในกิจกรรมที่มีความสำคัญและสร้างมูลค่าสูงสุดต่อองค์กร รวมทั้ง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารในการกิจปฏิบัติต่าง ๆ ที่สำคัญของมหาวิทยาลัย

การเพิ่มประสิทธิภาพปฏิบัติการกิจของผู้บริหารจะมีเลขานุการทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการตารางเวลานัดหมาย เพราะเป็นสิ่งจำเป็นในการจัดสรรเวลา ป้องกันปัญหาการนัดหมายซ้อนทับรวมถึงรับมือกับการเปลี่ยนแปลงตารางเวลาฉุกเฉิน และต้องทำอย่างรอบคอบไม่ควรใช้วิธีการจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพสูงสุด

การจัดการตารางเวลาและการนัดหมายของผู้บริหารจึงถือเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารจัดการองค์กรยุคดิจิทัล เนื่องจากเวลาของผู้บริหารเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจและการขับเคลื่อนภารกิจเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรโดยตรง ด้วยเหตุนี้ จึงมีการนำเทคโนโลยีเครื่องมือปฏิทินดิจิทัลอย่าง Google Calendar มาใช้อย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคัดกรอง จัดลำดับความสำคัญ และประสานงานนัดหมายต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำแบบทันที (real time) โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อช่วยให้การจัดสรรเวลาของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีระเบียบ ลดความผิดพลาดในการนัดซ้อน เพื่อช่วยให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับการทำงานเชิงกลยุทธ์และการบริหารงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

1. วัตถุประสงค์ (Objectives)

- 1.1 เพื่อให้การบริหารจัดการตารางเวลาและภารกิจของผู้บริหารระดับสูง (รองอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดี) เป็นไปอย่างถูกต้อง มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารเวลาเพื่อบริหารจัดการภารกิจและเวลาอันจำกัดของผู้บริหาร สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย
- 1.2 เพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนหรือข้อผิดพลาดในการนัดหมาย และลดภาระงานด้านการบริหารเวลาของผู้บริหาร จัดลำดับความสำคัญของภารกิจได้อย่างเหมาะสม และป้องกันข้อผิดพลาดในการประสานงาน
- 1.3 เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เลขาธิการและผู้เกี่ยวข้องมีแนวทางปฏิบัติที่เป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการรับเรื่อง คัดกรอง และยืนยันนัดหมาย
- 1.4 เพื่ออำนวยความสะดวกและเตรียมความพร้อมให้ผู้บริหารได้รับข้อมูล วาระการประชุม และเอกสารประกอบล่วงหน้าอย่างครบถ้วน พร้อมปฏิบัติภารกิจได้อย่างราบรื่นแบบมืออาชีพ

2. ขอบเขต (Scope)

คู่มือฉบับนี้ใช้สำหรับเลขานุการในการบริหารจัดการปฏิทิน ตารางงาน และการนัดหมายทั้งหมดของผู้บริหารระดับสูงที่ครอบคลุมการบริหารจัดการตารางเวลา การนัดหมายทุกกิจกรรมของรองอธิการบดี และผู้ช่วยอธิการบดี ซึ่งรวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของภารกิจทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยใช้ Google Calendar เป็นหลัก ซึ่งผู้ที่นำคู่มือฉบับนี้ไปใช้จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานการใช้งาน Google Calendar ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ในการจัดการตารางเวลาและการนัดหมายผู้บริหารระดับสูง เลขานุการควรต้องมีความรู้และความเข้าใจในประเด็นต่อไปนี้เพิ่มเติม ได้แก่

1. สายบังคับบัญชาของผู้บริหารแต่ละท่าน เพื่อความชัดเจนในการประสานหน่วยงานภายใต้กำกับดูแลของผู้บริหารท่านนั้น ๆ
2. อำนาจสั่งการที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดี เพื่อความชัดเจนในการกลั่นกรองเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการพิจารณารับนัดหมาย หรือประสานผู้เกี่ยวข้องกับภารกิจนั้น ๆ
3. ตำแหน่งหรือหน้าที่ของผู้บริหารในคณะกรรมการหรือคณะทำงานชุดต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่ได้รับแต่งตั้งเพิ่มเติมจากตำแหน่งบริหารหลัก เพื่อความรวดเร็วในการประสานงานตามบทบาทหรือหน้าที่ของคณะกรรมการนั้น ๆ
4. เนื่องด้วยข้อมูลการนัดหมายบางเรื่องเป็นสิ่งที่ต้องจำกัดการรับรู้ ดังนั้น การเก็บรักษาความลับของข้อมูลนัดหมายจึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญ เลขานุการจึงต้องปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและธรรมาภิบาลนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้บริหาร บุคลากร ผู้เรียนของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ. 2567 และรวมทั้งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) อย่างเคร่งครัด

3. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

การกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดการตารางเวลาและการนัดหมายของผู้บริหารระดับสูงอย่างชัดเจน มีดังนี้:

1. ผู้บริหารระดับสูง (รองอธิการบดี และผู้ช่วยอธิการบดี) (Executive Management : Vice President and Assistant to the President)

- 1.1 การกำหนดทิศทางและลำดับความสำคัญ: แจ้งนโยบาย ทิศทาง หรือประเภทของงาน/บุคคลที่ต้องการให้ความสำคัญเป็นพิเศษ เพื่อให้เลขานุการใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดกรอง
- 1.2 การพิจารณาอนุมัติ: ตัดสินใจอนุมัติคำขอประชุมหรือปฏิเสธคำขอที่ไม่สอดคล้องกับภาระงาน
- 1.3 การปฏิบัติตามตารางเวลา: บริหารเวลาในการประชุมแต่ละนัดให้เป็นไปตามกำหนดการ (Time Management) และแจ้งเลขานุการล่วงหน้าหากมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงตารางงาน

2. เลขานุการ (Secretary)

- 2.1 การคัดกรองและจัดตาราง: ทำหน้าที่คัดกรองคำขอนัดหมายหรือประชุมทั้งหมด ประเมินความเร่งด่วนและความสำคัญ จากนั้นบันทึกและจัดสรรเวลาลงในปฏิทินของผู้บริหาร
- 2.2 การประสานงาน: ติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อหาเวลาว่างที่ตรงกัน จัดเตรียมห้องประชุม และระบบเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 การเตรียมความพร้อม: รวบรวม ตรวจสอบ และจัดเตรียมวาระการประชุม พร้อมเอกสารประกอบให้ผู้บริหารศึกษาล่วงหน้า
- 2.4 การแจ้งเตือนและการจัดการเหตุฉุกเฉิน: แจ้งเตือนตารางงานประจำวันและก่อนการประชุม รวมถึงบริหารจัดการแก้ไขสถานการณ์เมื่อมีการเลื่อนหรือยกเลิกกะทันหัน

3. บุคลากร/หน่วยงานภายในองค์กร (Personnel or Internal Departments)

- 3.1 การปฏิบัติตามขั้นตอน: ดำเนินการขออนุญาตเวลาหรือนัดหมายผ่านช่องทางและระบบที่เป็นทางการที่องค์กรกำหนด หลีกเลี่ยงการนัดหมายโดยไม่ผ่านเลขานุการ (เว้นแต่เป็นเรื่องเร่งด่วนพิเศษ)
- 3.2 การส่งข้อมูลล่วงหน้า: จัดส่งวาระการประชุม ข้อมูลสรุป หรือเอกสารประกอบการประชุมให้แก่เลขานุการของผู้บริหารตามกรอบเวลาที่กำหนด

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

การนัดหมาย (Appointment) เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการจัดการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้ลายลักษณ์อักษรเพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นสามารถจดจำชื่อ และจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในโอกาสเข้าพบต่อไป และต้องดำเนินการอย่างรอบคอบไม่ควรใช้วิธีจดจำ เพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ และต้องมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่นได้ดีไม่ว่าจะเป็นการพูด การฟัง การเขียน การอ่าน ตลอดจนมีความสามารถในการใช้เครื่องมือสื่อสารชนิดต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการวางหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการนัดหมายดังนี้

1. การนัดหมายด้วยตนเอง หมายถึงผู้ขอพบผู้บริหารมาติดต่อเลขานุการด้วยตัวเอง จำแนกเป็น 2 กรณีคือ

- กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า และผู้บริหารอยู่ ณ สำนักงาน เลขานุการจะต้องเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจในเบื้องต้นว่าบุคคลนั้นมีความสำคัญหรือมีเรื่องที่เร่งด่วนและสำคัญมีความจำเป็นที่ต้องเข้าพบผู้บริหาร ณ ขณะนั้นหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนและสำคัญต้องการได้รับการตัดสินใจจากผู้บริหาร หรือเป็นบุคคลสำคัญ สมควรที่จะเข้าพบควรนำเรียนผู้บริหารเพื่อทราบและอนุญาตให้เข้าพบ แต่ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าคุณคนนั้นยังไม่สมควรให้เข้าพบผู้บริหาร เลขานุการควรขอทราบชื่อ นามสกุล หรือขออนามบัตรของผู้ที่มาติดต่อ รวมทั้งเรื่องที่ขอเข้าพบด้วยเพื่อนำเรียนผู้บริหารทราบและแจ้งเวลานัดหมายในวันหลัง โดยจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์ต่อไป

- กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า หรือผู้บริหารเชิญให้มาพบ ให้เลขานุการสอบถามรายละเอียดของผู้ที่จะขอเข้าพบ เช่น ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด จำนวนผู้เข้าพบ พร้อมทั้งรายละเอียดต่าง ๆ ของภารกิจที่ผู้บริหารต้องปฏิบัติตามนัดหมายนั้น ๆ เพื่อนำเรียนผู้บริหารพิจารณา ก่อนแจ้งประสานกลับไปยังหน่วยงานหรือผู้ที่ติดต่อขอนัดหมายในภายหลัง

2. การนัดหมายทางโทรศัพท์ หมายถึง ผู้ที่ประสงค์จะขอพบผู้บริหารมีได้มาด้วยตนเอง เลขานุการต้องสอบถามรายละเอียดการนัดหมายให้มากที่สุด โดยเฉพาะชื่อ-สกุล เรื่องที่นัดหมาย วันเวลาที่ขอนัดหมาย รวมถึงสถานที่นัดหมาย พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถาม และแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาตามความประสงค์ของผู้บริหารในการรับนัดได้

3. การนัดหมายทางเอกสาร หมายถึง หนังสือเชิญประชุม หนังสือร่วมงานต่าง ๆ จากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

4. การนัดหมายทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หมายถึง ผู้ที่ประสงค์จะขอพบผู้บริหารใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารเข้ามาช่วยในการนัดหมาย แต่การนัดหมายในลักษณะนี้ หากผู้บริหารหรือเลขานุการไม่ได้เปิดจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ก็อาจจะทำให้พลาดการติดต่อได้

ขั้นตอนการปฏิบัติในการนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่หน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

1. การรับการนัดหมายจากหน่วยงาน/บุคคล

- การรับนัดทางโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดการนัดหมายให้มากที่สุดโดยเฉพาะชื่อ-สกุล เรื่องที่นัดหมาย วันเวลาที่นัดหมาย รวมถึงสถานที่นัดหมาย พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถาม และแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาตามความประสงค์ของผู้บริหารในการรับนัดได้
- การรับนัดทางเอกสาร วิเคราะห์รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับงานที่เชิญจากหนังสือเชิญประชุม หนังสือร่วมงานต่าง ๆ จากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกให้ละเอียดในประเด็นหน่วยงานที่เชิญประชุม เรื่องประชุม วันและเวลา รวมทั้งสถานที่เข้าร่วมประชุมหรือร่วมงานต่าง ๆ ให้ละเอียดและถูกต้อง ครบถ้วน

2. ตรวจสอบวันและเวลาว่างของผู้บริหาร

- เปิดสมุดนัดหมาย/ Google Calendar เพื่อตรวจสอบ วัน เวลาว่าในช่วงที่จะนัดหมายนั้นยังว่างอยู่หรือไม่
- หากกรณีที่ผู้บริหารว่างให้แจ้งหน่วยงาน/ผู้นัดหมาย หรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบ แต่ถ้าผู้บริหารไม่ว่างในช่วงเวลาที่ทำกรนัดหมายจึงควรแจ้งให้หน่วยงาน/ผู้นัดหมายที่ขอนัดหมายหรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบเพื่อทำการนัดหมายใหม่

3. บันทึกนัดหมาย

- ลงบันทึกนัดหมายผู้บริหารลง Google Calendar ให้รายละเอียดและถูกต้อง ครบถ้วน
- รายงานการนัดหมายให้ผู้บริหารทราบ ในกรณีที่ผู้บริหารไม่ได้อยู่ ณ สำนักงานหรือไปประชุมข้างนอก และเป็นเรื่องที่เร่งด่วนหรือสำคัญควรแจ้งผู้บริหารให้ทราบทางโทรศัพท์โดยเร็ว

4. การขอยกเลิก/เปลี่ยนแปลงวัน เวลา และสถานที่นัดหมาย

- 4.1) กรณีผู้ขอนัดหมายขอยกเลิก/เปลี่ยนแปลงวัน เวลา และสถานที่นัด
 - แก้ไขในสมุดนัดหมายผู้บริหารใน Google Calendar
 - แจ้งผู้บริหารรับทราบเรื่องการขอยกเลิก/เปลี่ยนแปลงวัน เวลา และสถานที่
- 4.2) กรณีผู้บริหารขอยกเลิก/เปลี่ยนแปลงเนื่องจากมีภารกิจเร่งด่วน
 - แจ้งผู้ขอนัดหมายเรื่องการขอยกเลิก/เปลี่ยนแปลงวัน เวลา และสถานที่ให้ทราบเพื่อทำการนัดหมายใหม่

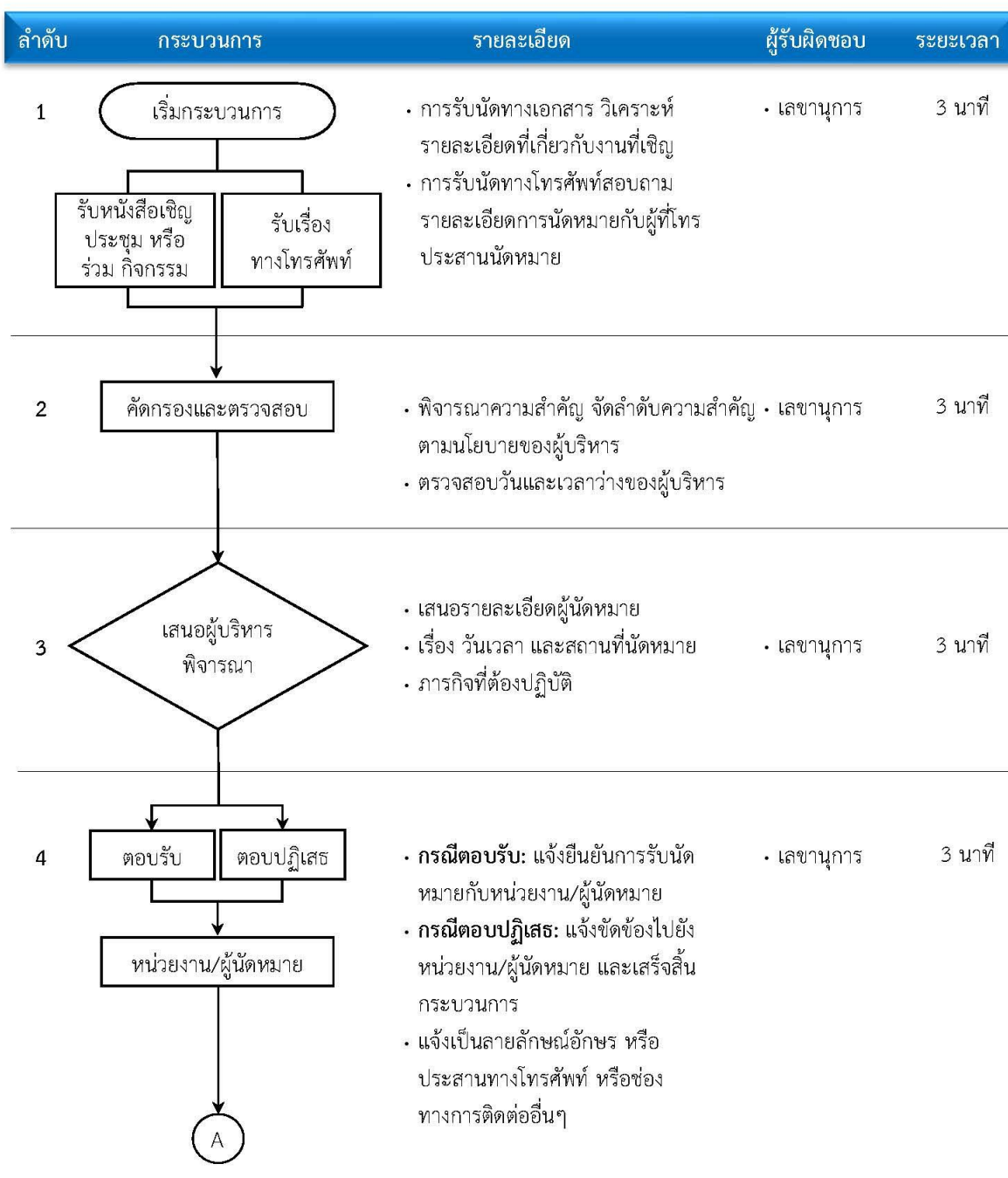
5. กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่าได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

- 5.1) กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บริหารอยู่ ณ สำนักงาน เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจเบื้องต้นว่าสมควรจะให้พบผู้บริหารหรือไม่ แต่ถ้าพิจารณาเรื่องที่เข้าพบแล้วเห็นว่า บุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บริหาร อาจขอให้ฝากข้อความ ชื่อ-นามสกุลและฐานะของผู้ที่มาติดต่อ และบันทึกนำเรียนให้ผู้บริหารทราบ และพิจารณาในภายหลัง และจะกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้งเป็นต้น หากพิจารณาแล้วเป็นหน่วยงานหรือบุคคลสำคัญ ให้เลขานุการนำเรียนผู้บริหารเพื่อทราบและพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบโดยเร็ว

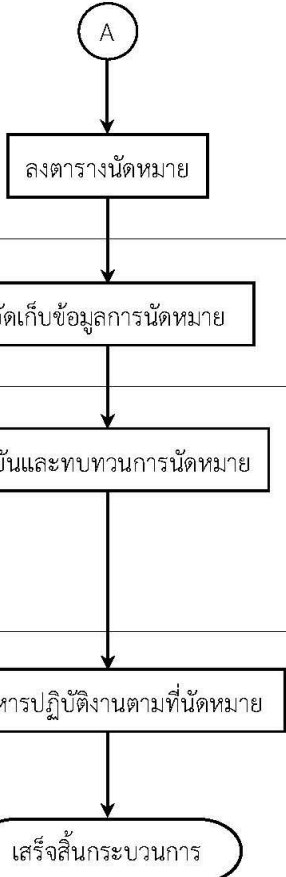
5.2) กรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า และผู้บริหารไม่อยู่ ณ สำนักงาน ควรขอทราบชื่อ-สกุล และเรื่อง/ภารกิจของผู้ที่มาติดต่อต้องการพบ และบันทึกนำเรียนให้ผู้บริหารพิจารณาเพื่อทำการนัดหมายในภายหลัง

โดยมีขั้นตอนปฏิบัติในการจัดการตารางเวลาและนัดหมายของผู้บริหารระดับสูง ดังนี้

การจัดการตารางเวลาและการนัดหมายของผู้บริหารระดับสูง



การจัดการตารางเวลาและการนัดหมายของผู้บริหารระดับสูง (ต่อ)

ลำดับ	กระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
				
5	ลงตารางนัดหมาย	ลงนัดหมายในปฏิทินการนัดหมายผ่านระบบ Google Calendar	เลขานุการ	3 นาที
6	จัดเก็บข้อมูลการนัดหมาย	เก็บข้อมูลเข้าแฟ้มเพื่อสะดวกในการสืบค้นข้อมูลในครั้งต่อไป	เลขานุการ	3 นาที
7	ยืนยันและทบทวนการนัดหมาย	- ก่อนถึงกำหนดนัดหมายอย่างน้อย 1 วันทำการยืนยันการนัดหมาย - ทบทวนการนัดหมายและภารกิจปฏิบัติกับผู้บริหาร	- ผู้บริหาร - หน่วยงาน/ผู้นัดหมาย - เลขานุการ	3 นาที
8	ผู้บริหารปฏิบัติงานตามที่นัดหมาย	- อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติภารกิจของผู้บริหาร - ผู้บริหารปฏิบัติตามภารกิจตามนัดหมาย	- ผู้บริหาร - เลขานุการ	ตามนัดหมาย
	เสร็จสิ้นกระบวนการ			

5. การติดตามประเมินผล (Monitoring)

1. การติดตามระว่างการปฏิบัติภารกิจตามนัดหมาย: เลขานุการติดตามผลการปฏิบัติของผู้บริหารตามภารกิจที่นัดหมาย หากมีปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัด หรือมีการเปลี่ยนแปลงอะไรระหว่างนัดหมาย เพื่อที่จะได้ประสานแก้ไขกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทัน่วงที
2. การทบทวนรายสัปดาห์: เลขานุการตรวจสอบสรุปตารางงานประจำสัปดาห์ร่วมกับผู้บริหารทุกวันศุกร์ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับสัปดาห์ถัดไป
3. การประเมินความพึงพอใจ: สำนวญความคิดเห็นจากผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นรายไตรมาส เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

6. ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง (References)

1. คำสั่งมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่ 2800/2568 เรื่อง มอบอำนาจให้ผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน และ พนักงานปฏิบัติหน้าที่แทนอธิการบดี ลงวันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2568
2. คำสั่งมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่ ๒๓๙/๒๕๖๙ เรื่อง โครงสร้างการสั่งการและการกำกับดูแล หน่วยงาน ลงวันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2569
3. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและธรรมาภิบาลนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้บริหาร บุคลากร ผู้เรียนของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ. 2567
4. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2662

สามารถดูรายละเอียดได้ที่ <https://shorturl.at/ON2O1> หรือสแกน QR Code



7. ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ (Proposed Solution and Suggestions)

1. ปัญหาและอุปสรรค (Problems and Obstacles)

- 1) ปัญหานัดหมายซ้ำซ้อนหรือเวลาตรงกัน (Time Conflict): มีหน่วยงานภายในหรือภายนอกขอเข้าพบหรือเชิญประชุมในช่วงเวลาเดียวกัน โดยที่ผู้บริหารมีเวลาว่างจำกัด
- 2) การส่งหนังสือเชิญหรือคำขอกระชั้นชิด (Last-minute Requests): ได้รับหนังสือขออนุมัติหรือหนังสือเชิญประชุมกระชั้นชิด ทำให้ไม่มีเวลาเตรียมตัว หรือวาระการประชุมทับซ้อนกับภารกิจที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าไว้แล้ว
- 3) การยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงตารางงานกะทันหัน (Last-minute Cancellation): ผู้บริหารติดภารกิจเร่งด่วนทำให้ต้องเลื่อนนัดหมาย ส่งผลกระทบต่อผู้เข้าร่วมประชุมท่านอื่น
- 4) เอกสารประกอบการประชุมไม่พร้อม (Missing Documents): มีการนัดหมายประชุมเรียบร้อยแล้ว แต่หน่วยงานเจ้าของเรื่องส่งวาระหรือเอกสารประกอบการประชุมช้า ทำให้ผู้บริหารไม่มีเวลาศึกษาก่อนเข้าประชุม
- 5) ข้อมูลการนัดหมายไม่ชัดเจน (Ambiguous Details): การขออนุมัติไม่ระบุวัตถุประสงค์ ผู้เข้าร่วมประชุม หรือไม่แจ้งรูปแบบการประชุม (ออนไลน์/ออนไลน์) ให้ชัดเจน ทำให้เลขานุการคัดกรองได้ยาก

2. แนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ (Proposed Solutions and Suggestions)

- 1) การจัดลำดับความสำคัญตามเกณฑ์ (Priority Rules): ควรกำหนดเกณฑ์การตัดสินใจที่ชัดเจนร่วมกับผู้บริหารในกรณีที่ได้มีการรับนัดหมายงานสำคัญไว้ล่วงหน้าแล้ว หากมีงานที่นัดหมายอื่นซ้อนทับกันให้เลขานุการช่วยพิจารณาเสนอผู้แทนเข้าร่วมประชุมแทน
- 2) การกำหนดเวลาสำหรับการขอนัดหมาย (Deadlines for Scheduling an Appointment): กำหนดให้การขออนุมัติตารางเวลาหรือส่งหนังสือเชิญต้องดำเนินการล่วงหน้าอย่างน้อย 3 - 5 วันทำการก่อนกำหนดนัดหมาย เว้นแต่เป็นวาระเร่งด่วนพิเศษ
- 3) ระบบสำรองและแผนสำรอง (Contingency Planning): หากจำเป็นต้องยกเลิกนัดหมายกะทันหัน เลขานุการควรมีช่องทางติดต่อสำรอง เช่น ไลน์กลุ่ม หรือเบอร์โทรตรง เพื่อแจ้งหน่วยงาน/ผู้นัดหมายให้เร็วที่สุดและรีบเสนอเวลาใหม่ทดแทนทันที
- 4) การประสานงานเรื่องเอกสารล่วงหน้า (Coordinating Documents in Advance): กำหนดเงื่อนไขกับหน่วยงาน/บุคคลเจ้าของเรื่องให้ส่งเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้าก่อนเวลาประชุมอย่างน้อย 1 วันทำการ เพื่อให้เลขานุการรวบรวมเสนอผู้บริหารได้ทันท่วงที
- 5) การใช้ระบบปฏิทินดิจิทัลร่วมกัน (Shared Digital Calendar): ใช้ปฏิทินกลางร่วมกันระหว่างทีมเลขานุการของผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เห็นสถานะตารางงานแบบทันที (real time) เป็นการป้องกันการนัดหมายซ้ำซ้อนได้อย่างแม่นยำ

8. ภาคผนวก (Appendix)

1. ตัวอย่างแบบฟอร์มการจดบันทึกตารางงานบนกระดาษ (Work Schedule Form)

ใช้ในกรณีฉุกเฉินเมื่อ Google Calendar ไม่สามารถใช้งานได้

1. แบบฟอร์มตารางงานฉุกเฉินประจำวัน (Emergency Daily Schedule)

วันที่: วัน..... ที่ เดือน พ.ศ.

ผู้บริหาร:

สถานะระบบ:  ระบบดิจิทัลขัดข้อง (ใช้บันทึกฉบับนี้เป็นหลักชั่วคราว)

1.1) ตัวอย่างตารางนัดหมายประจำวัน (Time Schedule)

เวลา (Time)	กิจกรรม / รายละเอียดนัดหมาย (Activity / Details)	สถานที่ / ช่องทาง (Location / Link)	สถานะ (Status)
08.00 - 09.00			[] สำเร็จ [] เลื่อน
09.00 - 10.00			[] สำเร็จ [] เลื่อน
10.00 - 11.00			[] สำเร็จ [] เลื่อน
11.00 - 12.00			[] สำเร็จ [] เลื่อน
12.00 - 13.00	พักรับประทานอาหารกลางวัน (Lunch Break)		
13.00 - 14.00			[] สำเร็จ [] เลื่อน
14.00 - 15.00			[] สำเร็จ [] เลื่อน
14.00 - 15.00			[] สำเร็จ [] เลื่อน
15.00 - 16.00			[] สำเร็จ [] เลื่อน
16.00 - 17.00			[] สำเร็จ [] เลื่อน
17.00 - 18.00			[] สำเร็จ [] เลื่อน

1.2) ตัวอย่างบันทึกคำขอใหม่ระหว่างวัน (Incoming Requests) ขณะ Google Calendar ใช้งานไม่ได้ ให้บันทึกที่นี่เพื่อรออัปเดตกลับเข้า Google Calendar เมื่อระบบกลับมาปกติ

นัดที่ 1: ชื่อผู้ติดต่อ: เบอร์โทร:

○ วัตถุประสงค์:

○ วัน/เวลาที่ต้องการ:

นัดที่ 2: ชื่อผู้ติดต่อ: เบอร์โทร:

○ วัตถุประสงค์:

○ วัน/เวลาที่ต้องการ:

นัดที่ 3: ชื่อผู้ติดต่อ: เบอร์โทร:

○ วัตถุประสงค์:

○ วัน/เวลาที่ต้องการ:

1.3) ตัวอย่างข้อความสื่อสารด่วนถึงผู้บริหาร (Inbox / Urgent Messages)

[] มีเอกสารรอเซ็นด่วน:

[] สายโทรเข้าสำคัญจาก: เบอร์:

คำแนะนำสำหรับเลขานุการในสถานการณ์ฉุกเฉิน:

1. พิมพ์หรือถ่ายเอกสารฟอร์มนี้สำรองไว้ (Master Copy): ควรมีกระดาษฟอร์มนี้เก็บไว้ที่แฟ้มบนโต๊ะอย่างน้อย 5-10 แผ่นเสมอ เพื่อนำมาใช้ได้ทันที

2. ปรับปรุงข้อมูลนัดหมาย (Update the appointment details): เมื่อ Google Calendar กลับมาใช้งานได้เป็นปกติ เลขานุการควรรีบบันทึกข้อมูลนัดหมายลงใน Google Calendar ทันที

2. ตัวอย่างแบบฟอร์มขอเข้าพบ / นัดหมายผู้บริหาร (Executive Appointment Request Form)

กรุณารอกข้อมูลด้านล่างนี้ให้ครบถ้วน เพื่อให้เลขานุการนำเรียนผู้บริหารพิจารณาและจัดสรรเวลาที่เหมาะสม

1. ข้อมูลผู้ขอพบนัดหมาย (Requester Information)

- ชื่อ - นามสกุล (ผู้ขอพบ):
- ตำแหน่ง / สังกัดองค์กร / บริษัท:
- เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้:
- อีเมล:

2. รายละเอียดการประชุม (Meeting Details)

- หัวข้อ / วัตถุประสงค์หลักของการนัดหมาย: (โปรดระบุสั้นๆ ว่าต้องการพูดคุยเรื่องอะไร และต้องการผลลัพธ์อะไรจากผู้บริหาร)
- ผู้เข้าร่วมประชุมฝั่งท่าน (ระบุชื่อและตำแหน่งทั้งหมด):
- รูปแบบการประชุม: ☐ ประชุมแบบเจอตัว (ระบุสถานที่ตั้ง) ☐ ประชุมออนไลน์ (เช่น Zoom / Microsoft Teams)

3. ระยะเวลาและช่วงเวลาที่สะดวก (Time & Duration)

- ระยะเวลาที่ต้องการใช้ (Duration): ☐ 30 นาที ☐ 1 ชั่วโมง ☐ อื่นๆ (ระบุ)
- วันและเวลาที่สะดวก (กรุณาเสนอมา 2-3 ทางเลือก):
 - ทางเลือกที่ 1: วันที่ เวลา น.
 - ทางเลือกที่ 2: วันที่ เวลา น.
 - ทางเลือกที่ 3: วันที่ เวลา น.

4. ข้อมูลเอกสารประกอบ (Supporting Documents)

- มีเอกสารประกอบการประชุม (เช่น Proposal, Slide Deck, รายงานสรุป) หรือไม่ ☐ ไม่มี ☐ มี (กรุณาแนบไฟล์มาพร้อมกับแบบฟอร์มนี้)



หมายเหตุสำหรับเลขานุการ:

- หากข้อมูลไม่ครบถ้วน แนะนำให้ส่งแบบฟอร์มนี้กลับไปให้ผู้ติดต่อกรอกเพิ่มเติมก่อนนำเข้าปฏิทินของผู้บริหาร
- เมื่อผู้บริหารอนุมัติแล้วเลขานุการควรส่ง Calendar Invitation กลับไปยืนยันภายใน 24 - 48 ชั่วโมง

3. ตัวอย่างแบบฟอร์ม รูปแบบการนำเสนอ (Executive Summary Format)

หัวข้อ: ขออนุมัตินัดหมาย: [ชื่อผู้ขอพบ / หน่วยงาน] - [เรื่องสั้นๆ ที่จะมาพบ]

เรียน [ชื่อผู้บริหาร/ตำแหน่งผู้บริหารที่เลขานุการทำหน้าที่ดูแล],

ขออนุญาตนำเสนอคำขออนัดหมายจาก [ชื่อผู้ขอพบ] ([ตำแหน่ง/บริษัท]) เพื่อพิจารณา โดยมีรายละเอียดสรุป ดังนี้:

- **วัตถุประสงค์:** [อธิบายสั้นๆ ว่าคุยเรื่องอะไร เช่น นำเสนอข้อเสนอโครงการความร่วมมือเฟส 2 / หรือแนวทางปรับปรุงระบบ IT]
- **ผู้เข้าร่วม (ฝั่งเขา):** [ชื่อผู้ขอพบ] + [ตำแหน่ง] (รวม 2 ท่าน)
- **ระยะเวลา / รูปแบบ:** [เช่น 45 นาที / ประชุมออนไลน์ผ่าน Microsoft Teams]
- **ความเห็น/หมายเหตุจากเลขานุการ:** [เพิ่มมุมมองสั้นๆ เช่น เป็น Partner รายสำคัญที่กำลังจะต่อสัญญา หรือ มีเอกสาร Proposal แนบมาล่วงหน้าแล้ว]

ช่วงเวลาที่แนะนำให้ลงตาราง: (เลือกช่วงที่ตารางผู้บริหารว่างและเหมาะสมที่สุดมา 2 ทางเลือก)

- ☐ ทางเลือกที่ 1: วัน[วันจันทร์] ที่ [24 ส.ค. 2569] | เวลา [10.00 - 11.00 น.] (ช่วงเช้าก่อนเข้าประชุมบอร์ด)
- ☐ ทางเลือกที่ 2: วัน[วันอังคาร] ที่ [25 ส.ค. 2569] | เวลา [14.00 - 15.00 น.] (หลังเคลียร์อีเมลช่วงเที่ยงเสร็จ)

ขอความอนุเคราะห์พิจารณาเลือกทางเลือก หรือแจ้งปรับเปลี่ยนเวลาตามความสะดวก

ขอพระคุณค่ะ

[ชื่อของคุณ]

เลขานุการผู้บริหาร

เทคนิคเพิ่มเติมสำหรับเลขานุการมืออาชีพ:

1. ให้ข้อมูลเชิงบริบท (Context): อย่าให้แค่ชื่อและเวลา แต่ต้องบอกด้วยว่า "ทำไมผู้บริหารต้องพบคนนี้ตอนนี้" เพื่อช่วยให้ตัดสินใจได้ง่ายขึ้น
2. บล็อกเวลาล่วงหน้า (Buffer Time): หลีกเลี่ยงการนัดชนกันแบบติด ๆ กัน (Back-to-back) ควรกะระยะเวลาเพื่อให้ผู้บริหารได้พักหรือเตรียมตัวก่อนเข้าประชุมถัดไปอย่างน้อย 10 - 15 นาที
3. ใช้วิธีดีกเลือก: การใส่ช่องว่างให้ผู้บริหารกดเลือก เช่น ☒ ทางเลือกที่ 1 จะช่วยลดขั้นตอนการพิมพ์ตอบยาว ๆ ของผู้บริหารได้มาก

4. ตัวอย่างแบบฟอร์มการแจ้งเลื่อนนัดหมาย (Rescheduling Template)

ใช้เมื่อผู้บริหารติดภารกิจด่วน หรือมีเหตุจำเป็นต้องขอเลื่อนเวลาประชุมออกไป พร้อมทั้งเสนอทางเลือกใหม่ทันที

หัวข้ออีเมล / ข้อความ: ขอร้องในการขอเลื่อนนัดหมาย: [ชื่อการประชุม / เรื่อง] / Rescheduling Request: [Meeting Title]

เรียน คุณ [ชื่อผู้ติดต่อ],

สืบเนื่องจากนัดหมายการประชุมเรื่อง [หัวข้อการประชุม] ในวัน[วันจันทร์] ที่ [24 ส.ค. 2569] เวลา [10.00 - 11.00 น.] ที่ผ่านมา ดิฉัน/ทางสำนักงานเลขานุการต้องขอร้องอย่างยิ่ง เนื่องจาก [ชื่อผู้บริหาร] ติดภารกิจด่วนกะทันหัน [หรือ ติดภารกิจสำคัญที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้] จึงมีความจำเป็นต้องขอความอนุเคราะห์เลื่อนการประชุมออกไปก่อน

เพื่อให้ไม่เป็นการเสียเวลาของท่าน ทางเราขอเสนอช่วงเวลาทดแทนดังนี้ค่ะ:

- ทางเลือกที่ 1: วัน[วันอังคาร] ที่ [25 ส.ค. 2569] เวลา [13.00 - 14.00 น.]
- ทางเลือกที่ 2: วัน[วันพุธ] ที่ [26 ส.ค. 2569] เวลา [10.00 - 11.00 น.]

หากช่วงเวลาดังกล่าวไม่สะดวก ท่านสามารถเสนอวันและเวลาที่สะดวกกลับมาได้เลยค่ะ ทางเราต้องขอร้องในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นมา ณ ที่นี้ด้วยค่ะ

ขอแสดงความนับถือ,

[ชื่อของคุณ]

เลขานุการผู้บริหาร

5. ตัวอย่างแบบฟอร์มแจ้งยกเลิกนัดหมาย (Cancellation Template)

ใช้เมื่อจำเป็นต้องยกเลิกนัดหมายอย่างถาวร (เช่น เรื่องถูกสะสางแล้ว หรือสถานการณ์เปลี่ยนไป)

หัวข้ออีเมล / ข้อความ: แจ้งยกเลิกนัดหมาย: [ชื่อการประชุม / เรื่อง] / Cancellation Notice: [Meeting Title]

เรียน คุณ [ชื่อผู้ติดต่อ],

อ้างถึงนัดหมายการประชุมระหว่างท่านและ [ชื่อผู้บริหาร] ในเรื่อง [หัวข้อการประชุม] กำหนดการเดิมในวัน[วันจันทร์] ที่ [24 ส.ค. 2569] นั้น

ดิฉัน/ทางสำนักงานเลขานุการขอแจ้งยกเลิกการประชุมดังกล่าว เนื่องจาก [ระบุเหตุผลสั้นๆ เช่น ประเด็นดังกล่าวได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว / ทิศทางโครงการมีการเปลี่ยนแปลงชั่วคราว]

ทางเราต้องขอร้องในความไม่สะดวกมา ณ ที่นี้ หากในอนาคตมีประเด็นที่ต้องหารือเพิ่มเติม ทางเราจะรีบติดต่อกลับเพื่อประสานงานนัดหมายอีกครั้งค่ะ ขอขอบพระคุณในความเข้าใจของท่านครับ/ค่ะ

ขอแสดงความนับถือ

[ชื่อของคุณ]

เลขานุการผู้บริหาร



ข้อเสนอแนะสำหรับเลขานุการ:

- แจ้งให้เร็วที่สุด (As soon as possible: ASAP): หากรู้ตัวว่าต้องเลื่อนหรือยกเลิก ควรรีบแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 24 ชั่วโมง หรือเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อเป็นการให้ความสำคัญกับหน่วยงาน/ผู้นัดหมาย
- ส่งคำเชิญใหม่ (Update Calendar): ทันทีที่มีการตกลงวันใหม่ได้แล้ว หรือส่ง Calendar Invitation ใหม่ในระบบทันทีเพื่อกันความสับสน

9. ประวัติผู้จัดทำ (Organizer)

ชื่อผู้เขียน (ไทย) : นางสาวณีย์ เหลือบเลิศ
 ชื่อผู้เขียน (อังกฤษ) : Mrs.Saowanee Lebloet
 วัน เดือน ปี เกิด : 10 มกราคม 2527
 ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
 สังกัด : งานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ
 งานที่รับผิดชอบ : งานเลขานุการรองอธิการบดี และผู้ช่วยอธิการบดี
 สถานที่ทำงาน : มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
 โทรศัพท์ : 0 7547 7098
 E-mail : tsawane@ wu.ac.th

ประวัติการศึกษา

- ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง: การเลขานุการ วิทยาลัยอาชีวศึกษานครศรีธรรมราช
- ระดับปริญญาตรี: บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประวัติการทำงาน

- 2567 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ
- 2565 - 2567 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานกิจการสภามหาวิทยาลัย สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
- 2560 - 2565 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานบริหารทั่วไปและธุรการ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
- 2552 - 2560 พนักงานธุรการ งานบริหารทั่วไปและธุรการ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย