



STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เรื่อง

การใช้เครื่องมือ Google Sheets ในการอำนวยความสะดวกในการนัดหมาย

โดย

นางนันทน์ภัท หะมทานนท์

ส่วนอำนวยการและสารบรรณ

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

สารบัญ

หน้า

1. วัตถุประสงค์ (Objectives)
2. ขอบเขต (Scope)
3. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
5. การติดตามประเมินผล (Monitoring)
6. ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง (References)
7. ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ
(Proposed Solution and Suggestions)
8. ภาคผนวก (ถ้ามี) (Appendix) เช่น แบบฟอร์ม/
โปรแกรม ที่เกี่ยวข้อง (Form / Program)
9. ประวัติผู้จัดทำ (Organizer)

1. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เลขานุการหรือผู้ช่วยนักบริหารเป็นบุคลากรสำคัญที่ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อประสานงาน การนัดหมาย การเตรียมข้อมูล การจัดประชุม และการติดตามงานต่าง ๆ ของผู้บริหาร ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการบริหารจัดการงานเลขานุการอย่างเป็นระบบ ทั้งในงานประจำและงานที่ได้รับมอบหมาย

จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา พบว่าการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหาร โดยเฉพาะการประสานงานเพื่อนัดหมายการประชุมหรือการนัดหมายกับหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ยังมีข้อจำกัดหลายประการ เนื่องจากเลขานุการต้องรับผิดชอบภารกิจหลายด้านพร้อมกัน การประสานงานด้วยวิธีการเดิม เช่น การประสานผ่านโทรศัพท์ การส่งอีเมล หรือการส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชันสนทนา ทำให้ต้องใช้เวลาดูแลติดตามการตอบรับจากผู้เข้าร่วมประชุมแต่ละราย เกิดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน และอาจเกิดข้อผิดพลาดในการรวบรวมข้อมูล หรือการจัดทำสรุปผลการตอบรับ และที่สำคัญทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานอีกด้วย

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการประสานงาน และยกระดับการให้บริการด้านเลขานุการ จึงได้นำเครื่องมือ **Google Sheets** มาประยุกต์ใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการนัดหมาย โดยใช้เป็นช่องทางกลางในการรวบรวมข้อมูลการตอบรับ วัน เวลา และความพร้อมของผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งช่วยให้เลขานุการสามารถติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นระบบ อีกทั้งยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปยัง Google Sheets เพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลและติดตามผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ การจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานฉบับนี้ ยังเป็นการรวบรวมองค์ความรู้และกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เลขานุการหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสามารถศึกษาและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ลดการพึ่งพาความรู้เฉพาะบุคคล สนับสนุนการถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในองค์กร และช่วยให้การปฏิบัติงานด้านเลขานุการมีความต่อเนื่อง แม้ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานหรือมีการมอบหมายผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อกำหนดมาตรฐานการใช้ Google Sheets ในการนัดหมายผู้บริหารและการจัดประชุม ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบและเป็นแนวทางเดียวกัน
2. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เกี่ยวข้องในการแจ้งวัน เวลา และความพร้อมในการเข้าร่วมประชุมผ่านระบบออนไลน์ ลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่
3. เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการประสานงานผ่านโทรศัพท์ อีเมล หรือแอปพลิเคชันสนทนา พร้อมลดความซ้ำซ้อนในการติดตามข้อมูล

4. เพื่อให้เลขานุการสามารถรวบรวม วิเคราะห์ และสรุปข้อมูลการตอบรับการนัดหมายได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และตรวจสอบได้
5. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารเวลาของผู้บริหารและผู้เข้าร่วมประชุม ส่งผลให้การนัดหมายและการจัดประชุมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
6. เพื่อส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเลขานุการ และสนับสนุนการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้อย่างต่อเนื่อง

2. ขอบเขต (Scope)

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางการใช้เครื่องมือ Google Sheets ในการอำนวยความสะดวกด้านการนัดหมายสำหรับผู้บริหาร โดยครอบคลุมกระบวนการปฏิบัติงานของเลขานุการ ตั้งแต่การวางแผนการนัดหมาย การจัดทำแบบฟอร์ม การเผยแพร่แบบฟอร์ม การติดตามการตอบรับ การรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการสรุปผลเพื่อนำเสนอผู้บริหารก่อนการนัดหมายหรือการประชุม โดยมีขอบเขตของคู่มือครอบคลุมการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดรายละเอียดของการนัดหมายหรือการประชุม ได้แก่ วัตถุประสงค์ วัน เวลา สถานที่ รูปแบบการประชุม และกลุ่มผู้เข้าร่วม
2. การออกแบบและจัดทำแบบฟอร์ม Google Sheets เพื่อใช้ในการแจ้งกำหนดการและรับข้อมูลการตอบรับจากผู้เกี่ยวข้อง
3. การเผยแพร่แบบฟอร์มผ่านช่องทางที่เหมาะสม เช่น อีเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือ แอปพลิเคชันสื่อสารขององค์กร
4. การติดตาม ตรวจสอบ และบริหารจัดการข้อมูลการตอบรับจากผู้เข้าร่วมประชุม พร้อมทั้งดำเนินการติดตามในกรณีที่ยังไม่มีการตอบกลับ
5. การจัดทำรายงานหรือสรุปผลการตอบรับ เพื่อนำเสนอผู้บริหารประกอบการตัดสินใจและการบริหารจัดการกำหนดการประชุม
6. การจัดเก็บข้อมูลการนัดหมายและผลการตอบรับอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงและตรวจสอบย้อนหลัง
7. การถ่ายทอดองค์ความรู้และแนวทางปฏิบัติให้แก่เลขานุการหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างต่อเนื่องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

เพื่อให้การปฏิบัติงานตามคู่มือมาตรฐานฉบับนี้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงได้กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานหลัก (เลขานุการ)

เป็นผู้รับผิดชอบหลัก : ในการวิเคราะห์ข้อมูล วางแผน ออกแบบ และจัดทำ Google Sheets รวมถึงเผยแพร่ช่องทางการตอบรับไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง

บริหารจัดการข้อมูล : ติดตาม ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลใน Google Sheets และประสานงานทวงถาม (Follow-up) กรณีที่ยังไม่ได้รับการตอบกลับ

สรุปผลและรายงาน : จัดทำรายงานสรุปข้อมูลการนัดหมายเพื่อนำเสนอผู้บริหาร และดำเนินการแจ้งยืนยันกำหนดการกลับไปยังผู้เข้าร่วมประชุม

การจัดเก็บข้อมูล : ดูแลการจัดเก็บแฟ้มข้อมูลอย่างเป็นระบบ ปลอดภัย และถ่ายทอดขั้นตอนการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานแทนเมื่อมีความจำเป็น

2. ผู้บริหารระดับสูง (Executive)

ให้ทิศทางและอนุมัติ (Accountable/Approve) : กำหนดวัตถุประสงค์เบื้องต้นของการนัดหมายหรือการประชุม ข้อมูลที่ต้องเตรียมเข้าร่วมประชุม และพิจารณาตัดสินใจเลือกวัน – เวลาที่เหมาะสมจากข้อมูลสรุปที่เลขานุการนำเสนอ

3. หัวหน้าส่วนงาน / ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน (Supervisor)

กำกับดูแลและสนับสนุน (Support/Monitor) : ควบคุมดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตามมาตรฐาน SOP ฉบับนี้

ประเมินผล : ติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) รับฟังข้อเสนอแนะ และพิจารณาอนุมัติการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

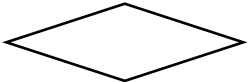
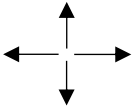
4. ผู้ที่เกี่ยวข้อง / ผู้ขอนัดหมาย / ผู้เข้าร่วมประชุม (Stakeholders / Requesters)

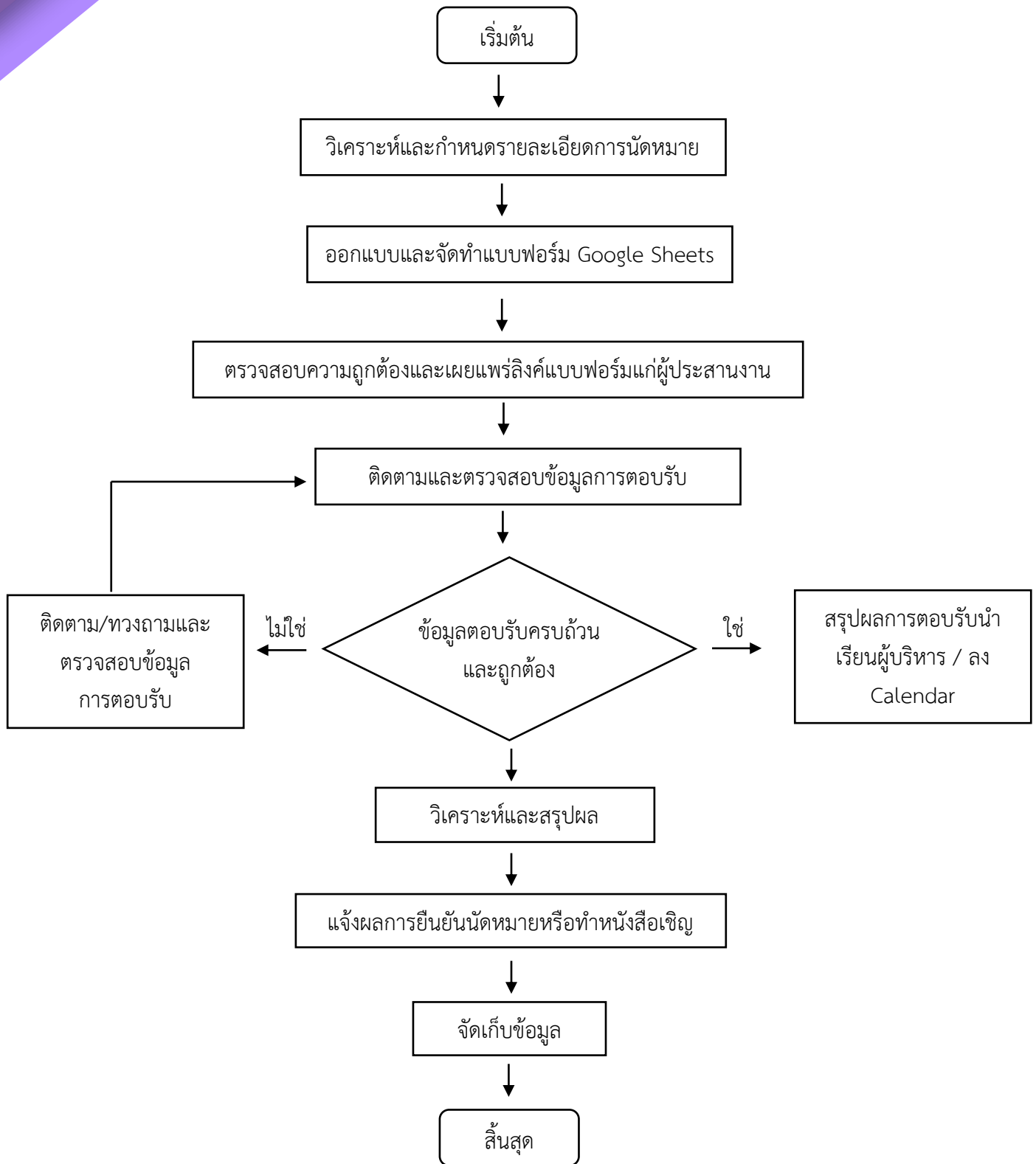
ให้ข้อมูล (Consulted/Informed) : ศึกษาคำชี้แจงและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม Google Forms ให้ถูกต้อง ครบถ้วนตามความเป็นจริง ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ประสานงานกลับ : แจ้งผู้ปฏิบัติงานหลักทันที หากมีความจำเป็นต้องแก้ไขข้อมูล เลื่อน หรือยกเลิกการนัดหมาย

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

กระบวนการใช้เครื่องมือ Google Sheets ในการอำนวยความสะดวกในการนัดหมาย มีสัญลักษณ์ ชื่อเรียก และความหมายของ Flowchart (ตารางที่ 1) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานการดำเนินงาน (รูปที่ 1)

สัญลักษณ์	ชื่อเรียก	ความหมายของ Flow Chart
	เริ่มต้น / สิ้นสุด	จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของผังงาน
	การปฏิบัติงาน	จุดที่มีการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง
	การตัดสินใจ	จุดที่ต้องเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง
	ทิศทาง	ทิศทางของขั้นตอนการดำเนินงาน
	จุดเชื่อมต่อหน้ากระดาษ	จุดเชื่อมต่อของผังงาน ที่อยู่คนละหน้ากระดาษ



ภาพที่ 1 : แสดงแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน/กระบวนการใช้เครื่องมือ Google Sheets ในการอำนวยความสะดวกในการนัดหมาย

4.1 รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดของกระบวนการใช้เครื่องมือ Google Sheets ในการอำนวยความสะดวกในการนัดหมายและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีทั้งหมด 7 ขั้นตอน
ดังคำอธิบายของกระบวนการ (ตารางที่ 2)

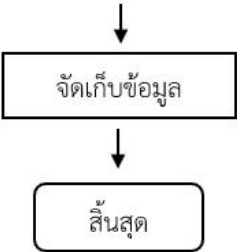
ตารางที่ 2 รายละเอียดคำอธิบายกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
<pre> graph TD A[เริ่มต้น] --> B[วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดการนัดหมาย] </pre>	ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดการนัดหมาย - กำหนดวัตถุประสงค์ของการประชุม - ระบุผู้เข้าร่วม - กำหนดช่วงเวลาที่ต้องการนัดหมาย - กำหนดเอกสารหรือข้อมูลสำคัญที่ต้องเตรียมมาในวันประชุม - กำหนดวันสิ้นสุดการตอบแบบฟอร์ม	เลขานุการ	10 นาที	- วัตถุประสงค์ในการจัดประชุมชัดเจน - เอกสารหรือข้อมูลสำคัญที่ต้องเตรียมมาในวันประชุม - วัน เวลา และสถานที่	-	-

ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
↓ ออกแบบและจัดทำแบบฟอร์ม Google Sheets ↓	ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบและจัดทำแบบฟอร์ม Google Sheets - สร้างแบบฟอร์มโดยระบุข้อมูล เช่น • ชื่อ-สกุล • หน่วยงาน • ตำแหน่ง • วันที่สะดวก • เวลาที่สะดวก • รูปแบบการเข้าร่วม ○ Onsite ○ Online	เลขานุการ	30 นาที	- การตั้งค่าการใช้งาน เช่น จำกัดการตอบเพียง 1 ครั้ง หรือการเชื่อมต่อ Google Sheets เพื่อเก็บข้อมูลอัตโนมัติ	Google Sheets	-
↓ ตรวจสอบความถูกต้องและเผยแพร่ลิงค์แบบฟอร์มแก่ผู้ประสานงาน ↓	ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบความถูกต้องและเผยแพร่ลิงค์แบบฟอร์มแก่ผู้ประสานงาน - ตรวจสอบ • ลิงค์แบบฟอร์ม • คำถาม	เลขานุการ	20 นาที	- ข้อมูล วัน เวลาครบถ้วน - ผู้เข้าร่วมได้รับแบบฟอร์มและสามารถกรอกข้อมูลได้	Google Sheets ช่องทางการเผยแพร่ เช่น Line	-

ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
	• ตัวเลือก • การตั้งค่าสิทธิ • การบันทึกข้อมูล - ทดลองตอบ แบบฟอร์มอย่างน้อย 1 ครั้ง					
	ขั้นตอนที่ 4 ติดตามและตรวจสอบข้อมูลการตอบรับ - จำนวนผู้ตอบ - ผู้ที่ยังไม่ตอบ - ความครบถ้วนของข้อมูลตามแบบฟอร์ม - หากใกล้ครบกำหนด • ส่ง Reminder • ติดต่อผู้ที่ยังไม่ตอบ	เลขานุการ	10 นาที	ได้รับข้อมูลครบถ้วนตามเป้าหมาย	Google Sheets	

ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
↓ วิเคราะห์และสรุปผล ↓	ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์และสรุปผล ใช้ Google Sheets วิเคราะห์ เช่น - จำนวนผู้ตอบ - วันที่ได้รับการเลือกมากที่สุด - ช่วงเวลาที่เหมาะสม ผู้ไม่สามารถเข้าร่วมในช่วงเวลาที่กำหนด	ผู้ที่เกี่ยวข้อง (เลขานุการ หน่วยงาน/ ธุรการ หน่วยงาน)	1 วัน	- ข้อมูล ครบถ้วนตาม เป้าหมาย	Google Sheets	
↓ แจ้งผลการยืนยันนัดหมายหรือทำหนังสือเชิญ ↓	ขั้นตอนที่ 6 แจ้งผลการยืนยันนัดหมาย เมื่อผู้บริหารอนุมัติ เลขานุการดำเนินการ - แจ้งวัน เวลา - ส่ง Meeting Invitation - ส่ง Google Calendar Invitation	เลขานุการ	60 นาที		Google Calendar Zoom Meeting ระบบ E Booking ระบบ Doms	

ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
	แจ้งสถานที่ประชุม หรือช่องทางการประชุม หาก online ก็แนบลิงก์ประชุม (Google Meet / Zoom)					
 <pre> graph TD A[จัดเก็บข้อมูล] --> B(สิ้นสุด) </pre>	ขั้นตอนที่ 7 การจัดเก็บข้อมูล - Google Sheets - รายงานสรุป - หนังสือเชิญประชุม	เลขานุการ	60 นาที		Google Sheets ระบบ Doms	

รายละเอียดการปฏิบัติงานและการดำเนินการ 7 ขั้นตอน ดังนี้

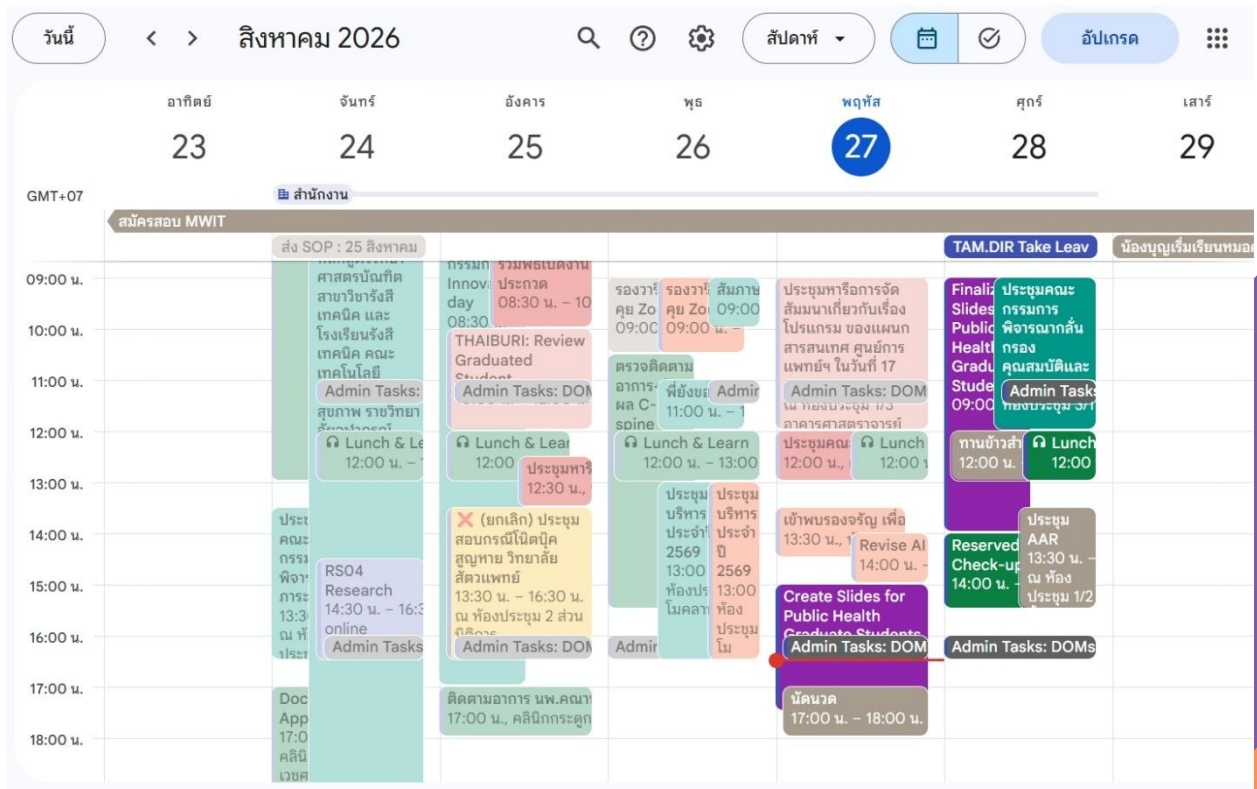
1. การวิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดการนัดหมาย

ขั้นตอนการปฏิบัติ

1.1 รวบรวมความต้องการ รับมอบหมายหรือประสานงานเบื้องต้นจากผู้บริหาร เพื่อทำความเข้าใจบริบทและความสำคัญของวาระการประชุม

1.2 กำหนดองค์ประกอบหลัก ระบุรายละเอียดที่จำเป็น ได้แก่ วัตถุประสงค์การนัดหมาย, ทางเลือกของวันและเวลา (ควรเตรียมไว้ 2-3 ทางเลือก), สถานที่ (ห้องประชุม หรือ ลิงก์การประชุมออนไลน์), รูปแบบการประชุม และรายชื่อกลุ่มผู้เข้าร่วมเป้าหมาย

1.3 ตรวจสอบตารางเวลา ตรวจสอบตารางงาน (Calendar) ของผู้บริหารเพื่อป้องกันการนัดหมายซ้ำซ้อน ก่อนนำข้อมูลไปสร้างแบบฟอร์ม



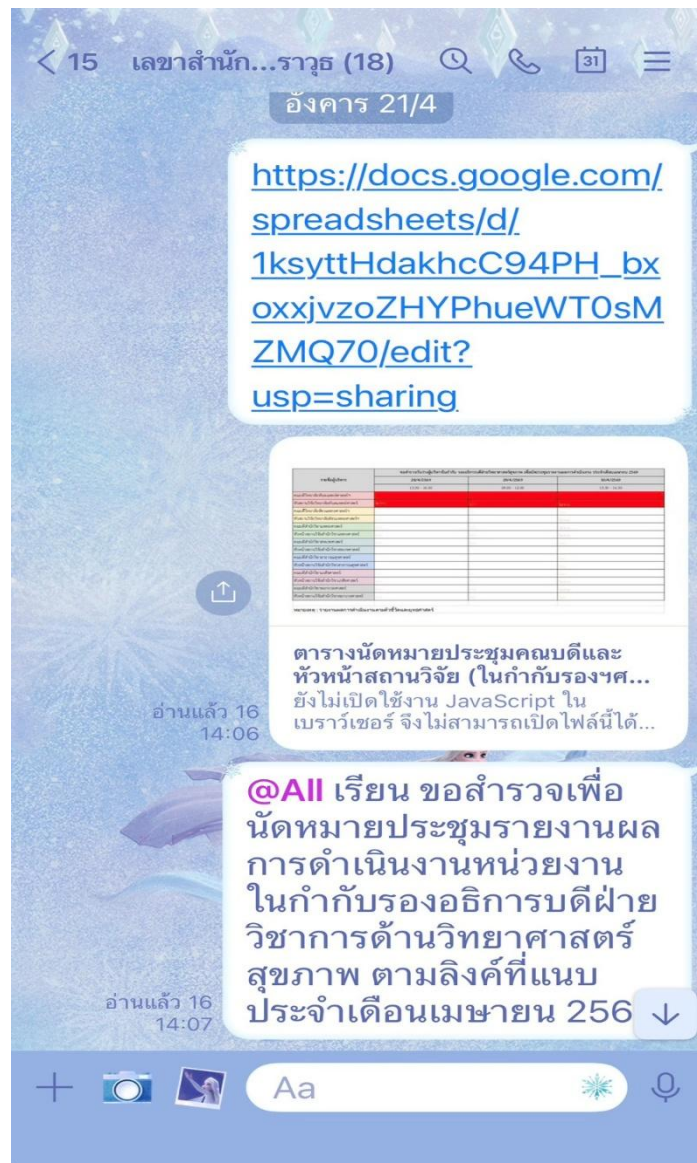
ภาพที่ 2 ตารางงานผู้บริหารใน Google Calendar

3. การตรวจสอบความถูกต้องและเผยแพร่ลิงค์แบบฟอร์มแก่ผู้ประสานงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติ

3.1 จัดเตรียมช่องทางเข้าถึง สร้างลิงค์แบบสั้น (Short URL) หรือคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อความสะดวกในการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 การนำส่งและเผยแพร่ นำส่งลิงค์แบบฟอร์มแนบไปพร้อมกับหนังสือเชิญประชุม ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือส่งผ่านแอปพลิเคชันสื่อสารของหน่วยงาน พร้อมเน้นย้ำกำหนดเวลาในการตอบรับ



ภาพที่ 4 ช่องทางการนำส่งและเผยแพร่แบบฟอร์ม

4. การติดตามและตรวจสอบข้อมูลการตอบรับ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

4.1 การติดตามสถานะ ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบฐานข้อมูลใน Google Sheets เป็นระยะ เพื่อคัดกรองความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ จะเห็นได้ว่าความน่าจะเป็นในการนัดหมายควรเป็นวันใด หรือหากมีผู้เข้าร่วมประชุมที่ว่างไม่เก็นกึ่งหนึ่งก็ประสานนัดหมายเพิ่มเติม โดยเพิ่มวันว่างใน Google Sheets เพื่อเป็นตัวเลือกเพิ่มเติม

4.2 การทวงถาม (Follow-up) หากใกล้ถึงกำหนดเวลาปรีรับข้อมูลแล้วพบว่ายังมีผู้เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานสำคัญยังไม่ตอบรับ ให้ดำเนินการประสานงานติดตามผ่านทางโทรศัพท์ หรือส่งข้อความแจ้งเตือน (Reminder) อย่างสุภาพ

4.3 การจัดการปัญหาเฉพาะหน้า กรณีมีผู้ปฏิเสธการเข้าร่วมหรือขอเลื่อน ให้รวบรวมข้อมูลเหตุผลเพื่อเตรียมเสนอผู้บริหาร

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
		7/5/2569	8/5/2569	12/5/2569	15/5/2569	18/5/2569	19/5/2569	20/5/2569			
1											
2	รายชื่อผู้บริหาร	13.30 - 16.30	13.30 - 16.30	09.00 - 12.00	09.00 - 12.00	13.30 - 16.30	09.00 - 12.00	13.30 - 16.30	09.00 - 12.00	13.30 - 16.30	09.00 - 12.00
3											
4	คณบดีวิทยาลัยทันตแพทยศาสตร์ฯ										
5	หัวหน้าสถานวิจัยวิทยาลัยทันตแพทยศาสตร์										
6	คณบดีวิทยาลัยสัตวแพทยศาสตร์ฯ	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง
7	หัวหน้าสถานวิจัยวิทยาลัยสัตวแพทยศาสตร์ฯ	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง
8	คณบดีสำนักวิชาเกษตรศาสตร์	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง
9	หัวหน้าสถานวิจัยสำนักวิชาเกษตรศาสตร์										
10	คณบดีสำนักวิชาสหเวชศาสตร์	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง
11	หัวหน้าสถานวิจัยสำนักวิชาสหเวชศาสตร์										
12	คณบดีสำนักวิชาสาธารณสุขศาสตร์	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง
13	หัวหน้าสถานวิจัยสำนักวิชาสาธารณสุขศาสตร์	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง
14	คณบดีสำนักวิชาเภสัชศาสตร์	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง
15	หัวหน้าสถานวิจัยสำนักวิชาเภสัชศาสตร์	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง
16	คณบดีสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง
17	หัวหน้าสถานวิจัยสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง	ว่าง

ภาพที่ 5 การติดตามตรวจสอบฐานข้อมูลใน Google Sheets

5. การวิเคราะห์และสรุปผล

ขั้นตอนการปฏิบัติ

5.1 ประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลจาก Google Sheets มาสรุปจำนวนผู้เข้าร่วมที่ว่างในวันและเวลาที่ตรงกัน และผู้ไม่เข้าร่วม รวมถึงประเด็นข้อสังเกตต่างๆ

5.2 นำเสนอข้อมูลประกอบการตัดสินใจ จัดทำบันทึกข้อความสรุป หรือสร้างหน้ากระดานสรุปข้อมูล (Dashboard) แบบกระชับ เพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบล่วงหน้า

5.3 ยืนยันกำหนดการ เมื่อผู้บริหารรับทราบและตัดสินใจเลือกวัน-เวลาที่เหมาะสมที่สุดแล้ว ให้ดำเนินการยืนยันการนัดหมาย (Calendar Invite) แจ้งกลับไปยังกลุ่มผู้เข้าร่วม หรือหากเป็นการประชุมที่ผู้บริหารมอบหมาย และให้ข้อมูลรายละเอียดที่ชัดเจนแล้วก็สามารถยืนยันนัดหมายได้เลย และแจ้งผู้บริหารทราบ และลงปฏิทิน Google Calendar

6. การแจ้งผลการยืนยันนัดหมาย

ขั้นตอนการปฏิบัติ

6.1 การเตรียมข้อมูลและเอกสารประกอบ (Preparation)

- ตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของ วัน เวลา สถานที่ หรือลิงก์การประชุมออนไลน์ (Google Meet / Zoom)
- รวบรวมเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ประกอบการนัดหมายหรือการประชุม (ถ้ามี) เช่น ระเบียบวาระการประชุม เอกสารสรุปข้อมูล (Executive Summary) หรือเอกสารอ้างอิง เพื่อเตรียมจัดส่งให้ผู้เข้าร่วมประชุมล่วงหน้า

6.2 การจัดทำคำเชิญผ่านปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์ (Google Calendar Invitation)

- สร้างกิจกรรม (Create Event) เข้าไปที่ Google Calendar ของส่วนงานหรือของผู้บริหาร สร้างกิจกรรมโดยระบุชื่อหัวข้อการนัดหมายให้กระชับและสื่อความหมายชัดเจน
- กำหนดรายละเอียด ระบุวัน เวลา สถานที่ที่ถูกต้อง กรณีเป็นการประชุมออนไลน์ให้สร้างและตรวจสอบลิงก์การประชุมให้พร้อมใช้งาน
- เพิ่มผู้เข้าร่วม (Add Guests) นำรายชื่ออีเมลของผู้นัดหมายและผู้เข้าร่วมที่ได้จาก Google Forms มาเพิ่มในช่องผู้เข้าร่วม
- แนบไฟล์และรายละเอียด พิมพ์วาระการประชุมสั้นๆ ลงในช่องรายละเอียด และแนบไฟล์เอกสารประกอบ จาก Google Drive เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถเปิดดูได้ทันที
- ส่งคำเชิญ กดบันทึก (Save) และเลือกส่งอีเมลคำเชิญ (Send) ไปยังผู้เข้าร่วมประชุมทุกคน

6.3 การส่งข้อความแจ้งยืนยันอย่างเป็นทางการ (Formal Notification)

- กรณีการประชุมภายในที่ต้องการความเป็นทางการ จัดทำบันทึกข้อความแจ้งกำหนดการประชุม ส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ควบคู่ไปกับการส่ง Google Calendar

- กรณีบุคคลภายนอก หรือผู้มาติดต่อทั่วไป ส่งอีเมลยืนยัน (Confirmation Email) โดยระบุสาระสำคัญ ดังนี้
 - วัน เวลา และสถานที่นัดหมาย
 - ชื่อและตำแหน่งของผู้บริหารที่จะเข้าพบ
 - เอกสารหรือสิ่งที่ผู้ขอนัดหมายต้องเตรียมมา
 - ช่องทางการติดต่อกลับ (ชื่อเลขานุการ และเบอร์โทรศัพท์) กรณีมีเหตุขัดข้องเร่งด่วน

6.4 การดำเนินการกรณีไม่สามารถนัดหมายได้ หรือต้องเลื่อนการนัดหมาย

- กรณีเลื่อนนัด ติดต่อผู้ขอนัดหมายผ่านทางโทรศัพท์หรืออีเมลโดยเร็วที่สุด แจ้งเหตุผลความจำเป็นอย่างสุภาพ พร้อมเสนอทางเลือก วันและเวลาใหม่ให้พิจารณา
- กรณีผู้บริหารปฏิเสธการนัดหมาย แจ้งผลกลับไปยังผู้ขอนัดหมายด้วยความสุภาพ พร้อมให้คำแนะนำเพิ่มเติม เช่น มอบหมายให้ส่วนงานอื่นหรือผู้บริหารท่านอื่นเป็นผู้ให้ข้อมูลแทน

6.5 การอัปเดตสถานะในระบบฐานข้อมูล (Database Update)

- กลับไปที่ไฟล์ฐานข้อมูล (Google Sheets) ที่เชื่อมโยงกับ Google Forms
- อัปเดตข้อมูลในคอลัมน์ "สถานะการดำเนินการ" เป็น "ยืนยันการนัดหมายเรียบร้อยแล้ว" หรือ "ยกเลิก/เลื่อน"
- บันทึก "หมายเหตุ" เพิ่มเติม (เช่น วันที่ส่งอีเมลยืนยัน หรือเหตุผลที่เลื่อนนัด) เพื่อเป็นการปิดกระบวนการ (Close Ticket) และใช้เป็นหลักฐานสำหรับการตรวจสอบย้อนหลัง

เนื้อหาส่วนนี้จะช่วยปิดช่องโหว่ในการทำงาน ทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกันก่อนถึงวันนัดหมายจริง

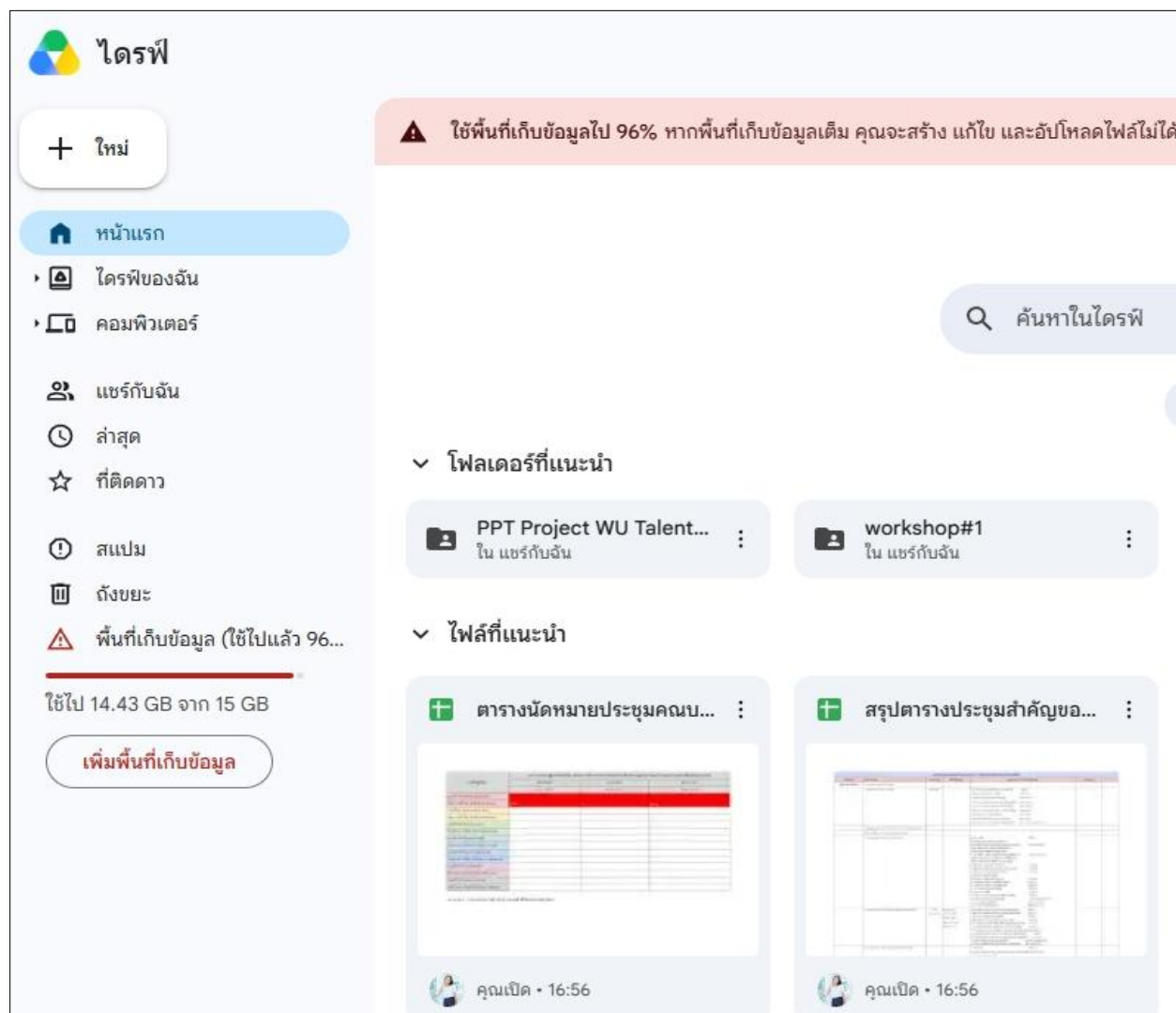


ภาพที่ 6 การจัดทำคำเชิญผ่านปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์

7. การจัดเก็บข้อมูล

7.1 การจัดการโครงสร้างแฟ้มข้อมูล บันทึกไฟล์ Google Sheets และข้อมูลสรุปการประชุมลงในโฟลเดอร์ส่วนกลางของสำนักงาน (เช่น Google Drive ของส่วนงาน) โดยจัดหมวดหมู่ตามปีงบประมาณ หรือตามประเภทการประชุม

7.2 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงไฟล์ (Access Control) เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรักษาความลับและปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance)



ภาพที่ 7 การบันทึกไฟล์ Google Sheets ลงใน Google Drive

5. การติดตามประเมินผล (Monitoring)

เพื่อให้การนำ Google Sheets มาใช้อำนวยความสะดวกในการนัดหมายเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหารได้อย่างแท้จริง ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานตามแนวทาง ดังนี้

1. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators : KPIs)

- **ด้านความรวดเร็ว (Time Efficiency)** ลดระยะเวลาที่ใช้ในการประสานงานนัดหมายแต่ละครั้ง (เช่น สามารถสรุปกำหนดการได้ภายใน 1-2 วันทำการหลังส่งแบบฟอร์ม)
- **ด้านคุณภาพข้อมูล (Data Quality)** ข้อมูลที่ได้รับจากแบบฟอร์มมีความถูกต้อง ครบถ้วนตามมาตรฐาน และลดอัตราการต้องโทรศัพท์กลับไปสอบถามข้อมูลซ้ำซ้อน
- **ด้านอัตราการตอบสนอง (Response Rate)** สัดส่วนของผู้ที่กรอกแบบฟอร์มตอบรับ ภายในระยะเวลาที่กำหนดเทียบกับจำนวนหนังสือเชิญทั้งหมด

2. วิธีการและเครื่องมือในการประเมิน (Methods & Tools)

- **การประมวลผลผ่าน Dashboard** นำฐานข้อมูลใน Google Sheets มาเชื่อมต่อเพื่อสร้างหน้ากระดานสรุปผล (Dashboard) แบบเรียลไทม์ เพื่อดูสถิติภาพรวม เช่น จำนวนการนัดหมายต่อเดือน , สัดส่วนการตอบรับ, และสถานะการดำเนินการที่ค้าง
- **การประเมินความพึงพอใจ** สอบถามความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ (Feedback) จากผู้บริหารในแง่ของความสะดวกในการดูตารางงาน และจากกลุ่มผู้ประสานงานภายนอกในแง่ของความง่ายในการใช้งานระบบ

3. รอบระยะเวลาการติดตามผล (Evaluation Frequency)

- **ระดับปฏิบัติการ (Operational Level)** ผู้ปฏิบัติงาน/เลขานุการ ตรวจสอบความถูกต้องและสถานะของข้อมูลแบบรายวัน (Daily) หรือรายสัปดาห์ (Weekly)
- **ระดับบริหารจัดการ (Management Level)** สรุปผลสัมฤทธิ์ ปัญหา และอุปสรรคของการใช้ระบบ เพื่อทบทวนกระบวนการทำงานภาพรวมในทุกๆ สัปดาห์ หรือทุกสิ้นปีงบประมาณ

4. การนำผลไปปรับปรุงกระบวนการ (Continuous Improvement)

- หากพบว่าผู้ใช้งานมักกรอกข้อมูลบางช่องผิดพลาดหรือไม่ครบถ้วน ให้ดำเนินการปรับปรุงข้อความคำถามใน Google Sheets ให้กระชับและเข้าใจง่ายขึ้น
- นำปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ได้ มาปรับปรุงและอัปเดตคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ฉบับนี้ให้มีความทันสมัย และสอดคล้องกับบริบทการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสม่ำเสมอ

6. ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง (References)

1. คู่มือการใช้งาน Google sheets
2. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)
3. พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 วันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ.2544
4. ระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล WU DOMS มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
5. ระบบ Google Sheets
6. ระบบ E-Booking

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

ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา	ข้อเสนอแนะ
1. ผู้เข้าร่วมประชุมตอบแบบฟอร์มไม่ครบหรือเกินกำหนดเวลา	กำหนดวันสิ้นสุดการตอบแบบฟอร์มให้ชัดเจน และส่งข้อความแจ้งเตือนผ่านอีเมลหรือ Google Chat ก่อนครบกำหนด	ใช้สี สัญลักษณ์ หรือ Conditional Formatting แสดงสถานะผู้ตอบ เช่น ตอบแล้ว ยังไม่ตอบ หรือไม่สะดวก เพื่อให้ง่ายต่อการติดตาม
2. ข้อมูลใน Google Sheets ไม่ถูกต้องหรือมีการแก้ไขโดยไม่ได้รับอนุญาต	กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเป็น View, Comment หรือ Edit ตามบทบาท และป้องกันช่วงข้อมูลสำคัญ (Protected Range)	จัดทำ Google Sheets Template สำหรับการนัดหมายให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อลดเวลาในการจัดเตรียมเอกสาร
3. มีข้อมูลซ้ำจากการตอบแบบฟอร์มหลายครั้ง	ใช้ฟังก์ชันตรวจสอบข้อมูล (Data Validation) และตรวจสอบข้อมูลซ้ำด้วย Conditional Formatting หรือสูตร UNIQUE	เชื่อมโยงข้อมูลจาก Google Forms แบบอัตโนมัติ เพื่อให้ข้อมูลตอบรับปรากฏใน Google Sheets แบบ Real-time และลดการบันทึกข้อมูลซ้ำ
4. การวิเคราะห์ช่วงเวลาที่เหมาะสมใช้เวลานาน	ใช้สูตรอัตโนมัติ เช่น COUNTIF, FILTER, QUERY หรือ Pivot Table เพื่อสรุปจำนวนผู้สะดวกในแต่ละช่วงเวลา	
5. การลบหรือแก้ไขข้อมูลโดยไม่ตั้งใจ	ใช้ Version History ของ Google Sheets เพื่อกู้คืนข้อมูล และกำหนดผู้รับผิดชอบในการแก้ไขข้อมูลหลัก	- กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามบทบาทของผู้ใช้งาน เพื่อรักษาความถูกต้องและความปลอดภัยของข้อมูล - สำรองข้อมูลและตรวจสอบ Version History เป็นประจำ เพื่อรองรับกรณีข้อมูลสูญหายหรือถูกแก้ไขโดยไม่ตั้งใจ

7. ภาคผนวก (ถ้ามี) (Appendix)

ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง (References)	QR Code
พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)	
ระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. 2562 วันที่ 30 เมษายน พ.ศ.2562	

9. ประวัติผู้จัดทำ (Organizer)

ชื่อผู้เขียน (ไทย)	นางนันทน์ภัส เหมทานนท์
ชื่อผู้เขียน (อังกฤษ)	Mrs. Nannaphat Hemthanon
วัน เดือน ปี เกิด	21 มกราคม 2528
สถานที่ทำงาน	งานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
โทรศัพท์	0 7567 3809
อีเมล	Nannaphat.ra@mail.wu.ac.th
ประวัติการศึกษา	2553 ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช 2550 ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ความเชี่ยวชาญ	งานเลขานุการ