



STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เรื่อง

การรับรองผู้บริหารในกรณีปฏิบัติงานนอกพื้นที่

โดย

นางสาวอรพินท์ ไชยพงศ์

ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ (Objective)	1
2. ขอบเขต (Scope)	1
3. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)	2
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	2
5. การติดตามประเมินผล (Monitoring)	10
6. ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง (References)	11
7. ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ (Proposed Solution and Suggestions)	11
8. ภาคผนวก (Appendix) เช่น แบบฟอร์ม/ โปรแกรม ที่เกี่ยวข้อง (Form / Program)	13
9. ประวัติผู้จัดทำ (Organizer)	18

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

- 1) เพื่อให้งานรับรองผู้บริหารของงานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ส่วนอำนวยความสะดวกและสารบรรณ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานสามารถทราบว่าการปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร
- 2) เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ลดความผิดพลาดในการทำงานที่ไม่เป็นระบบ ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน สร้างความมั่นใจในการทำงาน
- 3) เพื่อมีผลงานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และช่วยสนับสนุนให้เป็นการทำงานแบบมืออาชีพ

2. ขอบเขต (Scope)

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP) เรื่อง การรับรองผู้บริหารในกรณีปฏิบัติงานนอกพื้นที่ เป็นกระบวนการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้สนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหาร ในกรณีที่มีภารกิจต้องมาปฏิบัติงาน ณ กรุงเทพมหานคร โดยอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของงานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร เริ่มตั้งแต่การรับเรื่อง วางแผนงาน ศึกษา / สืบค้นข้อมูล ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง รับรองอำนวยความสะดวก เตรียมการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องปฏิบัติงานร่วมกับเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช และหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็วสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี สามารถสนับสนุนภารกิจของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

ผู้จัดทำคู่มือฉบับนี้เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. งานกำกับดูแล ติดตาม และตรวจสอบงานต่าง ๆ ของงานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร
2. งานเลขานุการและรับรองผู้บริหาร
3. งานแผนงาน การเงิน และงบประมาณของงานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร
4. งานสนับสนุนการดำเนินงานของวิทยาลัยนานาชาติ ณ งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร
5. งานเป็นคณะกรรมการและคณะทำงานชุดต่าง ๆ
6. งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

การจัดทำกระบวนการทำงาน การรับรองผู้บริหารในกรณีปฏิบัติงานนอกพื้นที่ มีสัญลักษณ์ ชื่อสัญลักษณ์ และความหมายของ Flowchart (ตามตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงสัญลักษณ์ ชื่อเรียก และความหมายของ Flowchart

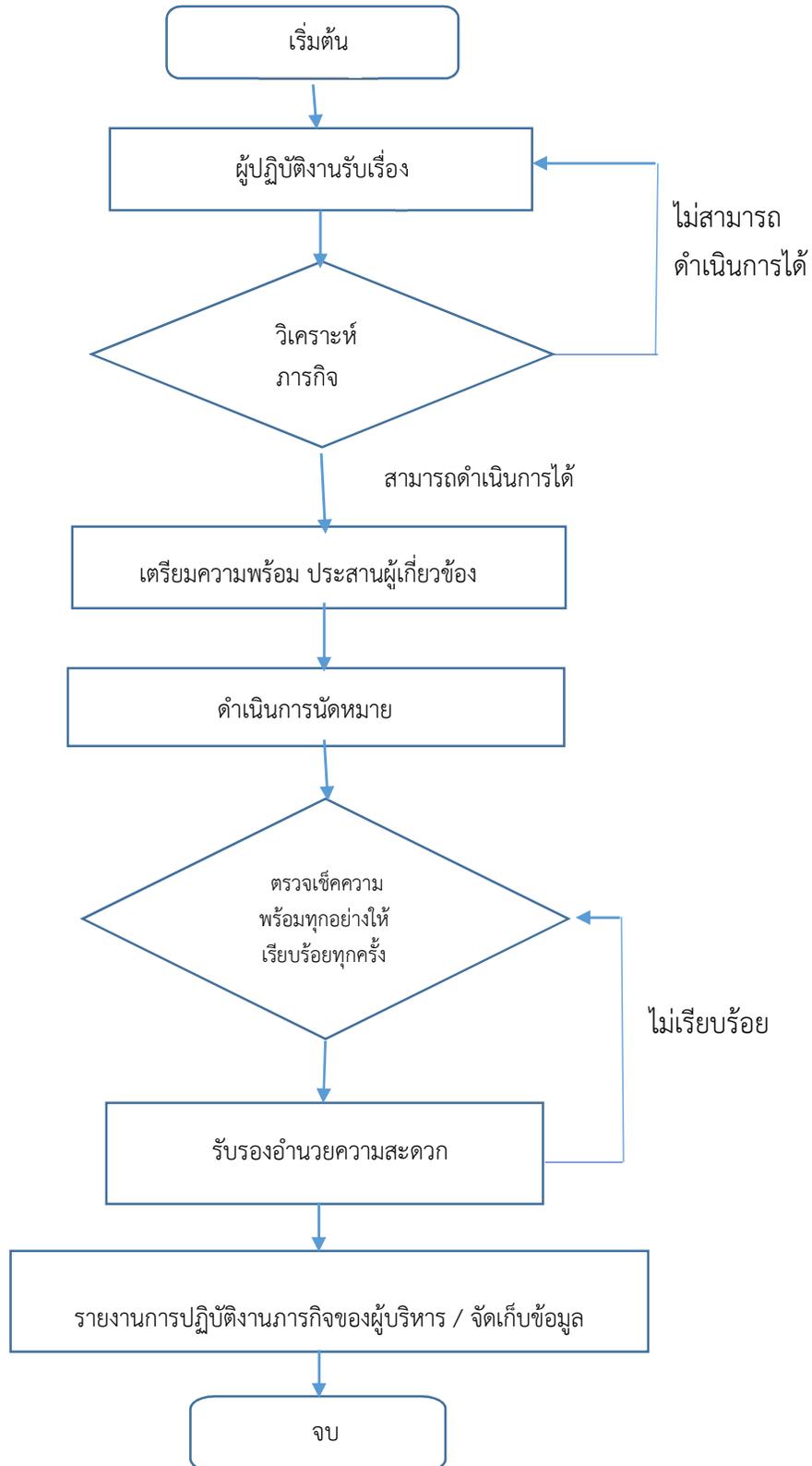
สัญลักษณ์	ชื่อสัญลักษณ์	ความหมาย
	จุดเริ่มต้น (Start) / จุดสิ้นสุด (Stop)	ใช้เป็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของผังงาน
	การปฏิบัติงาน / กิจกรรม (Process)	ใช้สัญลักษณ์แสดงการปฏิบัติงาน ขั้นตอน
	การตัดสินใจ (Decision)	ใช้เป็นจุดในการตัดสินใจเลือก
	ลูกศร (Flow Line)	ใช้เป็นตัวนำเส้นทางการไหลของขั้นตอน

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับรองผู้บริหารในกรณีปฏิบัติงานนอกพื้นที่ ผู้จัดทำได้แบ่งขั้นตอนของการปฏิบัติงานเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การรับเรื่อง
2. การเตรียมความพร้อม ประสานผู้เกี่ยวข้อง
3. การดำเนินการนัดหมาย
4. การรับรองอำนวยความสะดวก
5. การรายงานผล
6. การจัดเก็บข้อมูล

ซึ่งได้แสดงขั้นตอนของการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตาม Flowchart ดังนี้

Flowchart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน



รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังคำอธิบายของกระบวนการ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 รายละเอียดคำอธิบายของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน / สิ่งที่ต้องควบคุม	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
1	ผู้ปฏิบัติรับเรื่องการปฏิบัติงานนอกพื้นที่ของผู้บริหารผ่านระบบ DOMS / Line / โทรศัพท์	3 วัน	- ทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกันกับหน่วยงานต้นเรื่อง โดยการแจ้งข้อมูลล่วงหน้า เอกสารส่งผ่านระบบ DOMS ภายหลัง - สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมจากหน่วยงานต้นเรื่องให้ครบถ้วนและรอบด้าน - ติดตาม และยืนยันข้อมูลทุกครั้ง	- จำนวนเรื่องที่ได้รับ มอบหมาย - ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน	อรพินท์ ไชยพงศ์
2	วิเคราะห์ภารกิจผู้บริหาร จำแนกภารกิจผู้บริหารเป็นการไปประชุม/ การเข้าร่วมพิธีลงนาม/งานแถลงข่าว/งานวิทยากร-บรรยาย/การรับเชิญเข้าร่วมกิจกรรม	30 นาที	มีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดลงใน Google calendar และสมุดบันทึกควบคู่กันไป	มีข้อมูลที่สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา	อรพินท์ ไชยพงศ์

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน / สิ่งที่ต้องควบคุม	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
3	เตรียมความพร้อม ประสานผู้เกี่ยวข้อง	1 วัน	<ul style="list-style-type: none"> - มีการวางแผน ศึกษา ข้อมูลล่วงหน้าในการไป ปฏิบัติงานนอกพื้นที่ ประกอบด้วย สถานที่จัดงาน เส้นทางการเดินทาง แยก คน สำ คัญ ที่ มา ร่วมงาน การลงทะเบียน การแต่งกาย กำหนดการ จัดเตรียมของขั้วญหรือ ของที่ระลึกที่จะมอบ - สืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับ ประวัติบุคคล สถานที่ ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง ในเนื้องาน 	<ul style="list-style-type: none"> ผลการปฏิบัติ ภารกิจเป็นไป ด้วยความ เรียบร้อย ราบรื่นมี ประสิทธิภาพ 	อรพินท์ ไชยพงศ์
4	ดำเนินการนัดหมายผู้ที่เกี่ยวข้อง	30 นาที	<ul style="list-style-type: none"> - มีการนัดหมายและ ยืนยัน ก่อนวันปฏิบัติ ภารกิจกับผู้ร่วมเดินทาง ระบุวัน เวลา จุดรับส่ง ขึ้นรถ การแต่งกายทุก ครั้ง - มีการ ประสาน หน่วยงานเจ้าภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> มีข้อมูล ครบถ้วนและ ถูกต้อง เป็น ปัจจุบัน 	อรพินท์ ไชยพงศ์

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน / สิ่งที่ต้องควบคุม	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
			เกี่ยวกับการรับรอง อำนวยความสะดวก		
5	ตรวจเช็คความพร้อมทุกอย่างล่วงหน้า ให้เรียบร้อย ก่อนออกเดินทางไป ปฏิบัติงานนอกพื้นที่ 1 วัน	30 นาที	มีตารางตรวจสอบ (Check list) รายการ ของที่ต้องนำไปใช้ใน ภารกิจทุกครั้ง	-มีความพร้อม 100% -ไม่มีการลืมน	อรพินท์ ไชยพงศ์
6	รับรองอำนวยความสะดวกผู้บริหาร ตลอดจนระยะเวลาจนปฏิบัติภารกิจ เสร็จสิ้น	ขึ้นอยู่กับงาน ที่ปฏิบัติ ภารกิจ	มีการสนับสนุนภารกิจ ของผู้บริหารเสร็จสิ้นจน จบภารกิจ	-ร้อยละความ พึงพอใจของ ผู้บริหาร	อรพินท์ ไชยพงศ์
7	รายงานการปฏิบัติภารกิจของผู้บริหาร ให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยทราบผ่าน ช่องทางไลน์กลุ่ม เว้นแต่ผู้บริหารขอ รายงานผลด้วยตนเอง และรายงานผล การปฏิบัติงานให้หัวหน้าหน่วยงาน ทราบหลังเสร็จสิ้นภารกิจ	60 นาที	มีเนื้อหาพร้อม ภาพประกอบหลังจาก เสร็จสิ้นภารกิจของ ผู้บริหาร มีการจัดเก็บ ข้อมูลการปฏิบัติงาน อย่างเป็นระบบ โดยใช้ Google sheet หรือ Microsoft excel มา เป็นเครื่องมือช่วย	ความรวดเร็ว ในการสืบค้น ข้อมูล	อรพินท์ ไชยพงศ์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานรับรองผู้บริหาร ในกรณีปฏิบัติงานนอกพื้นที่ในความดูแลของงานประสานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

1) ผู้ปฏิบัติงานรับทราบการปฏิบัติงานนอกพื้นที่ของผู้บริหาร ผ่านเลขานุการผู้บริหารที่ปฏิบัติงาน ณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช จากการมอบหมายงานผ่านระบบสำนักงานดิจิทัล (DOMS) หรือ การติดต่อประสานงานโดยช่องทางอื่น ๆ โดยผู้ปฏิบัติงานจะทำการบันทึกกำหนดการปฏิบัติงานของผู้บริหารลงใน Google calendar ระบุชื่อเรื่อง วัน เวลา สถานที่ ชื่อผู้ประสานงานและหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ในกรณีที่มีภารกิจซ้ำในวันและเวลาเดียวกันมากกว่าหนึ่งงาน จะพิจารณาจากความจำเป็นของงานและภารกิจของผู้บริหารสูงสุดเป็นหลัก หากไม่สามารถดำเนินการได้ผู้ปฏิบัติงานต้องแจ้งเลื่อนหรือยกเลิกงานนั้นกับหน่วยงานต้นเรื่อง

2) จัดการข้อมูลใน Google calendar ผู้ปฏิบัติงานจะทำการวิเคราะห์ภารกิจของผู้บริหาร โดยจำแนกประเภทของภารกิจ เช่น งานประชุม การเข้าร่วมพิธีลงนาม งานแถลงข่าว งานเป็นวิทยากรบรรยาย การรับเชิญ เข้าร่วมงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ พร้อมทั้งสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับงานที่จะเข้าร่วม ตลอดจนประวัติผู้ร่วมงานคนสำคัญ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน เพื่อนำเรียนให้ผู้บริหารรับทราบ

3) ประสานผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ต้นเรื่องที่มาขออนุมัติภารกิจ ซึ่งอาจเป็นผู้บริหาร เลขานุการที่ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อทำความเข้าใจในลักษณะงาน เป็นการเตรียมความพร้อมเบื้องต้น และกรณีเรื่องไม่ผ่านระบบ DOMS ควรนำเรียนหัวหน้าหน่วยงานให้รับทราบถึงภารกิจที่ได้รับมอบหมายดังกล่าว

4) เตรียมความพร้อมศึกษาข้อมูลการไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ ประกอบด้วย สถานที่จัดงาน แขกคนสำคัญที่เข้าร่วมงาน ซึ่งผู้บริหารควรต้องทราบเป็นข้อมูลเบื้องต้น การลงทะเบียนเข้าร่วมงาน การแต่งกาย เส้นทางและระยะเวลาในการเดินทาง ตลอดจนกำหนดการของงานหรือกิจกรรม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการนัดหมายกับผู้บริหารหรือผู้ร่วมคณะ

5) ในการติดตามผู้บริหารไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ เช่น งานที่ต้องพบปะผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ผู้มีคุณูปการของมหาวิทยาลัย หรือบุคคลที่ผู้บริหารให้ความนับถือ ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการจะต้องจัดเตรียมของขวัญหรือของที่ระลึกเพื่อมอบให้กับบุคคลดังกล่าว เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพอันดี ทั้งในนามผู้บริหารและในนามมหาวิทยาลัย โดยของขวัญ ของที่ระลึก หรือของฝากที่จัดเตรียม อาจเป็นผลิตภัณฑ์พื้นเมืองของภาคใต้ ผลิตภัณฑ์ที่ขึ้นชื่อของจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือผลิตภัณฑ์จากผลงานวิจัยที่โดดเด่นของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับบุคคลและตำแหน่งของผู้รับมอบเป็นสำคัญ

6) ก่อนถึงวันปฏิบัติการ ผู้ปฏิบัติงานต้องทำการนัดหมายผู้ร่วมเดินทางล่วงหน้าระบุวัน เวลา จุดรับส่งให้ชัดเจน โดยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารซึ่งเป็นหัวหน้าคณะเป็นหลัก นอกจากนี้ควรประสานหน่วยงานเจ้าภาพเกี่ยวกับการรับรองและอำนวยความสะดวกเมื่อผู้บริหารเดินทางไปถึงสถานที่จัดงาน ในกรณีที่ผู้บริหารได้รับการเรียนเชิญไปร่วมงานในฐานะวิทยากร ร่วมเวทีเสวนา กล่าวสุนทรพจน์ หรือปาฐกถาในโอกาสต่าง ๆ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องจัดเตรียมค่ากล่าวให้เรียบร้อย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวมทั้งจัดส่งไฟล์ข้อมูลสำหรับการนำเสนอให้กับเจ้าภาพให้เป็นที่เรียบร้อยเป็นการล่วงหน้า

7) ตรวจเช็คความพร้อมทุกอย่างให้เรียบร้อยก่อนออกเดินทางไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ ตั้งแต่การรับรองจำนวนผู้ที่จะร่วมเดินทาง สิ่งของที่ต้องนำไปใช้ในภารกิจ นามบัตร พร้อมทั้งเรียงแจ้งข้อมูลสำคัญที่ผู้บริหารจำเป็นต้องทราบ

8) ในการเดินทางไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ตามภารกิจ ผู้ปฏิบัติงานต้องดูแลและอำนวยความสะดวกให้การเดินทางเป็นไปด้วยความราบรื่น โดยต้องเดินทางไปถึงสถานที่นัดหมายล่วงหน้าก่อนเวลาอย่างน้อย นาที 30 เพื่อให้ผู้บริหารได้มีเวลาพบปะผู้ร่วมงานอื่น ๆ และมีเวลาเตรียมตัวก่อนถึงกำหนดพิธีการ

9) เมื่อถึงสถานที่จัดงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องรับรองอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหาร ตั้งแต่การลงทะเบียน เข้างาน ตำแหน่งที่นั่ง อาหารและเครื่องดื่มรับรอง นามบัตรของผู้บริหาร นอกจากนี้ เลขานุการต้องเก็บข้อมูลจดบันทึกการสั่งการจากผู้บริหารให้ครบถ้วนพร้อมทั้งสรุปประเด็นสืบเนื่องที่เกิดขึ้นจากงานหรือกิจกรรมดังกล่าว เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหาร

10) ในกรณีที่มีการร่วมถ่ายภาพหรือมีการสัมภาษณ์ของสื่อมวลชน ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการจะต้องดูแลความเรียบร้อยเกี่ยวกับการแต่งกายให้กับผู้บริหาร เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีเมื่อมีภาพเผยแพร่ออกสู่สังคมภายนอก

11) ระหว่างที่ปฏิบัติงานนอกพื้นที่ จะต้องดูแลความเรียบร้อยให้ภารกิจของผู้บริหารสำเร็จลุล่วงรวมทั้งเตรียมความพร้อมให้รอบด้าน เช่น เมื่อภารกิจแล้วเสร็จ หน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการจะต้องจัดเตรียมอาหารมือหลักรับรองผู้บริหารและคณะ ดูแลความเรียบร้อยกระทั่งผู้บริหารเดินทางกลับ ถึงจะนับได้ว่าเสร็จสิ้นภารกิจ ดังนั้น สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการต้องพึงระลึกอยู่เสมอ คือ ทุกกำหนดการสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และอาจมีสิ่งที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นได้เสมอ การใช้ปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติการในแต่ละครั้งเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ราบรื่นและเป็นที่พึงพอใจของผู้บริหาร

12) ด้วยผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ณ งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานครได้รับอนุญาตเข้าร่วมในไลน์กลุ่มผู้บริหารระดับสูง ซึ่งเป็นช่องทางในการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ ฉะนั้นทุกครั้งที่การปฏิบัติการแล้วเสร็จจึงมีการรายงานผลผ่านช่องทางนี้ทุกครั้ง โดยมีเนื้อหาพร้อม

ด้วยภาพประกอบ นอกจากนี้หัวหน้าส่วนอำนาจการและสารบรรณสามารถรับทราบผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานผ่านช่องทางนี้เช่นกัน

13) หากในการปฏิบัติงานผู้บริหารมีการมอบหมายให้ประสานผู้เกี่ยวข้องหรือมีเรื่องสืบเนื่องให้ติดตามผู้ปฏิบัติงานเลขานุการจะต้องทำการประมวลผลคำสั่งการและดำเนินการให้เรียบร้อยพร้อมทั้งนำเรียนให้ผู้บริหารรับทราบในสิ่งที่ได้ดำเนินการไป

14) รายงานผลการปฏิบัติงานให้หัวหน้าส่วนอำนาจการและสารบรรณภายหลังเสร็จสิ้นภารกิจ พร้อมทั้งแจ้งผลสัมฤทธิ์ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข เพื่อเป็นกรณีศึกษาในการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป

5. การติดตามประเมินผล (Monitoring)

การดำเนินการติดตามและประเมินผลการรับรองผู้บริหารในกรณีปฏิบัติงานนอกพื้นที่ เป็นกระบวนการในการติดตามผลการปฏิบัติงานในภาพรวมทุก ๆ ขั้นตอนและทบทวนผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา นำข้อเสนอแนะไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขเพื่อจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน ติดตามและประเมินผลตนเองทุก ๆ ครั้งหลังจากเสร็จสิ้นภารกิจเพื่อหาแนวทางใหม่ที่ตีมาพัฒนาสิ่งที่ตืออยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไป โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้

1. เก็บข้อมูลการรับรองผู้บริหาร ในกรณีปฏิบัติงานนอกพื้นที่ตลอดปีงบประมาณ
2. รวบรวมปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานและนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา โดยใช้เครื่องมือ AAR (After Action Review) เพื่อทบทวนวิธีการทำงาน สะท้อนภารกิจในแต่ละครั้งกับผู้ปฏิบัติงานร่วม และนำสิ่งที่ได้มาจัดทำเป็นแนวทาง / ขั้นตอนของการปฏิบัติภารกิจในครั้งต่อไป
3. จัดทำแบบประเมินผลสัมฤทธิ์และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายครั้ง โดยเก็บข้อมูลจาก 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงาน ผู้เกี่ยวข้อง และผู้บริหาร วัดระดับความพึงพอใจในด้านต่างโดยใช้แบบประเมินและคำนวณค่าความพึงพอใจเป็นระดับคะแนน
4. สัมภาษณ์ผู้บริหารเป็นรายบุคคล นำคำแนะนำมาพัฒนา / แก้ไข

6. ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง (References)

6.1 ประกาศ

ประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง การแบ่งส่วนงานของสำนักงานอธิการบดี สำนักวิชา สถาบัน ศูนย์หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่น พ.ศ. 2565

ประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานภายในประเทศ พ.ศ. 2562

6.2 เอกสารอ้างอิง

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร. (. (2566 เมษายน 20-18แนวทางการจัดทำผลงานการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยหลัก PDCA. [เอกสารประกอบการอบรม]. ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

7. ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ

(Proposed Solution and Suggestions)

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	แนวทางแก้ไขและพัฒนา
<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานต้นเรื่องให้ข้อมูลซ้ำ ข้อมูลไม่ครบถ้วน - ข้อมูลเปลี่ยนแปลง ไม่แจ้งอัปเดต 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกัน - ติดตามและยืนยันข้อมูลทุกครั้ง
<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารที่ได้รับมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ไม่ทันสมัย ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม ทำให้ไม่สามารถตอบคำถามผู้บริหารได้รอบด้าน 	<ul style="list-style-type: none"> - ขอข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมจากต้นเรื่อง - ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วนและรอบด้าน จากผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้บริหารได้อย่างครบถ้วน ถูกต้องและรวดเร็ว

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	แนวทางแก้ไขและพัฒนา
<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ปฏิบัติงานไม่ตรวจสอบเช็คความพร้อมทุกอย่างให้เรียบร้อยทุกครั้งก่อนออกไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ ทำให้บางครั้งลืมนำของที่ต้องใช้ในภารกิจของผู้บริหาร ทำให้เสียเวลาในการเดินทาง - ผู้ปฏิบัติงานจดบันทึกรายละเอียดในสมุดอย่างเดียว หากอยู่นอกพื้นที่ไม่สามารถเรียกดูได้ทันที หรือทำสมุดสูญหาย - หากมีเวลาเตรียมงานน้อย ทำให้เร่งรีบ เกิดข้อผิดพลาดได้ - ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานหลังเสร็จสิ้นภารกิจ ทำให้เสียเวลาในการสืบค้น เมื่อมีการขอข้อมูลย้อนหลัง - กรณีเจอแขกชาวต่างชาติที่ต้องการสื่อสารโต้ตอบเกินระดับการสื่อสารทั่วไป ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถฟัง พูด เข้าใจในสิ่งที่ต้องการสื่อได้ - สถานการณ์เปลี่ยนแปลงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ไม่สามารถควบคุมได้ด้วยตนเอง เวลา และกำหนดการที่ไม่เป็นไปตามแผน 	<ul style="list-style-type: none"> - ทำตารางตรวจสอบ (Check list) ของที่ต้องเตรียมและนำไปใช้ในภารกิจทุกครั้ง - บันทึกข้อมูลรายละเอียดใส่ใน Google Calendar ควบคุมกับสมุดบันทึก - ศึกษาข้อมูลล่วงหน้า และวางแผนการทำงานให้รอบด้าน - จัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ใช้ Google sheet หรือ Microsoft excel มาเป็นเครื่องมือเพื่อสะดวกในการจัดเก็บและค้นหา - ศึกษาความรู้ภาษาต่างประเทศเพิ่มเติมที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน เป็นต้น - ใช้ปฏิทินไหวพริบตามสถานการณ์ หาวิธีแก้ปัญหาที่ดีที่สุด และรับรายงานผู้บริหาร แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ
<ul style="list-style-type: none"> - แนวทางการทำงานของผู้บริหารแต่ละท่านไม่เหมือนกัน ผู้ปฏิบัติงานไม่รู้จัก รู้ใจ สไตล์การทำงานของผู้บริหารไม่มากพอ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมีหลายท่าน แต่ละท่านมีแนวทางการทำงานหลายสไตล์ ทุกครั้งในการปฏิบัติงานต้องศึกษา สอบถาม แนวทางในการทำงานของผู้บริหารจากผู้ใกล้ชิดของผู้บริหาร เพื่อนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ได้อย่างถูกต้องและถูกใจ

8. ภาคผนวก (Appendix)

เช่น แบบฟอร์ม/โปรแกรม ที่เกี่ยวข้อง (Form / Program)

ตัวอย่าง หนังสือขอความอนุเคราะห์ผ่านระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล (DOMS)

	
บันทึกข้อความ	
ฝ่ายบริหารทั่วไปและธุรการ ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ โทร. 76308 (จรัญพร)	
ที่	อว ๗๕ ๑๖ ๐๑/๓๖๑/๒๕๖๖
วันที่	๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๖
เรื่อง	ขอความอนุเคราะห์บุคลากรเป็นคณะทำงานในพิธีลงนามความร่วมมือด้านสหกิจศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์และ สถานประกอบการสหกิจศึกษา พื้นที่กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
เรียน	หัวหน้าส่วนสารบรรณและอำนวยการ
<p>ด้วยศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ได้รับอนุมัติให้จัดโครงการพิธีลงนามความร่วมมือ (MOU) การปฏิบัติสหกิจศึกษาและการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับสถานประกอบการในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในวันที่ 31 พฤษภาคม 2566 ณ เครือโรงแรม แมริออท และ บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อพัฒนาความร่วมมือในการส่งนักศึกษาปฏิบัติสหกิจศึกษา 8 เดือน และพัฒนาความร่วมมือด้านวิชาการร่วมกัน กิจกรรมภายในงานจะมีพิธีลงนามความร่วมมือ และรับฟังผลสะท้อนกลับการดำเนินงาน สหกิจศึกษา 8 เดือนระหว่างกัน</p> <p>ในการนี้ เพื่อให้โครงการพิธีลงนามความร่วมมือ (MOU) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ศูนย์สหกิจศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์บุคลากรของท่านจำนวน 2 ท่าน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> นางสาวอรพินท์ ไชยพงศ์ เพื่อทำหน้าที่ ประสานงานและดูแลความเรียบร้อยภายในงาน นางสาวสุเมตตา อูราโรจน์ เพื่อทำหน้าที่ เป็นผู้บันทึกภาพ/ทำข่าว ทั้งนี้ ศูนย์สหกิจศึกษา ได้ประสาน นางสาวอรพินท์ ไชยพงศ์ หัวหน้างานประสานงาน กทม. เป็นการเบื้องต้นแล้ว <p>จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์</p>	
	
(อาจารย์ ดร.อัทธินันท์ เตชะศิลาวงค์)	
รักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	
<small>๑๘ พ.ค. ๖๖ ๑๓:๑๖:๓๓ Personal PKI-LN Signature Code : WM1B-5qjk-ZmFDL-X8Bfx</small>	
1	เรียน หัวหน้าส่วนอำนวยการและสารบรรณ เพื่อโปรดทราบและพิจารณา การขอความอนุเคราะห์บุคลากรเป็นคณะทำงานในพิธีลงนามความร่วมมือด้านสหกิจศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัย
2	1. ให้ความอนุเคราะห์ตามขอ 2. แจ้งคุณอรพินท์ และคุณสุเมตตา เพื่อทราบและดำเนินการ

พื้นที่กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
2566

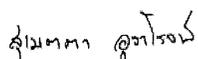


(นางพuthมนต์ ทองมี)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ส่วนอำนวยการและ
สารบรรณ

๑๙ พ.ค. ๖๖ เวลา ๑๕:๕๖:๐๐ , Personal PKI-LN
Signature Code : YUUso-wWZht-6JUF9-5g4AX

3 รับทราบ



(นางสาวสุเมตตา อูราโรจน์)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานประสานงาน
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร
ส่วนอำนวยการและสารบรรณ

๑๙ พ.ค. ๖๖ เวลา ๑๖:๑๙ , Personal PKI-LN
Signature Code : wmMmV-CSqUx-VbDf4-qneZT



(นางไสกิตตา พัฒน์ทอง)

รักษาการแทนหัวหน้าส่วนอำนวยการและ
สารบรรณ

๑๙ พ.ค. ๖๖ เวลา ๑๖:๕๖:๑๙ , Personal PKI-LN
Signature Code : yCqlq-sTsGI-wm2Ke-P/9fW

4 รับทราบ



(นางสาวอรพินท์ ไชยพงศ์)

รักษาการแทนหัวหน้างานประสานงาน
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร
ส่วนอำนวยการและสารบรรณ

๒๒ พ.ค. ๖๖ เวลา ๘:๕๖:๔๘ , Personal PKI-LN
Signature Code : v2mnu-UbtWtd-HISTo-ql1s7

ส่วนอำนวยการและงานสารบรรณ

เลขรับ ๒๖๔๒/๒๕๖๕
วันที่ ๙ พ.ย. ๖๕ เวลา ๑๓.๕๓ น.
ผู้รับ นางพุดมณี ทองมี



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

หน่วยงาน ฝ่ายบริหารทั่วไปและธุรการ ศูนย์กิจการนานาชาติ รัชชานา วีระกุล โทร. 76356

ที่ อว ๗๕ ๑๙ ๐๑ ๐๐/๘๓๓/๒๕๖๕ วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขอเจ้าหน้าที่ช่วยงาน การกึ่งเยี่ยมชมคารวะสถานทูตออสเตรเลียและสถานทูตอเมริกา
กรุงเทพฯ

เรียน หัวหน้าส่วนอำนวยการและสารบรรณ

ด้วยศูนย์กิจการนานาชาติ มีภารกิจเข้าเยี่ยมชมคารวะสถานทูตออสเตรเลียและสถานทูตอเมริกา ประจำ
ประเทศไทย ณ กรุงเทพฯ เพื่อหาหรือความร่วมมือ และพัฒนา international collaboration และ mobility
โดยมีกำหนดการเดินทางเข้าพบในวันพฤหัสบดีที่ 10 พฤศจิกายน 2565 (เวลา 10.00 - 16.30 น)

ศูนย์กิจการนานาชาติ ขอความอนุเคราะห์ขอเจ้าหน้าที่ช่วยประสานงานและช่วยอำนวยความสะดวก ใน
ภารกิจดังกล่าว ทั้งนี้ขอความอนุเคราะห์และขออนุญาต ให้เจ้าหน้าที่ที่มีรายชื่อด้านล่างนี้ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ
ลุล่วง

1. นางสาวอรพินท์ ไชยพงศ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
2. นางสาวสุเมตตา อูราโรจน์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์และอนุญาต

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรินรินทร์ ศุภกร)

รักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์กิจการนานาชาติ

๙ พ.ย. ๖๕ เวลา ๑๒:๔๓:๕๙ Personal PKI-LN
Signature Code : Zlp1y-sunzP-L2zzg-UdOfu

- 1 เรียน หัวหน้าส่วนอำนวยการและสารบรรณ
เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางพุดมณี ทองมี)

- 2 มอบงานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
กรุงเทพมหานคร

(นางโสภิตา พัดนันทอง)

รักษาการแทนหัวหน้าส่วนอำนวยการและ

สารบรรณ

๑๑ พ.ย. ๖๕ เวลา ๑๖:๕๑:๑๖, Personal PKI-LN

สารบรรณ

๙ พ.ย. ๖๕ เวลา ๑๓:๔๑:๑๖, Personal PKI-LN

Signature Code : TMk4K-sOuCB-7Ej4N-sQKGh

- 3
1. รับทราบและดำเนินการ
 2. แจ้งคุณสุเมตตาเพื่อทราบ



(นางสาวอรพินท์ ไชยพงศ์)

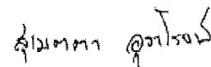
รักษาการแทนหัวหน้างานประสานงาน
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร
ส่วนอำนวยการและสารบรรณ

๑๐ พ.ย. ๖๕ เวลา ๑๖:๒๖:๓๙, Personal PKI-LN

Signature Code : kqSwW+DsIf-w+AXV-EngxO

Signature Code : leauz-r5uWM-Gpxan-4pcMC

- 4
- รับทราบ



(นางสาวสุเมตตา อูราโรจน์)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานประสานงาน
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร
ส่วนอำนวยการและสารบรรณ

๑๑ พ.ย. ๖๕ เวลา ๑๖:๕๓:๕๗, Personal PKI-LN

Signature Code : ftzLI-fLQRh-0OKPt-F4Nh9

ตัวอย่าง การลงปฏิทินแบบออนไลน์ใน Google Calendar

< May ▾ 🔍 📅 ○

WED
 31 ปฏิบัติงาน ณ กทม. (Day 2/2)

08:00

09:00 **09.00** น. ลงนามความร่วมมือด้านสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานระหว่างมวล. และเครือข่ายโรงแรมแมริออท ณ ห้องการ์เดน เลาจน์ โรงแรมแมริออท เอ็กเซ็กคิวทีฟ อพาร์ทเมนต์ สุขุมวิท

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00 **13.30** น. ลงนามความร่วมมือด้านสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานระหว่างมวล. และบริษัทเซ็นทรัลรีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด ณ ห้องประชุมเอสเปรสโซ ชั้น3 อาคารเซ็นทรัลสีลมทาวเวอร์

15:00

16:00

17:00 **16.55** น. BKK-NST by NokAir DD556 เวลา 16.55-18.05 น.

18:00 **18.00** น. ชื่อมร้องเพลงกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ณ ห้องประชุมใหญ่ อาคารไทยบุรี

19:00

9. ประวัติผู้จัดทำ (Organizer)



ชื่อผู้เขียน (ไทย)	นางสาวอรพินท์ ไชยพงศ์
ชื่อผู้เขียน (อังกฤษ)	Miss Orapin Chaiyapong
วัน เดือน ปี เกิด	1 เมษายน 2515
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
โทรศัพท์	0 2298 0244 ต่อ 71100
อีเมล	corapin@wu.ac.h
ประวัติการศึกษา	
2533	ศิลปศาสตร์บัณฑิต บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ (เกียรตินิยมอันดับ 2) สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
2530	มัธยมศึกษาตอนปลาย (สายวิทย์-คณิต) โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
2521	ประถมศึกษา โรงเรียนวัดพระมหาธาตุ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์