

## แผนปฏิบัติงานรายบุคคล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



ชื่อผู้ปฏิบัติงาน นางสาวณัฐนิช อิ่มทอง

ประเภทของตำแหน่ง เชี่ยวชาญเฉพาะ

ตำแหน่งในสายงาน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ

สังกัดงาน งานบริการนักศึกษา

### งานที่ได้รับมอบหมาย

#### ๑ งานประชาสัมพันธ์เพื่อบริการการศึกษา

- ๑.๑ การจัดทำแผนและเตรียมข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาสัมพันธ์งานบริการ
- ๑.๒ การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์
- ๑.๓ การจัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ
- ๑.๔ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
- ๑.๕ การจัดการข่าวสารผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- ๑.๖ การประเมินผลการรับข้อมูลข่าวสาร

#### ๒ งานบริการแนะนำและให้คำปรึกษา

- ๒.๑ การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารทั่วไป
- ๒.๒ การให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหา
- ๒.๓ การให้คำแนะนำผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- ๒.๔ การประเมินความพึงพอใจของผู้มาขอคำแนะนำ

### ๓ งานจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการบริการตามคำร้อง

- ๓.๑ การจัดทำแนวปฏิบัติและเงื่อนไขการให้บริการจากงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๒ การออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มของคำร้อง
- ๓.๓ การจัดทำระบบและขั้นตอนการให้บริการ

### ๔ งานบริการตามคำร้องขอ

- ๔.๑ การรับคำร้องขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา
- ๔.๒ การแจ้งผลคำร้องขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา
- ๔.๓ การรับคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน สำหรับนักศึกษาขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา
- ๔.๔ การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน สำหรับนักศึกษาขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา
- ๔.๕ การรับคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา
- ๔.๖ การแจ้งผลคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา
- ๔.๗ การรับคำร้องทั่วไป
- ๔.๘ การรับคำร้องขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา
- ๔.๙ การแจ้งผลคำร้องขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา
- ๔.๑๐ การรับคำร้องเปลี่ยนชื่อ - สกุล คำนำหน้านาม
- ๔.๑๑ การรับคำร้องขอยกเลิกวิชาเรียน
- ๔.๑๒ การรับคำร้องขอเพิ่ม - ถอนรายวิชา
- ๔.๑๓ การแจ้งผลคำร้องขอเพิ่ม - ถอนรายวิชา
- ๔.๑๔ การรับคำร้องขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่นๆ
- ๔.๑๕ การแจ้งผลคำร้องขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่นๆ
- ๔.๑๖ การรับคำร้องขอลงทะเบียนเรียนหน่วยกิตเกินเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
- ๔.๑๗ การแจ้งผลคำร้องขอลงทะเบียนเรียนหน่วยกิตเกินเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
- ๔.๑๘ การรับคำร้องขอใบแทนใบสำคัญทางการศึกษา
- ๔.๑๙ การแจ้งผลคำร้องขอใบแทนใบสำคัญทางการศึกษา
- ๔.๒๐ การขอรับใบสำคัญทางการศึกษาหลังกำหนด

๔.๒๑ การแจ้งผลคำร้องขอรับใบสำคัญทางการศึกษาหลังกำหนด







## เป้าหมายและความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

### ๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามกระบวนการงานที่รับผิดชอบ

ที่	กระบวนการงาน	ผลผลิต (จำนวน)	ตัวชี้วัดความสำเร็จ			
			ปริมาณ	ความถูกต้อง	เวลา	พึงพอใจ
๑	การจัดทำแผนและเตรียมข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาสัมพันธ์งานบริการ	ชิ้น	๒๘๖	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒	การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์	ชิ้น	๒๘๖	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓	การจัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ	ภาพ	๒๖	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๔	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	โพสต์	๖๓	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๕	การจัดการข่าวสารผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์	ครั้ง	๖๗๐	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๖	การประเมินผลการรับข้อมูลข่าวสาร	ครั้ง	งานใหม่	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๗	การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารทั่วไป	ครั้ง	งานใหม่	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๘	การให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหา	ครั้ง	งานใหม่	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๙	การให้คำแนะนำผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์	ครั้ง	งานใหม่	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๑๐	การประเมินความพึงพอใจของผู้มาขอคำแนะนำ	ครั้ง	งานใหม่	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๑๑	การจัดทำแนวปฏิบัติและเงื่อนไขการให้บริการจากงานที่เกี่ยวข้อง	ครั้ง	งานใหม่	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๑๒	การออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มของคำร้อง	ครั้ง	งานใหม่	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๑๓	การจัดทำระบบและขั้นตอนการให้บริการ	ครั้ง	งานใหม่	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๑๔	การรับคำร้องขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	คน	๒๐	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๑๕	การแจ้งผลคำร้องขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	คน	๑๙	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๑๖	การรับคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน สำหรับนักศึกษาขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	คน	๑๙	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๑๗	การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน สำหรับนักศึกษาขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	คน	๑๙	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๑๘	การรับคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา	คน	๑๕๔	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๑๙	การแจ้งผลคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา	คน	๑๕๓	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๐	การรับคำร้องทั่วไป	คน	๑,๒๒๕	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๑	การรับคำร้องขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	คน	๑๐๖	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๒	การแจ้งผลคำร้องขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	คน	๑๐๕	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๓	การรับคำร้องเปลี่ยนชื่อ - สกุล คำนำนาม	คน	๗	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๔	การรับคำร้องขอยกเลิกวิชาเรียน	คน	๕๙	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๕	การรับคำร้องขอเพิ่ม - ถอนรายวิชา	คน	๕๒	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๖	การแจ้งผลคำร้องขอเพิ่ม - ถอนรายวิชา	คน	๔๘	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๗	การรับคำร้องขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่นๆ	คน	๔	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๘	การแจ้งผลคำร้องขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่นๆ	คน	๔	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๙	การรับคำร้องขอลงทะเบียนเรียนหน่วยกิตเกินเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	คน	๔๙	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๐	การแจ้งผลคำร้องขอลงทะเบียนเรียนหน่วยกิตเกินเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	คน	๔๒	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๑	การรับคำร้องขอใบแทนใบสำคัญทางการศึกษา	คน	๔๒	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๒	การแจ้งผลคำร้องขอใบแทนใบสำคัญทางการศึกษา	คน	๔๒	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก

๓๓	การขอรับใบสำคัญทางการศึกษาหลังกำหนด	คน	๒๗	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๔	การแจ้งผลคำร้องขอรับใบสำคัญทางการศึกษาหลังกำหนด	คน	๒๗	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก

## ๒ ตัวชี้วัดความสำเร็จเพื่อพัฒนาคุณภาพหน่วยงาน

**เป้าหมาย** การทำงานในรูปแบบออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการในยุคดิจิทัล

### ผลลัพธ์ความสำเร็จ

- ๑ ปรับปรุงกระบวนการงานการออก-รับคำร้อง เป็นรูปแบบออนไลน์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐
- ๒ ปรับปรุงข้อมูลขั้นตอนการให้บริการ ให้มีความถูกต้องตามขั้นตอนปัจจุบัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐
- ๓ บริการให้คำปรึกษา แนะนำวิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทางด้านการศึกษา ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ทั้งรูปแบบออนไลน์ (Facebook Page กองบริการการศึกษา) และออฟไลน์ (บริการหน้าเคาท์เตอร์กองบริการการศึกษา)

### แผนการพัฒนาดตนเอง

- ๑ เข้าร่วมการอบรมสัมมนา ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง เพื่อพัฒนาทักษะทางการให้บริการ
- ๒ มีผลการสอบวัดสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัลผ่านเกณฑ์ RU Baseline หรือ IC๓
- ๓ มีความพร้อมในการขอรับการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูง