

ส่วนที่ ๑



ชื่อผู้ปฏิบัติงาน นางสาวณัฐนิช อิ่มทอง

ประเภทของตำแหน่ง เชี่ยวชาญเฉพาะ

ตำแหน่งในสายงาน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ

สังกัดงาน งานบริการนักศึกษา

หน้าที่ความรับผิดชอบโดยสรุป

ให้คำปรึกษา แนะนำวิธีการ ขั้นตอนดำเนินการ ออกคำร้อง – รับคำร้อง บริการตามคำร้องขอ ของ นักศึกษา และผู้ติดต่ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทางการศึกษา และรวบรวม สรุปข้อมูลคำร้อง ส่งต่อผู้รับผิดชอบงานที่ เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามคำร้อง เพื่อดำเนินการตามคำร้องขอได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ประโยชน์สูงสุด แก่นักศึกษาและผู้ติดต่ออื่นๆ รวมถึงวิเคราะห์ วางแผนพัฒนา จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงาน และทำการเผยแพร่ข้อมูลตามช่องทางที่หน่วยงานกำหนดสู่สาธารณะ เพื่อให้นักศึกษา ผู้ติดตาม หรือ ผู้สนใจ อื่นๆ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน สร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องต่อกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ทางด้านการศึกษา หรือที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประวัติการเข้าปฏิบัติราชการ

วัน/เดือน/ปี	ตำแหน่ง	สังกัดงาน	สังกัดหน่วยงาน
๐๓/๑๐/๒๕๖๑	ผู้ปฏิบัติการประจำสื่อ โซเซียลมีเดีย	งานบริการนักศึกษา	กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
๐๑/๐๒/๒๕๖๔	เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	งานบริการนักศึกษา	กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ประวัติการเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

วัน/เดือน/ปี	ระยะเวลา (วัน)	ชื่อหลักสูตร	หน่วยงานที่จัด
๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๕	๑ วัน	การทดสอบการเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy)	สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจและสังคม
๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕	๑ วัน	การอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาทักษะ ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์การสร้างการ รับรู้ด้านการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตและ การพลิกโฉมสู่มหาวิทยาลัยพัฒนาชุมชน ท้องถิ่น ของมหาวิทยาลัยท้องถิ่น (การผลิต สื่อให้โดนใจในงานสื่อสารองค์กร ยุค Digital)	ศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต (LLL) มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุตรดิตถ์

ส่วนที่ ๒

บทวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณที่ผ่านมา (จากปีงบประมาณ ๒๕๖๕)

๑) ผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการงานที่รับผิดชอบ

ผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๕					ปัญหาหรืออุปสรรคต่อความสำเร็จของงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๕	แนวทางการปรับปรุง/แก้ไขหรือการพัฒนา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖	
ที่	กระบวนการงาน	ตัวชี้วัดความสำเร็จ					
		ปริมาณ	ถูกต้อง	เวลา	พึงพอใจ		
๑	การจัดทำแผนและเตรียมข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาสัมพันธ์งานบริการ	๑๒ ครั้ง	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒	การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์	๒๔๘ ชิ้น	ถูกต้อง	ช้ากว่ากำหนดเล็กน้อย	ปานกลาง	มีผู้ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์กองบริการการศึกษา และช่องทางออนไลน์เป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถผลิตชิ้นงานสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้อย่างต่อเนื่อง บางครั้งดำเนินการเสร็จสิ้นล่าช้ากว่ากำหนด เนื่องจากข้อขัดข้องใช้เวลาในการออกแบบจัดทำ	จัดทำชิ้นงานสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์แม่แบบ (Template) ของแต่กิจกรรมตามปฏิทินการศึกษา หรือที่ใช้งานบ่อยในหน่วยงานไว้เพื่อความรวดเร็วในการปรับปรุง แก้ไขข้อมูลให้ได้ชิ้นงานที่สมบูรณ์ และใช้งานได้ตามกำหนดเวลา อาทิเช่น ภาพประชาสัมพันธ์ แจ้งรับหลักฐานสำเร็จการศึกษา การยื่นคำร้องขอสำเร็จการศึกษา และการยื่นคำร้องขอผ่อนผันการตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหารกองประจำการ (การขอผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร)

๓	การจัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ	๐					
๔	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	๙๑ ครั้ง	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๕	การจัดการข่าวสารผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	๗๐๐ ครั้ง	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๖	การประเมินผลการรับข้อมูลข่าวสาร	๑๒ ครั้ง	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๗	การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารทั่วไป	๒๙๖๐ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	ปานกลาง	นักศึกษาไม่ติดตาม ตรวจสอบข้อมูลที่สำคัญทางด้านการศึกษา อาทิเช่น การตรวจสอบข้อมูลปฏิทินการศึกษา การศึกษา ระเบียบ/ข้อบังคับ ที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์ กองบริการการศึกษา หรือ ช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ ทำให้ไม่ทราบข้อมูล หรือ วิธีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องทางด้านการศึกษา	ทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับปฏิทินการศึกษา ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการกับทางหน่วยงานให้มากขึ้น เพื่อให้นักศึกษาเข้าถึงข้อมูล ได้รับความรู้ความเข้าใจ ในข้อมูลที่ควรทราบต่อการศึกษา ณ มหาวิทยาลัย และวิธีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
๘	การให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหา	๒๙๖๐ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	ปานกลาง	นักศึกษาไม่ปฏิบัติตามระเบียบ มหาวิทยาลัย โดยส่วนใหญ่ ไม่ได้ศึกษาทำความเข้าใจ และไม่ติดตามตรวจสอบ ข้อมูลกำหนดการที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ณ มหาวิทยาลัย อาทิเช่น ไม่ดำเนินการยื่นคำร้อง ตามกำหนดของปฏิทินการศึกษา ทั้งนี้มียอดผู้ขอชำระเงิน	ทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับปฏิทินการศึกษา ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการกับทางหน่วยงานให้มากขึ้น เพื่อให้นักศึกษาเข้าถึงข้อมูล ได้รับความรู้ความเข้าใจ ในข้อมูลที่ควรทราบต่อการศึกษา ณ มหาวิทยาลัย และวิธีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

						ค่าธรรมเนียมการศึกษาหลังกำหนด เนื่องจากไม่ได้ยื่นคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ในแต่ละปีการศึกษา	
๙	การให้คำแนะนำผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์	๓๗๔๐ คน	ถูกต้อง	ช้ากว่ากำหนดเล็กน้อย	ปานกลาง	มีผู้ติดต่อจำนวนมาก โดยในบางวันไม่สามารถตอบกลับผู้ติดต่อทางกล่องข้อความ (inbox) ทั้งหมดได้ ทำให้เกิดความล่าช้าในการตอบกลับข้อมูลและผู้ติดต่อต้องการทราบ รวมถึงการแก้ไขปัญหา และการตรวจสอบข้อมูลอื่นๆ ให้ผู้ติดต่อ ทั้งนี้ เนื่องจากต้องให้ความสำคัญในการบริการ ณ เคาน์เตอร์กองบริการการศึกษาเป็นหลัก ซึ่งมีผู้ติดต่อรายวันเป็นจำนวนมากเช่นกัน	ทำการจัดทำข้อมูลคำถามที่พบบ่อย พร้อมข้อความตอบกลับ ในแต่ละปีการศึกษาไว้ทาง Google Drive และแชร์ไฟล์ดังกล่าวกับผู้ปฏิบัติงานบริการนักศึกษา ใช้ในการตอบกลับผู้ติดต่อทาง Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ หรือช่องทางออนไลน์อื่นๆ เพื่อลดระยะเวลาในการพิมพ์ข้อความเกี่ยวกับคำถามที่พบบ่อยใหม่ และป้องกันการผิดพลาดของข้อมูลที่ไม่ตรงกัน
๑๐	การประเมินความพึงพอใจของผู้มาขอคำแนะนำ	๐					
๑๑	การจัดทำแนวปฏิบัติและเงื่อนไขการให้บริการจากงานที่เกี่ยวข้อง	๐					
๑๒	การออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มของคำร้อง	๐					
๑๓	การจัดทำระบบและขั้นตอนการให้บริการ	๐					
๑๔	การรับคำร้องขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	๑๒ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	

๑๕	การแจ้งผลคำร้องขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	๑๑ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๑๖	การรับคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน สำหรับนักศึกษาขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	๘ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
	การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน สำหรับนักศึกษาขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๑๗	การรับคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา	๓๒๖ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	ปานกลาง	นักศึกษารับคำร้องไปดำเนินการ แต่ไม่นำคำร้องส่งคืนภายในเวลาที่กำหนดตามปฏิทินการศึกษา และนักศึกษาที่เป็นผู้ยื่นคำร้องรายใหม่บางราย ไม่ส่งเอกสารแนบคำร้องสำหรับรายใหม่คืนต่อกองบริการการศึกษา	ประชาสัมพันธ์รายละเอียด และกำหนดการยื่นคำร้อง ในช่วงระยะเวลาก่อนเปิดรับ และปิดรับคำร้อง ประมาณ ๗ วันทำการ เพื่อให้นักศึกษารับทราบข้อมูล และจัดเตรียมเอกสารยื่นส่งตามกำหนดการ
๑๘	การแจ้งผลคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา	๒๑๙ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	ปานกลาง	นักศึกษาไม่ติดตามฟังผล และชำระเงินภายในวันนัดฟังผล หรือ ภายในวันสุดท้ายของการเรียนการสอนตามปฏิทินการศึกษา ซึ่งทำให้นักศึกษาบางรายถูกประกาศพ้นสภาพตามระเบียบมหาวิทยาลัย	จัดทำบันทึกข้อความบัญชีรายชื่อนักศึกษาผู้ยื่นคำร้องถึงคณะต้นสังกัดของนักศึกษา และจัดส่งข้อมูลนักศึกษาผู้ยื่นคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา พร้อมรายละเอียดวันที่นักศึกษานัดฟังผล (ชำระเงิน) ถึงผู้ปกครองนักศึกษา ตามข้อมูลที่อยู่ในระบบ (โปรแกรมคำร้อง) ร่วมกับงานธุรการ
๑๙	การรับคำร้องทั่วไป	๑๑๙๕ ครั้ง	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	

๒๐	การรับคำร้องขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	๑๕๔ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๑	การแจ้งผลคำร้องขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	๑๐๕ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๒	การรับคำร้องเปลี่ยนชื่อ - สกุล คำนำหน้านาม	๒๐ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๓	การรับคำร้องขอยกเลิกวิชาเรียน	๗๖ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๔	การรับคำร้องขอเพิ่ม - ถอนรายวิชา	๓๐ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๕	การแจ้งผลคำร้องขอเพิ่ม - ถอนรายวิชา	๒๖ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๖	การรับคำร้องขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่นๆ	๑๓ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๗	การแจ้งผลคำร้องขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่นๆ	๑๑ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๘	การรับคำร้องขอลงทะเบียนเรียนหน่วยกิตเกินเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	๕๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๙	การแจ้งผลคำร้องขอลงทะเบียนเรียนหน่วยกิตเกินเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	๕๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๓๐	การรับคำร้องขอใบแทนใบสำคัญทางการศึกษา	๓๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	

๓๑	การแจ้งผลคำร้องใบแทนใบสำคัญ ทางการศึกษา	๓๓ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๓๒	การขอรับใบสำคัญทางการศึกษา หลังกำหนด	๓๔ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๓๓	การแจ้งผลคำร้องขอรับใบสำคัญ ทางการศึกษาหลังกำหนด	๓๔ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	

๒) ผลการปฏิบัติการเพื่อพัฒนาหน่วยงาน

เป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จ	ปัญหาหรืออุปสรรคต่อความสำเร็จของงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๕	แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข หรือการพัฒนา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖
<p>การทำงานในรูปแบบออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการในยุคดิจิทัล</p> <p>๑. ปรับปรุงกระบวนการออก-รับคำร้อง เป็นรูปแบบออนไลน์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐</p> <p>๒. ปรับปรุงข้อมูลขั้นตอนการให้บริการ ให้มีความถูกต้องตามขั้นตอนปัจจุบัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐</p> <p>๓. บริการให้คำปรึกษา แนะนำวิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทางด้านการศึกษา ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ทั้งรูปแบบออนไลน์ (Facebook Page กองบริการการศึกษา) และออฟไลน์ (บริการหน้าเคาน์เตอร์กองบริการการศึกษา)</p>	<p>เอกสาร หรือคำร้องบางประเภทยังไม่สามารถดำเนินการออนไลน์ได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากนักศึกษา ยังคงต้องการ หรือต้องเข้ามาดำเนินการต่อ ณ มหาวิทยาลัย เช่น การขอสำเนาประกาศมหาวิทยาลัยฯ เรื่องการรับจ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๒ (เอกสารแนบเบิกสำหรับบุตรข้าราชการ) นักศึกษารวมถึงผู้ปกครองยังคงต้องการรับเอกสาร ณ มหาวิทยาลัย</p>	<p>ทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสาร หรือคำร้องออนไลน์ ที่เปิดให้ดาวน์โหลด หรือดำเนินการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้ให้มากขึ้น เพื่อลดจำนวนผู้ติดต่อ และระยะเวลาดำเนินการ ณ มหาวิทยาลัย รวมถึงเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา และผู้ติดต่ออื่นๆ</p>

๓) ผลการพัฒนาตนเอง

เป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จ	ปัญหาหรืออุปสรรคต่อความสำเร็จของงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๕	แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข หรือการพัฒนา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖
๑. เข้ารับการอบรมสัมมนา ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง เพื่อพัฒนาทักษะทางการให้บริการ	ไม่พบปัญหา	
๒. มีผลการสอบวัดสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัลผ่านเกณฑ์ RU Baseline หรือ IC๓	ไม่พบปัญหา	
๓. มีความพร้อมในการขอรับการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูง	มีเวลาค่อนข้างจำกัดในการจัดเตรียมข้อมูล เนื่องจากต้องให้บริการนักศึกษา และผู้ติดต่อจำนวนมาก ณ แคนเตอร์กองบริการการศึกษา รวมถึงช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน (Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์)	จัดเตรียมข้อมูลสำหรับการขอรับการประเมินเลื่อนตำแหน่งที่สูง ในช่วงเวลาที่ว่างเว้นจากการปฏิบัติงานตามภาระงานหรืออื่นๆ เพื่อให้มีความพร้อมต่อการขอรับการประเมินในอนาคต

ส่วนที่ ๓
แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๑) กระบวนการที่ได้รับมอบหมายในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รวมทั้งสิ้น ๓๕ กระบวนการ

๑ งานประชาสัมพันธ์เพื่อบริการการศึกษา

- ๑.๑ การจัดทำแผนและเตรียมข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาสัมพันธ์งานบริการ
- ๑.๒ การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์
- ๑.๓ การจัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ
- ๑.๔ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
- ๑.๕ การจัดการข่าวสารผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- ๑.๖ การประเมินผลการรับข้อมูลข่าวสาร
- ๑.๗ การสำรวจความต้องการจัดทำสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ ของบุคลากรภายในหน่วยงาน

๒ งานบริการแนะนำและให้คำปรึกษา

- ๒.๑ การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารทั่วไป
- ๒.๒ การให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหา
- ๒.๓ การให้คำแนะนำผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- 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

๒) แผนการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๒.๑) การปฏิบัติงานตามกระบวนการงานที่ได้รับมอบหมาย

ที่	กระบวนการงาน	ตุลาคม				พฤศจิกายน				ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์				มีนาคม				เมษายน				พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน			
		๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔								
๑	การจัดทำแผนและเตรียมข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาสัมพันธ์งานบริการ				
๒	การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์				
๓	การจัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ																																																
๔	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร				
๕	การจัดการข่าวสารผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์				
๖	การประเมินผลการรับข้อมูลข่าวสาร																																									.							
๗	การสำรวจความต้องการจัดทำสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากรภายในหน่วยงาน							
๘	การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารทั่วไป				
๙	การให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหา				
๑๐	การให้คำแนะนำผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์				
๑๑	การประเมินความพึงพอใจของผู้มาขอคำแนะนำ																																													.			

๒.๒) เป้าหมายและความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามกระบวนการงานที่ได้รับมอบหมาย

ที่	กระบวนการงาน	ผลผลิต (จำนวน)	ตัวชี้วัดความสำเร็จ			
			ปริมาณ	ความ ถูกต้อง	เวลา	พึงพอใจ
๑	การจัดทำแผนและเตรียมข้อมูลข่าวสาร สำหรับประชาสัมพันธ์งานบริการ	ขึ้น	๑๒ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๒	การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์	ขึ้น	๒๔๘ ชิ้น	ถูกต้อง	ช้ากว่า กำหนด เล็กน้อย	ปานกลาง
๓	การจัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ	ภาพ	๐			
๔	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	โพสต์	๙๑ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๕	การจัดการข่าวสารผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	ครั้ง	๗๐๐ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๖	การประเมินผลการรับข้อมูลข่าวสาร	ครั้ง	๑๒ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๗	การสำรวจความต้องการจัดทำสื่อเพื่อ ประชาสัมพันธ์ ของบุคลากรภายใน หน่วยงาน	ครั้ง	งานใหม่			
๘	การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารทั่วไป	ครั้ง	๒๙๖๐ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	ปานกลาง
๙	การให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหา	ครั้ง	๒๙๖๐ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	ปานกลาง
๑๐	การให้คำแนะนำผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราช ภัฏอุตรดิตถ์	ครั้ง	๓๗๔๐ คน	ถูกต้อง	ช้ากว่า กำหนด เล็กน้อย	ปานกลาง
๑๑	การประเมินความพึงพอใจของผู้มาขอ คำแนะนำ	ครั้ง	๐			
๑๒	การจัดทำแนวปฏิบัติและเงื่อนไขการ ให้บริการจากงานที่เกี่ยวข้อง	ครั้ง	๐			
๑๓	การออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มของ คำร้อง	ครั้ง	๐			
๑๔	การจัดทำระบบและขั้นตอนการ ให้บริการ	ครั้ง	๐			
๑๕	การรับคำร้องขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	คน	๑๒ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๑๖	การแจ้งผลคำร้องขอเปลี่ยนแปลง สาขาวิชา	คน	๑๑ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๑๗	การรับคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน สำหรับนักศึกษาขอเปลี่ยนแปลง สาขาวิชา	คน	๘ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก

๑๘	การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน สำหรับนักศึกษาขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	คน	๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๑๙	การรับคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา	คน	๓๒๖ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	ปานกลาง
๒๐	การแจ้งผลคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา	คน	๒๑๙ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	ปานกลาง
๒๑	การรับคำร้องทั่วไป	คน	๑๑๙๕ ครั้ง	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๒	การรับคำร้องขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	คน	๑๕๔ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๓	การแจ้งผลคำร้องขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	คน	๑๐๕ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๔	การรับคำร้องเปลี่ยนชื่อ - สกุล คำนามหน้านาม	คน	๒๐ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๕	การรับคำร้องขอยกเลิกวิชาเรียน	คน	๗๖ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๖	การรับคำร้องขอเพิ่ม - ถอนรายวิชา	คน	๓๐ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๗	การแจ้งผลคำร้องขอเพิ่ม - ถอนรายวิชา	คน	๒๖ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๘	การรับคำร้องขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่นๆ	คน	๑๓ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๙	การแจ้งผลคำร้องขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับนักศึกษาคณะโครงการอื่นๆ	คน	๑๑ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๐	การรับคำร้องขอลงทะเบียนเรียนหน่วยกิตเกินเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	คน	๕๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๑	การแจ้งผลคำร้องขอลงทะเบียนเรียนหน่วยกิตเกินเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	คน	๕๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๒	การรับคำร้องขอใบแทนใบสำคัญทางการศึกษา	คน	๓๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๓	การแจ้งผลคำร้องใบแทนใบสำคัญทางการศึกษา	คน	๓๓ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๔	การขอรับใบสำคัญทางการศึกษาหลังกำหนด	คน	๓๔ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๕	การแจ้งผลคำร้องขอรับใบสำคัญทางการศึกษาหลังกำหนด	คน	๓๔ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก

๓) แผนยกระดับคุณภาพของกระบวนการ

เป้าหมาย ผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ ได้ตามกำหนดเวลา และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (นักศึกษา) อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดความสำเร็จ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในช่องทางออนไลน์ของหน่วยงานได้ตามกำหนดเวลา จำนวนผู้ขอคำแนะนำข้อมูลข่าวสารทั่วไป และจำนวนผู้ขอคำแนะนำสำหรับแก้ไขปัญหาที่ลดลง

๔) แผนการพัฒนาตนเอง

๔.๑ แผนการพัฒนาเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

เป้าหมาย มีความในการรับการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

ค่าความสำเร็จตามเป้าหมาย ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น

๔.๒ แผนพัฒนาความรู้ความสามารถ

เป้าหมาย เข้ารับการอบรมสัมมนา ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ค่าความสำเร็จตามเป้าหมาย ผ่านการอบรมสัมมนา และได้พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
