

แผนปฏิบัติงานรายบุคคล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ส่วนที่ ๑



ชื่อผู้ปฏิบัติงาน นางสาวยุวดี จันคำหล้า
ประเภทของตำแหน่ง ประเภททั่วไป
ตำแหน่งในสายงาน ผู้ปฏิบัติงานบริหาร ปฏิบัติงาน
สังกัดงาน งานบริการนักศึกษา

หน้าที่ความรับผิดชอบโดยสรุป

ประสานความต้องการระหว่างกองบริการการศึกษากับนักศึกษา ผู้บริหารและบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการให้บริการ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ที่มาขอรับบริการ จัดทำระบบการรับ-ส่งคำร้อง จัดทำขั้นตอนการให้บริการคำร้อง ดำเนินการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ขั้นตอนการให้บริการนักศึกษา รวมถึงได้อธิบายถึงขั้นตอน กระบวนการ วิธีปฏิบัติ และระยะเวลาในการให้บริการแก่นักศึกษา พร้อมทั้งอ้างอิงถึงประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัย ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การลงทะเบียนเรียน, การเพิ่ม – ถอน รายวิชา, การขอเปิดรายวิชาเป็นกรณีพิเศษ, การเทียบโอนรายวิชา, การขอคืนสภาพ ลาพักการเรียน ลาออกของนักศึกษา, การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา, ใบรับรองผลการศึกษา, การรับคำร้องขอสำเร็จ การศึกษา, การขอถอนเงินประกันของเสียหายคืน, การผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร, การจองรายวิชาเรียนให้นักศึกษาโครงการต่าง ๆ และการออกหนังสือสำคัญ, การยื่นคำร้องทั่วไป จัดทำรายงานข้อมูลการให้บริการ คำร้อง และงานอื่น ๆ เป็นต้น รวมถึงการรับฟังปัญหาจากผู้มารับบริการ มีวางแผนให้คำปรึกษาและตอบ ปัญหา พร้อมแก้ไขปัญหามาเป็นการปฏิบัติการในขั้นตอนต่อไป

ประวัติการเข้าปฏิบัติราชการ

| วัน/เดือน/ปี | ตำแหน่ง | สังกัดงาน | สังกัดหน่วยงาน |
|------------------------|---------------------|---------------------------|-------------------|
| ๑ ต.ค. ๕๖ – ๑ มี.ค. ๕๘ | เจ้าหน้าที่ธุรการ | งานหลักสูตรและแผนการเรียน | กองบริการการศึกษา |
| ๒ มี.ค. ๕๘ – ปัจจุบัน | ผู้ปฏิบัติงานบริหาร | งานบริการนักศึกษา | กองบริการการศึกษา |
| | | | |

ประวัติการเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

| วัน/เดือน/ปี | ระยะเวลา (วัน) | ชื่อหลักสูตร | หน่วยงานที่จัด |
|---------------|----------------|---|---|
| ๒๘-๒๙ ก.ค. ๖๔ | ๒ วัน | การประชุมเชิงปฏิบัติการ | กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ |
| ๑๙ ก.ค. ๖๔ | ๑ วัน | การเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) | สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ |
| ๓๐ พ.ย. ๖๔ | ๓ ชั่วโมง | การบริการที่เป็นเลิศ | สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน https://learningportal.ocsc.go.th/learningportal (OCSC Learning Portal ศูนย์การเรียนรู้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ) |
| ๕ ธ.ค. ๖๔ | ๒ ชั่วโมง | การเขียนหนังสือราชการ : เสริมทักษะการเขียนหนังสือราชการ | สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน https://learningportal.ocsc.go.th/learningportal (OCSC Learning Portal ศูนย์การเรียนรู้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ) |
| ๕ ธ.ค. ๖๔ | ๓ ชั่วโมง | การให้คำปรึกษา | สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน https://learningportal.ocsc.go.th/learningportal (OCSC Learning Portal ศูนย์การเรียนรู้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ) |
| ๗ ธ.ค. ๖๔ | ๔ ชั่วโมง | การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ | สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน https://learningportal.ocsc.go.th/learningportal (OCSC Learning Portal ศูนย์การเรียนรู้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ) |
| ๙ ธ.ค. ๖๔ | ๓ ชั่วโมง | การเจรจาต่อรอง | สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน https://learningportal.ocsc.go.th/learningportal (OCSC Learning Portal ศูนย์การเรียนรู้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ) |

ส่วนที่ ๒

บทวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณที่ผ่านมา (จากปีงบประมาณ ๒๕๖๕)

๑) ผลการปฏิบัติงานตามภาระงานที่ได้รับผิดชอบ

| ผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ | | | | | | ปัญหาหรืออุปสรรคต่อความสำเร็จ ของงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ | แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข หรือ การพัฒนา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ |
|----------------------------------|---|---------------------|---------|----------|---------|---|--|
| ที่ | กระบวนงาน | ตัวชี้วัดความสำเร็จ | | | | | |
| | | ปริมาณ | ถูกต้อง | เวลา | พึงพอใจ | | |
| ๑. งานบริการแนะนำและให้คำปรึกษา | | | | | | | |
| ๑.๑ | การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารทั่วไป (ตามปฏิทิน การศึกษา) | ๔๓ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๑.๒ | การให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหา (นอกเหนือจากปฏิทิน การศึกษา, ระเบียบ, ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยฯ) | ๒๕ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๑.๓ | การให้คำแนะนำทางเฟซบุ๊ก Facebook (inbox) | ๔๐๑ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | ในช่วงเวลา ประมาณ ๒-๓ สัปดาห์แรก นับจากวันเปิดเทอมของแต่ละภาคเรียน ซึ่งมีนักศึกษามาติดต่อที่งานบริการ นักศึกษา เป็นจำนวนมาก จึงทำให้ไม่ สามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำกับ นักศึกษาทางเพจกองบริการการศึกษาได้ | จัดทำข้อความตอบกลับอัตโนมัติ ** <u>ขอภัยในความไม่สะดวก</u> “ในช่วง ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ <u>เปิดเทอม</u> ถึงวันที่ ___ ให้ติดต่อสอบถามที่ กองบริการ การศึกษา โดยตรง ณ มหาวิทยาลัย เนื่องจากมีนักศึกษาติดต่อที่มหาวิทยาลัย เป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถตอบ คำถามหรือให้คำแนะนำทางผ่านเพจได้” ** |
| ๑.๔ | การประเมินความพึงพอใจของผู้มาขอคำแนะนำ | ๑๓ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |

| ผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ | | | | | | ปัญหาหรืออุปสรรคต่อความสำเร็จ ของงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ | แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข หรือ การพัฒนา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ |
|----------------------------------|---|---------------------|---------|----------|---------|---|---|
| ที่ | กระบวนงาน | ตัวชี้วัดความสำเร็จ | | | | | |
| | | ปริมาณ | ถูกต้อง | เวลา | พึงพอใจ | | |
| ๒. งานบริการตามคำร้องขอ | | | | | | | |
| ๒.๑ | การรับคำร้องขอลาพักการศึกษา | ๒๑๔ ฉบับ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๒ | การรับคำร้องขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา | ๒๑๑ ฉบับ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๓ | การรับคำร้องขอลาออก | ๙๙ ฉบับ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๔ | การรับคำร้องขอถอนเงินประกันของเสียหายคืน | ๕๓๘ ฉบับ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๕ | การรับแจ้งความประสงค์ขอม้วนผันการคัดเลือกทหาร | ๑๙๐ ฉบับ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๖ | การรับคำร้องขอสำเร็จการศึกษา | ๑,๗๐๓ ฉบับ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | ในวันสุดท้ายของการยื่นคำร้องขอสำเร็จการศึกษา ไม่สามารถรับคำร้องของนักศึกษาได้ เนื่องจากนักศึกษามาติดต่อยื่นคำร้อง หลังเวลา ๑๕.๓๐ น. ยังไม่ได้ชำระค่าลงทะเบียนบัณฑิต ๖๐๐ บาท ซึ่งทางงานคลังของมหาวิทยาลัย งดรับการจ่ายเงิน ประจำวัน ทำให้ไม่สามารถสรุปจำนวนผู้ยื่นคำร้อง ส่งมอบต่องานทะเบียนดำเนินการได้ | นำคำร้องของนักศึกษามาจดบันทึกข้อมูลการมาติดต่อขอยื่นในคำร้องขอสำเร็จการศึกษา เพื่อบันทึกว่านักศึกษาได้มาติดต่อในวันสุดท้ายของการยื่นคำร้อง และให้นำคำร้องไปชำระค่าลงทะเบียนบัณฑิตให้เรียบร้อยก่อน และนำมายื่นต่อเจ้าหน้าที่ ก่อนเวลา๑๒.๐๐ น. ในวันถัดไป เพื่อจะสรุปจำนวนผู้ผู้คำร้องส่งมอบต่องานทะเบียนดำเนินการต่อไป |
| ๒.๗ | การจูงใจวิชาเรียนของผู้ได้รับอนุญาตให้เพิ่ม-ถอนวิชา | ๑๘๐ ฉบับ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |

| ผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ | | | | | | ปัญหาหรือ อุปสรรคต่อความสำเร็จ ของงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ | แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข หรือ การพัฒนา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ |
|----------------------------------|---|---------------------|---------|----------|---------|--|--|
| ที่ | กระบวนงาน | ตัวชี้วัดความสำเร็จ | | | | | |
| | | ปริมาณ | ถูกต้อง | เวลา | พึงพอใจ | | |
| ๒.๘ | การจูงใจวิชาเรียนให้กับนักศึกษาที่เรียนร่วมกับ นักศึกษาโครงการอื่น ๆ | ๗ ฉบับ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๙ | การรับคำร้องขอเปิดรายวิชาเรียนเป็นกรณีพิเศษ | ๖๓๘ ฉบับ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๑๐ | การแจ้งผลคำร้องขอเปิดรายวิชาเป็นกรณีพิเศษ | ๓๑ ฉบับ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | ปัจจุบันมีการฟังผลคำร้องขอเปิดรายวิชา เป็นกรณีพิเศษ รวมทั้งการชำระเงิน ค่าธรรมเนียม ในรูปแบบออนไลน์ ซึ่ง นักศึกษาไม่ชำระตามวันที่กำหนด จึงทำ ให้มาติดต่อของจ่ายหลังกำหนดเป็น จำนวนมาก | ทำการประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลการฟัง ผลคำร้อง ให้กับทางคณะ เพื่อให้ทางคณะ ช่วยกระตุ้นนักศึกษาที่ยื่นคำร้องไว้ เข้าไป ตรวจสอบผลการขอเปิดรายวิชาและชำระ เงินตามวันที่กำหนด |
| ๒.๑๑ | การจูงรายวิชาเรียนที่ได้รับอนุญาตให้เปิดเป็นกรณี พิเศษ | ๒๓ ฉบับ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๑๒ | การจูงรายวิชาเรียนจากใบของของผู้ไม่ดำเนินการ ตามแนวปฏิบัติปกติ | ๕๔ ฉบับ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | ไม่สามารถลงทะเบียนรายวิชาตามข้อมูล ในแบบฟอร์ม เพิ่ม - ถอน รายวิชา ที่ นักศึกษากรอกให้ได้ เนื่องจากนักศึกษ ากรอกข้อมูลข้อมูลวิชาเรียนไม่ตรงตาม ตารางเรียนที่เผยแพร่ และกำหนด | ให้นักศึกษาเข้าไปตรวจสอบข้อมูลรายวิชา ที่ต้องการลงทะเบียนในระบบตารางเรียน ที่ทางงานหลักสูตรเผยแพร่ แล้วให้นำมา กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มเพิ่ม-ถอน รายวิชา เพื่อจะได้ลงทะเบียนรายวิชาได้ อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ ตามตารางเรียน |
| ๒.๑๓ | การจูงวิชาเรียนให้นักศึกษาต่างชาติและนักศึกษา โครงการพิเศษ | - ฉบับ | - | - | - | | |
| ๒.๑๔ | การรับคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (Transcript) | ๖๓๗ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |

| ผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ | | | | | | ปัญหาหรืออุปสรรคต่อความสำเร็จ ของงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ | แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข หรือ การพัฒนา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ |
|----------------------------------|---|---------------------|---------|----------|---------|--|--|
| ที่ | กระบวนการงาน | ตัวชี้วัดความสำเร็จ | | | | | |
| | | ปริมาณ | ถูกต้อง | เวลา | พึงพอใจ | | |
| ๒.๑๕ | การแจ้งผลคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (Transcript) | ๕๖๔ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๑๖ | การรับคำร้องขอใบรับรองผลการศึกษา | ๕๑๕ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๑๗ | การแจ้งผลคำร้องขอใบรับรองผลการศึกษา | ๔๕๖ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๑๘ | การรับคำร้องขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา | ๔๖๔ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๑๙ | การแจ้งผลคำร้องขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา | ๔๐๒ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๒๐ | การรับคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาตามประกาศ หลักสูตรเทียบโอน | ๙๖ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๒๑ | การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาตามประกาศ เทียบโอนหลักสูตรเทียบโอน | ๘๐ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๒๒ | การรับคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาตามประกาศเทียบ โอนหมวดศึกษาทั่วไป | ๑ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๒๓ | การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาตามประกาศ เทียบโอนหมวดศึกษาทั่วไป | ๒ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๒๔ | การรับคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาจากมหาวิทยาลัย ราชภัฏอุตรดิตถ์ | ๔๓ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๒๕ | การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ | ๓๓ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |

| ผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ | | | | | | ปัญหาหรืออุปสรรคต่อความสำเร็จ ของงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ | แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข หรือ การพัฒนา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ |
|---------------------------------------|--|---------------------|---------|----------|---------|--|--|
| ที่ | กระบวนงาน | ตัวชี้วัดความสำเร็จ | | | | | |
| | | ปริมาณ | ถูกต้อง | เวลา | พึงพอใจ | | |
| ๒.๒๖ | การรับคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาที่ไม่มีตามประกาศมหาวิทยาลัย | ๒๐ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๒.๒๗ | การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาที่ไม่มีตามประกาศมหาวิทยาลัย | ๑๕ คน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๓. งานข้อมูลสถิติทางการบริการการศึกษา | | | | | | | |
| ๓.๑ | งานวิเคราะห์สถิติจากงานบริการ | ๑ ฐาน | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |
| ๓.๒ | การบริการข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ๑๒ ฉบับ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก | | |

๒) ผลการปฏิบัติการเพื่อพัฒนาหน่วยงาน

| เป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จ | ปัญหาหรืออุปสรรคต่อความสำเร็จของงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ | แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข หรือการพัฒนา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ |
|--|---|--|
| เป็นผู้นำในการปรับตัวเข้าสู่ยุค Digital Transformation | <p>ปรับปรุงกระบวนการงานให้สอดคล้องกับยุคสมัย ช่วงที่โรคโควิด ๑๙ ระบาด ที่ผ่านมา</p> <ul style="list-style-type: none">- การฟังผลคำร้องขอเปิดรายวิชาเป็นกรณีพิเศษ และการฟังผลการเทียบโอนรายวิชา ทั้ง ๒ ประเภทมีการชำระค่าธรรมเนียมในรูปแบบออนไลน์ เพื่อยืนยันผลคำร้องดังกล่าว ซึ่งประสบผลสำเร็จประมาณร้อยละ ๗๐- ขอเอกสารทางการศึกษา สามารถส่งขอเอกสารทาง ปณ. แต่ยังไม่มียรูปแบบการชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์ | <ul style="list-style-type: none">- ทำการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลการฟังผลคำร้องผ่านทางเพจ และทางคณะ เพื่อเป็นการเข้าถึงนักศึกษาอีกหนึ่งช่องทาง ซึ่งทางคณะจะได้ช่วยกระตุ้นนักศึกษาเข้าไปตรวจสอบผลและชำระค่าธรรมเนียมผลคำร้อง- ประสานงานสารสนเทศจัดทำระบบ/รูปแบบการขอเอกสารทางการศึกษารวมถึงการชำระค่าธรรมเนียมในรูปแบบออนไลน์ |

๓) ผลการพัฒนาตนเอง

| เป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จ | ปัญหาหรืออุปสรรคต่อความสำเร็จของงานใน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ | แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข หรือการพัฒนา ใน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ |
|--|---|--|
| ๑. เข้าร่วมอบรม สัมมนา ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง เพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการ | | |
| ๒. มีผลการสอบวัดสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัลผ่านเกณฑ์ RU Baseline หรือ IC๓ | | |
| ๓. มีความพร้อมในการขอรับการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น | การเขียนข้อสรุป การรวมภาระงานย่อย ๆ มาเขียนเป็นงานกลุ่มหลักที่ปฏิบัติให้ครอบคลุมทั้ง ๔ องค์ประกอบของตามหลักการวิเคราะห์ค่างานที่ ก.พ.อ. กำหนด | ดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการให้แล้วเสร็จและจัดส่งเล่มประเมินค่างานที่ได้มีการปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะ |

ส่วนที่ ๓
แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

- ๑) กระบวนการที่ได้รับมอบหมายในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รวมทั้งสิ้น กระบวนการ
๑. งานบริการแนะนำและให้คำปรึกษา
 - ๑.๑ การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารทั่วไป
 - ๑.๒ การให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหา (นอกเหนือจากปฏิทินการศึกษา, ระเบียบ, ข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัยฯ)
 - ๑.๓ การให้คำแนะนำทางเฟสบุ๊ค Facebook (inbox)
 - ๑.๔ การประเมินความพึงพอใจของผู้มาขอคำแนะนำ
 ๒. งานบริการตามคำร้องขอ
 - ๒.๑ การรับคำร้องขอลาพักการศึกษา
 - ๒.๒ การรับคำร้องขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา
 - ๒.๓ การรับคำร้องขอลาออก
 - ๒.๔ การรับคำร้องขอถอนเงินประกันของเสียหายคืน
 - ๒.๕ การรับแจ้งความประสงค์ขอผ่อนผันการคัดเลือกทหาร
 - ๒.๖ การรับคำร้องขอสำเร็จการศึกษา
 - ๒.๗ การจองวิชาเรียนของผู้ได้รับอนุญาตให้เพิ่ม-ถอนวิชา
 - ๒.๘ การจองวิชาเรียนให้กับนักศึกษาที่เรียนร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่น ๆ
 - ๒.๙ การรับคำร้องขอเปิดรายวิชาเรียนเป็นกรณีพิเศษ
 - ๒.๑๐ การแจ้งผลคำร้องขอเปิดรายวิชาเป็นกรณีพิเศษ
 - ๒.๑๑ การจอร์ายวิชาเรียนที่ได้รับอนุญาตให้เปิดเป็นกรณีพิเศษ
 - ๒.๑๒ การจอร์ายวิชาเรียนจากใบของของผู้ไม่ดำเนินการตามแนวปฏิบัติปกติ
 - ๒.๑๓ การจอร์ายวิชาเรียนให้นักศึกษาต่างชาติและนักศึกษาโครงการพิเศษ
 - ๒.๑๔ การรับคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (Transcript)
 - ๒.๑๕ การแจ้งผลคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (Transcript)
 - ๒.๑๖ การรับคำร้องขอใบรับรองผลการศึกษา
 - ๒.๑๗ การแจ้งผลคำร้องขอใบรับรองผลการศึกษา
 - ๒.๑๘ การรับคำร้องขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา
 - ๒.๑๙ การแจ้งผลคำร้องขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา
 - ๒.๒๐ การรับคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาตามประกาศหลักสูตรเทียบโอน
 - ๒.๒๑ การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาตามประกาศเทียบโอนหลักสูตรเทียบโอน
 - ๒.๒๒ การรับคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาตามประกาศเทียบโอนหมวดศึกษาทั่วไป
 - ๒.๒๓ การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาตามประกาศเทียบโอนหมวดศึกษาทั่วไป
 - ๒.๒๔ การรับคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
 - ๒.๒๕ การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
 - ๒.๒๖ การรับคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาที่ไม่มีตามประกาศมหาวิทยาลัย
 - ๒.๒๗ การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาที่ไม่มีตามประกาศมหาวิทยาลัย

๒.๒๘ การรับคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาหมวดศึกษาทั่วไปและหมวดเลือกเสรี (กรณีนักศึกษาสำเร็จ
การศึกษาระดับปริญญาตรี)

๒.๒๙ การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาหมวดศึกษาทั่วไปและหมวดเลือกเสรี (กรณีนักศึกษา
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี)

๓. งานข้อมูลสถิติทางการบริการการศึกษา

๓.๑ งานวิเคราะห์สถิติจากงานบริการ

๓.๒ การบริการข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๒) เป้าหมายและความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามกระบวนการงานที่ได้รับมอบหมาย

| ที่ | กระบวนการงาน | ผลผลิต (จำนวน) | ตัวชี้วัดความสำเร็จ | | | |
|--|---|-------------------|---------------------|-------------|----------|---------|
| | | | ปริมาณ | ความถูกต้อง | เวลา | พึงพอใจ |
| ๑. งานบริการแนะนำและให้คำปรึกษา | | | | | | |
| ๑.๑ | การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารทั่วไป (ตามปฏิทินการศึกษา) | คน | ๒๖๓ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๑.๒ | การให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหา (นอกเหนือจากปฏิทินการศึกษา, ระเบียบ, ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยฯ) | คน | ๗๑ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๑.๓ | การให้คำแนะนำทางเฟสบุ๊ค Facebook (inbox) | คน | ๗๐๑ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๑.๔ | การประเมินความพึงพอใจของผู้มาขอคำแนะนำ | ครั้ง | ๑ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒. งานบริการตามคำร้องขอ | | | | | | |
| ๒.๑ | การรับคำร้องขอลาพักการศึกษา | คน | ๓๑๓ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๒ | การรับคำร้องขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา | คน | ๒๙๖ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๓ | การรับคำร้องขอลาออก | คน | ๑๕๖ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๔ | การรับคำร้องขอถอนเงินประกันของเสียหายคืน | คน | ๑๖๔ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๕ | การรับแจ้งความประสงค์ขอผ่อนผันการคัดเลือกทหาร | คน | ๒๒๒ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๖ | การรับคำร้องขอสำเร็จการศึกษา | คน | ๑,๕๓๒ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๗ | การจองวิชาเรียนของผู้ได้รับอนุญาตให้เพิ่ม-ถอนวิชา | ฉบับ | ๒๕ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๘ | การจองวิชาเรียนให้กับนักศึกษาที่เรียนร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่น ๆ | ฉบับ | ๕ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๙ | การรับคำร้องขอเปิดรายวิชาเรียนเป็นกรณีพิเศษ | คน | ๕๑๐ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๑๐ | การแจ้งผลคำร้องขอเปิดรายวิชาเป็นกรณีพิเศษ | คน | แจ้งผลออนไลน์ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๑๑ | การจองรายวิชาเรียนที่ได้รับอนุญาตให้เปิดเป็นกรณีพิเศษ | ฉบับ | ๕๒ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๑๒ | การจองรายวิชาเรียนจากใบของของผู้ไม่ดำเนินการตามแนวปฏิบัติปกติ | ฉบับ | ๗๘ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๑๓ | การจองวิชาเรียนให้นักศึกษาต่างชาติและนักศึกษาโครงการพิเศษ | ฉบับ | ๑๗ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๑๔ | การรับคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (Transcript) | คน | ๙๙๔ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๑๕ | การแจ้งผลคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (Transcript) | คน | ๙๔๑ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๑๖ | การรับคำร้องขอใบรับรองผลการศึกษา | คน | ๓๑๗ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๑๗ | การแจ้งผลคำร้องขอใบรับรองผลการศึกษา | คน | ๒๗๓ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๑๘ | การรับคำร้องขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา | คน | ๔๐๘ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๑๙ | การแจ้งผลคำร้องขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา | คน | ๓๔๔ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๒๐ | การรับคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาตามประกาศหลักสูตรเทียบโอน | คน | ๕๐๑ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๒๑ | การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาตามประกาศเทียบโอนหลักสูตรเทียบโอน | คน | ๖๗๑ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๒๒ | การรับคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาตามประกาศเทียบโอนหมวดศึกษาทั่วไป | คน | ๗ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๒๓ | การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาตามประกาศเทียบโอนหมวดศึกษาทั่วไป | คน | ๘ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |

| ที่ | กระบวนการงาน | ผลผลิต (จำนวน) | ตัวชี้วัดความสำเร็จ | | | |
|--|---|-------------------|---------------------|-------------|----------|---------|
| | | | ปริมาณ | ความถูกต้อง | เวลา | พึงพอใจ |
| ๒.๒๔ | การรับคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ | คน | ๓๕ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๒๕ | การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ | คน | ๒๙ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๒๖ | การรับคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาที่ไม่มีตามประกาศมหาวิทยาลัย | คน | ๓๕ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๒๗ | การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาที่ไม่มีตามประกาศมหาวิทยาลัย | คน | ๔๗ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๒๘ | การรับคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาหมวดศึกษาทั่วไปและหมวดเลือกเสรี (กรณีนักศึกษาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี)* | คน | - | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๒.๒๙ | การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาหมวดศึกษาทั่วไปและหมวดเลือกเสรี (กรณีนักศึกษาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี)* | คน | - | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๓. งานข้อมูลสถิติทางการบริการการศึกษา | | | | | | |
| ๓.๑ | งานวิเคราะห์สถิติจากงานบริการ | ฐาน | ๑ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |
| ๓.๒ | การบริการข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ฉบับ | ๑๒ | ถูกต้อง | ตามกำหนด | มาก |

๓) แผนยกระดับคุณภาพของกระบวนการงาน

เป้าหมาย

การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้เข้าถึงความต้องการของนักศึกษาอย่างครอบคลุมและชัดเจน

วัตถุประสงค์

การบริการนักศึกษา ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามเป้าของหน่วยงาน

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

นักศึกษาได้รับทราบผลของคำร้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

๔) แผนการพัฒนาตนเอง

๔.๑ แผนการพัฒนาเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

เป้าหมาย

แก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ให้แล้วเสร็จ เพื่อการขอรับการประเมินเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

ค่าความสำเร็จตามเป้าหมาย

ได้รูปเล่มการวิเคราะห์ค่างานที่สมบูรณ์และผ่านการประเมิน

๔.๒ แผนพัฒนาความรู้ความสามารถ

เป้าหมาย

เข้ารับอบรม สัมมนา ตามหลักสูตรที่ สำนักงาน กพ. กำหนด อย่างน้อย ๒ หลักสูตร เพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะการให้บริการ