

ส่วนที่ ๑



ชื่อผู้ปฏิบัติงาน นางสาวณัฐนิช อิ่มทอง

ประเภทของตำแหน่ง เชี่ยวชาญเฉพาะ

ตำแหน่งในสายงาน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ

สังกัดงาน งานบริการการศึกษา

หน้าที่ความรับผิดชอบโดยสรุป

ให้คำปรึกษา แนะนำวิธีการ ขั้นตอนดำเนินการ ออกคำร้อง – รับคำร้อง บริการตามคำร้องขอ ของนักศึกษา และผู้ติดต่ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทางการศึกษา และรวบรวม สรุปข้อมูลคำร้อง ส่งต่อผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามคำร้อง เพื่อดำเนินการตามคำร้องขอได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ประโยชน์สูงสุดแก่นักศึกษาและผู้ติดต่ออื่นๆ รวมถึงวิเคราะห์ วางแผนพัฒนา จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงาน และทำการเผยแพร่ข้อมูลตามช่องทางที่หน่วยงานกำหนดสู่สาธารณะ เพื่อให้นักศึกษา ผู้ติดตาม หรือ ผู้สนใจอื่นๆ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน สร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องต่อกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ทางด้านการศึกษา หรือที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประวัติการเข้าปฏิบัติราชการ

วัน/เดือน/ปี	ตำแหน่ง	สังกัดงาน	สังกัดหน่วยงาน
๓ ตุลาคม ๒๕๖๐	ผู้ปฏิบัติการประจำสื่อ โซเซียลมีเดีย	งานบริการนักศึกษา	กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	งานบริการการศึกษา	กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ประวัติการเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

วัน/เดือน/ปี	ระยะเวลา(วัน)	ชื่อหลักสูตร	หน่วยงานที่จัด
๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๕	๑ วัน	การทดสอบการเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy)	สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕	๑ วัน	การอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์การสร้างการรับรู้ด้านการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการพลิกโฉมสู่มหาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ของมหาวิทยาลัยท้องถิ่น (การผลิตสื่อให้โดนใจในงานสื่อสารองค์กรยุค Digital )	ศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต (LLL) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
๑-๒ เมษายน ๒๕๖๖	๒ วัน	การพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะ URU Teamwork ภายใต้โครงการหลัก “การพัฒนาและเสริมศักยภาพด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน”	กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
๘ กันยายน – ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๕๕ วัน	การออกแบบ User Experience เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ	มหาวิทยาลัยมหิดล
๓ - ๘ กันยายน ๒๕๖๗	๕ วัน	Microsoft Office Excel ๒๐๑๖	สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)

ส่วนที่ ๒

บทวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณที่ผ่านมา (จากปีงบประมาณ ๒๕๖๗)

๑) ผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการงานที่รับผิดชอบ

ผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๗					ปัญหาหรืออุปสรรคต่อความสำเร็จของงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๗	แนวทางการปรับปรุง/แก้ไขหรือการพัฒนา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘	
ที่	กระบวนการงาน	ตัวชี้วัดความสำเร็จ					
		ปริมาณ	ถูกต้อง	เวลา	พึงพอใจ		
๑	การจัดทำแผนและเตรียมข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาสัมพันธ์งานบริการ	๑๒ ครั้ง	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒	การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์	๒๐๕ ชิ้น	ถูกต้อง	ช้ากว่ากำหนดเล็กน้อย	ปานกลาง	มีผู้ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์กองบริการการศึกษา และช่องทางออนไลน์เป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถผลิตชิ้นงานสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้อย่างต่อเนื่อง บางครั้งดำเนินการเสร็จสิ้นล่าช้ากว่ากำหนด เนื่องจากค่อนข้างใช้เวลาในการออกแบบจัดทำ	จัดทำชิ้นงานสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์แม่แบบ (Template) ของแต่กิจกรรมตามปฏิทินการศึกษา หรือที่ใช้งานบ่อยในหน่วยงานไว้เพื่อความรวดเร็วในการปรับปรุง แก้ไขข้อมูลให้ได้ชิ้นงานที่สมบูรณ์ และใช้งานได้ตามกำหนดเวลา อาทิเช่น ภาพประชาสัมพันธ์ แจ้งรับหลักฐานสำเร็จการศึกษา การยื่นคำร้องขอสำเร็จการศึกษา และการยื่นคำร้องขอผ่อนผันการตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหารกองประจำการ (การขอผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร)

๓	การจัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ	๑ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๔	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	๑๒๘ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๕	การจัดการข่าวสารผ่าน Facebook Page กองบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุตรดิตถ์	๗๓๒ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๖	การประเมินผลการรับข้อมูล ข่าวสาร	๑ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๗	การสำรวจความต้องการจัดทำสื่อ เพื่อประชาสัมพันธ์ ของบุคลากร ภายในหน่วยงาน	๒๔ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	มีผู้ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์กองบริการ การศึกษา และช่องทางออนไลน์เป็นจำนวน มาก ทำให้ไม่สามารถผลิตชิ้นงานสื่อเพื่อ การประชาสัมพันธ์ได้อย่างต่อเนื่อง บางครั้ง ดำเนินการเสร็จสิ้นล่าช้ากว่ากำหนด เนื่องจากค่อนข้างใช้เวลาในการออกแบบ จัดทำ	จัดทำสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์แม่แบบ (Template) ของแต่ละกิจกรรม หรือที่ใช้งาน บ่อยในหน่วยงานไว้ เพื่อความรวดเร็วในการ ปรับปรุงแก้ไขและอัปเดตข้อมูล ของข่าว ประชาสัมพันธ์
๘	การเพิ่มข้อมูลกำหนดการตาม ปฏิทินการศึกษา เพื่อเผยแพร่บน เว็บไซต์หน่วยงาน	๑๙๖ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๙	การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสาร ทั่วไป	๓,๘๗๐ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	ปาน กลาง	นักศึกษาไม่ได้ติดตาม ตรวจสอบข้อมูลที่ สำคัญทางด้านการศึกษา อาทิเช่น การ ตรวจสอบข้อมูลปฏิทินการศึกษา การศึกษา ระเบียบ/ข้อบังคับ ที่เผยแพร่ให้บนเว็บไซต์	ทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับปฏิทิน การศึกษา ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือข้อมูล อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการกับทาง หน่วยงานให้มากขึ้น เพื่อให้นักศึกษาเข้าถึง

						( <a href="https://academic.uru.ac.th">https://academic.uru.ac.th</a> ) และ โซเชียลมีเดีย (Facebook) ของหน่วยงาน ทำให้ไม่ทราบข้อมูล หรือวิธีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องทางด้านการศึกษา และกำหนดวันที่ดำเนินการ	ข้อมูล ได้รับความรู้ความเข้าใจ ในข้อมูลที่ควรทราบต่อการศึกษา ณ มหาวิทยาลัย และวิธีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
๑๐	การให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหา	๓,๘๗๐ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	ปานกลาง	นักศึกษาไม่ปฏิบัติตามระเบียบมหาวิทยาลัย โดยส่วนใหญ่พบว่านักศึกษาไม่ได้ศึกษารายละเอียด และตรวจสอบข้อมูลกำหนดการตามปฏิทินการศึกษาที่เผยแพร่ให้บนเว็บไซต์ ( <a href="https://academic.uru.ac.th">https://academic.uru.ac.th</a> ) และ โซเชียลมีเดีย (Facebook) ของหน่วยงาน อาทิเช่น ไม่ดำเนินการยื่นคำร้องตามกำหนดของปฏิทินการศึกษา ทั้งนี้มียอดผู้ขอชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาหลังกำหนด เนื่องจากไม่ได้ยื่นคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ผู้ขอลงทะเบียนเรียนรายวิชาหลังกำหนด และผู้ขอรับทราบผลการเปิดรายวิชาเป็นกรณีพิเศษหลังกำหนดเป็นจำนวนมาก	ทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับปฏิทินการศึกษา ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการกับทางหน่วยงานให้มากขึ้น เพื่อให้นักศึกษาเข้าถึงข้อมูล ได้รับความรู้ความเข้าใจ ในข้อมูลที่ควรทราบต่อการศึกษา ณ มหาวิทยาลัย และวิธีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
๑๑	การให้คำแนะนำผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	๗,๗๔๐ คน	ถูกต้อง	ช้ากว่ากำหนดเล็กน้อย	ปานกลาง	มีผู้ติดต่อจำนวนมาก โดยในบางวันไม่สามารถตอบกลับผู้ติดต่อทางกล่องข้อความ (inbox) ทั้งหมดได้ ทำให้เกิดความล่าช้าในการตอบกลับข้อมูลกับผู้ติดต่อ	ทำการจัดทำข้อมูลคำถามที่พบบ่อย พร้อมข้อความตอบกลับ ในแต่ละปีการศึกษาไว้ทาง Google Drive และแชร์ไฟล์ดังกล่าวกับผู้ปฏิบัติงานบริการนักศึกษา ใช้ในการ

						ต้องการทราบ รวมถึงการแก้ไขปัญหา และการตรวจสอบข้อมูลอื่นๆ ให้ผู้ติดต่อ ทั้งนี้ เนื่องจากต้องให้ความสำคัญในการบริการ ณ เคาน์เตอร์กองบริการการศึกษาเป็นหลัก ซึ่งมีผู้ติดต่อรายวันเป็นจำนวนมาก	ตอบกลับผู้ติดต่อทาง Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรดิตถ์ หรือช่องทางออนไลน์อื่นๆ เพื่อลดระยะเวลาในการพิมพ์ข้อความเกี่ยวกับคำถามที่ พบบ่อยใหม่ และป้องกันการผิดพลาดของ ข้อมูลที่ไม่ตรงกัน
๑๒	การจัดทำแนวปฏิบัติและเงื่อนไข การให้บริการจากงานที่เกี่ยวข้อง	๓๑ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๑๓	การออกแบบและจัดทำแบบฟอร์ม ของคำร้อง	๐ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๑๔	การจัดทำระบบและขั้นตอนการ ให้บริการ	๓๑ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๑๕	การรับคำร้องขอเปลี่ยนแปลง สาขาวิชา	๑๗ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๑๖	การแจ้งผลคำร้องขอเปลี่ยนแปลง สาขาวิชา	๑๗ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๑๗	การรับคำร้องขอเทียบโอนผลการ เรียน สำหรับนักศึกษาขอ เปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	๑๔ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๑๘	การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนผล การเรียน สำหรับนักศึกษาขอ เปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	๑๔ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๑๙	การรับคำร้องขอผ่อนผันการชำระ ค่าธรรมเนียมการศึกษา	๒๕๔ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	ปาน กลาง	นักศึกษารับคำร้องไปดำเนินการ แต่ไม่นำ คำร้องส่งคืนภายในเวลาที่กำหนด	ประชาสัมพันธ์รายละเอียดกำหนดการผ่าน ช่วงทางออนไลน์ของหน่วยงาน ในช่วง

						<p>ปฏิทินการศึกษา ทำให้บางรายถูกประกาศ  <b>พินสภาพการเป็นนักศึกษา ตามระเบียบ  มหาวิทยาลัย และนักศึกษาที่เป็นผู้ยื่นคำ  ร้องรายใหม่บางราย ไม่ส่งเอกสารแนบคำ  ร้องสำหรับรายใหม่คืนต่อกองบริการ  การศึกษา</b></p>	<p>ระยะเวลาก่อนเปิดรับ และปิดรับคำร้อง  ประมาณ ๓-๗ วันทำการ เพื่อให้นักศึกษา  รับทราบข้อมูล และจัดเตรียมและยื่นส่ง  เอกสารตามกำหนดการ</p>
๒๐	การแจ้งผลคำร้องขอผ่อนผันการ ชำระค่าธรรมเนียมนการศึกษา	๒๑๑ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	<p><b>นักศึกษาไม่ติดตามฟังผล และชำระเงิน  ภายในวันนัดฟังผล รวมถึงไม่ติดต่อขอ  ชำระเงินค่าธรรมเนียมนการศึกษาภายในวัน  สุดท้ายของการเรียนการสอนตามปฏิทิน  การศึกษา มหาวิทยาลัยจึงประกาศพิน  สภาพการเป็นนักศึกษาตามระเบียบ และ  การลงทะเบียนรายวิชาภาคเรียนดังกล่าว  เป็นโมฆะ โดยนักศึกษาต้องทำการขอคืน  สภาพการเป็นนักศึกษา และลงทะเบียน  เรียนใหม่ในภาคเรียนถัดไป</b></p>	<p><b>จัดทำบันทึกข้อความบัญชีรายชื่อนักศึกษา  ผู้ยื่นคำร้องถึงคณะต้นสังกัดของนักศึกษา  และจัดส่งข้อมูลนักศึกษาผู้ยื่นคำร้องขอผ่อน  ผันการชำระค่าธรรมเนียมนการศึกษา พร้อม  รายละเอียดวันที่นักศึกษานัดฟังผล (ชำระ  เงิน) ถึงผู้ปกครองนักศึกษา ตามข้อมูลที่อยู่ใน  ระบบ (โปรแกรมคำร้อง) ร่วมกับงานธุรการ</b></p>
๒๑	การรับคำร้องทั่วไป	๑,๐๔๐ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๒	การรับคำร้องขอทำบัตรประจำตัว นักศึกษา	๗๐ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๓	การแจ้งผลคำร้องขอทำบัตร ประจำตัวนักศึกษา	๖๗ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๔	การรับคำร้องเปลี่ยนชื่อ - สกุล คำ นำหน้านาม	๑๙ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	

๒๕	การรับคำร้องขอยกเลิกวิชาเรียน	๕๗ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๖	การรับคำร้องขอเพิ่ม - ถอน รายวิชา	๔๙ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๗	การแจ้งผลคำร้องขอเพิ่ม - ถอน รายวิชา	๔๙ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๘	การรับคำร้องขอลงทะเบียนเรียน ร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่นๆ	๗ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๙	การแจ้งผลคำร้องขอลงทะเบียน เรียนร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่นๆ	๗ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๓๐	การรับคำร้องขอลงทะเบียนเรียน หน่วยกิตเกินเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัย กำหนด	๖๗ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๓๑	การแจ้งผลคำร้องขอลงทะเบียน เรียนหน่วยกิตเกินเกณฑ์ที่ มหาวิทยาลัยกำหนด	๖๗ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๓๒	การรับคำร้องขอใบแทนใบสำคัญ ทางการศึกษา	๕๗ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๓๓	การแจ้งผลคำร้องขอใบแทนใบสำคัญ ทางการศึกษา	๕๗ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๓๔	การขอรับใบสำคัญทางการศึกษา หลังกำหนด	๑๒๖ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๓๕	การแจ้งผลคำร้องขอรับใบสำคัญ ทางการศึกษาหลังกำหนด	๑๒๖ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	



๓๖	การรับชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ซึ่งอยู่นอกเหนือกฎเกณฑ์ของข้อบังคับมหาวิทยาลัย  ราชภัฏอุตรดิตถ์ ว่าด้วยการศึกษาระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี พ.ศ. ๒๕๖๖ และประกาศหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติอื่นที่เกี่ยวข้อง	๖๕ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
----	--	-------	---------	----------	-----	------------	--

๒) ผลการปฏิบัติการเพื่อพัฒนาหน่วยงาน

เป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จ	ปัญหาหรืออุปสรรคต่อความสำเร็จของงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๖	แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข หรือการพัฒนา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗
<p>ผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ ได้ตามกำหนดเวลา และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (นักศึกษา) อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>๑. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในช่องออนไลน์ของหน่วยงานได้ตามกำหนดเวลา</p> <p>๒. จำนวนผู้ขอคำแนะนำข้อมูลข่าวสารทั่วไป และจำนวนผู้ขอคำแนะนำสำหรับแก้ไขปัญหาที่ลดลง</p>	<p>เนื่องด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการนักศึกษา และผู้ติดต่อหน้าเคาน์เตอร์กองบริการการศึกษา ณ มหาวิทยาลัย มีผู้ติดต่ออย่างต่อเนื่องในระหว่างวัน โดยบางช่วงเวลามีผู้ติดต่อเป็นจำนวนมาก ทำให้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลบางรายการล่าช้า ทั้งนี้เนื่องจากข้าพเจ้าต้องดำเนินการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ภาพประกอบต่างๆ สำหรับเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์และโซเชียลมีเดีย (Facebook) ของหน่วยงานด้วยตนเอง ควบคู่กับการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ การให้บริการออนไลน์</p>	<p>จัดทำสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์แม่แบบ (Template) ของแต่ละกิจกรรม หรือที่ใช้งานบ่อยในหน่วยงานไว้ เพื่อความรวดเร็วในการปรับปรุงแก้ไขและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ ได้ตามกำหนดเวลา</p>

๓) ผลการพัฒนาตนเอง

เป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จ	ปัญหาหรืออุปสรรคต่อความสำเร็จของงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๖	แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข หรือการพัฒนา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗
๑. เข้าร่วมการอบรมสัมมนา ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	ไม่พบปัญหา	
๒. มีความพร้อมในการขอรับการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	ยังไม่สามารถส่งผลงานเพื่อขอรับการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นได้	สอบคัดเลือกเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย หรืออื่นๆ เพื่อให้ตนเองมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย และสามารถยื่นส่งผลงานเพื่อขอรับการประเมินเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคตได้

**ส่วนที่ ๓**  
**แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘**

**๑) กระบวนการที่ได้รับมอบหมายในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รวมทั้งสิ้น ๓๖ 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
- ๑.๘ การเพิ่มข้อมูลกำหนดการตามปฏิทินการศึกษา เพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน

**๒ งานบริการแนะนำและให้คำปรึกษา**

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

**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

๔.๒๒ การรับชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ซึ่งอยู่นอกเหนือกฎเกณฑ์ของข้อบังคับมหาวิทยาลัย

ราชภัฏอุดรดิตถ์ ว่าด้วยการศึกษาระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี พ.ศ. ๒๕๖๖ และประกาศ  
หลักเกณฑ์แนวปฏิบัติอื่นที่เกี่ยวข้อง









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	๒๐๕ ชิ้น	ถูกต้อง	ช้ากว่า กำหนด เล็กน้อย	ปานกลาง
๓	การจัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ	ภาพ	๑๘	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๔	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	โพสต์	๑๒๘ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๕	การจัดการข่าวสารผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	ครั้ง	๗๓๒ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๖	การประเมินผลการรับข้อมูลข่าวสาร	ครั้ง	๒๔ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๗	การสำรวจความต้องการจัดทำสื่อเพื่อ ประชาสัมพันธ์ ของบุคลากรภายใน หน่วยงาน	ครั้ง	๔๘ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๘	การเพิ่มข้อมูลกำหนดการตามปฏิทิน การศึกษา เพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ หน่วยงาน	ครั้ง	๑๙๖ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๙	การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารทั่วไป	ครั้ง	๓,๘๗๐ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	ปานกลาง
๑๐	การให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหา	ครั้ง	๓,๘๗๐ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	ปานกลาง
๑๑	การให้คำแนะนำผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราช ภัฏอุตรดิตถ์	ครั้ง	๗๗๔๐ คน	ถูกต้อง	ช้ากว่า กำหนด เล็กน้อย	ปานกลาง
๑๒	การจัดทำแนวปฏิบัติและเงื่อนไขการ ให้บริการจากงานที่เกี่ยวข้อง	ครั้ง	๓๑ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๑๓	การออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มของ คำร้อง	ครั้ง	๐ ครั้ง			
๑๔	การจัดทำระบบและขั้นตอนการ ให้บริการ	ครั้ง	๓๑ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๑๕	การรับคำร้องขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	คน	๑๗ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๑๖	การแจ้งผลคำร้องขอเปลี่ยนแปลง สาขาวิชา	คน	๑๗ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๑๗	การรับคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน สำหรับนักศึกษาขอเปลี่ยนแปลง สาขาวิชา	คน	๑๔ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก

๑๘	การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน สำหรับนักศึกษาขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	คน	๑๔ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๑๙	การรับคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา	คน	๒๕๔ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	ปานกลาง
๒๐	การแจ้งผลคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา	คน	๒๑๑ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	ปานกลาง
๒๑	การรับคำร้องทั่วไป	คน	๑,๐๔๐ ครั้ง	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๒	การรับคำร้องขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	คน	๗๐ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๓	การแจ้งผลคำร้องขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	คน	๖๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๔	การรับคำร้องเปลี่ยนชื่อ - สกุล คำนำหน้านาม	คน	๑๙ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๕	การรับคำร้องขอยกเลิกวิชาเรียน	คน	๕๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๖	การรับคำร้องขอเพิ่ม - ถอนรายวิชา	คน	๔๙ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๗	การแจ้งผลคำร้องขอเพิ่ม - ถอนรายวิชา	คน	๔๙ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๘	การรับคำร้องขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่นๆ	คน	๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๙	การแจ้งผลคำร้องขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่นๆ	คน	๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๐	การรับคำร้องขอลงทะเบียนเรียนหน่วยกิตเกินเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	คน	๖๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๑	การแจ้งผลคำร้องขอลงทะเบียนเรียนหน่วยกิตเกินเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	คน	๖๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๒	การรับคำร้องขอใบแทนใบสำคัญทางการศึกษา	คน	๕๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๓	การแจ้งผลคำร้องใบแทนใบสำคัญทางการศึกษา	คน	๕๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๔	การขอรับใบสำคัญทางการศึกษาหลังกำหนด	คน	๑๒๖ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๕	การแจ้งผลคำร้องขอรับใบสำคัญทางการศึกษาหลังกำหนด	คน	๑๒๖ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๖	การรับชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ซึ่งอยู่นอกเหนือกฎเกณฑ์ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ว่าด้วยการศึกษาระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี พ.ศ. ๒๕๖๖ และประกาศหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติอื่นที่เกี่ยวข้อง	คน	๖๕ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก

### ๓) แผนยกระดับคุณภาพของกระบวนการ

เป้าหมาย : ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานตามกำหนดเวลา และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (นักศึกษา/บุคลากร) อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดความสำเร็จ : การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมกับชาวประชาสัมพันธ์ในช่องทางโซเชียลมีเดียของหน่วยงานที่สูงขึ้น

### ๔) แผนการพัฒนาตนเอง

#### ๔.๑ แผนการพัฒนาเพื่อเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน

เป้าหมาย : เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน

ค่าความสำเร็จตามเป้าหมาย : เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน ๑ กระบวนการ

#### ๔.๒ แผนพัฒนาความรู้ความสามารถ

เป้าหมาย : เข้าร่วมการอบรมสัมมนา ผ่านระบบออนไลน์ หรือ ออฟไลน์ ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ค่าความสำเร็จตามเป้าหมาย : ผ่านการอบรมสัมมนา และได้พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

---