

ส่วนที่ ๑



ชื่อผู้ปฏิบัติงาน นางสาวณัฐนิช อิ่มทอง

ประเภทของตำแหน่ง ปฏิบัติการ

ตำแหน่งในสายงาน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

สังกัดงาน งานบริการการศึกษา

หน้าที่ความรับผิดชอบโดยสรุป

ปฏิบัติงานด้านบริการนักศึกษา ทางด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อบริการการศึกษา การบริการแนะนำและให้คำปรึกษา การเตรียมข้อมูลสำหรับบริการตามคำร้อง การบริการตามคำร้องขอ สำหรับนักศึกษา บุคลากร ศิษย์เก่า และผู้ติดต่ออื่นๆ

งานประชาสัมพันธ์เพื่อบริการการศึกษา ลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการ จัดเตรียมข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน วิเคราะห์ข้อมูลประเมินผลการรับข้อมูลข่าวสาร สำรวจความต้องการในการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากรภายในหน่วยงาน รวมถึงผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ การพัฒนาสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ การจัดทำคู่มือนักศึกษาและแนวปฏิบัติ และเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ในช่องทางโซเชียลมีเดีย (Facebook กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์) และเว็บไซต์ของหน่วยงาน (<https://academic.ur.ac.th>)

งานบริการแนะนำและให้คำปรึกษา ลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารทั่วไปที่เกี่ยวข้องทางด้านการศึกษา การแนะนำเพื่อแก้ปัญหา สำหรับนักศึกษาที่พบปัญหาทางด้านการศึกษา หรืออื่นๆ เพื่อให้ได้รับการแก้ไข และได้รับการศึกษาตามสิทธิที่นักศึกษาพึงได้รับตามระเบียบ/ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย การบริการให้คำแนะนำผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียของหน่วยงาน (Facebook กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์) เพื่อให้คำแนะนำข้อมูลทั่วไปและข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทางการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย สำหรับนักศึกษา รวมถึงผู้ติดต่ออื่นๆ ในช่องทางออนไลน์ โดยปฏิบัติงานตามวันและเวลาราชการ

งานจัดเตรียมข้อมูลสำหรับบริการตามคำร้อง ลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการเตรียมข้อมูล เพื่อจัดทำแนวปฏิบัติ และเงื่อนไขการให้บริการจากงานที่เกี่ยวข้อง การออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มของคำร้อง และการจัดทำระบบและขั้นตอนการให้บริการ เพื่อการออกคำร้อง – รับคำร้องได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

งานบริการตามคำร้องขอ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการออกคำร้อง – รับคำร้องที่เกี่ยวข้องทางการศึกษา หรือตามคำร้องขอของนักศึกษาปัจจุบัน และศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาแล้ว โดยแบ่งเป็นคำร้องที่เปิด

ให้ดำเนินการตามกำหนดการของปฏิทินการศึกษา และนอกเหนือจากกิจกรรมตามกำหนดของปฏิทินการศึกษา โดยรวบรวม สรุปข้อมูลคำร้อง ส่งมอบต่อผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามคำร้องขอของนักศึกษา และศิษย์เก่า เพื่อดำเนินการออกเอกสารทางการศึกษา หรือออกเอกสารตามคำร้องขอได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ ตามความต้องการของนักศึกษาและศิษย์เก่า

โดยงานบริการตามคำร้องขอ ที่ได้รับมอบหมายตามกรอบภาระงานมีดังนี้ การรับคำร้องขอเปลี่ยนแปลง หลักสูตร/สาขาวิชา การขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา สำหรับผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ การขอเรียนเกินหน่วยกิตที่มหาวิทยาลัยกำหนด การขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่น การขอเพิ่ม – ถอนรายวิชาหรือเปลี่ยนแปลงหมู่เรียน และจองวิชาเรียนหลังกำหนด การขอยกเลิกรายวิชาที่ลงทะเบียน การรับคำร้องทั่วไป อาทิเช่น คำร้องขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ คำร้องขอใบแทนในสำคัญทางการศึกษา คำร้องขอหนังสือรับรองรายวิชา คำร้องขอหนังสือรับรองการสำเร็จการศึกษา คำร้องขอรับรองว่าสำเร็จการศึกษาหลักสูตร ๕ ปี (สำหรับนักศึกษาครู ศาสตร) ฯลฯ

ประวัติการเข้าปฏิบัติราชการ

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

ประวัติการเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

วัน/เดือน/ปี	ระยะเวลา(วัน)	ชื่อหลักสูตร	หน่วยงานที่จัด
๒ – ๖ เมษายน ๒๕๖๑	๖ วัน	โครงการประชุมสัมมนาภาระงานและการกำหนดวิธี/ข้อตกลงในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ณ จังหวัดตราด	กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
๖-๑๐ กันยายน ๒๕๖๔	๕ วัน	โครงการประชุมบุคลากรกองบริการการศึกษา วิเคราะห์ ทบทวน ภาระงานที่รับผิดชอบกับกับขอบเขตของตำแหน่งงานและแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน เพื่อสนองแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์	กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
๒๔ มีนาคม ๒๕๖๕	ครึ่งวัน	โครงการเสริมสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัย	งานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

		ราชภัฏอุตรดิตถ์	
๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๕	๑ วัน	การทดสอบการเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy)	สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕	๑ วัน	การอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์การสร้างการรับรู้ด้านการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการพลิกโฉมสู่มหาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ของมหาวิทยาลัยท้องถิ่น (การผลิตสื่อให้โดนใจในงานสื่อสารองค์กรยุค Digital)	ศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต (LLL) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
๙ - ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๖	๒ วัน	โครงการประชุมบุคลากรกองบริการการศึกษา ประจำปี ๒๕๖๖ ณ ห้องประชุมแลบัวอุตรดิตถ์	กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
๑-๒ เมษายน ๒๕๖๖	๒ วัน	การพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะ URU Teamwork ภายใต้โครงการหลัก “การพัฒนาและเสริมศักยภาพด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน”	กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
๘ กันยายน - ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๕๕ วัน	Mux Mahidol Extention : การออกแบบ User Experience เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ	มหาวิทยาลัยมหิดล
๓ - ๘ กันยายน ๒๕๖๗	๕ วัน	OCSC Learning Portal : วิชา Microsoft Office Excel ๒๐๑๖	สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)
๒๒ มกราคม ๒๕๖๘	๑ วัน	OCSC Learning Portal : วิชา การให้บริการที่เป็นเลิศ	สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)
๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๘	๑ วัน	ศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ โครงสร้างหน่วยงาน การดำเนินการจัดการศึกษา/การบริการของแต่ละงาน และการดำเนินการแบ่งกลุ่มผู้สอนในรูปแบบ Cluster ณ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี	กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๘	๑ วัน	อบรมการใช้งานระบบ URU Next : UApp สำหรับ Admin	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๘	๑ วัน	โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การยกระดับสมรรถนะบุคลากรมหาวิทยาลัย กลุ่มพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นด้วย AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเชิงรุกในงานประจำ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘	๒ วัน	Chura Mooc : สร้างสรรค์ไม่รู้จบกับ Canva ศิลปะการใช้ AI ในการออกแบบ สื่อประชาสัมพันธ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ ๒

บทวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณที่ผ่านมา (จากปีงบประมาณ ๒๕๖๘)

๑) ผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการงานที่รับผิดชอบ

ผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๘						ปัญหาหรืออุปสรรคต่อความสำเร็จของงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๗	แนวทางการปรับปรุง/แก้ไขหรือการพัฒนา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘
ที่	กระบวนการงาน	ตัวชี้วัดความสำเร็จ					
		ปริมาณ	ถูกต้อง	เวลา	พึงพอใจ		
๑	การจัดทำแผนและเตรียมข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาสัมพันธ์งานบริการ	๑๒ ครั้ง	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒	การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์	๑๕๒ ชิ้น	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๓	การจัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ	๑ ครั้ง	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๔	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	๒๔๗ ครั้ง	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	นักศึกษา บุคลากร ศิษย์เก่า หรือผู้ติดต่ออื่นๆ บางส่วนได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ในช่องทางออนไลน์ไม่ทั่วถึง	เพิ่มการจัดทำโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ข่าวสารแบบตั้งโต๊ะ ขนาด A๔ จัดวางไว้ที่บริเวณจุดบริการออกคำร้อง-รับคำร้องของหน่วยงาน เป็นสื่อแบบออฟไลน์ ณ จุดบริการนักศึกษา และผู้ติดต่อ เพื่อเพิ่มช่องทางเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่

							เกี่ยวข้องกับทางการศึกษา และข่าวสารอื่นๆ ที่เปิดให้ดำเนินการ หรือกำลังจะเปิดให้ ดำเนินการ แก่นักศึกษา บุคลากร ศิษย์เก่า หรือผู้ติดต่ออื่นๆ ได้รับข้อมูลข่าวสารจาก หลายช่องทาง และเพิ่มการรับรู้ข่าวสารมาก ขึ้น
๕	การจัดการข่าวสารผ่าน Facebook Page กองบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุตรดิตถ์	๒๔ 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	ไม่พบปัญหา	
๘	การเพิ่มข้อมูลกำหนดการตาม ปฏิทินการศึกษา เพื่อเผยแพร่บน เว็บไซต์หน่วยงาน	๑๘๗ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๙	การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสาร ทั่วไป	๓,๙๔๕ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	ปาน กลาง	นักศึกษาไม่ได้ติดตาม ตรวจสอบข้อมูลที่ สำคัญทางการศึกษา อาทิเช่น การ ตรวจสอบข้อมูลปฏิทินการศึกษา การศึกษา ระเบียบ/ข้อบังคับ ที่เผยแพร่ให้บนเว็บไซต์ (https://academic.uru.ac.th) และ โซเชียลมีเดีย (Facebook) ของ	ทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับปฏิทิน การศึกษา ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือข้อมูล อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการกับทาง หน่วยงานให้มากขึ้น เพื่อให้นักศึกษาเข้าถึง ข้อมูล ได้รับความรู้ความเข้าใจ ในข้อมูลที่

						หน่วยงาน ทำให้ไม่ทราบข้อมูล หรือวิธีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องทางด้านการศึกษา และกำหนดวันที่เปิดรับ/ยื่นคำร้องขอต่างๆ	ควรทราบต่อการศึกษา ณ มหาวิทยาลัย และวิธีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
๑๐	การให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหา	๓,๙๔๕ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	ปานกลาง	นักศึกษาไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย โดยส่วนใหญ่พบว่า นักศึกษาไม่ได้ศึกษารายละเอียด และตรวจสอบข้อมูลกำหนดการตามปฏิทินการศึกษาที่เผยแพร่ให้บนเว็บไซต์ (https://academic.uru.ac.th) และโซเชียลมีเดีย (Facebook) ของหน่วยงาน อาทิเช่น ไม่ดำเนินการยื่นคำร้องตามกำหนดของปฏิทินการศึกษา ทั้งนี้มียอดผู้ชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาหลังกำหนด เนื่องจากไม่ได้ยื่นคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ผู้ขอลงทะเบียนเรียนรายวิชาหลังกำหนด และผู้ขอรับทราบผลการเปิดรายวิชาเป็นกรณีพิเศษหลังกำหนดเป็นจำนวนมาก	ทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับปฏิทินการศึกษา ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการกับทางหน่วยงานให้มากขึ้น เพื่อให้นักศึกษาเข้าถึงข้อมูล ได้รับความรู้ความเข้าใจ ในข้อมูล ควรทราบต่อการศึกษา ณ มหาวิทยาลัย และวิธีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
๑๑	การให้คำแนะนำผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์	๕,๒๖๐ คน	ถูกต้อง	ช้ากว่ากำหนดเล็กน้อย	ปานกลาง	มีผู้ติดต่อจำนวนมาก โดยในบางวันไม่สามารถตอบกลับผู้ติดต่อทางกล่องข้อความ (inbox) ทั้งหมดได้ ทำให้เกิดความล่าช้าในการตอบกลับข้อมูลและผู้ติดต่อต้องการทราบ รวมถึงการแก้ไขปัญหา และการตรวจสอบข้อมูลอื่นๆ ให้ผู้ติดต่อ ทั้งนี้	ทำการจัดทำข้อมูลคำถามที่พบบ่อย พร้อมข้อความตอบกลับไว้ ทาง Google Drive และแชร์ไฟล์ดังกล่าวกับผู้ร่วมงานบริการนักศึกษา ใช้ในการตอบกลับผู้ติดต่อทาง Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ หรือช่องทาง

						เนื่องจากต้องให้ความสำคัญในการบริการทางเคาน์เตอร์บริการออกคำร้อง-รับคำร้อง กองบริการการศึกษา ณ มหาวิทยาลัยเป็นหลัก ซึ่งมีผู้ติดต่อรายวันเป็นจำนวนมาก	ออนไลน์อื่นๆ เพื่อลดระยะเวลาในการพิมพ์ข้อความเกี่ยวกับคำถามที่พบบ่อยใหม่ และป้องกันการผิดพลาดของข้อมูลที่ไม่ตรงกัน เพื่อให้ผู้ติดต่อได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน
๑๒	การจัดทำแนวปฏิบัติและเงื่อนไขการให้บริการจากงานที่เกี่ยวข้อง	๕๓ ครั้ง	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๑๓	การออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มของคำร้อง	๑ ครั้ง	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๑๔	การจัดทำระบบและขั้นตอนการให้บริการ	๕๓ ครั้ง	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๑๕	การรับคำร้องขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	๒๔ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๑๖	การแจ้งผลคำร้องขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	๒๔ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๑๗	การรับคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน สำหรับนักศึกษาขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	๒๓ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๑๘	การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน สำหรับนักศึกษาขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	๒๓ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๑๙	การรับคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา	๑๙๖ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	ปานกลาง	นักศึกษารับคำร้องไปดำเนินการ แต่ไม่นำคำร้องส่งคืนภายในเวลาที่กำหนดตามปฏิทินการศึกษา ส่งผลให้นักศึกษาบางรายถูกประกาศเป็น “ผู้ขาดการติดต่อกับ	ประชาสัมพันธ์รายละเอียดกำหนดการผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน ในช่วงระยะเวลาก่อนเปิดรับ และก่อนปิดรับคำร้อง ประมาณ ๓-๗ วันทำการ เพื่อให้นักศึกษา

						มหาวิทยาลัย” (พันธภาพการเป็นนักศึกษา) ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ว่าด้วย การจัดการศึกษาระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี พ.ศ. ๒๕๖๖ และนักศึกษาที่เป็นผู้ยื่นคำร้องรายใหม่บางราย ไม่ส่งเอกสารแนบคำร้องสำหรับรายใหม่คืนต่อกองบริการการศึกษา	รับทราบข้อมูล และมีช่วงเวลาที่เหมาะสมในการจัดเตรียมเอกสาร และสามารถยื่นส่งคำร้องได้ตามกำหนด
๒๐	การแจ้งผลคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา	๑๔๕ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	นักศึกษาไม่ติดตามฟังผล และชำระเงินภายในวันนัดฟังผล รวมถึงไม่ติดต่อขอชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาภายในวันสุดท้ายของการเรียนการสอนตามปฏิทินการศึกษา เป็น “ผู้ขาดการติดต่อกับมหาวิทยาลัย” (พันธภาพการเป็นนักศึกษา) ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ว่าด้วย การจัดการศึกษาระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี พ.ศ. ๒๕๖๖ และการลงทะเบียนรายวิชาภาคเรียนดังกล่าวเป็นโมฆะ โดยนักศึกษาต้องทำการขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา และลงทะเบียนเรียนใหม่ในภาคเรียนถัดไป	จัดทำบันทึกข้อความบัญชีรายชื่อนักศึกษาผู้ยื่นคำร้องถึงคณะต้นสังกัดของนักศึกษา และจัดส่งข้อมูลนักศึกษาผู้ยื่นคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา พร้อมรายละเอียดวันที่นักศึกษานัดฟังผล (ชำระเงิน) ถึงผู้ปกครองนักศึกษา ตามข้อมูลที่อยู่ที่นักศึกษากรอกข้อมูลขึ้นทะเบียนประวัติไว้ โดยดำเนินการร่วมกับงานธุรการ
๒๑	การรับคำร้องทั่วไป	๖๙๖ ครั้ง	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๒	การรับคำร้องขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	๑๔๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	

๒๓	การแจ้งผลคำร้องขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	๑๔๖ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๔	การรับคำร้องเปลี่ยนชื่อ - สกุล คำนำหน้านาม	๑๔ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๕	การรับคำร้องขอยกเลิกวิชาเรียน	๙๕ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๖	การรับคำร้องขอเพิ่ม – ถอนรายวิชา	๔๕ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๗	การแจ้งผลคำร้องขอเพิ่ม – ถอนรายวิชา	๔๕ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๘	การรับคำร้องขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่นๆ	๔ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๒๙	การแจ้งผลคำร้องขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่นๆ	๔ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๓๐	การรับคำร้องขอลงทะเบียนเรียนหน่วยกิตเกินเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	๗๕ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๓๑	การแจ้งผลคำร้องขอลงทะเบียนเรียนหน่วยกิตเกินเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	๗๕ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๓๒	การรับคำร้องขอใบแทนใบสำคัญทางการศึกษา	๘๔ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๓๓	การแจ้งผลคำร้องใบแทนใบสำคัญทางการศึกษา	๘๓ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	

๓๔	การขอรับใบสำคัญทางการศึกษา หลังกำหนด	๑๓๐ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๓๕	การแจ้งผลคำร้องขอรับใบสำคัญ ทางการศึกษาหลังกำหนด	๑๓๐ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	
๓๖	การรับชำระค่าธรรมเนียม การศึกษา ซึ่งอยู่นอกเหนือ กฎเกณฑ์ของข้อบังคับ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ว่า ด้วยการศึกษาระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี พ.ศ. ๒๕๖๖ และ ประกาศหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติอื่น ที่เกี่ยวข้อง	๑๖๙ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก	ไม่พบปัญหา	

๒) ผลการปฏิบัติการเพื่อพัฒนาหน่วยงาน

เป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จ	ปัญหาหรืออุปสรรคต่อความสำเร็จของงานใน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘	แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข หรือการพัฒนา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙
ผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ ได้ตามกำหนดเวลา และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (นักศึกษา) อย่างมีประสิทธิภาพ ๑. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในช่องออนไลน์ของหน่วยงานได้ตามกำหนดเวลา ๒. จำนวนผู้ขอคำแนะนำข้อมูลข่าวสารทั่วไป และจำนวนผู้ขอคำแนะนำสำหรับแก้ไขปัญหาที่ลดลง	เนื่องด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการนักศึกษา และผู้ติดต่อ ที่เคาน์เตอร์บริการออกคำร้อง – รับคำร้อง กองบริการการศึกษา ณ มหาวิทยาลัย มีผู้ติดต่อรับบริการอย่างต่อเนื่องในระหว่างวัน โดยบางช่วงเวลามีผู้ติดต่อเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลบางรายการล่าช้า ทั้งนี้เนื่องจากข้าพเจ้าต้องดำเนินการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ภาพประกอบต่างๆ เขียนบรรยายข้อความข่าวสาร และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร สำหรับเผยแพร่บนเว็บไซต์และโซเชียลมีเดีย (Facebook) ของหน่วยงานด้วยตนเอง ควบคู่กับการให้บริการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา สำหรับผู้รับบริการที่เคาน์เตอร์บริการออกคำร้อง – รับคำร้อง ณ มหาวิทยาลัย และการบริการให้คำแนะนำออนไลน์ทางโซเชียลมีเดีย (Inbox Facebook) พร้อมกัน	จัดทำสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์แม่แบบ (Template) ของแต่ละกิจกรรม หรือที่ใช้งานบ่อยในหน่วยงานไว้ เพื่อความรวดเร็วในการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล และจัดทำไฟล์ข้อความเขียนคำบรรยายข่าวสารที่ใช้บ่อย เพื่อปรับแก้ไขข้อมูล อาทิ วันที่ หรือปีการศึกษา ได้อย่างรวดเร็ว และสามารถเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ได้ตามกำหนดเวลา มีความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๓) ผลการพัฒนาตนเอง

เป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จ	ปัญหาหรืออุปสรรคต่อความสำเร็จของงานใน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘	แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข หรือการพัฒนา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙
๑. เข้ารับการอบรมสัมมนา ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	ไม่พบปัญหา	
๒. มีความพร้อมในการขอรับการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	ยังไม่สามารถส่งผลงานเพื่อขอรับประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นได้	สอบคัดเลือกเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย หรืออื่นๆ เพื่อให้ตนเองมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย และสามารถยื่นส่งผลงานเพื่อขอรับการประเมินเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคตได้

ส่วนที่ ๓
แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

๑) กระบวนการที่ได้รับมอบหมายในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รวมทั้งสิ้น ๓๗ กระบวนการ

๑ งานประชาสัมพันธ์เพื่อบริการการศึกษา

- ๑.๑ การจัดทำแผนและเตรียมข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาสัมพันธ์งานบริการ
- ๑.๒ การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์
- ๑.๓ การจัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ
- ๑.๔ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
- ๑.๕ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร บนแอปพลิเคชัน URU Next ****งานใหม่****
- ๑.๖ การจัดการข่าวสารผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- ๑.๗ การประเมินผลการรับข้อมูลข่าวสาร
- ๑.๘ การสำรวจความต้องการจัดทำสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ ของบุคลากรภายในหน่วยงาน
- ๑.๙ 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) แผนการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

๒.๑) การปฏิบัติงานตามกระบวนการงานที่ได้รับมอบหมาย

[illegible]

[illegible]

[illegible]

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	๑๕๒ ชิ้น	ถูกต้อง	ช้ากว่า กำหนด เล็กน้อย	ปานกลาง
๓	การจัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ	ภาพ	๑	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๔	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	โพสต์	๒๔๗ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๕	การจัดการข่าวสารผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	ครั้ง	๗๒๘ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๖	การประเมินผลการรับข้อมูลข่าวสาร	ครั้ง	๑ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๗	การสำรวจความต้องการจัดทำสื่อเพื่อ ประชาสัมพันธ์ ของบุคลากรภายใน หน่วยงาน	ครั้ง	๒๔ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๘	การเพิ่มข้อมูลกำหนดการตามปฏิทิน การศึกษา เพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ หน่วยงาน	ครั้ง	๑๘๗ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๙	การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารทั่วไป	ครั้ง	๓,๙๔๕ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	ปานกลาง
๑๐	การให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหา	ครั้ง	๓,๙๔๕ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	ปานกลาง
๑๑	การให้คำแนะนำผ่าน Facebook Page กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราช ภัฏอุตรดิตถ์	ครั้ง	๕,๒๖๐ คน	ถูกต้อง	ช้ากว่า กำหนด เล็กน้อย	ปานกลาง
๑๒	การจัดทำแนวปฏิบัติและเงื่อนไขการ ให้บริการจากงานที่เกี่ยวข้อง	ครั้ง	๕๓ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๑๓	การออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มของ คำร้อง	ครั้ง	๑ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๑๔	การจัดทำระบบและขั้นตอนการ ให้บริการ	ครั้ง	๕๓ ครั้ง	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๑๕	การรับคำร้องขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	คน	๒๔ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๑๖	การแจ้งผลคำร้องขอเปลี่ยนแปลง สาขาวิชา	คน	๒๔ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก
๑๗	การรับคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน สำหรับนักศึกษาขอเปลี่ยนแปลง สาขาวิชา	คน	๒๓ คน	ถูกต้อง	ตาม กำหนด	มาก

๑๘	การแจ้งผลคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน สำหรับนักศึกษาขอเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา	คน	๒๓ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๑๙	การรับคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา	คน	๑๙๖ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	ปานกลาง
๒๐	การแจ้งผลคำร้องขอผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา	คน	๑๔๕ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	ปานกลาง
๒๑	การรับคำร้องทั่วไป	คน	๖๙๖ ครั้ง	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๒	การรับคำร้องขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	คน	๑๔๗ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๓	การแจ้งผลคำร้องขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	คน	๑๔๖ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๔	การรับคำร้องเปลี่ยนชื่อ - สกุล คำนำหน้านาม	คน	๑๔ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๕	การรับคำร้องขอยกเลิกวิชาเรียน	คน	๙๕ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๖	การรับคำร้องขอเพิ่ม - ถอนรายวิชา	คน	๔๕ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๗	การแจ้งผลคำร้องขอเพิ่ม - ถอนรายวิชา	คน	๔๕ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๘	การรับคำร้องขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่นๆ	คน	๔ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๒๙	การแจ้งผลคำร้องขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับนักศึกษาโครงการอื่นๆ	คน	๔ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๐	การรับคำร้องขอลงทะเบียนเรียนหน่วยกิตเกินเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	คน	๗๕ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๑	การแจ้งผลคำร้องขอลงทะเบียนเรียนหน่วยกิตเกินเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	คน	๗๕ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๒	การรับคำร้องขอใบแทนใบสำคัญทางการศึกษา	คน	๘๔ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๓	การแจ้งผลคำร้องใบแทนใบสำคัญทางการศึกษา	คน	๘๓ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๔	การขอรับใบสำคัญทางการศึกษาหลังกำหนด	คน	๑๓๐ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๕	การแจ้งผลคำร้องขอรับใบสำคัญทางการศึกษาหลังกำหนด	คน	๑๓๐ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก
๓๖	การรับชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ซึ่งอยู่นอกเหนือกฎเกณฑ์ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ว่าด้วยการศึกษาระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี พ.ศ. ๒๕๖๖ และประกาศหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติอื่นที่เกี่ยวข้อง	คน	๑๖๙ คน	ถูกต้อง	ตามกำหนด	มาก

๓) แผนยกระดับคุณภาพของกระบวนการ

เป้าหมาย : ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานตามกำหนดเวลา และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (นักศึกษา/บุคลากร) อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดความสำเร็จ : การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมกับข่าวประชาสัมพันธ์ในช่องทางโซเชียลมีเดียของหน่วยงานที่สูงขึ้น

๔) แผนการพัฒนาตนเอง

๔.๑ แผนพัฒนาความรู้ความสามารถ

เป้าหมาย : เข้ารับการอบรมสัมมนา ผ่านระบบออนไลน์ หรือ ออฟไลน์ ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ค่าความสำเร็จตามเป้าหมาย : ผ่านการอบรมสัมมนา และได้พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
