



แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

ความเป็นมา

ตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 13 บัญญัติให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นั้น

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ในฐานะเป็นส่วนราชการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ภายใต้การกำกับของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นแผนระยะกลาง เพื่อเป็นกรอบกำหนดทิศทางการดำเนินงานของแผนปฏิบัติราชการประจำปี โครงการ/กิจกรรม และผลผลิตของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลในแต่ละปีงบประมาณ นอกจากนี้ ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามระบบการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยบูรณาการเชื่อมโยงกับนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงศึกษาธิการ กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 แนวทางการพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ รวมถึงนโยบายของมหาวิทยาลัยแล้วนั้น บัดนี้ ได้เริ่มต้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 คณะกรรมการนโยบายและแผนพัฒนา ได้จัดทำรายละเอียดของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล เพื่อให้การดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มีการพัฒนาและมีความชัดเจน ตลอดจนติดตามการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลที่กำหนดไว้

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาที่ได้มาตรฐานสากล

ค่านิยมองค์กร

ความเป็นเลิศในการจัดการงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาโดยสร้างจิตบริการที่ประทับใจบนพื้นฐานการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ปรัชญา

ให้บริการงานทะเบียนการศึกษา พัฒนาคนและงานสู่มาตรฐานสากล

ปณิธาน

พัฒนาระบบการจัดการงานทะเบียนการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม นำคุณธรรมสร้างงานบริการอย่างมีคุณภาพ

อัตลักษณ์

ให้บริการด้านทะเบียนการศึกษา เน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ

เอกลักษณ์

การเป็นหน่วยงานด้านทะเบียนการศึกษาของมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา

พันธกิจ

1. พัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาให้เป็นรูปแบบ Super Service อย่างต่อเนื่อง
2. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นระบบ One Stop Service ให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น
3. พัฒนาศักยภาพการให้บริการของบุคลากรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่
4. ประสานความร่วมมือด้านทะเบียนการศึกษากับหน่วยงานภายในและสถาบันการศึกษาอื่น
5. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้ได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง
6. ดูแลนักศึกษาโดยเฉพาะผู้เรียนรายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (pre-degree) โดยวิธีการสร้างความสัมพันธ์ ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจระบบการเรียนการสอน

ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ได้จัดทำประเด็นยุทธศาสตร์ทั้งหมด 4 ประเด็น โดยให้แต่ละประเด็นมีความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ประเด็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อให้การพัฒนาหรือการปฏิบัติภารกิจของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สามารถบรรลุผลตามเป้าประสงค์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าว โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1** สร้างกระบวนการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาค และความเป็นธรรมเป็นสำคัญ
- เป้าประสงค์ที่ 1** ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนการวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัยได้รับการทางการศึกษาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค
- กลยุทธ์ที่ 1** สร้างระบบบริการแนะแนวการศึกษาในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนการวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2** ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานบริการด้านทะเบียนการศึกษา
- เป้าประสงค์ที่ 1** คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาในทุกกระบวนการได้รับรองมาตรฐาน ISO
- กลยุทธ์ที่ 1** พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3** ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนา
- เป้าประสงค์ที่ 1** บุคลากรมีศักยภาพด้านวิจัยและพัฒนา
- กลยุทธ์ที่ 1** พัฒนาบุคลากรให้มีแนวคิดและวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านวิจัยและพัฒนา
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4** พัฒนาระบบบริหารจัดการงานและบุคลากรให้มีประสิทธิภาพทันสมัย
- เป้าประสงค์ที่ 1** ระบบการบริหารจัดการงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาลและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในรูปแบบ One Stop Service และ Super Service
- กลยุทธ์ที่ 1** พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อม
- กลยุทธ์ที่ 2** ส่งเสริมให้หน่วยงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

วิสัยทัศน์ เป็นหน่วยงานให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาที่ได้มาตรฐานสากล

- พันธกิจ**
1. พัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาให้เป็นรูปแบบ Super Service อย่างต่อเนื่อง
 2. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นระบบ One Stop Service ให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น
 3. พัฒนาศักยภาพการให้บริการของบุคลากรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่
 4. ประสานความร่วมมือด้านทะเบียนการศึกษากับหน่วยงานภายในและสถาบันการศึกษาอื่น
 5. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้ได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง
 6. ดูแลนักศึกษาโดยเฉพาะผู้เรียนรายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (pre-degree) โดยวิธีการสร้างความสัมพันธ์ ถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจระบบการเรียนการสอน

ค่านิยมองค์กร ความเป็นเลิศในการจัดการงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาโดยสร้างจิตบริการที่ประทับใจบนพื้นฐานการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4
สร้างกระบวนการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาคและความเป็นธรรมเป็นสำคัญ	ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานบริการด้านทะเบียนการศึกษา	ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนา	พัฒนาระบบบริหารจัดการงานและบุคลากรให้มีประสิทธิภาพทันสมัย
เป้าประสงค์	เป้าประสงค์	เป้าประสงค์	เป้าประสงค์
1. ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัยได้รับบริการทางการศึกษาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค	1. คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาในทุกกระบวนการได้รับรองมาตรฐาน ISO	1. บุคลากรมีศักยภาพด้านวิจัยและพัฒนา	1. ระบบการบริหารจัดการงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาล และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในรูปแบบ One Stop Service และ Super Service
กลยุทธ์	กลยุทธ์	กลยุทธ์	กลยุทธ์
1. สร้างระบบบริการแนะแนวการศึกษาในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย	1. พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO	1. พัฒนาบุคลากรให้มีแนวคิดและวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านวิจัยและพัฒนา	1. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อม 2. ส่งเสริมให้หน่วยงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม	โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม	โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม	โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม
1. โครงการก้าวแรกสู่รั้วราม	1. โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ สวป. แก่ผู้รับบริการ	1. โครงการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้	1. โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้มีสมรรถนะและทักษะสูงขึ้น 2. โครงการ/แผนงาน การป้องกันปัญหา/พัฒนางาน

รายละเอียดแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

หน่วย : ล้านบาท

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย 2561	โครงการ/กิจกรรม/ ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย 2561	วงเงินงบประมาณ		หน่วยงานที่รับผิดชอบ
						งปม.	นอก งปม.	
<p><u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1</u> สร้างกระบวนการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาค และความเป็นธรรมเป็นสำคัญ</p> <p><u>เป้าประสงค์</u> 1. ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรี และรายกระบวนการวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัย ได้รับบริการทางการศึกษา อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค</p> <p><u>กลยุทธ์</u> 1. สร้างระบบบริการแนะแนว การศึกษาในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนการวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย</p>	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.82	1. โครงการก้าวแรกสู่รั้วราม	1. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 2. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	400.00 3.82	- -	- -	- ฝ่ายรับสมัครและแนะแนวการศึกษา

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย 2561	โครงการ/กิจกรรม/ ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย 2561	วงเงินงบประมาณ		หน่วยงานที่รับผิดชอบ
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพและมาตรฐาน บริการด้านทะเบียนการศึกษา เป้าประสงค์ 1. คุณภาพงานบริการ ด้านทะเบียนการศึกษา ในทุกกระบวนการได้รับรอง มาตรฐาน ISO กลยุทธ์ 1. พัฒนาคุณภาพงานบริการ ด้านทะเบียนให้มีมาตรฐาน ตามข้อกำหนด ISO</p>	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและถูกต้อง	4.30	1. โครงการสำรวจ ความพึงพอใจ ในการให้บริการ ของ สวป. แก่ผู้รับบริการ	1. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและถูกต้อง	4.30	-	-	- คณะกรรมการบริหารงาน คุณภาพ
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากร ด้านการวิจัยและพัฒนา เป้าประสงค์ 1. บุคลากรมีศักยภาพด้านวิจัย และพัฒนา กลยุทธ์ 1. พัฒนาบุคลากรให้มีแนวคิด และวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านวิจัย และพัฒนา</p>	ร้อยละของจำนวนผลงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่	80.00	1. โครงการวิจัยเพื่อสร้าง องค์ความรู้	1. จำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับ อนุมัติ 2. ร้อยละของผลงานวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ ได้รับการเผยแพร่/ตีพิมพ์	1.00 80.00	-	0.10 -	- คณะกรรมการวิชาการ และวิจัย

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย 2561	โครงการ/กิจกรรม/ ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย 2561	วงเงินงบประมาณ		หน่วยงานที่รับผิดชอบ
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารจัดการงาน และบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย*</p> <p>เป้าประสงค์ 1. ระบบการบริหารจัดการงาน มีคุณภาพและมาตรฐานตามหลัก ธรรมาภิบาลและสามารถสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในรูปแบบ One Stop Service และ Super Service</p> <p>กลยุทธ์ 1. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อม</p> <p>กลยุทธ์ 2. ส่งเสริมให้หน่วยงานมีส่วนร่วม ในการปรับปรุงหรือพัฒนา ระบบงานขององค์กร ให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p>	<p>ระดับความสำเร็จของโครงการที่มี ผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์โครงการ</p> <p>ระดับความสำเร็จของจำนวนโครงการ/ แผนงานที่บรรลุวัตถุประสงค์</p>	<p>3.55</p> <p>3.55</p>	<p>1. โครงการพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุนให้มี สมรรถนะและทักษะ สูงขึ้น</p> <p>1. โครงการ/แผนงาน การป้องกันปัญหา/ พัฒนางาน</p>	<p>1. ร้อยละจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วม โครงการพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุนให้มีสมรรถนะ และทักษะสูงขึ้น</p> <p>2. ระดับความสำเร็จของโครงการ ที่มีผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ โครงการ</p> <p>1. จำนวนโครงการ/แผนงาน</p> <p>2. ระดับความสำเร็จของจำนวน โครงการ/แผนงานที่บรรลุ วัตถุประสงค์</p>	<p>80.00</p> <p>3.55</p> <p>2.00</p> <p>355</p>	-	<p>0.10</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>- คณะกรรมการบริหารงาน คุณภาพ</p> <p>- คณะกรรมการนโยบาย และแผนพัฒนา</p> <p>- คณะกรรมการวิชาการ และวิจัย</p> <p>- คณะกรรมการบริหารงาน คุณภาพ</p>
รวมงบประมาณทั้งสิ้น							0.20	

2. งบประมาณตามภารกิจประจำ/พื้นฐาน

หน่วย : ล้านบาท

ภารกิจประจำ/พื้นฐาน	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ		แหล่งงบประมาณ
		งปม.	นอก งปม.	
งานบริหารมหาวิทยาลัยและงบบุคลากร	หน่วยงานภายในส่วนราชการ	-	0.20	- งบรายได้
รวม		-	0.20	

3. งบประมาณตามภารกิจเฉพาะกิจ

หน่วย : ล้านบาท

แผนงาน/งาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ		แหล่งงบประมาณ
		งปม.	นอก งปม.	
-	-	-	-	
รวม		-	-	
รวมงบประมาณทั้งสิ้น		-	-	

การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

แผนปฏิบัติงานการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด	งาน/กิจกรรมดำเนินงาน	พ.ศ. 2560			พ.ศ. 2561									ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ	
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
๑. จัดประชุม (ร่าง) แผนปฏิบัติราชการฯ เพื่อพิจารณาเป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2561		↔													งานนโยบายและแผน	สรุป.
๒. กำหนดผู้รับผิดชอบติดตามและประเมินผลแผนแต่ละตัวชี้วัด		↔													คณะกรรมการนโยบายและแผนพัฒนาพัฒนา	สรุป.
๓. จัดทำรายงานการติดตามผลการดำเนินงานและประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปี เสนอมหาวิทยาลัย							↔			↔			↔		งานนโยบายและแผน	สรุป.

ภาคผนวก

วิสัยทัศน์ ค่านิยมองค์การ ปรัชญา ปณิธาน อัตลักษณ์ เอกลักษณ์ และพันธกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันหลักที่มุ่งขยายโอกาสทางการศึกษา เพื่อพัฒนาคนให้พัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

ค่านิยมองค์การ

ซื่อสัตย์ จริงใจ โปร่งใส ยุติธรรม และรักดีต่อองค์กร

ปรัชญา

ส่งเสริมความเสมอภาคทางการศึกษา ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม

ปณิธาน

พัฒนามหาวิทยาลัยรามคำแหงให้เป็นแหล่งวิทยาการแบบตลาดวิชา มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม และจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม

อัตลักษณ์

ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้คู่คุณธรรม

เอกลักษณ์

มหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา

พันธกิจ

1. สนับสนุนและส่งเสริมกระจายโอกาส ความเสมอภาคและความเป็นธรรมทางการศึกษาหลากหลายรูปแบบในลักษณะการศึกษาเพื่อปวงชน ให้มีความรู้คู่คุณธรรม
2. สนับสนุนและส่งเสริมการวิจัยและพัฒนางานสร้างสรรค์ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์
3. สนับสนุนและส่งเสริมการบริการทางวิชาการแก่สังคม แก่ประชาชน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน
4. สนับสนุนและส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
5. สนับสนุนและพัฒนาทักษะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในประชาคมอาเซียน
6. ส่งเสริมและพัฒนากิจการบริหารจัดการตามแนวทางของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมศักยภาพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (SWOT Analysis)

1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

จุดแข็ง (Strengths)

1. มหาวิทยาลัยมีศักยภาพ กระจายโอกาส สร้างความเสมอภาคและเท่าเทียมทางการศึกษา มีนโยบายการส่งเสริมการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต
2. มหาวิทยาลัยเป็นตลาดวิชาที่มีชื่อเสียง มีระบบการจัดการศึกษาหลากหลายรูปแบบในทุกระดับ ทั้งการเรียนการสอนในหลักสูตรและสาขาวิชาชีพเฉพาะแก่ผู้เรียน (Pre Degree, นักศึกษาปกติและการศึกษาต่อยอด)
3. ศิษย์เก่ามีจำนวนมากและมีชื่อเสียง และหลากหลายสาขาวิชา
4. ค่าใช้จ่ายในการศึกษาตลอดหลักสูตรไม่สูงมากเมื่อเทียบกับสถาบันอื่น

จุดอ่อน (Weaknesses)

1. สมาคมศิษย์เก่า และศิษย์ปัจจุบันยังมีบทบาทในการพัฒนามหาวิทยาลัยไม่มากเท่าที่ควร
2. มหาวิทยาลัยมีภาระงานการสอนมาก ทำให้การวิจัย การบริการวิชาการตลอดจนการพัฒนาด้านบริหารยังไม่บรรลุเป้าหมายเต็มศักยภาพ
3. ขาดการทำแผนพัฒนาบุคลากรและแผนพัฒนาหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ
4. ขาดการบริหารการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อประหยัดต้นทุน (การใช้อาจารย์ การจัดแผนแม่บทพัฒนาพื้นที่ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ)

2. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

โอกาส (Opportunities)

1. ผู้ใช้บัณฑิตและตลาดแรงงานยอมรับในชื่อเสียง คุณภาพ ความอดทน และความรับผิดชอบและคุณธรรมของบัณฑิต
2. นโยบายของรัฐบาล กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องส่งเสริมให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยการเรียนรู้ตลอดชีวิต
3. สังคมฐานความรู้ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยรองรับการศึกษาและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียนให้คนทุกเพศทุกวัยแสวงหาโอกาสในการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต
4. ภาวะทางเศรษฐกิจมีแนวโน้มทรงตัวหนี้สินในครัวเรือนสูง มหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงเป็นทางเลือกที่ดี

ข้อจำกัด/ภัยคุกคาม (Threats)

1. เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษายังไม่สอดคล้องกับลักษณะของมหาวิทยาลัยทั้งระบบ
2. การแข่งขันในระดับอุดมศึกษาทั้งภายในและภายนอกประเทศมีสูง อีกทั้งนโยบายของคู่แข่งที่จูงใจให้กับผู้เรียนโดยไม่คำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรม ขาดมาตรฐานและคุณภาพ
3. การจัดงบประมาณสนับสนุนการศึกษาของรัฐบาลที่มีแนวโน้มลดลง รวมถึงจำนวนผู้เข้าสู่เรียนที่น้อยลงมหาวิทยาลัยจึงต้องรับภาระเพิ่มขึ้น
4. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรปี พ.ศ. 2558 ส่งผลกระทบต่อจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

ที่มา: การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมศักยภาพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (SWOT Analysis) เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2560

คำอธิบายวิสัยทัศน์

“มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันหลักที่มุ่งขยายโอกาสทางการศึกษา เพื่อพัฒนาคนให้พัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน”

1. มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันหลัก หมายถึง เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำด้านจัดการศึกษาแบบทวิภาคี (เป็นการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี)
2. ขยายโอกาสทางการศึกษา หมายถึง การให้ความสำคัญกับโอกาสทางการศึกษา ความเสมอภาค และเท่าเทียมกันทางการศึกษาแก่ประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ในทุกระดับและอาชีพ
3. พัฒนาคนให้พัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน สถานศึกษา และวิจัยที่ผู้ศึกษาสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องเข้าชั้นเรียนที่จัดให้ (ในระดับปริญญาตรี) โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง โดยทำการสอน ทำการวิจัยให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อการพัฒนาคนให้พัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมศักยภาพของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล (SWOT analysis)

1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

จุดแข็ง (Strength--S)

1. บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ และประสบการณ์
2. มีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน
3. มีระบบประกันคุณภาพ รองรับการควบคุมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
4. มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการและการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการเพื่อประชาชน/ผู้รับบริการ
5. มีหน่วยงานที่ให้บริการด้วยระบบ One Stop Service และรูปแบบ Super Service
6. มีการทำงานเป็นทีม
7. มีฐานข้อมูลด้านทะเบียนการศึกษาที่ถูกต้องครบถ้วน
8. มีกลยุทธ์ในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเรียนการสอนให้แก่ นักศึกษารายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree)
9. การมีระบบเทียบโอนหน่วยกิตทำให้สามารถขยายกลุ่มผู้สมัครได้มากขึ้น

จุดอ่อน (Weakness--W)

1. อัตรากำลังทดแทนไม่สอดคล้องกับอัตราผู้เกษียณอายุราชการ
2. สถานที่ให้บริการด้านการบอกเลิก-บอกเพิ่มกระบวนวิชา ไม่เอื้อต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้
3. ไม่สามารถคัดเลือกบุคลากรให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศให้แก่ นักศึกษาต่างชาติ
4. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศ
5. มีงานนโยบายที่ต้องทำเพิ่มจากงานหลัก ส่งผลต่อการปฏิบัติงานหลัก
6. ผู้บริหารมีวาระในการดำรงตำแหน่ง ส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องในการบริหารงาน
7. ขาดการเชื่อมโยง ด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

2. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

โอกาส (Opportunities--O)

1. รูปแบบการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ ส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการทำให้มีช่องทางในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็ว
2. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้เกิดโอกาสการขยายตลาดทางการศึกษาไปยัง กลุ่มนักศึกษาต่างชาติของกลุ่มประเทศในอาเซียน
3. ค่านิยมทางสังคมไทยในปัจจุบันเน้นการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากกว่า 1 สาขาวิชา เพื่อสร้างโอกาสในตลาดแรงงาน
4. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
5. มหาวิทยาลัยมีนโยบายประกันคุณภาพที่ชัดเจนในการเลือกใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO กับงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับการยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

อุปสรรค/ภัยคุกคาม (Threats--T)

1. โครงสร้างประชากรในวัยเรียนลดลง แนวโน้มผู้สูงอายุมากขึ้น
2. มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการรับสมัครนักศึกษา ซึ่งมีผลให้การแข่งขันที่สูงขึ้น
3. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่งผลให้ยากต่อการพัฒนาระบบให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

TOWS Matrix Analysis เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

	จุดแข็ง (Strength--S)	จุดอ่อน (Weakness--W)
ปัจจัยภายใน	<ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบและประสิทธิภาพ 2. มีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน 3. มีระบบประกันคุณภาพ รองรับการควบคุมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ 4. มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการและการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการเพื่อประชาชน/ผู้รับบริการ 5. มีหน่วยงานที่ให้บริการด้วยระบบ One Stop Service และรูปแบบ Super Service 6. มีการทำงานเป็นทีม 7. มีฐานข้อมูลด้านทะเบียนการศึกษาที่ถูกต้องครบถ้วน 8. มีกลยุทธ์ในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเรียนการสอนให้แก่ นักศึกษารายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) 9. การมีระบบเทียบโอนหน่วยกิตทำให้สามารถขยายกลุ่มผู้สมัครได้มากขึ้น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. อัตราค่าลงทะเบียนไม่สอดคล้องกับอัตราผู้เกษียณอายุราชการ 2. สถานที่ให้บริการด้านการบอกเลิก-บอกเพิ่มกระบวนวิชา ไม่เอื้อต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ 3. ไม่สามารถคัดเลือกบุคลากรให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศให้แก่นักศึกษาต่างชาติ 4. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศ 5. มีงานนโยบายที่ต้องทำเพิ่มจากงานหลัก ส่งผลต่อการปฏิบัติงานหลัก 6. ผู้บริหารมีวาระในการดำรงตำแหน่ง ส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องในการบริหารงาน 7. ขาดการเชื่อมโยง ด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ
ปัจจัยภายนอก	กลยุทธ์ (S + O)	กลยุทธ์ (W + O)
โอกาส (Opportunities--O)	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มช่องทางการรับสมัครและเข้าถึงผู้สนใจได้อย่างครอบคลุม 2. พัฒนารูปแบบการลงทะเบียนให้เข้าถึงนักศึกษาได้มากขึ้น 3. พัฒนารูปแบบการให้คำแนะนำและให้บริการแก่นักศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้สนใจแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น 4. สร้างความสัมพันธ์เพื่อการดูแลนักศึกษาโดยเฉพาะผู้เรียนรายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (pre-degree) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษา 2. พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการให้บริการโดยเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ 3. กำหนดคุณสมบัติในการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง 4. ปรับเปลี่ยนสถานที่และพัฒนาระบบการบอกเลิก-บอกเพิ่ม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 5. พัฒนารูปแบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานเพิ่ม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
อุปสรรค/ภัยคุกคาม (Threats--T)	กลยุทธ์ (S + T)	กลยุทธ์ (W + T)
<ol style="list-style-type: none"> 1. โครงสร้างประชากรในวัยเรียนลดลง แนวโน้มผู้สูงอายุมากขึ้น 2. มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้มีการปรับเพิ่มรูปแบบการรับสมัครนักศึกษา ซึ่งมีผลให้การแข่งขันที่สูงขึ้น 3. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่งผลให้ยากต่อการพัฒนาระบบให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเสริมบุคลากรให้มีความเข้าใจและปฏิบัติงานตามระบบประกันคุณภาพ โดยเคร่งครัดเพื่อเพิ่มศักยภาพงานบริการให้ได้คุณภาพตามมาตรฐาน 2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบทะเบียนให้เข้าถึงกลุ่มนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ 3. ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในงานที่หลากหลายและเน้นผลสัมฤทธิ์ในภาพรวมขององค์กร 2. พัฒนารูปแบบการให้บริการให้กับผู้รับบริการอย่างทั่วถึง 3. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจด้านทฤษฎีและการวางแผนอย่างเป็นระบบ

แผนผังเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล (Strategy Map)

วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาที่ได้มาตรฐานสากล

ประเด็นยุทธศาสตร์

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1. สร้างกระบวนการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาคและความเป็นธรรมเป็นสำคัญ | 2. ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานบริการด้านทะเบียนการศึกษา | 3. ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนา | 4. พัฒนาระบบบริหารจัดการงานและบุคลากรให้มีประสิทธิภาพทันสมัย |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|

เป้าประสงค์

- | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนการศึกษาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัยได้รับบริการทางการศึกษา อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเสมอภาค | 1. คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาในทุกกระบวนการได้รับรองมาตรฐาน ISO | 1. บุคลากรมีศักยภาพด้านวิจัยและพัฒนา | 1. ระบบการบริหารจัดการงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาล และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในรูปแบบ One Stop Service และ Super Service |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

กลยุทธ์

ด้านประสิทธิผล	สร้างระบบบริการแนะแนวการศึกษาในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนการศึกษาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี(Pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย (1)		
ด้านคุณภาพ		พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO (2)	
ด้านประสิทธิภาพ			ส่งเสริมให้หน่วยงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงานขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (4)
ด้านการพัฒนาองค์กร		พัฒนาบุคลากรให้มีแนวคิดและวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านวิจัยและพัฒนา (3)	พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อม (4)

หมายเหตุ ตัวเลข หมายถึง ประเด็นยุทธศาสตร์

Mind Map แสดงความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

