



แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒  
สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

## ความเป็นมา

ตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๓ บัญญัติให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นั้น

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ในฐานะเป็นส่วนราชการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ภายใต้การกำกับของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งเป็นแผนระยะกลาง เพื่อเป็นกรอบกำหนดทิศทาง การดำเนินงานของแผนปฏิบัติการประจำปี โครงการ/กิจกรรม และผลผลิตของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลในแต่ละปีงบประมาณ นอกจากนี้ ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามระบบการดำเนินงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยบูรณาการเชื่อมโยงกับนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ แผนปฏิบัติการของกระทรวงศึกษาธิการ กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว ๑๕ ปี ฉบับที่ ๒ แนวทางการพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ รวมถึงนโยบายของมหาวิทยาลัยแล้วนั้น บัดนี้ ได้เริ่มต้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ คณะกรรมการนโยบายและแผนพัฒนา ได้จัดทำรายละเอียดของแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อให้การดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มีการพัฒนาและมีความชัดเจน ตลอดจนติดตามการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลที่กำหนดไว้

# สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

## วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาที่ได้มาตรฐานสากล

## ค่านิยมองค์กร

ความเป็นเลิศในการจัดการงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาโดยสร้างจิตบริการที่ประทับใจบนพื้นฐานการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

## ปรัชญา

ให้บริการงานทะเบียนการศึกษา พัฒนาคนและงานสู่มาตรฐานสากล

## ปณิธาน

พัฒนาระบบการจัดการงานทะเบียนการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม นำคุณธรรมสร้างงานบริการอย่างมีคุณภาพ

## อัตลักษณ์

ให้บริการด้านทะเบียนการศึกษา เน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ

## เอกลักษณ์

การเป็นหน่วยงานด้านทะเบียนการศึกษาของมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา

## พันธกิจ

- พัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาให้เป็นรูปแบบ Super Service อย่างต่อเนื่อง
- ปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นระบบ One Stop Service ให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น
- พัฒนาศักยภาพการให้บริการของบุคลากรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่
- ประสานความร่วมมือด้านทะเบียนการศึกษากับหน่วยงานภายในและสถาบันการศึกษาอื่น
- สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้ได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง
- ดูแลนักศึกษาโดยเฉพาะผู้ศึกษารายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (pre-degree) โดยวิธีการสร้างความสัมพันธ์ ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจระบบการเรียนการสอน

## ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ได้จัดทำประเด็นยุทธศาสตร์ทั้งหมด ๔ ประเด็น โดยให้แต่ละประเด็นมีความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ประเด็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อให้การพัฒนาหรือการปฏิบัติภารกิจของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สามารถบรรลุผลตามเป้าประสงค์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าว โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑** สร้างกระบวนการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาค และความเป็นธรรมเป็นสำคัญ
- เป้าประสงค์ที่ ๑** ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัยได้รับการทางการศึกษา อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค
- กลยุทธ์ที่ ๑** สร้างระบบบริการแนะแนวการศึกษาในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒** ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานบริการด้านทะเบียนการศึกษา
- เป้าประสงค์ที่ ๑** คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาในทุกกระบวนการได้รับรองมาตรฐาน ISO
- กลยุทธ์ที่ ๑** พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓** ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนา
- เป้าประสงค์ที่ ๑** บุคลากรมีศักยภาพด้านวิจัยและพัฒนา
- กลยุทธ์ที่ ๑** พัฒนาบุคลากรให้มีแนวคิดและวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านวิจัยและพัฒนา
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔** พัฒนาระบบบริหารจัดการงานและบุคลากรให้มีประสิทธิภาพทันสมัย
- เป้าประสงค์ที่ ๑** ระบบการบริหารจัดการงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาลและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในรูปแบบ One Stop Service และ Super Service
- กลยุทธ์ที่ ๑** พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อม
- กลยุทธ์ที่ ๒** ส่งเสริมให้หน่วยงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔
สร้างกระบวนการให้การบริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาคและความเป็นธรรมเป็นสำคัญ	ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานบริการด้านทะเบียนการศึกษา	ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนา	พัฒนาระบบบริหารจัดการงานและบุคลากรให้มีประสิทธิภาพทันสมัย
<b>เป้าประสงค์</b>	<b>เป้าประสงค์</b>	<b>เป้าประสงค์</b>	<b>เป้าประสงค์</b>
๑. ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนการวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่ม ทุกวัยได้รับบริการทางการศึกษาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค	๑. คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาในทุกกระบวนการได้รับรองมาตรฐาน ISO	๑. บุคลากรมีศักยภาพด้านวิจัยและพัฒนา	๑. ระบบการบริหารจัดการงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาล และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในรูปแบบ One Stop Service และ Super Service
<b>กลยุทธ์</b>	<b>กลยุทธ์</b>	<b>กลยุทธ์</b>	<b>กลยุทธ์</b>
๑. สร้างระบบบริการแนะแนวการศึกษาในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนการวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย	๑. พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO	๑. พัฒนาบุคลากรให้มีแนวคิดและวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านวิจัยและพัฒนา	๑. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อม ๒. ส่งเสริมให้หน่วยงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
<b>โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม</b>	<b>โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม</b>	<b>โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม</b>	<b>โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม</b>
๑. โครงการก้าวแรกสู่รั้วราม	๑. โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ สวป. แก่ผู้รับบริการ	๑. โครงการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้	๑. โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้มีสมรรถนะและทักษะสูงขึ้น ๒. โครงการ/แผนงาน การป้องกันปัญหา/พัฒนางาน

รายละเอียดแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

หน่วย : ล้านบาท

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย ปี ๒๕๖๒	โครงการ/กิจกรรม/ ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปี ๒๕๖๒	วงเงินงบประมาณ ปี ๒๕๖๒		หน่วยงานที่รับผิดชอบ และหมายเหตุ
						งปม.	นอก งปม.	
<p><b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑</b> สร้างกระบวนการให้บริการทางการศึกษอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาคและความเป็นธรรมเป็นสำคัญ</p> <p><b>เป้าประสงค์</b> ๑. ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนการวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัย ได้รับบริการทางการศึกษาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค</p> <p><b>กลยุทธ์</b> ๑. สร้างระบบบริการแนะแนวการศึกษาในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนการวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย</p>	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔.๐๐	๑. โครงการก้าวแรกสู่รั้วราม	๑. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ ๒. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔๐๐ คน ๔.๐๐	- -	- -	- ฝ่ายรับสมัครและแนะแนวการศึกษา

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย ปี ๒๕๖๒	โครงการ/กิจกรรม/ ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปี ๒๕๖๒	วงเงินงบประมาณ ปี ๒๕๖๒		หน่วยงานที่รับผิดชอบ และหมายเหตุ
						งปม.	นอก งปม.	
<p><b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒</b> ยกระดับคุณภาพและมาตรฐาน บริการด้านทะเบียนการศึกษา</p> <p><b>เป้าประสงค์</b> ๑. คุณภาพงานบริการ ด้านทะเบียนการศึกษา ในทุกกระบวนการได้รับรอง มาตรฐาน ISO</p> <p><b>กลยุทธ์</b> ๑. พัฒนาคุณภาพงานบริการ ด้านทะเบียนให้มีมาตรฐาน ตามข้อกำหนด ISO</p>	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและถูกต้อง	๔.๓๐	๑. โครงการสำรวจ ความพึงพอใจ ในการให้บริการของ สวป. แก่ผู้รับบริการ	๑. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและถูกต้อง	๔.๓๐	-	-	- คณะกรรมการบริหารงาน คุณภาพ
<p><b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓</b> ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากร ด้านการวิจัยและพัฒนา</p> <p><b>เป้าประสงค์</b> ๑. บุคลากรมีศักยภาพด้านวิจัย และพัฒนา</p> <p><b>กลยุทธ์</b> ๑. พัฒนาบุคลากรให้มีแนวคิด และวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านวิจัย และพัฒนา</p>	ร้อยละของผลงานวิจัยเพื่อสร้าง องค์ความรู้	๘๐.๐๐	๑. งานวิจัยเพื่อสร้าง องค์ความรู้	๑. จำนวนงานวิจัยที่ได้รับอนุมัติ ๒. ร้อยละของผลงานวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้	๑.๐๐ ๘๐.๐๐	- -	๐.๐๕ -	- คณะกรรมการวิชาการ และวิจัย

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย ปี ๒๕๖๒	โครงการ/กิจกรรม/ ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปี ๒๕๖๒	วงเงินงบประมาณ ปี ๒๕๖๒		หน่วยงานที่รับผิดชอบ และหมายเหตุ
						งปม.	นอก งปม.	
<p><b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔</b> พัฒนาระบบบริหารจัดการงาน และบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย</p> <p><b>เป้าประสงค์</b> ๑. ระบบการบริหารจัดการงาน มีคุณภาพและมาตรฐานตามหลัก ธรรมาภิบาลและสามารถสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในรูปแบบ One Stop Service และ Super Service</p> <p><b>กลยุทธ์</b> ๑. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อม</p> <p><b>กลยุทธ์</b> ๒. ส่งเสริมให้หน่วยงานมีส่วนร่วม ในการปรับปรุงหรือพัฒนา ระบบงานขององค์กร ให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p>	<p>ร้อยละของบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ เพิ่มขึ้น</p> <p>ระดับความสำเร็จของจำนวนโครงการ/ แผนงาน</p>	๖๐.๐๐	๑. โครงการพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุนให้มี สมรรถนะและทักษะ สูงขึ้น	๑. ร้อยละของบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเพิ่มขึ้น	๖๐.๐๐	-	๐.๑๐	- คณะกรรมการบริหารงาน คุณภาพ - คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง
		๓.๕๑	๑. โครงการ/แผนงาน การป้องกันปัญหา/ พัฒนางาน	๑. จำนวนโครงการ/แผนงาน ๒. ระดับความสำเร็จของจำนวน โครงการ/แผนงาน	๒.๐๐ ๓.๕๑	- -	- -	- คณะกรรมการบริหารงาน คุณภาพ
				<b>รวมงบประมาณทั้งสิ้น</b>			<b>๐.๑๕</b>	



๒. งบประมาณตามภารกิจประจำ/พื้นฐาน

หน่วย : ล้านบาท

ภารกิจประจำ/พื้นฐาน	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ		แหล่งงบประมาณ
		งปม.	นอก งปม.	
งานบริหารมหาวิทยาลัยและงบบุคลากร	หน่วยงานภายในส่วนราชการ	-	๐.๑๕	- งบรายได้
รวม		-	๐.๑๕	

๓. งบประมาณตามภารกิจเฉพาะกิจ

หน่วย : ล้านบาท

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

## การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

### แผนปฏิบัติงานการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด	งาน/กิจกรรมดำเนินงาน	พ.ศ. ๒๕๖๑			พ.ศ. ๒๕๖๒									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. ๒๕๖๒					↔										คณะกรรมการนโยบายและแผนพัฒนาพัฒนา	สรุป.
๒. กำหนดผู้รับผิดชอบติดตามและประเมินผลแผนแต่ละตัวชี้วัด					↔										คณะกรรมการนโยบายและแผนพัฒนาพัฒนา	สรุป.
๓. จัดทำรายงานการติดตามผลการดำเนินงานและประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปี เสนอมหาวิทยาลัย							↔ (๖ เดือน)			↔ (๙ เดือน)			↔ (๑๒ เดือน)		งานนโยบายและแผน	สรุป.

## ภาคผนวก

# วิสัยทัศน์ ค่านิยมองค์การ ปรัชญา ปณิธาน อัตลักษณ์ เอกลักษณ์ และพันธกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันหลักที่มุ่งขยายโอกาสทางการศึกษา เพื่อพัฒนาคนให้พัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

## ค่านิยมองค์การ

ซื่อสัตย์ จริงใจ โปร่งใส ยุติธรรม และภักดีต่อองค์กร

## ปรัชญา

ส่งเสริมความเสมอภาคทางการศึกษา ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม

## ปณิธาน

พัฒนามหาวิทยาลัยรามคำแหงให้เป็นแหล่งวิทยาการแบบตลาดวิชา ควบคุมแบบจำกัดจำนวนมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม และจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม

## อัตลักษณ์

ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้คู่คุณธรรม

## เอกลักษณ์

มหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชาควบคุมแบบจำกัดจำนวน

## พันธกิจ

๑. สนับสนุนและส่งเสริมกระจายโอกาส ความเสมอภาคและความเป็นธรรมทางการศึกษาหลากหลายรูปแบบ และหลากหลายสาขาวิชาในลักษณะการศึกษาเพื่อปวงชน ให้มีความรู้คู่คุณธรรม
๒. สนับสนุนและส่งเสริมการวิจัยและพัฒนางานสร้างสรรค์ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์
๓. สนับสนุนและส่งเสริมการบริการทางวิชาการแก่สังคม แก่ประชาชน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน
๔. สนับสนุนและส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
๕. สนับสนุนและพัฒนาทักษะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในประชาคมอาเซียน
๖. ส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวทางของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี
๗. สนับสนุนและส่งเสริมการให้ความรู้และบริการทางด้านสุขภาพแก่สังคม

# ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมศักยภาพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (SWOT Analysis)

## ๑. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

### จุดแข็ง (Strengths)

๑. มหาวิทยาลัยมีศักยภาพ กระจายโอกาส สร้างความเสมอภาคและเท่าเทียมทางการศึกษา มีนโยบายการส่งเสริมการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต
๒. มหาวิทยาลัยเป็นตลาดวิชาที่มีชื่อเสียง มีระบบการจัดการศึกษาหลากหลายรูปแบบในทุกๆระดับ ทั้งการเรียนการสอนในหลักสูตรและสาขาวิชาชีพเฉพาะแก่ผู้เรียน (Pre Degree, นักศึกษาปกติและการศึกษาต่อยอด)
๓. ศิษย์เก่ามีจำนวนมากและมีชื่อเสียง และหลากหลายสาขาวิชา
๔. ค่าใช้จ่ายในการศึกษาตลอดหลักสูตรไม่สูงมากเมื่อเทียบกับสถาบันอื่น

### จุดอ่อน (Weaknesses)

๑. สมาคมศิษย์เก่า และศิษย์ปัจจุบันยังมีบทบาทในการจัดกิจกรรมและพัฒนามหาวิทยาลัยไม่มากเท่าที่ควร
๒. มหาวิทยาลัยมีภาระงานการสอนมาก ทำให้การวิจัย การบริการวิชาการตลอดจนการพัฒนาในด้านบริหารยังไม่บรรลุเป้าหมายเต็มศักยภาพ
๓. ขาดการทำแผนพัฒนาบุคลากรและแผนพัฒนาหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ
๔. ขาดการบริหารการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อประหยัดต้นทุน (การใช้อาจารย์ การจัดแผนแม่บทพัฒนาพื้นที่ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ)

## ๒. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

### โอกาส (Opportunities)

๑. ผู้ใช้บัณฑิตและตลาดแรงงานยอมรับในชื่อเสียง คุณภาพ ความอดทน และความรับผิดชอบและคุณธรรมของบัณฑิต
๒. นโยบายของรัฐบาล กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องส่งเสริมให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยการเรียนรู้ตลอดชีวิต
๓. สังคมฐานความรู้ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยรองรับการศึกษาและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียนให้คนทุกเพศทุกวัยแสวงหาโอกาสในการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต
๔. ภาวะทางเศรษฐกิจมีแนวโน้มทรงตัวหนี้สินในครัวเรือนสูง มหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงเป็นทางเลือกที่ดี

### ข้อจำกัด/ภัยคุกคาม (Threats)

๑. เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษายังไม่สอดคล้องกับลักษณะของมหาวิทยาลัยทั้งระบบ
๒. การแข่งขันในระดับอุดมศึกษาทั้งภายในและภายนอกประเทศมีสูง อีกทั้งนโยบายของคู่แข่งที่จูงใจให้กับผู้เรียนโดยไม่คำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรม ขาดมาตรฐานและคุณภาพ
๓. การจัดงบประมาณสนับสนุนการศึกษาของรัฐบาลที่มีแนวโน้มลดลง รวมถึงจำนวนผู้เข้าสู่ผู้เรียนที่น้อยลงมหาวิทยาลัยจึงต้องรับภาระเพิ่มขึ้น
๔. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ส่งผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

ที่มา: การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมศักยภาพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (SWOT Analysis) เมื่อวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๐

## คำอธิบายวิสัยทัศน์

“มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันหลักที่มุ่งขยายโอกาสทางการศึกษา เพื่อพัฒนาคนให้พัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน”

๑. มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันหลัก หมายถึง เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำด้านจัดการศึกษาแบบตลาดวิชา ควบคุมแบบจำกัดจำนวน

๒. ขยายโอกาสทางการศึกษา หมายถึง การให้ความสำคัญกับโอกาสทางการศึกษา ความเสมอภาค และเท่าเทียมกันทางการศึกษา แก่ประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตในทุกระดับและอาชีพ

๓. พัฒนาคนให้พัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน หมายถึง เป็นสถานศึกษา และวิจัยที่ผู้ศึกษาสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องเข้าชั้นเรียนที่จัดให้ (ในระดับปริญญาตรี) โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง โดยทำการสอนทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อการพัฒนาคนให้พัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

## ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมศักยภาพของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล (SWOT analysis)

### ๑. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

#### จุดแข็ง (Strength--S)

๑. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ
๒. มีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน
๓. มีระบบประกันคุณภาพ รองรับการควบคุมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
๔. มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการและการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการเพื่อประชาชน/ผู้รับบริการ
๕. มีหน่วยงานที่ให้บริการด้วยระบบ One Stop Service และรูปแบบ Super Service
๖. มีการทำงานเป็นทีม
๗. มีฐานข้อมูลด้านทะเบียนการศึกษาที่ถูกต้องครบถ้วน
๘. มีกลยุทธ์ในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเรียนการสอนให้แก่ศึกษารายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree)
๙. การมีระบบเทียบโอนหน่วยกิตทำให้สามารถขยายกลุ่มผู้สมัครได้มากขึ้น

#### จุดอ่อน (Weakness--W)

๑. อัตรากำลังทดแทนไม่สอดคล้องกับอัตราผู้เกษียณอายุราชการ
๒. ไม่สามารถคัดเลือกบุคลากรให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศให้แก่นักศึกษาต่างชาติ
๓. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศ
๔. มีงานนโยบายที่ต้องทำเพิ่มจากงานหลัก ส่งผลต่อการปฏิบัติงานหลัก
๕. ผู้บริหารมีวาระในการดำรงตำแหน่ง ส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องในการบริหารงาน
๖. ขาดการเชื่อมโยง ด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

## ๒. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

### โอกาส (Opportunities--O)

๑. รูปแบบการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ ส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการทำให้มีช่องทางในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็ว
๒. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้เกิดโอกาสการขยายตลาดทางการศึกษาไปยัง กลุ่มนักศึกษาต่างชาติของกลุ่มประเทศในอาเซียน
๓. ค่านิยมทางสังคมไทยในปัจจุบันเน้นการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากกว่า ๑ สาขาวิชา เพื่อสร้างโอกาสในตลาดแรงงาน
๔. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
๕. มหาวิทยาลัยมีนโยบายประกันคุณภาพที่ชัดเจนในการเลือกใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO กับงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับการยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

### อุปสรรค/ภัยคุกคาม (Threats--T)

๑. โครงสร้างประชากรในวัยเรียนลดลง แนวโน้มผู้สูงอายุมากขึ้น
๒. มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้มีการปรับปรุงหลักสูตรเพื่อตอบสนองความต้องการกับผู้เรียนมากขึ้น ซึ่งมีผลให้การแข่งขันที่สูงขึ้น
๓. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่งผลให้ยากต่อการพัฒนาระบบให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง



## TOWS Matrix Analysis เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

<p><b>ปัจจัยภายใน</b></p> <p><b>ปัจจัยภายนอก</b></p>	<b>จุดแข็ง (Strength--S)</b>	<b>จุดอ่อน (Weakness--W)</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการแก้ปัญหา การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ</li> <li>๒. มีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน</li> <li>๓. มีระบบประกันคุณภาพ รองรับการควบคุมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ</li> <li>๔. มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการและการรักษามาตรฐาน ระยะเวลาการให้บริการเพื่อประชาชน/ผู้รับบริการ</li> <li>๕. มีหน่วยงานที่ให้บริการด้วยระบบ One Stop Service และรูปแบบ Super Service</li> <li>๖. มีการทำงานเป็นทีม</li> <li>๗. มีฐานข้อมูลด้านทะเบียนการศึกษาที่ถูกต้องครบถ้วน</li> <li>๘. มีกลยุทธ์ในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเรียนการสอนให้นักศึกษารายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree)</li> <li>๙. การมีระบบเทียบโอนหน่วยกิตทำให้สามารถขยายกลุ่มผู้สมัครได้มากขึ้น</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. อัตรากำลังทดแทนไม่สอดคล้องกับอัตราผู้เกษียณอายุราชการ</li> <li>๒. ไม่สามารถคัดเลือกบุคลากรให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศให้แก่นักศึกษาต่างชาติ</li> <li>๓. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศ</li> <li>๔. มีงานนโยบายที่ต้องทำเพิ่มจากงานหลัก ส่งผลต่อการปฏิบัติงานหลัก</li> <li>๕. ผู้บริหารมีวาระในการดำรงตำแหน่ง ส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องในการบริหารงาน</li> <li>๖. ขาดการเชื่อมโยง ด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างครอบคลุม และมีประสิทธิภาพ</li> </ol>
<b>โอกาส (Opportunities--O)</b>	<b>กลยุทธ์ (S + O)</b>	<b>กลยุทธ์ (W + O)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รูปแบบการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ ส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการทำให้มีช่องทางในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็ว</li> <li>๒. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้เกิดโอกาสการขยายตลาดทางการศึกษาไปยัง กลุ่มนักศึกษาต่างชาติของกลุ่มประเทศในอาเซียน</li> <li>๓. คำนิยมทางสังคมไทยในปัจจุบันเน้นการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากกว่า             <ol style="list-style-type: none"> <li>๑ สาขาวิชา เพื่อสร้างโอกาสในตลาดแรงงาน</li> </ol> </li> <li>๔. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการด้านทะเบียน การศึกษาอย่างต่อเนื่อง</li> <li>๕. มหาวิทยาลัยมีนโยบายประกันคุณภาพที่ชัดเจนในการเลือกใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO กับงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับการยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. เพิ่มช่องทางการรับสมัครและเข้าถึงผู้สนใจได้อย่างครอบคลุม</li> <li>๒. พัฒนารูปแบบการลงทะเบียนให้เข้าถึงนักศึกษาได้มากขึ้น</li> <li>๓. พัฒนารูปแบบการให้คำแนะนำและให้บริการแก่นักศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้สนใจแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น</li> <li>๔. สร้างความสัมพันธ์เพื่อการดูแลนักศึกษาโดยเฉพาะผู้เรียนรายกระบวนวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (pre-degree)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษา</li> <li>๒. พัฒนาศักยภาพให้มีทักษะในการให้บริการโดยเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ</li> <li>๓. กำหนดคุณสมบัติในการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง</li> <li>๔. พัฒนารูปแบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานเพิ่ม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</li> </ol>
<b>อุปสรรค/ภัยคุกคาม (Threats--T)</b>	<b>กลยุทธ์ (S + T)</b>	<b>กลยุทธ์ (W + T)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. โครงสร้างประชากรในวัยเรียนลดลง แนวโน้มผู้สูงอายุมากขึ้น</li> <li>๒. มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้มีการปรับปรุงหลักสูตรเพื่อตอบสนองความต้องการกับผู้เรียนมากขึ้น ซึ่งมีผลให้การแข่งขันที่สูงขึ้น</li> <li>๓. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่งผลให้ยากต่อการพัฒนาระบบให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ส่งเสริมบุคลากรให้มีความเข้าใจและปฏิบัติงานตามระบบประกันคุณภาพ โดยเคร่งครัดเพื่อเพิ่มศักยภาพงานบริการให้ได้คุณภาพตามมาตรฐาน</li> <li>๒. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบทะเบียนให้เข้าถึงกลุ่มนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>๓. ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. พัฒนาศักยภาพให้มีขีดความสามารถในงานที่หลากหลายและเน้นผลสัมฤทธิ์ในภาพรวมขององค์กร</li> <li>๒. พัฒนารูปแบบการให้บริการให้กับผู้รับบริการอย่างทั่วถึง</li> <li>๓. พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ความเข้าใจด้านการวิเคราะห์และการวางแผนอย่างเป็นระบบ</li> </ol>

## แผนผังเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล (Strategy Map)

**วิสัยทัศน์**

เป็นหน่วยงานให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาที่ได้มาตรฐานสากล

**ประเด็นยุทธศาสตร์**

- |   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| ๑. สร้างกระบวนการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาคและความเป็นธรรมเป็นสำคัญ | ๒. ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานบริการด้านทะเบียนการศึกษา | ๓. ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนา | ๔. พัฒนาระบบบริหารจัดการงานและบุคลากรให้มีประสิทธิภาพทันสมัย |
|---|---|--|--|

**เป้าประสงค์**

- |   |   |                                      |   |
|---|---|--------------------------------------|---|
| ๑. ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนการศึกษาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัยได้รับบริการทางการศึกษา อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเสมอภาค | ๑. คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาในทุกกระบวนการได้รับรองมาตรฐาน ISO | ๑. บุคลากรมีศักยภาพด้านวิจัยและพัฒนา | ๑. ระบบการบริหารจัดการงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาล และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในรูปแบบ One Stop Service และ Super Service |
|---|---|--------------------------------------|---|

### กลยุทธ์

<b>ด้านประสิทธิผล</b>	สร้างระบบบริการแนะแนวการศึกษาในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนการศึกษาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย (๑)			
<b>ด้านคุณภาพ</b>		พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO (๒)		
<b>ด้านประสิทธิภาพ</b>				ส่งเสริมให้หน่วยงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงานขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (๔)
<b>ด้านการพัฒนาองค์กร</b>			พัฒนาบุคลากรให้มีแนวคิดและวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านวิจัยและพัฒนา (๓)	พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อม (๔)

หมายเหตุ ตัวเลข หมายถึง ประเด็นยุทธศาสตร์

# Mind Map แสดงความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

