



แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

ความเป็นมา

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

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ซึ่งเป็นส่วนราชการระดับกอง กรมมหาวิทยาลัยรามคำแหง ภายใต้การกำกับของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี พ.ศ. 2559-2563 ซึ่งเป็นแผนระยะกลาง เพื่อเป็นกรอบกำหนดทิศทางการดำเนินงานของแผนปฏิบัติราชการประจำปี โครงการ/กิจกรรม และผลผลิตของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลในแต่ละปีงบประมาณ นอกจากนี้ ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามระบบการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยบูรณาการเชื่อมโยงกับนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงศึกษาธิการ กรอบแผนอุดมศึกษา ระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 แนวทางของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ รวมถึงนโยบายของมหาวิทยาลัยแล้วนั้น บัดนี้ ได้เริ่มปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 คณะกรรมการนโยบายและแผนพัฒนา ได้จัดทำรายละเอียดของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ของ สวป. ที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี พ.ศ. 2559-2563 สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล งบประมาณและรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เพื่อให้การดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมีการพัฒนาและมีความชัดเจน ตลอดจนติดตามประเมินผลการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลที่กำหนดไว้

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาที่ได้มาตรฐานสากล

ค่านิยมองค์กร

ความเป็นเลิศในการจัดการงานบริการด้านทะเบียน โดยสร้างจิตบริการที่ประทับใจบนพื้นฐานการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ปรัชญา

ให้บริการงานทะเบียนการศึกษา พัฒนาคนและงานสู่มาตรฐานสากล

ปณิธาน

พัฒนาระบบการจัดการงานทะเบียนอย่างมีนวัตกรรม 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. ดูแลนักศึกษาโดยวิธีการสร้างความสัมพันธ์ โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลทะเบียนการศึกษาที่ถูกต้อง ชัดเจน

ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์

ประเด็นยุทธศาสตร์

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ได้จัดทำประเด็นยุทธศาสตร์ทั้งหมด 4 ประเด็น โดยให้แต่ละประเด็นมีความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ประเด็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อให้การพัฒนาหรือการปฏิบัติภารกิจของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สามารถบรรลุผลตามเป้าประสงค์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างกระบวนการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาค และความเป็นธรรมเป็นสำคัญ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานบริการด้านทะเบียนการศึกษา
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนา
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพทันสมัย

เป้าประสงค์

จากประเด็นยุทธศาสตร์ทั้งหมดที่กล่าวมา เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจเป็นไปตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนด สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล จึงได้กำหนดเป้าประสงค์ทั้งหมด 5 เป้าประสงค์ ดังนี้

- เป้าประสงค์ 1 ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัยได้รับการทางการศึกษา อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค เขตปริมณฑล และทั่วทุกภูมิภาค
- เป้าประสงค์ 2 คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาในทุกกระบวนการได้รับรองมาตรฐาน ISO
- เป้าประสงค์ 3 ผู้รับบริการได้รับบริการด้านงานทะเบียนการศึกษาที่มีคุณภาพมาตรฐานแบบ Super Service
- เป้าประสงค์ 4 ส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรทางการศึกษาด้านวิจัยและพัฒนา
- เป้าประสงค์ 5 ระบบการบริหารจัดการงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาลและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในระบบ One Stop Service ทุกกระบวนการ

กลยุทธ์

- กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมการจัดบริการแนะแนวการศึกษาในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย
- กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO
- กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อม
- กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาบุคลากรทางการศึกษาและให้การสนับสนุนด้านวิจัยและพัฒนา
- กลยุทธ์ที่ 5 ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบงานและการจัดการการศึกษา
- กลยุทธ์ที่ 6 ปรับปรุงระบบงานให้ทันสมัยโดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่

TOWS Matrix Analysis เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

<p style="font-size: 2em;">ป</p> <p style="font-size: 2em;">จ</p> <p style="font-size: 2em;">จ</p> <p style="font-size: 2em;">ย</p> <p style="font-size: 2em;">ก</p> <p style="font-size: 2em;">ย</p> <p style="font-size: 2em;">ก</p> <p style="font-size: 2em;">า</p> <p style="font-size: 2em;">ย</p> <p style="font-size: 2em;">ใ</p> <p style="font-size: 2em;">น</p>	<p style="font-size: 1.5em;">จุดแข็ง (Strength—S)</p>	<p style="font-size: 1.5em;">จุดอ่อน (Weakness—W)</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบและประสบการณ์ 2. มีโครงสร้างองค์กรที่ถูกต้อง มีการมอบหมายกับผู้รับผิดชอบชัดเจน 3. มีระบบประกันคุณภาพ รองรับการควบคุมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ 4. มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการและการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการเพื่อประชาชน/ผู้รับบริการ 5. มีการให้บริการด้วยระบบ One Stop Service และรูปแบบ Super Service 6. มีการทำงานเป็นทีม 7. มีการแนะนำเชิงรุกในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และทั่วทุกภูมิภาคในระดับปริญญาตรี และรายการะบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย สู่สถานศึกษา เพื่อกระจายโอกาส สร้างความเสมอภาคทางการศึกษา ตามนโยบายการส่งเสริมการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต 8. มีฐานข้อมูลด้านทะเบียนการศึกษาที่ถูกต้องครบถ้วน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีช่องว่างระหว่างบุคลากรรุ่นเก่ากับรุ่นใหม่ ทำให้ระบบการวางแผนทดแทนตำแหน่งขาดความต่อเนื่องและเพียงพอ 2. สภาพแวดล้อมภายในองค์กรไม่เอื้อต่อการพัฒนาดำเนินการให้บริการงานทะเบียนเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ 3. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการที่มีสถานภาพพิการ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ทางลาด 4. ไม่สามารถคัดเลือกบุคลากรให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศให้แก่นักศึกษาต่างชาติ
<p style="font-size: 1.5em;">โอกาส (Opportunities—O)</p>	<p style="font-size: 1.5em;">กลยุทธ์ (S + O)</p>	<p style="font-size: 1.5em;">กลยุทธ์ (W + O)</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีทำให้สามารถเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารได้หลายรูปแบบ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็วและหลากหลายช่องทาง 2. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้เกิดโอกาสการขยายตลาดทางการศึกษาไปยังกลุ่มนักศึกษาต่างชาติของกลุ่มประเทศในอาเซียน 3. ภาวะเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มลดถอยอย่างต่อเนื่องส่งผลให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นทางเลือกที่ดีสำหรับผู้สนใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี 4. ค่านิยมทางสังคมไทยในปัจจุบันเน้นการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากกว่า 1 สาขาวิชา เพื่อสร้างโอกาสในตลาดแรงงาน 5. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง 6. มหาวิทยาลัยมีกลยุทธ์ในการรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีอย่างมีศักยภาพ 7. มหาวิทยาลัยมีนโยบายประกันคุณภาพที่ชัดเจนในการเลือกใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO กับงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับการยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มช่องทางบริการสมัครและเข้าถึงผู้สนใจได้อย่างครอบคลุม 2. พัฒนารูปแบบการลงทะเบียนให้เข้าถึงนักศึกษาได้มากขึ้น 3. พัฒนารูปแบบการให้คำแนะนำและให้บริการแก่นักศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้สนใจแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น 4. สร้างความสัมพันธ์เพื่อการดูแลนักศึกษา โดยอาศัยประโยชน์จากฐานข้อมูลทะเบียนการศึกษาที่ถูกต้องชัดเจน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษา 2. พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ที่มีทักษะในการให้บริการโดยเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ
<p style="font-size: 1.5em;">อุปสรรค/ภัยคุกคาม (Threats—T)</p>	<p style="font-size: 1.5em;">กลยุทธ์ (S + T)</p>	<p style="font-size: 1.5em;">กลยุทธ์ (W + T)</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. โครงสร้างประชากรในวัยเรียนลดลง แนวโน้มผู้สูงอายุมากขึ้น 2. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนทำให้มีการเคลื่อนย้ายนักศึกษาเสรี ซึ่งเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้สนใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี 3. มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้มีการปรับเพิ่มรูปแบบการรับสมัครนักศึกษา ซึ่งมีผลให้การแข่งขันที่สูงขึ้น 4. มหาวิทยาลัยจำกัดการสนับสนุนงบประมาณทำให้เกิดผลกระทบกับการพัฒนาองค์กร 5. ผลการวิเคราะห์อัตราค่าลงทะเบียนบุคลากรไม่ทันและไม่สอดคล้องกับอัตราค่าลงทะเบียนที่เกษียณอายุราชการ 6. รูปแบบการศึกษาที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์มีผลให้นักศึกษาเข้าชั้นเรียนที่มหาวิทยาลัยน้อยลง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเสริมโครงการแนะนำการศึกษาเชิงรุก ในระดับปริญญาตรีและรายการะบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่ผู้สนใจที่หลากหลาย ตามโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลง 2. ส่งเสริมบุคลากรให้มีความเข้าใจและปฏิบัติงานตามระบบประกันคุณภาพโดยเคร่งครัด เพื่อเพิ่มศักยภาพงานบริการให้ได้คุณภาพตามมาตรฐาน 3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบทะเบียนให้เข้าถึงกลุ่มนักศึกษามากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มนักศึกษาที่มีพฤติกรรมเข้าชั้นเรียนน้อยลง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ที่มีขีดความสามารถในงานที่หลากหลายและเน้นผลสัมฤทธิ์ในภาพรวมขององค์กร 2. พัฒนารูปแบบการให้บริการให้กับผู้รับบริการที่มีสถานภาพพิการ เช่น ช่องทางพิเศษให้บริการทางทะเบียนการศึกษาสำหรับผู้พิการ (express way)

แผนผังเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล (Strategy Map)

เป็นหน่วยงานให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาที่ได้มาตรฐานสากล

ประเด็นยุทธศาสตร์

- | | | | |
|---|---|--|--|
| 1. สร้างกระบวนการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาค และความเป็นธรรม เป็นสำคัญ | 2. ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานบริการด้านทะเบียนการศึกษา | 3. ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนา | 4. พัฒนาระบบบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพทันสมัย |
|---|---|--|--|

เป้าประสงค์

- | | | |
|--|--|--|
| 1. ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัยได้รับการทางการศึกษาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค เขตปริมณฑล และทั่วทุกภูมิภาค | 2. คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษา ในทุกกระบวนการได้รับรองมาตรฐาน ISO | 3. ผู้รับบริการได้รับบริการด้านงานทะเบียนการศึกษาที่มีคุณภาพมาตรฐานแบบ Super Service |
| | 4. ส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรทางการศึกษาด้านวิจัยและพัฒนา | 5. ระบบการบริหารจัดการงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาล และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในระบบ One Stop Service ทุกกระบวนการ |

ด้านประสิทธิผล	ส่งเสริมการจัดบริการแนะแนวการศึกษาในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย (1)	
ด้านคุณภาพ	พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO (2)	ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบงานและการจัดการการศึกษา (5)
ด้านประสิทธิภาพ	ปรับปรุงระบบงานให้ทันสมัยโดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่ (6)	
ด้านการพัฒนาองค์กร	พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อม (3)	พัฒนาบุคลากรทางการศึกษาและให้การสนับสนุนด้านวิจัยและพัฒนา (4)

แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

วิสัยทัศน์ เป็นหน่วยงานให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาที่ได้มาตรฐานสากล

- พันธกิจ**
1. พัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาให้เป็นรูปแบบ Super Service อย่างต่อเนื่อง
 2. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นระบบ One Stop Service ให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น
 3. พัฒนาศักยภาพการให้บริการของบุคลากรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่
 4. ประสานความร่วมมือด้านทะเบียนการศึกษากับหน่วยงานภายในและสถาบันการศึกษาอื่น
 5. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้ได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง
 6. ดูแลนักศึกษาโดยวิธีการสร้างความสัมพันธ์ โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลทะเบียนการศึกษาที่ถูกต้อง ชัดเจน

ค่านิยมองค์กร ความเป็นเลิศในการจัดการงานบริการด้านทะเบียน โดยสร้างจิตบริการที่ประทับใจบนพื้นฐานการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ประเด็นยุทธ์ที่ ๑	ประเด็นยุทธ์ที่ ๒	ประเด็นยุทธ์ที่ ๓	ประเด็นยุทธ์ที่ ๔
สร้างกระบวนการให้การบริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาคและความเป็นธรรมเป็นสำคัญ	ยกระดับ คุณภาพและมาตรฐานบริการด้านทะเบียนการศึกษา	ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนา	พัฒนาระบบบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพทันสมัย

เป้าประสงค์ที่ ๑	เป้าประสงค์ที่ ๒	เป้าประสงค์ที่ ๓	เป้าประสงค์ที่ ๔	เป้าประสงค์ที่ ๕
ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรี และรายกระบวนการเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัยได้รับการบริการทางการศึกษา อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค เขตปริมณฑล และทั่วทุกภูมิภาค	คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาในทุกกระบวนการ ได้รับรองมาตรฐาน ISO	ผู้รับบริการได้รับบริการด้านงานทะเบียนการศึกษาที่มีคุณภาพมาตรฐานแบบ Super Service	ส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรทางการศึกษาด้านวิจัยและพัฒนา	ระบบการบริหารจัดการงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาลและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในระบบ One Stop Service ทุกกระบวนการ

กล ยุทธ์ ที่ ๑	กลยุทธ์ที่ ๒	กลยุทธ์ ที่ ๓	กล ยุทธ์ ที่ ๔	กล ยุทธ์ ที่ ๕	กล ยุทธ์ ที่ ๖
ส่งเสริม การจัด บริหาร การ แนว การศึก ษาใน ระดับ ปริญญา ตรี และ ราย กระบวน วิชา เพื่อ เตรียม ศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี (Pre- degree e)	พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO	พัฒนา บุคลากร ให้มี ความรู้ ความสาม ารถ สอดคล้อง กับ การ เปลี่ยน แปลง ทาง เทคโนโลยี และ สภาพ แวดล้อม	พัฒนา บุคลากร ทางการ การศึ กษา และให้ การ สนับสนุน ด้าน วิจัย และ พัฒนา	ส่งเสริม ให้ บุคลากร มีส่วน ร่วมใน การ ปรับปรุง ระบบ งาน และ การ จัดการ การศึ กษา	ปรับ ปรุง ระบบ งานให้ ทันสมัย โดย อาศัย เทคโนโลยี สมัยใหม่

ให้แก่ กลุ่ม ผู้สนใจ ทุก กลุ่ม ทุกวัย					
--	--	--	--	--	--

โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม	โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม	โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม	โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม
โครงการแนะแนวเชิงรุกสู่สถานศึกษา เขตกรุงเทพมหานครปริมณฑล และ ทั่วทุกภูมิภาค	โครงการก้าวแรกสู่รั้วราม	โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของ สวป. แก่ผู้รับบริการ	โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ให้มีสมรรถนะสูงขึ้น

โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม	โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม	โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม
โครงการผลิตผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ของนักวิจัย	โครงการบริหารและการจัดการความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย	โครงการพัฒนาระบบคลังข้อมูล

สรุปรายละเอียดแผนปฏิบัติการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

หน่วย : ล้านบาท

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย 2559	โครงการ/กิจกรรม/ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย 2559	วงเงินงบประมาณ ปี 2559		หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
						งปม.	นอก งปม.	
<p><u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1</u> สร้างกระบวนการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาคและความเป็นธรรมเป็นสำคัญ</p> <p><u>เป้าประสงค์</u> 1. ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรี และรายกระบวนการวิชา เพื่อศึกษาต่อปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่ม ทุกวัยได้รับบริการทางการศึกษาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค เขตปริมณฑล และทั่วทุกภูมิภาค</p> <p><u>กลยุทธ์</u> 1. ส่งเสริมการจัดบริการแนะแนวการศึกษาในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนการวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย</p>	<p>1. ร้อยละของการบรรลุวัตถุประสงค์ การให้บริการแนะแนวการศึกษาเชิงรุกสู่สถานศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และทั่วทุกภูมิภาค</p>	80	<p>1. โครงการแนะแนวเชิงรุกสู่สถานศึกษาเขตกรุงเทพมหานครปริมณฑล และทั่วทุกภูมิภาค</p>	<p>1. จำนวนครั้งในการให้บริการสถานศึกษา/หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่ตอบรับแนะแนวการศึกษาและต้องการให้บรรยายหรือจัดบูธ</p> <p>2. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของระดับความพึงพอใจของนักเรียนและผู้สนใจที่ได้รับบริการแนะแนวการศึกษา</p>	80.00	-	1.296	- ฝ่ายบริการวิชาการและสารสนเทศ
					4.00	-	-	

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่า เป้าหมาย 2559	โครงการ/กิจกรรม/ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย 2559	วงเงินงบประมาณ ปี 2559		หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
						งปม.	นอก งปม.	
กลยุทธ์ (ต่อ) 1. ส่งเสริมการจัดบริการแนะแนวการศึกษาในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย			2. โครงการก้าวแรกสู่รั้วราม	1. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ (25 คน/วัน) 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	675 4.10	- -	0.010 -	- ฝ่ายบริการวิชาการและสารสนเทศ
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานบริการด้านทะเบียนการศึกษา เป้าประสงค์ 2. คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาในทุกกระบวนการได้รับรองมาตรฐาน ISO กลยุทธ์ 2. พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO	1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและถูกต้อง	4.20	1. โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ สวป. แก่ผู้รับบริการ	1. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและถูกต้อง	4.20	-	-	- คณะกรรมการบริหารงานคุณภาพ

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่า เป้าหมาย 2559	โครงการ/กิจกรรม/ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย 2559	วงเงินงบประมาณ ปี 2559		หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
						งปม.	นอก งปม.	
<p>เป้าประสงค์</p> <p>3. ผู้รับบริการได้รับบริการ ด้านงานทะเบียนการศึกษาที่มี คุณภาพมาตรฐานแบบ Super Service</p> <p>กลยุทธ์</p> <p>3. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อม</p>	1. ร้อยละของจำนวน บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ พัฒนาตามวัตถุประสงค์ โครงการ	80	1. โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ให้มีสมรรถนะและทักษะสูงขึ้น	1. ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ของการนำไปใช้ประโยชน์ จากผู้เข้าร่วมโครงการ	3.51	-	0.100	- คณะกรรมการ นโยบายและ แผนพัฒนา
				2. ร้อยละของจำนวนบุคลากร ที่รับบริการโครงการพัฒนา บุคลากรสายสนับสนุน มีทักษะ ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น	80	-	-	- คณะกรรมการ บริหารงานคุณภาพ
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3</p> <p>ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากร ด้านการวิจัยและพัฒนา</p> <p>เป้าประสงค์</p> <p>4. ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากร ด้านการวิจัยและพัฒนา</p> <p>กลยุทธ์</p> <p>4. พัฒนาบุคลากรทางการศึกษา และให้การสนับสนุนด้านวิจัย และพัฒนา</p>	1. ร้อยละของจำนวน ผลงานวิจัยและ งานสร้างสรรค์ที่แล้วเสร็จ ต่อจำนวนทุน	100	1. โครงการผลิตผลงานวิจัยหรือ งานสร้างสรรค์ของนักวิจัย	1. จำนวนโครงการวิจัย ที่แล้วเสร็จ	1	-	0.100	- คณะกรรมการ วิชาการและวิจัย
				2. ร้อยละของจำนวนผลงาน วิจัยและงานสร้างสรรค์	100	-	-	

ที่แล้วเสร็จตามระยะเวลา
ที่กำหนด

หน่วย : ล้านบาท

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่า เป้าหมาย 2559	โครงการ/กิจกรรม/ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย 2559	วงเงินงบประมาณ ปี 2559		หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
						งปม.	นอก งปม.	
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารจัดการงาน ให้มีประสิทธิภาพทันสมัย</p> <p>เป้าประสงค์ 5. ระบบการบริหารจัดการงาน มีคุณภาพและมาตรฐานตามหลัก ธรรมาภิบาลและสามารถสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในระบบ One Stop Service ทุกกระบวนการ</p> <p>กลยุทธ์ 5. ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วม ในการปรับปรุงระบบงาน และ การจัดการศึกษา</p>	1. ระดับความสำเร็จของ ผลการประเมินระบบ บริหารความเสี่ยง	5	1. โครงการบริหารและการจัดการ ความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย	1. จำนวนเรื่องการจัดการ บริหารความเสี่ยง 2. ระดับความสำเร็จของ ผลการประเมินระบบบริหาร ความเสี่ยง	4 5	- -	- -	- คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง

หน่วย : ล้านบาท

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่า เป้าหมาย 2559	โครงการ/กิจกรรม/ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย 2559	วงเงินงบประมาณ ปี 2559		หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
						งปม.	นอก งปม.	
<p><u>เป้าประสงค์ (ต่อ)</u></p> <p>5. ระบบการบริหารจัดการงาน มีคุณภาพและมาตรฐานตามหลัก ธรรมาภิบาลและสามารถสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในระบบ One Stop Service ทุกกระบวนการ <u>กลยุทธ์</u></p> <p>6. ปรับปรุงระบบงานให้ทันสมัย โดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่</p>	<p>1. ร้อยละของจำนวน ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ ความเข้าใจในการอบรม</p>	<p>85</p>	<p>1. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ระบบแจ้งจบและขึ้นทะเบียน บัณฑิต”</p> <p>2. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การใช้โปรแกรมระบบ จัดตารางสอนออนไลน์”</p>	<p>1. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้าร่วมโครงการอบรม</p> <p>2. ร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการ มีความรู้ความเข้าใจในการอบรม</p>	<p>4.00</p> <p>85</p>	<p>-</p> <p>-</p>	<p>-</p> <p>-</p>	<p>- คณะกรรมการ พัฒนาระบบแจ้งจบ และขึ้นทะเบียน บัณฑิต</p> <p>- คณะกรรมการ พัฒนาระบบ จัดตารางสอน</p>
รวมทั้งสิ้น						-	1.506	

2. งบประมาณตามภารกิจประจำ/พื้นฐาน

หน่วย : ล้านบาท

ภารกิจประจำ/พื้นฐาน	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ		แหล่งงบประมาณ
		งปม.	นอก งปม.	
งานบริหารมหาวิทยาลัยและงบบุคลากร	หน่วยงานภายในส่วนราชการ	-	1.506	- งบรายได้ - งบกลาง มร.
รวม		-	1.506	

3. งบประมาณตามภารกิจเฉพาะกิจ

หน่วย : ล้านบาท

แผนงาน/งาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ		แหล่งงบประมาณ
		งปม.	นอก งปม.	
-		-	-	
รวม		-	-	
รวมงบประมาณทั้งสิ้น		-	1.506	

การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

แผนปฏิบัติงานการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด	งาน/กิจกรรมดำเนินงาน	พ.ศ. 2558			พ.ศ. 2559									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. 2559	↔													งานนโยบายและแผน	สรุป.
๒.	กำหนดผู้รับผิดชอบติดตามและประเมินผลแผนแต่ละตัวชี้วัด														คณะกรรมการนโยบายและแผนพัฒนาพัฒนา	สรุป.
๓.	จัดทำรายงานการติดตามผลการดำเนินงานและประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปี เสนอมหาวิทยาลัย														งานนโยบายและแผน	สรุป.



ภาคผนวก

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมศักยภาพของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล (SWOT Analysis)

1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

จุดแข็ง (Strengths--S)

1. บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบและประสิทธิภาพ
2. มีโครงสร้างองค์กรที่ถูกต้อง มีการมอบหมายกับผู้รับผิดชอบชัดเจน
3. มีระบบประกันคุณภาพ รองรับการควบคุมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
4. มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการและการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการเพื่อประชาชน/ผู้รับบริการ
5. มีการให้บริการด้วยระบบ One Stop Service และรูปแบบ Super Service
6. มีการทำงานเป็นทีม
7. มีการแนะแนวเชิงรุกในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และทั่วทุกภูมิภาคในระดับปริญญาตรี และรายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสู่สถานศึกษา เพื่อกระจายโอกาส สร้างความเสมอภาคทางการศึกษาตามนโยบายการส่งเสริมการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต
8. มีฐานข้อมูลด้านทะเบียนการศึกษาที่ถูกต้องครบถ้วน

จุดอ่อน (Weaknesses--W)

1. มีช่องว่างระหว่างบุคลากรรุ่นเก่ากับรุ่นใหม่ ทำให้ระบบการวางแผนทดแทนตำแหน่งขาดความต่อเนื่องและเพียงพอ
2. สภาพแวดล้อมภายในองค์กรไม่เอื้อต่อการพัฒนาด้านการให้บริการงานทะเบียนเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ
3. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการที่มีสถานภาพพิการ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ทางลาด
4. ไม่สามารถคัดเลือกบุคลากรให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศให้แก่นักศึกษาต่างชาติ

2. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

โอกาส (Opportunities--O)

1. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีทำให้สามารถเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารได้หลายรูปแบบ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็วและหลากหลายช่องทาง
2. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้เกิดโอกาสการขยายตลาดทางการศึกษาไปยังกลุ่มนักศึกษาต่างชาติของกลุ่มประเทศในอาเซียน
3. ภาวะเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มถดถอยอย่างต่อเนื่องส่งผลให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นทางเลือกที่ดี สำหรับผู้สนใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี
4. ค่านิยมทางสังคมไทยในปัจจุบันเน้นการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากกว่า 1 สาขาวิชา เพื่อสร้างโอกาสในตลาดแรงงาน
5. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
6. มหาวิทยาลัยมีกลยุทธ์ในการรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีอย่างมีศักยภาพ
7. มหาวิทยาลัยมีนโยบายประกันคุณภาพที่ชัดเจนในการเลือกใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO กับงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับการยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

อุปสรรค/ภัยคุกคาม (Threats--T)

1. โครงสร้างประชากรในวัยเรียนลดลง แนวโน้มผู้สูงอายุมากขึ้น
2. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนทำให้มีการเคลื่อนย้ายนักศึกษาเสรี ซึ่งเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้สนใจเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี
3. มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการรับสมัครนักศึกษา ซึ่งมีผลให้การแข่งขันที่สูงขึ้น
4. มหาวิทยาลัยจำกัดการสนับสนุนงบประมาณทำให้เกิดผลกระทบกับการพัฒนาองค์กร
5. ผลการวิเคราะห์อัตรากำลังทดแทนบุคลากรไม่ทันและไม่สอดคล้องกับอัตรากำลังที่เกษียณอายุราชการ
6. รูปแบบการศึกษาที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์มีผลให้นักศึกษาเข้าชั้นเรียนที่มหาวิทยาลัยน้อยลง

คำอธิบายของวิสัยทัศน์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

“มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำที่จัดการศึกษาเพื่อปวงชน และมุ่งส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต แบบตลาดวิชาที่ได้มาตรฐานสากล”

1. มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ หมายถึง เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำด้านจัดการศึกษาแบบตลาดวิชา (เป็นการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี)
2. ที่จัดการศึกษาเพื่อปวงชนและมุ่งส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต หมายถึง การให้ความสำคัญกับการกระจายโอกาสความเสมอภาค และเท่าเทียมกันทางการศึกษาแก่ประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตในทุกระดับและอาชีพ
3. แบบตลาดวิชา หมายถึง สถานศึกษา และวิจัยที่ผู้ศึกษาสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องเข้าชั้นเรียนที่จัดให้ (ในระดับปริญญาตรี) โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง โดยทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
4. ได้มาตรฐานสากล หมายถึง ได้รับการรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

Mind Map แสดงความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของแผนปฏิบัติการ ปี พ.ศ. 2559

