



แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

ความเป็นมา

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

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ซึ่งเป็นส่วนราชการระดับกอง กรมมหาวิทยาลัยรามคำแหง ภายใต้การกำกับของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) ซึ่งเป็นแผนระยะกลาง เพื่อเป็นกรอบกำหนดทิศทางการดำเนินงานของแผนปฏิบัติราชการประจำปี โครงการ/กิจกรรม และผลผลิตของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลในแต่ละปีงบประมาณ นอกจากนี้ ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามระบบการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยบูรณาการเชื่อมโยงกับนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงศึกษาธิการ กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 แนวทางการพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ รวมถึงนโยบายของมหาวิทยาลัยแล้วนั้น บัดนี้ ได้เริ่มปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 คณะกรรมการนโยบายและแผนพัฒนา ได้จัดทำรายละเอียดของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ของ สวป. ที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี พ.ศ. 2559-2563 สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล และงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เพื่อให้การดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมีการพัฒนาและมีความชัดเจน ตลอดจนติดตามการดำเนินงาน ให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลที่กำหนดไว้

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. ดูแลนักศึกษาวิทยาระบบวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) โดยวิธีการสร้างความสัมพันธ์ ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจระบบการเรียนการสอน

ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์

ประเด็นยุทธศาสตร์

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ได้จัดทำประเด็นยุทธศาสตร์ทั้งหมด 4 ประเด็น โดยให้แต่ละประเด็นมีความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ประเด็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อให้การพัฒนาหรือการปฏิบัติการกิจของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สามารถบรรลุผลตามเป้าประสงค์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

เป้าประสงค์

จากประเด็นยุทธศาสตร์ทั้งหมดที่กล่าวมา เพื่อให้การปฏิบัติการกิจเป็นไปตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนด สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล จึงได้กำหนดเป้าประสงค์ทั้งหมด 5 เป้าประสงค์ ดังนี้

- เป้าประสงค์ 1 ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัยได้รับการทางการศึกษา อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค
- เป้าประสงค์ 2 คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาในทุกกระบวนการได้รับรองมาตรฐาน ISO
- เป้าประสงค์ 3 ผู้รับบริการได้รับการดำเนินงานทะเบียนการศึกษาที่มีคุณภาพมาตรฐานแบบ Super Service
- เป้าประสงค์ 4 ส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรทางการศึกษาด้านวิจัยและพัฒนา
- เป้าประสงค์ 5 ระบบการบริหารจัดการงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาลและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในระบบ One Stop Service

กลยุทธ์

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

TOWS Matrix Analysis เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; text-align: center;"> <p>ปัจจัยภายใน</p> <p>ปัจจัยภายนอก</p> </div> <div style="width: 65%; border-bottom: 1px solid black;"> <p style="text-align: center;">จุดแข็ง (Strength--S)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบและประสบการณ์ 2. มีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน 3. มีระบบประกันคุณภาพ รองรับการควบคุมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ 4. มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการและการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการเพื่อประชาชน/ผู้รับบริการ 5. มีหน่วยงานที่ให้บริการด้วยระบบ One Stop Service และรูปแบบ Super Service 6. มีการทำงานเป็นทีม 7. มีฐานข้อมูลด้านทะเบียนการศึกษาที่ถูกต้องครบถ้วน </div> </div>	จุดอ่อน (Weakness--W)	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีช่องว่างระหว่างบุคลากรรุ่นเก่ากับรุ่นใหม่ ทำให้ระบบการวางแผนทดแทนตำแหน่งขาดความต่อเนื่องและเพียงพอ 2. สภาพแวดล้อมภายในองค์กรไม่เอื้อต่อการพัฒนาด้านการให้บริการงานทะเบียนการศึกษาเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ 3. ไม่สามารถคัดเลือกบุคลากรให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศให้แก่นักศึกษาต่างชาติ 4. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง 5. ผลการวิเคราะห์อัตรากำลังทดแทนบุคลากรไม่ทันและไม่สอดคล้องกับอัตรากำลังที่เกษียณอายุราชการ 	
โอกาส (Opportunities--O)	กลยุทธ์ (S + O)	กลยุทธ์ (W + O)
<ol style="list-style-type: none"> 1. รูปแบบการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ ทำให้มีช่องทางในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็วและหลากหลายช่องทางมากขึ้น 2. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้เกิดโอกาสการขยายตลาดทางการศึกษาไปยังกลุ่มนักศึกษาต่างชาติของกลุ่มประเทศในอาเซียน 3. คำนิยมทางสังคมไทยในปัจจุบันเน้นการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากกว่า 1 สาขาวิชา เพื่อสร้างโอกาสในตลาดแรงงาน 4. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง 5. มีกลยุทธ์ในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเรียนการสอนให้แก่นักศึกษารายกระบวนการวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) 6. มหาวิทยาลัยมีนโยบายประกันคุณภาพที่ชัดเจนในการเลือกใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO กับงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับการยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มช่องทางการรับสมัครและเข้าถึงผู้สนใจได้อย่างครอบคลุม 2. พัฒนารูปแบบการลงทะเบียนให้เข้าถึงนักศึกษาได้มากขึ้น 3. พัฒนารูปแบบการให้คำแนะนำและให้บริการแก่นักศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้สนใจแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น 4. สร้างความสัมพันธ์เพื่อการดูแลนักศึกษาสายการะบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษา 2. พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการให้บริการโดยเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ 3. กำหนดคุณสมบัติในการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง
อุปสรรค/ภัยคุกคาม (Threats--T)	กลยุทธ์ (S + T)	กลยุทธ์ (W + T)
<ol style="list-style-type: none"> 1. โครงสร้างประชากรในวัยเรียนลดลง แนวโน้มผู้สูงอายุมากขึ้น 2. มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการรับสมัครนักศึกษา ซึ่งส่งผลให้การแข่งขันที่สูงขึ้น 3. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่งผลให้ยากต่อการพัฒนาระบบให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเสริมบุคลากรให้มีความเข้าใจและปฏิบัติงานตามระบบประกันคุณภาพ โดยเคร่งครัดเพื่อเพิ่มศักยภาพงานบริการให้ได้คุณภาพตามมาตรฐาน 2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบทะเบียนให้เข้าถึงกลุ่มนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ 3. ส่งเสริมการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถในงานที่หลากหลายและเน้นผลสัมฤทธิ์ในภาพรวมขององค์กร 2. พัฒนารูปแบบการให้บริการให้กับผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

แผนผังเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล (Strategy Map)

วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาที่ได้มาตรฐานสากล

ประเด็นยุทธศาสตร์

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

เป้าประสงค์

- | | | |
|--|--|--|
| 1. ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัยได้รับการบริการทางการศึกษา อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค | 2. คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษา ในทุกกระบวนการได้รับรองมาตรฐาน ISO | 4. ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากรทางการศึกษาด้านวิจัยและพัฒนา |
| | 3. ผู้รับบริการได้รับการดำเนินงานทะเบียนการศึกษา ที่มีคุณภาพมาตรฐานแบบ Super Service | 5. ระบบการบริหารจัดการงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาลและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในระบบ One Stop Service |

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

แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

วิสัยทัศน์ เป็นหน่วยงานให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาที่ได้มาตรฐานสากล

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

ค่านิยมองค์กร ความเป็นเลิศในการจัดการงานบริการด้านทะเบียนการศึกษา โดยสร้างจิตบริการที่ประทับใจบนพื้นฐานการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔
สร้างกระบวนการให้การบริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาคและความเป็นธรรมเป็นสำคัญ	ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานบริการด้านทะเบียนการศึกษา	ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนา	พัฒนาระบบบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพทันสมัย

เป้าประสงค์ที่ ๑	เป้าประสงค์ที่ ๒	เป้าประสงค์ที่ ๓	เป้าประสงค์ที่ ๔	เป้าประสงค์ที่ ๕
ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัยได้รับการทางการศึกษา อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค	คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาในทุกกระบวนการ ได้รับรองมาตรฐาน ISO	ผู้รับบริการได้รับบริการด้านงานทะเบียนการศึกษาที่มีคุณภาพมาตรฐานแบบ Super Service	ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากรทางการศึกษาด้านวิจัยและพัฒนา	ระบบการบริหารจัดการงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาลและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในระบบ One Stop Service

กลยุทธ์ที่ ๑	กลยุทธ์ที่ ๒	กลยุทธ์ที่ ๓	กลยุทธ์ที่ ๔	กลยุทธ์ที่ ๕
ส่งเสริมการจัดบริการแนะแนวการศึกษาในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย	พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO	พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อม	พัฒนาบุคลากรทางการศึกษาและให้การสนับสนุนด้านวิจัยและพัฒนา	ส่งเสริมให้หน่วยงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงานขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม	โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม	โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม
โครงการก้าวแรกสู่รั้วราม	โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ สวป. แก่ผู้รับบริการ	โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้มีสมรรถนะสูงขึ้น

โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม	โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม
โครงการผลิตผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ของนักวิจัย	โครงการ/แผนงาน การป้องกันปัญหา/พัฒนางาน

สรุปรายละเอียดแผนปฏิบัติการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หน่วย : ล้านบาท

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย 2560	โครงการ/กิจกรรม/ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย 2560	วงเงินงบประมาณ ปี 2560		หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
						งปม.	นอก งปม.	
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างกระบวนการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาคและความเป็นธรรมเป็นสำคัญ</p> <p>เป้าประสงค์ 1. ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรี และรายกระบวนการวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัยได้รับบริการทางการศึกษา อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค</p> <p>กลยุทธ์ 1. ส่งเสริมการจัดบริการแนวทางการศึกษาในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนการวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย</p>	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.80	1. โครงการก้าวแรกสู่รั้วราม	1. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 2. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	400.00 3.80	- -	- -	- ฝ่ายบริการวิชาการและสารสนเทศ

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่า เป้าหมาย 2560	โครงการ/กิจกรรม/ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย 2560	วงเงินงบประมาณ ปี 2560		หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
						งปม.	นอก งปม.	
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพและมาตรฐาน บริการด้านทะเบียนการศึกษา</p> <p>เป้าประสงค์ 2. คุณภาพงานบริการด้านทะเบียน การศึกษาในทุกกระบวนการ ได้รับรองมาตรฐาน ISO</p> <p>กลยุทธ์ 2. พัฒนาคุณภาพงานบริการ ด้านทะเบียนให้มีมาตรฐาน ตามข้อกำหนด ISO</p> <p>เป้าประสงค์ 3. ผู้รับบริการได้รับบริการ ด้านงานทะเบียนการศึกษาที่มี คุณภาพมาตรฐานแบบ Super Service</p> <p>กลยุทธ์ 3. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อม</p>	<p>ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและถูกต้อง</p> <p>ระดับความสำเร็จของ โครงการที่มีผลสัมฤทธิ์ ตามวัตถุประสงค์โครงการ</p>	<p>4.30</p> <p>3.00</p>	<p>1. โครงการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการของ สวป. แก่ผู้รับบริการ</p> <p>1. โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ให้มีสมรรถนะและทักษะสูงขึ้น</p>	<p>1. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและถูกต้อง</p> <p>1. ร้อยละจำนวนบุคลากร ที่เข้าร่วมโครงการพัฒนา บุคลากรสายสนับสนุน มีทักษะ ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น</p> <p>2. ระดับความสำเร็จของ โครงการที่มีผลสัมฤทธิ์ ตามวัตถุประสงค์โครงการ</p>	<p>4.30</p> <p>80.00</p> <p>3.00</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>-</p> <p>0.10</p> <p>-</p>	<p>- คณะกรรมการ บริหารงานคุณภาพ</p> <p>- คณะกรรมการ บริหารงานคุณภาพ</p> <p>- คณะกรรมการ นโยบายและ แผนพัฒนา</p>

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่า เป้าหมาย 2560	โครงการ/กิจกรรม/ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย 2560	วงเงินงบประมาณ ปี 2560		หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
						งปม.	นอก งปม.	
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากร ด้านการวิจัยและพัฒนา</p> <p>เป้าประสงค์ 4. ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากร ด้านการวิจัยและพัฒนา</p> <p>กลยุทธ์ 4. พัฒนาบุคลากรทางการศึกษา และให้การสนับสนุนด้านวิจัย และพัฒนา</p>	ร้อยละของจำนวน ผลงานวิจัยและ งานสร้างสรรค์ที่ได้รับ การตีพิมพ์เผยแพร่	80	1. โครงการผลิตผลงานวิจัย หรืองานสร้างสรรค์ของนักวิจัย	1. จำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับอนุมัติ 2. ร้อยละของจำนวนผลงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่	1.00	-	0.10	- คณะกรรมการ วิชาการและวิจัย
80					-	-		
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารจัดการงาน ให้มีประสิทธิภาพทันสมัย</p> <p>เป้าประสงค์ 5. ระบบการบริหารจัดการงาน มีคุณภาพและมาตรฐานตามหลัก ธรรมาภิบาลและสามารถสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในระบบ One Stop Service</p> <p>กลยุทธ์ 5. ส่งเสริมให้หน่วยงานมีส่วนร่วม ในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงาน ขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น</p>	ระดับความสำเร็จของจำนวน โครงการ/แผนงานที่บรรลุ วัตถุประสงค์	3.00	1. โครงการ/แผนงานการป้องกัน ปัญหา/พัฒนางาน	1. จำนวนโครงการ/แผนงาน 2. ระดับความสำเร็จของจำนวน โครงการ/แผนงานที่บรรลุ วัตถุประสงค์	2.00	-	-	- คณะกรรมการ บริหารงานคุณภาพ
3.00				-	-			
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. 2560

แผนปฏิบัติงานการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด	งาน/กิจกรรมดำเนินงาน	พ.ศ. 2559			พ.ศ. 2560									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. 2560		↔													งานนโยบายและแผน	สรุป.
๒. กำหนดผู้รับผิดชอบติดตามและประเมินผลแผนแต่ละตัวชี้วัด															คณะกรรมการนโยบายและแผนพัฒนาพัฒนา	สรุป.
๓. จัดทำรายงานการติดตามผลการดำเนินงานและประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปี เสนอมหาวิทยาลัย															งานนโยบายและแผน	สรุป.



ภาคผนวก

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมศักยภาพของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล (SWOT Analysis)

1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

จุดแข็ง (Strengths--S)

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

จุดอ่อน (Weaknesses--W)

1. มีช่องว่างระหว่างบุคลากรรุ่นเก่ากับรุ่นใหม่ ทำให้ระบบการวางแผนทดแทนตำแหน่งขาดความต่อเนื่องและเพียงพอ
2. สภาพแวดล้อมภายในองค์กรไม่เอื้อต่อการพัฒนาด้านการให้บริการงานทะเบียนการศึกษาเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ
3. ไม่สามารถคัดเลือกบุคลากรให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศให้แก่นักศึกษาต่างชาติ
4. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง
5. ผลการวิเคราะห์อัตรากำลังทดแทนบุคลากรไม่ทันและไม่สอดคล้องกับอัตรากำลังที่เกษียณอายุราชการ

2. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

โอกาส (Opportunities--O)

1. รูปแบบการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ ทำให้มีช่องทางในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็วและหลากหลายช่องทางมากขึ้น
2. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้เกิดโอกาสการขยายตลาดทางการศึกษาไปยังกลุ่มนักศึกษาต่างชาติของกลุ่มประเทศในอาเซียน
3. ค่านิยมทางสังคมไทยในปัจจุบันเน้นการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากกว่า 1 สาขาวิชาเพื่อสร้างโอกาสในตลาดแรงงาน
4. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
5. มีกลยุทธ์ในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเรียนการสอนให้แก่ศึกษารายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree)
6. มหาวิทยาลัยมีนโยบายประกันคุณภาพที่ชัดเจนในการเลือกใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO กับงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับการยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

อุปสรรค/ภัยคุกคาม (Threats--T)

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

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

Mind Map แสดงความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของแผนปฏิบัติการ ปี พ.ศ. 2560

