



**แผนปฏิบัติการ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๘)
สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล**

แผนปฏิบัติการราชการ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๘) สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

หลักการและเหตุผล

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๓ บัญญัติให้คณะรัฐมนตรี ต้องจัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อเป็นกรอบแนวทางการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลา ๔ ปี ขณะนี้ได้มีการประกาศใช้แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๘ ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบเมื่อวันที่ ๖ กันยายน ๒๕๕๔ และประกาศในราชกิจจานุเบกษาวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๕๔ ซึ่งกำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการ ๔ ปี ที่สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๘ แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๑ พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๙ แผนปฏิบัติการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๘ และแผนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา พร้อมทั้งได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีในแต่ละปีงบประมาณ โดยให้ระบุสาระสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติการของส่วนราชการ เป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งประมาณการรายได้และรายจ่าย และทรัพยากรอื่นที่ต้องใช้เสนอต่อรัฐมนตรี เพื่อให้ความเห็นชอบก่อนเสนอคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีงบประมาณต่อไป

ดังนั้น สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ซึ่งเป็นส่วนราชการระดับกอง กรมมหาวิทยาลัยรามคำแหง ภายใต้การกำกับของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จึงต้องจัดทำแผนปฏิบัติการราชการ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๘) สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ซึ่งเป็นแผนระยะกลาง ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โครงการ/กิจกรรม และผลผลิตของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามระบบการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยบูรณาการเชื่อมโยงกับแผนบริหารราชการแผ่นดินกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนปฏิบัติการ ของกระทรวงศึกษาธิการ กรอบแผนอุดมศึกษา ระยะยาว ๑๕ ปี ฉบับที่ ๒ แนวทางของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ รวมถึงนโยบายของมหาวิทยาลัย

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในการจัดการงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาระดับภูมิภาคอาเซียน

ค่านิยมองค์กร

ความเป็นเลิศในการจัดการงานบริการด้านทะเบียน โดยสร้างจิตบริการที่ประทับใจบนพื้นฐานการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ปรัชญา

ให้บริการงานทะเบียนการศึกษา พัฒนาคนและงานสู่มาตรฐานสากล

ปณิธาน

พัฒนาระบบการจัดการงานทะเบียนอย่างมีนวัตกรรม นำคุณธรรมสร้างงานบริการอย่างมีคุณภาพ

พันธกิจ

๑. พัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนการศึกษให้เป็นรูปแบบ Super Service
๒. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นระบบ One Stop Service อย่างต่อเนื่อง
๓. พัฒนาศักยภาพการให้บริการของบุคลากรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่
๔. ประสานความร่วมมือด้านทะเบียนการศึกษากับหน่วยงานภายในและสถาบันการศึกษาอื่น
๕. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับในภูมิภาคอาเซียน

ประเด็นยุทธศาสตร์

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ได้จัดทำประเด็นยุทธศาสตร์ทั้งหมด ๓ ประเด็น โดยให้แต่ละประเด็นมีความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ประเด็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อให้การพัฒนาหรือการปฏิบัติการกิจของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สามารถบรรลุผลตามเป้าประสงค์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ สร้างกระบวนการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาคและความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยกกระดับคุณภาพและมาตรฐานบริการด้านทะเบียนการศึกษา

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนา

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาระบบบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพทันสมัย

เป้าประสงค์

จากประเด็นยุทธศาสตร์ทั้งหมดที่กล่าวมา เพื่อให้การปฏิบัติการกิจเป็นไปตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนด สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล จึงได้กำหนดเป้าประสงค์ทั้งหมด ๓ เป้าประสงค์ ดังนี้

เป้าประสงค์ ๑ ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีทุกกลุ่มทุกวัยได้รับบริการทางการศึกษาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค

เป้าประสงค์ ๒ ผู้รับบริการในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในทุกพื้นที่ของประเทศไทย ได้รับโอกาสในการศึกษาด้วยระบบ Pre-degree ด้วยการบริการแบบ Super Service

เป้าประสงค์ ๓ ผู้รับบริการทุกกลุ่ม ทุกวัย ได้รับบริการโดยบุคลากรคุณภาพ

เป้าประสงค์ ๔ คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาในทุกกระบวนการได้รับรองมาตรฐาน ISO

เป้าประสงค์ ๕ ผู้รับบริการได้รับบริการด้านงานทะเบียนการศึกษาที่มีคุณภาพมาตรฐานแบบ Super Service

เป้าประสงค์ ๖ ส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรทางการศึกษาด้านวิจัยและพัฒนา

เป้าประสงค์ ๗ ระบบการบริหารจัดการงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาลและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในระบบ One Stop Service ทุกกระบวนการ

กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ ๑ สร้างและประกันคุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ถูกต้องรวดเร็วและเสมอภาค

กลยุทธ์ที่ ๒ ส่งเสริมการจัดบริการแนะแนวการศึกษาในระบบ Pre-degree ให้กับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายตามโรงเรียนในพื้นที่ กทม. และต่างจังหวัด

กลยุทธ์ที่ ๓ สนับสนุนกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

- กลยุทธ์ที่ ๔ พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO
- กลยุทธ์ที่ ๕ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี
- กลยุทธ์ที่ ๖ พัฒนาบุคลากรทางการศึกษาและให้การสนับสนุนด้านวิจัยและพัฒนา
- กลยุทธ์ที่ ๗ ปรับปรุงระบบงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
- กลยุทธ์ที่ ๘ ปรับปรุงระบบงานให้ทันสมัยโดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่
- กลยุทธ์ที่ ๙ ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบงานและการจัดการการศึกษา

สรุปรายละเอียดแผนปฏิบัติการ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๘) สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

หน่วย : ล้านบาท

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/ กลยุทธ์	ตัวชี้วัด เป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย					ที่มา ตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม/ ผลผลิต	วงเงินงบประมาณปี										หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	
		๒๕๕๕		๒๕๕๖		รวม			๒๕๕๕		๒๕๕๖		๒๕๕๗		๒๕๕๘		รวม			
		งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.				งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.		
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ สร้างกระบวนการให้บริการ ทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาค และความเป็นธรรมเป็นสำคัญ</p> <p>เป้าประสงค์ ๑. ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรี ทุกกลุ่มทุกวัยได้รับการทาง การศึกษาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค</p> <p>กลยุทธ์ ๑. สร้างและประกันคุณภาพ การบริการทางการศึกษาที่ถูกต้อง รวดเร็วและเสมอภาค</p>	<p>๑. ร้อยละของจำนวน ผู้สำเร็จการศึกษาตาม แผนด้านสังคมศาสตร์</p> <p>๒. ร้อยละของจำนวน ผู้สำเร็จการศึกษาตาม แผนด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี</p> <p>๓. ร้อยละของจำนวน ผู้สำเร็จการศึกษาตาม แผนด้านวิทยาศาสตร์ สุขภาพ</p>							๑. สนับสนุนจัดการเรียน การสอนเพื่อผลิต ผู้สำเร็จการศึกษา ด้านสังคมศาสตร์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผน., ผศ., ผร. ผป., ผช., ผท., ผจ., ผว.
							๒. สนับสนุนจัดการเรียน การสอนเพื่อผลิต ผู้สำเร็จการศึกษา ด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผน., ผศ., ผร. ผป., ผช., ผท., ผจ., ผว.
							๓. สนับสนุนจัดการเรียน การสอนเพื่อผลิต ผู้สำเร็จการศึกษา ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผน., ผศ., ผร. ผป., ผช., ผท., ผจ., ผว.

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/ กลยุทธ์	ตัวชี้วัด เป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย					ที่มา ตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม/ ผลผลิต	วงเงินงบประมาณปี								หน่วยงานที่ รับผิดชอบ		
		๒๕๕๕		๒๕๕๖		รวม			๒๕๕๕		๒๕๕๖		๒๕๕๗		๒๕๕๘			รวม	
		งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.				งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.		งบป.	นอก งบป.
<p>เป้าประสงค์</p> <p>๒. ผู้รับบริการในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในทุกพื้นที่ของประเทศไทย ได้รับโอกาสในการศึกษาด้วยระบบ Pre-degree ด้วยการบริการแบบ Super Service</p> <p>กลยุทธ์</p> <p>๒. ส่งเสริมการจัดบริการแนวทางการศึกษาในระบบ Pre-degree ให้กับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายตามโรงเรียนในพื้นที่กทม. และต่างจังหวัด</p> <p>เป้าประสงค์</p> <p>๓. ผู้รับบริการทุกกลุ่ม ทุกวัย ได้รับบริการโดยบุคลากรคุณภาพ</p> <p>กลยุทธ์</p> <p>๓. สนับสนุนกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</p>	<p>๑. ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายการให้บริการทางวิชาการที่ตอบสนองความต้องการเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนหรือสังคม</p> <p>๑. ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายด้านผลผลิตการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</p>	๘๐	๘๕	๙๐	๙๐	๘๐-๙๕	สกอ.	โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพแก่ชุมชนหรือสังคม	๑,๒๗๓	-	๑,๒๗๓	-	๑,๒๗๓	-	๑,๒๗๓	-	๕,๐๙๒	-	ฝ่ายบริการวิชาการและสารสนเทศ สวป.
๘๐	๘๕	๙๐	๙๐	๘๐-๙๕	สกอ.	โครงการอนุรักษ์และส่งเสริมเอกลักษณ์ศิลปวัฒนธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ฝ่ายบริการวิชาการและสารสนเทศ สวป.	

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/ กลยุทธ์	ตัวชี้วัด เป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย					ที่มา ตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม/ ผลผลิต	วงเงินงบประมาณปี										หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	
		๒๕๕๕		๒๕๕๖		รวม			๒๕๕๕		๒๕๕๖		๒๕๕๗		๒๕๕๘		รวม			
		งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.				งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.				
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒</p> <p>ยกระดับคุณภาพและมาตรฐาน บริการด้านทะเบียนการศึกษา</p> <p>เป้าประสงค์</p> <p>๔ คุณภาพงานบริการ ด้านทะเบียนการศึกษา ในทุกกระบวนการได้รับรอง มาตรฐาน ISO</p> <p>กลยุทธ์</p> <p>๔. พัฒนาคุณภาพงานบริการ ด้านทะเบียนให้มีมาตรฐาน ตามข้อกำหนด ISO</p>	<p>๑. ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการให้อยู่ใน ระดับ ๓.๘๐ ขึ้นไป</p> <p>๒. ร้อยละของ การส่งมอบเอกสาร ตามความต้องการ ของผู้รับบริการทันเวลา และถูกต้อง</p> <p>๓. ร้อยละของการบรรลุ เป้าหมายของ การส่งเสริมให้บุคลากร ของเสนอแนวคิด และวิธีการในการพัฒนา</p>							๑. สํารวจความพึงพอใจ ในการให้บริการของ สวป. แก่ผู้รับบริการ ให้อยู่ในระดับ ๓.๘๐ ขึ้นไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	คณะกรรมการ บริหารงานคุณภาพ
		๓.๘๐	๓.๙๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๙๐- ๔.๐๐	สมศ.	๒. ส่งมอบเอกสารตาม ความต้องการของผู้รับ บริการทันเวลาและ ถูกต้อง โดยกำหนด ดัชนีชี้วัดการส่งมอบ ของแต่ละ PM ให้บริการเอกสารสำคัญ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	คณะกรรมการ บริหารงานคุณภาพ
		๙๕	๙๘	๙๙	๑๐๐	๙๙-๑๐๐	สมศ.	๓. ส่งเสริมให้บุคลากร ของ สวป. เสนอแนวคิด และวิธีการในการพัฒนา งานที่สามารถนำไป ปฏิบัติได้อย่างน้อยปีละ ๗ โครงการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	คณะกรรมการ บริหารงานคุณภาพ

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/ กลยุทธ์	ตัวชี้วัด เป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย					ที่มา ตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม/ ผลผลิต	วงเงินงบประมาณปี								หน่วยงานที่ รับผิดชอบ		
		๒๕๕๕		๒๕๕๖		รวม			๒๕๕๕		๒๕๕๖		๒๕๕๗		๒๕๕๘			รวม	
		งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.				งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.			
<p>เป้าประสงค์</p> <p>๕. ผู้รับบริการได้รับบริการ ด้านงานทะเบียนการศึกษา คุณภาพมาตรฐานแบบ ที่มี Super Service</p> <p>กลยุทธ์</p> <p>๕. พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ ความสามารถสอดคล้องกับการ เปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี</p>	<p>๑. ร้อยละของการบรรลุ เป้าหมายของแผน พัฒนามหาวิทยาลัยและ การปฏิบัติตามจรรยา บรรณวิชาชีพ</p> <p>๒. ระดับความสำเร็จของ การดำเนินการพัฒนา สถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ ของหน่วยงาน</p>	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๘๐-๙๕	สกอ. ก.พ.ร. ม.ร.	๑. โครงการพัฒนา บุคลากรสายสนับสนุน	๐.๑	-	๐.๑	-	๐.๑	-	๐.๑	-	๐.๔	-	๑. คณะกรรมการ บริหารงานคุณภาพ ๒. คณะกรรมการ วิชาการและวิจัย
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาระบบบริหารจัดการงาน ให้มีประสิทธิภาพทันสมัย</p> <p>เป้าประสงค์</p> <p>๖. ส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรทาง การศึกษาด้านวิจัยและพัฒนา</p> <p>กลยุทธ์</p> <p>๖. พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ ทางการศึกษาและให้การสนับสนุน ด้านวิจัยและพัฒนา</p>		<p>๑. ร้อยละของ ผลงานวิจัยแล้วเสร็จ หรือตีพิมพ์เผยแพร่</p> <p>๒. ร้อยละของ ผลงานวิจัยที่แล้วเสร็จ และนำไปใช้ประโยชน์</p>	๓.๐๐	๓.๕๐	๓.๕๐	๔.๐๐	๓.๐๐- ๔.๐๐	สกอ. ก.พ.ร.	๒. โครงการจัดการ ความรู้ที่สอดคล้องกับ แผนกลยุทธ์หรือ แผนปฏิบัติการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<p>เป้าประสงค์</p> <p>๖. พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ ทางการศึกษาและให้การสนับสนุน ด้านวิจัยและพัฒนา</p>	<p>๑. ร้อยละของ ผลงานวิจัยแล้วเสร็จ หรือตีพิมพ์เผยแพร่</p> <p>๒. ร้อยละของ ผลงานวิจัยที่แล้วเสร็จ และนำไปใช้ประโยชน์</p>	๘๐	๘๕	๘๕	๙๐	๘๐-๙๐	สมศ. สกอ. ก.พ.ร.	๑. โครงการผลิต ผลงานวิจัยของนักวิจัย ที่ตีพิมพ์หรือเผยแพร่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	คณะกรรมการ วิชาการและวิจัย
		๘๐	๘๕	๘๕	๙๐	๘๐-๙๐	สมศ.	๒. โครงการวิจัย ของนักวิจัยที่นำไป ใช้ประโยชน์	๐.๒	-	๐.๒	-	๐.๒	-	๐.๒	-	๐.๘	-	คณะกรรมการ วิชาการและวิจัย

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/ กลยุทธ์	ตัวชี้วัด เป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย					ที่มา ตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม/ ผลผลิต	วงเงินงบประมาณปี								หน่วยงานที่ รับผิดชอบ		
		๒๕๕๕		๒๕๕๖		รวม			๒๕๕๔		๒๕๕๖		๒๕๕๗		๒๕๕๘			รวม	
		งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.				งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.	งบป.	นอก งบป.		งบป.	นอก งบป.
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาระบบบริหารจัดการงาน ให้มีประสิทธิภาพทันสมัย</p> <p>เป้าประสงค์ ๗. ระบบการบริหารจัดการงาน มีคุณภาพและมาตรฐานตามหลัก ธรรมาภิบาลและสามารถสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในระบบ One Stop Service ทุกกระบวนการ</p> <p>กลยุทธ์ ๗. ปรับปรุงระบบงานให้เป็นไป ตามหลักธรรมาภิบาล</p> <p>กลยุทธ์ ๘. ปรับปรุงระบบงานให้ทันสมัย โดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่</p> <p>กลยุทธ์ ๙. ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วม ในการปรับปรุงระบบงาน และการจัดการศึกษา ห</p>	<p>๑. ร้อยละของกิจกรรมที่ ดำเนินการรักษามาตรฐาน และระยะเวลาการให้บริการ มีผลสำเร็จร้อยละ ๑๐๐</p> <p>๑. ร้อยละความสำเร็จ ของผลการประเมิน ระบบบริหารความเสี่ยง</p> <p>๑. ร้อยละของผลงานวิจัย สถาบันที่แล้วเสร็จ และนำไปใช้ประโยชน์ ในการปรับปรุง และพัฒนาระบบ</p>	๙๐	๙๐	๙๕	๙๕	๙๐-๙๕	ม.ร. ก.พ.ร.	๑. โครงการรักษามาตรฐาน และระยะเวลาการให้ บริการตามประกาศ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	คณะกรรมการ ก.พ.ร. หรือผู้รับผิดชอบ จำนวน ๑๒ กระบวนงาน
๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๕๐	๓.๕๐	๓.๐๐- ๓.๕๐	สกอ. ก.พ.ร.	๑ โครงการบริหารและ การจัดการความเสี่ยงของ มหาวิทยาลัย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง	
๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๘๐-๙๕		๑. โครงการวิจัยสถาบัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑. งานประกันคุณภาพ การศึกษา ๒. ฝ่ายบริการวิชาการ และสารสนเทศ	
รวมทั้งสิ้น								๑,๕๗๓									๖,๒๙๒		

ภาคผนวก

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมศักยภาพของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล (SWOT Analysis)

๑. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

จุดแข็ง (Strengths)

- ๑.) บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบและประสิทธิภาพ
- ๒.) มีการทำงานเป็นทีม
- ๓.) มีระบบประกันคุณภาพ รองรับการควบคุมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
- ๔.) มีการพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่องทั้งในระบบ One Stop Service และรูปแบบ Super Service
- ๕.) มีการแบ่งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน

จุดอ่อน (Weaknesses)

- ๑.) การวางแผนด้านทรัพยากรบุคคลไม่มีประสิทธิภาพ
- ๒.) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
- ๓.) สภาพแวดล้อมภายในองค์กรไม่เอื้อต่อการให้บริการในรูปแบบ Super Service
- ๔.) ไม่มีโครงสร้างองค์กรที่ถูกต้อง ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร
- ๕.) ไม่สามารถคัดเลือกบุคลากรให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับลักษณะงานได้อย่างชัดเจน
- ๖.) ไม่มีระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ

๒. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

โอกาส (Opportunities)

- ๑.) มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนา สวป. อย่างต่อเนื่อง
- ๒.) มหาวิทยาลัยมีกลยุทธ์ ในการรักษาจำนวนนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีอย่างมีศักยภาพ
- ๓.) มหาวิทยาลัยมีนโยบายประกันคุณภาพที่ชัดเจนในการเลือกใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO กับงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับการยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ข้อจำกัด/ภัยคุกคาม (Threats)

- ๑.) มหาวิทยาลัยไม่ให้ความสำคัญต่อการจัดสรรงบประมาณและกรอบอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงาน
- ๒.) มหาวิทยาลัยไม่มีแผนงานประจำปีที่ชัดเจนทำให้เป็นอุปสรรคต่อการวางแผนของ สวป.
- ๓.) ผู้รับบริการมีจำนวนมากและหลากหลายส่งผลต่อความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในบางช่วงเวลา
- ๔.) มหาวิทยาลัยขาดนโยบายในการรักษาจำนวนนักศึกษาเก่ระดับปริญญาตรีอย่างชัดเจน
- ๕.) หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนของ สวป. ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้อง ด้านงานทะเบียนส่งผลให้นักศึกษา เสียโอกาสทางการศึกษา
- ๖.) มหาวิทยาลัยมีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับสำหรับหน่วยงานต่างสูงมากไป ส่งผลต่อมาตรฐานการให้บริการด้านงานทะเบียน

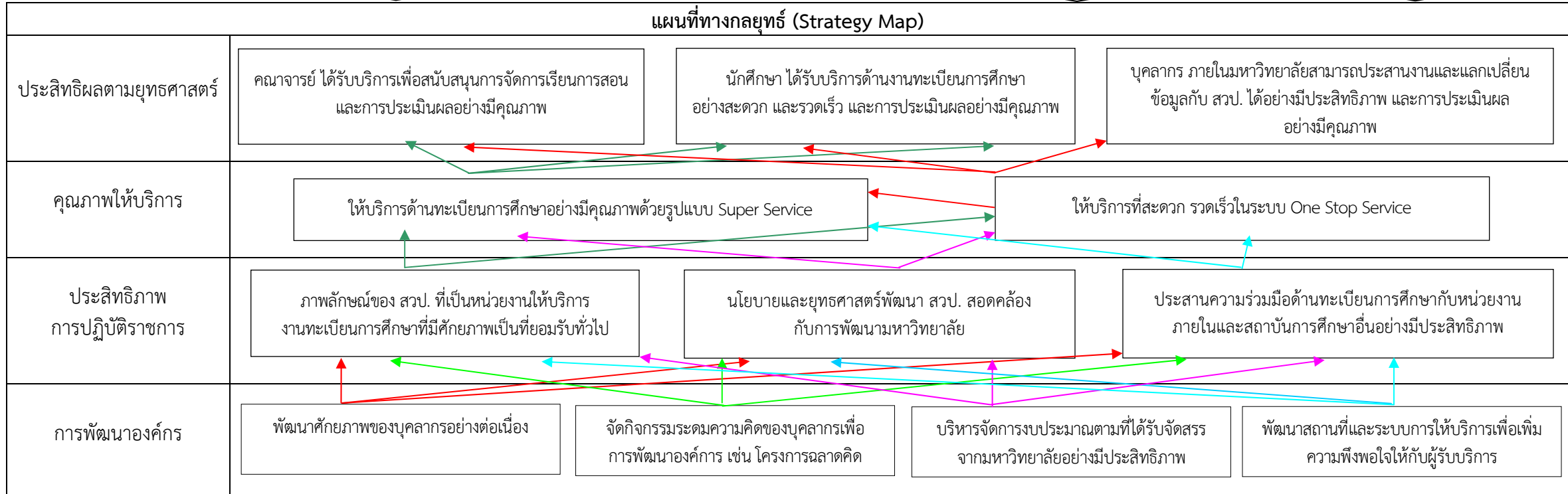
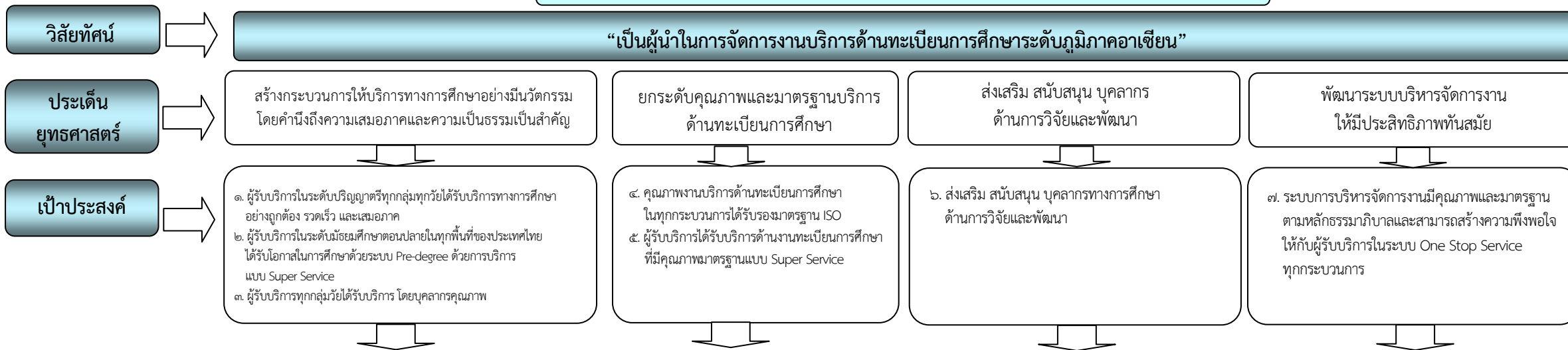
TOWS Matrix Analysis แผนปฏิบัติการ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๘) สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

โอกาส (Opportunities)	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<p>ปัจจัยภายใน</p> <p>ปัจจัยภายนอก</p>	<p>๑.) บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบและประสบการณ์</p> <p>๒.) มีการทำงานเป็นทีม</p> <p>๓.) มีระบบประกันคุณภาพ รองรับการควบคุมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ</p> <p>๔.) มีการพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่องทั้งในระบบ One Stop Service และรูปแบบ Super Service</p> <p>๕.) มีการแข่งขันตอนการให้บริการอย่างชัดเจน</p>	<p>๑.) การวางแผนด้านทรัพยากรบุคคลไม่มีประสิทธิภาพ</p> <p>๒.) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ</p> <p>๓.) สภาพแวดล้อมภายในองค์กรไม่เอื้อต่อการให้บริการในรูปแบบ Super Service</p> <p>๔.) ไม่มีโครงสร้างองค์กรที่ถูกต้อง ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร</p> <p>๕.) ไม่สามารถคัดเลือกบุคลากรให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับลักษณะงานได้อย่างชัดเจน</p> <p>๖.) ไม่มีระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ</p>
โอกาส (Opportunities)	กลยุทธ์ (S + O)	กลยุทธ์ (W + O)
<p>๑.) มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนา สวป. อย่างต่อเนื่อง</p> <p>๒.) มหาวิทยาลัยมีกลยุทธ์ ในการรักษาจำนวนนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีอย่างมีศักยภาพ</p> <p>๓.) มหาวิทยาลัยมีนโยบายประกันคุณภาพที่ชัดเจนในการเลือกใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO กับงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร</p>	<p>๑.) สร้างและประกันโอกาสบริการทางการศึกษาที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค</p> <p>๒.) ส่งเสริมการจัดบริการแนะแนวการศึกษาในระบบ Pre-degree ให้กับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายตามโรงเรียนในพื้นที่ กทม. และต่างจังหวัด</p> <p>๓.) สนับสนุนกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</p>	<p>๑.) ปรับปรุงระบบงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล</p> <p>๒.) ปรับปรุงระบบงานให้ทันสมัยโดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่</p>
อุปสรรค (Threats)	กลยุทธ์ (S + T)	กลยุทธ์ (W + T)
<p>๑.) มหาวิทยาลัยไม่ให้ความสำคัญต่อการจัดสรรงบประมาณและกรอบอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงาน</p> <p>๒.) มหาวิทยาลัยไม่มีแผนงานประจำปีที่ชัดเจนทำให้เป็นอุปสรรคต่อการวางแผนของ สวป.</p> <p>๓.) ผู้รับบริการมีจำนวนมากและหลากหลายส่งผลต่อความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในบางช่วงเวลา</p> <p>๔.) มหาวิทยาลัยขาดนโยบายในการรักษาจำนวนนักศึกษาเก่าระดับปริญญาตรีอย่างชัดเจน</p> <p>๕.) หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนของ สวป. ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้อง ด้านงานทะเบียนส่งผลให้นักศึกษา เสียโอกาสทางการศึกษา</p> <p>๖.) มหาวิทยาลัยมีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับสำหรับหน่วยงานต่างสูงมากไป ส่งผลต่อมาตรฐานการให้บริการด้านงานทะเบียน</p>	<p>๑.) พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับทางเทคโนโลยี</p> <p>๒.) พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO</p>	<p>๑.) ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบงานและการจัดการศึกษา</p>

ค่านิยมของวิทยาลัยทัศนมหาวิทาลัยรามคำแหง

- ◎ **ตลาดวิชา** หมายถึง สถานศึกษาและวิจัยที่ผู้ศึกษาสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองโดยไม่จำเป็นต้องเข้าชั้นเรียนที่จัดให้ ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง โดยทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- ◎ **จัดการศึกษาเพื่อปวงชน** หมายถึง การให้ความสำคัญกับการกระจายโอกาส ความเสมอภาค และเท่าเทียมกันทางการศึกษาแก่ประชาชนทั่วไป ให้มีการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตในทุกระดับ และอาชีพ ทุกชุมชน ทุกท้องถิ่นและทุกเวลา
- ◎ **พันธกิจ** หมายถึง การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนการบริหารจัดการ
- ◎ **ความเป็นเลิศทางวิชาการ** หมายถึง การพิจารณาให้ความสำคัญกับสิ่งต่อไปนี้
 ๑. ความมีเสรีภาพทางวิชาการ
 ๒. ความมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหาร
 ๓. ความยืดหยุ่นต่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในด้านทิศทางและโครงสร้าง
 ๔. คุณภาพและความสามารถของคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา
- ◎ **เพื่อสร้างสรรค์สังคมไทยพัฒนาอย่างยั่งยืน** หมายถึง
 ๑. สังคมไทยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้
 ๒. สังคมไทยเป็นสังคมสมานฉันท์ สามัคคี
 ๓. สังคมไทยเป็นสังคมเอื้ออาทร มีความสุข สร้างสมดุลของสิ่งแวดล้อม
- ◎ **หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง** ประกอบด้วย
 ๑. ความพอดี พอประมาณ
 ๒. ความมีเหตุผล
 ๓. การมีภูมิคุ้มกัน

แผนผังเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล (Strategy Map)



แผนปฏิบัติการประจำปี (พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๘) สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

วิสัยทัศน์ เป็นผู้นำในการจัดการงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาระดับภูมิภาคอาเซียน

- พันธกิจ**
- พัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาให้เป็นรูปแบบ Super Service
 - ปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นระบบ One Stop Service อย่างต่อเนื่อง
 - พัฒนาศักยภาพการให้บริการของบุคลากรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่
 - ประสานความร่วมมือด้านทะเบียนการศึกษากับหน่วยงานภายในและสถาบันการศึกษาอื่น
 - สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับในภูมิภาคอาเซียน

ค่านิยมองค์กร ความเป็นเลิศในการจัดการงานบริการด้านทะเบียน โดยสร้างจิตบริการที่ประทับใจบนพื้นฐานการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑

สร้างกระบวนการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาคและความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

เป้าประสงค์

- ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีทุกกลุ่มทุกวัยได้รับบริการทางการศึกษาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค
- ผู้รับบริการในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในทุกพื้นที่ของประเทศไทย ได้รับโอกาสในการศึกษาด้วยระบบ Pre-degree ด้วยบริการในรูปแบบ Super Service
- ผู้รับบริการทุกกลุ่มวัยได้รับบริการ โดยบุคลากรคุณภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒

ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานบริการด้านทะเบียนการศึกษา

เป้าประสงค์

- คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาในทุกกระบวนการได้รับรองมาตรฐาน ISO
- ผู้รับบริการได้รับบริการด้านงานทะเบียนการศึกษาที่มีคุณภาพมาตรฐานแบบ Super Service

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓

ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนา

เป้าประสงค์

- ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากรทางการศึกษาด้านการวิจัยและพัฒนา

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔

พัฒนาระบบบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพทันสมัย

เป้าประสงค์

- ระบบการบริหารจัดการงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาลและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในระบบ One Stop Service ทุกกระบวนการ

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

- ร้อยละของจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาตามแผนด้านสังคมศาสตร์
- ร้อยละของจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาตามแผนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ร้อยละของจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาตามแผนด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ
- ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายการให้บริการทางวิชาการที่ตอบสนองความต้องการเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนหรือสังคม
- ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายด้านผลผลิตการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

กลยุทธ์

- สร้างและประกันคุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ถูกต้องรวดเร็วและเสมอภาค
- ส่งเสริมการจัดบริการแนะแนวการศึกษาในระบบ Pre-degree ให้กับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ตามโรงเรียนในพื้นที่ กทม. และต่างจังหวัด
- สนับสนุนกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ในระดับ ๓.๘๐ ขึ้นไป
- ร้อยละของการส่งมอบเอกสารตามความต้องการของผู้รับบริการทันเวลาและถูกต้อง
- ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายของการส่งเสริมให้บุคลากรของเสนอแนวคิดและวิธีการในการพัฒนา
- ร้อยละการบรรลุเป้าหมายของแผนพัฒนาบุคลากรและการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
- ระดับความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ของหน่วยงาน

กลยุทธ์

- พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO
- พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

- ร้อยละของผลงานวิจัยแล้วเสร็จหรือตีพิมพ์เผยแพร่
- ร้อยละของผลงานวิจัยที่แล้วเสร็จและนำไปใช้ประโยชน์

กลยุทธ์

- พัฒนาบุคลากรทางการศึกษาและให้การสนับสนุนด้านวิจัยและพัฒนา

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

- ร้อยละของกิจกรรมที่ดำเนินการรักษามาตรฐานและระยะเวลาการให้บริการมีผลสำเร็จร้อยละ ๑๐๐
- ระดับความสำเร็จของผลการประเมินระบบบริหารความเสี่ยง
- ร้อยละของผลงานวิจัยสถาบันที่แล้วเสร็จและนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

กลยุทธ์

- ปรับปรุงระบบงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
- ปรับปรุงระบบงานให้ทันสมัยโดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่
- ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบงานและการจัดการการศึกษา

โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม

๑. สนับสนุนการเรียนการสอนเพื่อผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์
๒. สนับสนุนการเรียนการสอนเพื่อผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
๓. สนับสนุนการเรียนการสอนผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ
๔. โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพแก่ชุมชนหรือสังคม
๕. โครงการอนุรักษ์และส่งเสริมเอกลักษณ์ศิลปวัฒนธรรม

โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม

๑. กิจกรรมสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ สวป. แก่ผู้รับบริการให้อยู่ในระดับ ๓.๘๐ ขึ้นไป
๒. กิจกรรมส่งมอบเอกสารตามความต้องการของผู้รับบริการทันเวลาและถูกต้อง โดยกำหนดดัชนีชี้วัดการส่งมอบของแต่ละ PM ให้บริการเอกสารสำคัญ
๓. กิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรของ สวป. เสนอแนวคิดและวิธีการในการพัฒนางานที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างน้อยปีละ ๗ โครงการ
๔. โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
๕. โครงการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการ

โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม

๑. โครงการผลิตผลงานวิจัยของนักวิจัยที่ตีพิมพ์หรือเผยแพร่
๒. โครงการวิจัยที่แล้วเสร็จและนำไปใช้ประโยชน์

โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม

๑. โครงการรักษามาตรฐานและระยะเวลาการให้บริการตามประกาศมหาวิทยาลัย
๒. โครงการบริหารและการจัดการความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย
๓. โครงการวิจัยสถาบัน