



แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2564
สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

ความเป็นมา

ตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 13 บัญญัติให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อก้าวสู่อุดมศึกษา 4.0 และรองรับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในศตวรรษที่ 21 นั้น

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ซึ่งเป็นส่วนราชการระดับกอง กรมมหาวิทยาลัยรามคำแหง ภายใต้การกำกับของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564) ซึ่งเป็นแผนระยะกลาง เพื่อเป็นกรอบกำหนดทิศทางการดำเนินงานของแผนปฏิบัติราชการประจำปี โครงการ/กิจกรรม และผลผลิตของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลในแต่ละปีงบประมาณ นอกจากนี้ ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามระบบการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยบูรณาการเชื่อมโยงกับนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงศึกษาธิการ กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 แนวทางการพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการ-พัฒนาระบบราชการ รวมถึงนโยบายของมหาวิทยาลัยแล้ว คณะกรรมการนโยบายและแผนพัฒนา ได้จัดทำรายละเอียดของแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564) ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล เพื่อให้การดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมีการพัฒนาและมีความชัดเจน 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. ดูแลนักศึกษาสายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) โดยวิธีการสร้างความสัมพันธ์ ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจระบบการเรียนการสอน

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมศักยภาพของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล (SWOT analysis)

1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

จุดแข็ง (Strength--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
8. มีกลยุทธ์ในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเรียนการสอนให้แก่ศึกษารายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree)
9. การมีระบบเทียบโอนหน่วยกิตทำให้สามารถขยายกลุ่มผู้สมัครได้มากขึ้น

จุดอ่อน (Weakness--W)

1. มีช่องว่างระหว่างบุคลากรรุ่นเก่ากับรุ่นใหม่ ทำให้ระบบการวางแผนทดแทนตำแหน่งขาดความต่อเนื่องและเพียงพอ
2. สภาพแวดล้อมภายในองค์กรไม่เอื้อต่อการพัฒนาด้านการให้บริการงานทะเบียนการศึกษาเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ
3. ไม่สามารถคัดเลือกบุคลากรให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศให้แก่นักศึกษาต่างชาติ
4. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง
5. มีงานนโยบายที่ต้องทำเพิ่มจากงานหลัก ส่งผลต่อการปฏิบัติงานหลัก
6. ผู้บริหารมีวาระในการดำรงตำแหน่ง ส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องในการบริหารงาน

2. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

โอกาส (Opportunities--O)

1. รูปแบบการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ ส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการทำให้มีช่องทางในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็ว
2. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้เกิดโอกาสการขยายตลาดทางการศึกษาไปยัง กลุ่มนักศึกษาต่างชาติของกลุ่มประเทศในอาเซียน
3. ค่านิยมทางสังคมไทยในปัจจุบันเน้นการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากกว่า 1 สาขาวิชา เพื่อสร้างโอกาสในตลาดแรงงาน
4. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
5. มหาวิทยาลัยมีนโยบายประกันคุณภาพที่ชัดเจนในการเลือกใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO กับงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับการยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร
6. เศรษฐกิจชะลอตัวเป็นข้อได้เปรียบของมหาวิทยาลัยที่มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่ามหาวิทยาลัยอื่น

อุปสรรค/ภัยคุกคาม (Threats—T)

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

TOWS Matrix Analysis เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

<p>ปัจจัยภายใน</p> <p>ปัจจัยภายนอก</p>	จุดแข็ง (Strength--S)	จุดอ่อน (Weakness--W)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบและประสิทธิภาพ 2. มีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน 3. มีระบบประกันคุณภาพ รองรับบริการควบคุมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ 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. มีช่องว่างระหว่างบุคลากรรุ่นเก่ากับรุ่นใหม่ ทำให้ระบบการวางแผนทดแทน ตำแหน่งขาดความต่อเนื่องและเพียงพอ 2. สภาพแวดล้อมภายในองค์กรไม่เอื้อต่อการพัฒนาด้านการให้บริการงานทะเบียนการศึกษาเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ 3. ไม่สามารถคัดเลือกบุคลากรให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศให้แก่ นักศึกษาต่างชาติ 4. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง 5. มีงานนโยบายที่ต้องทำเพิ่มจากงานหลัก ส่งผลต่อการปฏิบัติงานหลัก 6. ผู้บริหารมีวาระในการดำรงตำแหน่ง ส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องในการบริหารงาน
โอกาส (Opportunities--O)	กลยุทธ์ (S + O)	กลยุทธ์ (W + O)
<ol style="list-style-type: none"> 1. รูปแบบการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ ส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการทำให้มีช่องทางในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็ว 2. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้เกิดโอกาสการขยายตลาดทางการศึกษาไปยังกลุ่มนักศึกษาต่างชาติของกลุ่มประเทศในอาเซียน 3. ค่านิยมทางสังคมไทยในปัจจุบันเน้นการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากกว่า 1 สาขาวิชา เพื่อสร้างโอกาสในตลาดแรงงาน 4. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการด้านทะเบียน การศึกษาอย่างต่อเนื่อง 5. มหาวิทยาลัยมีนโยบายประกันคุณภาพที่ชัดเจนในการเลือกใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO กับงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับการยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร 6. เศรษฐกิจชะลอตัวเป็นข้อได้เปรียบของมหาวิทยาลัยที่มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่ามหาวิทยาลัยอื่น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มช่องทางการรับสมัครและเข้าถึงผู้สนใจได้อย่างครอบคลุม 2. พัฒนารูปแบบการลงทะเบียนให้เข้าถึงนักศึกษาได้มากขึ้น 3. พัฒนารูปแบบการให้คำแนะนำและให้บริการแก่นักศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้สนใจแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น 4. สร้างความสัมพันธ์เพื่อการดูแลนักศึกษารายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษา 2. พัฒนาศักยภาพให้มีทักษะในการให้บริการโดยเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ 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 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. พัฒนาศักยภาพให้มีขีดความสามารถในงานที่หลากหลายและเน้นผลสัมฤทธิ์ในภาพรวมขององค์กร 2. พัฒนารูปแบบการให้บริการให้กับผู้รับบริการอย่างทั่วถึง 3. พัฒนาศักยภาพให้มีศักยภาพด้านการวิเคราะห์และการวางแผนอย่างเป็นระบบ

ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ได้จัดทำประเด็นยุทธศาสตร์ทั้งหมด 4 ประเด็น โดยให้แต่ละประเด็นมีความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ประเด็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อให้การพัฒนาหรือการปฏิบัติการกิจของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สามารถบรรลุผลตามเป้าประสงค์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|-------------------------------|--|
| ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 | สร้างกระบวนการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาค และความเป็นธรรมเป็นสำคัญ |
| เป้าประสงค์ 1 | ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัยได้รับการทางการศึกษา อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค |
| กลยุทธ์ที่ 1 | สร้างระบบบริการแนะแนวการศึกษาในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย |
| ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 | ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานบริการด้านทะเบียนการศึกษา |
| เป้าประสงค์ 2 | คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาในทุกกระบวนการได้รับรองมาตรฐาน ISO |
| กลยุทธ์ที่ 2 | พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO |
| ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 | ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนา |
| เป้าประสงค์ 3 | บุคลากรมีศักยภาพด้านวิจัยและพัฒนา |
| กลยุทธ์ที่ 3 | พัฒนาบุคลากรให้มีแนวคิดและวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านวิจัยและพัฒนา |
| ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 | พัฒนาระบบบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพทันสมัย |
| เป้าประสงค์ 4 | ระบบการบริหารจัดการงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาลและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในรูปแบบ One Stop Service และ Super Service |
| กลยุทธ์ที่ 4 | พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อม |
| กลยุทธ์ที่ 5 | ส่งเสริมให้หน่วยงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น |

แผนผังเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล (Strategy Map)

วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาที่ได้มาตรฐานสากล

ประเด็นยุทธศาสตร์

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

เป้าประสงค์

- | | |
|---|--|
| 1. ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัยได้รับบริการทางการศึกษา อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค | 3. บุคลากรมีศักยภาพด้านวิจัยและพัฒนา |
| 2. คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาในทุกกระบวนการได้รับรองมาตรฐาน ISO | 4. ระบบการบริหารจัดการงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาลและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในรูปแบบ One Stop Service และ Super Service |

ด้านประสิทธิผล

สร้างระบบบริการแนะแนวการศึกษาในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย (1)

ด้านคุณภาพ

พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO (2)

ด้านประสิทธิภาพ

ส่งเสริมให้หน่วยงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงานขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (5)

ด้านการพัฒนาองค์กร

พัฒนาบุคลากรให้มีแนวคิดและวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านวิจัยและพัฒนา (3)

พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อม (4)

แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2564

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 1	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4
สร้างกระบวนการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาค และความเป็นธรรม เป็นสำคัญ	ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานบริการด้านทะเบียนการศึกษา	ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนา	พัฒนาระบบบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพทันสมัย
เป้าประสงค์ที่ 1	เป้าประสงค์ที่ 2	เป้าประสงค์ที่ 3	เป้าประสงค์ที่ 4
ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่ม ทุกวัยได้รับการบริการทางการศึกษา อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค	คุณภาพงานบริการด้านทะเบียนการศึกษา ในทุกกระบวนการได้รับรองมาตรฐาน ISO	บุคลากรมีศักยภาพด้านวิจัยและพัฒนา	ระบบการบริหารจัดการงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาลและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในรูปแบบ One Stop Service และ Super Service
กลยุทธ์	กลยุทธ์	กลยุทธ์	กลยุทธ์
1. สร้างระบบบริการแนะแนวการศึกษาในระดับปริญญาตรี และรายกระบวนวิชาเพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย	2. พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO	3. พัฒนาบุคลากรให้มีแนวคิดและวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านวิจัยและพัฒนา	4. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อม 5. ส่งเสริมให้หน่วยงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงานขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม	โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม	โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม	โครงการ/ผลผลิต/กิจกรรม
1. โครงการก้าวแรกสู่รั้วราม	1. โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ สวป. แก่ผู้รับบริการ	1. โครงการผลิตผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ของนักวิจัย	1. โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้มีสมรรถนะสูงขึ้น 2. โครงการ/แผนงาน การป้องกันปัญหา/พัฒนางาน

รายละเอียดแผนปฏิบัติการ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564)

หน่วย : ล้านบาท

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย					โครงการ/กิจกรรม/ ผลลัพธ์	วงเงินงบประมาณ										หน่วยงานที่รับผิดชอบ					
		2560	2561	2562	2563	2564		2560		2561		2562		2563		2564			รวม				
								งปม.	นอก งปม.	งปม.	นอก งปม.	งปม.	นอก งปม.	งปม.	นอก งปม.	งปม.	นอก งปม.		งปม.	นอก งปม.	งปม.	นอก งปม.	
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างกระบวนการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาค และความเป็นธรรมเป็นสำคัญ</p> <p>เป้าประสงค์ 1. ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรี และรายกระบวนการวิชา เพื่อเตรียมศึกษาระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัย ได้รับบริการทางการศึกษา อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค</p> <p>กลยุทธ์ 1. สร้างระบบบริการแนะแนว การศึกษาในระดับปริญญาตรีและ รายกระบวนการวิชาเพื่อเตรียมศึกษา ระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่กลุ่มผู้สนใจทุกกลุ่มทุกวัย</p>	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ						1. โครงการก้าวแรก สู่รั้วราม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	- ฝ่ายรับสมัคร และแนะแนว การศึกษา

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย					โครงการ/กิจกรรม/ ผลผลิต	วงเงินงบประมาณ										หน่วยงานที่รับผิดชอบ				
		2560	2561	2562	2563	2564		2560		2561		2562		2563		2564			รวม			
								งปม.	นอก งปม.	งปม.	นอก งปม.	งปม.	นอก งปม.	งปม.	นอก งปม.	งปม.	นอก งปม.		งปม.	นอก งปม.	รวม	รวม
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพและมาตรฐาน บริการด้านทะเบียนการศึกษา เป้าประสงค์ 2. คุณภาพงานบริการ ด้านทะเบียนการศึกษา ในทุกกระบวนการได้รับรอง มาตรฐาน ISO กลยุทธ์ 2. พัฒนาคุณภาพงานบริการ ด้านทะเบียนให้มีมาตรฐาน ตามข้อกำหนด ISO</p>	<p>ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและถูกต้อง</p>																					- คณะกรรมการ บริหารงานคุณภาพ
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากร ด้านการวิจัยและพัฒนา เป้าประสงค์ 3. บุคลากรมีศักยภาพด้านวิจัย และพัฒนา กลยุทธ์ 3. พัฒนาบุคลากรให้มีแนวคิด และวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านวิจัย และพัฒนา</p>	<p>ร้อยละของจำนวน ผลงานวิจัยและ งานสร้างสรรค์ที่ได้รับ การตีพิมพ์เผยแพร่</p>	80	80	80	80	80	1. โครงการผลิตผลงานวิจัย หรืองานสร้างสรรค์ ของนักวิจัย	-	0.10	-	0.10	-	0.10	-	0.10	-	0.10	-	0.50			- คณะกรรมการ วิชาการและวิจัย

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

คำอธิบายวิสัยทัศน์

“มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันหลักที่มุ่งขยายโอกาสทางการศึกษา เพื่อพัฒนาคนให้พัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน”

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

Mind Map แสดงความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564)

