



**แผนปฏิบัติการประจำปี สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557**

## ความเป็นมา

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 13 บัญญัติให้คณะรัฐมนตรี ต้องจัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลา 4 ปี ขณะนี้ได้มีการประกาศใช้แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2555-2558 ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบเมื่อ วันที่ 6 กันยายน 2554 และ ประกาศในราชกิจจานุเบกษาวันที่ 21 กันยายน พ.ศ. 2554 ซึ่งกำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี ที่สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2555-2558 แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 แผนปฏิบัติราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2555-2558 และแผนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา พร้อมทั้งได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีในแต่ละ ปีงบประมาณ โดยให้ระบุสาระสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งประมาณการรายได้และรายจ่าย และทรัพยากรอื่นที่ต้องใช้เสนอต่อรัฐมนตรี เพื่อให้ความเห็นชอบก่อนเสนอคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีงบประมาณต่อไป

ดังนั้น สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ซึ่งเป็นส่วนราชการระดับกอง กรมมหาวิทยาลัยรามคำแหง ภายใต้การกำกับของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จึงต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานจัดทำโครงการ/กิจกรรม และผลผลิตของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามระบบการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยบูรณาการเชื่อมโยงกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน กับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงศึกษาธิการ กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 แนวทางของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา และ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ รวมถึงนโยบายของมหาวิทยาลัย

## สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

### วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในการจัดการงานบริการด้านทะเบียนการศึกษาระดับภูมิภาคอาเซียน

### ค่านิยมองค์กร

ความเป็นเลิศในการจัดการงานบริการด้านทะเบียน โดยสร้างจิตบริการที่ประทับใจบนพื้นฐานการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

### ปรัชญา

ให้บริการงานทะเบียนการศึกษา พัฒนาคนและงานสู่มาตรฐานสากล

### ปณิธาน

พัฒนาระบบการจัดการงานทะเบียนอย่างมีนวัตกรรม นำคุณธรรมสร้างงานบริการอย่างมีคุณภาพ

### อัตลักษณ์

ให้บริการด้านทะเบียนการศึกษา เน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ

### เอกลักษณ์

การเป็นหน่วยงานด้านทะเบียนการศึกษาของมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา

### พันธกิจ

1. พัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนการศึกษาให้เป็นรูปแบบ Super Service
2. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นระบบ One Stop Service อย่างต่อเนื่อง

3. พัฒนาศักยภาพการให้บริการของบุคลากรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่
4. ประสานความร่วมมือด้านทะเบียนการศึกษากับหน่วยงานภายในและสถาบันการศึกษาอื่น
5. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับในภูมิภาคอาเซียน

### ประเด็นยุทธศาสตร์

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ได้จัดทำประเด็นยุทธศาสตร์ทั้งหมด 4 ประเด็น โดยให้แต่ละประเด็นมีความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ประเด็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อให้การพัฒนาหรือการปฏิบัติการกิจของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สามารถบรรลุผลตามเป้าประสงค์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

### เป้าประสงค์

จากประเด็นยุทธศาสตร์ทั้งหมดที่กล่าวมา เพื่อให้การปฏิบัติการกิจเป็นไปตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนด สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล จึงได้กำหนดเป้าประสงค์ทั้งหมด 5 เป้าประสงค์ ดังนี้

- เป้าประสงค์ 1 ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรีและรายกระบวนการวิชา เพื่อศึกษาต่อปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่มทุกวัยได้รับบริการทางการศึกษา อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาคเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล 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) ให้แก่นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสู่สถานศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และทั่วทุกภูมิภาค

**กลยุทธ์ที่ 2** พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO

**กลยุทธ์ที่ 3** พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

**กลยุทธ์ที่ 4** พัฒนาบุคลากรทางการศึกษาและให้การสนับสนุนด้านวิจัยและพัฒนา

**กลยุทธ์ที่ 5** ปรับปรุงระบบงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

**กลยุทธ์ที่ 6** ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบงานและการจัดการการศึกษา

สรุปรายละเอียดแผนปฏิบัติราชการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

หน่วย : ล้านบาท

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย 2557	โครงการ/กิจกรรม/ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย 2557	วงเงินงบประมาณปี 2557		หน่วยงานที่รับผิดชอบ
						งปม.	นอก งปม.	
<p><b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1</b> สร้างกระบวนการให้บริการ ทางการศึกษาอย่างมีนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาค และความเป็นธรรมเป็นสำคัญ</p> <p><b>เป้าประสงค์</b> 1. ผู้รับบริการในระดับปริญญาตรี และรายกระบวนการวิชา เพื่อศึกษา ต่อปริญญาตรี (Pre-degree) ทุกกลุ่ม ทุกวัย ได้รับการทางการศึกษา อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค เขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และทั่วประเทศ</p> <p><b>กลยุทธ์</b> 1. ส่งเสริมการจัดบริการแนะแนว การศึกษาในระดับปริญญาตรี และรายกระบวนการวิชาเพื่อเตรียมศึกษา ระดับปริญญาตรี (Pre-degree) ให้แก่ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย สู่สถานศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และทั่วประเทศ</p>	<p>1. ร้อยละของการบรรลุวัตถุประสงค์ การให้บริการแนะแนวการศึกษาเชิงรุก สู่สถานศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และทั่วประเทศ</p>	80	1. โครงการแนะแนวเชิงรุกสู่ สถานศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และทั่วประเทศ	<p>1. จำนวนสถานศึกษาที่ได้รับ การแนะแนวการศึกษา</p> <p>2. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการสถานศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และทั่วประเทศ</p>	35 3.91	-	501,100.-บาท 852,300.-บาท	ฝว. สวป.

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย 2557	โครงการ/กิจกรรม/ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย 2557	วงเงินงบประมาณปี 2557		หน่วยงานที่รับผิดชอบ
						งปม.	นอก งปม.	
<p><u><a href="#">ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2</a></u> ยกระดับคุณภาพและมาตรฐาน บริการด้านทะเบียนการศึกษา <u><a href="#">เป้าประสงค์</a></u> 2. คุณภาพงานบริการด้านทะเบียน การศึกษาในทุกกระบวนการได้ รับรองมาตรฐาน ISO <u><a href="#">กลยุทธ์</a></u> 2. พัฒนาคุณภาพงานบริการ ด้านทะเบียนให้มีมาตรฐาน ตามข้อกำหนด ISO</p>			2. โครงการก้าวแรกสู่รั้วราม	1. จำนวนผู้เข้าร่วม 2. ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	200 3.51	-	5,000.-บาท	ฝว. สวป.
	1. ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	3.91	1. โครงการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการของ สวป. แก่ผู้รับบริการ	1. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	3.91	-	313,200.-บาท (งบสำนักประกัน คุณภาพ)	คณะกรรมการ บริหารงานคุณภาพ

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย 2557	โครงการ/กิจกรรม/ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย 2557	วงเงินงบประมาณปี 2557		หน่วยงานที่รับผิดชอบ
						งปม.	นอก งปม.	
<u>เป้าประสงค์</u> 3. ผู้รับบริการได้รับบริการ ด้านงานทะเบียนการศึกษาที่มีคุณภาพ มาตรฐานแบบ Super Service <u>กลยุทธ์</u> 3. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี	1. ร้อยละการบรรลุเป้าหมาย ของแผนพัฒนาบุคลากรและ การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ	100	1. โครงการพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุน	1. จำนวนโครงการ 2. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้าร่วมโครงการ 3. ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ของการนำไปใช้ประโยชน์	2 3.51 3.51		100,000.-บาท	คณะกรรมการนโยบาย และแผนพัฒนา คณะกรรมการ บริหารงานคุณภาพ
<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3</u> ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากร ด้านการวิจัยและพัฒนา <u>เป้าประสงค์</u> 4. ส่งเสริม สนับสนุนบุคลากร ทางการศึกษาด้านวิจัยและพัฒนา <u>กลยุทธ์</u> 4. พัฒนาบุคลากรทางการศึกษา และให้การสนับสนุนด้านวิจัยและ พัฒนา	1. ร้อยละของจำนวนผลงานวิจัย หรืองานสร้างสรรค์ที่แล้วเสร็จ และตีพิมพ์หรือเผยแพร่ต่อจำนวน นักวิจัย	90	โครงการผลิตผลงานวิจัยหรือ งานสร้างสรรค์ของนักวิจัย	1. จำนวนงานวิจัย 2. ร้อยละของจำนวนงานวิจัย หรือสร้างสรรค์ที่แล้วเสร็จ ที่ตีพิมพ์หรือเผยแพร่ ของนักวิจัย	1 90	-	100,000.-บาท	



ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย 2557	โครงการ/กิจกรรม/ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย 2557	วงเงินงบประมาณปี 2557		หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
						งปม.	นอก งปม.	
<p><b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4</b> พัฒนาระบบบริหารจัดการงาน ให้มีประสิทธิภาพทันสมัย</p> <p><b>เป้าประสงค์</b></p> <p>5. ระบบการบริหารจัดการงาน มีคุณภาพและมาตรฐานตามหลัก ธรรมาภิบาลและสามารถสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในระบบ One Stop Service ทุกกระบวนการ</p> <p><b>กลยุทธ์</b></p> <p>5. ปรับปรุงระบบงานให้เป็นไป ตามหลักธรรมาภิบาล</p>								
	1. ร้อยละของกิจกรรมที่ดำเนินการ รักษามาตรฐานและระยะเวลา การให้บริการมีผลสำเร็จร้อยละ 100	90	1. โครงการรักษามาตรฐาน และระยะเวลาการให้บริการ ตามประกาศมหาวิทยาลัย (ก.พ.ร.)	1. จำนวนกิจกรรม  2. ร้อยละของกิจกรรม ที่ดำเนินการรักษา มาตรฐานและระยะเวลา การให้บริการมีผลสำเร็จ ร้อยละ 100	12  90	-	-	คณะกรรมการ ก.พ.ร.

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ค่าเป้าหมาย 2557	โครงการ/กิจกรรม/ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย 2557	วงเงินงบประมาณปี 2557		หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
						งปม.	นอก งปม.	
<u>กลยุทธ์</u> 6. ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วม ในการปรับปรุงระบบงาน และการจัดการศึกษา	1. ระดับความสำเร็จ ของผลการประเมินระบบ บริหารความเสี่ยง	4	1. โครงการบริหาร และการจัดการความเสี่ยง ของมหาวิทยาลัย	1. จำนวนเรื่องการจัดการ บริหารความเสี่ยง 2. ระดับความสำเร็จของ ผลการประเมินระบบบริหาร ความเสี่ยง	4 4	-	-	คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง
รวมทั้งสิ้น						-	1.8716	

2. งบประมาณตามภารกิจประจำ/พื้นฐาน

หน่วย : ล้านบาท

ภารกิจประจำ/พื้นฐาน	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ		แหล่งงบประมาณ
		งปม.	นอก งปม.	
งานบริหารมหาวิทยาลัยและงบบุคลากร	หน่วยงานภายในส่วนราชการ			- งบรายได้ - งบกลาง มร. - งบสำนักประกันคุณภาพ
รวม		-	1.8716	

3. งบประมาณตามภารกิจเฉพาะกิจ

หน่วย : ล้านบาท

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

การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

แผนปฏิบัติงานการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด	งาน/กิจกรรมดำเนินงาน	พ.ศ. 2556			พ.ศ. 2557									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.			
1. จัดประชุมคณะกรรมการนโยบายและแผนวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อวางแนวทางการติดตามประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2556			↔												กก. นโยบายและแผนพัฒนา	
2. กำหนดผู้รับผิดชอบติดตามและประเมินผลแผนแต่ละตัวชี้วัด			↔												กก. นโยบายและแผนพัฒนา	
3. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานประเมินผล				↔			↔			↔			↔	งานนโยบายและแผน		
4. จัดทำรายงานการประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปี เสนอกองแผนงาน								↔			↔		↔	งานนโยบายและแผน		
5. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติราชการ รอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน								↔			↔		↔	งานนโยบายและแผน		

ภาคผนวก

## ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมศักยภาพของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล (SWOT Analysis)

### 1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

#### จุดแข็ง (Strengths)

1. บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบและประสิทธิภาพ
2. มีการทำงานเป็นทีม
3. มีระบบประกันคุณภาพ รองรับการควบคุมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
4. มีการพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่องทั้งในระบบ One Stop Service และรูปแบบ Super Service
5. มีการแบ่งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน

#### จุดอ่อน (Weaknesses)

1. การวางแผนด้านทรัพยากรบุคคลไม่มีประสิทธิภาพ
2. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
3. สภาพแวดล้อมภายในองค์กรไม่เอื้อต่อการให้บริการในรูปแบบ Super Service
4. ไม่มีโครงสร้างองค์กรที่ถูกต้อง ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร
5. ไม่สามารถคัดเลือกบุคลากรให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับลักษณะงานได้อย่างชัดเจน
6. ไม่มีระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ

## 2. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

### โอกาส (Opportunities)

1. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนา สวป. อย่างต่อเนื่อง
2. มหาวิทยาลัยมีกลยุทธ์ ในการรักษาจำนวนนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีอย่างมีศักยภาพ
3. มหาวิทยาลัยมีนโยบายประกันคุณภาพที่ชัดเจนในการเลือกใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO กับงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับการยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

### ข้อจำกัด/ภัยคุกคาม (Threats)

1. มหาวิทยาลัยไม่ให้ความสำคัญต่อการจัดสรรงบประมาณและกรอบอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงาน
2. มหาวิทยาลัยไม่มีแผนงานประจำปีที่ชัดเจนทำให้เป็นอุปสรรคต่อการวางแผนของ สวป.
3. ผู้รับบริการมีจำนวนมากและหลากหลายส่งผลต่อความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในบางช่วงเวลา
4. มหาวิทยาลัยขาดนโยบายในการรักษาจำนวนนักศึกษาเก่าระดับปริญญาตรีอย่างชัดเจน
5. หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนของ สวป. ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้อง ด้านงานทะเบียนส่งผลให้นักศึกษา เสียโอกาสทางการศึกษา
6. มหาวิทยาลัยมีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ สูงมากไป ส่งผลต่อมาตรฐานการให้บริการด้านงานทะเบียน

## TOWS Matrix Analysis สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

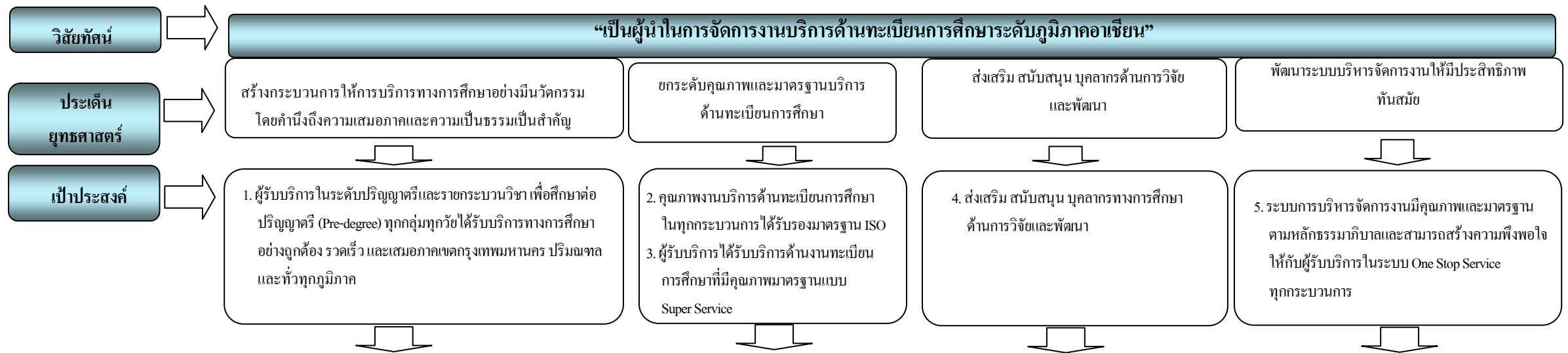
โอกาส (Opportunities)	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<p>ปัจจัยภายใน</p> <p>ปัจจัยภายนอก</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบและประสิทธิภาพ</li> <li>มีการทำงานเป็นทีม</li> <li>มีระบบประกันคุณภาพ รองรับการควบคุมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>มีการพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่องทั้งในระบบ One Stop Service และรูปแบบ Super Service</li> <li>มีการแบ่งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>การวางแผนด้านทรัพยากรบุคคลไม่มีประสิทธิภาพ</li> <li>สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ</li> <li>สภาพแวดล้อมภายในองค์กรไม่เอื้อต่อการให้บริการในรูปแบบ Super Service</li> <li>ไม่มีโครงสร้างองค์กรที่ถูกต้อง ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร</li> <li>ไม่สามารถคัดเลือกบุคลากรให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับลักษณะงาน ได้อย่างชัดเจน</li> <li>ไม่มีระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ</li> </ol>
โอกาส (Opportunities)	กลยุทธ์ (S + O)	กลยุทธ์ (W + O)
<ol style="list-style-type: none"> <li>มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนา สวป. อย่างต่อเนื่อง</li> <li>มหาวิทยาลัยมีกลยุทธ์ ในการรักษาจำนวนนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีอย่างมีศักยภาพ</li> <li>มหาวิทยาลัยมีนโยบายประกันคุณภาพที่ชัดเจนในการเลือกใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO กับงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลการยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>สร้างและประกันโอกาสบริการทางการศึกษาที่ถูกต้อง รวดเร็วและเสมอภาค</li> <li>ส่งเสริมการจัดบริการแนะแนวการศึกษาในระบบ Pre-degree ให้กับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายตามโรงเรียนในพื้นที่ กทม. และต่างจังหวัด</li> <li>สนับสนุนกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงระบบงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล</li> <li>ปรับปรุงระบบงานให้ทันสมัย โดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่</li> </ol>
อุปสรรค (Threats)	กลยุทธ์ (S + T)	กลยุทธ์ (W + T)
<ol style="list-style-type: none"> <li>มหาวิทยาลัยไม่ให้ความสำคัญต่อการจัดสรรงบประมาณและกรอบอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงาน</li> <li>มหาวิทยาลัยไม่มีแผนงานประจำปีที่ชัดเจนทำให้เป็นอุปสรรคต่อการวางแผนของ สวป.</li> <li>ผู้รับบริการมีจำนวนมากและหลากหลายส่งผลต่อความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในบางช่วงเวลา</li> <li>มหาวิทยาลัยขาดนโยบายในการรักษาจำนวนนักศึกษาเก่าระดับปริญญาตรีอย่างชัดเจน</li> <li>หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนของ สวป. ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้อง ด้านงานทะเบียนส่งผลให้นักศึกษา เสียโอกาสทางการศึกษา</li> <li>มหาวิทยาลัยมีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อยกเว้นสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ สูงมากไป ส่งผลต่อมาตรฐานการให้บริการด้านงานทะเบียน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับทางเทคโนโลยี</li> <li>พัฒนาคุณภาพงานบริการด้านทะเบียนให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบงานและการจัดการศึกษา</li> </ol>



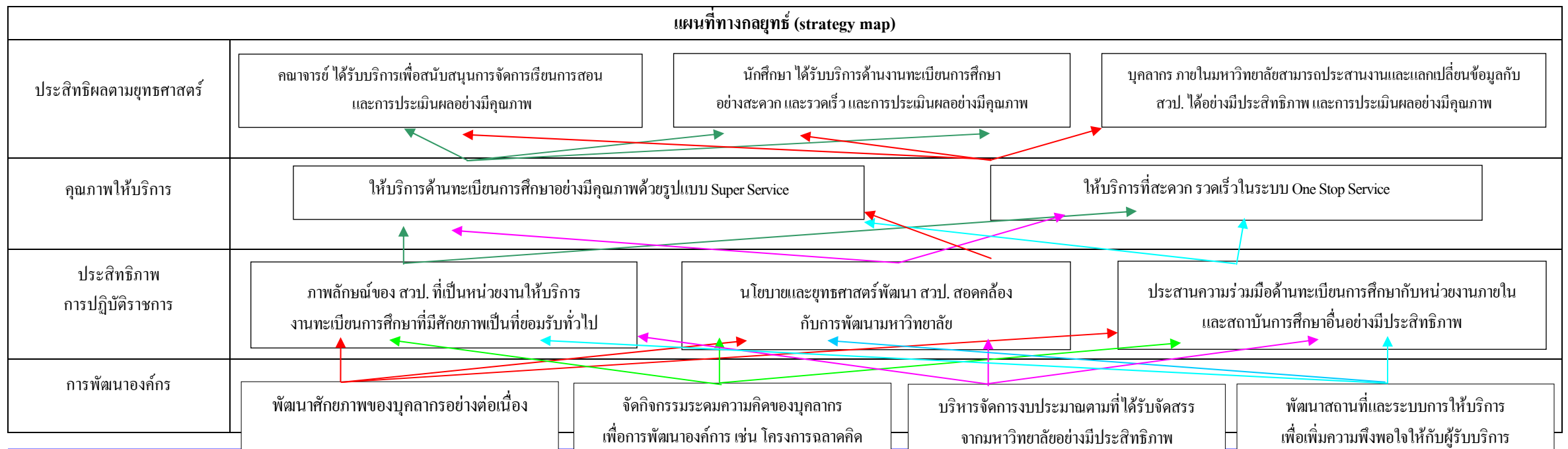
## คำนิยามของวิสัยทัศน์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- ◆ **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
  1. ความมีเสรีภาพทางวิชาการ
  2. ความมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหาร
  3. ความยืดหยุ่นต่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในด้านทิศทางการและ โครงสร้าง
  4. คุณภาพและความสามารถของคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา
- ◆ **เพื่อสร้างสรรค์สังคมไทยพัฒนาอย่างยั่งยืน** หมายถึง
  1. สังคมไทยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้
  2. สังคมไทยเป็นสังคมสมานฉันท์ สามัคคี
  3. สังคมไทยเป็นสังคมเอื้ออาทร มีความสุข สร้างสมดุลของสิ่งแวดล้อม
- ◆ **หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง** ประกอบด้วย
  1. ความพอดี พอประมาณ
  2. ความมีเหตุผล
  3. การมีภูมิคุ้มกัน

แผนผังเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล (Strategy Map)



แผนที่ทางกลยุทธ์ (strategy map)



# Mind Map แสดงความสัมพันธ์ของแผนปฏิบัติ

