

ส่วนที่ 5

ภาคผนวก

การวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis)

จุดแข็ง (Strengths)

๑. มีบุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเป็นที่ยอมรับผู้บริหารให้ ความสำคัญต่อการงานที่ปฏิบัติและให้โอกาสบุคลากรสายสนับสนุนมากขึ้น
๒. มีความสัมพันธ์ที่ดี ให้ความร่วมมือในการทำงานระหว่างหน่วยงาน/นักศึกษาและมีจิตสำนึก ในการให้บริการผู้บริหารส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ
๓. มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามสายงานที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง
๔. มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน
๕. มีกระบวนการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานการศึกษาและมีผลสัมฤทธิ์ที่มีคุณภาพ
๖. มีกระบวนการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานการศึกษาและมีผลสัมฤทธิ์ที่มีคุณภาพ

จุดอ่อน (Weaknesses)

๑. ศักยภาพของบุคลากรไม่เท่ากัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน
๒. บุคลากรบางส่วนขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีและการใช้ภาษาอังกฤษ
๓. จำนวนบุคลากรไม่สอดคล้องกับกรอบอัตราค่าจ้างที่ได้กำหนดไว้
๔. บุคลากรที่ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบประเมินคุณภาพยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพ อย่างถ่องแท้
๕. ภาระงานหลักไม่เสร็จตามกำหนด เนื่องจากได้รับมอบหมายงานอื่นๆ นอกเหนือจากภาระงานหลัก มากเกินไป
๖. พื้นที่ในการดำเนินงานอย่างจำกัด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
๗. ระบบข้อมูล และสารสนเทศยังไม่เป็นปัจจุบัน และยังไม่สามารถนำไปใช้ได้จริงบางระบบ

โอกาส (Opportunities)

๑. มหาวิทยาลัยสนับสนุนทรัพยากรและงบประมาณในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
 ๒. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการงานที่ปฏิบัติและให้โอกาสบุคลากรสายสนับสนุนมากขึ้น
 ๓. มีบุคลากรและหน่วยงานส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
 ๔. มีการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง
 ๕. นโยบายของมหาวิทยาลัยเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งมีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ
 ๖. มหาวิทยาลัยเป็นทางเลือกสำหรับนักศึกษาเพื่อมุ่งสู่วิชาชีพและนโยบายของรัฐให้การสนับสนุนสถานศึกษาที่ผลิตบุคลากร
 ๗. งานยุทธศาสตร์เป็นงานที่มีความสำคัญในการบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่ จึงได้รับความไว้วางใจมอบหมายให้ปฏิบัติงานสำคัญ
- ต่ำงๆ
๘. ประชาคมอาเซียนเป็นโอกาสในการพัฒนามหาวิทยาลัย



ยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

วิสัยทัศน์ (VISION)

“เป็นหน่วยงานชั้นนำในการบริหารจัดการองค์กร และประสานพันธกิจ
ด้วยการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง”

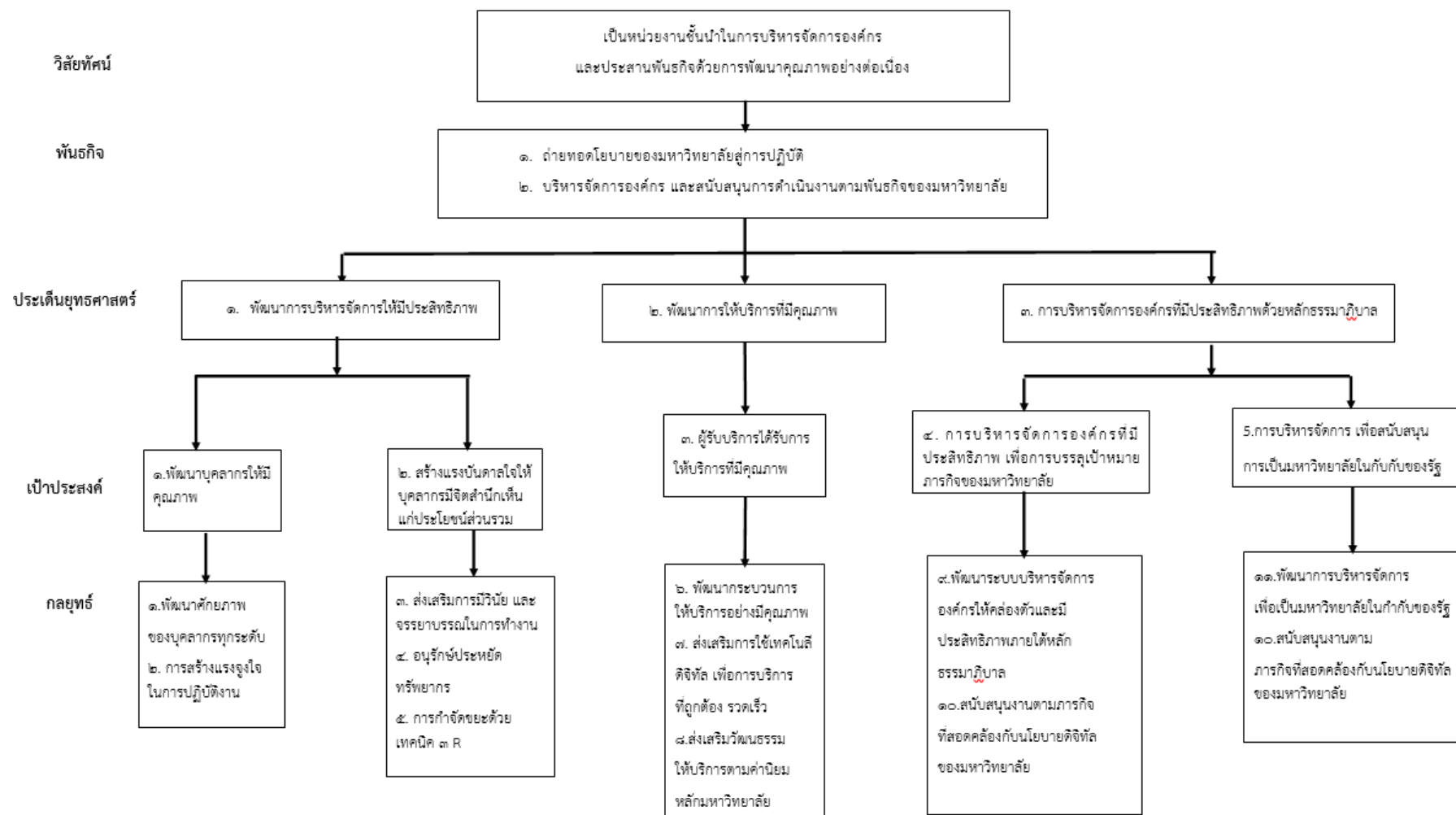
คำนิยามองค์กร

S = Service Mind = การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี
M = Mastery = ความชำนาญ
I = Impression = ความประทับใจ
L = Leadership = ความเป็นผู้นำ
E = Excellence = ความเป็นเลิศ, ความยอดเยี่ยม

อุปสรรค (Threats)

๑. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่สามารถวัดผลงานของบุคลากรได้มีประสิทธิภาพ
๒. วิกฤติทางการเมืองมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของบุคลากร
๓. การรับรู้ในเชิงเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ ในเรื่องของการบริหารจัดการ ระบบค่าตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ ปริมาณงานส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มกำลังและไม่รักองค์กร
๔. นโยบายมหาวิทยาลัยในบางเรื่องไม่มีความชัดเจน ทำให้ไม่ทราบแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง
๕. มหาวิทยาลัยยังไม่เป็นที่รู้จักของบุคคลภายนอก
๖. การเปิดเสรีทางการศึกษาทำให้มีการแข่งขันสูง
๗. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการไม่ทันสมัย ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
๘. วิกฤติเศรษฐกิจทำให้การจัดเก็บรายได้ของมหาวิทยาลัยไม่ตรงตามประมาณการและระยะเวลาที่กำหนด

ผังแสดงยุทธศาสตร์การพัฒนางานสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ตารางผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ตามเป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ฯ ของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๐

เป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ สอ.	ตัวบ่งชี้	ผู้รับผิดชอบ
๑. ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน	สอ.
	๑.๒ ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี	กก., กค., กณผ., กบ., กพศ., กวส., กสอ., กศว., สปภ.,
	๑.๒.๑ การพัฒนาการปฏิบัติงานตามภารกิจของกองกลาง	กก.
	๑.๒.๒ คุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน การบัญชี และงานพัสดุ	กค.
	๑.๒.๓ จำนวนระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนา	กบ.
	๑.๒.๔ การพัฒนาการปฏิบัติงานของกองนโยบายและแผน	กณผ.
	๑.๒.๕ การให้บริการนักศึกษา	กพศ.
	๑.๒.๖ กิจกรรมพัฒนานักศึกษา	กพศ.
	๑.๒.๗ ระดับความสำเร็จในการพัฒนางานความร่วมมือระหว่างประเทศ	กวส.
	๑.๒.๘ ระดับความสำเร็จในการพัฒนาส่งเสริมโครงการพิเศษนานาชาติ	กวส.
	๑.๒.๙ ระดับความสำเร็จการปฏิบัติงานสื่อสารองค์กร	กสอ.
	๑.๒.๑๐ งานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม	กศว.
	๑.๒.๑๑ การดำเนินงานประกันคุณภาพ	สปภ.
	๑.๒.๑๒ ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานสถานีวิจัย	สถานีวิจัยฯ
๒. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการบริการที่มีประสิทธิภาพ	๒.๑ ระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี	สอ.
	๒.๒ ร้อยละของบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับการสร้างเสริมสมรรถนะด้านวิชาชีพการบริหารจัดการและทักษะตามสายงาน	กบ.
๓. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการตามสายงาน	๓.๑ กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี	กบ.
	๓.๒ ร้อยละของบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับการสร้างเสริมสมรรถนะด้านวิชาชีพการบริหารจัดการและทักษะตามสายงาน	กบ.

เป้าประสงค์ตาม ยุทธศาสตร์ สอ.	ตัวบ่งชี้	ผู้รับผิดชอบ
๔. การให้บริการที่มี คุณภาพเป็นที่ยอมรับ	๔.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยต่อการให้บริการของบุคลากร	กบ.
	๔.๒ จำนวนเรื่องของการร้องเรียนด้านการบริการ	กบ.
	๔.๓ จำนวนหน่วยงานที่เข้าศึกษาดูงานในหน่วยงานหรือรางวัลที่ได้รับ การยกย่องจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก	สอ.
จำนวน ๑๑ ตัวบ่งชี้		



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป มหาวิทยาลัยจึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยกาเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และกรุณาเติมข้อความลงในส่วนที่เว้นว่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 ประเภทผู้ใช้บริการ ☐ สายบริหาร ☒ สายวิชาการ ☐ สายสนับสนุน ☐ นักศึกษา ☐ อื่นๆ ระบุ.....
 1.2 หน่วยงานที่ติดต่อ.....กองบริหารงานบุคคล..... 1.3 งานที่ติดต่อ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 ★ 😊 มากที่สุด	4 😊 มาก	3 😐 ปานกลาง	2 😞 น้อย	1 😡 น้อยที่สุด
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.1 มีความรู้ความเข้าใจในงาน					
1.2 สามารถตอบปัญหา/ คำชี้แจง/ ให้คำปรึกษา					
1.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่					
1.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดีและเป็นกันเอง					
1.5 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพ เหมาะสม					
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.1 มีเทคโนโลยี เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย					
2.2 มีแหล่งข้อมูลบริการ เช่น บริการเอกสาร หรือข้อมูลบนเว็บไซต์					
2.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง เป็นต้น					
3. ด้านการให้บริการในภาพรวม					
3.1 ความประทับใจในการให้บริการ					
3.2 สามารถนำคำตอบ/ข้อเสนอแนะไปปรับใช้					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....