

การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค
การบริการไสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนงานบริการวิชาการ
ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จิราพร ชัยวิรัตน์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ
กลุ่มงานไสตทัศนูปกรณ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำนำ

เอกสารการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค การบริการ โสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนงานบริการวิชาการ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อร่วมกับประชาคมนิสิตนักศึกษาเคลื่อนพันธุกิจไปสู่ปรัชญา “สร้างปัญญาเพื่อการเปลี่ยนแปลง” หรือ Wisdom for Change ในวาระที่สถาบันก่อตั้งมาครบ 45 ปี

ผู้วิเคราะห์ในฐานะที่รับผิดชอบหน่วยบริหารและธุรการ กลุ่มงาน โสตทัศนูปกรณ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เห็นว่า การทำหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนนั้นไม่ควรจะจำกัดการทำงานอยู่เฉพาะการบริการเท่านั้น ควรจะต้องมีการศึกษาค้นคว้าพัฒนากลไกการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เมื่อได้ศึกษากลไกต่าง ๆ แล้ว พบว่ากลไกสำคัญประการหนึ่งที่จะนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงาน คือความสามารถในการวิเคราะห์ โดยที่หน่วยบริหารและธุรการฯ มีภารกิจเชื่อมโยงกับทรัพยากรบุคคลและงบประมาณ การที่จะบริหารจัดการหรือริเริ่มเปลี่ยนแปลงใด ๆ จำเป็นที่จะต้องมีการวิเคราะห์ให้รอบด้าน เพื่อประโยชน์สูงสุดของสถาบัน และเมื่อได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ที่มีอยู่อย่างหลากหลายแล้ว พบว่า แนวการวิเคราะห์สวอท (SWOT Analysis) มีความสอดคล้องกับสภาวะการณ์และปัจจัยที่มีอยู่ จึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค การบริการ โสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนงานบริการวิชาการ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปประกอบการวางแผนพัฒนาการดำเนินงาน การจัดทำงบประมาณ และนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารเพื่อประกอบการพิจารณา ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมในโอกาสต่อไป ผู้วิเคราะห์มีความมุ่งมั่นที่จะนำเสนอรูปแบบการวิเคราะห์ที่ง่ายต่อความเข้าใจด้วยการนำประสบการณ์การทำงานไปเทียบเคียงกับหลักการวิเคราะห์ และนำเสนอภารกิจตามกรอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้เห็นมุมมองที่ชัดเจนยิ่งขึ้น และตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จึงหวังว่าเอกสารการวิเคราะห์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจและผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน นำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการศึกษาและพัฒนาการดำเนินงานให้ก้าวหน้าต่อไป

จิราพร ชัยวิรัตน์

กุมภาพันธ์ 2555

สารบัญ

คำนำ		หน้า
บทที่ 1	บทนำ	
	หลักการและเหตุผล	1
	วัตถุประสงค์	2
	ขอบเขตการวิเคราะห์	3
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2	เอกสาร/ข้อมูล ประกอบการวิเคราะห์	
	นิตด้ากับการเปลี่ยนแปลง (2509 – 2554)	4
	ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม และยุทธศาสตร์การพัฒนาศาสนสถาน	7
	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกศาสนา (SWOT Analysis)	8
	ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บัณฑิต	10
	ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มงาน โสตทัศนูปกรณ์	10
	ผลการวิจัยเรื่อง ปัญหาการใช้และความต้องการการบริการ โสตทัศนูปกรณ์ ของนักศึกษา ศาสนสถานบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2554	12
	ความหมาย หลักการ วิธีการทำ SWOT	18
	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการทำ SWOT Analysis	19
	การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค	23
	การวิเคราะห์สวอท (SWOT Analysis)	25
	การทำ SWOT Analysis	26
บทที่ 3	แนวทางการวิเคราะห์	
	ปัจจัยภายใน (จุดแข็ง และจุดอ่อน)	28
	จุดแข็ง	28
	จุดอ่อน	29
	ปัจจัยภายนอก (โอกาส และอุปสรรค)	30
	โอกาส	30
	อุปสรรค	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4	สรุปการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค การบริการผลิตภัณฑ์ ในการสนับสนุนงานบริการวิชาการ ของสถาบันฯ	
	ตารางแสดงการวิเคราะห์ WO	34
	ตารางแสดงการวิเคราะห์ SO	36
	ตารางแสดงการวิเคราะห์ ST	37
	ตารางแสดงการวิเคราะห์ WT	38
บทที่ 5	สรุปข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงาน	40
	ประวัติผู้วิเคราะห์	43

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปีพุทธศักราช 2554 เป็นวาระสำคัญที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้ก่อตั้งมาครบ 45 ปี สถาบันได้พร้อมใจกันกำหนดปรัชญา “สร้างปัญญาเพื่อการเปลี่ยนแปลง หรือ Wisdom for Change เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันได้มีพันธกิจร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลงตามปรัชญาดังกล่าว

หน่วยบริหารและธุรการ เป็นหน่วยงานหนึ่งในกลุ่มงาน โสตทัศนูปกรณ์ (สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สถาบันฯ) พร้อมทั้งจะให้ความร่วมมือในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของประชาคมนิสิตที่จะก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลง ซึ่งเริ่มจากการทบทวนภารกิจที่ดำเนินการอยู่ ได้แก่ การทำหน้าที่บริหารประสานงานและติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานภายในกลุ่มงานโสตฯ ซึ่งประกอบด้วยหน่วยห้องเรียน หน่วยระบบภาพและเสียง หน่วยสื่อวีดิทัศน์และภาพนิ่ง และหน่วยซ่อมบำรุง เพื่อให้สามารถปฏิบัติการในการสนับสนุนงานบริการวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกเหนือจากการทำหน้าที่ดังกล่าวแล้ว ยังมีภารกิจที่สำคัญที่เกี่ยวกับการจัดทำโครงสร้างอัตรากำลังงานพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจัดทำค่าของงบประมาณ การจัดทำแผนการจัดซื้อโสตทัศนูปกรณ์ เป็นต้น

จากการทบทวนภารกิจและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ผ่านมามีพบว่า การบริการโสตทัศนูปกรณ์เป็นภารกิจหลักของกลุ่มฯ ที่มีปริมาณการขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก อีกทั้งบางครั้งมีการขอใช้บริการในวัน เวลา เดียวกัน ทำให้ต้องมีการระดมเจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มฯ ช่วยกันรับผิดชอบปฏิบัติการให้การให้บริการดังกล่าวจนสำเร็จลุล่วงไปได้ นอกจากนั้นหน่วยบริหารและธุรการก็ต้องทำหน้าที่เป็นธุระในการประสานงาน บริหาร จัดการ ติดตาม การดำเนินงานให้เป็นไปตามภารกิจที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน จึงเห็นได้ว่าภารกิจในการให้บริการดังกล่าว เป็นภารกิจที่บุคลากรภายในกลุ่มฯ ได้เข้ามามีบทบาท มีส่วนร่วมในความรับผิดชอบ และแก้ไขปัญหาร่วมกัน ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นประจำ ดังนั้น ภารกิจดังกล่าวจึงควรได้รับการพิจารณาเป็นลำดับแรกในการที่จะก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลงตามปรัชญาของสถาบัน นอกจากนี้ หน่วยบริหารและธุรการฯ ในฐานะหน่วยงานสายสนับสนุน เห็นว่าเป็นโอกาสดีที่จะมีการทบทวนการบริการโสตทัศนูปกรณ์ ทั้งในเรื่องการสนับสนุนด้านการเรียนการสอน การจัดฝึกอบรม/สัมมนา การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะ/สำนัก และสถาบัน ให้สามารถทำหน้าที่บริการวิชาการได้อย่างเต็มศักยภาพ และก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการผลิตสื่อการศึกษา ซึ่งกลุ่มงานโสตฯ ไม่สามารถดำเนินการโดยลำพังได้

นอกจากประเด็นที่จะนำไปสู่การขับเคลื่อนในโอกาสที่สำคัญของสถาบันแล้ว กลไกในการขับเคลื่อนก็ต้องดำเนินการอย่างมีทิศทางเช่นกัน การวิเคราะห์นับเป็นขั้นตอนสำคัญที่นำมาใช้ในเบื้องต้น เพื่อกำหนดกรอบและทิศทางงานดำเนินงานให้มีความชัดเจน การวิเคราะห์จึงเป็นกระบวนการสำคัญในการที่จะจำแนกข้อมูลที่เป็นจุดเด่น หรือเป็นจุดด้อยในการนำเสนอ รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการจัดทำแผนงาน/โครงการ การวิเคราะห์มีหลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับว่า ผู้วิเคราะห์มีองค์ประกอบของข้อมูลด้านใดบ้าง และต้องการนำเสนอในประเด็นใด สำหรับการวิเคราะห์การบริการโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนงานบริการวิชาการของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์นั้น ผู้วิเคราะห์ได้ใช้หลักของ SWOT Analysis ซึ่งประกอบด้วยวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และอุปสรรคหรือภัยคุกคาม (Threat) โดยการสำรวจสภาพการณ์ 2 ด้านคือ 1) สภาพการณ์ภายใน (ปัจจัยภายในองค์กร) ได้แก่ จุดแข็ง และจุดอ่อน 2) สภาพการณ์ภายนอก (ปัจจัยภายนอกองค์กร) ได้แก่ โอกาส และอุปสรรค หรือภัยคุกคาม มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์เนื่องจากองค์ประกอบในการวิเคราะห์สอดคล้องกับข้อมูล ข้อเท็จจริงที่มีอยู่ คือ ภายในกลุ่มงานจะมีทั้งจุดแข็ง และจุดอ่อน ในขณะเดียวกันก็เป็นช่วงเวลาของโอกาสที่สถาบันกำลังขับเคลื่อนการดำเนินงานและก็เป็นโอกาสอีกขั้นหนึ่งที่เป็นช่วงเวลาของการก้าวสู่การจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2558) นอกจากนี้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ 4 ปี (พ.ศ. 2553 – 2556) ของสถาบันฯ ยังได้มีการนำข้อมูลทั้งภายใน (Internal Factor) และภายนอกสถาบัน (External Factor) มาประกอบการจัดทำแผน (กองแผนงาน, 2553 : 1) ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของ SWOT Analysis เมื่อได้ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ อย่างครบถ้วนแล้ว หน่วยบริหารและธุรการจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค การบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนงานบริการวิชาการ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ขึ้นในครั้งนี้ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปประกอบการจัดทำแผนงาน/โครงการ เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติ และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการขับเคลื่อนพันธกิจของสถาบันในการก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลงด้วยปัญญา และสอดคล้องกับยุคสมัยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค การบริการโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนงานบริการวิชาการ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. เพื่อนำผลการวิเคราะห์ ไปประกอบการร่วมประชุมจัดทำแผนงาน โครงการกับ ผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารเพื่อประกอบการพิจารณา ส่งเสริม สนับสนุน ตามความเหมาะสมต่อไป

ขอบเขตของการวิเคราะห์

1. การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน หมายถึง การวิเคราะห์ภารกิจในส่วนที่เป็นทั้งข้อดี (จุดเด่น) และส่วนที่เป็นข้อด้อย (ปัญหา) ในการบริการโสตทัศนูปกรณ์ โดยพิจารณาจากปัจจัยภายในของกลุ่มงานโสตฯ
2. การวิเคราะห์ โอกาส อุปสรรค ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การบริการโสตทัศนูปกรณ์ทั้งในด้านที่เป็นประโยชน์ และเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่มาจากภายนอกกลุ่มงานโสตฯ (ปัจจัยภายนอก)
3. การบริการโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนงานบริการวิชาการ ประกอบด้วย การให้บริการโสตฯ ในการจัดการเรียนการสอน การจัดฝึกอบรม/สัมมนา/ประชุม การจัดกิจกรรม ต่าง ๆ ของคณะ/สำนัก และสถาบัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูล/แนวทาง ที่มีการศึกษาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และได้ข้อเท็จจริงที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ในการจัดทำแผนงาน โครงการ ที่มีเป้าหมายที่ชัดเจน
2. เกิดกระบวนการขับเคลื่อนการดำเนินงาน บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมอย่างมีทิศทาง ในการก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลงร่วมกัน
3. ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสทบทวน ตรวจสอบสภาพการณ์ภายใน (ปัจจัยภายใน) หน่วยงานซึ่งมีทั้งข้อดีซึ่งเป็นจุดเด่น และข้อด้อยซึ่งเป็นปัญหา ไปพร้อม ๆ กับการตรวจสอบสภาวะแวดล้อมที่อยู่ภายนอกหน่วยงาน (ปัจจัยภายนอก) ซึ่งมีทั้งข้อที่เป็นโอกาส หรือเป็นอุปสรรคขัดขวางที่ส่งผลต่อการดำเนินงานทั้งภายในองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญของแต่ละภาคส่วนที่จะต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน
4. ได้ข้อมูล/แนวทาง สำหรับนำเสนอผู้บริหารเพื่อประกอบการพิจารณาส่งเสริม สนับสนุน จุดแข็ง และขจัดจุดอ่อน เพื่อให้หน่วยงานสามารถทำหน้าที่ได้อย่างเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ สามารถสนับสนุนงานบริการวิชาการของสถาบันไปสู่ความเป็นเลิศ และความเป็นสากลได้อย่างยั่งยืนต่อไป

บทที่ 2

เอกสาร/ข้อมูล ประกอบการวิเคราะห์

1. นิตยภักับการเปลี่ยนแปลง (2509 – 2554)
2. ปรัชญาวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม และยุทธศาสตร์การพัฒนาศาสนา
3. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสถาบัน (SWOT Analysis)
4. ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาและความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต
5. ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์
6. ผลการวิจัย เรื่อง ปัญหาการใช้และความต้องการการบริการ โสตทัศนูปกรณ์ ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2554
7. ความหมาย หลักการ วิธีการทำ SWAT
 - การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค
 - การวิเคราะห์สวอต (SWOT Analysis)
 - การทำ SWOT Analysis

1. นิตยภักับการเปลี่ยนแปลง (2509 – 2554)

สถาบันได้รับการสถาปนา เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2509 ตามพระราชบัญญัติสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หลังจากที่ได้ดำเนินการมาครบ 40 ปี พบว่า กิจกรรมและผลการดำเนินงานของสถาบันเพิ่มมากขึ้นทั้งด้านการให้บริการวิชาการต่าง ๆ ทำให้ต้องเพิ่มปริมาณคนและปริมาณงานของบุคลากร ที่เรียกว่า สายสนับสนุนมากขึ้นด้วย 1 ตุลาคม 2522 ได้มีการหมุนเวียนเลขานุการคณะ/สำนัก เพื่อปรับปรุงงานสายสนับสนุนให้กว้างขวางยิ่งขึ้น (สี ทศวรรษ พัฒนบริหาร, 2549 : 24, 26)

สถาบันในทศวรรษที่หนึ่ง

นับตั้งแต่ปีแรกที่ได้รับการสถาปนา สถาบันทำหน้าที่ในการเป็นผู้นำด้านการบริหาร การพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากการจัดการศึกษาและฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการจากหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งคณาจารย์ได้ทำหน้าที่ที่ปรึกษาโครงการพัฒนาที่สำคัญหลายโครงการ ตลอดจนศูนย์ประมวลผลข้อมูลได้ให้คำปรึกษาและรับประมวลผลข้อมูลให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ และศูนย์โสตทัศนูปกรณ์ก็ได้ให้ความอนุเคราะห์ด้านเครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์แก่หน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ด้วย (สี ทศวรรษฯ : 59)

สถาบันในทศวรรษที่สอง

ทศวรรษที่สองแห่งการสถาปนา เป็นช่วงของการก้าวสู่สังคมสารสนเทศ (Information Society) ซึ่งหมายถึงการปรับเปลี่ยนเข้าสู่บริบทใหม่ทั้งด้านความก้าวหน้าทางวิทยาการ การสร้างเครือข่ายเพื่อความรู้แก่สังคม การให้ความสำคัญกับการสื่อสาร การเปิดตัวเองต่อโลกในยุคสากล และการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการจัดตั้งศูนย์การศึกษาาระบบสารสนเทศ (Information Systems Education Center - ISEC) โดยมุ่งหวังให้เป็นตัวเร่งในการใช้วิทยาการแขนงใหม่ เป็นทั้งผู้ชี้แนะและที่ปรึกษาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรในสาขานี้ (สี่ ทศวรรษฯ : 61 - 63)

สถาบันในทศวรรษที่สาม

ในรอบทศวรรษที่สาม เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงานในทศวรรษต่อมาหลายประการ การเปลี่ยนแปลงภายในที่สำคัญ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการวางแผนระยะยาวอย่างเด่นชัด ซึ่งนำไปสู่การกำหนดแผนระยะยาว และแผนยุทธศาสตร์ในระยะต่อมา

ในระดับประเทศได้เกิดภาวะเศรษฐกิจแบบฟองสบู่ ซึ่งนำไปสู่วิกฤตทางเศรษฐกิจในทศวรรษต่อมา รวมทั้งภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังมีการปรับเปลี่ยนจากสังคมสารสนเทศเข้าสู่สังคมบนพื้นฐานความรู้ (สี่ ทศวรรษฯ : 66)

สถาบันในทศวรรษที่สี่

แม้ว่าวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจในยุค “ฟองสบู่แตก” อาจเป็นอุปสรรคต่อการก้าวสู่ทศวรรษใหม่ แต่สถาบันก็สามารถฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายมาด้วยดีเนื่องจากมีความเข้าใจและมีความพร้อมที่จะปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สถาบันตอบรับคำขอของรัฐในการรับโอนนักศึกษาไทยที่ศึกษาในต่างประเทศ และต้องการกลับมาศึกษาต่อในประเทศ จัดโครงการฝึกอบรมเพื่อรองรับบุคคลที่จำเป็นต้องแสวงหางานใหม่ โดยเฉพาะการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี ซึ่งมีความต้องการสูง

อย่างไรก็ตาม ครึ่งหลังของทศวรรษที่สี่ (พ.ศ. 2545 - 2549) เริ่มมีสัญญาณบ่งชี้ให้เห็นว่า ภารกิจการสอนหลักสูตรภาคพิเศษ ซึ่งดำเนินการต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลายาวนานถึงเกือบ 20 ปีนั้น จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ของปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต ดังนั้น คณะ/สำนักซึ่งเปิดสอนหลักสูตรปริญญาโทภาคพิเศษ ต่อเนื่องมายาวนาน จึงได้เริ่มวางแผนเปลี่ยนแปลงบทบาท ภารกิจ ให้มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันและอนาคตมากยิ่งขึ้น โดยการวางแผนลดภารกิจด้านการเรียน การสอน หลักสูตรภาคพิเศษลงตามลำดับ และหันมามุ่งเน้นภารกิจด้านการวิจัย และการให้บริการทางวิชาการเพิ่มมากขึ้น (สี่ทศวรรษ พัฒนบริหาร, 2549 : 67, 90)

นิคัาในปีที่ 45

พ.ศ. 2554 เป็นปีที่นิคัาก่อตั้งมาครบ 45 ปี มีการนำเสนอภารกิจที่มีความสำคัญด้านต่าง ๆ อย่างหลากหลาย แต่ที่เน้นเป็นพิเศษคือปรัชญา สร้างปัญญาเพื่อการเปลี่ยนแปลง “Wisdom for Change” ซึ่งถือเป็นค่านิยมร่วมของประชาคมนิคัา ที่มีเป้าหมาย และพันธกิจร่วมกัน ทำให้สามารถขับเคลื่อนภารกิจที่สำคัญด้านต่าง ๆ ได้อย่างน่าภาคภูมิใจ ดังนี้

- **คณาจารย์ที่มีคุณภาพ** จากการประเมินโดยสำนักงานการอุดมศึกษา ประจำปี 2552 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นสถาบันที่มีคณาจารย์ที่มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอกสูงที่สุดในประเทศไทยคือ ร้อยละ 86 (รายงานประจำปีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2553)
- **การเรียนการสอนที่มีคุณภาพ**
สถาบันกำหนดให้ทุกหลักสูตร การเรียน การสอน ต้องมีการปรับปรุงหลักสูตรเป็นประจำ ในแต่ละรายวิชาจะต้องมีการปรับปรุงเนื้อหาวิชาทุกปี ทั้งนี้เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ และตอบสนองความต้องการของผู้เรียน
- **สาธาณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นเลิศ**
สถาบันได้พัฒนาสาธาณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็นในการเรียน การสอน เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน และเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรมากที่สุด ภายในสถาบันห้องเรียน ศูนย์ประชุมและห้องสัมมนา ทุกห้องมีอุปกรณ์ทันสมัยครบครันที่สามารถรองรับสื่อการเรียนการสอนทุกประเภท
- **สภาพแวดล้อม**
ในด้านสภาพแวดล้อม สถาบันนับว่าเป็นสถานศึกษาที่สวยงาม สะอาด มีความสง่างาม เป็นระเบียบเรียบร้อยมากแห่งหนึ่ง นอกจากตึกเรียน สถานที่ต่าง ๆ ในสถาบันได้มีการปรับปรุงและพัฒนาต่อเนื่องให้อยู่ในสภาพดี น่าเรียน น่าอยู่ และสะอาด สถาบันมีส่วนหย่อมที่ร่มรื่นสวยงาม จนได้รับรางวัลสวนหย่อมสวยงามจากกรุงเทพมหานคร
- **ความเป็นเลิศทางวิชาการ**
สถาบันเชื่อมั่นว่า ความเป็นเลิศทางวิชาการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อภายใต้กลไกและกระบวนการเรียนการสอนนั้น เน้นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความคิดเห็น การถกเถียงประเด็นต่าง ๆ โดยมีตรรกะเป็นตัวรอง อาจเห็นได้ชัดเจนว่า เจตนารมณ์ของการเรียนการสอนของสถาบัน เน้นการ

ดำเนินกิจกรรมในรูปแบบการจัดประชุมระดับชาติ ภูมิภาค ระดับนานาชาติบ้าง การแลกเปลี่ยนบุคลากรผู้สอน ผู้เรียนและผู้วิจัยบ้าง เพื่อเป็นการเพิ่มพูน ประสิทธิภาพและความแตกฉานในทางวิชาการ

ที่สำคัญ คือ ลักษณะการเรียนการสอนของสถาบันยังเน้นให้ยึดเอาผู้เรียน เป็นศูนย์กลาง (Student Centered approach) โดยมุ่งให้ลักษณะการเรียนการสอน มีการอภิปรายร่วมกันระหว่างผู้สอนและผู้เรียน (สร้างปัญญาเพื่อการเปลี่ยนแปลง, 2554 : 20, 22, 26, 62, 72, 73)

2. ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม และยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบัน

ปรัชญา :

“สร้างปัญญา เพื่อการเปลี่ยนแปลง” (WISDOM for Change)

วิสัยทัศน์ :

“สถาบันชั้นนำแห่งชาติที่สร้างผู้นำและองค์ความรู้ เพื่อการเปลี่ยนแปลงในระดับสากล”

พันธกิจ :

1. สร้างผู้นำที่มีปัญญาคู่คุณธรรมเพื่อพัฒนาประเทศ
2. สร้างองค์ความรู้ ศึกษาวิจัย ด้านการบริหารการพัฒนา
3. สร้างงานบริการวิชาการที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาประเทศ
4. สร้างเสริมค่านิยมและจิตสำนึกมุ่งมั่นพัฒนาประเทศ บนพื้นฐานความเข้มแข็งของศิลปวัฒนธรรมไทย
5. สร้างเสริมการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล โดยให้คุณค่ากับการพัฒนา และการมีส่วนร่วมของบุคลากร
6. สร้างประโยชน์ให้กับสังคมเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

ค่านิยมร่วม :

W = World Class (กำหนดทิศทางการสู่ระดับโลก)

I = Innovation (สร้างนวัตกรรม)

S = Social Responsibility (สำนึกรับผิดชอบต่อสังคม)

D = Discipline (มีระเบียบวินัย)

O = Open – mindedness (ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น)

M = Morality (มีคุณธรรม ซื่อสัตย์สุจริต ยึดหลักธรรมาภิบาล)

ยุทธศาสตร์การพัฒนสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ :

1. ยุทธศาสตร์การสรรหา/คัดเลือก และพัฒนาบุคคลทุกกลุ่มให้มีขีดความสามารถสูง (Talent People) สามารถขับเคลื่อนสถาบันไปสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลกได้
2. ยุทธศาสตร์การระดมทรัพยากรเพื่อการพัฒนาสถาบัน
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารงานต่าง ๆ ของสถาบัน ให้เอื้อต่อการปฏิบัติภารกิจไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ
4. ยุทธศาสตร์การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภายนอก ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ
5. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างแบรนด์ของสถาบันใหม่ (Rebranding)
6. ยุทธศาสตร์การรักษาความเป็นเลิศทางวิชาการด้านหลักสูตร งานวิจัย และการบริการวิชาการที่มีความโดดเด่นและสอดคล้องกับความต้องการของสังคม
7. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างบทบาทและความรับผิดชอบต่อสังคม
8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาความเข้มแข็งของศูนย์พัฒนาวิชาการต่าง ๆ ของสถาบัน

(แผนปฏิบัติการราชการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2554 : 16)

3. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสถาบัน (SWOT Analysis)

สถาบันมีการระดมสมองเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมภายในและปัจจัยแวดล้อมภายนอกสถาบัน โดยร่วมกันกำหนดจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ดังนี้

จุดแข็ง

1. คณาจารย์มีความเชี่ยวชาญ
2. ความสามารถในการหารายได้จากการสอน วิจัย บริการวิชาการ
3. การบริหารจัดการสมัยใหม่
4. เป็นมหาวิทยาลัยที่มีเอกลักษณ์ด้านพัฒนบริหารศาสตร์
5. มีชื่อเสียง ซึ่งสร้างสมมาตั้งแต่ในอดีต
6. ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทุกสาขา สามารถเข้าศึกษาต่อได้ทุกหลักสูตร
7. ผู้บริหารมีชื่อเสียง/มีความสามารถเป็นที่ยอมรับ

จุดอ่อน

1. ข้อจำกัดของแหล่งทุน
2. ไม่มีการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี
3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่สมบูรณ์
4. ทำเลที่ตั้งห่างไกลจากศูนย์กลางของเมือง
5. ขาดวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม
6. การตลาดยังไม่เข้มแข็ง
7. ขาดการสนับสนุนและส่งเสริมความเป็นเลิศ
8. อัตลักษณ์ของสถาบันด้านการบริหารการพัฒนา ยังไม่เป็นรูปธรรม
9. ความไม่ต่อเนื่องเชิงยุทธศาสตร์และนโยบายของสถาบัน

โอกาส

1. ค่านิยมของสังคมที่ต้องการวุฒิการศึกษาสูงขึ้น
2. ค่านิยมของสังคมเรื่องการศึกษาเรียนรู้ตลอดชีวิต
3. บัณฑิตศึกษาเป็นที่ต้องการของสังคม
4. องค์การสมัยใหม่ในกระแสโลกาภิวัตน์กดดันให้บุคลากรขององค์กรต้องพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง เพิ่มสูงขึ้นต่อเนื่องตลอดเวลา ทั้งด้านการศึกษาต่อเนื่อง และการฝึกอบรม
5. มีศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จดำรงตำแหน่งระดับสูงในองค์การภาครัฐ/เอกชน
6. สถาบันมีความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยต่างประเทศจำนวนมาก
7. แผนนโยบายของรัฐให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการศึกษา
8. ผู้เรียนมีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะสูงขึ้น
9. ผู้เรียนมีความต้องการความรู้แบบบูรณาการมากขึ้น

อุปสรรค

1. การเปิดสอนในหลักสูตรระดับบัณฑิตมีจำนวนมากและหลักสูตรมีความหลากหลาย
2. ข้อจำกัดของงบประมาณแผ่นดิน
3. ค่านิยมของผู้ศึกษาต่อไม่ให้คุณค่ากับคุณภาพการศึกษา
4. ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมีแนวโน้มคุณภาพลดลง
5. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร
6. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี

4. ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา และความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต โดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิต ได้แก่ นายจ้าง/หัวหน้า/ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต และสำรวจความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา โดยสัมภาษณ์นิสิตนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตอยู่ที่ 4.3869 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนน 87.74 โดยผู้ใช้บัณฑิตมีความพอใจในประเด็นคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความรู้ความสามารถพื้นฐานและความรู้ความสามารถทางวิชาการ ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจต่อสถาบันของนิสิตนักศึกษาอยู่ที่ 4.1704 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนน 83.41 โดยนิสิตนักศึกษามีความพึงพอใจประเด็นหลักด้านการจัดการเรียนการสอน สูงกว่าประเด็นหลักด้านการให้บริการ โดยมีรายละเอียดของแต่ละประเด็นหลัก ดังนี้

2.1 ด้านการจัดการเรียนการสอน นิสิตนักศึกษามีความพึงพอใจในอาจารย์ผู้สอนสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน สถานที่สำหรับจัดการเรียนการสอน และสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน ตามลำดับ

2.2 ด้านการให้บริการ นิสิตนักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปสูงกว่าการให้บริการด้านวิชาการ

(แผนกลยุทธ์ 4 ปี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2553 – 2556 หน้า 3 – 5)

5. ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์

สถานที่ตั้ง

กลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์ ตั้งอยู่ ชั้นที่ 10 อาคารสยามบรมราชกุมารี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บทบาทหน้าที่

กลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์ สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นหน่วยงานสายสนับสนุนงานบริการวิชาการของสถาบันฯ มีภารกิจหลักในการให้บริการและผลิตสื่อโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การฝึกอบรม การประชุม การสัมมนา การผลิตวีดิทัศน์ การถ่ายภาพนิ่งในกิจกรรมต่าง ๆ ของสถาบันฯ ตลอดจนการดูแลและจัดห้องเรียนให้เพียงพอและเหมาะสมในการจัดการเรียนการสอน

ภารกิจหลัก

1. ติดตั้ง ควบคุม ดูแล ระบบอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ของห้องประชุม ห้องเรียน ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. ตรวจสอบเช็คอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องประชุม และห้องเรียนให้พร้อมใช้งาน และเปลี่ยนอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่เสื่อมสภาพเช่นตรวจสอบการใช้งานของเครื่อง โปรเจคเตอร์ (อายุการใช้งานของหลอดภาพ)
3. แก้ไขปัญหาของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่เกิดขึ้นภายในห้องเรียนระหว่างการเรียน การสอน เช่น ไมโครโฟนไม่ดัง (โดยการแจ้งผ่านเจ้าหน้าที่ประจำห้องเรียน ซึ่งได้รับการอบรมขั้นพื้นฐาน ในการแก้ไขอุปกรณ์โสตฯ ถ้าไม่สามารถแก้ไขได้ ก็จะแจ้งไปยังกลุ่มงานโสตฯ)
4. ให้บริการอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์แก่ผู้ขอรับบริการ โดยการประสานงาน ติดตั้ง อำนวยความสะดวกในการใช้งาน ตามความเหมาะสม อาทิ ระบบภาพ และเสียง ที่ใช้ในงานต่าง ๆ ทั้งในห้องเรียน ห้องประชุม ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พร้อมทั้งควบคุมอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ตลอดการจัดกิจกรรม
5. ดูแลและซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และโน้ตบุ๊กในเบื้องต้น
6. ดูแล ตรวจสอบ บำรุงรักษา ซ่อมแซมการใช้งานของโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้บริการ ในรายการต่าง ๆ เช่น เครื่องขยายเสียง ไมโครโฟน ลำโพง คอมพิวเตอร์ ฯลฯ ให้มีความพร้อมใช้งาน อยู่เสมอ
7. ให้บริการ การบันทึกภาพ อัคส์เนาเทป และวีดิโอ
8. จัดเตรียมห้องเรียน และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการบริการ การเรียนการสอน
9. บริหารและประสานงานเชื่อมโยงกับคณะ/สำนักต่าง ๆ ในการสนับสนุน การบริการโสตทัศนูปกรณ์ให้เป็นไปด้วยความสะดวกเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ (จิปาถะ ชัยวิรัตน์, 2554 : 3 – 4)

6. ผลการวิจัยเรื่องปัญหาการใช้และความต้องการ การบริการโสตทัศนูปกรณ์ ของนักศึกษา
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปี 2554

ส่วนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนที่อาคาร
สยามบรมราชกุมารี

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการใช้บริการ โสตทัศนูปกรณ์
ในการเรียนที่อาคารสยามบรมราชกุมารี

ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ในการเรียนที่อาคารสยามฯ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ปัญหา	ลำดับที่ ปัญหา
สภาพ/จำนวน โสตทัศนูปกรณ์				
1. เทคโนโลยีค่อนข้างเก่าและไม่ทันสมัย	1.58	0.91	น้อย	10
2. โสตทัศนูปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ	1.60	1.01	น้อย	9
การแนะนำการบริการ				
3. ไม่ทราบว่าต้องติดต่อกับใคร ที่ไหน อย่างไร	2.10	1.10	น้อย	8
4. ไม่ทราบว่ามีการอะไรบ้าง และมีขั้นตอนอย่างไร	2.41	1.10	น้อย	4
การอำนวยความสะดวก				
5. ไม่มีการให้คำแนะนำความรู้พื้นฐานและประสบการณ์ ในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีทางการศึกษา	2.34	1.03	น้อย	6
6. การประสานงาน การสื่อสาร เกี่ยวกับการขอใช้บริการ ของนักศึกษา ระหว่างหน่วยงานยังไม่ชัดเจน	2.28	1.04	น้อย	7
การบริการสื่อการศึกษา				
7. ไม่มีการจัดบริการบันทึกภาพ/เสียง/สำเนาภาพ/เสียง (Video) คำบรรยาย ซึ่งช่วยในการทบทวนบทเรียน	2.68	1.19	มาก	1
8. การจัดบริการบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว งานกิจกรรมพิเศษของนักศึกษา ยังไม่เพียงพอ	2.46	1.11	น้อย	3
การให้บริการสถานที่พร้อมอุปกรณ์				
9. การจัดสรรห้องเรียนและห้อง(ตัว)สำหรับนักศึกษา ยังไม่เพียงพอ	2.39	1.19	น้อย	5
10. ยังไม่มีระบบการจองห้องที่อำนวยความสะดวกให้ นักศึกษาสามารถจองห้องได้ด้วยตนเอง	2.66	1.10	มาก	2

จากตารางที่ 7 พบว่า ประเด็นปัญหาการใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ณ อาคารสยามบรมราชกุมารีนั้น นักศึกษามีความเห็นว่าการบริการโสตทัศนูปกรณ์ที่จัดว่าเป็นปัญหามาก มี 2 ประเด็น คือ การไม่มีการจัดบริการบันทึกภาพ/เสียง/สำเนาภาพ/เสียง (Video) คำบรรยาย ซึ่งช่วยในการทบทวนบทเรียน และการที่ยังไม่มีระบบการจองห้อง ที่อำนวยความสะดวกให้นักศึกษาสามารถจองห้องได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ก็เป็นปัญหาในระดับเล็กน้อย ได้แก่ การจัดบริการบันทึกภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวงานกิจกรรมพิเศษของนักศึกษายังไม่เพียงพอ การไม่ทราบว่าให้บริการอะไรบ้าง และมีขั้นตอนอย่างไร การจัดสรรห้องเรียนและห้อง (ติว) สำหรับนักศึกษายังไม่เพียงพอ การที่ไม่มีการให้คำแนะนำความรู้พื้นฐานและประสบการณ์ในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีทางการศึกษา การประสานงาน การสื่อสารเกี่ยวกับการขอใช้บริการของนักศึกษาระหว่างหน่วยงานยังไม่ชัดเจน การไม่ทราบว่า จะต้องติดต่อกับใคร ที่ไหน อย่างไร โสตทัศนูปกรณ์ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ และเทคโนโลยีค่อนข้างเก่าและไม่ทันสมัย ตามลำดับ ดังปรากฏในตาราง

ส่วนที่ 3 ความต้องการโสตทัศนูปกรณ์

3.1 โสตทัศนูปกรณ์ที่ต้องการให้มีการจัดหาไว้สำหรับบริการเพิ่มเติม

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความต้องการโสตทัศนูปกรณ์ที่ต้องการให้มีการจัดหาไว้สำหรับบริการเพิ่มเติม

โสตทัศนูปกรณ์ที่ต้องการให้มีการจัดหาไว้สำหรับบริการเพิ่มเติม	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ต้องการ	ลำดับที่ ความ ต้องการ
1. LCD	2.72	0.97	มาก	6
2. Projector	2.90	2.35	มาก	3
3. อินเทอร์เน็ต (Internet)	3.32	0.85	มาก	1
4. คอมพิวเตอร์ Note book	2.98	0.97	มาก	2
5. White Board ขนาดใหญ่	2.79	0.88	มาก	4
6. เครื่องฉายภาพ 3 มิติ (Visual Presenter) (ที่ตั้งบนโต๊ะอาจารย์)	2.53	0.99	มาก	11
7. จอชนิดแบนและขาตั้ง(กรณีห้องเรียนไม่มีจอ)	2.52	0.97	มาก	12
8. เครื่องบันทึกเสียง	2.79	0.95	มาก	4

โสตทัศนูปกรณ์ที่ต้องการให้มีการจัดหาไว้ สำหรับบริการเพิ่มเติม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับที่ ความ ต้องการ
9. ไมโครโฟน	2.69	0.94	มาก	7
10. เครื่องเสียงและลำโพง	2.67	0.96	มาก	8
11. ไมโครโฟนไร้สายแบบหนีบ (Lavallere Microphone)	2.63	0.96	มาก	9
12. ไมโครโฟนไร้สายแบบถือ (Wireless Microphone)	2.60	0.98	มาก	10
13. เครื่องเล่น DVD	2.28	1.09	น้อย	14
14. กล้องวิดีโอ	2.40	1.14	น้อย	13
15. กล้องถ่ายรูป	2.09	1.14	น้อย	15

จากตารางที่ 8 พบว่า โสตทัศนูปกรณ์ที่นักศึกษาต้องการให้มีการจัดหาไว้เพิ่มเติมที่จัดว่าเป็นความต้องการระดับมาก มีจำนวน 12 รายการ และมีความต้องการระดับน้อย จำนวน 3 รายการ โสตทัศนูปกรณ์ที่นักศึกษาต้องการมากเป็นลำดับแรกคือ Internet รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์ Note book, Projector, White Board ขนาดใหญ่ เครื่องบันทึกเสียง, LCD, ไมโครโฟน เครื่องเสียงและลำโพง ไมโครโฟนไร้สายแบบหนีบ (Lavallere Microphone) ไมโครโฟนไร้สายแบบถือ (Wireless Microphone) เครื่องฉายภาพ 3 มิติ (Visual Presenter) และจอชนิดแบนและขาตั้ง ตามลำดับ นอกเหนือจากที่กล่าวมานี้ก็เป็นรายการโสตทัศนูปกรณ์ที่นักศึกษา ต้องการให้มีการจัดหาไว้สำหรับบริการในระดับน้อย ได้แก่ กล้องวิดีโอ เครื่องเล่น DVD และกล้องถ่ายรูป ตามลำดับ ดังปรากฏในตาราง

3.2 ความต้องการใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์

ความต้องการใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับที่ ต้องการ
การแนะนำการบริการ				
1. ประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่ วิธีการติดต่อเจ้าหน้าที่ และขั้นตอนการให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์ ผ่าน web ของสถาบันฯ และสื่ออื่นๆ เช่น บอร์ดประกาศ	2.80	1.85	มาก	4
การอำนวยความสะดวก				
2. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ อำนวยความสะดวกให้นักศึกษา ดำเนินการขอรับบริการได้ตามความต้องการ	2.88	0.77	มาก	2
3. จัดทำข้อมูลการติดต่อการบริการ กรณีโสตทัศนูปกรณ์ เกิดขัดข้อง ไว้ในจุดที่เห็นได้ชัดเจน ในห้องเรียน (โต๊ะอาจารย์)	2.62	0.83	มาก	7
4. จัดให้มีวิธีโสตทัศนูปกรณ์ใช้งานอุปกรณ์โสตฯ ผ่านเว็บ ของสถาบัน	2.59	0.87	มาก	8
การบริการสื่อการศึกษา				
5. จัดให้มีการบริการบันทึกภาพ/เสียง/คำบรรยาย การเรียน การสอน โดยผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ผู้สอน	2.97*	0.95	มาก	1
6. จัดให้มีการบริการบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว ในการจัดกิจกรรมพิเศษของนักศึกษาอย่างเพียงพอ	2.68	0.97	มาก	6
7. จัดให้มีบริการ สำเนา ซีดี (CD) วีซีดี (VCD) ดีวีดี (DVD)	2.80	1.06	มาก	4
การบริการสถานที่พร้อมอุปกรณ์				
8. จัดหาสถานที่สำรองในบางอาคารซึ่งยังพอมีพื้นที่ว่างอยู่ ให้นักศึกษาสามารถดำเนินกิจกรรมกลุ่มทางการศึกษา และสัมมนาการ	2.84	1.01	มาก	3

เครื่องหมาย * แสดงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า นักศึกษามีความต้องการใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในระดับมาก ทุกรายการ โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับแรกคือ ต้องการจัดให้มีการบริการบันทึกภาพ/เสียง/คำบรรยาย การเรียนการสอน โดยผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ผู้สอน ลำดับต่อมาคือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาดำเนินการขอรับบริการได้ตามความต้องการ ต้องการให้มีการจัดหาสถานที่สำรองในบางอาคารซึ่งยังมีพื้นที่ว่างอยู่ ให้นักศึกษาสามารถดำเนินกิจกรรมกลุ่ม ทางการศึกษาและสนทนา การ ต้องการให้มีบริการสำเนาซีดี (CD) วีซีดี (VCD) ดีวีดี (DVD) ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ วิธีการติดต่อเจ้าหน้าที่ และขั้นตอนการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ผ่าน web ของสถาบันฯ และสื่ออื่น ๆ เช่น บอร์ดประกาศ ต้องการให้มีบริการบันทึกภาพนิ่งและ ภาพเคลื่อนไหวในการจัดกิจกรรมพิเศษของนักศึกษาอย่างเพียงพอ ต้องการให้ผู้รับผิดชอบจัดทำข้อมูล การติดต่อการบริการกรณีโสตทัศนูปกรณ์เกิดขัดข้องไว้ในจุดที่เห็นได้ชัดเจนในห้องเรียน (โต๊ะอาจารย์) และต้องการให้มีการจัดทำวิดีโอสาริตการใช้งานอุปกรณ์โสตฯ ผ่าน web ของสถาบันฯ ตามลำดับ ดังปรากฏในตาราง

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการใช้และความต้องการ การบริการโสตทัศนูปกรณ์ จำนวน 31 ข้อ แยกเป็นประเด็นหลักได้ดังนี้

1. สภาพ/จำนวนโสตทัศนูปกรณ์

- 1.1 ควรมีกระดาษสำหรับอาจารย์เวลาเขียนลงเครื่องฉายภาพ 3 มิติ (Visual Presenter) ให้เพียงพอ รวมทั้งไมโครโฟนไร้สายแบบหนีบ จะสะดวกกับ อาจารย์มาก
- 1.2 ต้องการ wireless สำหรับนักศึกษา
- 1.3 น่าจะปรับปรุงอุปกรณ์ที่มีอยู่ให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากกว่านี้
- 1.4 ควรเพิ่มลำโพงส่วนหลังห้อง เพราะลำโพงมีอยู่เฉพาะหน้าห้องเท่านั้น เนื่องจากการก่อสร้างส่งเสียงดัง และเสียงอาจารย์เบา นอกจากนี้ผู้ที่นั่ง ด้านหลังยังถูกบังจออย่างมากด้วย
- 1.5 wireless ไม่ค่อยทั่วถึงและหลุดบ่อยมาก
- 1.6 ต้องการไมค์แบบหนีบ (wireless) ซึ่งจำเป็นต่อการ present เป็นอย่างมาก

2. การแนะนำการบริการ

- 2.1 ไม่ค่อยได้รับข้อมูลของกลุ่มงาน โสตฯ เลย รวมทั้งสถานที่และการใช้ประโยชน์
- 2.2 ควรมีการแนะนำเรื่องห้องโสตฯ ให้มากขึ้น เพราะตั้งแต่เรียนมา 2 ปีไม่เคยทราบว่ามีการนี้
- 2.3 ภาพรวมคืออยู่แล้ว
- 2.4 ok approve
- 2.5 การที่เลือกตอบระดับน้อยในบางข้อ เพราะอาจไม่เคยเห็นหรือไม่เคยใช้งาน
- 2.6 บริการดีแล้ว เพียงแต่ขาดอุปกรณ์บางอย่างเท่านั้น

3. การอำนวยความสะดวก

- 3.1 อยากให้มีบริการขอใช้ห้องเรียนเพื่อตัวหนังสือ โดยจัดทำเอกสารแบบฟอร์มการขอยืมไว้ที่อาคารเรียนเลย โดยไม่ต้องผ่านคณะ
- 3.2 เนื่องจากเป็นภาคพิเศษ เวลาไปที่ห้องไม่ค่อยได้มีโอกาสใช้มากนัก เนื่องจากคนเยอะ ควรให้มีที่สำรอง หรือเพิ่มเวลาในการใช้ห้องเรียนให้มากขึ้นเพื่อทำกิจกรรมกลุ่ม
- 3.3 การจองห้องสำหรับช่วงสอบ ควรขยายเวลาการให้บริการ อยากให้มีระบบจองห้อง (ในห้องสมุด) แบบ online
- 3.4 ไม่รู้ว่าจะติดต่อเจ้าหน้าที่เวลาจะขอยืมอุปกรณ์อย่างไร เพราะเรียนคอนเท้นน่าจะมาให้จองทาง Internet

4. การบริการสื่อการศึกษา

- 4.1 ต้องการให้ upload file ไว้ในฐานข้อมูล แล้วให้นักศึกษาเลือก load เอง
- 4.2 จอ LCD ค่อนข้างมืด ตัวเล็ก แสงไม่พอ ทำให้เสียตา
- 4.3 จอภาพที่ให้นักศึกษาดูสั้นมาก เรียนไม่รู้เรื่อง มองจอที่ไรปวดหัวทุกที
- 4.4 ควรมีระบบ Internet ไร้สาย ที่มีความเร็วและเสถียรภาพมากกว่านี้ เพราะปัจจุบันเข้าใช้ค่อนข้างยากและหลุดบ่อย
- 4.5 ควรติดตั้ง TV ให้กับนักศึกษาที่นั่งด้านหลัง เพราะบางห้องมีจอรับภาพจอเดียว ทำให้คนที่นั่งด้านหลังมองไม่เห็น
- 4.6 White board ควร print out ออกมาได้
- 4.7 สมควรบันทึกคำบรรยายของอาจารย์ที่มาบรรยายพิเศษ เช่น อาจารย์วิษณุ เครื่องาม อาจารย์สถิตฯ เป็นต้น แล้วให้นักศึกษามา Copy ต่อ เพื่อนำไปฟังนำไปศึกษาเพิ่มเติมความรู้ หรือ Copy ให้กับนักบริหาร (นิค้ำ)

- 4.8 อยากให้มี Internet เร็วกว่านี้ รองรับได้มากกว่านี้
- 4.9 ควรปรับปรุง Computer สำหรับอาจารย์ให้ทันสมัยกว่านี้ และควรมีเครื่องเล่น DVD ในห้องเรียน
5. การให้บริการสถานที่พร้อมอุปกรณ์
 - 5.1 เก้าอี้ที่นวด้าเตี้ย ปรับระดับไม่ได้ ตาเสีย ต้องพยายามนั่งวาง book ให้เอียงมุม ลำบากสำหรับคนเตี้ย
 - 5.2 ควรขยายพื้นที่ในการให้บริการที่นั่งสำหรับอ่านหนังสือ หรือทำรายงานเพิ่มขึ้น
 - 5.3 ควรมีห้องให้นักศึกษาทำงานกลุ่มในช่วงเลิกเรียน โดยมีแบบจองจนถึง 20.00 น. พื้นที่บริเวณด้านล่างของคณะมีไม่เพียงพอ
 - 5.4 ตอนเย็นต้องการห้องทำงานที่มีปลั๊กและBoard เพราะห้องสมุดบางครั้งมีไม่พอ
 - 5.5 ต้องการสถานที่ในการทำงานกลุ่ม ปลั๊กไฟไม่ค่อยเพียงพอ
 - 5.6 มีความจำเป็นต้องทำงานกลุ่ม หลังเลิกเรียนตอนเย็น (หลัง 4 โมงเย็น) ในวันเสาร์/อาทิตย์ แต่มีสถานที่ค่อนข้างน้อย ต้องการห้องที่มีจอ LCD และไมค์ ซึ่งมีข้อจำกัดคือใช้ได้แค่ 5 โมงเย็น เพราะเจ้าหน้าที่ต้องปิดห้อง

(จิราพร ชัยวิรัตน์, 2554 : 35 – 41)

7. ความหมาย หลักการ วิธีการทำ SWOT

ความหมายของ SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบซึ่งเป็นจุดเด่น และค้นหาจุดอ่อน หรือข้อเสียเปรียบ หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาหรืออุปสรรค ที่สำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต

SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมาย ดังนี้

- Strengths - จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ (สภาพการณ์ภายในองค์กร)
- Weaknesses - จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ (สภาพการณ์ภายในองค์กร)
- Opportunities - โอกาสที่จะดำเนินการได้ (สภาพการณ์ภายนอกองค์กร)
- Threats - อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร (สภาพการณ์ภายนอกองค์กร)

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือ

การวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ 2 ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้น การวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้ว และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กร ธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรในระดับที่เหมาะสมต่อไป

ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT

การวิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงาน โอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

ขั้นตอน/วิธีดำเนินการทำ SWOT Analysis

การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้าง ด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูล ในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาบนจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มัน้อยที่สุดได้ ภายใต้การวิเคราะห์ SWOT นั้น จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก องค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร จะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือ ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กร เพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วย - จุดแข็งขององค์กร (S-Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กรนั่นเองว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร - จุดอ่อนขององค์กร (W - Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กรนั้น ๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อยข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบาย การเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษาและอัตราการรู้หนังสือของประชาชน การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของ ประชาชน ลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อ และวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึง กรรมวิธีใหม่ ๆ และพัฒนาการทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการ - โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O - Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถทักทายข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้ หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้ - อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T - Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบในระดับมหภาคในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำต้องหลีกเลี่ยง หรือปรับสภาพองค์กรให้มี ความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้

3. ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อม เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับ จุดแข็ง - จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรค จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกแล้ว ให้นำจุดแข็ง-จุดอ่อนภายในมาเปรียบเทียบกับโอกาส-อุปสรรคจากภายนอกเพื่อดูว่าองค์กร กำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใดและภายใต้สถานการณ์ เช่นนั้น องค์กรควร จะทำอะไร โดยทั่วไป ในการวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าวนี้ องค์กร จะอยู่ในสถานการณ์ 4 รูปแบบ ดังนี้

สถานการณ์ที่ 1 (จุดแข็ง - โอกาส) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด เนื่องจากองค์กรค่อนข้างจะมีหลายอย่าง ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive – Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้และฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิด มหาประโยชน์อย่างเต็มที่

สถานการณ์ที่ 2 (จุดอ่อน - ภัย/อุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอกและมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลายประการ ดังนั้น ทางเลือกที่ดีที่สุดคือกลยุทธ์ การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรคต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

สถานการณ์ที่ 3 (จุดอ่อน - โอกาส) สถานการณ์องค์กรมีโอกาเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้น ทางออกคือกลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround - Oriented Strategy) เพื่อขจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดให้

สถานการณ์ที่ 4 (จุดแข็ง - อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้น แทนที่จะรอนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัว หรือขยายขอบข่ายกิจการ (diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่น ๆ แทน

ข้อพิจารณาในการวิเคราะห์ SWOT

1. ควรวิเคราะห์แยกแยะและทำอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีความสำคัญจริง ๆ เป็นสาเหตุหลัก ๆ ของปัญหาที่แท้จริง กล่าวคือ เป็นปัจจัยที่มีประโยชน์ในการนำไปกำหนดเป็นนโยบาย ตลอดจนสามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ ที่จะทำให้องค์กร/ชุมชนบรรลุเป้าหมายที่เป็นผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Result) ได้จริง

2. การกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ไม่ควรกำหนดของเขตของความหมายของปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น จุดอ่อน (W) หรือ จุดแข็ง (S) หรือ โอกาส (O) หรือ อุปสรรค (T) ให้มีความหมายคาบเกี่ยวกัน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตัดสินใจและชี้ชัดว่าปัจจัยที่กำหนดขึ้นมานั้นเป็นปัจจัยในกลุ่มใด ทั้งนี้ เพราะปัจจัยที่อยู่ต่างกลุ่มกัน ก็ต้องสมควรที่จะนำไปกำหนดกลยุทธ์ที่ต่างกันออกไป

ปัจจัยภายใน/ปัจจัยภายนอก	S จุดแข็งภายในองค์กร	W จุดอ่อนภายในองค์กร
O โอกาสภายนอก	SO การนำข้อได้เปรียบของจุดแข็ง ภายในและโอกาสภายนอกมาใช้	WO การแก้ไขจุดอ่อนภายในโดยพิจารณาจากโอกาสภายนอกที่เป็นผลดีต่อองค์กร
T อุปสรรคภายนอก	ST การแก้ไขหรือลดอุปสรรคภายนอกโดยนำจุดแข็งภายในมาใช้	WT การแก้ไขหรือลดความเสียหาย ของธุรกิจอันเกิดจากจุดอ่อนภายในองค์กรและอุปสรรคภายนอก

ข้อดี – ข้อเสีย ของการทำ SWOT Analysis

ข้อดี เทคนิคการวิเคราะห์ SWOT ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในการวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ ทางธุรกิจและการบริหารเชิงกลยุทธ์ เนื่องจากเป็นเทคนิคที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ให้ความสะดวกเป็นอย่างมากสำหรับผู้ที่น่า SWOT มาใช้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ มากมาย เช่น การตัดสินใจเลือกเมื่อมีทางเลือกหลาย ๆ ทาง การกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเหตุการณ์ การบริหารความเปลี่ยนแปลงที่ต้องการให้เกิดขึ้น การวิเคราะห์และแก้ปัญหาในการดำเนินการ การวิเคราะห์โครงการเริ่มใหม่ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น การสร้างกระบวนการเรียนรู้ใหม่ ฯลฯ

ข้อเสีย ของการใช้ SWOT ก็มีอยู่ไม่น้อยเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์และความหลากหลายในการประยุกต์ใช้งาน เช่น โอกาสผิดพลาดเกิดจากคุณภาพของข้อมูลที่น่ามาใช้วิเคราะห์ ทักษะ ประสบการณ์ และความเข้าใจในความรู้พื้นฐานของเทคนิค SWOT ของผู้วิเคราะห์ ต้องทบทวน SWOT เป็นระยะ ๆ เพื่อตรวจสอบสภาพว่า เหตุการณ์และปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ยังเหมือนเดิมหรือมีการเปลี่ยนแปลงไปแล้วหรือไม่

(<http://agserver.kku.ac.th> 23/12/2554)

การวิเคราะห์ (Analysis) จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค

ปัจจัยภายใน : จุดแข็ง (Strength) + จุดอ่อน (Weakness)

ปัจจัยภายนอก : โอกาส (Opportunity) + ภัยคุกคาม (Threat)

การวิเคราะห์สถานการณ์

มีประเด็นที่ประกอบด้วย จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม (SWOT = Strength, Weakness, Opportunity และ Threat) คือ การสำรวจตรวจสอบสภาพภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผน เพื่อให้แผนนั้นได้ใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่และแก้ปัญหาที่ไม่พึงประสงค์ โดยอาศัยทั้งปัจจัยจากภายในและภายนอกมาเป็นฐานคิดสำหรับกำหนดแผนงาน โครงการ

ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย จุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness)

จุดแข็ง หมายถึง สิ่งที่มีอยู่เองแล้วโดยพิจารณาจากความสำเร็จในมิติต่าง ๆ เช่น ทำเลที่ตั้ง ฐานะทางการเงิน ความสามารถของบุคลากร ความเป็นทีม คุณภาพบริการ ประเพณี วัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

จุดอ่อน หมายถึง สิ่งที่มีอยู่เองแล้วโดยพิจารณาจากปัญหาหรืออุปสรรคในมิติต่าง ๆ เช่น ระเบียบกฎเกณฑ์ ขั้นตอนที่ซับซ้อน การเริ่มต้นใหม่ ความหลากหลายของคน เป็นต้น

ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย โอกาส (Opportunity) และภัยคุกคาม (Threat)

โอกาส หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายนอกโดยพิจารณาถึงความเป็นประโยชน์หรือสนับสนุนเป้าหมายของชุมชน เช่น การเมือง การปกครอง กฎหมาย ราคาน้ำมัน ค่าเงินบาท คู่แข่ง เป็นต้น

ภัยคุกคาม หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายนอกโดยพิจารณาว่าเป็นอุปสรรคต่อเป้าหมายของชุมชน เช่น การเมือง การปกครอง กฎหมาย ราคาน้ำมัน ค่าเงินบาท คู่แข่ง เป็นต้น

ตัวอย่างโดย ศาสตราจารย์นายแพทย์วุฒิชัย ธนาพงศธร เป็นกรณีศึกษา มหาวิทยาลัยแพทยฯ

ปัจจัยภายใน	ปัจจัยภายนอก
<p>จุดแข็ง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทำเลที่ตั้งไปมาสะดวก - อาจารย์ที่มีความรู้สูงมีจำนวนมาก - เครื่องมือ อุปกรณ์มีความพร้อม - บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ดี 	<p>โอกาส</p> <ul style="list-style-type: none"> - รัฐบาลสนับสนุนการศึกษา - ความต้องการบัณฑิต - การเจริญเติบโตของอาเซียน - เอกชนคิดค่าเล่าเรียนสูง - การโทรคมนาคมทันสมัย
<p>จุดอ่อน</p> <ul style="list-style-type: none"> - การวิจัยยังมีน้อย - ระบบสารสนเทศไม่มีประสิทธิภาพ - บุคลากรขาดความรักองค์กร - ขาดการบำรุงรักษาสินทรัพย์ - ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก 	<p>ภัยคุกคาม</p> <ul style="list-style-type: none"> - การแข่งขันวาด้านกฎระเบียบ - ทิศทาง โครงการ 30 บาท ไม่ชัดเจน - นโยบายการจำกัดอัตราค่าเล่าเรียน - สถาบันการศึกษาต่างชาติเข้ามาจัดการศึกษาในประเทศไทย

เป้าประสงค์ (GOAL) ขององค์กร คือ การกำหนด วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กรที่ชัดเจน แล้วจึงวางแผนกลยุทธ์ระยะยาว และวางแผนปฏิบัติการรายปีที่ประกอบด้วยกิจกรรม/โครงการที่ชัดเจน ซึ่งการวางแผนกลยุทธ์ที่สมเหตุสมผลควรมาจากการวิเคราะห์สวอท

ลำดับการเขียนแผน

1. เป้าประสงค์ (GOAL)
2. วิเคราะห์สวอท (SWOT Analysis)
3. เลือกกลยุทธ์และตัวชี้วัด (Select Strategy & KPI)
4. เขียนแผนปฏิบัติการ (Action Plan with PI)
5. วงจรเดมมิ่ง (PDCA with CQI)

การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

(CQI = Continuous Quality Improvement)

(<http://www.thaiail.com/> 23/12/2554)

การวิเคราะห์สวอต (SWOT Analysis)

การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นวิธีการบริหารที่คำนึงถึงความสอดคล้องเหมาะสมขององค์กรกับสภาวะแวดล้อม ฉะนั้นขั้นตอนสำคัญขั้นหนึ่งของการบริหารเชิงกลยุทธ์จึงเป็นการพิจารณา สภาวะแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กร หรือเรียกว่า การวิเคราะห์สวอต (SWOT Analysis) ซึ่งมีการวิเคราะห์แยกแยะปัจจัยจากสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยภายใน เป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถควบคุมได้
 - 1.1 จุดแข็ง (Strengths)
 - 1.2 จุดอ่อน (Weaknesses)
2. ปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์กร
 - 2.1 โอกาส (Opportunities)
 - 2.2 อุปสรรค (Threats)

การวิเคราะห์สวอต (SWOT Analysis) เป็นการคัดเลือกและจัดระบบข้อมูลที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร หากองค์กรมีการจัดระบบข้อมูลที่ดีย่อมส่งผลให้การกำหนดกลยุทธ์กระทำได้ง่าย และสามารถใช้อุณหภูมิข้อมูลที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีข้อควรพิจารณาในการวิเคราะห์ดังนี้

1. ควรวิเคราะห์แยกแยะให้ได้ปัจจัยที่มีความสำคัญ เป็นมูลเหตุของปัญหาจริง ๆ คือ เป็นปัจจัยที่มีประโยชน์ในเชิงนโยบาย สามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ที่สามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้
2. การกำหนดปัจจัยไม่ควรนิยามขอบเขตของความหมายของปัจจัยให้มีความหมายคาบเกี่ยวกันระหว่างการเป็นปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยภายใน หรือระหว่างการเป็นจุดอ่อน หรือจุดแข็ง หรือโอกาส หรืออุปสรรค จำเป็นต้องตัดสินใจและชี้ชัดว่าปัจจัยที่กำหนดขึ้นมานั้นเป็นปัจจัยในกลุ่มใด ทั้งนี้ เพราะปัจจัยต่างกลุ่ม (S, W, O, T) ก็ต้องการการกำหนดกลยุทธ์ที่ต่างกันไป

การพัฒนากลยุทธ์

กลยุทธ์ที่องค์กรจะนำไปปฏิบัติควรเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดและ/หรือเป็นกลยุทธ์ที่มีความเป็นไปได้สำหรับองค์กร โดยพิจารณาจากกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์สวอต ซึ่งมีดังนี้

1. กลยุทธ์ เอส - โอ (SO strategies) เป็นกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้น โดยนำจุดแข็งขององค์กรมาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเข้าไปฉกฉวยโอกาสจากปัจจัยภายนอกที่เอื้ออำนวย

2. กลยุทธ์ เอส - ที (ST strategies) เป็นกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้น โดยนำจุดแข็งขององค์กรมาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการลดล้างอุปสรรคจากสภาวะแวดล้อมภายนอก
3. กลยุทธ์ ดับบลิว - โอ (WO strategies) เป็นกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้น โดยพยายามแก้ไขจุดอ่อนขององค์กรและพยายามฉกฉวยโอกาสจากปัจจัยภายนอกที่เอื้ออำนวย
4. กลยุทธ์ ดับบลิว - ที (WT strategies) เป็นกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้น โดยพยายามแก้ไขจุดอ่อนขององค์กร เพื่อลดล้างอุปสรรค

การวิเคราะห์สวอต (SWOT Analysis)	การพัฒนากลยุทธ์
1. การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน - จุดแข็ง (Strengths) - จุดอ่อน (Weaknesses) 2. การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก - โอกาส (Opportunities) - อุปสรรค (Threats)	1. การกำหนดกลยุทธ์ 1.1 กลยุทธ์ เอส – โอ (SO strategies) 1.2 กลยุทธ์ เอส - ที (ST strategies) 1.3 กลยุทธ์ ดับบลิว - โอ (WO strategies) 1.4 กลยุทธ์ ดับบลิว - ที (WT strategies) 2. การคัดเลือกกลยุทธ์

อ้างอิง : จดหมายข่าวประชาสังคม. 2542. การวิเคราะห์สวอต (SWOT Analysis). [Online]

Available URL ;

(<http://thaicivicnet.com/swot.html> / 23/12/11)

การทำ SWOT Analysis

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม “ภายนอกและภายใน” เพื่อให้เข้าใจสถานะที่เป็นอยู่ขององค์กรและ/หรือกระบวนการพัฒนา (เรื่องนั้น ๆ) อย่างลึกซึ้งจากการ “รู้เขารู้เรา” ที่เป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) ของสภาวะแวดล้อมภายใน (เรา) และวิเคราะห์โอกาส (Opportunity) ภาวะคุกคาม หรือข้อจำกัด หรืออุปสรรค (Threat) ของสภาวะแวดล้อมภายนอก (เขา)

งานนี้จะสำเร็จตามเป้าหมาย จะมีวิธีการปฏิบัติอย่างไร จะมีวิธีการดำเนินการเชิงรุกอย่างไร แผนกลยุทธ์จะเป็นเครื่องมือช่วยชี้นำการบริหารองค์กรรวม โดยยึดหลักการวิเคราะห์ให้ทราบสภาวะแวดล้อม ให้รู้เขารู้เรา เพื่อชี้แนะเป้าประสงค์ (วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์หลักของแผน) โดยมีวิธีการดำเนินการ SWOT ได้ ดังนี้

1. วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (outside in) คือ ปัจจัยภายนอก พิจารณาที่ Opportunity (โอกาส) สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน Threat (ภัยคุกคาม) สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน

2. วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (Inside out) คือ ปัจจัยภายใน พิจารณาที่ Strength (จุดแข็ง) คือ มีอะไรโดดเด่นของหน่วยงาน Weakness (จุดอ่อน) คือ อะไรบ้างที่ต้องการปรับปรุง/พัฒนา

3. เมื่อได้ตามข้อ 1 ข้อ 2 แล้ว ต้องนำมาหาความสัมพันธ์กัน แล้วกำหนดเป็นประเด็น (ยุทธศาสตร์)

กำหนดประเด็น S – O โดยเอาจุดแข็งและโอกาสมากำหนดว่าจะทำอะไร

กำหนดประเด็น O – W โดยเอาโอกาสมาปิดจุดอ่อน กำหนดทางแก้จุดอ่อน

กำหนดประเด็น S – T โดยเอาจุดแข็งมาแก้ภัยคุกคาม หรือหาทางหลบหลีกภัยคุกคาม

กำหนดประเด็น W – T โดยหาทางป้องกัน เสริมสร้าง จุดอ่อน แก้ไข/หลบหลีกภัยคุกคาม

(เสถียร คามิศักดิ์. 2554 : 21 – 22)

บทที่ 3

แนวทางการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค การบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนงานบริการวิชาการ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้ใช้แนวทางของ SWOT Analysis ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย จุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses)

1.1 จุดแข็ง (Strengths) ในการบริการ การเรียนการสอน การฝึกอบรม/สัมมนา

- ดำเนินการติดตั้งโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน เช่น เครื่อง LCD Projector จอภาพ ไมโครโฟน ฯลฯ ทำให้สะดวกในการให้บริการ
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ห้องเรียน (บุคลากรของกลุ่มงาน โสตฯ ที่ได้รับการอบรมการใช้โสตฯ ขั้นพื้นฐาน) ปฏิบัติหน้าที่อยู่ประจำ คอยอำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์/นักศึกษา ถ้าอุปกรณ์โสตฯ เกิดขัดข้องในเบื้องต้น ก็สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ห้องเรียนซึ่งประจำอยู่หน้าห้องได้ทันที ถ้าเจ้าหน้าที่ฯ ไม่อยู่ก็สามารถติดตามตัวได้ ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดไว้ประจำห้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ จะดำเนินการแก้ไขปัญหาขัดข้องในระดับพื้นฐาน ถ้าไม่สามารถแก้ไขได้ก็จะแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ให้มาดำเนินการแก้ไขต่อไป
- สถานที่ทำงานของกลุ่มงานโสตฯ ตั้งอยู่ใกล้กับสถานที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ ห้องเรียน ห้องประชุม/สัมมนา ซึ่งมีการติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้แล้ว ทำให้ลดภาระในการขนย้ายอุปกรณ์ไปติดตั้ง นอกจากนี้ ในกรณีที่อุปกรณ์โสตฯ ขัดข้อง ในขณะที่มีการประชุม หรือการจัดการเรียนการสอน ก็สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ฯ ให้ไปดำเนินการแก้ไขได้ในเวลาอันรวดเร็ว
- บุคลากรในกลุ่มงานโสตฯ ส่วนมากเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์โสตฯ มานานนับสิบปี เป็นผู้รอบรู้ มีทักษะ มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ได้เป็นอย่างดี (ไม่ต้องจัดซื้อใหม่) ทำให้สามารถนำอุปกรณ์ที่มีอยู่มาใช้ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่า เป็นการประหยัดงบประมาณ เนื่องจากโสตทัศนูปกรณ์มีราคาค่อนข้างแพง และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การจัดซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ จะดำเนินการเท่าที่จำเป็น

- บุคลากรในกลุ่มงาน โสตฯ สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ในกรณีที่มีผู้ขอใช้บริการพร้อมกัน ในวัน และเวลาเดียวกัน หรือในกรณีที่ปริมาณงานที่เข้ามาจำนวนมาก จะมีการระดมเจ้าหน้าที่ไปช่วยบริการ ทั้งด้านการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้สามารถรองรับปริมาณความต้องการการบริการได้อย่างครบถ้วน เรียบร้อย และต่อเนื่องตลอดมา

1.2 จุดอ่อน (Weaknesses) ในการจัดการเรียนการสอน

- การผลิตสื่อการเรียนการสอนสำหรับบริการนักศึกษายังมีข้อจำกัด เช่น การจัดทำสำเนาเทปคำบรรยายของอาจารย์ผู้สอน หรือวิทยากร ที่มีชื่อเสียง ยังไม่มีระบบการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการจัดทำสื่อการศึกษาออกเผยแพร่ จะต้องพิจารณาให้รอบด้าน ทั้งความถูกต้องของเนื้อหา ซึ่งจะต้องได้รับการตรวจสอบจากอาจารย์ผู้สอน นอกจากนี้ ก็ต้องระมัดระวังในเรื่องของการละเมิดลิขสิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญา ดังนั้น การที่ให้บริการจัดทำสื่อการเรียนการสอนจึงเป็นเรื่องละเอียดอ่อน จะต้องมีการประชุมปรึกษารวบรวมกับคณาจารย์และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อจัดระบบการให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน และคุณภาพทางการศึกษาของสถาบัน รวมทั้งความต้องการของนักศึกษา โดยเฉพาะภาคพิเศษ ซึ่งมีเวลาค่อนข้างน้อย และมีภารกิจค่อนข้างมาก ถ้าสามารถแก้ไขจุดอ่อนดังกล่าวได้จะเกิดคุณูปการแก่การจัดการเรียนการสอนในยุคของ Wisdom for Change ได้อย่างแท้จริง
- เกิดช่องว่างในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับบุคลากรกลุ่มงาน โสตฯ โดยตรง เนื่องจากการขอใช้บริการ โสตฯ ต้องดำเนินการผ่านคณะ/สำนัก ทำให้นักศึกษาขาดโอกาสในการสื่อสารเพื่อรับทราบรายละเอียดการใช้บริการโสตฯ ซึ่งจะเป็ประโยชน์สำหรับการศึกษา และการจัดกิจกรรม

- ขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการแนะนำภารกิจ และประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับการบริการโฮตฯ สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการผ่านช่องทางการสื่อสารของสถาบัน เช่น การปฐมนิเทศ นักศึกษาใหม่ หรือการจัดทำเอกสารเผยแพร่ไปยังคณะ/สำนัก หรือการเผยแพร่ผ่าน Web site ของสถาบัน
- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังไม่ได้รับการสนับสนุนในการเพิ่มพูนประสบการณ์ ทักษะ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ
- สถานที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่ลับตาเกินไปสำหรับงานบริการ ไม่อยู่ในจุดที่เป็นทางผ่านของนักศึกษาส่วนใหญ่ ทำให้มีข้อจำกัดในการสื่อสารด้วยสัญญาณวิทยุให้ทราบว่าสถาบันมีหน่วยงานที่บริการโฮตฯ ทัศนูปกรณ์ สำหรับการเรียน การสอน และการจัดกิจกรรม ดังนั้น เมื่อถึงคราวที่นักศึกษามีความจำเป็นจะต้องใช้อุปกรณ์โฮตฯ จริง ๆ ก็จะใช้เวลาไปกับการสอบถาม ค้นหากลุ่มงานโฮตฯ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกและล่าช้า ซึ่งไม่เอื้อประโยชน์ต่อการสนับสนุนภารกิจในการศึกษา และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามโอกาสที่ควรจะเป็น

2. ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค หรือภัยคุกคาม (Threas)

2.1 โอกาส (Opportunities)

- อยู่ในช่วงเวลาที่เป็นโอกาสดีในการที่จะจัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลง เนื่องจากมีความสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมและเป้าหมายของสถาบันที่จะขับเคลื่อนองค์กร ไปสู่การสร้างปัญญาเพื่อการเปลี่ยนแปลง หรือ Wisdom for Change และยังเป็นการเติมเต็มในการจัดทำแผนกลยุทธ์ 4 ปี (พ.ศ. 2553 - 2556) ทำให้โอกาสที่จะประสบความสำเร็จจึงมีค่อนข้างมาก
- อยู่ในช่วงจังหวะเวลาของการก้าวสู่การจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2558) จึงนับเป็นโอกาสดีที่จะนำผลการวิเคราะห์ครั้งนี้นำไปประกอบการเตรียมการจัดทำแผนงาน/โครงการ สำหรับแผนพัฒนาฯ ฉบับใหม่

- มีการก่อสร้างอาคารสมัยใหม่ ซึ่งประกอบด้วยห้องเรียน ห้องประชุม/สัมมนา ซึ่งพร้อมจะรองรับสื่อการเรียน การสอนทุกประเภท จึงเป็นโอกาสดีที่จะมีการปรับเปลี่ยนการบริการ โสตทัศนูปกรณ์ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสถาบัน
- สถาบันให้ความสำคัญกับการเน้นนักศึกษาเป็นศูนย์กลางการเรียนการสอน

2.2 อุปสรรค หรือภัยคุกคาม (Threats)

- ปริมาณการขอใช้บริการ โสตฯ จากคณะ/สำนัก และสถาบันมีจำนวนมาก บางครั้งหากมีการขอใช้บริการในช่วง วัน เวลา ที่ตรงกัน ทำให้ต้องจัดสรรบุคลากร และเวลาส่วนใหญ่ให้กับภารกิจนี้ โอกาสที่จะสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานจึงลดน้อยลง
- นโยบายของรัฐในเรื่องการจำกัดอัตรากำลังสวนทางกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น บุคลากรที่มีอยู่ต้องแบกรับภาระที่เพิ่มขึ้น ทำให้เป็นข้อจำกัดในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน
- ระบบการจองห้องเรียนของนักศึกษาที่ต้องผ่านคณะ/สำนัก ก่อน ทำให้เสียเวลา และเพิ่มภาระให้นักศึกษาที่ใช้บริการอีก 1 ขั้นตอน ขั้นตอนดังกล่าวบางครั้งเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการขอใช้ห้อง ในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งมักจะไม่ทันการณ์ (ไม่ได้ห้อง) ถ้าหากสามารถลดขั้นตอนดังกล่าวเป็น one - stop service คือ ให้นักศึกษาสามารถขอใช้ห้องได้โดยตรง ก็จะเกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
- การให้บริการสถานที่สำหรับนักศึกษาในการทบทวนบทเรียน/จัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้/ประชุมกลุ่ม ยังไม่เพียงพอ

บทที่ 4

สรุปการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค

การบริการโสตทัศนูปกรณ์ในการสนับสนุนงานบริการวิชาการของสถาบันฯ

ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<p>1. มีการติดตั้งโสตทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ในห้องเรียน และมีเจ้าหน้าที่ห้องเรียนคอยอำนวยความสะดวก ถ้าอุปกรณ์เกิดขัดข้องสามารถแก้ไขในเบื้องต้นได้ แต่ถ้าเกินความสามารถ ก็จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์มาดำเนินการ เป็นการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ</p> <p>2. สถานที่ทำงาน (กลุ่มงาน โสตฯ) กับสถานที่ปฏิบัติงาน (ห้องเรียน/ห้องประชุม/ห้องสัมมนา) อยู่ในอาคารเดียวกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับความสะดวก ในการปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น</p> <p>3. เจ้าหน้าที่ฯ ภายในกลุ่มฯ เป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญ มีทักษะในการใช้อุปกรณ์ฯ สามารถดูแล ตรวจสอบ บำรุง รักษา ซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ใช้บริการ ให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เป็นการประหยัดงบประมาณ</p> <p>4. บุคลากรภายในกลุ่มงานฯ สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ ทำให้สามารถรองรับปริมาณการขอใช้บริการที่มีเป็นจำนวนมากและต่อเนื่อง รวมทั้งในกรณีที่มีการขอใช้บริการที่พร้อมกันในวัน เวลา เดียวกัน ก็สามารถระดมเจ้าหน้าที่ไปช่วยบริการทั้งด้านการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามภารกิจที่รับผิดชอบจนสำเร็จครบถ้วน เรียบร้อย อย่างต่อเนื่องตลอดมา</p>	<p>1. การผลิตสื่อสำหรับบริการนักศึกษา ยังมีข้อจำกัด เช่น การจัดทำสำเนาเทปคำบรรยายไม่สามารถดำเนินการโดยลำพังได้ ต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและเห็นชอบจากอาจารย์ผู้สอนก่อน</p> <p>2. เกิดช่องว่างในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับบุคลากรกลุ่มงาน โสตฯ เนื่องจากการขอใช้บริการโสตฯ ต้องดำเนินการผ่านคณะ/สำนัก ทำให้นักศึกษาไม่ทราบรายละเอียดการใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา และการจัดกิจกรรม</p> <p>3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังไม่ได้รับการสนับสนุนในการเพิ่มพูนประสบการณ์ ทักษะ ความรู้เกี่ยวกับ Technology ใหม่ ๆ</p> <p>4. ขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการสื่อสารกับนักศึกษา และผู้รับบริการ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ของสถาบัน</p> <p>5. สถานที่ตั้ง อยู่ในบริเวณที่ลับตาไม่ถึงจุดความสนใจของผู้ที่ต้องการใช้บริการ</p>

ปัจจัยภายนอก

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
<p>1. เป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการกำหนดแนวทางดำเนินการเพื่อก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลง คือ เป็นช่วงเวลาเดียวกับที่สถาบันเชิดชูปรัชญา Wisdom for Change และเป็นปีที่เริ่มแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับใหม่ (ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 - 2558)</p> <p>ภารกิจดังกล่าวจึงมีความสอดคล้องกับสถานะแวดล้อมและเป้าหมายของสถาบัน และแผนพัฒนาฯ ฉบับใหม่ และเป็นการเติมเต็มแผนกลยุทธ์ที่กำลังดำเนินการอยู่ โอกาสที่จะประสบความสำเร็จจึงมีค่อนข้างมาก</p> <p>2. สถาบันกำลังก่อสร้างอาคารสมัยใหม่ซึ่งประกอบด้วยห้องเรียน ห้องประชุม/ห้องสัมมนา ซึ่งพร้อมที่จะรองรับสื่อการเรียน การสอนทุกประเภท จึงเป็นโอกาสดีที่จะมีการปรับเปลี่ยนการบริการฯ ให้สอดคล้องกับสถานะแวดล้อมของสถาบัน</p> <p>3. สถาบันให้ความสำคัญกับการเน้นนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง การเรียน การสอน</p>	<p>1. ปริมาณการขอใช้บริการโสตฯ จากคณะ/สำนัก และสถาบัน มีเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องจัดสรรบุคลากรและเวลาส่วนใหญ่ให้กับภารกิจนี้ โอกาสที่จะสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานจึงลดน้อยลง</p> <p>2. นโยบายของรัฐในเรื่องการจำกัดอัตรากำลัง ทำให้ไม่สามารถขยายอัตรากำลังที่จำเป็นมาเสริมการดำเนินงานได้</p> <p>3. ระบบการจองห้องเรียนของนักศึกษาที่ต้องผ่านคณะ/สำนัก ก่อน ทำให้เสียเวลา และเพิ่มภาระให้นักศึกษาที่ใช้บริการอีก 1 ขั้นตอน ขั้นตอนดังกล่าวบางครั้งเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการขอใช้ห้อง ในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งมักจะไม่ทันการณ์ (ไม่ได้ห้อง) ถ้าหากสามารถลดขั้นตอนดังกล่าวเป็น one - stop service คือ ให้นักศึกษาสามารถขอใช้ห้องได้โดยตรง ก็จะเกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น</p> <p>4. การให้บริการสถานที่สำหรับนักศึกษาในการทบทวนบทเรียน/จัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้/ประชุมกลุ่ม ยังไม่เพียงพอ</p>

ตารางแสดงการวิเคราะห์ WO

WO	โอกาส (Opportunities)
<p>จุดอ่อน (Weaknesses)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การผลิตสื่อสำหรับบริการนักศึกษา ยังมีข้อจำกัด เช่น การจัดทำสำเนาเทปคำบรรยายไม่สามารถดำเนินการโดยลำพังได้ ต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและเห็นชอบจากอาจารย์ผู้สอนก่อน 2. เกิดช่องว่างในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับบุคลากรกลุ่มงาน โสตฯ เนื่องจาก การขอใช้บริการโสตฯ ต้องดำเนินการผ่านคณะ/สำนัก ทำให้นักศึกษาไม่ทราบรายละเอียดการใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา และการจัดกิจกรรม 3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังไม่ได้รับการสนับสนุนในการเพิ่มพูนประสบการณ์ ทักษะ ความรู้เกี่ยวกับ Technology ใหม่ ๆ 4. ขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการสื่อสารกับนักศึกษา และผู้รับบริการผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ของสถาบัน 5. สถานที่ตั้ง อยู่ในบริเวณที่ลับตาไม่ดึงดูดความสนใจของผู้ที่ต้องการใช้บริการ 	<p>โอกาส (Opportunities)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการกำหนดแนวทางดำเนินการเพื่อก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลง คือ เป็นช่วงเวลาเดียวกับที่สถาบันเชิดชูปรัชญา Wisdom for Change และเป็นปีที่เริ่มแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับใหม่ (ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 - 2558) <p>ภารกิจดังกล่าวจึงมีความสอดคล้องกับสถานะแวดล้อมและเป้าหมายของสถาบัน และแผนพัฒนาฯ ฉบับใหม่ และเป็นการเติมเต็มแผนกลยุทธ์ที่กำลังดำเนินการอยู่ โอกาสที่จะประสบความสำเร็จจึงมีค่อนข้างมาก</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. สถาบันกำลังก่อสร้างอาคารสมัยใหม่ ซึ่งประกอบด้วยห้องเรียน ห้องประชุม/ห้องสัมมนา ซึ่งพร้อมที่จะรองรับสื่อการเรียน การสอนทุกประเภท จึงเป็นโอกาสดีที่จะมีการปรับเปลี่ยนการบริการฯ ให้สอดคล้องกับสถานะแวดล้อมของสถาบัน 3. สถาบันให้ความสำคัญกับการเน้นนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง การเรียน การสอน <p>แนวทางการดำเนินงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการ เป็นประจำทุกปี เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ 2. จัดทำคู่มือการขอใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ (สำหรับนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์) 3. สรรหาอาสาสมัครเข้าร่วมการฝึกอบรมการให้ บริการโสตฯ พร้อมกับค่าตอบแทนตามสมควร

ตารางแสดงการวิเคราะห์ WO

	<p>แนวทางการดำเนินงาน</p> <p>4. สนับสนุนให้บุคลากรกลุ่มงานโสตฯ ได้มีโอกาสเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และการทำงานเป็นทีม</p> <p>5. สถาบันเป็นเจ้าภาพในการจัดสัมมนา คณะ/สำนัก คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานโสตฯ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการโสตฯ และการผลิตสื่อสนับสนุนการเรียนการสอน</p> <p>6. สนับสนุนให้กลุ่มงานโสตฯ ได้อยู่ในสถานที่เป็นทางผ่าน มองเห็นได้ง่ายหรืออยู่ใกล้กับจุดที่มีการสัญจรผ่านไปมา เพื่อสะดวกในการติดต่อประสานงานการขอใช้บริการ</p>
--	--

ตารางการวิเคราะห์ SO

SO	โอกาส (Opportunities)
<p>จุดแข็ง (Strengths)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการติดตั้งโสตทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ในห้องเรียน และมีเจ้าหน้าที่ห้องเรียนคอยอำนวยความสะดวก ถ้าอุปกรณ์เกิดขัดข้องสามารถแก้ไขในเบื้องต้นได้ แต่ถ้าเกินความสามารถ ก็จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์มาดำเนินการ เป็นการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ 2. สถานที่ทำงาน (กลุ่มงาน โสตฯ) กับสถานที่ปฏิบัติงาน (ห้องเรียน/ห้องประชุม/ห้องสัมมนา) อยู่ในอาคารเดียวกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับความสะดวก ในการปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น 3. เจ้าหน้าที่ฯ ภายในกลุ่มฯ เป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญ มีทักษะในการใช้อุปกรณ์ฯ สามารถดูแล ตรวจสอบ บำรุงรักษา ซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ใช้บริการ ให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เป็นการประหยัดงบประมาณ 4. บุคลากรภายในกลุ่มงานฯ สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ ทำให้สามารถรองรับปริมาณการขอใช้บริการที่มีเป็นจำนวนมากและต่อเนื่อง รวมทั้งในกรณีที่มีการขอใช้บริการที่พร้อมกันในวัน เวลา เดียวกัน ก็สามารถระดมเจ้าหน้าที่ไปช่วยบริการทั้งด้านการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามภารกิจที่รับผิดชอบจนสำเร็จครบถ้วน เรียบร้อย อย่างต่อเนื่องตลอดมา 	<p>โอกาส (Opportunities)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการกำหนดแนวทางดำเนินการเพื่อก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลง คือเป็นช่วงเวลาเดียวกับที่สถาบันจิตชุบปรัชญา Wisdom for Change และเป็นปีที่เริ่มแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับใหม่ (ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 - 2558) <p>ภารกิจดังกล่าวจึงมีความสอดคล้องกับสถานะแวดล้อมและเป้าหมายของสถาบัน และแผนพัฒนาฯ ฉบับใหม่ และเป็นการเติมเต็มแผนกลยุทธ์ที่กำลังดำเนินการอยู่ โอกาสที่จะประสบความสำเร็จจึงมีค่อนข้างมาก</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. สถาบันกำลังก่อสร้างอาคารสมัยใหม่ ซึ่งประกอบด้วยห้องเรียน ห้องประชุม/ห้องสัมมนา ซึ่งพร้อมที่จะรองรับสื่อการเรียน การสอนทุกประเภท จึงเป็นโอกาสดีที่จะมีการปรับเปลี่ยนการบริการฯ ให้สอดคล้องกับสถานะแวดล้อมของสถาบัน 3. สถาบันให้ความสำคัญกับการเน้นนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง การเรียน การสอน
	<p>แนวทางการดำเนินงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเสริมและพัฒนาระบบการชมเชยให้รางวัล และสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในสายงานที่รับผิดชอบ 2. สสำรวจความต้องการในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ของนักศึกษา เพื่อนำไปประกอบการจัดทำแผนงบประมาณในการจัดซื้อตามความจำเป็น เหมาะสม และคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสถาบัน

ตารางการวิเคราะห์ ST

ST	อุปสรรค (Threats)
<p>จุดแข็ง (Strengths)</p> <ol style="list-style-type: none"> มีการติดตั้งโสตทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ในห้องเรียน และมีเจ้าหน้าที่ห้องเรียนคอยอำนวยความสะดวก ถ้าอุปกรณ์เกิดขัดข้องสามารถแก้ไขในเบื้องต้นได้ แต่ถ้าเกินความสามารถ ก็จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์มาดำเนินการเป็นการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ สถานที่ทำงาน (กลุ่มงานโสตฯ) กับสถานที่ปฏิบัติงาน (ห้องเรียน/ห้องประชุม/ห้องสัมมนา) อยู่ในอาคารเดียวกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับความสะดวก ในการปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่ฯ ภายในกลุ่มฯ เป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญ มีทักษะในการใช้อุปกรณ์ฯ สามารถดูแล ตรวจสอบ บำรุง รักษา ซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ใช้บริการ ให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เป็นการประหยัดงบประมาณ บุคลากรภายในกลุ่มงานฯ สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ ทำให้สามารถรองรับปริมาณการขอใช้บริการที่มีเป็นจำนวนมากและต่อเนื่อง รวมทั้งในกรณีที่มีการขอใช้บริการที่พร้อมกันในวัน เวลา เดียวกัน ก็สามารถระดมเจ้าหน้าที่ไปช่วยบริการทั้งด้านการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามภารกิจที่รับผิดชอบจนสำเร็จครบถ้วน เรียบร้อย อย่างต่อเนื่องตลอดมา 	<p>อุปสรรค (Threats)</p> <ol style="list-style-type: none"> ปริมาณการขอใช้บริการโสตฯ จากคณะ/สำนักและสถาบัน มีเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องจัดสรรบุคลากรและเวลาส่วนใหญ่ให้กับภารกิจนี้ โอกาสที่จะสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานจึงลดน้อยลง นโยบายของรัฐในเรื่องการจำกัดอัตรากำลัง ทำให้ไม่สามารถขยายอัตรากำลังที่จำเป็นมาเสริมการดำเนินงานได้ ระบบการจองห้องเรียนของนักศึกษาที่ต้องผ่านคณะ/สำนัก ก่อน ทำให้เสียเวลา และเพิ่มภาระให้นักศึกษาที่ใช้บริการอีก 1 ขั้นตอน ขั้นตอนดังกล่าวบางครั้งเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการขอใช้ห้องในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งมักจะไม่มีทันการณ์ (ไม่ได้ห้อง) ถ้าหากสามารถลดขั้นตอนดังกล่าวเป็น one - stop service คือ ให้นักศึกษาสามารถขอใช้ห้องได้โดยตรง ก็จะเกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น การให้บริการสถานที่สำหรับนักศึกษาในการทบทวนบทเรียน/จัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้/ประชุมกลุ่มฯ ยังไม่เพียงพอ <p>แนวทางการดำเนินงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> ประสานแผนกับหน่วยฝึกอบรมเพื่อจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ KM ให้กับเจ้าหน้าที่ของคณะ/สำนัก ที่ดูแลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์โสตฯ เพื่อจะได้สามารถใช้อุปกรณ์ในเบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง และเป็นการช่วยรักษาทรัพย์สินของทางราชการ ควรมีการสำรวจอาคารสถานที่ที่ยังไม่ได้ใช้ประโยชน์ เพื่อจัดให้นักศึกษาได้ใช้เป็นที่สำหรับทบทวนบทเรียน/ทำรายงานกลุ่มฯ ฯลฯ

ตารางการวิเคราะห์ WT

WT	<p>อุปสรรค (Threats)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปริมาณการขอใช้บริการโฮตตฯ จากคณะ/สำนักและสถาบัน มีเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องจัดสรรบุคลากรและเวลาส่วนใหญ่ให้กับภารกิจนี้ โอกาสที่จะสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานจึงลดน้อยลง 2. นโยบายของรัฐในเรื่องการจำกัดอัตรากำลัง ทำให้ไม่สามารถขยายอัตรากำลังที่จำเป็นมาเสริมการดำเนินงานได้ 3. ระบบการจองห้องเรียนของนักศึกษาที่ต้องผ่านคณะ/สำนัก ก่อน ทำให้เสียเวลา และเพิ่มภาระให้นักศึกษาที่ใช้บริการอีก 1 ขั้นตอน ขั้นตอนดังกล่าวบางครั้งเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการขอใช้ห้องในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งมักจะไม่ทันการณ์ (ไม่ได้ห้อง) ถ้าหากสามารถลดขั้นตอนดังกล่าวเป็น one - stop service คือ ให้นักศึกษาสามารถขอใช้ห้องได้โดยตรง ก็จะเกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น 4. การให้บริการสถานที่สำหรับนักศึกษาในทบทวนบทเรียน/จัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้/ประชุมกลุ่ม ยังไม่เพียงพอ
<p>จุดอ่อน (Weaknesses)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การผลิตสื่อสำหรับบริการนักศึกษา ยังมีข้อจำกัด เช่น การจัดทำสำเนาเทปคำบรรยายไม่สามารถดำเนินการโดยลำพังได้ ต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและเห็นชอบจากอาจารย์ผู้สอนก่อน 2. เกิดช่องว่างในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับบุคลากรกลุ่มงานโฮตตฯ เนื่องจากการขอใช้บริการโฮตตฯ ต้องดำเนินการผ่านคณะ/สำนัก ทำให้นักศึกษาไม่ทราบรายละเอียดการใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา และการจัดกิจกรรม 3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังไม่ได้รับการสนับสนุนในการเพิ่มพูนประสบการณ์ทักษะ ความรู้เกี่ยวกับ Technology ใหม่ ๆ 4. ขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการสื่อสารกับนักศึกษา และผู้รับบริการผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ของสถาบัน 5. สถานที่ตั้ง อยู่ในบริเวณที่ลับตาไม่ดึงดูดความสนใจของผู้ที่ต้องการใช้บริการ 	<p>แนวทางการดำเนินงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกไปยังกลุ่มนักศึกษา เพื่อให้ทราบถึงบทบาทและภารกิจของกลุ่มงานโฮตตฯ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการขอใช้บริการโดยประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารของสถาบัน ดังนี้

ตารางการวิเคราะห์ WT

	<p>แนวทางการดำเนินงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 การปฐมนิเทศรับนักศึกษาใหม่ 1.2 การจัดทำคู่มือ/เอกสารเผยแพร่ผ่านทางคณะ/สำนัก ไปยังนักศึกษา 1.3 เผยแพร่ข้อมูลฯ ทาง Web site ของสถาบัน 2. สนับสนุนให้มีการยกระดับ/พัฒนาโครงสร้างของกลุ่มงาน โสตฯ ให้สามารถรองรับการบริการวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ <ol style="list-style-type: none"> 2.1 ควรพิจารณาดำเนินการให้มีการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีเหมือนที่เคยเป็นมาก่อน เพราะมีขอบข่ายการให้บริการที่ครอบคลุมไปถึงเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ด้วย ซึ่งอุปกรณ์ดังกล่าวจำเป็นต้องใช้ควบคู่กับอุปกรณ์โสตฯ ในการผลิตสื่อการศึกษาได้อย่างทันสมัยและหลากหลายรูปแบบ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีก้าวไกลมาก และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ระบบการให้บริการต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการปรับให้สอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งประโยชน์ในการใช้งานของผู้รับบริการด้วย 2.2 จัดหาผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์การผลิตสื่อทางการศึกษา เพื่อวางแผนร่วมกับคณาจารย์ผลิตสื่อการศึกษาที่ทันสมัยในนามสถาบันออกเผยแพร่
--	---

บทที่ 5

สรุปข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงาน

การวิเคราะห์	แนวทางการดำเนินงาน
SO	<ol style="list-style-type: none">ส่งเสริมและพัฒนาระบบการชมเชยให้รางวัล และสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในสายงานที่รับผิดชอบสำรวจความต้องการในการใช้ไอศตทศนุปรกรณ์ ของนักศึกษา เพื่อนำไปประกอบการจัดทำแผนงบประมาณในการจัดซื้อตามความจำเป็น เหมาะสม และคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสถาบัน
WO	<ol style="list-style-type: none">สำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นประจำทุกปี เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการจัดทำคู่มือการขอใช้บริการ ไอศตทศนุปรกรณ์ (สำหรับนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์)สรรหาอาสาสมัครเข้าร่วมการฝึกอบรมการให้บริการ ไอศตทศนุปรกรณ์ พร้อมกับค่าตอบแทนตามสมควรสนับสนุนให้บุคลากรกลุ่มงาน ไอศตทศนุปรกรณ์ ได้มีโอกาสเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และการทำงานเป็นทีมสถาบันเป็นเจ้าภาพในการจัดสัมมนา คณะ/สำนัก คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน ไอศตทศนุปรกรณ์ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการ ไอศตทศนุปรกรณ์ และการผลิตสื่อสนับสนุนการเรียนการสอนสนับสนุนให้กลุ่มงาน ไอศตทศนุปรกรณ์ ได้อยู่ในสถานที่ที่เป็นทางผ่าน มองเห็นได้ง่าย หรืออยู่ใกล้กับจุดที่มีการสัญจรผ่านไปมา เพื่อสะดวกในการติดต่อประสานงานการขอใช้บริการ
ST	<ol style="list-style-type: none">ประสานแผนกับหน่วยฝึกอบรมเพื่อจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ KM ให้กับเจ้าหน้าที่ของคณะ/สำนัก ที่ดูแลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ ไอศตทศนุปรกรณ์ เพื่อจะได้สามารถใช้อุปกรณ์ในเบื้องต้นได้อย่างถูกต้องควรมีการสำรวจอาคารสถานที่ที่ยังไม่ได้ใช้ประโยชน์ เพื่อจัดให้นักศึกษาได้ใช้เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ/ทำรายงานกลุ่ม ฯลฯ

การวิเคราะห์	แนวทางการดำเนินงาน
WT	<ol style="list-style-type: none"> 1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกไปยังกลุ่มนักศึกษา เพื่อให้ทราบถึงบทบาทและภารกิจของกลุ่มงาน โสตฯ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการขอใช้บริการ โดยประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารของสถาบัน ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 การปฐมนิเทศรับนักศึกษาใหม่ 1.2 การจัดทำคู่มือ/เอกสารเผยแพร่ผ่านทางคณะ/สำนัก ไปยังนักศึกษา 1.3 เผยแพร่ข้อมูลฯ ทาง Web site ของสถาบัน 2. สนับสนุนให้มีการยกระดับ/พัฒนาโครงสร้างของกลุ่มงาน โสตฯ ให้สามารถรองรับการบริการวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ <ol style="list-style-type: none"> 2.1 ควรพิจารณาดำเนินการให้มีการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีเหมือนที่เคยเป็นมาก่อน เพราะมีขอบข่ายการให้บริการที่ครอบคลุมไปถึงเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ด้วย ซึ่งอุปกรณ์ดังกล่าวจำเป็นต้องใช้ควบคู่กับอุปกรณ์โสตฯ ในการผลิตสื่อการศึกษาได้อย่างทันสมัยและหลากหลายรูปแบบ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีก้าวไกลมาก และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ระบบการให้บริการต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการปรับให้สอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งประโยชน์ในการใช้งานของผู้รับบริการด้วย 2.2 จัดหาผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์การผลิตสื่อทางการศึกษา เพื่อวางแผนร่วมกับคณาจารย์ ผลิตสื่อการศึกษาที่ทันสมัยในนามสถาบันออกเผยแพร่

บรรณานุกรม

- กองแผนงาน. (2554) **แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2554**. กรุงเทพฯ สำนักงานอธิการบดี
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- กองแผนงาน. (2554). **แผนกลยุทธ์ 4 ปี (พ.ศ. 2553 – 2556)**. กรุงเทพฯ สำนักงานอธิการบดี
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จดหมายข่าวประชาสังคม. (2542) **การวิเคราะห์สวอต (SWOT Analysis)**
<http://thaicivicnet.com/swot.html>
- จิราพร ชัยวิรัตน์. (2554) **คู่มือการขอใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ สำหรับนักศึกษา**
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ
- จิราพร ชัยวิรัตน์. (2554) **ปัญหาการใช้และความต้องการ การบริการโสตทัศนูปกรณ์ ของนักศึกษา**
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2554 กรุงเทพฯ
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2549) **สี่ทศวรรษ พัฒนบริหาร**. กรุงเทพฯ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2554) **สร้างปัญญาเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Wisdom for Change)**
กรุงเทพฯ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ
- เสถียร คามิศักดิ์. (2554). **การทำงานเชิงวิเคราะห์**. กรุงเทพฯ เอกสารประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร การผลิตผลงานเพื่อขอตำแหน่งชำนาญการ 2 ตอน “การทำคู่มือ และ
งานเชิงวิเคราะห์หรือสังเคราะห์” รุ่นที่ 2 วันที่ 29 – 30 มิถุนายน 2554
- <http://agserver.kku.ac.th> เอกสารออนไลน์ ณ วันที่ 23 ธันวาคม 2554
- <http://namotaro.wordpress.com> เอกสารออนไลน์ ณ วันที่ 23 ธันวาคม 2554
- <http://www.thaiail.com> เอกสารออนไลน์ ณ วันที่ 23 ธันวาคม 2554
- <http://thaicivicnet.com/SWOT.html> เอกสารออนไลน์ ณ วันที่ 23 ธันวาคม 2554

ประวัติผู้วิเคราะห์

ชื่อ	นางสาวจิราพร ชัยวิรัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	13 พฤษภาคม 2495
สถานที่เกิด	ตลาดเก้าห้อง อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี
ประวัติการศึกษา	การศึกษาระดับมัธยมศึกษา (สังคมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางเขน
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ กลุ่มงานโสตทัศนอุปกรณ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค
การบริการไสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนงานบริการวิชาการ
ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จิราพร ชัยวิรัตน์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ
กลุ่มงานไสตทัศนูปกรณ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์