

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	สมรรถนะการบริการวิชาการของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้เขียน	นางสาวชญชนก ชุติณัฐภูวคล
ปริญญา	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร. อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร. ชูชีพ พุทธรประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาบริบทและสภาพการบริหารจัดการด้านสมรรถนะในการบริการวิชาการของสำนักบริการวิชาการ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง 3 ยุทธศาสตร์หลัก และจุดเน้นการบริการวิชาการของสำนักบริการวิชาการ 3) เพื่อศึกษาสมรรถนะองค์กร และสมรรถนะบุคคลในการบริการวิชาการของสำนักบริการวิชาการ 4) เพื่อหาข้อเสนอแนะสำหรับสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาเน้นศึกษา 3 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การจัดการศึกษาแบบไม่ประสาธปริญญา (Non-degree Programs) เพื่อให้ได้ผู้รับบริการที่พึงประสงค์ ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการภายใต้มหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัย และยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาบริการวิชาการแบบมีส่วนร่วมบนฐานความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น กำหนดประชากรจากผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 59 คน ในปีงบประมาณ 2555 ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม ประเด็นวิเคราะห์เอกสาร และประเด็นสัมภาษณ์เชิงลึกในการจัดเก็บข้อมูล แล้วทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา หาค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และจัดกลุ่มข้อมูล ผลการศึกษาพอสรุปได้ ดังนี้

สำนักบริการวิชาการมีที่ตั้งอยู่ในเขตธุรกิจของจังหวัดเชียงใหม่ ในปริมณฑลของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีลักษณะเด่นเกี่ยวข้องกับการจัดโครงสร้างองค์กรในการบริหารจัดการสัมพันธ์กับระยะทางที่ไม่ไกลจากสนามบินเชียงใหม่ และที่ตั้งเป็นศูนย์กลางของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่เป็นฐานทรัพยากรที่สำคัญ สำหรับการจัดโครงการบริการวิชาการ ซึ่งเอื้อ

ต่อการจัดโครงการสร้างองค์กร (Structure) ที่เชื่อมโยงกับการกำหนดกลยุทธ์ (Strategy) อันเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกของแนวคิด McKinsey 7-S Framework

สำนักบริการวิชาการมีปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายเน้นจัดการศึกษาแบบไม่ประสาทปริญญา ในรูปแบบจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตบริการวิจัย ฝึกอบรม การบริการห้องพักห้องประชุม สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 3 ด้าน ดังกล่าว

สำนักบริการวิชาการเป็นองค์กรที่มีลักษณะพิเศษที่จำเป็นต้องให้บริการวิชาการ และจัดการธุรกิจเพื่อพึ่งพาตนเองและสร้างรายได้ให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การบริหารจัดการองค์กรนี้จึงจำเป็นต้องใช้องค์ความรู้ที่หลากหลายมาบูรณาการ มาบริหารจัดการสมรรถนะด้านความรู้ด้านทักษะ ในระดับสูง รวมทั้งด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ทั้งนี้เกิดจากการใช้เลือกแนวคิด และปัจจัยป้อนทั้งปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน และการจัดการกับปัจจัยแทรกซ้อนที่เหมาะสม ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาสำนักบริการวิชาการและกลุ่มเป้าหมาย และเกิดองค์ความรู้ใหม่ และความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักบริการวิชาการ พบว่า ควรมีการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากรในด้านภาษาต่างประเทศ การพัฒนาคุณภาพของงานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ และควรมีกิจกรรมและโครงการเพิ่มพูนทักษะบุคลากรในด้านการบริหารเวลา การเจรจาต่อรอง การสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศ ด้านการบริหารจัดการงาน การประสานงานเพื่อการบริหารโครงการฝึกอบรมสัมมนา ประชุมเชิงปฏิบัติการและงานวิจัย ควรมีโครงการ/กิจกรรมที่พัฒนาด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Academic Service Competency of the University Academic Service Center, Chiang Mai University	
Author	Miss Thanchanok Chutinatphuwadon	
Degree	Master of Education (Educational Administration)	
Independent Study Advisory Committee	Prof. Dr. Anurak Panyanuwat	Advisor
	Assoc. Prof. Dr. Choocheep Puthaprasert	Co-advisor

ABSTRACT

The main objectives of this study were (1) to study the competency contexts and academic service administrative aspects of the University Academic Service Center (UNISERV), Chiang Mai University (CMU); (2) to study the relationships between the 3 strategies and academic service focal points of UNISERV, CMU; (3) to study the organizational and personnel competencies in academic service of UNISERV; and (4) to find out some suggestions for UNISERV. The researcher focused on the following 3 UNISERV's strategies. Those were (1) non-degree program provision for expected service target groups, (2) organizational development under the CMU's research university principle, and (3) participatory academic services based on the community and local needs. This study determined 59 UNISERV's personnel at the executive and operational levels in the 2012 fiscal year as its population. A set of questionnaires, in-depth interviewing issues, and documentary analysis issues were used to collect data, and then, the collected data were analyzed for frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. The results of the study were as follows.

UNISERV has been located within an expensive and attractive business area of Chiang Mai Province, and also surrounded by CMU premise relating to a close distance with the Chiang Mai International Airport. This out-standing physical context was applied by the administrators in the UNISERV's organizational structure. This location factor was found positively relating to the UNISERV's structure and strategies, which have been accepted as the prime factors of 7 S

Mckinsey frameworks. UNISERV created its own working philosophy, vision, mission and goals, focusing on its non-degree program provision, lifelong education service, training, room and hostel services, and particularly relating to the 3 strategies as studied by this study.

UNISERV was a specially designed organization, which aimed to provide academic services for the target groups in various forms, and to financially support itself and CMU. The administration and management of this organization needed a specialty in applying integrated bodies of knowledge for its personnel and organizational competency management. This study found that UNISERV selectively used various concepts to apply with the administration of internal, external and intervention factors in its administration process appropriately and efficiently. Such competency administration and management resulted in the development of both UNISERV and its target groups, the body of knowledge generation, and social responsibility performance.

Based on the results of this study, some suggestions were given as that UNISERV should (1) increase the personnel capacity in language and communication skill with foreigners, and develop the efficiency of responsible contents with activities and activities; and (2) increase its personnel's skills in administration, negotiations, business communication and research project administration.