

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การประเมินศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวเกษรี ตติยะอนันต์

ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (วิจัยและสถิติการศึกษา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.คุณ หาญตระกูล

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ อุเทน ปัญโญ

กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการประเมินประกอบด้วย กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้บริหาร ที่ปรึกษาและบุคลากรศูนย์บริการการศึกษา รวม 6 คน และกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 67 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษา จำนวน 276 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อการประเมินศูนย์บริการการศึกษาสำหรับผู้บริหารและที่ปรึกษาศูนย์บริการการศึกษา สำหรับบุคลากรศูนย์บริการการศึกษา และสำหรับผู้ใช้บริการศูนย์บริการการศึกษา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ผลที่ได้จากการประเมินสรุปได้ดังนี้

1. ด้านปัจจัยเบื้องต้น

1.1 ผลการประเมินของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ วัตถุประสงค์และแผนงาน และโครงสร้างของหน่วยงานและบุคลากรผ่านเกณฑ์ในการประเมินทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อจำนวนบุคลากรส่วนทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ พบว่า ไม่มีหัวข้อใดผ่านเกณฑ์การประเมิน

1.2 ผลการประเมินของกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยโครงสร้างของหน่วยงานและบุคลากรในหัวข้อการแบ่งส่วนงานผ่านเกณฑ์การประเมิน สำหรับทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ หัวข้อที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อและการจัดสถานที่

1.3 จุดเด่นและข้อควรพัฒนา สำหรับจุดเด่นนั้นได้แก่ การเป็นหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัย ความชัดเจนของโครงสร้างการบริหารงานและการจัดการภายในองค์กร และคุณลักษณะของบุคลากร ส่วนข้อควรพัฒนา คือ ความเหมาะสมของจำนวนบุคลากรต่อภาระงาน และความเหมาะสมของพื้นที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ด้านการปฏิบัติ

2.1 ผลการประเมินของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน พบว่า สำหรับการบริหารจัดการหน่วยงาน ไม่มีหัวข้อที่ผ่านเกณฑ์จากการประเมินโดยผู้บริหารหน่วยงาน ส่วนบุคลากร หัวข้อที่ผ่านเกณฑ์คือ ความคล่องตัว การมีส่วนร่วม และอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ส่วนการบริหารจัดการงานต่างๆ ของศูนย์บริการการศึกษา โดยภาพรวมถือว่าผ่านเกณฑ์ทุกหัวข้อ ได้แก่ ความชัดเจนของขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และระบบการจัดเก็บเอกสาร

2.2 จุดเด่นและข้อควรพัฒนา พบว่า สิ่งที่เป็นจุดเด่น ได้แก่ ความชัดเจนของขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนงาน และสำหรับข้อควรพัฒนาของศูนย์บริการการศึกษา คือ ระบบการจัดเก็บเอกสาร

3. ด้านผลผลิต

3.1 ผลการประเมินของกลุ่มผู้ใช้บริการ ในส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับงานของศูนย์บริการการศึกษา พบว่า หัวข้อที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนการให้บริการของศูนย์บริการการศึกษา สำหรับผลการประเมินของกลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัย อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในเรื่องของข้อมูล/สารสนเทศที่ให้บริการ พบว่าไม่มีหัวข้อที่ผ่านเกณฑ์ สำหรับกลุ่มนักศึกษา หัวข้อที่ผ่านเกณฑ์การประเมินได้แก่ คุณภาพความเพียงพอ ประโยชน์ที่ได้รับ และระยะเวลาในการจัดทำหรือจัดหาข้อมูล/สารสนเทศ ส่วนการบริการวิชาการ ไม่มีหัวข้อที่ผ่านเกณฑ์ในการประเมินของกลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัย อาจารย์และเจ้าหน้าที่ สำหรับกลุ่มนักศึกษา หัวข้อที่ผ่านเกณฑ์ได้แก่ ความพึงพอใจในบริการ และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละประเภท

3.2 จุดเด่นและข้อควรพัฒนา พบว่า จุดเด่นของศูนย์บริการการศึกษาคือ เป็นแหล่งข้อมูล/สารสนเทศด้านวิชาการที่สำคัญของมหาวิทยาลัย สำหรับข้อควรพัฒนา ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงาน

Thesis Title	Evaluation of North-Chiang Mai University Education Service Center	
Author	Miss Kessaree Tatiya-anan	
Degree	Master of Education (Research and Statistics in Education)	
Thesis Advisory Committee	Assoc. Prof. Daroon Hantrakul	Chairperson
	Assoc. Prof. Uthen Panyo	Member

ABSTRACT

The purpose of this research was to evaluate North-Chiang Mai University Education Service Center. The population of this study were the managing group included executives, counselor and staff (6 persons) and the customer group including the university's board of directors, lecturers and staff (67 persons). The samples used were the students (276 persons). The evaluation materials were in the forms of questionnaires to evaluate the center for executives and counselor, for the center's staff, and for customers. The information has been analyzed by considering the average total and the standard diversion using the software package.

The results were as followed

1. Antecedents

1.1 Results from the managing group : The purpose and work plan, the structure of the organization and the staff who met the criteria, except the topic on the number of staff did not meet the criteria. However, none of the topics concerning the resources met the criteria.

1.2 Results from the customers : The structure of the organization, the staff in each section, the service convenience and location arrangements met the criteria.

1.3 Benefits and suggestions for improvement : The organization has responsibility for the university's educational services, the organizing structure and management within the center is precise, and staff's personalities is satisfactory. However, the number of staff and document arrangements should be improved.

2. Transaction

2.1 Results from the managing group : For the organization management, none of the evaluation from executives and counselor met the criteria. As for the staff, the appreciable topics were their flexibility, participation, and working-mind. The organization of the center's activities have overall met the criteria ; including the working process and document arrangements.

2.2 Benefits and suggestions for improvement : The working processes were clear and concise. However, the document arrangements should be improved.

3. Outcomes

3.1 Results from the customers : The information about work positions in the center including topics on the organization's responsibilities and services met the criteria. For data and information, directors, lecturers and staff did not evaluate these topics to meet the criteria. Students, in contrast, appreciate the quality sufficiency and benefits from the information given including the time used in searching for information. As for academic services, none of the evaluation from directors, lecturers and staff met the criteria. However, students evaluated the levels of satisfaction and duration of the services to meet the criteria.

3.2 Benefits and suggestions for improvement : The center is known as the university's important source for information services. The accuracy of information and public relations should be improved.