

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา  
ภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นางสาวศิริกัญญา ทิพย์โส

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์สมศักดิ์ เกี่ยวกิ่งแก้ว	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง " การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา ภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาข้อมูลการปฏิบัติงานจริง เทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของทบวงมหาวิทยาลัย 2) สำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาทันตแพทย์ ชั้นปีที่ 5 ที่มีต่อการเรียนการสอน 3) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อบริการที่ได้รับที่คลินิกภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ และ 4) ศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมกับ การเรียนการสอน ตลอดจนความต้องการของผู้มารับบริการ

วิธีการศึกษา มีดังนี้คือ

1. การศึกษาข้อมูลทางเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของอาจารย์ผู้สอน เป็นการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของทบวงมหาวิทยาลัย
2. ข้อมูลที่ได้รับจากการใช้แบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษา ทันตแพทย์ ชั้นปีที่ 5 ที่มีต่อการเรียนการสอน และเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อ บริการที่ได้รับที่คลินิกภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาวิจัย

ได้เก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ หาค่าความถี่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และพิสูจน์สมมติฐานโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สรุปออกเป็น 3 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 จากการศึกษาข้อมูลทางเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของอาจารย์ โดยเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของทบวงที่กำหนดไว้ พบว่า สัตว์สวน (ร้อยละ) คุณวุฒิอาจารย์ประจำ ในระดับปริญญาเอก และระดับปริญญาตรี มีค่าสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ส่วนระดับปริญญาโท มีค่าต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน สำหรับภาระงานวิชาการ และงานบริการของอาจารย์ มีค่าเท่ากับเกณฑ์มาตรฐานของทบวงมหาวิทยาลัย

กรณีที่ 2 จากการศึกษาความคิดเห็นของของนักศึกษาทันตแพทย์ ชั้นปีที่ 5 ที่มีต่อการเรียนการสอน จำนวน 78 คน ในด้านความรับผิดชอบงานการเรียนการสอนของอาจารย์ ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติ นักศึกษามีความคิดเห็นว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง ในด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้เป็นตัวสื่อในการเรียนการสอน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการจัดสภาพแวดล้อมทั่วไป ของห้องต่าง ๆ เช่น ห้องสัมมนา ห้องถอนฟัน และห้องผ่าตัดเล็กนั้น ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง

กรณีที่ 3 จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อบริการที่ได้รับ จำนวน 100 คน ที่คลินิกภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับสูงในทุก ๆ ด้าน คือ ด้านการต้อนรับ และมนุษยสัมพันธ์ ด้านการให้บริการ ด้านการจัดสภาพแวดล้อมทั่วไป และด้านการให้ความรู้และคำแนะนำ แสดงว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง

**Independent Study Title** Evaluation of Performance Effectiveness: A Case Study of Department of Oral Surgery, Faculty of Dentistry, Chiang Mai University.

**Author** Miss Sirinya Tipsoth

**M.P.A**

**Examining Committee**

Associate Professor Seksin	Srivattananukulkit	Chairman
Associate Professor Somsak	Keawkingkeo	Member
Assistant Professor Pairat	Trakarnsirinont	Member

**Abstract**

The objectives of this study were to evaluate the performance effectiveness of the Department of Oral Surgery, Faculty of Dentistry, Chiang Mai University in several aspects:

1) instructors' workloads and their degrees compared to the university standard; 2) student's opinion on the learning process organized by the department; 3) satisfaction of the patients on the service received from the department; and 4) problems and methods to improve the learning process of the students as well as the patient service.

To achieve these objectives, individual files and documentary data of the instructors were analyzed and compared to the university standard prescribed from the Office of University Affairs. Questionnaires regarding the opinions of the 5<sup>th</sup> year dental students on the learning process organized by the department and the satisfaction of the patients on dental services were collected. The statistical data composed of frequency, percentage, average and standard deviation were analyzed using the SPSS for Windows.

The results showed that

- 1) the instructors' workloads reached the standard. Ratios of the Doctorate and the Bachelor's degrees of the instructors were above the standard; whereas the Master's degree was lower.
- 2) the effectiveness on the learning process organized by the instructors of the department surveyed from 78 students was high. The students had high satisfaction on the learning environment. They had moderate satisfaction on technologies and equipment used in the department.
- 3) the satisfaction on the service collected from 100 patients was in high scale.