

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	การประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	
ผู้เขียน	นางอรกานต์ ไชยยา	
ปริญญา	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)	
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร. อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
	รองศาสตราจารย์ ดร. ชูชีพ พุทประเสริฐ	อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก 4 ประการ คือ (1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการตามยุทธศาสตร์การพัฒนสำนักบริการวิชาการปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 (2) เพื่อประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการตามยุทธศาสตร์ การพัฒนสำนักบริการวิชาการ ปีงบประมาณ พ.ศ.2554 (3) เพื่อวิเคราะห์ผลการประเมินศักยภาพ โอกาส และข้อจำกัดในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาดังกล่าว และ (4) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะการพัฒนาสำนักบริการวิชาการในระยะต่อไป

ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากร 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มผู้บริหาร กรรมการอำนวยการประจำสำนักบริการวิชาการ และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เคยรับบริการจากสำนักบริการวิชาการ และ (2) กลุ่มผู้ใช้บริการของสำนักบริการวิชาการด้านการฝึกอบรมสัมมนาและผู้แทนหน่วยงานที่จ้างให้เป็นที่ปรึกษาและวิจัย ภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เคยรับบริการจากสำนักบริการวิชาการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2554 ทำการสุ่มตัวอย่างแล้วได้ 256 คน แล้วเก็บข้อมูลด้วยการใช้เครื่องมือ 4 ประเภท คือ 1) ประเด็นวิเคราะห์เอกสาร 2) แบบสอบถาม 3) ประเด็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สำหรับการบริหารจัดการ และผลการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการ และ 4) ประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ และจัดกลุ่มพรรณนา ผลการศึกษาพอสรุปได้ดังนี้

สำนักบริการวิชาการ เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการให้บริการวิชาการแก่สังคม เป็นเวทีให้คณาจารย์ นักวิชาการ ได้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ร่วมกันทำงานอย่าง

บูรณาการ โดยมีปัจจัยป้อนที่ประกอบด้วย คน งบประมาณ อาคารสถานที่ ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ และสำนักบริการวิชาการที่ได้สร้างขึ้นมาตลอดระยะเวลากว่า 20 ปี

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการตามยุทธศาสตร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ใน 5 ยุทธศาสตร์ เน้นเทคนิคการบริหารจัดการแบบบูรณาการจากการใช้กระบวนการบริการ วิชาการ การสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร การบริหารงานโดยใช้โครงการเป็นฐาน การสร้าง และการพัฒนาเครือข่ายเพื่อการบริการวิชาการแก่สังคม การประยุกต์ใช้แนวคิดในการบริหารธุรกิจ และแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) และขีดความสามารถในการรองรับ (Carry Capacity) การจัดการความรู้ แบบ KM in Real Time มีการจัดการความรู้ในรูปแบบการเรียนรู้จาก ของจริง สถานการณ์จริงในโครงการต่าง ๆ จนทำให้งานของสำนักบริการวิชาการบรรลุวัตถุประสงค์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการตามยุทธศาสตร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เห็นผลได้จากการเน้นคุณค่าความคิดสร้างสรรค์การใช้ทรัพย์สินทางปัญญา ภายภาคและ เทคโนโลยีที่เหมาะสม บริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่มีชีวิต และองค์กรนอกระบบราชการใน กำกับของมหาวิทยาลัย เน้นความอยู่ได้ พึ่งตนเอง และเอื้ออาทร การมีส่วนร่วมจัดกิจกรรม การเรียนรู้ตลอดชีวิตกับองค์กรและชุมชนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จนทำให้ การดำเนินงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายทั้งเชิงปริมาณ คุณภาพ และการสร้างองค์ความรู้ใหม่

ศักยภาพ โอกาส และข้อจำกัดในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ปีงบประมาณ 2554 ของ สำนักบริการวิชาการ พบว่ามีการกำหนด กลยุทธ์การดำเนินงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับนโยบาย ของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการกำหนดทิศทางการทำงานไว้ล่วงหน้า ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ นั้น ได้ให้บุคลากรในฝ่ายมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ และให้ความสำคัญในการ มีส่วนร่วมพัฒนาองค์กร และมีการทำความเข้าใจกับบุคลากรอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีการ ประเมินผล การดำเนินงานและ มีการปรับปรุงแผนตามข้อเสนอแนะจากทุกฝ่าย มีการ กำหนดสายงานที่ชัดเจนทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ง่าย พนักงานทราบบทบาทหน้าที่ของตนเอง และมีการเพิ่มศักยภาพขององค์กรจากการประยุกต์ใช้พลังเครือข่ายจากภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มาดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะการพัฒนาสำนักบริการวิชาการในระยะต่อไป คือ 1) ควรเพิ่มระบบการติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนในเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง 2) ควรจัดทำฐานข้อมูล การจัดการบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัย 3) ควรปฏิรูประบบ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเป็น 3 มิติในด้านการบริการ วิชาการ การบริการวิชาการเชิงธุรกิจ และการบริหารจัดการองค์กรแบบธุรกิจ 4) ควรสนับสนุนขวัญและ กำลังใจ ให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานบริการวิชาการเชิงรุกและ ให้องค์กร สามารถพึ่งพาตนเองได้ นอกจากนี้ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ตามแนวของการศึกษาตลอดชีวิต

Independent Study Title	Evaluation of Strategic Implementation of Academic Service Center, Chiang Mai University	
Author	Mrs. Orakarn Chaiya	
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 evaluate the efficiency of Chiang Mai University Academic Service Center's development strategy implementation in the 2011 fiscal year; (2) to evaluate the effectiveness of such strategy implementation; (3) to analyse the evaluation results based on the capability, opportunity and limitation of such strategy implementation, and (4) to propose for further development of the center.

There were two groups of population used in this study. Those were (1) the executive people, directory board committee members and other Chiang Mai University staff who used to make use of the University Academic Service Center (UNISERV), and (2) the people from outside university who used to use UNISERV's services in 2011. There were 256 samples selected systematically for data collection, using a set of questionnaires, interviewing format, focus group discussion items, and documentary analysis items. Then, the collected data were analysed by using frequency distribution, percentage, means and standard deviation. The results of the study were as follows.

UNISERV has been one of the important Chiang Mai University's organizations, functioning in providing opportunities for the teaching staff to exercise their academic and professional expertise for community service. The main factors affecting the efficiency of the UNISERV's strategy implementation consisted of well trained human resources, budget,

buildings and a hostel, and the university brand name, which have been developed continuously for more than 20 years.

The efficiency of UNISERV' strategy implementation could be reflected from the technical and conceptual applications of various techniques and concepts appropriately. Those were the integrated administration techniques from using both UNISERV's staff and other university and organizational networks, project-based management, business and marketing administration, carrying capacity principle, and knowledge management in "Real Time" for the staff through some training and research projects. Most of the implementation actions involved the staff into actions.

The effectiveness of UNISERV' strategy implementation in 2011 could be found from various results closely to the strategies' goals, both conceptually and tangibly. Those were the creativity of wisdom asset and technology, administration of living organization, a focus on self-sufficiency administration, participation for the learning organization both in and outside the university, and some bodies of knowledge development. Success and public perception were found as the results of UNISERV implementation.

The capability, opportunity and limitation of UNISERV strategy implementation in 2011 were found with a high degree of attempts and solution. Those were clear strategy determination relating to the university's policies, appropriate involvement of UNISERV staff into planning process and implementation, provision of a high degree of learning and active opportunity for the staff in planning and administrative implementation, and using external organizational networks in various projects of academic services both locally and nationwide.

Based on the results of this study, some suggestions could be given as follows:

1) continuing increasing of monitoring and evaluation tasks, 2) developing data bases for the university academic services, 3) reforming some regulations and rules relating to UNISERV for its flexibility in various terms, 4) supporting and building the stall mode with continuing motivation for proactive and sufficiency and, 5) increasing public relations in line with lifelong education principle.