

การศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพงานบริการการศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาร่วมของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อประเมินคุณภาพงานบริการการศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาร่วม ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาร่วมของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3) เพื่อสำรวจแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาร่วมของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มี 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาสาขาวิชาร่วม จำนวน 227 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และประธานกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำสาขาวิชาร่วม เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 9 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. คุณภาพการงานบริการการศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาร่วมของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาร่วมของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทั่วไป ด้านระเบียบและข้อบังคับ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี มี 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านระเบียบและข้อบังคับ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ และปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทั่วไป ปัจจัยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มี 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาร่วมของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการทั่วไป ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการมากยิ่งขึ้น และให้บริการในวันเสาร์และวันอาทิตย์ ด้านระเบียบและข้อบังคับ ระเบียบด้านการเงินควรมีการปรับปรุงให้มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่ควรใช้เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนในการปฏิบัติงาน และควรยิ้มแย้มแจ่มใสให้คำแนะนำด้วยความกระตือรือร้น ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มากขึ้น ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ห้องเรียน และวัสดุ อุปกรณ์ ควรเพิ่มให้เพียงพอ

## ABSTRACT

203192

The purposes of this study on "Evaluation of the Quality of the Multidisciplinary Program Service of the Education Services Section, the Graduate School, Chiang Mai University" were as follows: 1) to evaluate the quality of the service of the Education Services Section of the Graduate School of Chiang Mai University, 2) to study the factors affecting the quality of the service of the unit and 3) to find some means to improve the quality of the service.

The sample comprised two groups 227 students of the multidisciplinary program and 9 officials of the Graduate School. Questionnaires were used as the tool to collect data from the students and an interview was conducted on the group of officials.

The results of the study could be summarized as follows:

1. The quality of the service of the Education Service Section was at a moderate level.
2. The five factors effecting the quality of the service were the process/procedure of the general service, the rules and regulations, the personnel, communication/public relations and facilities. The study indicated that three of the factors that ranked at a good level were those involving rules and regulations, personnel and the process/procedure of the general services. The factors that ranked at a medium level were facilities and communication/public relations.

3. The suggested means or guidelines to improve the quality of the service were to increase the number of service channels, including Saturday and Sunday. The regulations concerning finance should be improved to ensure a smooth and prompt operation, some technology should be brought in to assist the personnel in their work and ways should be found to encourage them to work enthusiastically and pleasantly. As for communication and public relations, more channels of communication should be introduced and such facilities as classrooms and equipment should be adequately available.