

ชื่อเรื่อง	ระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการ สิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ในมหาวิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่
ผู้วิจัย	ณัฐรักษ์ พรมราช
หน่วยงาน/คณะ	วิทยาการจัดการ
ทุนอุดหนุนการวิจัย	กองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ปีที่ตีพิมพ์	2564

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ในมหาวิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อสำรวจระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ในมหาวิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ในมหาวิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่ และ 3) เพื่อสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของนักศึกษาภาควิชานิเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 กระบวนการ คือ 1) ศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง 2) ศึกษาจากการสัมภาษณ์ และ 3) ศึกษาจากแบบสอบถาม ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ในมหาวิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่มี 2 ลักษณะ คือ 1) ระบบที่มีลักษณะเป็นระเบียบและข้อปฏิบัติที่ระบุเป็นเอกสาร และ 2) ระบบที่มีลักษณะเป็นข้อตกลงร่วมกัน ซึ่งมีกระบวนการจัดการด้านการจัดบุคลากร 2 ระบบ คือ 1) ระบบเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ควบคุมกำกับดูแลสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และ 2) ระบบอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้ให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ โดยบริหารจัดการเอง

กระบวนการจัดการระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนมีความคล้ายคลึงในด้านการจัดการทรัพยากรหรือวัสดุ ด้านการจัดงบประมาณและด้านการบริหารจัดการโดยมีการแต่งตั้งชุดคณะกรรมการดำเนินงาน ประชุม วางแผน ประเมินการทำงานและระดมความคิดเห็นหารือร่วมกันตามโครงสร้างและบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัยโดยการมอบหมายงานมีการสั่งการใน

ระดับหัวหน้าลงมา มอบหมายงานตามความสามารถและความเหมาะสมตามความถนัดและความเชี่ยวชาญ

กระบวนการจัดการระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนมีความแตกต่างกัน ด้านการดำเนินงานซึ่งมีแนวการปฏิบัติงานดังนี้ ระบบเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ควบคุมกำกับดูแล สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ตามระเบียบการและข้อปฏิบัติ ส่วนการดำเนินงานในระบบอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้ให้บริการดังนี้ ระบบเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการที่มีแนวการปฏิบัติงานโดยยึดระเบียบการหรือข้อตกลงร่วมกันเป็นแนวทางการปฏิบัติงานซึ่งมีระเบียบการใช้ห้องปฏิบัติการ และระเบียบการใช้อุปกรณ์ ส่วนระบบอาจารย์เป็นผู้ให้บริการใช้ข้อตกลงร่วมกันซึ่งข้อตกลงดังกล่าวจะเป็นข้อตกลงระหว่าง อาจารย์ผู้สอนและนักศึกษา โดยอาจารย์ผู้สอนมีหน้าที่ถ่ายทอดความรู้และให้บริการนักศึกษาในระหว่างเรียนเท่านั้น

ผลการศึกษการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

- 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร
- 2) ด้านคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อระบบและกลไกสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้การศึกษาทางนิเทศศาสตร์
- 3) ด้านการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีระบบและกลไกในการสั่งการผู้มาให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังมีระบบและกลไกในการควบคุมกำกับดูแลผู้มาให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

คำสำคัญ : ระบบ, กลไก, การให้บริการ, สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

Research Title: STUDY SYSTEMS AND MECHANISMS OF MANAGEMENT
LEARNING SUPPORT IN COMMUNICATION ART AT
THE UNIVERSITY IN CHANGMAI

Researcher: NA-TRARAK PROMARACH

Faculty/Department: MANAGEMENT

Research Grant: CHIANG MAI RAJABHAT UNIVERSITY RESEARCH GRANT

Published Year 2021

Abstract

The purpose of this study was to 1) examine the system and mechanisms for learning support management in Communication Arts at university in Chiang Mai province, 2) to compare system and mechanisms for learning support management in Communication Arts at university in Chiang Mai province, and 3) to study satisfaction toward management of learning support in Communication Arts at university in Chiang Mai province. Mixed method research was used in this research. There are three research methods: 1) review of related documents, 2) interviews, and 3) questionnaires. The result showed as following;

There are two systems of learning support management in Communication Arts at university in Chiang Mai province, which is 1) written rules and regulations system and 2) mutual agreement system. There are two human resource management systems which are provided by 1) staff and 2) lecturers.

The similarity of systems and mechanisms for learning support management processes in each university is managing resources or materials, budget, and general management. Each university set up an operation committee to consult, plan, evaluate and brainstorm following its structure and context. Assignments are from a supervisor level to a lower tier according to capabilities, suitability, proficiency, and expertise.

The different systems and mechanisms for the learning support management process in each university is an operation factor. If staffs provide learning supports, it

is according to the written rules and regulations as a guideline. However, if lecturers provide learning supports, a mutual agreement between the lecturers and students is used. Lecturers are only given lectures and service students during the class.

The satisfaction towards learning support services found that 1) for staff service factor, overall with high level was service with politeness and friendliness. 2) For a quality factor, overall with high level were satisfaction with the systems and mechanisms of management learning supports in Commutation Arts. 3) For management factor, overall with high level. There are systems and mechanisms to assign and control properly learning support providers.

Keywords: system, mechanism, service, learning support

