

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา และ 2) เพื่อสร้างตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 9 คน เพื่อกำหนดขอบข่ายงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินหน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 3 คน เพื่อกำหนดตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ตามรูปแบบ outcome model

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 9 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การรับรองตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 9 คน เพื่อกำหนดขอบข่ายงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์เพื่อกำหนดขอบข่ายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาตามภารกิจ 3 ด้าน คือ ด้านการบริหาร ด้านวิชาการ และด้านการบริการ มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านการบริหาร ประกอบด้วย 6 งาน คือ 1) งานธุรการหรืองานสารบรรณ 2) งานพัสดุ 3) งานบุคคล 4) งานวางแผนและการจัดการ 5) งานงบประมาณและการเงิน และ 6) งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

1.2 ด้านวิชาการ ประกอบด้วย 6 งาน คือ 1) งานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา 2) งานวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการศึกษา 3) งานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา 4) งานประเมินผลภายในและภายนอก 5) งานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน และ 6) งานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน

1.3 ด้านการบริการ ประกอบด้วย 7 งาน คือ 1) งานบริการผลิตสื่อกราฟิก 2) งานบริการผลิตสื่อดิจิทัล 3) งานบริการผลิตสื่อ e - Learning 4) งานบริการสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนอุปกรณ์ 5) งานบริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 6) งานซ่อมบำรุง 7) งานบริการแปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอน

2. ผลการวิเคราะห์เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในงานต่างๆ ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา มีดังต่อไปนี้

2.1 ด้านการบริหาร ประกอบด้วยงานหลักที่สำคัญ 6 งาน ได้แก่

1) งานธุรการหรืองานสารบรรณ 2) งานพัสดุ 3) งานบุคคล 4) งานวางแผนและการจัดการ 5) งานงบประมาณและการเงิน และ 6) งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ แต่ละงานมีรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1.1 งานธุรการหรืองานสารบรรณ มีภาระงานย่อยที่สำคัญ คือ งานรับหนังสือ งานออกหนังสือ และวางแผนจัดเก็บเอกสาร ซึ่งแต่ละงานย่อยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

งานรับหนังสือ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับหนังสือ 2) จัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อน-หลัง และให้ผู้เปิดซองตรวจเอกสาร (หากไม่ถูกต้อง จะดำเนินการติดต่อส่วนราชการ เจ้าของเรื่อง หน่วยงานที่ออกหนังสือรับหรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน (แล้วดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป) 3) ลงทะเบียนรับหนังสือ (ทะเบียนหนังสือรับ วันที่ เดือน พ.ศ. เลขทะเบียนรับ ที่ ลงวันที่ จาก ถึง เรื่อง การปฏิบัติ และหมายเหตุ (ถ้ามี)) 4) คัดแยกประเภทหนังสือตามสายงานที่ลงทะเบียนรับ 5) เสนอหัวหน้างานรับทราบ 6) เสนอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมลงชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือ ถ้ามีชื่อบุคคลหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือให้ลงชื่อหรือตำแหน่งด้วย และ 7) รับเรื่องเพื่อดำเนินการ

แล้ว (ดำเนินเรื่องในหน่วยงานจนถึงขั้นตอบหนังสือ) และลงทะเบียนเลขที่ วัน เดือน ปีของหนังสือออก

งานออกหนังสือ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือและสิ่งที่จะส่งให้ครบถ้วนแล้วส่งเรื่องที่หน่วยธุรการหรือสารบรรณ 2) เจ้าหน้าที่ธุรการรับเรื่องแล้วดำเนินการส่งหนังสือออก 3) เสนอเรื่องให้ผู้อำนวยความสะดวกเทคโนโลยีการศึกษาพิจารณาลงนาม 4) ลงเลขทะเบียนหนังสือออก และกรอกรายละเอียด ดังนี้ (ทะเบียนหนังสือออก วันที่ เดือน พ.ศ. เลขทะเบียนส่ง ที่ วันที่ จาก ถึง เรื่อง การปฏิบัติ หมายเหตุ (ถ้ามี)) 5) ลงเลขที่และวันเดือนปีในหนังสือที่จะส่งออกพร้อมถ่ายสำเนาฉบับ 6) ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือออกและสิ่งที่ส่งไปด้วยอีกครั้งก่อนปิดผนึก และ 7) ดำเนินการส่ง

งานจัดเก็บเอกสาร มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ธุรการรวบรวมเอกสารที่เข้ามาภายในหน่วยงาน 2) เจ้าหน้าที่ธุรการคัดแยกเอกสารตามหมวดหมู่การปฏิบัติ (เช่น รับเข้าภายใน รับเข้าภายนอก ส่งออกภายใน และส่งออกภายนอก เป็นต้น) 3) เจ้าหน้าที่ธุรการประทับตราการกำหนดจัดเก็บหนังสือ จัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บ และถ่ายสำเนาเอกสารพร้อมแนบฉบับจริง และ 4) เจ้าหน้าที่ธุรการจัดเก็บเอกสารตามหมวดหมู่การปฏิบัติงาน

2.1.2 งานพัสดุ มีภาระงานย่อยที่สำคัญ คือ งานเก็บรักษาพัสดุ งานเบิก-จ่ายพัสดุ และงานจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งแต่ละงานมีรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

งานเก็บรักษาพัสดุ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับมอบพัสดุ 2) ลงบัญชีหรือทะเบียนเพื่อควบคุมพัสดุและแสดงรายละเอียดของแต่ละรายการ โดยมีหลักฐานการรับเข้าบัญชีหรือทะเบียนไว้ประกอบรายการ และ 3) ดำเนินการจัดเก็บรักษาพัสดุให้เป็นระเบียบเรียบร้อยปลอดภัยและให้ครบถ้วนถูกต้องตรงตามรายการในบัญชีหรือทะเบียน

งานเบิก-จ่ายพัสดุ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับใบเบิกพัสดุ 2) ตรวจสอบใบเบิกพัสดุและเอกสารประกอบ (ถ้ามี) 3) นำพัสดุให้ผู้เบิก 4) ลงบัญชีและลงทะเบียนทุกครั้งเมื่อมีการจ่าย และ 5) เก็บใบเบิกจ่ายไว้เป็นหลักฐาน

งานจัดซื้อจัดจ้าง มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับใบรายละเอียดขอให้สั่งซื้อหรือจ้างจากผู้ขอให้สั่งซื้อ พร้อมเหตุผล และความจำเป็น 2) ตรวจสอบรายละเอียดของใบขอให้สั่งซื้อ ได้แก่ ชนิด ประเภท แบบภาพประกอบหรือวัสดุตัวอย่างของพัสดุที่จะซื้อราคาประเมิน (ถ้ามี) และการลงชื่อรับรองโดยหัวหน้าฝ่ายหรือแผนก กรณีรายละเอียดไม่ครบถ้วนจะส่งเรื่องกลับไปยังผู้ขอสั่งซื้อ กรณีครบถ้วนก็จะดำเนินการต่อไป 3) จัดลำดับความสำคัญของใบขอให้สั่งซื้อ 4) จัดทำรายงานโดยมีรายละเอียด ดังนี้ เหตุผลและความจำเป็นที่ต้องซื้อหรือจ้าง

รายละเอียดของพัสดุ ราคามาตรฐาน ราคากลางของทางราชการ หรือราคาที่เคยซื้อหรือจ้าง ครั้งหลังสุดภายในระยะเวลา 2 ปีงบประมาณ วงเงินที่จะซื้อหรือจ้าง กำหนดเวลาที่ต้องการใช้ พัสดุหรืองาน วิธีซื้อหรือจ้างและเหตุผลที่ต้องซื้อหรือจ้างโดยวิธีนั้น สำหรับกรณีการซื้อหรือจ้างโดย วิธีตกลงราคาในวงเงินไม่เกิน 10,000 บาท หรือโดยวิธีพิเศษกรณีเร่งด่วน ซึ่งไม่อาจทำรายงาน ตามปกติได้จะทำรายงานเฉพาะรายการที่เห็นว่าจำเป็นได้ 5) เสนอรายงานต่อผู้อำนวยการ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพิจารณาอนุมัติ กรณีไม่อนุมัติจะแจ้งเรื่องไปยังผู้ขอสั่งซื้อ กรณีที่ อนุมัติจะดำเนินการต่อไป 6) ดำเนินการตามวิธีการซื้อหรือจ้าง โดยมี 6 วิธี ดังนี้ วิธีตกลงราคา วิธี สอบราคา วิธีประกวดราคา วิธีพิเศษ วิธีกรณีพิเศษ และวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ตาม หลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด 7) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแต่งตั้ง คณะกรรมการเพื่อปฏิบัติหน้าที่การซื้อหรือจ้างวิธีต่างๆ พร้อมกับกำหนดระยะเวลาใน การพิจารณาของคณะกรรมการ 8) แจ้งกรรมการตรวจรับพัสดุหรือตรวจการจ้าง 9) ตรวจรับพัสดุ ให้ถูกต้องตามหลักฐานที่ตกลงไว้หรือตรวจสอบรายงานปฏิบัติงานและผลงาน กรณีไม่ครบถ้วนจะ รายงานผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา โดยผ่านเจ้าหน้าที่พัสดุ กรณีครบถ้วนจะดำเนินการ ต่อไป 10) รับพัสดุ พร้อมทำใบตรวจรับและลงชื่อเป็นหลักฐานเพื่อส่งมอบงาน หรือทำใบรับรองผล การปฏิบัติงานและลงชื่อเป็นหลักฐานสำหรับการจ้าง และ 11) เบิกจ่ายเงินตามระเบียบว่าด้วย การเบิกจ่ายเงินจากคลังและรายงานให้ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษารับทราบ

2.1.3 งานบุคคล มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) รวบรวมความต้องการและปัญหาการขาดแคลนบุคลากร 2) พิจารณากำหนด หน้าที่ (Job Description) หรือจัดทำบันทึกขอบุคลากรใหม่ 3) เสนอความต้องการต่อ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อขออัตรากำลัง กรณีไม่อนุมัติให้รวบรวมความต้องการ และปัญหาการขาดแคลนบุคลากรใหม่อีกครั้ง กรณีอนุมัติจะดำเนินการต่อไป 4) เสนอ ความต้องการต่อคณะผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ กรณีไม่อนุมัติ ให้รวบรวมความต้องการและปัญหาการขาดแคลนบุคลากรใหม่อีกครั้ง กรณีอนุมัติจะดำเนินการ ต่อไป 5) ดำเนินการประกาศรับสมัคร 6) คัดเลือกบุคลากรโดยงานบุคคล ผู้บริหาร และหัวหน้า กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง 7) ประกาศผลการรับสมัคร 8) ประมุขนิเทศและสอนงาน 9) ทดลองปฏิบัติงาน 10) ประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน กรณีไม่ผ่านให้พ้นราชการ กรณีผ่านจะดำเนินการต่อไป และ 11) บรรจุและแต่งตั้ง 12) จัดทำแฟ้มประวัติบุคลากร

2.1.4 งานวางแผนและการจัดการ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) พิจารณาภารกิจ และแผนงานหรือแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 2) กำหนดแผนกลยุทธ์ (strategy) ของหน่วยงาน 3) จัดทำแผนพัฒนาระดับหน่วยงานหรือแผนปฏิบัติการระดับฝ่าย 4) มอบหมายการทำงาน และจัดสรรทรัพยากรตามแผนพัฒนาระดับหน่วยงาน แผนปฏิบัติการระดับฝ่ายและระดับงาน 5) ดำเนินงานตามแผนพัฒนาระดับหน่วยงาน แผนปฏิบัติการระดับฝ่ายและระดับงาน 6) กำกับ และติดตามผลการดำเนินงาน และ 7) ปรับปรุงการทำงานหรือแผนปฏิบัติการและพัฒนาการทำงานอย่างเป็นระบบตามขั้นตอน

2.1.5 งานงบประมาณและการเงิน มีภาระงานย่อยที่สำคัญ คือ

งานงบประมาณ งานรับชำระค่าบริการ ซึ่งแต่ละงานมีรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

งานงบประมาณ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) วิเคราะห์ความต้องการความจำเป็น ในการใช้งบประมาณ (ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าพัสดุ ค่าครุภัณฑ์) หรือจัดหาข้อมูลการจัดทำงบประมาณประจำปี 2) จัดทำแผนและผลการปฏิบัติงานประจำปีหรือจัดทำคำขออนุมัติงบประมาณเพื่อขออนุมัติ 3) จัดสรรงบประมาณที่ได้ (แต่ละหมวด) 4) ดำเนินการใช้หรือบริหารงบประมาณ และ 5) หน่วยงานย่อยทำเรื่องขออนุมัติเพื่อดำเนินการเบิกจ่าย (เงินเดือน จัดซื้อวัสดุ-อุปกรณ์ จัดจ้าง)

งานรับชำระค่าบริการ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน 1) เจ้าหน้าที่รับใบแจ้งค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน 2) รับชำระเงิน พร้อมออกใบเสร็จรับเงิน (หลักฐานการรับเงิน) ให้ผู้ขอรับบริการ 3) จัดเก็บสำเนาใบนำส่งเงินเข้าแฟ้มและทำบันทึกทรายงาน และ 4) รวบรวมและจัดทำสถิติ

2.1.6 งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) รวบรวมสถิติ วิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ประจำปี 2) จัดทำแผนงาน โครงการการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ 3) เสนอหัวหน้าที่ได้รับผิดชอบทบทวน กรณีไม่ผ่านความเห็นชอบจะส่งเรื่องให้จัดทำแผนงาน โครงการการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์อีกครั้ง กรณีผ่านความเห็นชอบจะดำเนินการต่อไป 4) เสนอคณะกรรมการบริหารอนุมัติ กรณีไม่ผ่านการอนุมัติจะส่งเรื่องให้จัดทำแผนงานและโครงการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์อีกครั้ง กรณีผ่านการอนุมัติจะดำเนินการต่อไป 5) ออกแบบและผลิตสื่อต่าง ๆ เช่น (แผ่นพับ จดหมายข่าว เว็บไซต์ โปสเตอร์ สถานีวิทยุของสถาบัน เป็นต้น) เพื่อเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ 6) เผยแพร่ผลงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาหรือประชาสัมพันธ์ ข่าว และให้บริการข้อมูลข่าวสารภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้บุคลากรในศูนย์ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับงานและผลงานของหน่วยงาน 7) เผยแพร่ผลงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา

หรือประชาสัมพันธ์ข่าวของหน่วยงานให้กับสถาบันภายนอกผ่านสื่อต่างๆ 8) ติดต่อและประสานความร่วมมือกับบุคลากรของหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้เกิดเครือข่ายสนับสนุน ส่งเสริมและช่วยเหลือกัน 9) ประเมินผลการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ และ 10) ปรับปรุงงานหรือรักษาคุณภาพ

2.2 ด้านวิชาการ ประกอบด้วยงานหลักที่สำคัญ 6 งาน ได้แก่ 1) งานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา 2) งานวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา 3) งานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา 4) งานประเมินผลภายในและภายนอก 5) งานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน และ 6) งานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน แต่ละงานมีขั้นตอน โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.2.1 งานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา มีภาระงานที่สำคัญ คือ งานฝึกอบรมบุคลากรภายใน และงานฝึกอบรมบุคลากรภายนอกโดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

งานฝึกอบรมบุคลากรภายใน มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รวบรวมความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคลากรหรือรวบรวมสภาพปัญหาที่สามารถแก้ไขหรือป้องกันได้จากการฝึกอบรม 2) นำข้อมูลมาจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปีหรือรับโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ให้แก่บุคลากร 3) เสนอที่ประชุมผู้บริหารพิจารณาแผนการฝึกอบรมประจำปีและอนุมัติการจัดฝึกอบรมภายในหรือการส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมภายนอก กรณีไม่อนุมัติให้ทบทวนอีกครั้ง กรณีอนุมัติจะดำเนินการต่อไป 4) เตรียมการฝึกอบรม 5) ดำเนินการฝึกอบรม 6) ประเมินผลการฝึกอบรมหรือผลสัมฤทธิ์ 7) วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานเสนอให้ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาหรือหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบ และ 8) นำผลการประเมินการฝึกอบรมไปปรับปรุงการฝึกอบรมครั้งต่อไป

งานฝึกอบรมบุคลากรภายนอก มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) ศึกษาความต้องการจำเป็นเพื่อจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา 2) วิเคราะห์ความต้องการจำเป็น 3) จัดทำโครงการและร่างหลักสูตรการฝึกอบรม ประกอบด้วย (วัตถุประสงค์ หัวข้อ เนื้อหา การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย แนวทางและวิธีการฝึกอบรม ระยะเวลา และการกำหนดคุณสมบัติของวิทยากร) 4) เสนอโครงการให้ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องอนุมัติ กรณีไม่อนุมัติให้ทบทวนการจัดทำโครงการและร่างหลักสูตรการฝึกอบรม กรณีอนุมัติจะดำเนินการต่อไป 5) จัดทำหลักสูตรฉบับจริง 6) กำหนดโครงการฝึกอบรมและบรรจุในแผนดำเนินการ 7) เตรียมการฝึกอบรมประชาสัมพันธ์และรับสมัครผู้เข้าร่วมฝึกอบรม 8) ดำเนินการฝึกอบรม 9) ประเมินผลการฝึกอบรม

หรือผลสัมฤทธิ์ 9) วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานเสนอให้ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยี การศึกษาหรือหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบ และ 10) นำผลการประเมินการฝึกอบรมไปปรับปรุง การฝึกอบรมครั้งต่อไป

2.2.2 งานวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) กำหนดหัวข้อหรือประเด็นในการทำวิจัยทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา (เพื่อแก้ปัญหาหรือ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา) 2) จัดทำโครงการวิจัยและเสนอเพื่อขอความเห็นชอบจาก ผู้อำนวยการ 3) ดำเนินการวิจัย 4) จัดทำรายงานและเผยแพร่ผลงานวิจัยที่ได้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น บทความทางวิชาการ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของศูนย์ฯ เป็นต้น และ 5) นำผลการวิจัยไปใช้ใน งานที่เกี่ยวข้อง

2.2.3 งานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับใบคำร้องและพิจารณาใบขอคำร้องเพื่อขอคำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา 2) กำหนดตัวบุคคลให้กับผู้ขอให้คำปรึกษา 3) นัดเวลาเพื่อให้คำปรึกษา 4) ดำเนินการให้ คำปรึกษา และ 5) สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการให้คำปรึกษาด้าน เทคโนโลยี

2.2.4 งานประเมินคุณภาพภายในและภายนอก มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ และฝ่ายประกันคุณภาพ 2) กำหนดนโยบาย คุณภาพหรือเป้าหมายการปฏิบัติงาน 3) กำหนดระบบและกลไกประกันคุณภาพ 4) จัดทำคู่มือ 5) ประชาสัมพันธ์ และทำความเข้าใจกับบุคลากรภายใน 6) ดำเนินการปฏิบัติงาน 7) เขียน รายงานการศึกษาตนเอง (SAR) 8) ประเมินคุณภาพภายใน 9) ประเมินคุณภาพภายนอก และ 10) ปรับปรุง/ แก้ไข/ พัฒนาและรักษาคุณภาพ

2.2.5 งานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับเรื่องขอรับบริการหรือหน่วยงานให้ออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน 2) ตั้ง คณะกรรมการการวางแผนออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน ได้แก่ เลือกวิชา หัวข้อเรื่องหรือ ประเภทสื่อ โดยนำข้อมูลจากความต้องการของผู้รับบริการ รายงานการวิจัย การฝึกอบรมหรือ ผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น มาวิเคราะห์เพื่อการออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน 3) ผู้ออกแบบรับ ข้อมูลจากคณะกรรมการเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนการสอน โครงสร้างเนื้อหา วิชา และ ลักษณะกลุ่มผู้เรียน 4) เสนอแผนออกแบบการเรียนการสอน ให้หัวหน้างานอนุมัติ กรณีไม่อนุมัติ

ส่งเรื่องคืนผู้ออกแบบ กรณีอนุมัติจะดำเนินการต่อไป 5) วางแผนและออกแบบการเรียนการสอน ได้แก่ วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย การออกแบบสื่อและสาร การประเมิน การประยุกต์ทฤษฎีการเรียนการสอน และหลักจิตวิทยาการเรียนรู้ 6) ดำเนินการตามขั้นตอนที่วางแผนและออกแบบการเรียนการสอนไว้ 7) ประเมินผลโดยนำรูปแบบไปทดลองใช้เพื่อทดสอบประสิทธิภาพกับกลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีการทดสอบต่างๆ เช่น การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การสัมภาษณ์ การสอบถาม เป็นต้น กรณีไม่ผ่านให้ดำเนินการแก้ไขงาน กรณีผ่านจะดำเนินการต่อไป 8) รายงานผลการออกแบบการเรียนการสอน และ 9) สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของงานออกแบบการเรียนการสอน

2.2.6 งานออกแบบเพื่อผลิตสื่อการเรียนการสอน มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับเรื่องขอรับบริการหรือหน่วยงานให้ออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน 2) ตั้งคณะกรรมการการวางแผนออกแบบและผลิต ได้แก่ เลือกวิชา หัวข้อเรื่อง/ ประเภทสื่อ โดยนำข้อมูลจากความต้องการของผู้ขอรับบริการ รายงานการวิจัย การฝึกอบรม/ ผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น มาวิเคราะห์เพื่อออกแบบและสร้างสื่อการเรียนการสอน 3) ผู้ออกแบบรับข้อมูลจากคณะกรรมการเพื่อกำหนดกิจกรรม และผู้รับผิดชอบ 4) เสนอแผนออกแบบเพื่อผลิตสื่อการเรียนการสอน ให้หัวหน้างานอนุมัติ กรณีไม่อนุมัติส่งเรื่องคืนผู้ออกแบบ กรณีอนุมัติจะดำเนินการต่อไป 5) กรณีกำหนดวิชามาให้ ผู้ออกแบบดำเนินการกำหนดหัวข้อเรื่องหรืองาน โดยวิเคราะห์และเปรียบเทียบหลักสูตรหรือกรณีกำหนดหัวข้อและประเภทสื่อมาให้ผู้ออกแบบให้เขียนวัตถุประสงค์ 6) ดำเนินการออกแบบสื่อการเรียนการสอนต้นแบบโดยการวิเคราะห์และ/ เลือกประเภทสื่อให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เครื่องมือ และอุปกรณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ใช้ รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน 7) ทบทวนผลการออกแบบสื่อต้นแบบ กรณีมีคณะกรรมการวางแผนออกแบบและผลิต จะกำหนดให้ผู้ออกแบบและผู้เชี่ยวชาญร่วมกันทบทวนผลการออกแบบสื่อต้นแบบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และให้ผู้เชี่ยวชาญลงนาม กรณีมีผู้ขอรับบริการให้ออกแบบสื่อการเรียนการสอน ให้ผู้ออกแบบและผู้ขอรับบริการทบทวนผลการออกแบบร่วมกันเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ และให้ผู้ขอรับบริการลงชื่อรับรอง 8) บันทึกข้อมูลลงในใบพิจารณาสร้างสื่อต้นแบบ กรณีสร้างสื่อต้นแบบเองไม่ได้แจ้งหัวหน้างานออกแบบเพื่อดำเนินการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง หน่วยงานภายใน (ส่งให้ผู้ผลิต) หรือหน่วยงานภายนอก (จัดซื้อ) กรณีสร้างสื่อต้นแบบเองได้จะดำเนินการต่อไป 9) ดำเนินการสร้างสื่อตามขั้นตอนการออกแบบ 10) ทดสอบการใช้งานของสื่อต้นแบบ และบันทึกผลการใช้งาน 11) พิจารณาผลการทดสอบการใช้งานของสื่อต้นแบบ กรณีไม่ผ่านให้ดำเนินการแก้ไข กรณีผ่านจะดำเนินการต่อไป

- 12) ประเมินคุณภาพสื่อต้นแบบ (ผู้ออกแบบร่วมกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ขอรับบริการ)
- 13) พิจารณาผลประเมินคุณภาพสื่อต้นแบบและกำหนดคุณลักษณะเฉพาะทางเทคนิคและราคาต้นทุนการสร้างสื่อต้นแบบ กรณีไม่ผ่านให้ดำเนินการแก้ไข กรณีผ่านจะดำเนินการต่อไป 14) ส่งมอบสื่อต้นแบบพร้อมรายละเอียดที่ใช้ในการผลิตให้ผู้ขอรับบริการ หรือหัวหน้างาน กรณีส่งมอบให้หัวหน้างานจะต้องดำเนินการกำหนดรหัสสื่อต้นแบบและจัดเก็บสื่อต้นแบบ และ 15) สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานต่องานออกแบบเพื่อผลิตการเรียนการสอน

2.3 ด้านการบริการ ประกอบด้วยงานหลักที่สำคัญ 7 งาน ได้แก่

- 1) งานบริการผลิตสื่อกราฟิก 2) งานบริการผลิตสื่อดิจิทัล 3) งานบริการผลิตสื่อ e - Learning
- 4) งานบริการสื่อการเรียนการสอนและสื่อทัศนูปกรณ์ 5) งานบริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 6) งานซ่อมบำรุง 7) งานบริการแปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอน แต่ละงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.3.1 งานบริการผลิตสื่อกราฟิก มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับใบขอรับบริการพร้อมรายละเอียดของงานที่จะผลิต 2) สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานที่จะขอรับบริการ (ถ้ามี) หรืออธิบายลักษณะงานการผลิตสื่อกราฟิกเพื่อให้เกิดความเข้าใจพร้อมแสดงตัวอย่างผลงาน 3) แจ้งอัตราค่าบริการ (ถ้ามี) และกำหนดวัน เวลาเพื่อรับงาน 4) หัวหน้างานมอบหมายให้ดำเนินการผลิต 5) วิเคราะห์งาน (กลุ่มเป้าหมาย เนื้อหาหรือสารสนเทศ) แล้วออกแบบสื่อกราฟิก (รูปแบบ สี เส้น การจัดองค์ประกอบ การเลือกวัสดุ วิธีการผลิตสื่อกราฟิกที่เหมาะสมกับประเภทของผลงาน) 6) วางแผนขั้นตอนการผลิตสื่อกราฟิก 7) ดำเนินการผลิตตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ 8) ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบผลงาน กรณีแก้ไขผลงานให้ผู้ผลิตดำเนินการแก้ไข กรณีไม่แก้ไขผลงานให้ดำเนินการต่อไป 9) ผู้ใช้บริการตรวจสอบคุณภาพผลงานและความถูกต้อง กรณีแก้ไขผลงานให้ผู้ผลิตดำเนินการแก้ไข กรณีไม่แก้ไขผลงานจะดำเนินการต่อไป 10) ส่งมอบผลงาน และชำระค่าบริการ (ถ้ามี) 11) สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของงานผลิตสื่อกราฟิก และ 12) จัดเก็บใบขอรับบริการ แล้วรวบรวมเพื่อจัดทำรายงานการให้บริการงานผลิตสื่อกราฟิก

2.3.2 งานบริการผลิตสื่อดิจิทัล มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับใบขอรับบริการ พร้อมรายละเอียดของงานที่จะผลิต 2) สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานที่จะขอรับบริการ (ถ้ามี) หรืออธิบายลักษณะงานการผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อให้เกิดความเข้าใจ พร้อมแสดงตัวอย่างผลงาน 3) แจ้งอัตราค่าบริการ (ถ้ามี) และกำหนดวัน เวลาเพื่อรับงาน 4) หัวหน้างาน

งาน มอบหมายให้ดำเนินการผลิต 5) วิเคราะห์งาน (กลุ่มเป้าหมาย เนื้อหาหรือสารสนเทศ) แล้วออกแบบสื่อดิจิทัล 6) วางแผนขั้นตอนการผลิต และเตรียมการผลิต เช่น เตรียมเนื้อหา เขียนผังงาน (flowchart) เขียนบท (script) หรือเขียนสตอรี่บอร์ด (story Board) เป็นต้น 7) ดำเนินการผลิตตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ 8) ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบผลงาน กรณีแก้ไขผลงานให้ผู้ผลิตดำเนินการแก้ไข กรณีไม่แก้ไขจะดำเนินการต่อไป 8) ผู้ใช้บริการตรวจสอบคุณภาพผลงานและความถูกต้อง กรณีแก้ไขผลงานให้ผู้ผลิตดำเนินการแก้ไข กรณีไม่แก้ไขผลงานจะดำเนินการต่อไป 9) ส่งมอบผลงาน และชำระค่าบริการ (ถ้ามี) 10) สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการงานผลิตสื่อดิจิทัล และ 11) จัดเก็บใบขอรับบริการ แล้วรวบรวมเพื่อจัดทำรายงานการให้บริการงานผลิตสื่อดิจิทัล

2.3.3 งานบริการผลิตสื่อ e-learning มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) รับทราบรายละเอียดวิชาที่ขอรับบริการผลิตสื่อ e-Learning จากผู้ขอรับบริการ 2) สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานที่จะขอรับบริการ (ถ้ามี) 3) ออกแบบ e-Learning คอร์สแวร์ (เตรียมผู้รับผิดชอบและเขียนวัตถุประสงค์รายวิชาเลือกเนื้อหา วิเคราะห์หลักสูตร ออกแบบหลักสูตรแล้วสร้างผังดำเนินเรื่อง (storyboard)) 4) ดำเนินการผลิต 5) ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบคอร์สแวร์ กรณีไม่ผ่านให้ดำเนินการแก้ไข กรณีผ่านจะดำเนินการต่อไป 6) ผู้ขอรับบริการตรวจสอบ คอร์สแวร์ กรณีไม่ผ่านให้ดำเนินการแก้ไข กรณีผ่านจะดำเนินการต่อไป 7) จัดทำคู่มือและ Up Load ข้อมูล ขึ้น Web server 8) ทดสอบบทเรียนบน Web server กรณีไม่ผ่านให้ดำเนินการแก้ไข กรณีผ่านจะดำเนินการต่อไป 9) ส่งมอบงาน 10) สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการงานผลิตสื่อ e-Learning และ 11) ทำรายงานการให้บริการงานผลิตสื่อ e-Learning

2.3.4 งานบริการสื่อการเรียนการสอนและสื่อทัศนูปกรณ์ มีขั้นตอน

การปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับใบขอใช้บริการ 2) ตรวจสอบความพร้อมของสื่อการเรียนการสอนหรือดูตารางการใช้งานสื่อทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการ กรณีไม่ว่างเจ้าหน้าที่จะติดต่อกับผู้ขอใช้บริการให้มารับในวันอื่น หรือขอเปลี่ยนสิ่งที่ขอใช้บริการหรือหากเวลาที่ขอใช้สื่อทัศนูปกรณ์ไม่ว่างให้ใช้บริการสื่อทัศนูปกรณ์อื่นแทน หรือให้บริการในช่วงเวลาที่ว่าง กรณีว่างจะดำเนินการต่อไป 3) ดำเนินการตามใบขอใช้บริการ 4) จัดเก็บสื่อการศึกษาหรือสื่อทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการคืนแผนกหรือฝ่าย 5) ตรวจสอบสื่อการเรียนการสอนและสื่อทัศนูปกรณ์ที่นำมาส่งคืนให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งาน 6) ตรวจสอบสภาพสื่อการศึกษาหรือสื่อทัศนูปกรณ์ที่นำมาส่งคืนให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

ในครั้งต่อไป 7) สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสื่อการศึกษาและ
 ไลตทัศน์อุปกรณ์ และ8) จัดเก็บใบขอรับบริการแล้วรวบรวมเพื่อจัดทำรายงานการให้บริการ
 สื่อการเรียนการสอนและไลตทัศน์อุปกรณ์

2.3.5 งานบริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีภาระงานย่อย
 ที่สำคัญ คือ งานบริการห้องเรียนคอมพิวเตอร์ และงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ แต่ละ
 งานมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

งานบริการห้องเรียนคอมพิวเตอร์ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับตาราง
 การใช้ห้องคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนที่ใช้ตลอดเทอม 2) ตรวจสอบตารางการใช้
 ห้องเรียนคอมพิวเตอร์ปีการศึกษาที่ผ่านมา เพื่อเปรียบเทียบข้อมูล 3) จัดพิมพ์ตารางการใช้
 ห้องเรียนคอมพิวเตอร์ พร้อมแนบบันทึกการจองห้องเรียนคอมพิวเตอร์ให้อาจารย์ประจำวิชา เพื่อ
 ยืนยันวันและเวลา 4) รับตารางคืนและจัดตารางการใช้ห้องเรียนคอมพิวเตอร์ 5) ติดประกาศ
 ตารางการใช้ห้องเรียนคอมพิวเตอร์ 6) เตรียมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์
 7) ให้บริการห้องเรียนคอมพิวเตอร์ตามวันและเวลาในตาราง 8) สอบถามความพึงพอใจของ
 อาจารย์ต่อการให้บริการห้องเรียนคอมพิวเตอร์ และ9) จัดทำรายงานการให้บริการห้องเรียน
 คอมพิวเตอร์

งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ตรวจสอบ และจัดเตรียมอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ (hardware) ก่อนการเปิดให้บริการ 2) ให้ผู้ขอใช้
 ลงทะเบียน และแลกเปลี่ยนอนุญาตเข้าใช้บริการคอมพิวเตอร์ 3) นำอุปกรณ์บันทึกข้อมูลของผู้ใช้ ไป
 scan virus ก่อนใช้งาน 4) เจ้าหน้าที่คุมห้องตรวจสอบปัญหาระหว่างการให้บริการเป็นระยะ
 ระหว่างให้บริการกรณีเกิดปัญหาเบื้องต้น ให้ดำเนินการแก้ไข และบันทึก กรณีเกิดปัญหาที่แก้ไข
 ไม่ได้แจ้งเจ้าหน้าที่บริการตรวจสอบปัญหาว่าแก้ไขได้หรือไม่ แก้ไขได้ให้บริการปกติ หากแก้ไข
 ไม่ได้ดำเนินการแจ้งซ่อม หรือกรณีไม่เกิดปัญหาจะดำเนินการต่อไป 5) นำอุปกรณ์บันทึกข้อมูลไป
 scan virus ก่อนเลิกใช้งาน 6) ให้ลงทะเบียนเลิกใช้งาน และแลกเปลี่ยนอนุญาตเข้าใช้บริการคืน 7)
 สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ 8) จัดทำรายงานการ
 ให้บริการคอมพิวเตอร์ และ 9) ตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์หลังปิดให้บริการ

2.3.6 งานซ่อมบำรุง มีภาระงานย่อยที่สำคัญ คือ งานงานตรวจสอบสภาพ และ
 บำรุงรักษาไลตทัศน์อุปกรณ์เป็น และงานแจ้งซ่อม แต่ละงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

งานตรวจสอบสภาพและบำรุงรักษาไลตทัศน์อุปกรณ์ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 ดังนี้ 1) รับมอบหมายงานจากหัวหน้าฝ่ายหรือหน่วยงาน 2) ตรวจสอบ ไลตทัศน์อุปกรณ์ก่อน

การปฏิบัติงาน และ 3) ปฏิบัติงานโดยการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเบื้องต้น 4) จัดเก็บ
 โสตทัศนูปกรณ์หลังเสร็จงาน

งานแจ้งซ่อม มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับมอบงานจากหัวหน้าฝ่ายหรือ
 หน่วยงาน 2) ตรวจสอบโสตทัศนูปกรณ์ก่อนปฏิบัติงาน 3) พิจารณาหาสาเหตุเบื้องต้นกรณีเอง
 ซ่อมไม่ได้ ให้แจ้งหน่วยงานให้ส่งซ่อมภายนอกหรืองานพัสดุจัดซื้อวัสดุ กรณีซ่อมเองได้จะ
 ดำเนินการต่อไป 4) ดำเนินการซ่อมและ 5) จัดเก็บโสตทัศนูปกรณ์หลังเสร็จงาน

2.3.7 งานแปลงระบบ และสำเนาสื่อการเรียนการสอน มีขั้นตอน
 การปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับใบขอใช้บริการ 2) ตรวจสอบลิขสิทธิ์ทางกฎหมายของสื่อที่จะนำมา
 แปลงระบบหรือทำสำเนา 3) แจ้งอัตราค่าบริการ (ถ้ามี) 4) กำหนดเวลานัดหมายเพื่อรับงาน
 5) ดำเนินงานแปลงระบบหรือทำสำเนาสื่อ 6) ส่งมอบงานและชำระค่าบริการ (ถ้ามี) 7) สอบถาม
 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการงานแปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอน
 และ 8) จัดทำรายงานการให้บริการงานแปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อบกพร่องงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานของ
 ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีใน
 ขั้นตอนที่ 1 มาวิเคราะห์ร่วมกับผลของการสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีการศึกษา
 และงานสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร เพื่อนำไปสร้างเป็นแบบสอบถามและสัมภาษณ์
 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเพื่อกำหนดเป็นตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานในขั้นการวิจัยต่อไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมิน
หน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 3 คน เพื่อกำหนดตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของ
ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ตามรูปแบบ outcome model

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ตัวบ่งชี้กระบวนการ และตัวบ่งชี้ผลผลิต
ของงานในภารกิจด้านการบริหาร ด้านวิชาการ และด้านการบริการ

ภารกิจ	ตัวบ่งชี้				ปัจจัยนำเข้า				กระบวนการ				ผลผลิต			
	เสนอ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	เพิ่ม	เสนอ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	เพิ่ม	เสนอ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	เพิ่ม	เสนอ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	เพิ่ม
ด้านการบริหาร																
1.งานธุรการหรืองานสารบรรณ	6	6	-	1	9	9	-	-	5	5	-	1				
2.งานพัสดุ	8	7	1	3	8	8	-	-	2	2	-	-				
3.งานบุคคล	5	5	-	2	7	6	1	-	3	3	-	-				
4.งานวางแผนและการจัดการ	12	12	-	2	6	6	-	-	1	1	-	-				
5.งานงบประมาณและการเงิน	5	5	-	-	7	7	-	1	4	4	-	-				
6.งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	12	12	-	2	9	9	-	-	7	7	-	-				
ด้านวิชาการ																
1.งานฝึกอบรมด้าน เทคโนโลยีการศึกษา	13	13	-	3	9	9	-	-	4	4	-	-				
2.งานวิจัยและพัฒนา ด้านเทคโนโลยีการศึกษา	17	17	-	-	7	7	-	-	6	5	1	1				
3.งานให้คำปรึกษา ด้านเทคโนโลยีการศึกษา	10	10	-	1	7	7	-	-	2	2	-	1				
4.งานประเมินผลภายใน และภายนอก	12	12	-	-	8	8	-	-	3	2	1	-				
5.งานออกแบบและ พัฒนาการเรียนการสอน	17	17	-	1	8	8	-	-	2	2	-	-				
6.ตัวบ่งชี้งานออกแบบและ พัฒนาสื่อการเรียนการสอน	18	18	-	1	9	9	-	-	2	2	-	-				

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ภารกิจ	ตัวบ่งชี้				ปัจจัยนำเข้า				กระบวนการ				ผลผลิต			
	เสนอ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	เพิ่ม	เสนอ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	เพิ่ม	เสนอ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	เพิ่ม	เสนอ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	เพิ่ม
ด้านการบริการ																
1.งานผลิตสื่อกราฟิก	19	19	-	1	12	10	2	2	3	3	-	1				
2.งานบริการผลิตสื่อดิจิทัล	20	19	1	4	12	12	-	-	4	4	-	-				
3.งานบริการผลิตสื่อ e-Learning	16	16	-	1	11	11	-	-	2	2	-	2				
4.งานบริการสื่อการเรียน-การสอนและสื่อทัศนูปกรณ์	15	15	-	5	9	9	-	-	2	2	-	-				
5.งานบริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	9	9	-	3	9	9	-	-	2	2	-	-				
6.งานซ่อมบำรุง	7	7	-	1	9	9	-	-	2	2	-	1				
7.งานบริการแปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอน	8	8	-	4	7	7	-	-	2	2	-	-				

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่าตัวบ่งชี้งานต่างๆ ของภารกิจในแต่ละด้านที่ผ่านการสอบถามและสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญ มีรายละเอียดของการสอบถามและสัมภาษณ์ ดังนี้

ด้านการบริหาร ประกอบด้วย

1. ตัวบ่งชี้งานธุรการหรืองานสารบรรณ

- 1.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 1 ตัวบ่งชี้
- 1.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 9 ตัวบ่งชี้
- 1.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

2. ตัวบ่งชี้งานพัสดุ

- 2.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ ไม่เห็นด้วย 1 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 3 ตัวบ่งชี้

2.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 8 ตัวบ่งชี้

2.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

3. ตัวบ่งชี้งานบุคคล

3.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

3.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ไม่เห็นด้วย 1 ตัวบ่งชี้

3.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 3 ตัวบ่งชี้

4. ตัวบ่งชี้งานวางแผนและการจัดการ

4.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

4.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 6 ตัวบ่งชี้

4.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

5. ตัวบ่งชี้งานงบประมาณและการเงิน

5.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 5 ตัวบ่งชี้

5.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

5.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 4 ตัวบ่งชี้

6. ตัวบ่งชี้งานการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์

6.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

6.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 9 ตัวบ่งชี้

6.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 7 ตัวบ่งชี้

ด้านวิชาการ ประกอบด้วย

1. ตัวบ่งชี้งานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา

1.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 3 ตัวบ่งชี้

1.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 9 ตัวบ่งชี้

1.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 4 ตัวบ่งชี้

2. ตัวบ่งชี้งานวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

2.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 17 ตัวบ่งชี้

2.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 7 ตัวบ่งชี้

2.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 5 ตัว ไม่เห็นด้วย 1 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

3. ตัวบ่งชี้งานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

3.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 10 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

3.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 7 ตัวบ่งชี้

3.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

4. ตัวบ่งชี้งานประเมินผลภายในและภายนอก

4.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 12 ตัวบ่งชี้

4.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 8 ตัวบ่งชี้

4.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ ไม่เห็นด้วย 1 ตัวบ่งชี้

5. ตัวบ่งชี้งานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน

5.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 17 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

5.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 8 ตัวบ่งชี้

5.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

6. ตัวบ่งชี้งานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน

6.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 18 ตัว และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

6.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 9 ตัวบ่งชี้

6.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

ด้านบริการ

1. ตัวบ่งชี้งานผลิตสื่อกราฟิก

- 1.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 19 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 1 ตัวบ่งชี้
- 1.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 12 ตัว ไม่เห็นด้วย 2 ตัวบ่งชี้
- 1.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

2. ตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อดิจิทัล

- 2.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 19 ตัว ไม่เห็นด้วย 1 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 4 ตัวบ่งชี้
- 2.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 12 ตัวบ่งชี้
- 2.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 4 ตัวบ่งชี้

3. ตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อ e-Learning

- 3.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 16 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 1 ตัวบ่งชี้
- 3.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 11 ตัวบ่งชี้
- 3.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 2 ตัว

4. ตัวบ่งชี้งานบริการสื่อการเรียนการสอนและสื่อทัศนูปกรณ์

- 4.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 15 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 5 ตัว
- 4.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 9 ตัวบ่งชี้
- 4.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

5. ตัวบ่งชี้งานบริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

- 5.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 3 ตัวบ่งชี้
- 5.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 9 ตัวบ่งชี้
- 5.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

6. ตัวบ่งชี้งานซ่อมบำรุง

6.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

6.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 9 ตัวบ่งชี้

6.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

7. ตัวบ่งชี้งานบริการแปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอน

7.1 ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า จำนวน 4 ตัวบ่งชี้

7.2 ตัวบ่งชี้กระบวนการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 7 ตัวบ่งชี้

7.3 ตัวบ่งชี้ผลผลิต ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 9 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษาจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	6	66.67
2) หญิง	3	33.33
2. อายุ		
1) น้อยกว่า 25 ปี	0	0
2) 26 - 30 ปี	0	0
3) 31 - 35 ปี	0	0
4) 36 - 40 ปี	1	11.11
5) มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	8	88.89
3. ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	0	0
2) ระดับปริญญาตรี	0	0
3) ระดับปริญญาโท	5	55.56
4) ระดับปริญญาเอก	4	44.44

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
1) ผู้อำนวยการ/ หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	2	22.22
2) รองผู้อำนวยการ	1	11.11
3) ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	1	11.11
4) รักษาการเลขานุการสำนัก	1	11.11
5) รองศาสตราจารย์	1	11.11
6) ผู้ช่วยศาสตราจารย์	1	11.11
7) อาจารย์	1	11.11
8) อาจารย์พิเศษ	1	11.11
5. ประสบการณ์ทำงาน		
1) น้อยกว่า 2 ปี	0	0
2) 2 - 4 ปี	0	0
3) 5 - 6 ปี	0	0
4) มากกว่า 6 ปี	9	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่า จำนวนผู้เชี่ยวชาญเป็นชายร้อยละ 66.67 และเพศหญิงร้อยละ 33.33 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 88.89 ระดับการศึกษาจบปริญญาโท ร้อยละ 55.56 ปัจจุบันของผู้เชี่ยวชาญ เช่น ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ร้อยละ 22.22 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 100

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาใน
สถาบันอุดมศึกษาที่ผ่านการประเมินจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน

ตัวบ่งชี้	จำนวน ตัวบ่งชี้จากขั้นตอนที่ 2	จำนวนตัวบ่งชี้ที่ผ่านการ ประเมินตามเกณฑ์จาก กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ
1. ด้านการบริหาร		
1.1 ตัวบ่งชี้งานธุรการหรืองานสารบรรณ	22	22
1.2 ตัวบ่งชี้งานพัสดุ	20	20
1.3 ตัวบ่งชี้งานบุคคล	16	16
1.4 ตัวบ่งชี้งานวางแผนและการจัดการ	21	21
1.5 ตัวบ่งชี้งานงบประมาณและการเงิน	17	17
1.6 ตัวบ่งชี้งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	30	30
2. ด้านวิชาการ		
2.1 ตัวบ่งชี้งานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา	29	27
2.2 ตัวบ่งชี้งานวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการศึกษา	30	28
2.3 ตัวบ่งชี้งานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา	21	21
2.4 ตัวบ่งชี้งานประเมินผลภายในและภายนอก	22	22
2.5 ตัวบ่งชี้งานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน	28	27
2.6 ตัวบ่งชี้งานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน	30	28
3. ด้านบริการ		
3.1 ตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อกราฟิก	36	36
3.2 ตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อดิจิทัล	39	39
3.3 ตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อ e - Learning	32	32
3.4 ตัวบ่งชี้งานบริการสื่อการเรียนการสอนและ โสตทัศนูปกรณ์	31	31
3.5 ตัวบ่งชี้งานบริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	23	23
3.6 ตัวบ่งชี้งานซ่อมบำรุง	20	20
3.7 ตัวบ่งชี้งานบริการแปลงระบบและสำเนา สื่อการเรียนการสอน	21	21

* กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ประเมินตัวบ่งชี้ จะแบ่งเป็นกลุ่มๆ ละ 3 คน เพื่อประเมินตัวบ่งชี้ในแต่ละด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 54 คน

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและระยะเวลาในการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	27	50
2) หญิง	27	50
2. อายุ		
1) น้อยกว่า 25 ปี	0	0
2) 26 - 30 ปี	6	11.11
3) 31 - 35 ปี	13	24.07
4) 36 - 40 ปี	4	7.41
5) มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	31	57.41
3. ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	1	1.85
2) ระดับปริญญาตรี	21	38.89
3) ระดับปริญญาโท	31	57.41
4) ระดับปริญญาเอก	1	1.85
4. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
1) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	7	12.96
2) เจ้าหน้าที่ธุรการ	2	3.70
3) เจ้าหน้าที่บุคลากร	1	1.85
4) เจ้าหน้าที่พัสดุหรือนักวิชาการพัสดุ	2	3.70
5) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	2	3.70

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
6) นักวิชาการเงินและบัญชี	2	3.70
7) เจ้าหน้าที่ติดตามและประเมินผล	1	1.85
8) นักวิชาการคอมพิวเตอร์	4	7.41
9) เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	1	1.85
10) นักวิชาการศึกษา	1	1.85
11) นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	24	44.44
12) นายช่างไฟฟ้า	1	1.85
13) ช่างเทคนิค	1	1.85
14) ผู้ช่วยศาสตราจารย์	1	1.85
15) รองศาสตราจารย์	1	1.85
16) ผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	2	3.70
17) เลขานุการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	1	1.85
5. ประสบการณ์ทำงาน		
1) น้อยกว่า 2 ปี	3	5.56
2) 2 - 4 ปี	6	11.11
3) 5 - 6 ปี	8	14.81
4) มากกว่า 6 ปี	37	68.52

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่า จำนวนผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด 54 คน เป็นหญิงร้อยละ 50 และเป็นชายร้อยละ 50 ร้อยละ 57.41 มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 57.41 จบระดับปริญญาโท ร้อยละ 44.44 เป็นนักวิชาการโสตทัศนศึกษา และร้อยละ 68.62 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 ปี

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับตัวบ่งชี้การปฏิบัติงาน
ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจายของ
คะแนนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานธุรการหรืองาน
สารบรรณ

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า				
1.คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.1.2 ความรู้ เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยระเบียบ ข้าราชการพลเรือน กฎหมายว่าด้วยระเบียบ บริหารราชการแผ่นดิน กฎระเบียบ และ ข้อบังคับต่างๆ	4.00	0	มาก	0.00
1.2 ด้านทักษะ				
1.2.1 ทักษะการสื่อสาร	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2.2 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	4.33	0.58	มาก	13.39
1.3 ด้านความสามารถ				
1.3.1 ความสามารถในการร่างเอกสารทางราชการ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.3.2 ความสามารถในการให้คำปรึกษาหรือ คำแนะนำเกี่ยวกับภารกิจขององค์กร	3.67	0.58	มาก	15.80
2. ทรัพยากร				
2.1 เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และ ตู้จัดเก็บเอกสาร เป็นต้น	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือรับหรือหนังสือ ออกก่อนลงทะเบียน	4.00	1.00	มาก	25.00
2. มีการลงทะเบียนหนังสือรับหรือหนังสือออก	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
3. มีการจัดลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อน-หลัง	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
4. มีการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือออกก่อนดำเนินการส่งหนังสือ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
5. มีการถ่ายสำเนาฉบับของหนังสือรับหรือหนังสือออกเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
6. มีการจัดเก็บเอกสารตามหมวดหมู่การปฏิบัติงาน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
7. มีการประเมินผลการให้บริการงานธุรการหรืองานสารบรรณ	4.00	0	มาก	0.00
8. มีการรับฟังความคิดเห็นการให้บริการในงานธุรการหรืองานสารบรรณผ่านช่องทางต่างๆ	4.33	0.58	มาก	13.39
9. มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน	4.33	0.58	มาก	13.39
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับหนังสือ	4.00	0	มาก	0.00
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการออกหนังสือ	4.00	0	มาก	0.00
3. ระยะเวลาในการค้นหาหนังสือที่เก็บรักษา	4.00	0	มาก	0.00
4. ระยะเวลาในการร่างหนังสือ	4.00	0	มาก	0.00
5. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานธุรการหรืองานสารบรรณ (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
6. ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานธุรการหรืองานสารบรรณ (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
รวม	4.37	0.55	มาก	12.59

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานธุรการหรืองานสารบรรณในระดับมาก ($\bar{x}=4.37$, S.D.= 0.55, CV=12.59) และมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมากที่สุด 11 ตัวบ่งชี้ และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก 11 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจายของคะแนนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานพัสดุ

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า				
1.คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการและระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับงานเอกสารและหนังสือราชการที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการพัสดุในองค์กร	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.2 ด้านทักษะ				
1.2.1 ทักษะการสื่อสาร	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.2.2 ทักษะการตีความระเบียบการพัสดุ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.3 ด้านความสามารถ				
1.3.1 ความสามารถในการใช้จ่ายเงินและทรัพย์สินของหน่วย งานอย่างประหยัด คุ่มค่าและให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.33	1.15	มาก	26.56
1.3.2 ความสามารถในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับงานพัสดุ	4.33	1.15	มาก	26.56
1.3.3 ความสามารถในการบริหารจัดการพัสดุในองค์กร	4.33	0.58	มาก	13.39
2. ทรัพยากร				
2.1 เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.33	0.58	มาก	13.39

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการลงบัญชีหรือลงทะเบียนเพื่อควบคุมพัสดุ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
2. มีการเก็บรักษาพัสดุอย่างเป็นระเบียบ ครบถ้วน และ ถูกต้องตรงตามบัญชีหรือทะเบียน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
3. มีการตรวจสอบใบเบิกพัสดุ และเอกสารประกอบ (ถ้ามี) ก่อนการจ่ายพัสดุ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
4. มีการลงบัญชีหรือลงทะเบียนทุกครั้งเมื่อมีการเบิกจ่าย พัสดุ	4.33	1.15	มาก	26.56
5. มีการเก็บใบเบิกจ่ายไว้เพื่อเป็นหลักฐาน	5.00	0	มากที่สุด	0.00
6. มีการประเมินผลการให้บริการงานพัสดุ	5.00	0	มากที่สุด	0.00
7. มีการรับฟังความคิดเห็นการให้บริการในงานพัสดุผ่าน ช่องทางต่างๆ	4.00	1.00	มาก	25.00
8. มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือ แก้ไขการปฏิบัติงาน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการใน งานพัสดุ (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	3.67	1.53	มาก	41.69
2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการในงานพัสดุ (ต่อภาคการศึกษาหรือ ปีการศึกษา)	4.00	1.00	มาก	25.00
รวม	4.57	0.72	มากที่สุด	15.75

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานพัสดุในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.57$, S.D.= 0.72, CV=15.75) และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมากที่สุด 12 ตัวบ่งชี้ และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก 8 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจายของคะแนนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานบุคคล

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า				
1. คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ วางแผน กำกับ ควบคุมบุคลากรในองค์กร	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2.2 ความรู้เกี่ยวกับระบบงานขององค์กร	4.00	1.00	มาก	25.00
1.2 ด้านทักษะ				
1.2.1 ทักษะการสื่อสาร	4.33	0.58	มาก	13.39
1.3 ด้านความสามารถ				
1.3.1 ความสามารถในการจัดการ วางแผน กำกับ ควบคุมบุคลากรในองค์กร	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกคุณสมบัติของ บุคลากรตามความต้องการขององค์กร	4.33	0.58	มาก	13.39
2. เงิน				
2.1 จำนวนงบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากร	5.00	0	มากที่สุด	0.00
3. ทรัพยากร				
3.1 เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับใช้ปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	5.00	0	มากที่สุด	0.00
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการรวบรวมความต้องการ และปัญหาการขาดแคลน บุคลากร	5.00	0	มากที่สุด	0.00
2. มีกระบวนการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานอย่าง เป็นระบบ	4.33	0.58	มาก	13.39
3. มีกระบวนการสรรหาผู้บริหารอย่างเป็นระบบ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
4. มีการกำหนดภารกิจ/ วิเคราะห์งาน (job analysis) ของ บุคลากร	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
5. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ	5.00	0	มากที่สุด	0.00
6. มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร ตัวบ่งชี้ผลผลิต	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1. จำนวนบุคลากรที่ได้พัฒนา (ต่อภาคการศึกษา หรือต่อปีการศึกษา)	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
2. จำนวนบุคลากรที่ผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.33	1.15	มาก	26.56
3. ระดับการดูแลสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่จัดให้กับ บุคลากร	5.00	0	มากที่สุด	0.00
รวม	4.67	0.52	มากที่สุด	11.13

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานบุคคลในระดับมาก ($\bar{x}=4.67$, S.D.= 0.52, CV=11.13) และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมากที่สุด 11 ตัวบ่งชี้ และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก 5 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจายของคะแนนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานวางแผนและการจัดการ

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า				
1.คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารองค์กร	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับการวางแผน กำกับ ควบคุม ออกแบบ และพัฒนาโครงการต่างๆ ของ องค์กร	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.1.3 บุคลากรมีความรู้ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ และการจัดการเรียนรู้ในองค์กร	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาสำหรับการบริหาร องค์กร	4.33	1.15	มาก	26.56
1.2 ด้านความสามารถ				
1.2.1 ความสามารถในการประยุกต์ใช้ทฤษฎีและ หลักการบริหารองค์กร	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.2.2 ความสามารถในการวางแผนการดำเนินงาน	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.2.3 ความสามารถในการออกแบบ กำกับ ควบคุม และพัฒนาโครงการต่างๆ ขององค์กร	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2.4 ความสามารถในการตรวจสอบการดำเนินงาน ตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.5 ความสามารถในการนำผลการดำเนินงานมา ใช้ปรับปรุงการทำงาน	4.33	0.58	มาก	13.39
2. ทรัพยากร				
2.1 เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	5.00	0	มากที่สุด	0.00
2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินงาน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
3. องค์ประกอบของหน่วยงาน				
3.1 โครงสร้างการบริหารองค์กร	5.00	0	มากที่สุด	0.00
3.2 ภารกิจ พันธกิจขององค์กร	5.00	0	มากที่สุด	0.00
3.3 ขอบข่ายการปฏิบัติงานขององค์กร	5.00	0	มากที่สุด	0.00
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการพิจารณาภารกิจและแผนงานหรือแผนพัฒนา มหาวิทยาลัย	5.00	0	มากที่สุด	0.00
2. มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ขององค์กรหรือมหาวิทยาลัย	5.00	0	มากที่สุด	0.00
3. มีการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และ สภาพแวดล้อมขององค์กร	5.00	0	มากที่สุด	0.00
4. มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จขององค์กร	5.00	0	มากที่สุด	0.00
5. มีการจัดทำแผนพัฒนาระดับอำนาจการและระดับ ปฏิบัติงาน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
6. มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลแผนกลยุทธ์ตาม ระยะเวลาที่กำหนด	5.00	0	มากที่สุด	0.00
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. จำนวนโครงการหรือกิจกรรมที่บรรลุเป้าหมาย (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
รวม	4.83	0.42	มากที่สุด	8.70

จากตารางที่ 4.8 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานวางแผนและ
การจัดการในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.83$, S.D.= 0.42, CV=8.70) และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน
เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมากที่สุด 18
ตัวบ่งชี้ และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก 3 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจายของคะแนนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานงบประมาณและการเงิน

รายการบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า				
1. คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการงบประมาณ ในองค์กร	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.1.2 ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติ การเงินและการคลัง	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2 ด้านความสามารถ				
1.2.1 ความสามารถในการทำธุรกรรมทางการเงิน	3.67	1.53	มาก	41.69
2. ทรัพยากร				
2.1 เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูป และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินงาน งบประมาณและการเงิน	3.67	1.53	มาก	41.69
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการวิเคราะห์ความต้องการความจำเป็นในการใช้ งบประมาณ (คำตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าพัสดุ หรือ ค่าครุภัณฑ์) หรือจัดหาข้อมูลเพื่อจัดทำงบประมาณ ประจำปี	4.33	0.58	มาก	13.39
2. มีการดำเนินงานงบประมาณ และการเงินอย่างเป็น ระบบรอบคอบ และรวดเร็ว	4.33	0.58	มาก	13.39
3. มีการทำบันทึกรายรับ-รายจ่ายประจำวัน/ เดือน/ ปี	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
4. มีการตรวจสอบการใช้เงินและพัสดุอย่างเป็นระบบ	4.00	1.00	มาก	25.00
5. มีการใช้งบประมาณทันตามกำหนดเวลา	4.33	1.15	มาก	26.56
6. มีการประเมินผลงานการให้บริการในงานงบประมาณ และการเงิน	4.33	0.58	มาก	13.39

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
7. มีการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในงาน งบประมาณและการเงินผ่านช่องทางต่างๆ	4.00	1.00	มาก	25.00
8. มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงงาน หรือแก้ไขการปฏิบัติงาน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. จำนวนหลักฐานและเอกสารทางบัญชีที่ถูกต้อง	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
2. ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้	4.33	0.58	มาก	13.39
3. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานงบประมาณ และการเงิน (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
4. ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการในงาน งบประมาณและการเงิน (ต่อภาคการศึกษาหรือปี การศึกษา)	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
รวม	4.41	0.73	มาก	16.55

จากตารางที่ 4.9 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานงบประมาณและการเงินในระดับมาก ($\bar{x}=4.41$, S.D.= 0.73, CV=16.55) และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมากที่สุด 8 ตัว และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก 9 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจายของคะแนนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า				
1. คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับหลักการการเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์	4.00	1.00	มาก	25.00
1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับการเลือกสื่อเพื่อการเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์	4.00	1.00	มาก	25.00
1.2 ทักษะ				
1.2.1 มีทักษะพื้นฐานในการผลิตและการใช้สื่อเพื่อ การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	4.33	1.15	มาก	26.65
1.2.2 มีทักษะในการจัดเก็บและบริการข้อมูลเพื่อ การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	3.33	1.15	ปานกลาง	34.64
1.2.3 มีทักษะการสื่อสาร	4.33	0.58	มาก	13.32
1.3 ความสามารถ				
1.3.1 ความสามารถในการนำกฎ ระเบียบ นโยบาย ของสังคม เช่น ด้านข้อมูล ข่าวสาร และ สื่อสารมวลชน เป็นต้น มาประยุกต์ใช้ได้ ในงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ได้	4.33	0.58	มาก	13.32
1.3.2 ความสามารถในการวางแผนเพื่อการเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์	4.00	0.00	มาก	0.00
1.3.3 ความสามารถในการเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์นวัตกรรมขององค์กร	3.67	0.58	มาก	15.75
1.3.4 ความสามารถในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ของการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ได้ อย่างเหมาะสม	3.67	0.58	มาก	15.75

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
1.3.5 ความสามารถในการประสานความร่วมมือกับ หน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก องค์กร	4.33	0.58	มาก	13.32
1.3.6 ความสามารถในการติดตามผลการเผยแพร่ และการประชาสัมพันธ์	3.67	0.58	มาก	15.75
2. ทรรศนคติ				
2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน	4.00	1.00	มาก	25.00
2.2 เทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มช่องทาง รูปแบบ และความ รวดเร็วในการเผยแพร่ และการประชาสัมพันธ์	4.00	1.00	มาก	25.00
2.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.00	1.00	มาก	25.00
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการวิเคราะห์ข้อมูล และการดูแลสะท้อนกลับของงาน เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ประจำปี	3.67	0.58	มาก	15.75
2. มีการวางแผนงาน โครงการเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์	4.00	0.00	มาก	0.00
3. มีการดำเนินงานตามแผนงานที่วางแผนไว้	4.67	0.58	มากที่สุด	12.37
4. มีการส่งเสริมงานด้านเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ด้วย การจัดกิจกรรมต่างๆ	3.67	0.58	มาก	15.75
5. มีการประสานงานหรือสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน ต่างๆ ทั้งภายในองค์กร	4.00	1.00	มาก	25.00
6. มีการประสานงานหรือสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน ต่างๆ ทั้งภายนอกองค์กร	3.33	0.58	ปานกลาง	17.32
7. มีการดำเนินงานเผยแพร่งานและผลงานด้านเทคโนโลยี การศึกษาของหน่วยงาน แก่บุคคลภายในองค์กร และ ภายนอกองค์กร	3.33	0.58	ปานกลาง	17.32
8. มีการประเมินผลและติดตามผลการเผยแพร่นวัตกรรม และการประชาสัมพันธ์	3.33	0.58	ปานกลาง	17.32

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
9. มีการรับฟังความคิดเห็นในงานเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ	4.00	0.00	มาก	0.00
10. มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงาน	3.33	0.58	ปานกลาง	17.32
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. ประเภทหรือจำนวนสื่อที่ใช้ในงานเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์	3.33	0.58	ปานกลาง	17.32
2. ประเภทหรือจำนวนของกลุ่มเป้าหมายในงานเผยแพร่ และการประชาสัมพันธ์	3.67	0.58	มาก	15.75
3. จำนวนงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ที่บรรลุ วัตถุประสงค์	3.67	0.58	มาก	15.75
4. จำนวนงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพ	3.67	0.58	มาก	15.75
5. ระดับความพึงพอใจต่อการบริการในงานการเผยแพร่ และการประชาสัมพันธ์ (ต่อภาคการศึกษาหรือปี การศึกษา)	3.67	0.58	มาก	15.75
6. ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานการ เผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ (ต่อภาคการศึกษาหรือ ปีการศึกษา)	3.67	0.58	มาก	15.75
รวม	3.80	0.67	มาก	17.73

จากตารางที่ 4.10 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานเผยแพร่และ
ประชาสัมพันธ์ในระดับมาก ($\bar{x}=3.80$, S.D.=0.67, CV=17.73) และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน
เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมากที่สุด 1
ตัวบ่งชี้ เห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก 22 ตัวบ่งชี้ และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับปานกลาง 7
ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจายของคะแนนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า				
1.คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา	3.67	0.58	มาก	15.80
1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับการฝึกอบรม	3.67	0.58	มาก	15.80
1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการเรียนรู้และ จิตวิทยาการรับรู้	3.67	0.58	มาก	15.80
1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ	3.00	1.00	ปานกลาง	33.33
1.2 ด้านทักษะ				
1.2.1 ทักษะการสื่อสาร	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.2 ทักษะด้านการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ทาง เทคโนโลยีการศึกษา และเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารสำหรับ งานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา	3.67	0.58	มาก	15.80
1.2.3 ทักษะการถ่ายทอดความรู้	4.00	0	มาก	0.00
1.3 ด้านความสามารถ				
1.3.1 ความสามารถในการจัดทำหลักสูตรโครงการ ฝึกอบรม	4.00	0	มาก	0.00
1.3.2 ความสามารถในการใช้จิตวิทยาการเรียนรู้และ จิตวิทยาการรับรู้ในงานฝึกอบรมด้าน เทคโนโลยีการศึกษา	3.67	0.58	มาก	15.80
1.3.3 ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อ ใช้ในงานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา	2.67	1.53	ปานกลาง	57.30
1.3.4 ความสามารถในการใช้ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์และแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ใน งานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา	3.67	0.58	มาก	15.80

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
1.3.5 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในงานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา	3.67	0.58	มาก	15.80
1.3.6 ความสามารถในการจัดหาบุคลากรที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา	3.67	0.58	มาก	15.80
2. ทรัพยากร				
2.1 เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับใช้ปฏิบัติงานในงานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมโยง เป็นต้น	3.67	0.58	มาก	15.80
2.2 เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับใช้ในงานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา เช่น คอมพิวเตอร์ โสตทัศนอุปกรณ์ หรือสื่อการเรียนการสอน เป็นต้น	3.67	0.58	มาก	15.80
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการศึกษาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา	4.33	0.58	มาก	13.39
2. มีการวางแผนการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา (กำหนดเป้าหมาย นโยบายการฝึกอบรม และการกำหนดกลยุทธ์การฝึกอบรม)	4.00	0	มาก	0.00
3. มีการออกแบบโครงการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา (กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม กำหนด เนื้อหา ระยะเวลา วิธีการฝึกอบรม การประเมินและงบประมาณ)	4.00	0	มาก	0.00
4. มีการดำเนินการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษาและที่เกี่ยวข้องแก่บุคคลภายในองค์กร	4.33	0.58	มาก	13.39
5. มีการดำเนินการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษาและที่เกี่ยวข้องแก่บุคคลภายนอกองค์กร	4.00	1.00	มาก	25.00
6. มีการประเมินผลโครงการการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา	4.33	0.58	มาก	13.39

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
7. มีการติดตามผลการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา ภายหลังการฝึกอบรมสิ้นสุด	4.00	1.00	มาก	25.00
8. มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือ แก้ไขการปฏิบัติงาน	4.00	1.00	มาก	25.00
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานฝึกอบรมด้าน เทคโนโลยีการศึกษา (ต่อภาคการศึกษาหรือ ปีการศึกษา)	4.00	1.00	มาก	25.00
2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการในงานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา (ต่อ ภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	4.00	1.00	มาก	25.00
3. จำนวนหลักสูตรการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา	4.00	1.00	มาก	25.00
4. ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมผ่านการฝึกอบรมด้าน เทคโนโลยีการศึกษา	3.67	1.15	มาก	31.34
รวม	3.72	0.75	มาก	20.16

จากตารางที่ 4.11 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษายู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.72$, S.D.= 0.75, CV=20.16) แต่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก 25 ตัวบ่งชี้ และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในปานกลาง 2 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจายของคะแนนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานวิจัยและพัฒนา ด้านเทคโนโลยีการศึกษา

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจุบันนำเข้า				
1. คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับงานวิจัยเทคโนโลยีการศึกษา	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น	4.00	0	มาก	0.00
1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายและแหล่ง ทรัพยากรการเรียนรู้เพื่องานวิจัยและพัฒนา ด้านเทคโนโลยีการศึกษา	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2 ด้านความสามารถ				
1.2.1 ความสามารถในการออกแบบงานวิจัยและ พัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2.2 ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อ งานวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา	4.00	0	มาก	0.00
1.2.3 ความสามารถในการเผยแพร่งานวิจัยและ พัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.4 ความสามารถในการประเมินงานวิจัย และ พัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2.5 ความสามารถในการเขียนโครงการเพื่อเสนอ ขอทุนวิจัยด้านเทคโนโลยีการศึกษา	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2.6 ความสามารถในการนำผลงานวิจัยที่ได้ไปใช้ ในงานเทคโนโลยีการศึกษา	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.7 ความสามารถในการนำเสนอผลงานวิจัยของ ตนเองหรือหน่วยงาน	4.00	0	มาก	0.00

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
1.2.8 ความสามารถในการใช้ระบบเครือข่าย และ แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้เพื่องานวิจัยและ พัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
2. เงิน				
2.1 เงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายในต่อจำนวน เจ้าหน้าที่หรือผลงาน	4.33	0.58	มาก	13.39
2.2 เงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกต่อจำนวน เจ้าหน้าที่หรือผลงาน	4.33	1.15	มาก	26.56
3. ทรัพยากร				
3.1 เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับใช้ปฏิบัติงานในงานวิจัย และพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการจัดทำแผนงานวิจัยทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา	4.00	1.73	มาก	43.25
2. ดำเนินงานตามแผนงานวิจัย	4.00	1.73	มาก	43.25
3. มีการประเมินแผนงานวิจัย	4.00	1.73	มาก	43.25
4. มีการนำผลงานวิจัยไปใช้ในงานเทคโนโลยีการศึกษาได้ จริง	5.00	0	มากที่สุด	0.00
5. มีการนำผลการประเมินงานวิจัยมาพัฒนาแผนงานวิจัย ในอนาคต	4.00	1.73	มาก	43.25
6. มีการนำเสนอ และเผยแพร่ผลงานวิจัยในวงการ เทคโนโลยีการศึกษาในองค์กร	4.00	1.00	มาก	25.00
7. มีการนำเสนอ และเผยแพร่ผลงานวิจัยในวงการ เทคโนโลยีศึกษานอกองค์กร	4.00	1.00	มาก	25.00
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. จำนวนผลงานวิจัยของหน่วยงานหรือผลงานวิจัยเพื่อ พัฒนางานภายในปีงบประมาณ	4.33	0.58	มาก	13.39
2. จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทาง ปัญญาหรืออนุสิทธิบัตร	2.67	1.53	ปานกลาง	57.30

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
3. จำนวนผลงานวิจัย ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในการเรียน การสอนการฝึกอบรม หรือในงานด้านเทคโนโลยี การศึกษา	4.33	1.15	มาก	26.56
4. จำนวนผลงานวิจัยที่เผยแพร่	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
5. จำนวนผลงานวิจัยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่ น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ยอมรับ	4.00	1.00	มาก	25.00
6. จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง	3.33	2.08	ปานกลาง	62.46
รวม	4.31	0.89	มาก	20.65

จากตารางที่ 4.12 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานวิจัยและ
พัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษาในระดับมาก ($\bar{x}=4.31$, S.D.= 0.89, CV=20.65) และมีความ
คิดเห็นแตกต่างกันเล็กน้อย เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับ
ตัวบ่งชี้ในระดับมากที่สุด 9 ตัวบ่งชี้ เห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก 17 ตัวบ่งชี้ และเห็นด้วยกับ
ตัวบ่งชี้ในระดับปานกลาง 2 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจายของคะแนนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า				
1. คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น	3.33	0.58	ปานกลาง	17.42
1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารเพื่องานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยี การศึกษา	4.33	0.58	มาก	13.39
1.1.4 มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการให้คำปรึกษา ด้านเทคโนโลยีการศึกษา	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2 ด้านความสามารถ				
1.2.1 ความสามารถในการให้คำปรึกษา	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.2 ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อ งานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา	3.33	0.58	ปานกลาง	17.42
1.2.3 ความสามารถในการใช้ระบบเครือข่ายและ แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้เพื่องานให้ คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา ด้านเทคโนโลยีการศึกษา	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2.4 ความสามารถในการประเมินความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการต่องานบริการให้คำปรึกษา	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.5 ความสามารถในการติดตามผลการให้ คำปรึกษา	3.00	1.00	ปานกลาง	33.33
2. ทรัพยากร				
2.1 เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปและอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	5.00	0	มากที่สุด	0.00

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
2.2 สถานที่บริการให้คำปรึกษา	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการกำหนดภาระ หน้าที่ ขอบข่ายงานของผู้ปฏิบัติงาน	5.00	0	มากที่สุด	0.00
2. มีขั้นตอน วิธีการ และเกณฑ์ ในการคัดเลือกผู้ปฏิบัติงาน เพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษา	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
3. มีการจัดระบบการให้บริการให้คำปรึกษาด้าน เทคโนโลยีการศึกษา	5.00	0	มากที่สุด	0.00
4. มีการติดตามผลของการให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยี การศึกษา	3.67	1.53	มาก	41.69
5. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานให้ คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา	4.33	0.58	มาก	13.39
6. มีการรับฟังความคิดเห็นในงานให้คำปรึกษาด้าน เทคโนโลยีการศึกษาผ่านช่องทางต่างๆ	4.33	0.58	มาก	13.39
7. มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือ แก้ไขการปฏิบัติงาน	4.00	1.73	มาก	43.25
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ในงานให้คำปรึกษาด้าน เทคโนโลยีการศึกษา (ต่อภาคการศึกษาหรือ ปีการศึกษา)	4.33	0.58	มาก	13.39
2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการในงานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา (ต่อภาคการศึกษาหรือ ปีการศึกษา)	4.33	0.58	มาก	13.39
3. จำนวนผู้ขอรับบริการคำปรึกษาในงานให้คำปรึกษาด้าน เทคโนโลยีการศึกษา	4.33	0.58	มาก	13.39
รวม	4.29	0.81	มาก	18.88

จากตารางที่ 4.13 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.29$, S.D.= 0.81, CV=18.88) และมีความคิดเห็นสอดคล้องเมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับ

มากที่สุด 7 ตัวบ่งชี้ เห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก 11 ตัวบ่งชี้ และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับปานกลาง 3 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจายของคะแนนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานประเมิณผล ภายในและภายนอก

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า				
1. คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับตัวบ่งชี้วัดคุณภาพ	4.33	0.58	มาก	13.39
1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผล	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2 ด้านความสามารถ				
1.2.1 ความสามารถในการนำระบบการประกัน คุณภาพมาใช้ในองค์กร	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2.2 ความสามารถในการนำตัวบ่งชี้วัดคุณภาพมา ใช้ในองค์กร	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.3 ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและ เลือกวิธีการการประเมินผล	4.00	0	มาก	0.00
1.2.4 ความสามารถในการประเมินผล ความก้าวหน้าของสิ่งที่ต้องการประเมิน	4.00	0	มาก	0.00
2. ทรัพยากร				
2.1 เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
3. องค์ประกอบของหน่วยงาน				
3.1 หน่วยงานหรือคณะทำงานที่รับผิดชอบการ ประเมินผลภายใน	4.33	1.15	มาก	26.56

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
3.2 หน่วยงานหรือคณะทำงานที่รับผิดชอบการ ประเมินผลภายนอก	4.33	1.15	มาก	26.56
3.3 คณะทำงานที่รับผิดชอบดูแลกระบวนการและ ฐานข้อมูลสำหรับการประเมินผล	4.00	1.00	มาก	25.00
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการจัดทำแผนคุณภาพของหน่วยงาน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
2. มีการกำหนดนโยบายและขอบเขตการประกันคุณภาพ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
3. มีการกำหนดระบบและกระบวนการประกันคุณภาพ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
4. มีการประชาสัมพันธ์ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพให้กับบุคลากรภายในองค์กร	4.33	0.58	มาก	13.39
5. มีการเขียนรายงานการศึกษาตนเอง (SAR) ของ ผู้ปฏิบัติงาน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
6. มีการประเมินผลภายใน	5.00	0	มากที่สุด	0.00
7. มีการประเมินผลภายนอก	5.00	0	มากที่สุด	0.00
8. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาและ รักษาคุณภาพการปฏิบัติงาน	5.00	0	มากที่สุด	0.00
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. ระดับการประเมินผลภายในองค์กร	4.33	0.58	มากที่สุด	13.39
2. ระดับการประเมินผลภายนอกองค์กร	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
รวม	4.52	0.59	มากที่สุด	13.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานประเมินผลภายในและภายนอกในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.52$, S.D.= 0.59, CV=13.05) และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมากที่สุด 13 ตัวบ่งชี้ และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก 9 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจายของคะแนนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจุบันนำเข้า				
1.คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับการออกแบบการเรียนการสอน	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์การสอนเพื่อใช้ในงาน ออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับหลักการการวิเคราะห์ลักษณะ ผู้เรียนเพื่อใช้ในงานออกแบบและพัฒนา การเรียนการสอน	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการเรียนรู้และ จิตวิทยาการรับรู้ เพื่อใช้ในงานออกแบบและ พัฒนาการเรียนการสอน	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.1.5 ความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.1.6 ความรู้เกี่ยวกับการประเมินการเรียนการสอน	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.1.7 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา (การใช้ เครื่องมือ อุปกรณ์)	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2 ด้านความสามารถ				
1.2.1 ความสามารถออกแบบระบบการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.2 ความสามารถเลือกกลยุทธ์การสอนเพื่อใช้ ออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2.3 ความสามารถวิเคราะห์ลักษณะผู้เรียนเพื่อใช้ ออกแบบ และพัฒนาการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.4 ความสามารถในการประยุกต์ใช้จิตวิทยาการ เรียนรู้และจิตวิทยาการรับรู้เพื่อออกแบบและ พัฒนาการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
1.2.5 ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อเข้าถึงแหล่งข้อมูลด้านงานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน	4.00	1.00	มาก	25.00
1.2.6 ความสามารถประเมินผลการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.7 ความสามารถวิเคราะห์คัดเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานออกแบบการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.8 ความสามารถให้คำอธิบายหรือให้คำแนะนำต่อผู้สอนที่นำการเรียนการสอนไปใช้	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.9 ความสามารถในการใช้ระบบเครือข่ายและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้เพื่อการออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39
3. ทรัพยากร				
3.1 เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับใช้ปฏิบัติงานในงานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	5.00	0	มากที่สุด	0.00
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการจัดระบบการให้บริการงานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39
2. มีการวางแผนการออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39
3. มีการดำเนินการตามขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39
4. มีการใช้ทฤษฎีการเรียนการสอนและจิตวิทยาการเรียนรู้มาใช้ในการออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน	4.00	1.00	มาก	25.00
5. มีการประเมินผลการออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39
6. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการงานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
7. มีการรับฟังความคิดเห็นในงานออกแบบและพัฒนา การเรียนการสอนผ่านช่องทางต่างๆ	4.33	1.15	มาก	26.56
8. มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือ แก้ไขการปฏิบัติงาน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานออกแบบและ พัฒนาการเรียนการสอน (ต่อภาคการศึกษาหรือ ปีการศึกษา)	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการในงานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
รวม	4.53	0.57	มากที่สุด	12.58

จากตารางที่ 4.15 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานออกแบบและ
พัฒนาการเรียนการสอน ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.53$, S.D.= 0.57, CV=12.58) และมีความ
คิดเห็นสอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ พบว่า
ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมากที่สุด 12 ตัวบ่งชี้ และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก
15 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจายของคะแนนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า				
1. คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับการออกแบบสื่อการเรียนการสอน	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ	3.33	1.15	ปานกลาง	34.53
1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับหลักการทางศิลปะและองค์ประกอบศิลป์เพื่อใช้ในการออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียน การสอน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2 ด้านความสามารถ				
1.2.1 ความสามารถในการออกแบบสารเพื่อสื่อความหมายกับผู้เรียน	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
1.2.2 ความสามารถในการวิเคราะห์วัตถุประสงค์กลุ่มเป้าหมาย เนื้อหา และสื่อการเรียนการสอนที่ผลิต	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
1.2.3 ความสามารถในการวิเคราะห์ลักษณะผู้เรียนหรือผู้ใช้ เพื่อใช้ในการออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2.4 ความสามารถในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ความจำเป็นและการวิเคราะห์งานเพื่อใช้ในการออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.5 ความสามารถในการใช้จิตวิทยาการเรียนรู้และจิตวิทยาการรับรู้เพื่อใช้ในการออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
1.2.6 ความสามารถในการประยุกต์ทฤษฎี การเรียนการสอนมาใช้ในงานออกแบบและ พัฒนาสื่อการเรียนการสอน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2.7 ความสามารถในการนำเทคนิคการผลิตสื่อที่ ทันสมัยมาใช้ในงานออกแบบและพัฒนาสื่อ การเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.8 ความสามารถในการแสวงหาความร่วมมือกับ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.9 ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อ เข้าถึงแหล่งข้อมูลด้านงานออกแบบและ พัฒนาสื่อการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.10 ความสามารถในการประเมินสื่อ การเรียนการสอน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2.11 ความสามารถในการใช้ระบบเครือข่ายและ แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้เพื่อใช้ในงาน ออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39
1.3 ด้านทักษะ				
1.3.1 ทักษะการใช้สื่อการเรียนการสอนประเภท ต่างๆ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.3.2 ทักษะการประยุกต์ และเชื่อมโยงการเรียนรู้	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
3. ทรัพยากร				
3.1 เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับใช้ปฏิบัติงานในงาน ออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการจัดระบบการให้บริการงานออกแบบและพัฒนา สื่อการเรียนการสอน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
2. มีการออกแบบสื่อการเรียนการสอน (วิเคราะห์ กลุ่มเป้าหมาย เนื้อหา และงาน)	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
3. มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
4. มีการทบทวนผลการออกแบบสื่อการเรียนการสอน (โดยผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าของงาน)	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
5. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนการออกแบบเพื่อผลิต สื่อการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39
6. มีการทดสอบการใช้งานของสื่อการเรียนการสอนอย่าง เป็นระบบ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
7. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการในงาน ออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน	4.00	1.00	มาก	25.00
8. มีการรับฟังความคิดเห็นในงานออกแบบและพัฒนาสื่อ การเรียนการสอนผ่านช่องทางต่างๆ	3.67	0.58	มาก	15.80
9. มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือ แก้ไขการปฏิบัติงาน	4.33	0.58	มาก	13.39
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานออกแบบและ พัฒนาสื่อการเรียนการสอน (ต่อภาคการศึกษาหรือ ปีการศึกษา)	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
2. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการในงานออกแบบและพัฒนาสื่อ การเรียนการสอน (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	4.33	1.15	มาก	26.56
รวม	4.50	0.63	มากที่สุด	14.00

จากตารางที่ 4.16 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานงานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอนในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.50$, S.D.= 0.63, CV=14.00) และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ

พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมากที่สุด 16 ตัวบ่งชี้ ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก 11 ตัวบ่งชี้ และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับปานกลาง 1 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติจำนวน 3 คน งานเกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อกราฟิก

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจุบันนำเข้า				
1. คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการเรียนรู้ และจิตวิทยาการรับรู้ เพื่อไปใช้ในงานออกแบบสื่อกราฟิก	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
1.1.2 ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรเพื่อนำไปใช้ในงานออกแบบสื่อกราฟิก	3.67	1.53	มาก	41.69
1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับหลักการทางศิลปะและองค์ประกอบศิลป์ไปใช้ในงานออกแบบสื่อกราฟิก	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
1.1.5 ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการผลิต การจัดระบบ และระบบเครือข่ายการให้บริการ	4.67	0.58	มาก	12.42
1.1.6 ความรู้เกี่ยวกับการประเมินสื่อกราฟิกที่ผลิต	4.00	0.00	มาก	0.00
1.1.7 ความรู้เกี่ยวกับความคิดรวบยอดต่อเนื้อหาสาระเพื่อนำเสนอเป็นสื่อกราฟิก	4.50	0.58	มาก	12.89
1.2 ด้านทักษะ				
1.2.1 ทักษะในการแสดงฝีมือ และความประณีตของผลงานที่ปรากฏในงานผลิตสื่อกราฟิก	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2.2 ทักษะการเลือกวัสดุ และวิธีการที่เหมาะสมกับเนื้อหาของสื่อกราฟิก	4.33	0.58	มาก	13.39
1.3 ด้านความสามารถ				

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
1.3.1 ความสามารถในการนำหลักการบริการ การ จัดระบบการให้บริการ และระบบเครือข่ายการ ให้บริการ เพื่อการให้บริการผลิตสื่อกราฟิก	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
1.3.2 ความสามารถในการใช้หลักจิตวิทยาการ ให้บริการเพื่อการให้บริการงานผลิตสื่อกราฟิก	3.67	1.53	มาก	41.69
1.3.3 ความสามารถในการนำจิตวิทยาเพื่อไปใช้ในงาน ผลิตสื่อกราฟิก	3.67	1.53	มาก	41.69
1.3.4 ความสามารถในการประยุกต์ทฤษฎีการเรียนรู้ และทฤษฎีการรับรู้มาใช้ในงานผลิตสื่อกราฟิก	3.67	1.53	มาก	41.69
1.3.5 ความสามารถในการนำหลักการทางศิลปะและ องค์ประกอบศิลป์มาใช้ในงานผลิตสื่อกราฟิก	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
1.3.6 ความสามารถในการนำเทคนิคการผลิตสื่อชนิด ต่างๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในงานผลิตสื่อกราฟิก	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.3.7 ความสามารถในการตรวจสอบคุณภาพของ เครื่องมือหรือวัสดุที่ใช้ในงานผลิตสื่อกราฟิก	4.33	0.58	มาก	13.39
1.3.8 ความสามารถในการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ เกี่ยวกับงานผลิตกราฟิก	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
1.3.9 ความสามารถในการประเมินสื่อกราฟิก	4.33	0.58	มาก	13.39
1.3.10 ความสามารถในการเลือกวัสดุและวิธีการที่ เหมาะสมกับเนื้อหาของสื่อกราฟิก	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
2. ทรัพยากร				
2.1 เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับใช้ปฏิบัติงานในงาน บริการผลิตสื่อกราฟิก เช่น คอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์เชื่อมต่อ เป็นต้น	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการจัดระบบการให้บริการผลิตสื่อกราฟิก	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
2. มีการตรวจสอบ ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากร เครื่องมือผลิตสื่อกราฟิก	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
3. มีการแสดงตัวอย่างผลงานสื่อกราฟิกในรูปแบบต่างๆ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
4. มีการนำหลักการและทฤษฎีด้านจิตวิทยาการเรียนรู้และ รับรู้มาประยุกต์ใช้ออกแบบสื่อกราฟิก	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
5. มีการวิเคราะห์งานเพื่อการออกแบบสื่อกราฟิก	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
6. มีการออกแบบสื่อกราฟิกตามผลการวิเคราะห์งาน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
7. มีการวางแผนการผลิตสื่อกราฟิกอย่างเป็นระบบ	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
8. มีการดำเนินการผลิตสื่อกราฟิกตามที่ได้วางแผนไว้	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
9. มีการตรวจสอบผลงานก่อนถึงมือผู้ใช้บริการ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
10. มีการประเมินผลการให้บริการในงานบริการผลิตสื่อ กราฟิก	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
11. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการในงานบริการ ผลิตสื่อกราฟิกผ่านช่องทางต่างๆ	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
12. มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงาน	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการ ผลิตสื่อกราฟิก (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการผลิตสื่อกราฟิก (ต่อภาคการศึกษาหรือปี การศึกษา)	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
3. จำนวนสื่อกราฟิกที่ผลิต (ต่อภาคการศึกษาหรือปี การศึกษา)	4.33	0.58	มาก	13.39
4. จำนวนสื่อกราฟิกที่ผลิต เสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย หรือไม่ตรงเวลาที่นัดหมาย พร้อมเหตุผล	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
รวม	4.67	0.67	มากที่สุด	14.35

จากตารางที่ 4.17 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อกราฟิกในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.67$, S.D.= 0.67, CV=14.35) และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมากที่สุด 26 ตัวบ่งชี้ และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก 10 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อดิจิทัล

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า				
1. คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาของงานที่จะผลิตสื่อดิจิทัล	4.33	0.58	มาก	13.39
1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการเรียนรู้ และจิตวิทยาการรับรู้เพื่อใช้งานผลิตสื่อดิจิทัล	3.67	0.58	มาก	15.80
1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรเพื่อนำไปใช้ในงานผลิตสื่อดิจิทัล	4.00	1.00	มาก	25.00
1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับความคิดรวบยอดต่อเนื้อหาสาระเพื่อผลิตสื่อดิจิทัล	4.33	0.58	มาก	13.39
1.1.5 ความรู้เกี่ยวกับประเมินสื่อดิจิทัล	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.1.6 ความรู้เกี่ยวกับไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ ระดับพื้นฐานเพื่อการผลิตสื่อดิจิทัล	3.33	0.58	ปานกลาง	17.42
1.1.7 ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาการให้บริการ	4.33	0.58	มาก	13.39
1.1.8 ความรู้เกี่ยวกับเรื่องหลักการบริการ การจัดระบบการให้บริการ และระบบเครือข่ายการให้บริการ	3.67	1.15	มาก	31.34
1.2 ด้านทักษะ				
1.2.1 ทักษะพื้นฐานการผลิตสื่อดิจิทัล เช่น การใช้โปรแกรมประยุกต์ เขียนสคริป ตัดต่อภาพแปลงสัญญาณ เป็นต้น	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
1.2.2 ทักษะช่างไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	3.33	0.58	ปานกลาง	17.42
1.2.3 ทักษะการใช้ไอศตัทศนูปกรณ์ต่างๆ ได้ เช่น กล้องโทรทัศน์ เครื่องตัดต่อ หรือทรัพยากรสำหรับบันทึกเสียง เป็นต้น	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
1.2.4 ทักษะในการสื่อสาร	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
1.3 ด้านความสามารถ				
1.3.1 ความสามารถในการจัดหาอุปกรณ์การทำงาน เช่น กล้อง อุปกรณ์ประกอบ เป็นต้น	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.3.2 ความสามารถในการบำรุงรักษาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้นที่ใช้ ในงานผลิตสื่อดิจิทัล	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.3.3 ความสามารถในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการผลิตสื่อดิจิทัล	4.33	0.58	มาก	13.39
1.3.4 ความสามารถในการนำจิตวิทยาการเรียนรู้ และ จิตวิทยาการรับรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานผลิตสื่อดิจิทัล	4.00	1.00	มาก	25.00
1.3.5 ความสามารถในการเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับงานผลิตสื่อดิจิทัล	4.33	0.58	มาก	13.39
1.3.6 ความสามารถในการนำเทคนิคการผลิตสื่อต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในงานผลิตสื่อดิจิทัล	4.00	0.00	มาก	0.00
1.3.7 ความสามารถในการประยุกต์หลักการทางศิลปะและองค์ประกอบศิลป์เพื่อใช้ในงานผลิตสื่อดิจิทัล	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.3.8 ความสามารถในการประเมินสื่อดิจิทัล	4.00	1.00	มาก	25.00
1.3.9 ความสามารถในการใช้หลักจิตวิทยาการ เพื่อการบริการผลิตสื่อดิจิทัล	4.00	1.00	มาก	25.00
1.3.10 ความสามารถในการนำหลักการบริการ การจัดระบบ การให้บริการ และระบบเครือข่ายการให้บริการ เพื่อการบริการผลิตสื่อดิจิทัล	3.67	1.15	มาก	31.34
2. ทักษะการ				
2.1 เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับใช้ปฏิบัติงานในงานบริการผลิตสื่อดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์ กล้อง เครื่องตัดต่อ และอุปกรณ์เชื่อมต่อ เป็นต้น	4.67	0.58	มาก	12.42

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการจัดระบบการให้บริการผลิตสื่อดิจิทัล	4.33	0.58	มาก	13.39
2. มีการตรวจสอบ ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากร เครื่องมือผลิตสื่อดิจิทัล	4.33	0.58	มาก	13.39
3. มีการวิเคราะห์งานเพื่อการออกแบบสื่อดิจิทัล	4.33	0.58	มาก	13.39
4. มีการออกแบบเพื่อการผลิตสื่อดิจิทัล	4.00	1.00	มาก	25.00
5. มีการนำหลักการและทฤษฎีด้านจิตวิทยาการเรียนรู้ และรับรู้มาประยุกต์ใช้ออกแบบสื่อดิจิทัล	4.00	1.00	มาก	25.00
6. มีการวางแผนการดำเนินงานผลิตสื่อดิจิทัล เช่น เขียน flowchart เพื่อแสดงขั้นตอนหรือการเขียน storyboard เพื่อจัดลำดับเนื้อหา เป็นต้น	3.67	1.15	มาก	31.34
7. มีการเตรียมการ และควบคุมกระบวนการผลิต สื่อดิจิทัล	4.33	0.58	มาก	13.39
8. มีการจัดทำคู่มือการใช้งานสำหรับสื่อดิจิทัล	4.00	0.00	มาก	0.00
9. มีการตรวจสอบผลงานก่อนส่งให้ผู้ใช้บริการ	4.00	1.00	มาก	25.00
10. มีการประเมินผลการให้บริการในงานบริการผลิต สื่อดิจิทัล	4.33	0.58	มาก	13.39
11. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการในงาน บริการผลิตสื่อดิจิทัลผ่านช่องทางต่างๆ	4.33	0.58	มาก	13.39
12. มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงาน	4.00	1.00	มาก	25.00
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. จำนวนสื่อดิจิทัลที่ผลิต (ต่อภาคการศึกษาหรือ ปีการศึกษา)	3.67	0.58	มาก	15.80
2. จำนวนสื่อดิจิทัลที่ผลิตเสร็จตรงเวลาหรือไม่ตรงเวลาที่ นัดหมาย พร้อมเหตุผล (ต่อภาคการศึกษาหรือ ปีการศึกษา)	4.00	0.00	มาก	0.00
3. ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการในงานบริการ ผลิตสื่อดิจิทัล (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	3.67	0.58	มาก	15.80

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการผลิตสื่อดิจิทัล (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	3.67	0.58	มาก	15.80
รวม	4.17	0.72	มาก	17.27

จากตารางที่ 4.18 แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อดิจิทัล ในระดับมาก ($\bar{x}=4.17$, S.D.= 0.72, CV=17.27) และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมากที่สุด 7 ตัวบ่งชี้ เห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก 30 ตัวบ่งชี้ และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับปานกลาง 2 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อ e - Learning

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า				
1. คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับหลักการออกแบบการเรียนการสอนเพื่อการผลิตสื่อ e - Learning	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการเรียนการสอนมาใช้ในการผลิตสื่อ e - Learning	4.67	0.58	มากที่สุด	12.36
1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาการเรียนรู้หรือจิตวิทยาการรับรู้เพื่อใช้ในงานผลิตสื่อ e - Learning	4.00	0.00	มาก	0.00

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับการประเมินสื่อ e - Learning	4.67	0.58	มากที่สุด	12.36
1.1.5 ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาการให้บริการ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.36
1.1.6 ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการ การจัดระบบ การให้บริการ และระบบเครือข่าย การให้บริการ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.36
1.2 ด้านทักษะ				
1.2.1 ทักษะการผลิตสื่อกราฟิกและดิจิทัล	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.2.2 ทักษะการใช้ไอทีที่สนับสนุนรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น กล้องโทรทัศน์ เครื่องตัดต่อ หรือทรัพยากร สำหรับบันทึกเสียง เป็นต้น	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.3 ด้านความสามารถ				
1.3.1 ความสามารถในการนำหลักการออกแบบ การเรียนการสอนมาใช้ผลิตสื่อ e - Learning	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.3.2 ความสามารถในการประยุกต์ทฤษฎี การเรียนการสอนมาใช้ในงานบริการผลิต สื่อ e - Learning	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.3.3 ความสามารถในการนำหลักจิตวิทยาการ เรียนรู้ และจิตวิทยาการรับรู้มาใช้ในงาน บริการผลิตสื่อ e - Learning	4.00	0	มาก	0.00
1.3.4 ความสามารถในการนำเทคนิคการผลิต สื่อการเรียนการสอนชนิดต่างๆ มา ประยุกต์ใช้ในงานบริการผลิต สื่อ e - Learning	5.00	0	มากที่สุด	0.00
1.3.5 ความสามารถในการเลือกวิธีประเมิน สื่อ e - Learning	4.33	0.58	มาก	13.39

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
1.3.6 สามารถนำหลักการบริการ การจัดระบบ การให้บริการ และระบบเครือข่ายการ ให้บริการมาใช้ในการบริการ ผลิตภัณฑ์ e - Learning	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.3.7 ความสามารถในการนำหลักจิตวิทยาการ ให้บริการ/ จิตวิทยาทั่วไปมาใช้ในการ ให้บริการผลิตภัณฑ์ e - Learning	4.33	0.58	มาก	13.39
1.3.8 ความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านการ บริการ ผลิตภัณฑ์ e - Learning	5.00	0	มากที่สุด	0.00
2. ทักษะการ				
2.1 เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับใช้ปฏิบัติงานในงาน บริการผลิตภัณฑ์ e - Learning เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่อ เป็นต้น	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการจัดระบบการให้บริการผลิตภัณฑ์ e - Learning	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
2. มีการวิเคราะห์ความต้องการใช้บทเรียน e - Learning เพื่อสรุปความสามารถวิเคราะห์พื้นฐานผู้เรียน รูปแบบการใช้งาน และการผลิตผลิตภัณฑ์ e - Learning	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
3. มีการนำหลักการและทฤษฎีด้านจิตวิทยาการเรียนรู้ และการรับรู้มาประยุกต์ใช้ออกแบบผลิตภัณฑ์ e - Learning	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
4. มีการนำหลักการและทฤษฎีการออกแบบบทเรียนมา ประยุกต์ใช้ผลิตผลิตภัณฑ์ e - Learning	5.00	0	มากที่สุด	0.00
5. มีการวิเคราะห์โครงสร้างหลักสูตร และกำหนด ยุทธศาสตร์การสอน เพื่อวางแผนการดำเนินงาน อย่างเป็นระบบ (flowchart เพื่อแสดงขั้นตอนหรือการ เขียน storyboard เพื่อจัดลำดับเนื้อหาที่ชัดเจน)	5.00	0	มากที่สุด	0.00
6. มีการดำเนินงานตามที่ได้วางแผนไว้	5.00	0	มากที่สุด	0.00

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
7. มีการตรวจสอบสื่อ e - Learning จากผู้ปฏิบัติงานหรืออาจารย์ผู้สอน	4.33	0.58	มาก	13.39
8. มีการจัดทำคู่มือการใช้สื่อ e - Learning	5.00	0	มากที่สุด	0.00
9. มีการประเมินผลผลการให้บริการในงานบริการผลิตสื่อ e - Learning	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
10. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการในงานบริการผลิตสื่อ e - Learning ผ่านช่องทางต่างๆ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
11. มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน	3.67	1.53	มาก	41.69
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. จำนวนสื่อ e - Learning ที่ผลิต (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	4.33	0.58	มาก	13.39
2. จำนวนสื่อ e - Learning ที่ผลิตเสร็จตรงเวลาหรือไม่ตรงเวลาที่นัดหมาย พร้อมเหตุผล (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	4.33	0.58	มาก	13.39
3. ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ในงานให้บริการผลิตสื่อ e - Learning (ต่อภาคการศึกษาหรือ ปีการศึกษา)	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
4. ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่องานให้บริการในงานบริการผลิตสื่อ e - Learning (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
รวม	4.67	0.54	มากที่สุด	11.56

จากตารางที่ 4.19 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อ e - Learning ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.67$, S.D.=0.54, CV=11.56) และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมากที่สุด 24 ตัวบ่งชี้ และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก 8 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติ จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานบริการสื่อการเรียนการสอนและ
 ใตทัศน์อุปกรณ์

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า				
1. คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนและ ใตทัศน์อุปกรณ์ประเภทต่างๆ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับด้านไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์	3.00	0.00	ปานกลาง	0.00
1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้บริการ	4.33	0.58	มาก	13.39
1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการ การจัดระบบ การให้บริการ และระบบเครือข่ายการ ให้บริการ	4.00	0.00	มาก	0.00
1.2 ด้านทักษะ				
1.2.1 ทักษะในการใช้สื่อการเรียนการสอนและ ใตทัศน์อุปกรณ์ประเภทต่าง ๆ	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.2 ทักษะในการใช้ติดตั้งใตทัศน์อุปกรณ์ประเภท ต่างๆ	4.00	0.00	มาก	0.00
1.2.3 ทักษะงานช่าง	3.00	1.00	ปานกลาง	33.33
1.2.4 ทักษะการสื่อสาร	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
1.3 ด้านความสามารถ				
1.3.1 ความสามารถในการให้คำปรึกษาหรือแนะนำ ในการใช้สื่อการเรียนการสอน และ ใตทัศน์อุปกรณ์ที่ให้บริการ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.3.2 ความสามารถในการตรวจสอบ การบำรุง เบื้องต้น หรือการรักษาสื่อการเรียนการสอน และใตทัศน์อุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.67	0.58	มาก	15.80
1.3.3 ความสามารถในการติดตั้งใตทัศน์อุปกรณ์	4.00	1.00	มาก	25.00
1.3.4 ความสามารถในการแก้ปัญหาการใช้ ใตทัศน์อุปกรณ์ให้กับผู้ใช้บริการเฉพาะหน้า	4.00	0.00	มาก	0.00

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
1.3.5 ความสามารถในการประยุกต์ใช้จิตวิทยาการ ให้บริการเพื่อการบริการสื่อการเรียนการสอน และไอศทัศนุปรกรณ์	4.00	0.00	มาก	0.00
1.3.6 ความสามารถในการนำหลักการบริการ การ จัดระบบการให้บริการ และระบบเครือข่าย การให้บริการ เพื่อการให้บริการสื่อการเรียน การสอนและไอศทัศนุปรกรณ์	4.00	0.00	มาก	0.00
1.3.7 ความสามารถในการประเมินการให้บริการสื่อ การเรียนการสอนและไอศทัศนุปรกรณ์	3.67	0.58	มาก	15.80
2. ทฤษฎีการ				
2.1 สื่อการเรียนการสอนและไอศทัศนุปรกรณ์	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
2.2 คอมพิวเตอร์สำหรับการจัดเก็บฐานข้อมูล	4.33	0.58	มาก	13.39
2.3 ตู้หรือชั้นสำหรับเก็บสื่อการเรียนการสอนหรือ ไอศทัศนุปรกรณ์	4.00	0	มาก	0.00
2.4 อุปกรณ์สำหรับการซ่อมบำรุงสื่อการเรียนการสอน หรือไอศทัศนุปรกรณ์เบื้องต้น	3.33	0.58	ปานกลาง	17.42
3. การบริหารจัดการ				
3.1 ระบบฐานข้อมูลเพื่อการให้บริการสื่อการเรียน การสอนและไอศทัศนุปรกรณ์	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการจัดระบบการขอใช้บริการสื่อการเรียนการสอนและ ไอศทัศนุปรกรณ์	4.33	0.58	มาก	13.39
2. มีการวางระเบียบข้อปฏิบัติในการให้บริการสื่อ การเรียนการสอนและไอศทัศนุปรกรณ์	4.00	1.00	มาก	25.00
3. มีการศึกษาความต้องการจำเป็นของผู้ขอใช้บริการ สื่อการเรียนการสอนและไอศทัศนุปรกรณ์	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
4. มีการจัดทำคู่มือการใช้งานสื่อการเรียนการสอนและ ไอศทัศนุปรกรณ์	4.33	0.58	มาก	13.39

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
5. มีการตรวจสอบ คุณภาพ สื่อการเรียนการสอนและ โสตทัศนูปกรณ์ก่อนการให้บริการ	4.33	0.58	มาก	13.39
6. มีการดำเนินการติดตั้งโสตทัศนูปกรณ์ตรงตามใบคำร้อง ครบถ้วน	4.33	0.58	มาก	13.39
7. มีการประเมินผลการบริการสื่อการเรียนการสอนและ โสตทัศนูปกรณ์	4.00	0	มาก	0.00
8. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการในงานบริการ สื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ผ่านช่องทาง ต่างๆ	4.33	0.58	มาก	13.39
9. มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือ แก้ไขการปฏิบัติงาน	4.33	0.58	มาก	13.39
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่องานบริการ สื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	4.00	0.00	มาก	0.00
2. ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ (ต่อ ภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	4.00	1.00	มาก	25.00
รวม	3.67	0.58	มาก	15.80

จากตารางที่ 4.20 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานบริการ สื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ในระดับมาก ($\bar{x}=3.67$, S.D.= 0.58, CV=15.80) และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมากที่สุด 6 ตัวบ่งชี้ เห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก 22 ตัวบ่งชี้ และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับปานกลาง 3 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานบริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจุบันนำเข้า				
1. คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์	4.33	0.58	มาก	13.39
1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการและการจัดระบบการให้บริการ	4.00	1.00	มาก	25.00
1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับด้านจิตวิทยาการให้บริการ	4.33	0.58	มาก	13.39
1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับงานไฟฟ้า และงานอิเล็กทรอนิกส์	3.00	1.73	ปานกลาง	57.67
1.2 ด้านความสามารถ				
1.2.1 ความสามารถในการให้บริการด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.2 ความสามารถในการใช้หลักจิตวิทยาการให้บริการเพื่อการบริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	3.33	0.58	ปานกลาง	17.42
1.2.3 ความสามารถในการให้ใช้หลักการบริการการจัดระบบการให้บริการ เพื่อบริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2.4 ความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา	4.33	0.58	มาก	13.39
1.2.5 ความสามารถในการให้ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.2.6 ความสามารถในการให้ใช้โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ	4.00	1.00	มาก	25.00
1.3 ด้านทรัพยากร				

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
1.3.1 สื่อการเรียนการสอนและสื่อทัศนูปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เชื่อมโยง และเครื่องฉาย เป็นต้น	4.33	1.15	มาก	26.56
1.3.2 คอมพิวเตอร์สำหรับจัดเก็บฐานข้อมูล	2.33	1.15	ปานกลาง	49.36
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการจัดระบบการให้บริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	5.00	0	มากที่สุด	0.00
2. มีการวางระเบียบข้อปฏิบัติในการให้บริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.33	1.15	มาก	26.56
3. มีการตรวจสอบความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกครั้งก่อนให้บริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
4. มีการให้บริการห้องเรียนคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.33	1.15	มาก	26.56
5. มีการควบคุมห้อง ตรวจสอบปัญหาระหว่างให้บริการเป็นระยะระหว่างให้บริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
6. มีการประเมินผลการให้บริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	5.00	0	มากที่สุด	0.00
7. มีการตรวจสอบ ดูแล และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	5.00	0	มากที่สุด	0.00
8. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ผ่านช่องทางต่างๆ	5.00	0	มากที่สุด	0.00
9. มีการนำผลการประเมินการให้บริการหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการในงานบริการ ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (ต่อ ภาคการศึกษาหรือ ปีการศึกษา)	5.00	0	มากที่สุด	0.00
2. ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (ต่อ ภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	5.00	0	มากที่สุด	0.00
รวม	4.38	0.91	มาก	20.78

จากตารางที่ 4.21 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานบริการ ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.38$, S.D.= 0.91, CV=20.78) และมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมากที่สุด 11 ตัวบ่งชี้ เห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับ มาก 9 ตัวบ่งชี้ และเห็นด้วยระดับปานกลาง 3 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานซ่อมบำรุง

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า				
1. คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับไฮดรอลิกประเภทต่างๆ	4.00	0	มาก	0.00
1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับช่าง ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์	3.67	0.58	มาก	15.80
1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการ การจัดระบบ การให้บริการเพื่อการให้บริการซ่อมบำรุง	4.00	0	มาก	0.00
1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาการให้บริการ	3.67	0.58	มาก	15.80
1.2 ด้านทักษะ				
1.2.1 มีทักษะการซ่อม/ บำรุงไฮดรอลิกประเภทต่างๆ	4.33	0.58	มาก	13.39
1.3 ด้านความสามารถ				
1.3.1 ความสามารถในการบำรุง และดูแลรักษาสื่อ การเรียนการสอนและไฮดรอลิกประเภทต่างๆ	4.33	0.58	มาก	13.39
1.3.2 ความสามารถในการนำหลักการบริการ การจัดระบบการให้บริการเพื่อการบริการ ซ่อมบำรุง	4.00	0	มาก	0.00
1.3.3 ความสามารถในการให้คำปรึกษาในการ แก้ปัญหาสื่อการเรียนการสอนและ ไฮดรอลิก	3.33	0.58	ปานกลาง	17.42
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการจัดระบบการซ่อมบำรุง และการดูแลรักษา สื่อการเรียนการสอนและไฮดรอลิก	4.00	0.00	มาก	0.00
2. มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถในงานช่างเพื่อ การซ่อมแซม บำรุงรักษาไฮดรอลิก	3.67	1.15	มาก	31.34
3. มีการตรวจสอบไฮดรอลิกก่อนการปฏิบัติงาน	4.00	1.00	มาก	25.00
4. มีการตรวจสอบสภาพและบำรุงรักษาไฮดรอลิก ตามระยะเวลาที่กำหนด	3.67	0.58	มาก	15.80

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
5. มีการหาตรวจสอบสาเหตุของโศกตหฺศนุปรกรณที่ซัดซ้อง ก่อนดำเนินการซ่อม	3.67	1.15	มาก	31.34
6. มีการจัดเก็บโศกตหฺศนุปรกรณหลังให้บริการอย่างเป็น ระบบ	3.67	1.15	มาก	31.34
7. มีการประเมินผลการซ่อมบํารุง	3.00	0	ปานกลาง	0.00
8. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการผ่านช่องทาง ต่างๆ	4.33	0.58	มาก	13.39
9. มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือ แก้ไขการปฏิบัติงาน	4.00	1.00	มาก	25.00
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการในงานซ่อมบํารุง (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	3.67	0.58	มาก	15.80
2. ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการงานซ่อมบํารุง (ต่อภาคการศึกษาหรือ ปีการศึกษา)	4.33	0.58	มาก	13.39
3. จำนวนการซ่อมบํารุง (ต่อภาคการศึกษาหรือ ปีการศึกษา)	3.33	0.58	ปานกลาง	17.42
รวม	3.83	0.59	มาก	15.40

จากตารางที่ 4.22 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานซ่อมบํารุงใน
ระดับมาก ($\bar{x}=3.83$, S.D.= 0.59, CV=15.40) และมีความคิดเห็นสอดคล้อง เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้
ในแต่ละรายการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก จำนวน 17 ตัวบ่งชี้ และ
เห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้งานบริการแปลงระบบ และสำเนาสื่อการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
ตัวบ่งชี้ปัจจุบันนำเข้า				
1. คุณสมบัติของบุคลากร ประกอบด้วย				
1.1 ด้านความรู้				
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์	4.00	1.00	มาก	25.00
1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการ และการจัดระบบการให้บริการ	4.33	0.58	มาก	13.39
1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาการให้บริการ	4.33	0.58	มาก	13.39
1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมประยุกต์	3.67	0.58	มาก	15.80
1.1.5 ความรู้เกี่ยวกับงานไฟฟ้า และงานอิเล็กทรอนิกส์	4.00	0.00	มาก	0.00
1.1.6 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติของสื่อประเภทต่างๆ	4.67	0.58	มากที่สุด	12.42
1.1.7 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบวงจรของเครื่องมือประเภทต่างๆ	3.33	1.15	ปานกลาง	34.53
1.2 ด้านทักษะ				
1.2.1 มีทักษะการแปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอนประเภทต่างๆ	4.33	0.58	มาก	13.39
1.3 ด้านความสามารถ				
1.3.1 ความสามารถในการให้บริการด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์	4.00	1.00	มาก	25.00
1.3.2 ความสามารถในการใช้หลักการบริการ และการจัดระบบการให้บริการ และ ระบบเครือข่ายการให้บริการการให้บริการ เพื่อการให้บริการแปลงระบบ และสำเนาสื่อการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
1.3.3 ความสามารถในการใช้หลักจิตวิทยาการ ให้บริการ เพื่อการให้บริการแปลงระบบ และ สำเนาสื่อการเรียนการสอน	4.00	0.00	มาก	0.00
1.3.4 ความสามารถในการให้บริการให้คำปรึกษา ด้านสื่อการเรียนการสอน	4.00	1.00	มาก	25.00
ตัวบ่งชี้กระบวนการ				
1. มีการจัดระบบการขอใช้บริการแปลงระบบ และสำเนา สื่อการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39
2. มีการตรวจสอบลิขสิทธิ์ทางกฎหมาย ของสื่อการศึกษาที่ จะนำมาแปลงระบบหรือทำสำเนาสื่อการเรียนการสอน	3.67	1.15	มาก	31.34
3. มีการดำเนินงานแปลงระบบหรือทำสำเนาส่งมอบงาน ตามเวลาที่กำหนด	4.00	0.00	มาก	0.00
4. มีการตรวจสอบ ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากร เครื่องมือที่ใช้ในงานแปลงระบบ และสำเนา สื่อการเรียนการสอน	4.33	0.58	มาก	13.39
5. มีการประเมินผลการให้บริการแปลงระบบและสำเนาสื่อ	3.67	0.58	มาก	15.80
6. มีการรับฟังความคิดเห็นการให้บริการแปลงระบบ และ สำเนาสื่อ ผ่านช่องทางต่างๆ	3.67	0.58	มาก	15.80
7. มีการนำผลการประเมินการให้บริการหรือคำร้องเรียนมา ปรับปรุงแก้ไข	3.67	0.58	มาก	15.80
ตัวบ่งชี้ผลผลิต				
1. ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการในงานบริการ แปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอน (ต่อ ภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	4.00	1.00	มาก	25.00
2. ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการแปลงระบบ และสำเนาสื่อการเรียนการสอน (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)	4.00	0.00	มาก	0.00
รวม	4.02	0.66	มาก	16.42

จากตารางที่ 4.23 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้งานบริการ
แปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.02$, S.D.= 1.66, CV=16.42)
และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ในแต่ละรายการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วย
กับตัวบ่งชี้ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ เห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับมาก จำนวน 19 ตัวบ่งชี้
และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การรับรองตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา

ผลการวิเคราะห์การรับรองตัวบ่งชี้จะนำเสนอเป็นภาพรวมของตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานในแต่ละงาน ตามภารกิจด้านด้านการบริหาร ด้านวิชาการ และด้านการบริการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจายของคะแนนความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ต่อตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในด้านการบริหาร

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
1.1 ตัวบ่งชี้งานธุรการหรืองานสารบรรณ	4.80	0.45	มากที่สุด	9.38
1.2 ตัวบ่งชี้งานพัสดุ	4.40	0.55	มาก	12.50
1.3 ตัวบ่งชี้งานบุคคล	4.80	0.45	มากที่สุด	9.38
1.4 ตัวบ่งชี้งานวางแผนและการจัดการ	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
1.5 ตัวบ่งชี้งานงบประมาณและการเงิน	4.80	0.45	มากที่สุด	9.38
1.6 ตัวบ่งชี้งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	4.40	0.89	มาก	20.23
รวม	4.70	0.53	มากที่สุด	11.38

จากตารางที่ 4.24 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้ด้านการบริหารในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.70$, S.D.= 0.53, CV=11.38) และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ในแต่ละงาน พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ระดับมากที่สุด 4 งาน ได้แก่ ตัวบ่งชี้งานธุรการหรืองานสารบรรณ ตัวบ่งชี้งานบุคคล ตัวบ่งชี้งานวางแผนและการจัดการ และตัวบ่งชี้งานงบประมาณและการเงิน

และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ระดับมาก 2 งาน ได้แก่ ตัวบ่งชี้งานพัสดุ และตัวบ่งชี้งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจายของคะแนนความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ต่อตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในด้านวิชาการ

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
2.1 ตัวบ่งชี้งานฝึกอบรมด้าน เทคโนโลยีการศึกษา	4.40	0.89	มาก	20.33
2.2 ตัวบ่งชี้งานวิจัยและพัฒนา ด้านเทคโนโลยีการศึกษา	4.80	0.45	มากที่สุด	9.32
2.3 ตัวบ่งชี้งานให้คำปรึกษาด้าน เทคโนโลยีการศึกษา	4.60	0.55	มากที่สุด	11.91
2.4 ตัวบ่งชี้งานประเมินผลภายในและภายนอก	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
2.5 ตัวบ่งชี้งานออกแบบและพัฒนา การเรียนการสอน	4.80	0.45	มากที่สุด	9.32
2.6 ตัวบ่งชี้งานออกแบบและพัฒนา สื่อการเรียนการสอน	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
รวม	4.77	0.50	มากที่สุด	10.57

จากตารางที่ 4.25 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้ด้านวิชาการในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.77$, S.D.= 0.50, CV=10.57) และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ในแต่ละงาน พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ระดับมากที่สุด 5 งาน ได้แก่ ตัวบ่งชี้งานวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา ตัวบ่งชี้งานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา ตัวบ่งชี้งานประเมินผลภายในและภายนอก ตัวบ่งชี้งานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน และตัวบ่งชี้งานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน

และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ระดับมาก 1 งาน ได้แก่ ตัวบ่งชี้งานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจายของคะแนนความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ต่อตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในด้านการบริการ

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น	CV
3.1 ตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อกราฟิก	4.60	0.89	มากที่สุด	19.44
3.2 ตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อดิจิทัล	4.20	0.84	มาก	19.92
3.3 ตัวบ่งชี้งานบริการผลิต e - Learning	4.20	0.84	มาก	19.92
3.4 ตัวบ่งชี้งานบริการสื่อการเรียนการสอนและ ไอศหัทศนูปรกรณ์	4.60	0.55	มากที่สุด	11.91
3.5 ตัวบ่งชี้งานบริการห้องเรียนและ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.60	0.55	มากที่สุด	11.91
3.6 ตัวบ่งชี้งานซ่อมบำรุง	4.60	0.55	มากที่สุด	11.91
3.7 ตัวบ่งชี้งานบริการแปลงระบบ และสำเนา สื่อการเรียนการสอน	4.40	0.55	มาก	12.45
รวม	4.46	0.66	มาก	14.75

จากตารางที่ 4.26 ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับภาพรวมของตัวบ่งชี้ด้านการบริการในระดับมาก ($\bar{x}=4.46$, S.D.= 0.66, CV=14.75) และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ในแต่ละงาน พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ระดับมากที่สุด 4 งาน ได้แก่ ตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อกราฟิก ตัวบ่งชี้งานบริการสื่อการเรียนการสอนและไอศหัทศนูปรกรณ์ ตัวบ่งชี้งานบริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และตัวบ่งชี้งานซ่อมบำรุง

และเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ระดับมาก 3 งาน ได้แก่ ตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อดิจิทัล ตัวบ่งชี้งานบริการผลิต e - Learning และตัวบ่งชี้งานบริการแปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอน