บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีการศึกษาเป็นองค์ความรู้ว่าด้วยวิธีการประยุกต์เครื่องมือ วัสดุ วิธีการ และการจัดสภาพแวดล้อมใหม่เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนรู้ (วสันต์ อติศัพท์, 2544) หรือช่วยแก้ปัญหาทางการศึกษาทั้งด้านการขยายผลงานและการปรับปรุงคุณภาพของการเรียนการสอน (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2545) ตลอดจนการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน (กิดานันท์ มลิทอง, 2540) ด้วยความสำคัญของเทคโนโลยีการศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนและการเรียนรู้ทำให้ภาครัฐเล็งเห็นความสำคัญ และได้ตราพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (2542) หมวด 9 เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาขึ้น โดยกำหนดให้ภาครัฐเป็นหน่วยงานกลางทำหน้าที่อำนวยความสะดวก เสนอนโยบาย แผนการพัฒนา และส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการศึกษา ตลอดจนสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีการศึกษาเข้ามาใช้ในสถาบันการศึกษานับว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดังกล่าวมากขึ้นซึ่งจะส่งผลดีต่อการศึกษาของชาติในอนาคต

เนื่องด้วยกระแสสังคมและวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป หลายองค์กรต้องการยกระดับคุณภาพของการศึกษาให้สูงขึ้น จึงเป็นแรงผลักดันให้สถาบันการศึกษาต้องปรับตัวให้ทันตามกระแสดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาขั้นสูงของประเทศจึงได้นำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนและพัฒนาภารกิจหลักสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการเรียนการสอน หลายแห่งได้จัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาขึ้นเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการเรียนรู้ของนิสิต นักศึกษา อาจารย์ ตลอดจนบุคคลทั้งภายในและภายนอกสถาบันที่ให้ความสนใจ ให้เป็นแหล่งรวบรวมและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีการศึกษาของสถาบันการศึกษา มุ่งเน้นการให้บริหารจัดการและการบริการด้านเทคโนโลยีการศึกษาทั้งสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ การออกแบบและพัฒนาระบบการเรียนการสอนและสื่อการเรียนการสอน การฝึกอบรม การให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ การวิจัย การประเมิน และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจ เพื่อให้สามารถเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการของศาสตร์ด้านเทคโนโลยีการศึกษา (สมบูรณ์ สงวนญาติ, 2534; ฉลองชัย สุรวัฒนบูรณ์, 2541; ฐาปนีย์

ธรรมเมธา, 2546 และจามรี ศิริภัทร, 2549) โดยมีโครงสร้างการบริหารงานแตกต่างกันไปในแต่ละมหาวิทยาลัย ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา โดยแต่ละแห่งจะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบของสถาบันเป็นสำคัญ จึงทำให้รูปแบบของหน่วยงานดังกล่าวมีความแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง เช่น อาจเป็นหน่วยงานที่สังกัดห้องสมุดประจำคณะ สังกัดห้องสมุดกลางของสถาบัน ตั้งขึ้นเป็นเอกเทศประจำคณะ หรือตั้งขึ้นเป็นเอกเทศของสถาบัน (ฐาปนีย์ ธรรมเมธา, 2546) รวมทั้งชื่อของหน่วยงานดังกล่าวในแต่ละแห่งยังมีความแตกต่างกัน ซึ่งศัพท์บัญญัติของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาที่พบเห็นทั่วไป (สมพร สุขวิเศษ,2524; ปรัชญนันท์ นิลสุข, 2541; จามรี ศิริภัทร, 2549) ได้แก่ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาหรือสำนักเทคโนโลยีการศึกษา (educational technology center) ศูนย์โสตทัศน์ (audio-visual center) ศูนย์โสตทัศนูปกรณ์ (audio-visual equipment center) ศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา (educational communication and technology center) ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา (educational technology and Innovation center) ศูนย์สื่อ (media center) ศูนย์สื่อการสอน (instructional media center) ศูนย์สื่อการศึกษา (educational media center) ศูนย์บริภัณฑ์สื่อ (media resource center) ศูนย์บริภัณฑ์เพื่อการศึกษา (educational resource center) ศูนย์สื่อการเรียนการสอน (learning resource center) ศูนย์วิทยบริการ (academic resources center) หรือศูนย์บริการสื่อการสอน (media service center)

การประกันคุณภาพเป็นแนวทางหนึ่งที่วงการศึกษาไทยให้ความสำคัญว่าเป็นกระบวนการที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพได้ โดยผ่านกระบวนการควบคุม ตรวจสอบ รับรองและการประเมินอย่างเป็นระบบ ซึ่งตรงตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 หัวข้อมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 ที่ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในทุกระดับ ที่ประกอบด้วยการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก ซึ่งเป็นแนวทางนำไปสู่การศึกษาที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ มาตรา 48 ได้กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาและถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จากหมวดและมาตราดังกล่าวล้วนแสดงถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพที่มีต่อการพัฒนาการศึกษาของชาติ ซึ่งสถาบันการศึกษาทุกแห่งเริ่มตั้งแต่ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานจนถึงระดับอุดมศึกษาต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติดังกล่าวเพื่อให้

เกิดการปฏิรูปการศึกษาที่มีคุณภาพและได้การรับรองจากสาธารณชนว่าเป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐาน

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งภายในสถาบันอุดมศึกษาที่ทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนจึงมีความจำเป็นต้องได้รับการประกันคุณภาพด้วยเช่นกัน ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งจึงพัฒนาระบบการประกันคุณภาพขึ้น สำหรับประเมินศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาหรือหน่วยงานของตนเองโดยเฉพาะ โดยเป็นการประยุกต์นำองค์ประกอบตัวบ่งชี้ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือตัวบ่งชี้การตรวจสอบและการประเมินการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ที่ได้จัดทำการติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันการศึกษา (2549) นำมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับประเมินหน่วยงานสำหรับการประกันคุณภาพภายใน จากประเด็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษา ได้มีหน่วยงานต่างๆ เข้ามามีส่วนช่วยพัฒนาระบบ มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ หรือเกณฑ์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมิน ทำให้เกิดประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษา เพราะนอกจากเป็นแนวทางในการตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเกณฑ์ ได้มาตรฐาน และบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ยังทำให้หน่วยงาน ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน หรือสิ่งที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนา หรือหาแนวทางการเสริมจุดแข็งเพื่อนำไปสู่หน่วยงานที่เข้มแข็ง รวมทั้งได้ข้อมูลเชิงสาธารณะทำให้มั่นใจในขีดความสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ และเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการส่งเสริมและสนับสนุนในทิศทางที่เหมาะสมเพื่อนำไปสู่การรับรองการประเมินภายนอกต่อไปได้ (กิตติชัย วัฒนานิกร, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริชัย กาญจนวาสี (2547) ได้อธิบายผลกระทบหลังการประเมินหน่วยงานว่าจะส่งผลดีทั้งในระดับหน่วยงานและระดับบุคคล ได้แก่ ประการที่หนึ่ง คือ ทำให้พฤติกรรมการปฏิบัติงานของสมาชิกในหน่วยงานเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่ดีขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับปรัชญาหรือเป้าหมายของหน่วยงาน ประการที่สอง คือ ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนระเบียบ กฎเกณฑ์ หรือข้อบังคับในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประการที่สาม คือ นำไปสู่การปรับโครงสร้างภายในหน่วยงานที่เอื้อต่อการบริหารงานมากขึ้น และประการสุดท้าย คือ อาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบความคิด ความเชื่อเกี่ยวกับคุณค่าเป้าหมายของหน่วยงาน ดังนั้น การประเมินจึงเป็นแนวทางที่มีความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อมุ่งสู่การพัฒนาทั้งระดับหน่วยงานและระดับบุคคล

ในปัจจุบันนอกเหนือจากการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสำนักงานประเมินและรับรองมาตรฐานการศึกษา (สมศ.) ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพของหน่วยงานตนเองขึ้น เช่น ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้มาตรฐานประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU-QA 84) สำหรับประกันคุณภาพภายในโดยเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อประเมินหน่วยงานต่างๆ ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีดัชนีคุณภาพเป็นตัวตัดสิน การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของสำนักเทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยใช้ตัวบ่งชี้วัดผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งตัดสินคุณภาพ การสร้างตัวบ่งชี้เชิงกลยุทธ์เพื่อประเมินงานตามมิติของ Balance Scorecard (BSC) ของศูนย์ฝึกอบรมและควบคุมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร หรือการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (self assessment report: SAR) ของสำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยอิงมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์จากส่วนกลางของมหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดให้สำหรับหน่วยงานระดับศูนย์หรือสำนักใช้ประเมินคุณภาพภายใน เป็นต้น ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวแสดงว่าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งให้ความความสำคัญต่อการประกันคุณภาพ มีทั้งระบบที่พัฒนาขึ้นเองโดยศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาหรือสถาบันการศึกษาซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงกับหน่วยงานของตนเองหรือระบบที่พัฒนาจากหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย โดยใช้ตัวบ่งชี้จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสำนักงานประเมินและรับรองมาตรฐานการศึกษา (สมศ.) นำมาสร้างเป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินเพื่อมุ่งประสู่การประกันคุณภาพ

จากการศึกษาการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษา พบว่า ฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2546) ได้พัฒนามาตรฐานงานเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย 14 มาตรฐาน และ 84 ตัวบ่งชี้ ซึ่งเป็นการวิจัยที่นำเสนอมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ของหน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษาในภาพรวม สำหรับการวิจัยในต่างประเทศ สมาคมสื่อสารและเทคโนโลยีการศึกษาแห่งสหรัฐอเมริกา (AECT, 1988) ได้เสนอมาตรฐานแหล่งการเรียนรู้ ว่าต้องประกอบด้วย 3 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 เกี่ยวกับสถาบัน มาตรฐานที่ 2 การปฏิบัติงาน และมาตรฐานที่ 3 การจัดการ และสมาคมห้องสมุดแห่งสหรัฐอเมริกา และสมาคมสื่อสารและเทคโนโลยีการศึกษาแห่งสหรัฐอเมริกา (1994) ได้เสนอมาตรฐานสำหรับแหล่งการเรียนรู้ในชุมชน สถานศึกษาหรือวิทยาลัย ควรประกอบด้วย 7

ขอมูลทางการ ตรวจสอบวิทยานิพนธ์ ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 วัตถุประสงค์ มาตรฐานที่ 2 การบริหารและการจัดการ มาตรฐานที่ 3 ผู้ปฏิบัติงาน มาตรฐานที่ 4 งบประมาณ มาตรฐานที่ 5 การบริการ มาตรฐานที่ 6 การเก็บรวบรวม มาตรฐานที่ 7 อุปกรณ์หรือเครื่องมืออำนวยความสะดวก จากการวิจัยด้านการพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษาหรือที่เกี่ยวข้อง พบว่า ส่วนใหญ่ใช้โครงสร้างการบริหารของหน่วยงานและขอบข่ายงานเทคโนโลยีการศึกษาเป็นกรอบสำหรับการพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้กลางที่ใช้สำหรับประเมินคุณภาพศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาโดยเฉพาะ ดังนั้น กรอบสำหรับการพัฒนาตัวบ่งชี้จึงใช้ขอบข่ายเทคโนโลยีการศึกษาเป็นตัวกำหนดองค์ประกอบของการประเมิน เพราะ ขอบข่ายงานเทคโนโลยีการศึกษาสามารถแสดงรายละเอียดของภาระหน้าที่การปฏิบัติงานของหน่วยงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาได้อย่างครอบคลุม ทั้งนี้ผู้วิจัยได้บูรณาการขอบข่ายที่สำคัญ 2 ขอบข่าย ได้แก่ ขอบข่ายเทคโนโลยีการศึกษาตามแนวคิดของสมาคมสื่อสารและเทคโนโลยีการศึกษาแห่งสหรัฐอเมริกา (AECT,1994) และขอบข่ายตามแนวคิดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2537) โดยขอบข่ายเทคโนโลยีการศึกษาของ (AECT, 1988) ได้แบ่งขอบข่ายเทคโนโลยีการศึกษาตามที่ Seels and Richey (1994) ได้ศึกษาไว้ ประกอบด้วย 5 ขอบข่ายใหญ่ ได้แก่ การออกแบบ (design) การพัฒนา (development) การใช้ (utilization) การจัดการ (management) และการประเมิน (evaluation) ส่วนขอบข่ายเทคโนโลยีการศึกษา (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2537) ได้แบ่งขอบข่ายเทคโนโลยีการศึกษาเป็น 3 ขอบข่าย ได้แก่ ขอบข่ายด้านสาระของเทคโนโลยีการศึกษาหรือขอบข่ายแนวตั้ง ขอบข่ายด้านภารกิจหรือขอบข่ายแนวนอน และขอบข่ายตามรูปแบบการจัดการศึกษาหรือขอบข่ายแนวลึก ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอบข่ายด้านภารกิจ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2537) ที่ประกอบด้วยภารกิจด้านการบริหาร ด้านวิชาการ และด้านการบริการที่จะเป็นกรอบสำหรับการพัฒนาตัวบ่งชี้ในครั้งนี้ นอกจากนี้ตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นจะพัฒนาเพื่อใช้สำหรับการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ทั้งผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านงานสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลโดยภาพรวมทั้งหน่วยงานที่ได้มีการปฏิบัติงานจริง ตรงตามขอบข่ายงาน และโครงสร้างการบริหาร ซึ่งสามารถใช้เป็นสิ่งชี้วัดคุณภาพของการปฏิบัติงานได้ โดยอยู่ในรูปแบบของตัวบ่งชี้การปฏิบัติงาน ที่สามารถสะท้อนข้อมูลเชิงประจักษ์หรือค่าทางสถิติที่บอกกระบวนการและผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้ว่าเป็นไปตามภารกิจหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด นอกจากนี้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมทั้งการคาดการณ์

ในอนาคตเพื่อใช้วางแผนและพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพได้ ทั้งนี้ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานมีความแตกต่างกับตัวบ่งชี้ธรรมดาทั่วไป (วันเพ็ญ ผ่องกาย, 2549) คือ

1. ความสามารถกำหนดจุดอ้างอิงที่ชัดเจน (point of reference) จุดอ้างอิงในที่นี้เปรียบเสมือนเป็นเกณฑ์ หรือบรรทัดฐานสำหรับการประเมินบริบท และตัดสินคุณค่าของการปฏิบัติการ โดยแบ่งแหล่งของจุดอ้างอิงสำหรับตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานที่เป็นไปได้ มี 4 ประการ คือ

1.1 คู่แข่งเฉพาะกิจ (specific competitors)

1.2 ความคิดทางทฤษฎีหรือบรรทัดฐาน (theoretical ideal or norms)

1.3 เป้าหมาย (stated goals)

1.4 การดำเนินงานในอดีตที่ผ่านมา (past performance)

2. มีลักษณะเชิงสัมพันธ์ (relativity) คือ ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานไม่มีค่าที่แน่นอนตายตัว ขึ้นอยู่กับการเปลี่ยนแปลงของเวลาและบริบทเป็นสำคัญ

3. ความสามารถในการย่อข้อมูล (data reduction) คือ ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานถูกจัดให้อยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการนำไปใช้ประโยชน์ ด้วยการลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล เป็นการจัดข้อมูลอย่างสรุป ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ติดตาม ทบทวน และตัดสินใจต่อการดำเนินงานของหน่วยงานได้

4. ความหลากหลายของระดับการวิเคราะห์ (multi-level of analysis) คือ ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ได้กับทุกระดับ

ด้วยความแตกต่างของตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานกับตัวบ่งชี้ทั่วไป ทำให้การนำตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานไปใช้จะส่งผลดีต่อหน่วยงาน 5 ประการ (McDaniel, 1996 อ้างถึงใน อาทิตยา ดวงมณี, 2540) ดังนี้ ประการแรก ใช้เป็นเครื่องมือติดตามภารกิจ (monitoring) เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจภายในหน่วยงาน ประการที่สอง คือ ใช้เป็นการประเมิน(evaluation) ผลการดำเนินงานว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด ประการที่สาม คือ ใช้เป็นบทสนทนา (dialogue) ที่ทรงคุณค่าในการติดต่อสื่อสารให้เป็นไปอย่างมีความหมาย แสดงให้เห็นถึงการดำเนินภารกิจของหน่วยงานที่เป็นอยู่ ประการที่สี่ คือ การเป็นเหตุผล (rationalization) ที่มีบทบาทต่อกระบวนการวางแผนของหน่วยงาน และประการสุดท้าย คือ การจัดสรรทรัพยากร (resource allocation) ให้เป็นไปอย่างมีระบบ มีเหตุผล และตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานยังเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในงานด้านต่างๆ (วันเพ็ญ ผ่องกาย, 2549) ดังนี้

1. ใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการวางแผน และหน่วยงานงบประมาณ เพื่อจัดลำดับการจัดสรรงบประมาณ

2. ใช้เป็นแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม เพื่อนำมาแก้ปัญหาทางการศึกษา โดยเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบคุณภาพ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในหน่วยงานในด้านต่างๆ เพื่อการพิจารณาให้การสนับสนุนหน่วยงานนั้นๆ ได้อย่างถูกต้อง

3. ช่วยลดความซ้ำซ้อนในเรื่องต่างๆ ด้วยการนำมาสรุปเป็นเงื่อนไขที่มีความชัดเจน มีเกณฑ์หรือระดับการวัดที่แน่นอนที่จะทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์

4. ช่วยสะท้อนให้เห็นภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากผลกระทบภายนอกทั้งในส่วนที่เป็นปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งสะท้อนประสิทธิภาพในการติดตามการแก้ไขปัญหาต่างๆ

จากการศึกษาตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาภายในประเทศ พบว่า ปัจจุบันการวิจัยในเรื่องดังกล่าวมีจำนวนน้อย ทั้งที่ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษามีบทบาทและความสำคัญต่อการพัฒนาการศึกษาของชาติเป็นอย่างมาก ประกอบกับปัจจุบันหน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีการศึกษาหลายสถาบันกำลังให้ความสนใจต่อพัฒนาด้านการประเมินสำหรับหน่วยงานทางเทคโนโลยีการศึกษาโดยเฉพาะ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อเป็นทางเลือกหนึ่งนำไปสู่การประกันคุณภาพโดยมีความเฉพาะเจาะจงสำหรับหน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษาโดยเฉพาะ นอกจากนี้จากการวิจัยในอดีตที่ได้พัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับหน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษาขึ้น ยังครอบคลุมไม่ถึงในทุกงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา โดยเฉพาะงานสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา และนอกจากนี้งานวิจัยในด้านการประเมินทางด้านเทคโนโลยีการศึกษาขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ปัจจุบันศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาจึงใช้เพียงตัวบ่งชี้กลางสำหรับการประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (หน่วยงานมหาชน) ที่ได้พัฒนาขึ้นมาใช้ ซึ่งตัวบ่งชี้ดังกล่าวหากพิจารณาในภาพรวม พบว่า เป็นตัวบ่งชี้ที่เน้นไปที่การจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา ซึ่งไม่ตรงกับภาระงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา นั่นคือ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน จึงทำให้ผลการประเมินไม่ตรงกับภาระงานหลักของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ดังนั้นการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาที่มีความเฉพาะเจาะจงสอดคล้องกับภารกิจหลัก และครอบคลุมในทุกภาระงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาจึงมีความจำเป็น เพื่อให้สามารถติดตาม ตรวจสอบ และหาจุดบกพร่องต่างๆ ของการปฏิบัติงานตลอดจนนำข้อมูลไปใช้พัฒนาหน่วยงานได้อย่างเต็มที่ ทั้งกลุ่มผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยี

การศึกษาและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงาน สามารถนำไปประเมินศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อนำไปสู่การประกันคุณภาพภายในและภายนอกต่อไปได้ ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นความสำคัญและทำการวิจัยนี้ขึ้น ทั้งนี้ตัวบ่งชี้ที่จะพัฒนาขึ้นจะพัฒนาภายใต้ตามขอบข่ายภารกิจ ประกอบด้วย ด้านการบริหาร ด้านวิชาการ และด้านการบริการ โดยเป็นตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานที่อยู่ในรูปแบบ outcome model ซึ่งเป็นการพิจารณาในเชิงระบบ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ด้านปัจจัยนำเข้า (input indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวกับทรัพยากรโดยนิยมให้ค่าในเชิงปริมาณ ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ (process indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากร หรือประโยชน์จากปัจจัยนำเข้าและปฏิบัติงานของหน่วยงาน เป็นวิถีทางการบริการและต้องการวัดในเชิงคุณภาพ และตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) เป็นตัวบ่งชี้เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ผลที่เกิดขึ้นทันทีและนิยมให้ค่าในเชิงปริมาณ เพื่อสามารถประเมินได้ในทุกขั้นของกระบวนงานและสามารถนำไปเสริมกับตัวบ่งชี้ทางด้านหน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษาที่เคยได้พัฒนาไว้แล้วให้มีความสมบูรณ์และสามารถพิจารณาในเชิงระบบได้ ผู้วิจัยหวังว่าตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานที่พัฒนาขึ้นจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินการปฏิบัติงานต่างๆ ภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาได้โดยมีความครอบคลุมในทุกภาระงานและทุกมิติของเชิงระบบ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทำให้ได้ผลการประเมินที่มีคุณภาพ ตรงตามข้อเท็จจริง สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนาหน่วยงานต่อไปเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ตลอดจนจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ นับเป็นการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพที่สามารถยกระดับศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา
2. เพื่อสร้างตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

คำถามการวิจัย

1. ขอบข่ายการพัฒนาตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่จำแนกตามขอบข่ายด้านภารกิจ ได้แก่ ด้านการบริหาร ประกอบด้วยกี่งาน อะไรบ้าง ด้านวิชาการ ประกอบด้วยกี่งาน อะไรบ้าง และด้านการบริการ ประกอบด้วยกี่งาน อะไรบ้าง

2. ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานในรูปแบบ outcome model ในงานต่างๆ ที่จำแนกตามขอบข่ายด้านภารกิจของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้าอะไรบ้าง ตัวบ่งชี้กระบวนการอะไรบ้าง และตัวบ่งชี้ผลผลิตอะไรบ้าง

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา โดยจำแนกงานภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาตามภารกิจ ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านวิชาการ และด้านการบริการ

2. ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของการวิจัยครั้งนี้ อยู่ในรูปแบบ outcome model ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ด้านปัจจัยนำเข้า ตัวบ่งชี้กระบวนการ และตัวบ่งชี้ผลผลิต

3. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา

3. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับขอบข่ายงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ตามขอบข่ายภารกิจของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านวิชาการ และด้านการบริการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 9 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเพื่อกำหนดตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานในรูปแบบ outcome model ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินหน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 3 คน

กลุ่มที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเพื่อประเมินตัวบ่งชี้การปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 9 คน และผู้ปฏิบัติงานในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 54 คน

4. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาทุกภาระงานภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ทั้งงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา และงานสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงาน

5. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 24 แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยมหาสารคามมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ข้อตกลงเบื้องต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา เป็นคำที่ใช้เรียกหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านเทคโนโลยีการศึกษา ซึ่งอาจมีชื่อเรียกหน่วยงานแตกต่างกันไป ได้แก่ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา หรือสำนักเทคโนโลยีการศึกษา (educational technology center) ศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา (educational communication and technology center) ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา (educational technology and innovation center) ศูนย์โสตทัศนศึกษา (audio-visual education center) ศูนย์โสตทัศน์ (audio-visual center) ศูนย์โสตทัศนูปกรณ์ (audio-visual equipment center) ศูนย์สื่อ (media center) ศูนย์สื่อการสอน (instructional media center) ศูนย์สื่อการศึกษา (educational media center) ศูนย์บริภัณฑ์สื่อ (media resource center) ศูนย์บริภัณฑ์เพื่อการศึกษา (educational resource center) ศูนย์สื่อการเรียนการสอน (learning resource center) ศูนย์บริการสื่อการสอน (media service center)

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ตัวบ่งชี้ หมายถึง สารสนเทศที่บอกลักษณะหรือสภาพการณ์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยอยู่ในรูปของข้อความเชิงคุณภาพหรือค่าตัวเลขเชิงปริมาณที่สามารถบ่งบอกสภาวะของสิ่งที่มุ่งวัดได้

การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา หมายถึง การปฏิบัติงานหรือหน้าที่รับผิดชอบของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา เพื่อสนับสนุนงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่จำแนกตามขอบข่ายภารกิจของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านวิชาการ และด้านการบริการ

ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา หมายถึง สารสนเทศที่บ่งบอกลักษณะหรือสภาพการณ์การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ที่จำแนกตามขอบข่ายภารกิจของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านวิชาการ และด้านการบริการ โดยแต่ละภารกิจประกอบด้วยตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานเชิงระบบ คือ ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า ตัวบ่งชี้กระบวนการ และตัวบ่งชี้ผลผลิต

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า หมายถึง สารสนเทศที่บ่งบอกลักษณะหรือสภาพการณ์ที่เป็นตัวป้อนหรือสิ่งที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานต่างๆ ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือได้ผลผลิตตามต้องการ ได้แก่ ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับคุณวุฒิ คุณลักษณะ ความรู้ความสามารถ ทักษะของบุคลากร อัตราส่วนหรือจำนวนทรัพยากรที่มีอยู่

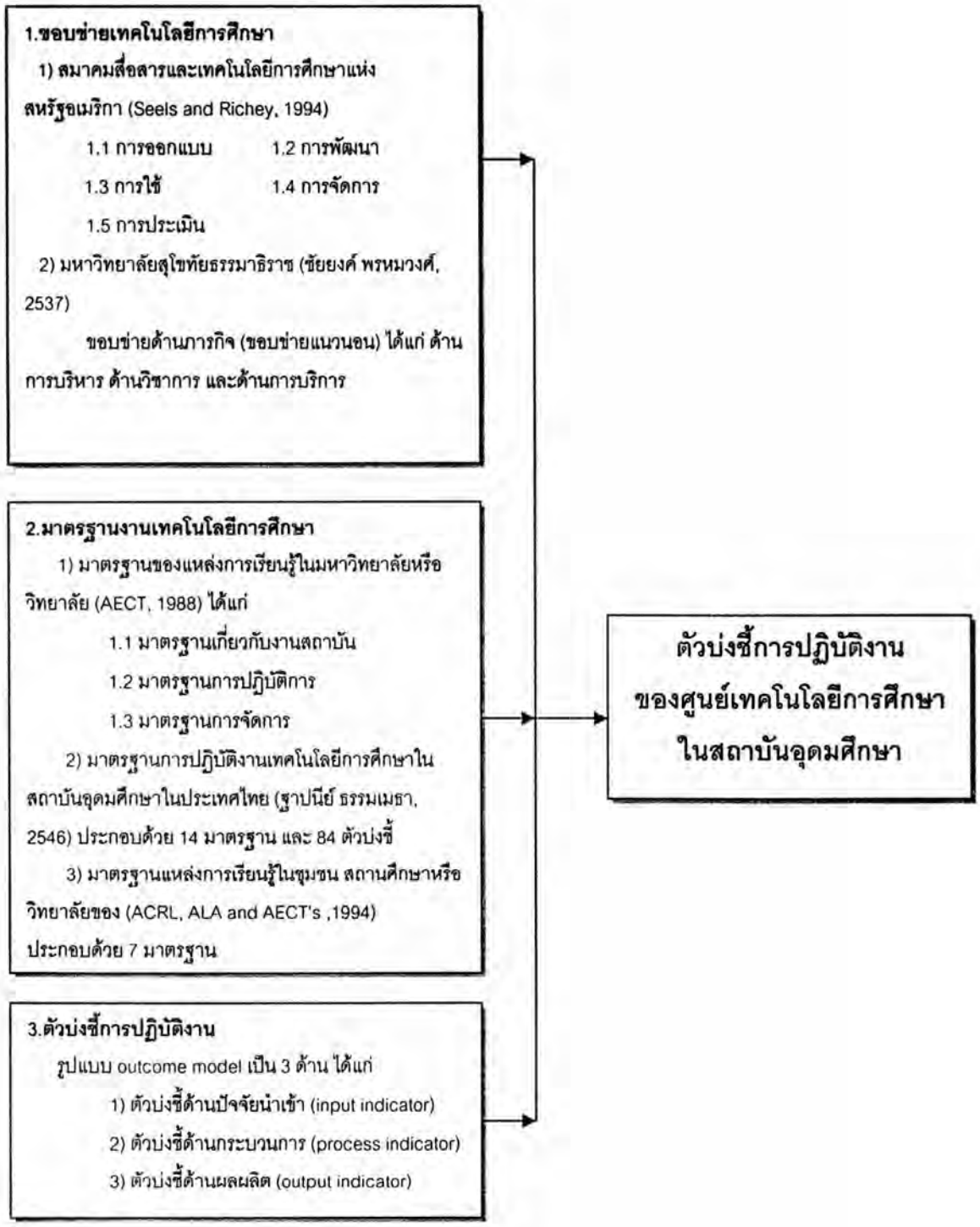
ตัวบ่งชี้กระบวนการ หมายถึง สารสนเทศที่บ่งบอกลักษณะหรือสภาพการณ์ที่แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติหรือวิธีดำเนินการในงานต่างๆ ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา เพื่อสนองต่อนโยบายคุณภาพของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ได้แก่ ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานการให้บริการ การประเมิน ตลอดจนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ตัวบ่งชี้ผลผลิต หมายถึง สารสนเทศที่บ่งบอกลักษณะหรือสภาพการณ์ที่เป็นผลจากการใช้ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัยนำเข้าผ่านการปฏิบัติหรือตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ ได้แก่ ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับผลงานสื่อการสอนที่ผลิต ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา หมายถึง หน่วยงานกลางภายในสถาบันอุดมศึกษาที่มีหน้าที่สนับสนุนงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา ทั้งการบริหารจัดการ การออกแบบ การพัฒนา การบริการ และการประเมินสื่อการเรียนการสอนเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการเรียนรู้ให้กับนิสิต นักศึกษา อาจารย์ และบุคคลภายในและภายนอกสถาบันที่ให้ความสนใจ

สถาบันอุดมศึกษา หมายถึง สถาบัน หรือมหาวิทยาลัยของรัฐในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาต่ำกว่าปริญญา และ/ ระดับปริญญา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภูมิที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

2. ได้แนวทางในการนำตัวบ่งชี้ไปใช้ในการตรวจสอบ ติดตามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

3. ได้แนวทางในการนำสารสนเทศที่ได้จากตัวบ่งชี้ไปใช้ในการตัดสิน วางแผน ปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบต่อนโยบายการประกันคุณภาพของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา