

บทที่ 5

การนำเสนอตัวบ่งชี้ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ คือ ตัวบ่งชี้ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา โดยมีรายละเอียดประกอบการนำเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 บทนำ

- 1.1 หลักการและเหตุผล
- 1.2 ประโยชน์ของตัวบ่งชี้ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา
- 1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในงานต่างๆ ตามภารกิจ ได้แก่ ด้านการบริหาร

ด้านวิชาการ และด้านการบริการ

ตอนที่ 2 ตัวบ่งชี้ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

- 2.1 โครงสร้างตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา
- 2.2 รายละเอียดตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบัน

อุดมศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของการใช้ตัวบ่งชี้ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบัน

อุดมศึกษา

ตอนที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตัวบ่งชี้ เป็นสารสนเทศที่บอกลักษณะหรือสภาพการณ์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยอยู่ในรูปของข้อความเชิงคุณภาพหรือค่าตัวเลขเชิงปริมาณที่สามารถบ่งบอกสภาวะของสิ่งที่มุ่งวัดได้ ดังนั้นการนำตัวบ่งชี้มาใช้สำหรับประเมินองค์กรจึงมีความสำคัญ เพราะ สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม กำกับ ดูแลให้การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงาน ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดได้ตลอดจนติดตามได้ว่ามีจุดบกพร่องระหว่างการปฏิบัติงานอะไรบ้าง ทำให้ทราบสภาพและลักษณะการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อนำไปสู่การประเมินองค์กรและการประกันคุณภาพต่อไป นอกจากนี้ผลจากการประเมินที่ได้ยังสามารถกำหนดนโยบายหรือเป้าหมายการปฏิบัติงานหรือหาแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไปได้

ปัจจุบันตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา ภาครัฐได้จัดตั้งหน่วยงานกลางขึ้นสำหรับทำหน้าที่พัฒนาตัวบ่งชี้ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ นำไปประเมินสถาบันของตนเพื่อมุ่งสู่สถาบันที่มีมาตรฐาน ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาก็เช่นเดียวกันในฐานะหน่วยงานภายในสถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องได้รับการประเมิน ดังนั้นศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาหลายแห่งจึงได้ใช้ตัวบ่งชี้จากหน่วยงานดังกล่าว ทั้งที่ตัวบ่งชี้จากหน่วยงานกลางที่ใช้โดยภาพรวมจะเน้นไปที่การจัดการเรียนการสอน ซึ่งยังไม่สอดคล้องกับภาระงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษามากมายพอเพียง เพราะ งานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาจะเน้นที่งานสนับสนุนการเรียนการสอน ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงยังไม่สามารถสะท้อนสภาพการปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษามากมายพอเพียงได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์ผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาพบว่า นอกจากศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในแต่ละสถาบันจะดำเนินการประเมินหน่วยงานโดยใช้ตัวบ่งชี้จากส่วนกลางแล้ว ในบางสถาบันได้มีการพัฒนาตัวบ่งชี้ขึ้นเพื่อนำไปใช้กับประเมินหน่วยงานของตน เช่น ISO 9001:2000 Quality assessment หรือ balance scorecard เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวบ่งชี้สำหรับประเมินศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาที่มีความเฉพาะเจาะจงสำหรับหน่วยงานทางเทคโนโลยีการศึกษายังมีความจำเป็นต่อการพัฒนาองค์กรต่อไปได้ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ได้พัฒนาตัวบ่งชี้ขึ้นภายใต้มาตรฐานงานของหน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษา แต่งานวิจัย

ยังมีการวิจัยปริมาณน้อย อีกทั้งตัวบ่งชี้ที่ได้พัฒนาขึ้นส่วนใหญ่จะมุ่งไปที่กระบวนการและผลผลิต ทำให้ยังขาดความชัดเจนในการพิจารณาเชิงระบบ

ด้วยความสำคัญและสภาพของตัวการใช้ตัวบ่งชี้ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในปัจจุบัน ดังที่กล่าวมา แนวทางที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานที่มีความเฉพาะเจาะจง สำหรับศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็น ซึ่งต้องอาศัยความรู้ด้านแนวคิดขอบข่ายเทคโนโลยีการศึกษาและโครงสร้างการบริหารงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนา นอกจากนี้เพื่อให้ตัวบ่งชี้ที่ได้มีความละเอียดโดยพิจารณาในเชิงระบบ จึงใช้ รูปแบบ outcome model มาเป็นกรอบสำหรับการพัฒนาตัวบ่งชี้อีกด้วย เพื่อให้ตัวบ่งชี้ที่ได้ในแต่ละงานสามารถพิจารณาได้ทั้งระบบตั้งแต่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ซึ่งจะช่วยให้สารสนเทศที่ได้ตรงตามสภาพความเป็นจริงสามารถนำไปแก้ไขปัญหาหรือเป็นแนวทางในการพัฒนาทั้งระดับองค์กรและระดับผู้ปฏิบัติงานต่อไป

ประโยชน์ของตัวบ่งชี้ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

- 1) เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินการปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยนำตัวบ่งชี้ที่ได้ไปประเมินงานภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา หรือใช้ประกอบกับระบบการประเมินที่ได้เลือกไว้
- 2) เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเองของบุคลากรภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ทั้งบุคลากรด้านงานเทคโนโลยีการศึกษาและบุคลากรด้านงานสนับสนุน
- 3) เพื่อให้การปฏิบัติงานในภารกิจต่างๆ ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษามีคุณภาพและมีมาตรฐาน
- 4) เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคลากรภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา
- 5) เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา

ขั้นตอนการปฏิบัติงานในงานต่างๆ ตามภารกิจด้านการบริหาร ภารกิจด้านวิชาการ และภารกิจด้านการบริการ

1) ภารกิจด้านการบริหาร ประกอบด้วยงานที่สำคัญ 6 งาน ได้แก่ 1) งานธุรการหรืองานสารบรรณ 2) งานพัสดุ 3) งานบุคคล 4) งานวางแผนและการจัดการ 5) งานงบประมาณและการเงิน และ 6) งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ โดยแต่ละงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1.1) งานธุรการหรืองานสารบรรณ มีภาระงานย่อยที่สำคัญ คือ งานรับหนังสือ งานออกหนังสือ และงานจัดเก็บเอกสาร โดยแต่ละงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

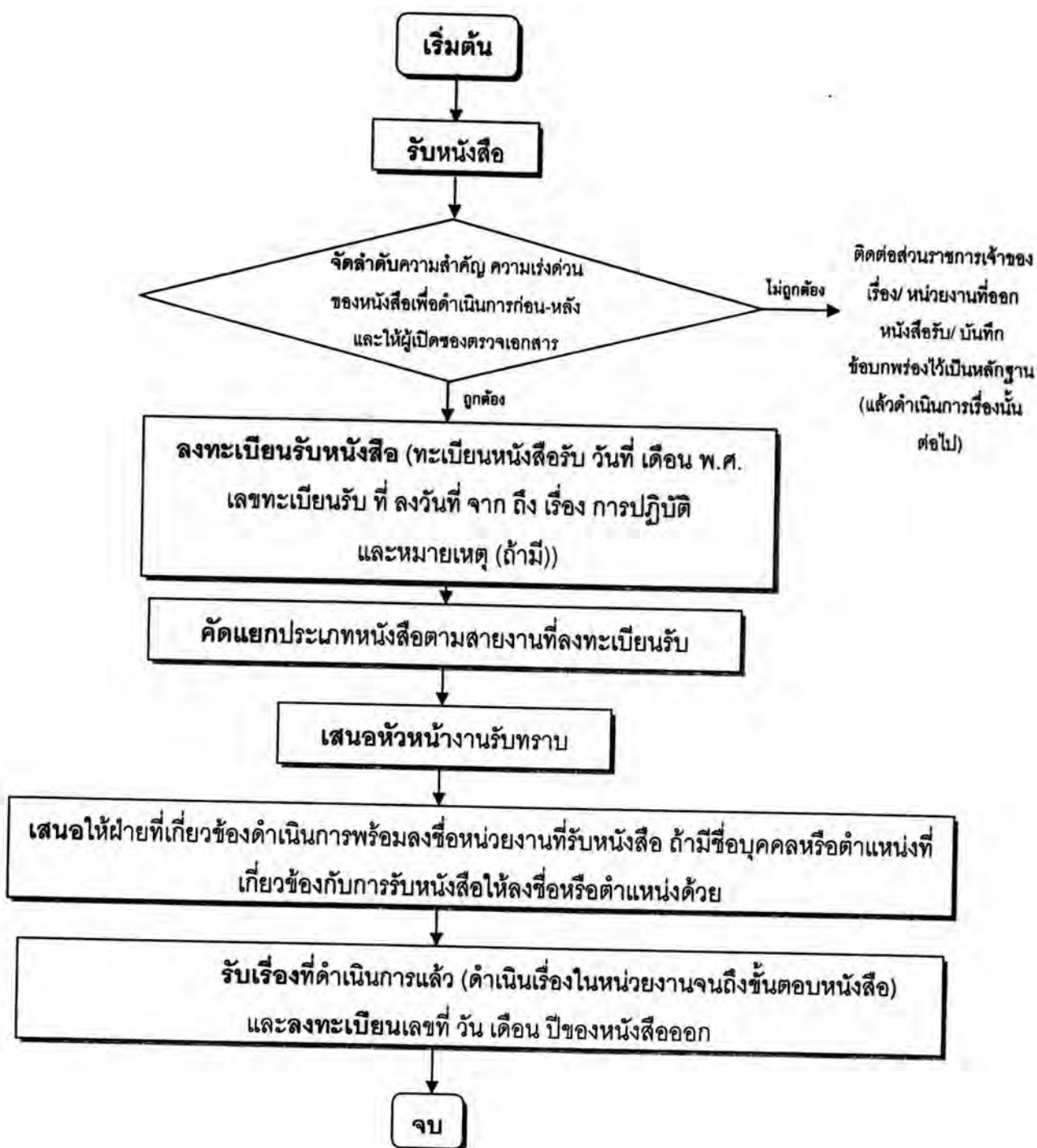
งานรับหนังสือ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับหนังสือ 2) จัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อน-หลัง และให้ผู้เปิดซองตรวจเอกสาร (หากไม่ถูกต้อง จะดำเนินการติดต่อส่วนราชการ เจ้าของเรื่อง หน่วยงานที่ออกหนังสือรับหรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน (แล้วดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป) 3)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

หรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือให้ลงชื่อหรือตำแหน่งด้วย และ7) รับเรื่องที่ดำเนินการแล้ว (ดำเนินเรื่องในหน่วยงานจนถึงขั้นตอบหนังสือ) และลงทะเบียนเลขที่ วัน เดือน ปีของหนังสือออก

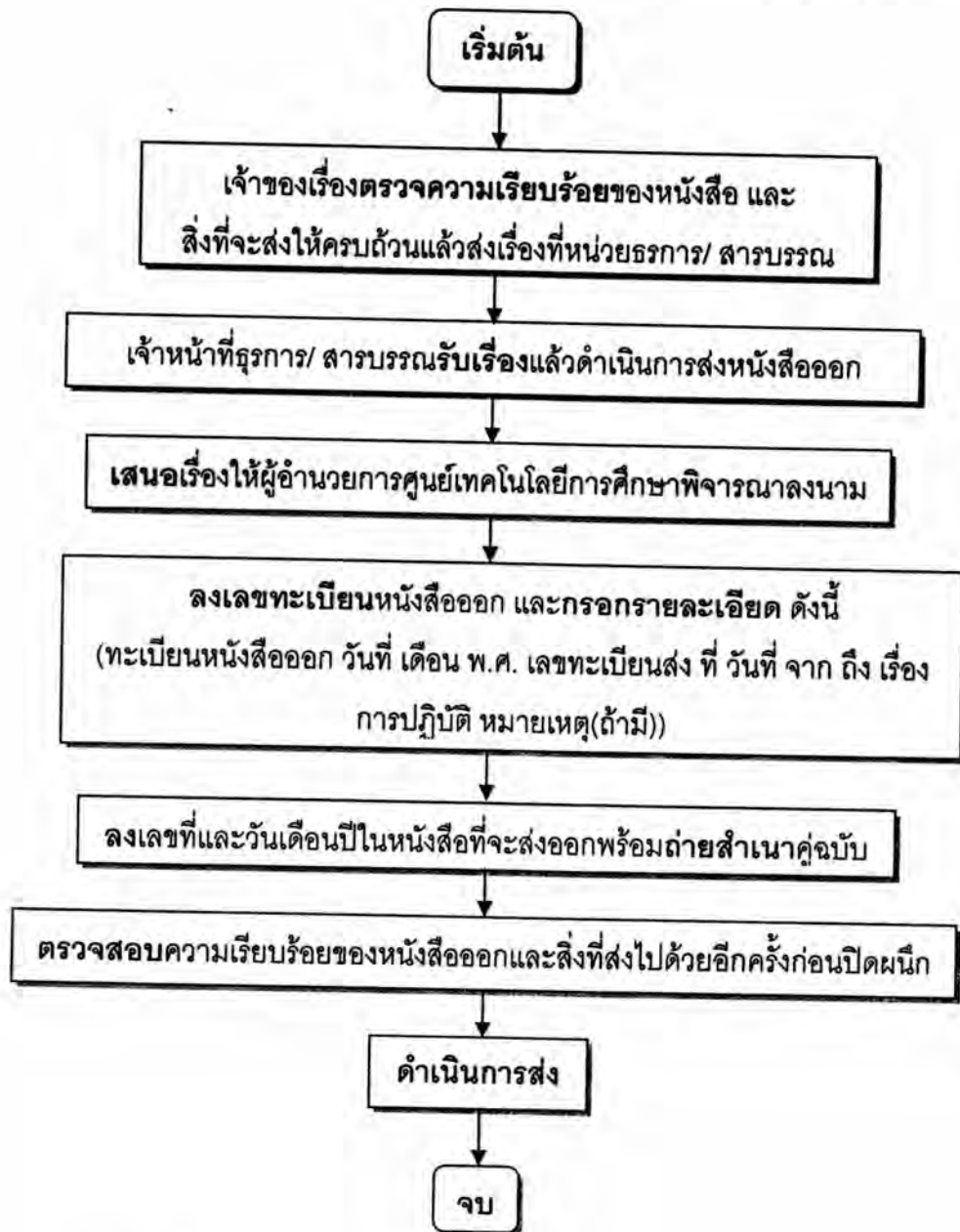
งานออกหนังสือ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือและสิ่งที่จะส่งให้ครบถ้วนแล้วส่งเรื่องที่หน่วยธุรการหรือสารบรรณ 2) เจ้าหน้าที่ธุรการรับเรื่องแล้วดำเนินการส่งหนังสือออก 3) เสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาพิจารณาลงนาม 4) ลงเลขทะเบียนหนังสือออก และกรอกรายละเอียด ดังนี้ (ทะเบียนหนังสือออก วันที่ เดือน พ.ศ. เลขทะเบียนส่ง ที่ วันที่ จาก ถึง เรื่อง การปฏิบัติ หมายเหตุ (ถ้ามี)) 5) ลงเลขที่และวันเดือนปีในหนังสือที่จะส่งออกพร้อมถ่ายสำเนาฉบับ 6) ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือออกและสิ่งที่ส่งไปด้วยอีกครั้งก่อนปิดผนึก และ7) ดำเนินการส่ง

งานจัดเก็บเอกสาร มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ธุรการรวบรวมเอกสารที่เข้ามาภายในหน่วยงาน 2) เจ้าหน้าที่ธุรการคัดแยกเอกสารตามหมวดหมู่การปฏิบัติ (เช่น รับเข้าภายใน รับเข้าภายนอก ส่งออกภายใน และส่งออกภายนอก เป็นต้น) 3) เจ้าหน้าที่ธุรการประทับตราการกำหนดจัดเก็บหนังสือ จัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บ และถ่ายสำเนาเอกสารพร้อมแนบฉบับจริง และ4) เจ้าหน้าที่ธุรการจัดเก็บเอกสารตามหมวดหมู่การปฏิบัติงาน

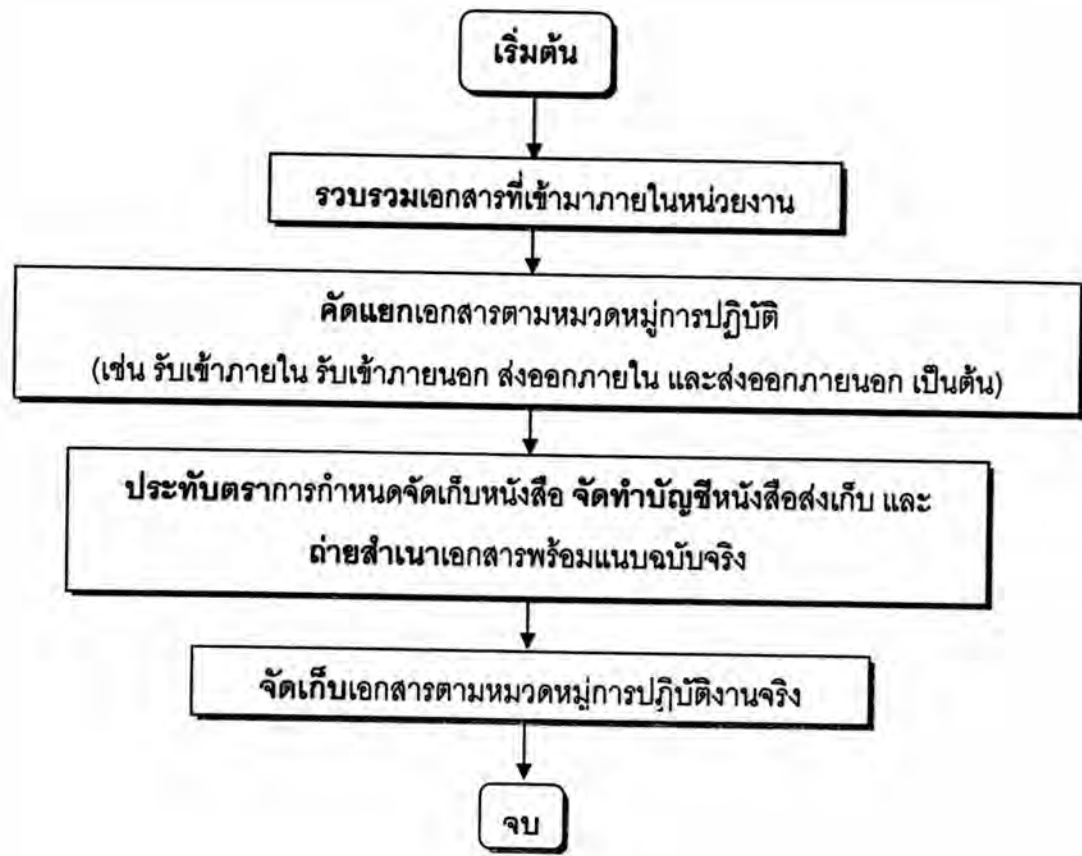
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานของภาระงานย่อยในการปฏิบัติงานธุรการหรืองานสารบรรณ สามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.1 – 5.3 ดังนี้



แผนภูมิที่ 5.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับหนังสือ (งานธุรการหรืองานสารบรรณ)



แผนภูมิที่ 5.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานออกหนังสือ (งานธุรการหรืองานสารบรรณ)



แผนภูมิที่ 5.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสาร (งานธุรการหรืองานสารบรรณ)

1.2) งานพัสดุ มีภาระงานย่อยที่สำคัญ คือ งานเก็บรักษาพัสดุ งานเบิก-จ่ายพัสดุ และงานจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งแต่ละงานมีรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

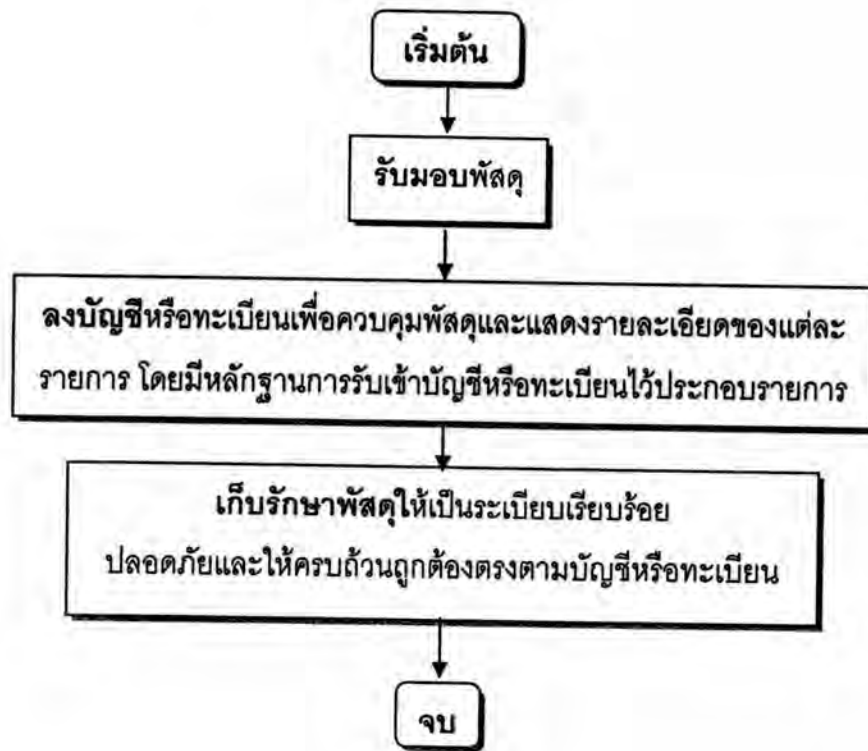
งานเก็บรักษาพัสดุ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับมอบพัสดุ 2) ลงบัญชีหรือทะเบียนเพื่อควบคุมพัสดุและแสดงรายละเอียดของแต่ละรายการ โดยมีหลักฐานการรับเข้าบัญชีหรือทะเบียนไว้ประกอบรายการ และ 3) ดำเนินการจัดเก็บรักษาพัสดุให้เป็นระเบียบเรียบร้อยปลอดภัยและให้ครบถ้วนถูกต้องตรงตามรายการในบัญชีหรือทะเบียน

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

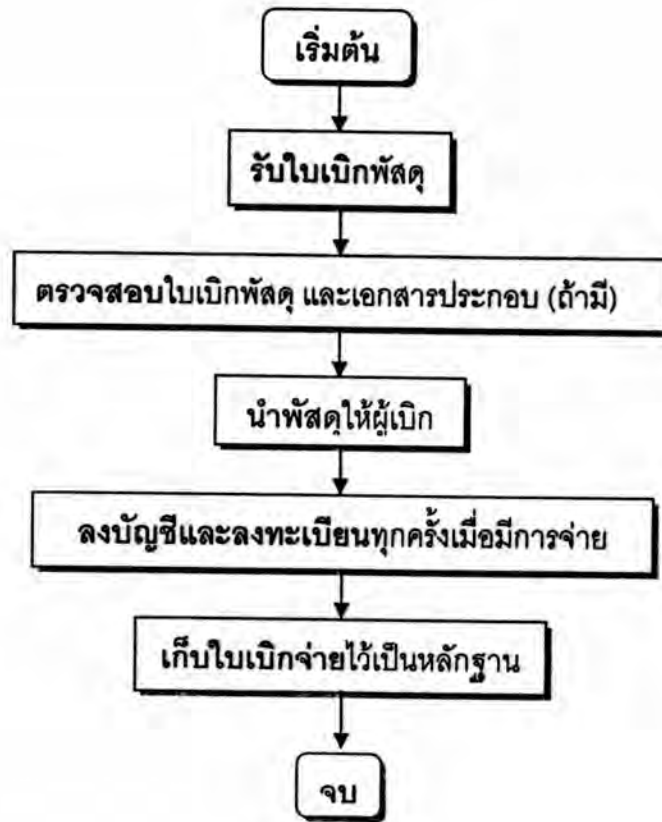
งานจัดซื้อจัดจ้าง มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับใบรายละเอียดขอให้สั่งซื้อหรือจ้างจากผู้ขอให้สั่งซื้อ พร้อมเหตุผล และความจำเป็น 2) ตรวจสอบรายละเอียดของใบขอให้สั่งซื้อ ได้แก่ ชนิด ประเภท แบบภาพประกอบหรือวัสดุตัวอย่างของพัสดุที่จะซื้อราคาประเมิน (ถ้ามี) และการลงชื่อรับรองโดยหัวหน้าฝ่ายหรือแผนก กรณีรายละเอียดไม่ครบถ้วนจะส่งเรื่องกลับไปยังผู้ขอสั่งซื้อ กรณีครบถ้วนก็จะดำเนินการต่อไป 3) จัดลำดับความสำคัญของใบขอให้สั่งซื้อ 4) จัดทำรายงานโดยมีรายละเอียด ดังนี้ เหตุผลและความจำเป็นที่ต้องซื้อหรือจ้าง รายละเอียดของพัสดุ ราคามาตรฐาน ราคากลางของทางราชการ หรือราคาที่เคยซื้อหรือจ้างครั้งหลังสุดภายในระยะเวลา 2 ปีงบประมาณ วงเงินที่จะซื้อหรือจ้าง กำหนดเวลาที่ต้องการใช้พัสดุหรืองาน วิธีซื้อหรือจ้างและเหตุผลที่ต้องซื้อหรือจ้างโดยวิธีนั้น สำหรับกรณีการซื้อหรือจ้างโดยวิธีตกลงราคาในวงเงินไม่เกิน 10,000 บาท หรือโดยวิธีพิเศษกรณีเร่งด่วน ซึ่งไม่อาจทำรายงานตามปกติได้จะทำรายงานเฉพาะรายการที่เห็นว่าจำเป็นได้ 5) เสนอรายงานต่อผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อพิจารณานุมัติ กรณีไม่อนุมัติจะแจ้งเรื่องไปยังผู้ขอสั่งซื้อ กรณีที่อนุมัติจะดำเนินการต่อไป 6) ดำเนินการตามวิธีการซื้อหรือจ้าง โดยมี 6 วิธี ดังนี้ วิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีประกวดราคา วิธีพิเศษ วิธีกรณีพิเศษ และวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด 7) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อปฏิบัติหน้าที่การซื้อหรือจ้างวิธีต่างๆ พร้อมกับกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาของคณะกรรมการ 8) แจ้งกรรมการตรวจรับพัสดุหรือตรวจการจ้าง 9) ตรวจรับพัสดุให้ถูกต้องตามหลักฐานที่ตกลงไว้หรือตรวจสอบรายงานปฏิบัติงานและผลงาน กรณีไม่ครบถ้วนจะรายงานผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา โดยผ่านเจ้าหน้าที่พัสดุ กรณีครบถ้วนจะดำเนินการต่อไป 10) รับพัสดุ พร้อมทำใบตรวจรับและลงชื่อเป็นหลักฐานเพื่อส่งมอบงาน หรือทำใบรับรอง

ผลการปฏิบัติงานและลงชื่อเป็นหลักฐานสำหรับการจ้าง และ 11) เบิกจ่ายเงินตามระเบียบว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินจากคลังและรายงานให้ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา รับทราบ

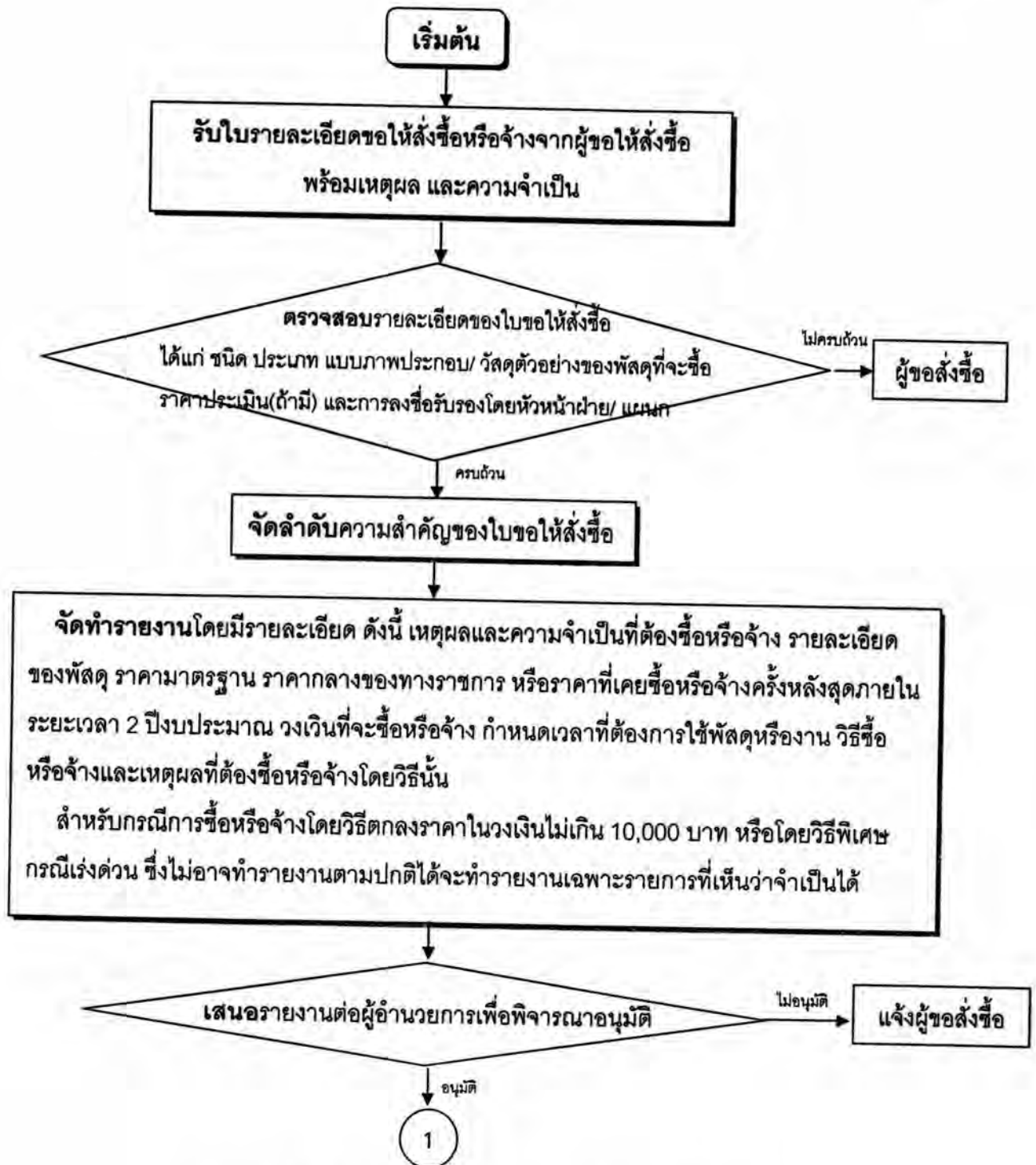
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานของภาระงานย่อยในการปฏิบัติงานพัสดุ สามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.4 – 5.6 ดังนี้



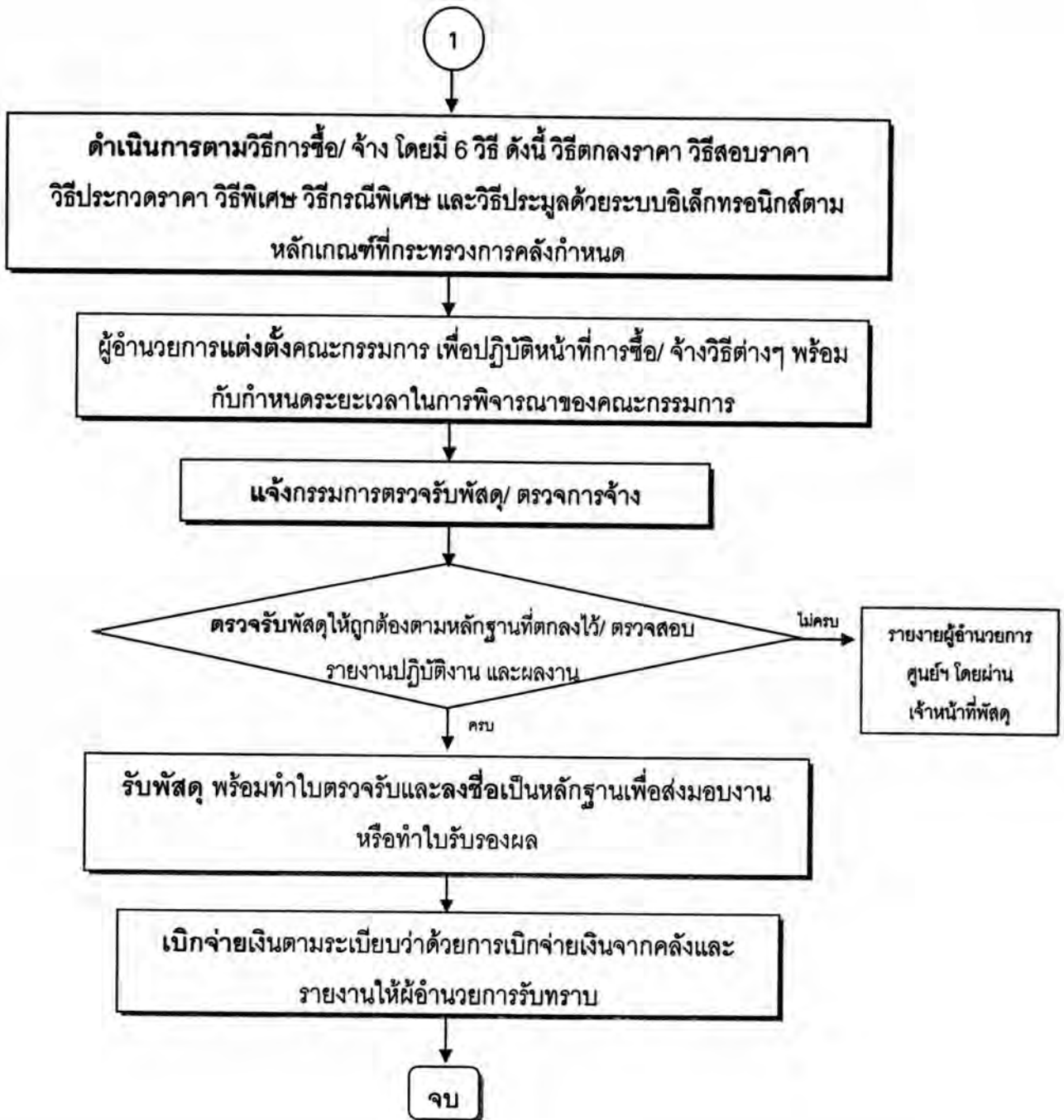
แผนภูมิที่ 5.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการเก็บรักษาพัสดุ (งานพัสดุ)



แผนภูมิที่ 5.5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการเบิก-จ่ายพัสดุ (งานพัสดุ)



แผนภูมิที่ 5.6 ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้าง (งานพัสดุ)

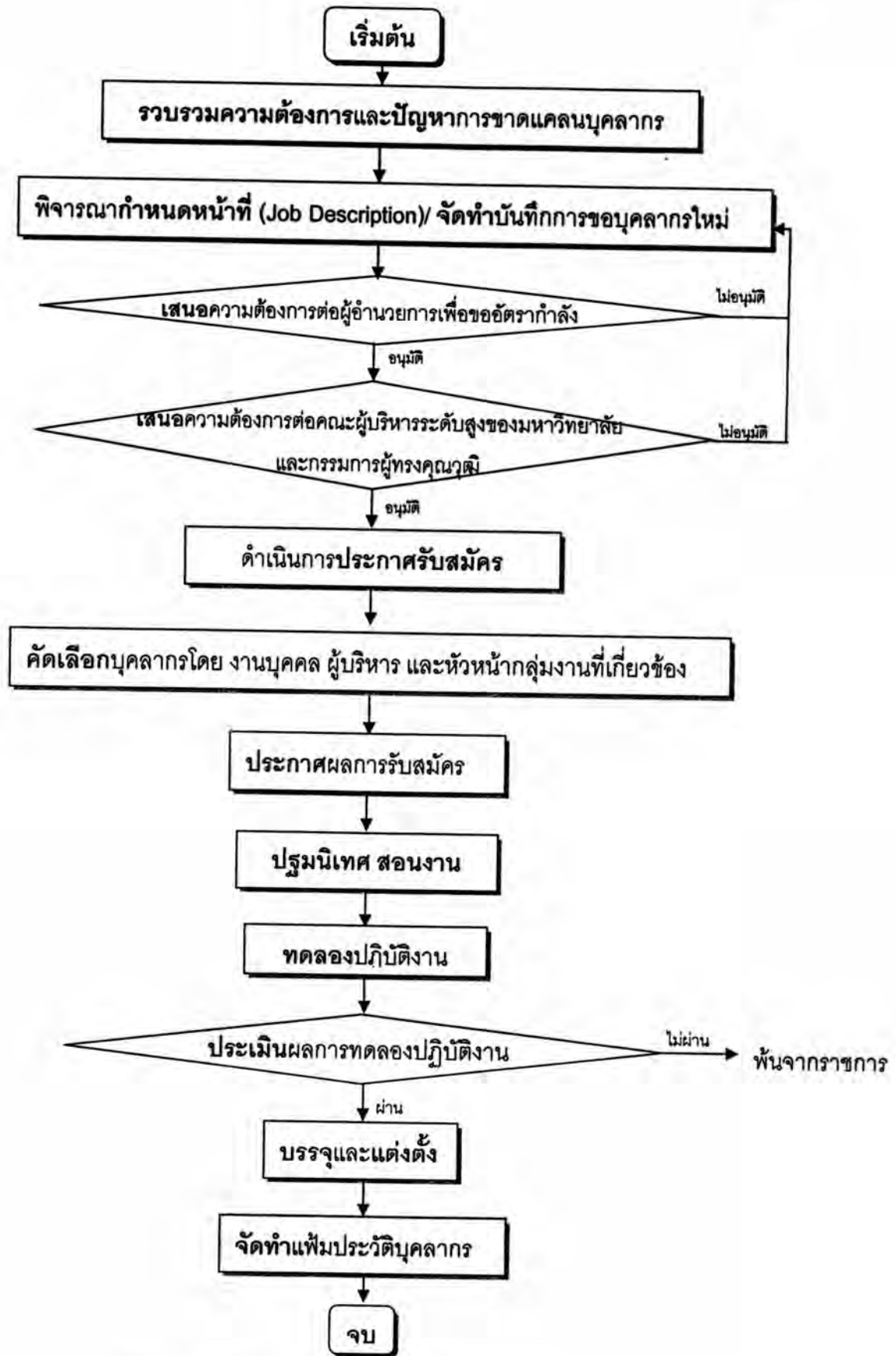


แผนภูมิที่ 5.6 (ต่อ)

1.3) งานบุคคล มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) รวบรวมความต้องการและปัญหาการขาดแคลนบุคลากร 2) พิจารณากำหนดหน้าที่ (Job Description) หรือจัดทำบันทึกขอบุคลากรใหม่ 3) เสนอความต้องการต่อผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อขออัตรากำลัง กรณีไม่อนุมัติให้รวบรวมความต้องการและปัญหาการขาดแคลนบุคลากรใหม่อีกครั้ง กรณีอนุมัติจะดำเนินการต่อไป 4) เสนอความต้องการต่อคณะผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ กรณีไม่อนุมัติให้รวบรวมความต้องการและปัญหาการขาดแคลนบุคลากรใหม่อีกครั้ง กรณีอนุมัติจะดำเนินการต่อไป 5) ดำเนินการประกาศรับสมัคร 6) คัดเลือกบุคลากรโดยงานบุคคล ผู้บริหาร และหัวหน้ากลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง 7) ประกาศผลการรับสมัคร 8) ปฐมนิเทศและสอนงาน 9) ทดลองปฏิบัติงาน 10) ประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน กรณีไม่ผ่านให้พ้นราชการ กรณีผ่านจะดำเนินการต่อไป และ 11) บรรจุและแต่งตั้ง 12) จัดทำแฟ้มประวัติบุคลากร

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานบุคคลสามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.7 ดังนี้

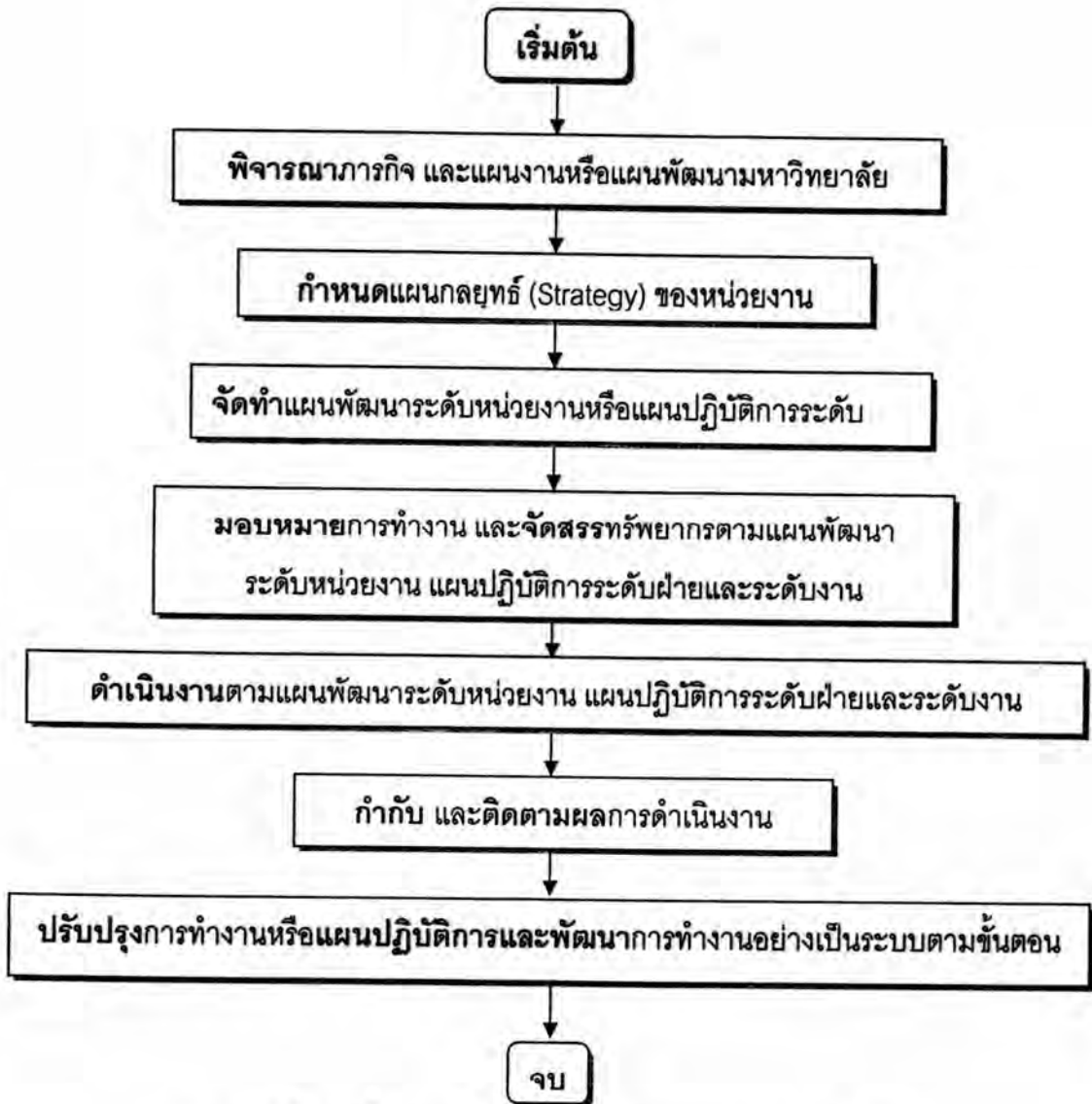


แผนภูมิที่ 5.7 ขั้นตอนการปฏิบัติงานบุคคล

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

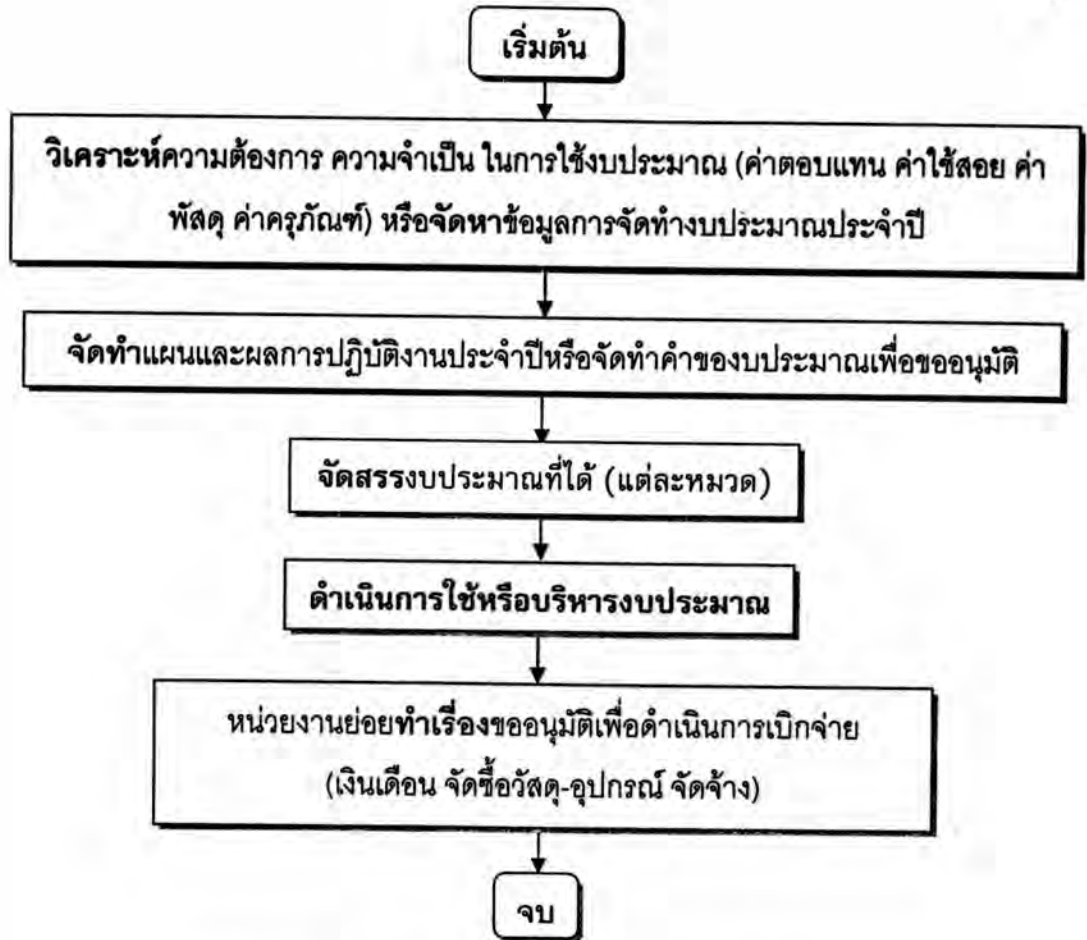
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานวางแผนและการจัดการ สามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.8 ดังนี้



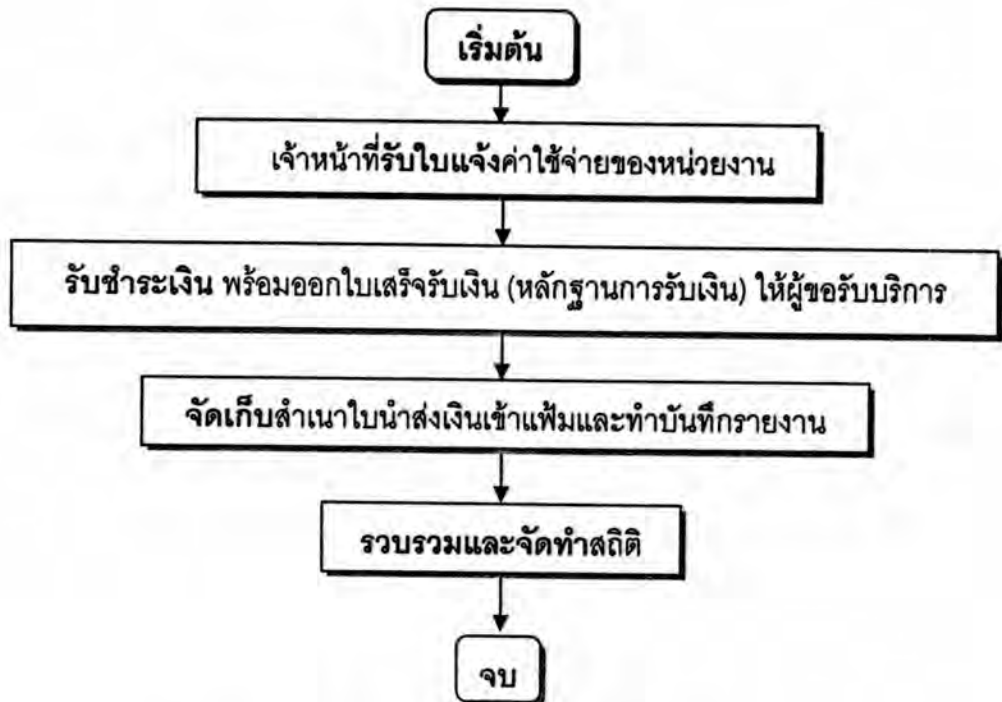
แผนภูมิที่ 5.8 ขั้นตอนการปฏิบัติงานวางแผนและการจัดการ

1.5) งานงบประมาณและการเงิน มีภาระงานย่อยที่สำคัญ คือ งานงบประมาณ งานรับชำระค่าบริการ ซึ่งแต่ละงานมีรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้
 งานงบประมาณ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) วิเคราะห์ความต้องการ ความจำเป็น ในการใช้งบประมาณ (ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ค่าครุภัณฑ์) หรือจัดหาข้อมูล การจัดทำงบประมาณประจำปี 2) จัดทำแผนและผลการปฏิบัติงานประจำปีหรือจัดทำคำขอ งบประมาณเพื่อขออนุมัติ 3) จัดสรรงบประมาณที่ได้ (แต่ละหมวด) 4) ดำเนินการใช้หรือบริหาร งบประมาณ และ5) หน่วยงานย่อยทำเรื่องขออนุมัติเพื่อดำเนินการเบิกจ่าย (เงินเดือน จัดซื้อวัสดุ-อุปกรณ์ จัดจ้าง)

งานรับชำระค่าบริการ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน 1) เจ้าหน้าที่รับใบแจ้งค่าใช้จ่าย ของหน่วยงาน 2) รับชำระเงิน พร้อมออกใบเสร็จรับเงิน (หลักฐานการรับเงิน) ให้ผู้ขอรับบริการ 3) จัดเก็บสำเนาใบนำส่งเงินเข้าแฟ้มและทำบันทึกรายงาน และ4) รวบรวมและจัดทำสถิติ รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานของภาระงานย่อยในการปฏิบัติงานงบประมาณ และการเงิน สามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.9 – 5.10 ดังนี้



แผนภูมิที่ 5.9 ขั้นตอนการปฏิบัติงานงบประมาณ

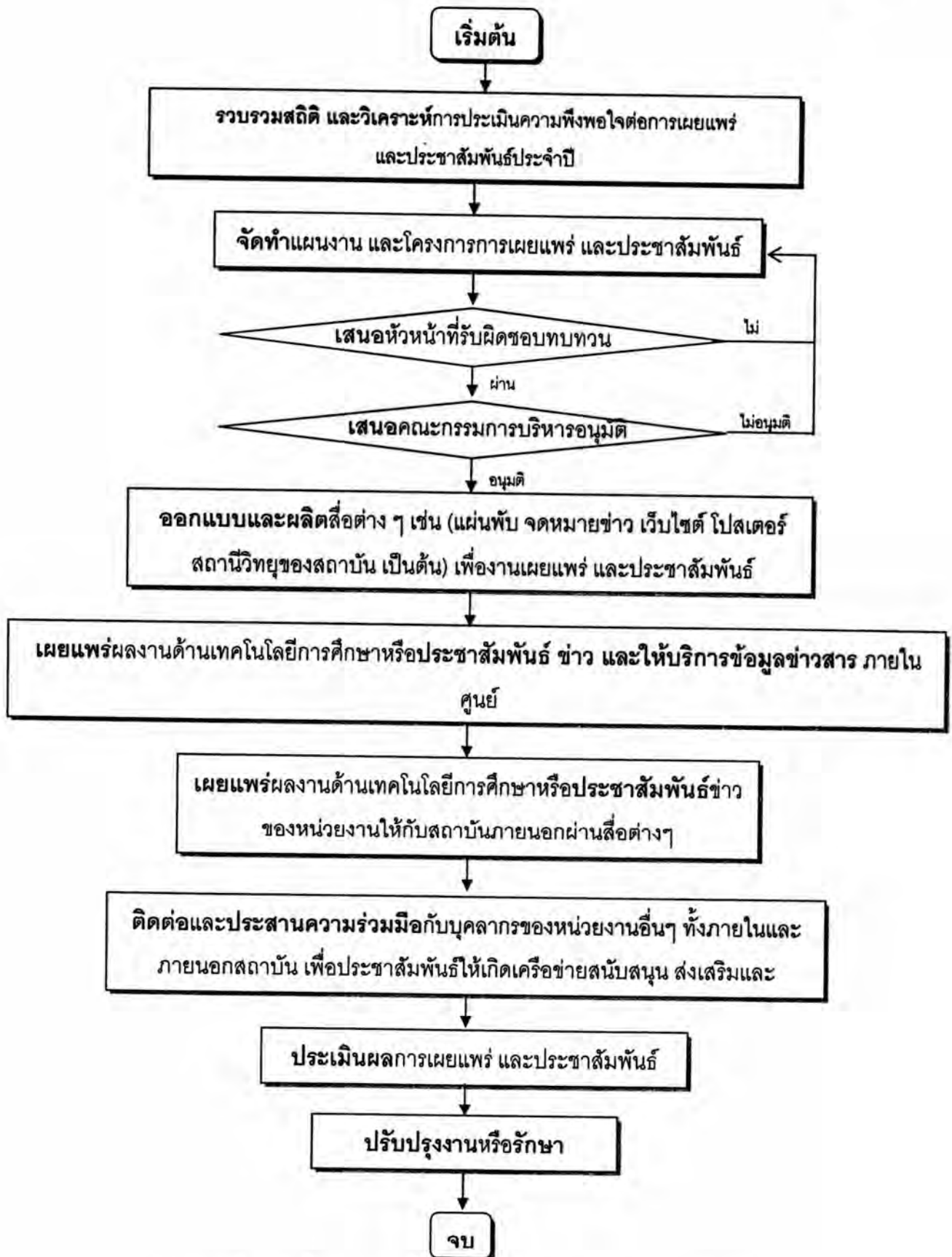


แผนภูมิที่ 5.10 ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับชำระค่าบริการ

1.6) งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) รวบรวมสถิติ วิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ประจำปี 2) จัดทำแผนงาน โครงการการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ 3) เสนอหัวหน้าที่รับผิดชอบทบทวน กรณีไม่ผ่านความเห็นชอบจะส่งเรื่องให้จัดทำแผนงาน โครงการการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์อีกครั้ง กรณีผ่านความเห็นชอบจะดำเนินการต่อไป 4) เสนอคณะกรรมการบริหารอนุมัติ กรณีไม่ผ่านการอนุมัติจะส่งเรื่องให้จัดทำแผนงานและโครงการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์อีกครั้ง กรณีผ่านการอนุมัติจะดำเนินการต่อไป 5) ออกแบบและผลิตสื่อต่าง ๆ เช่น (แผ่นพับ จดหมายข่าว เว็บไซต์ ไปสเตอร์ สถานีวิทยุของสถาบัน เป็นต้น) เพื่อเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ 6) เผยแพร่ผลงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาหรือประชาสัมพันธ์ ข่าว และให้บริการข้อมูลข่าวสารภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้บุคลากรในศูนย์ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับงานและผลงานของหน่วยงาน 7) เผยแพร่ผลงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาหรือประชาสัมพันธ์ข่าวของหน่วยงานให้กับสถาบันภายนอกผ่านสื่อต่างๆ 8) ติดต่อและประสานความร่วมมือกับบุคลากรของหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้เกิดเครือข่ายสนับสนุน ส่งเสริมและช่วยเหลือกัน 9) ประเมินผลการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ และ 10) ปรับปรุงงานหรือรักษาคุณภาพ

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ สามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.6 ดังนี้



แผนภูมิที่ 5.11 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

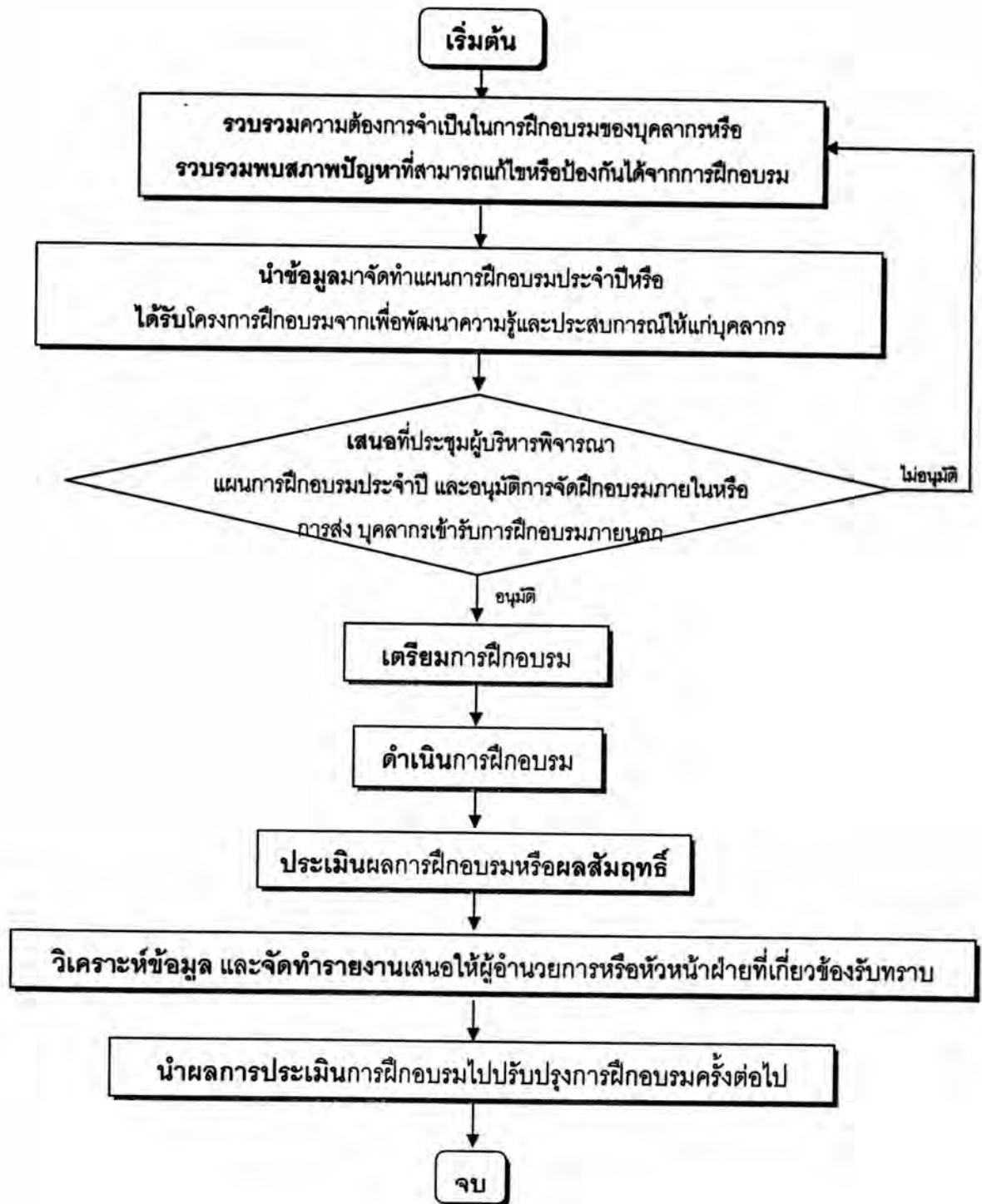
2) ภารกิจด้านวิชาการ ประกอบด้วยงานหลักที่สำคัญ 6 งาน ได้แก่ 1) งานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา 2) งานวิจัยและพัฒนานวัตกรรม 3) งานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา 4) งานประเมินผลภายในและภายนอก 5) งานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน และ 6) งานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน ซึ่งแต่ละงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานในงานต่างๆ ดังนี้

2.1) งานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา มีภาระงานที่สำคัญ คือ งานฝึกอบรมบุคลากรภายใน และงานฝึกอบรมบุคลากรภายนอกโดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

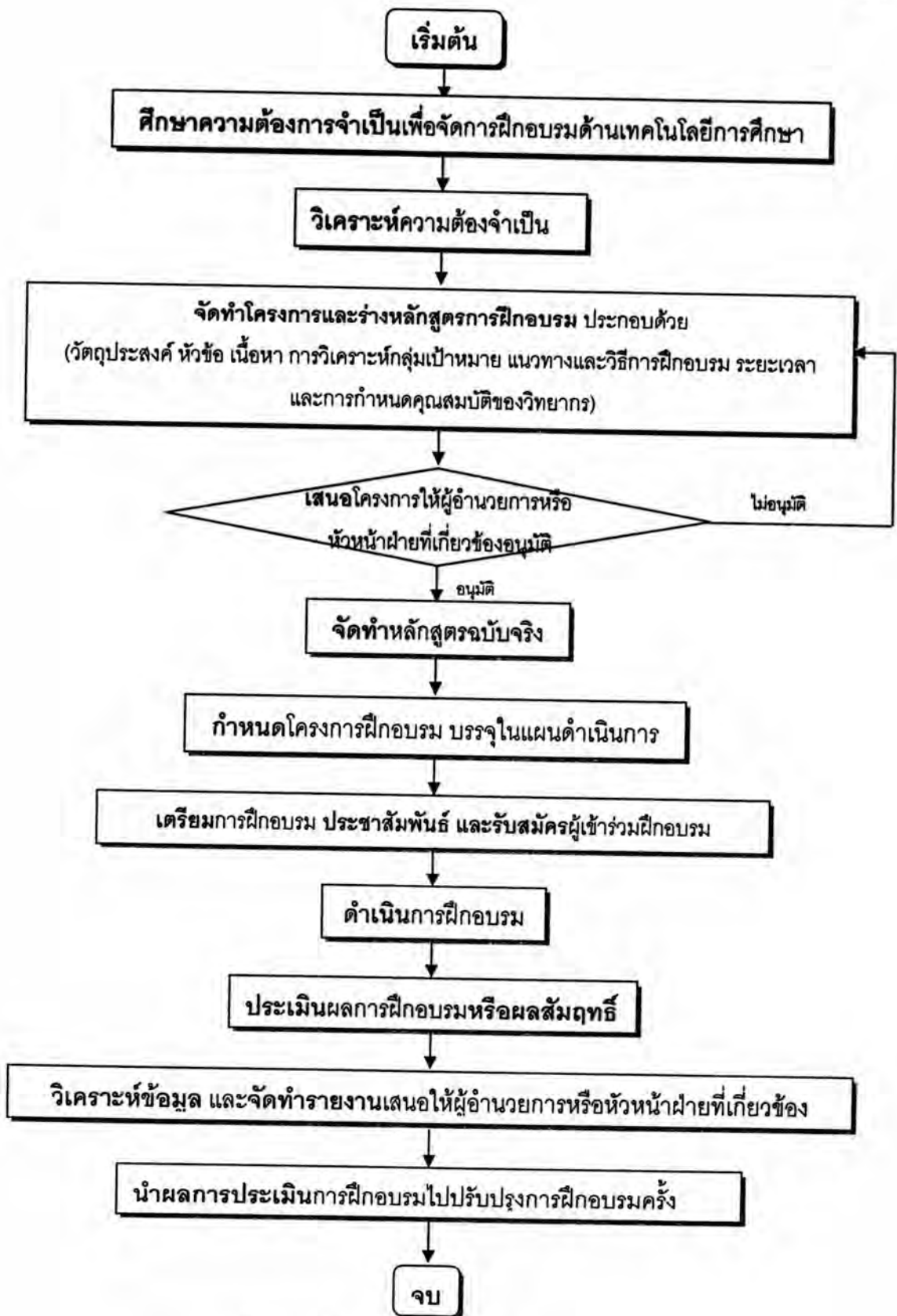
งานฝึกอบรมบุคลากรภายใน มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รวบรวมความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคลากรหรือรวบรวมสภาพปัญหาที่สามารถแก้ไขหรือป้องกันได้จากการฝึกอบรม 2) นำข้อมูลมาจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปีหรือรับโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ให้แก่บุคลากร 3) เสนอที่ประชุมผู้บริหารพิจารณาแผนการฝึกอบรมประจำปีและอนุมัติการจัดฝึกอบรมภายในหรือการส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมภายนอก 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 กรณีอนุมัติให้ดำเนินการต่อไป 5) จัดทำหลักสูตรฉบับจริง 6) กำหนดโครงการฝึกอบรมและบรรจุในแผนดำเนินการ 7) เตรียมการฝึกอบรม ประชาสัมพันธ์และรับสมัครผู้เข้าร่วมฝึกอบรม 8) ดำเนินการฝึกอบรม 9) ประเมินผลการฝึกอบรมหรือผลสัมฤทธิ์ 9) วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานเสนอให้ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาหรือหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบ และ 10) นำผลการประเมินการฝึกอบรมไปปรับปรุงการฝึกอบรมครั้งต่อไป

รายละเอียดของขั้นตอนภาระงานย่อยของการปฏิบัติงานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี
การศึกษา สามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.12 – 5.13 ดังนี้



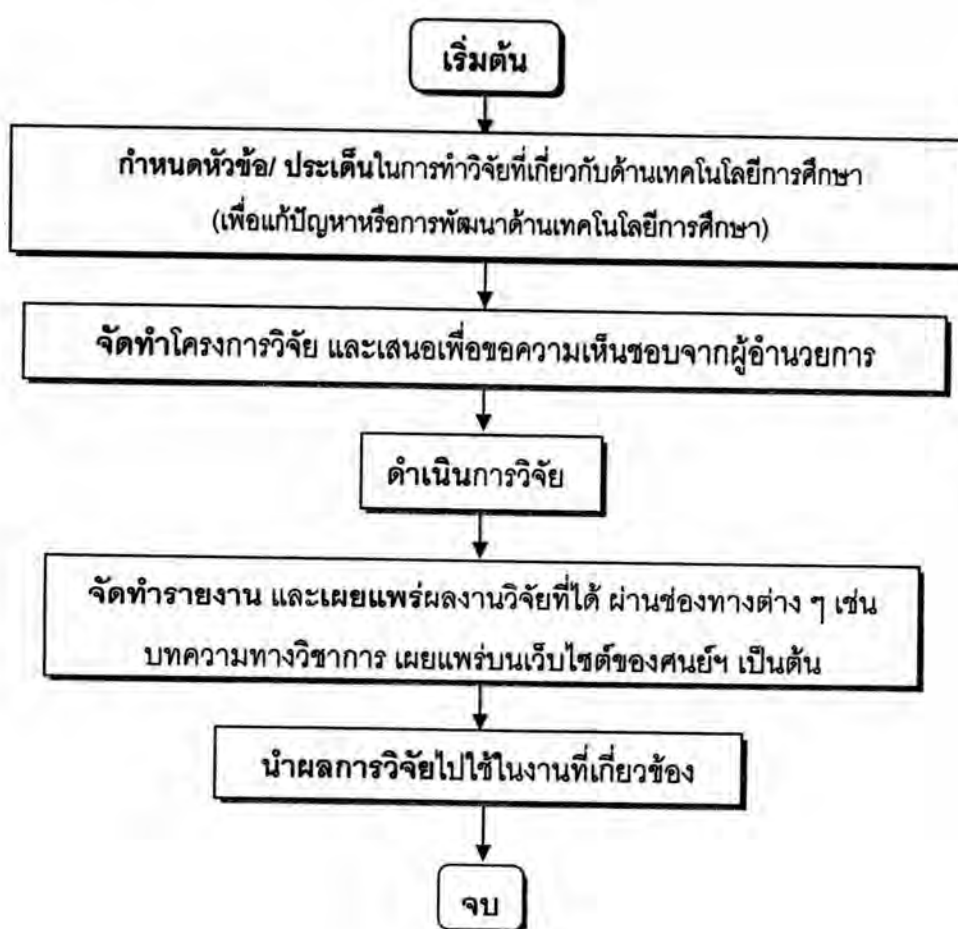
แผนภูมิที่ 5.12 ขั้นตอนการปฏิบัติงานฝึกอบรมภายใน
(งานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา)



แผนภูมิที่ 5.13 ขั้นตอนการปฏิบัติงานฝึกอบรมภายนอก
(งานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา)

2.2) งานวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) กำหนดหัวข้อหรือประเด็นในการทำวิจัยทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา (เพื่อแก้ปัญหาหรือการพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา) 2) จัดทำโครงการวิจัยและเสนอเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้อำนวยการ 3) ดำเนินการวิจัย 4) จัดทำรายงานและเผยแพร่ผลงานวิจัยที่ได้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น บทความทางวิชาการ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของศูนย์ฯ เป็นต้น และ5) นำผลการวิจัยไปใช้ในงานที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา สามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.14 ดังนี้

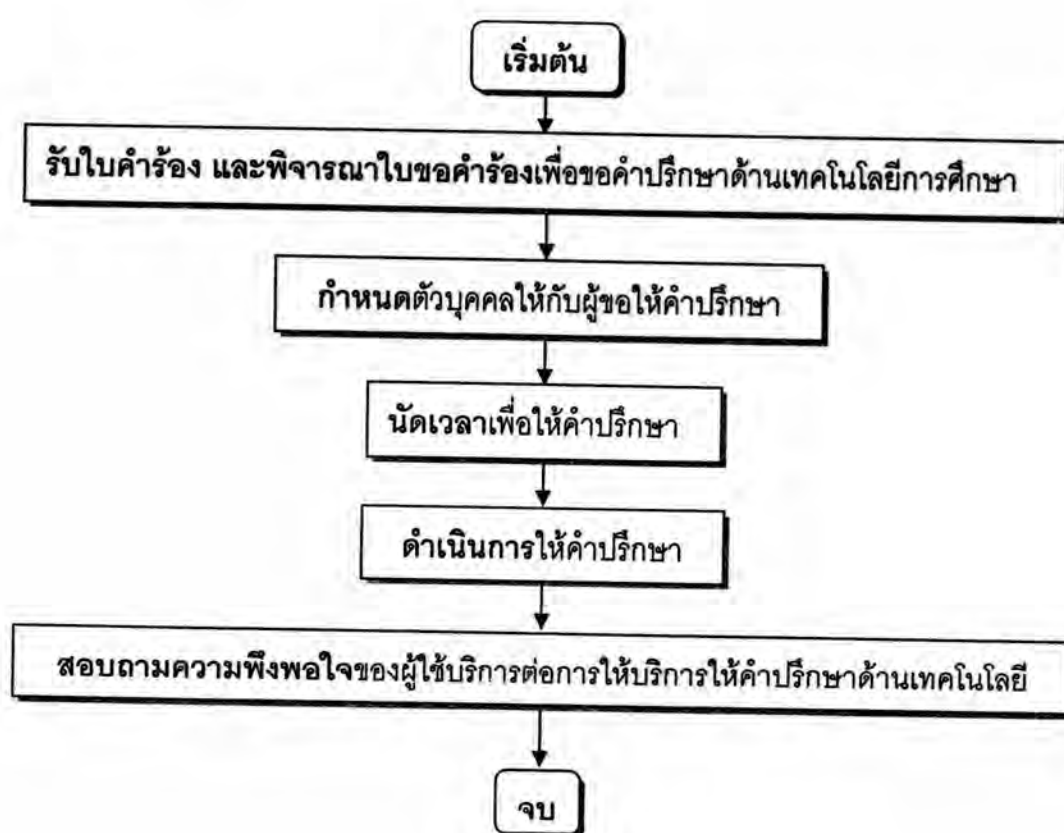


แผนภูมิที่ 5.14 ขั้นตอนการปฏิบัติงานวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

2.3) งานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) รับใบคำร้องและพิจารณาใบขอคำร้องเพื่อขอคำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา
- 2) กำหนดตัวบุคคลให้กับผู้ขอให้คำปรึกษา
- 3) นัดเวลาเพื่อให้คำปรึกษา
- 4) ดำเนินการให้คำปรึกษา และ
- 5) สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยี

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษาสามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.15 ดังนี้



แผนภูมิที่ 5.15 ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

2.4) งานประเมินคุณภาพภายในและภายนอก มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ และฝ่ายประกันคุณภาพ
- 2) กำหนดนโยบายคุณภาพหรือเป้าหมายการปฏิบัติงาน
- 3) กำหนดระบบและกลไกประกันคุณภาพ
- 4) จัดทำคู่มือ
- 5) ประชาสัมพันธ์ และทำความเข้าใจกับบุคลากรภายใน
- 6) ดำเนินการปฏิบัติงาน
- 7) เขียนรายงานการศึกษาตนเอง (SAR)
- 8) ประเมินคุณภาพภายใน
- 9) ประเมินคุณภาพภายนอก และ
- 10) ปรับปรุง/ แก้ไข/ พัฒนาและรักษาคุณภาพ

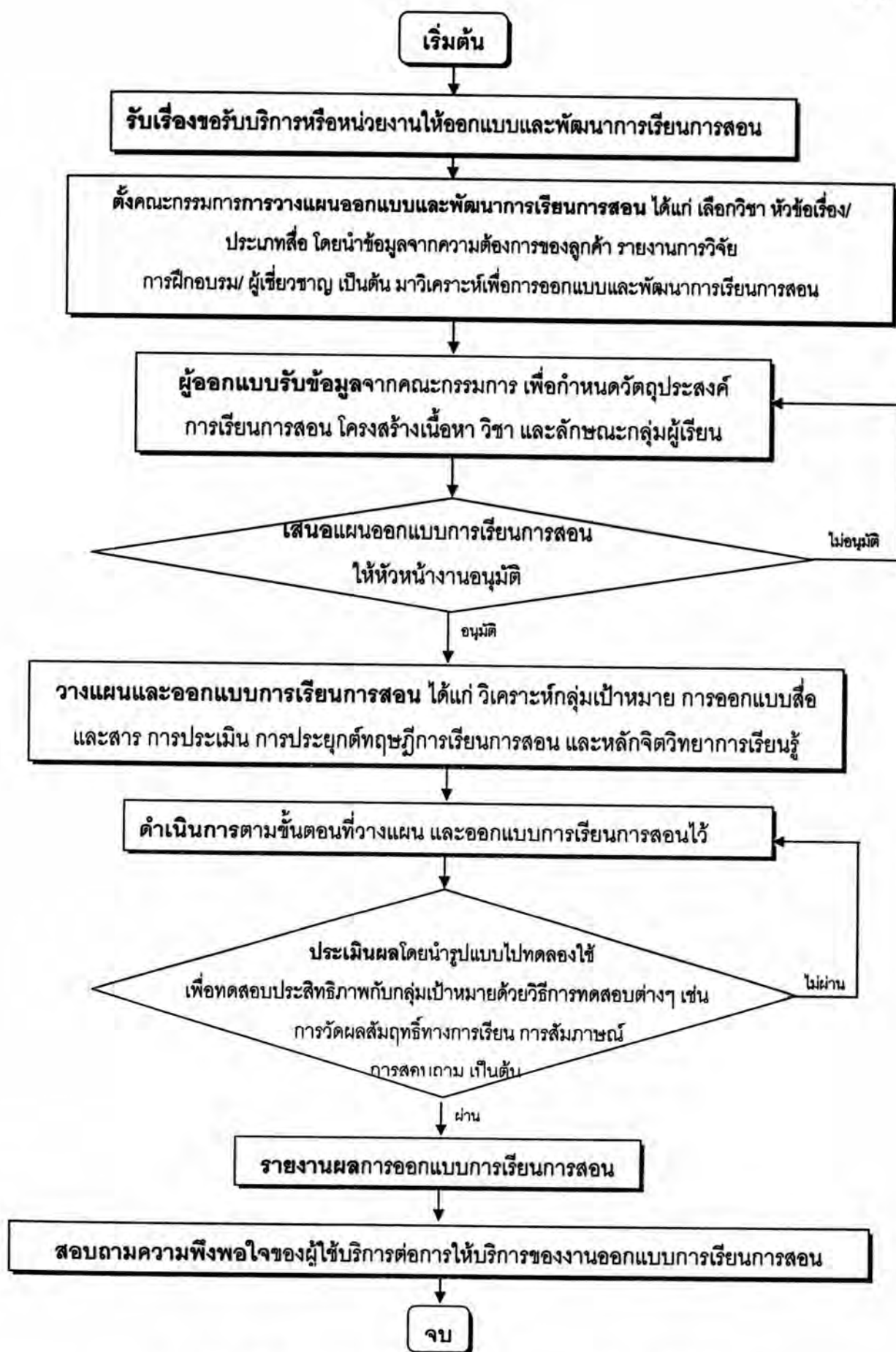
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานประเมินคุณภาพภายในและภายนอกสามารถ แสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.16 ดังนี้



แผนภูมิที่ 5.16 ขั้นตอนการปฏิบัติงานประเมินคุณภาพภายในและภายนอก

2.5) งานออกแบบและพัฒนากาเรียนการสอน มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับเรื่องขอรับบริการหรือหน่วยงานให้ออกแบบและพัฒนากาเรียนการสอน 2) ตั้งคณะกรรมการการวางแผนออกแบบและพัฒนากาเรียนการสอน ได้แก่ เลือกวิชา หัวข้อเรื่องหรือประเภทสื่อ โดยนำข้อมูลจากความต้องการของผู้รับบริการ รายงานการวิจัย การฝึกอบรมหรือผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น มาวิเคราะห์เพื่อกาออกแบบและพัฒนากาเรียนการสอน 3) ผู้ออกแบบรับข้อมูลจากคณะกรรมการเพื่อกาหนดวัตถุประสงค์การเรียนการสอน โครงสร้างเนื้อหา วิชา และลักษณะกลุ่มผู้เรียน 4) เสนอแผนออกแบบการเรียนการสอน ให้หัวหน้างานอนุมัติ กรณีไม่อนุมัติ ส่งเรื่องคืนผู้ออกแบบ กรณีอนุมัติจะดำเนินการต่อไป 5) วางแผนและออกแบบการเรียนการสอน ได้แก่ วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย การออกแบบสื่อและสาร การประเมิน การประยุกต์ทฤษฎีการเรียนการสอน และหลักจิตวิทยาการเรียนรู้อ 6) ดำเนินการตามขั้นตอนที่วางแผนและออกแบบการเรียนการสอนไว้ 7) ประเมินผลโดยนำรูปแบบไปทดลองใช้เพื่อทดสอบประสิทธิภาพกับกลุ่มเป้าหมาย ด้วยวิธีการทดสอบต่างๆ เช่น การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การสัมภาษณ์ การสอบถาม เป็นต้น กรณีไม่ผ่านให้ดำเนินการแก้ไขงาน กรณีผ่านจะดำเนินการต่อไป 8) รายงานผลการออกแบบการเรียนการสอน และ 9) สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของงานออกแบบการเรียนการสอน

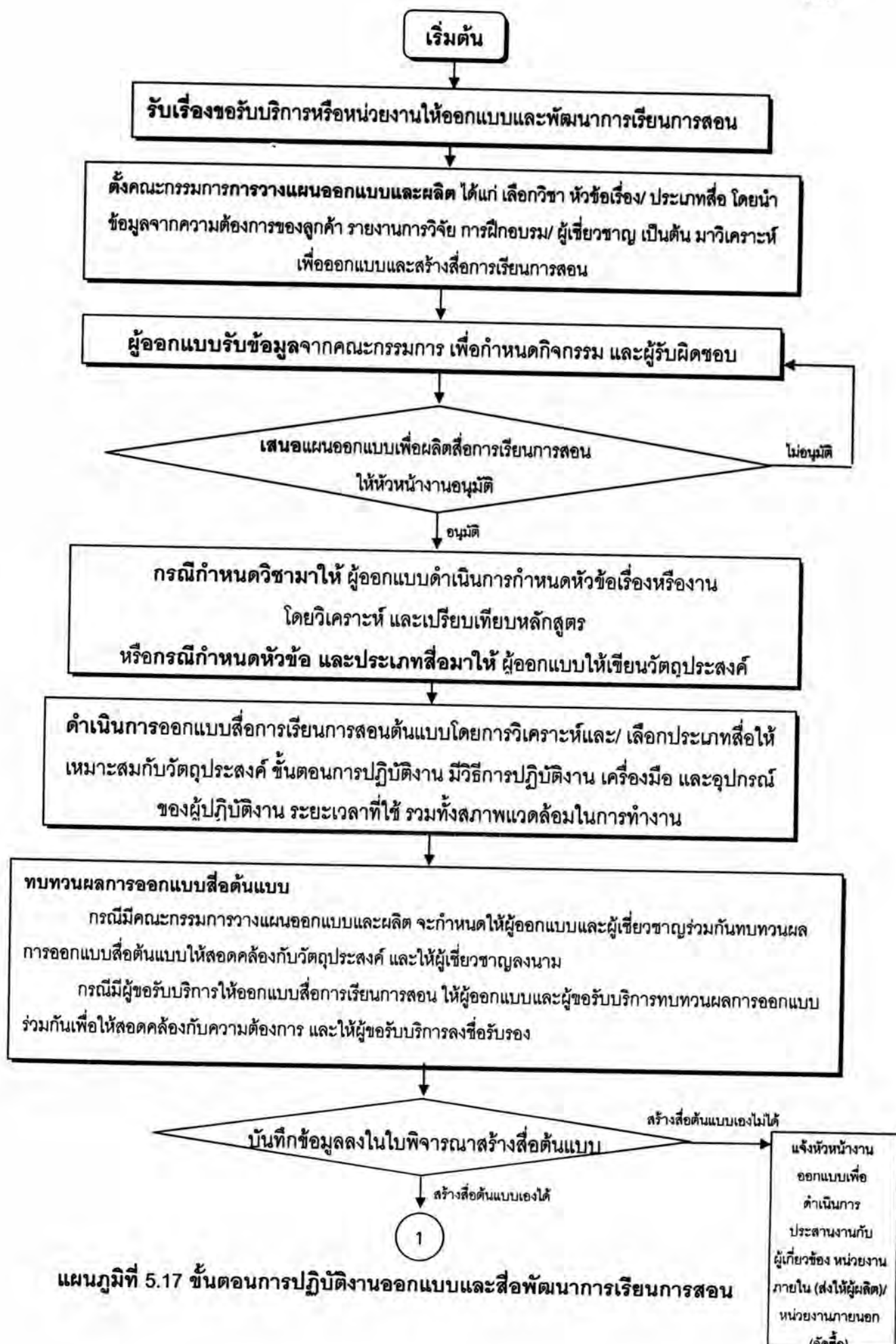
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานออกแบบและพัฒนากาเรียนการสอน สามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.17 ดังนี้

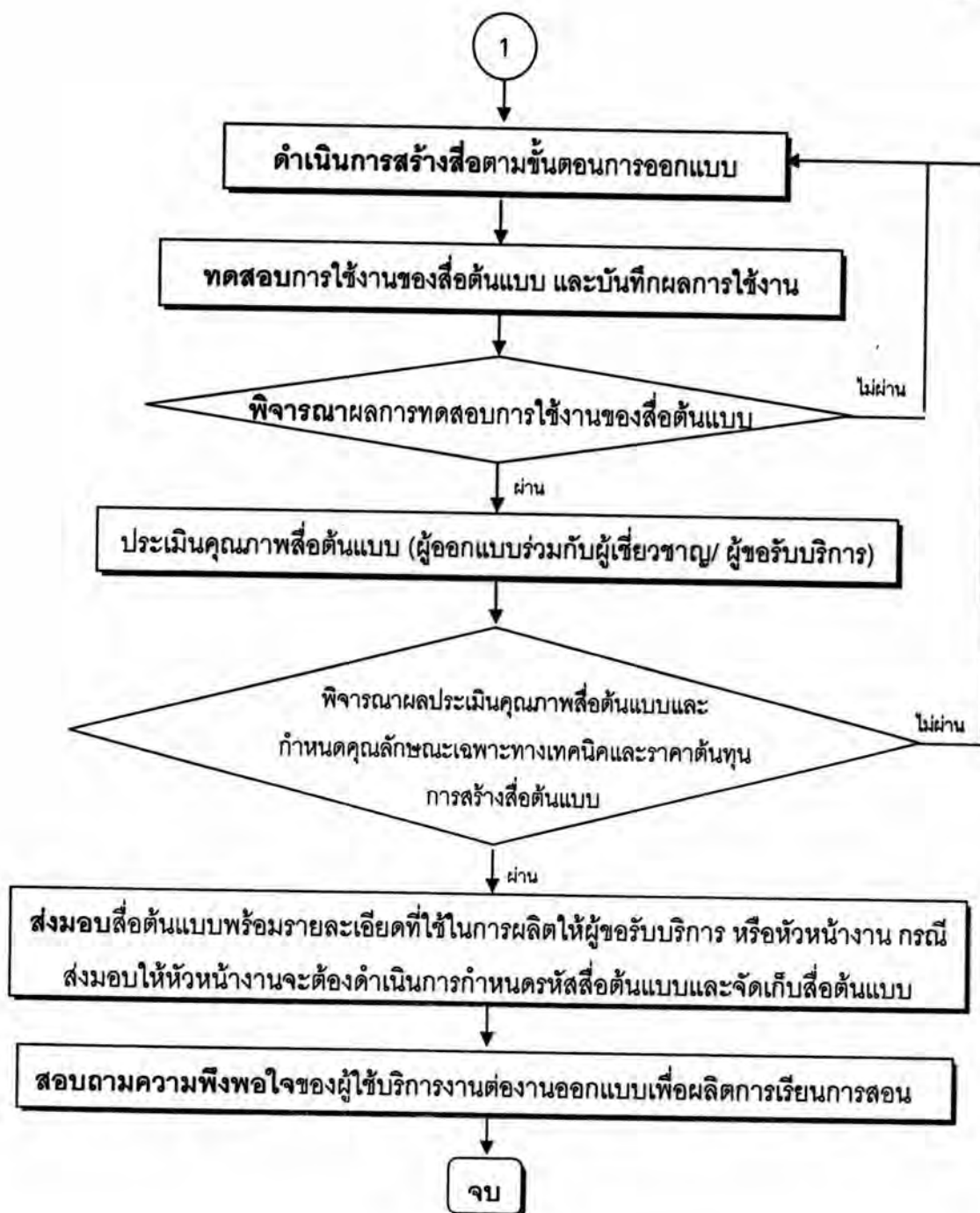


แผนภูมิที่ 5.17 ขั้นตอนการปฏิบัติงานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน

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

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน สามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.18 ดังนี้



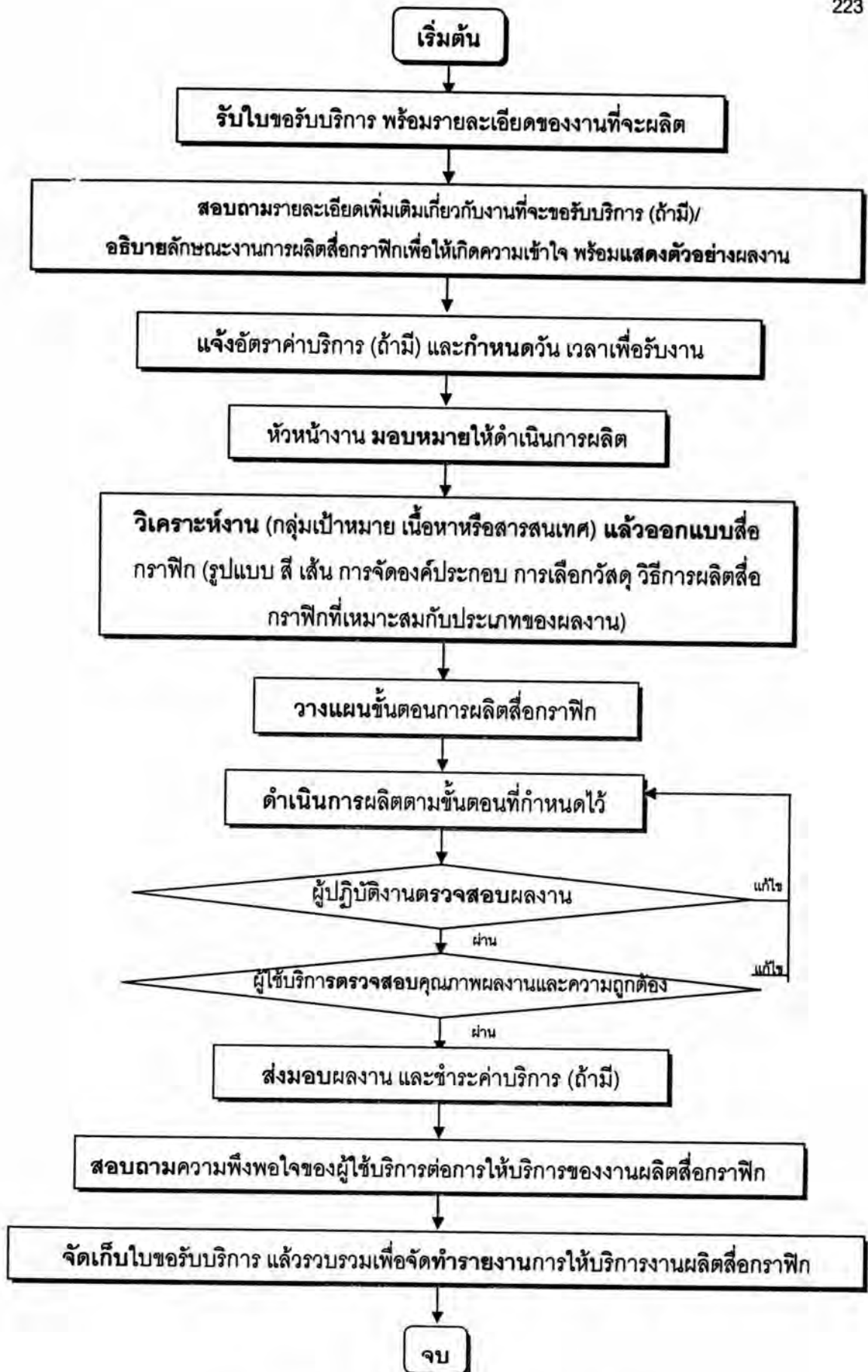


แผนภูมิที่ 5.18 (ต่อ) ขั้นตอนการปฏิบัติงานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน

3) ภารกิจด้านการบริการ ประกอบด้วยงานหลักที่สำคัญ 7 งาน ได้แก่ 1) งานบริการผลิตสื่อกราฟิก 2) งานบริการผลิตสื่อดิจิทัล 3) งานบริการผลิตสื่อ e – Learning 4) งานบริการสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ 5) งานบริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 6) งานซ่อมบำรุง 7) งานบริการแปลงระบบและสำเนาสื่อ แต่ละงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1) งานบริการผลิตสื่อกราฟิก มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 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 กรณีไม่แก้ไขผลงานให้ดำเนินการต่อไป 10) ส่งมอบผลงาน และชำระค่าบริการ (ถ้ามี) 11) สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของงานผลิตสื่อกราฟิก และ 12) จัดเก็บใบขอรับบริการ แล้วรวบรวมเพื่อจัดทำรายงานการให้บริการงานผลิตสื่อกราฟิก

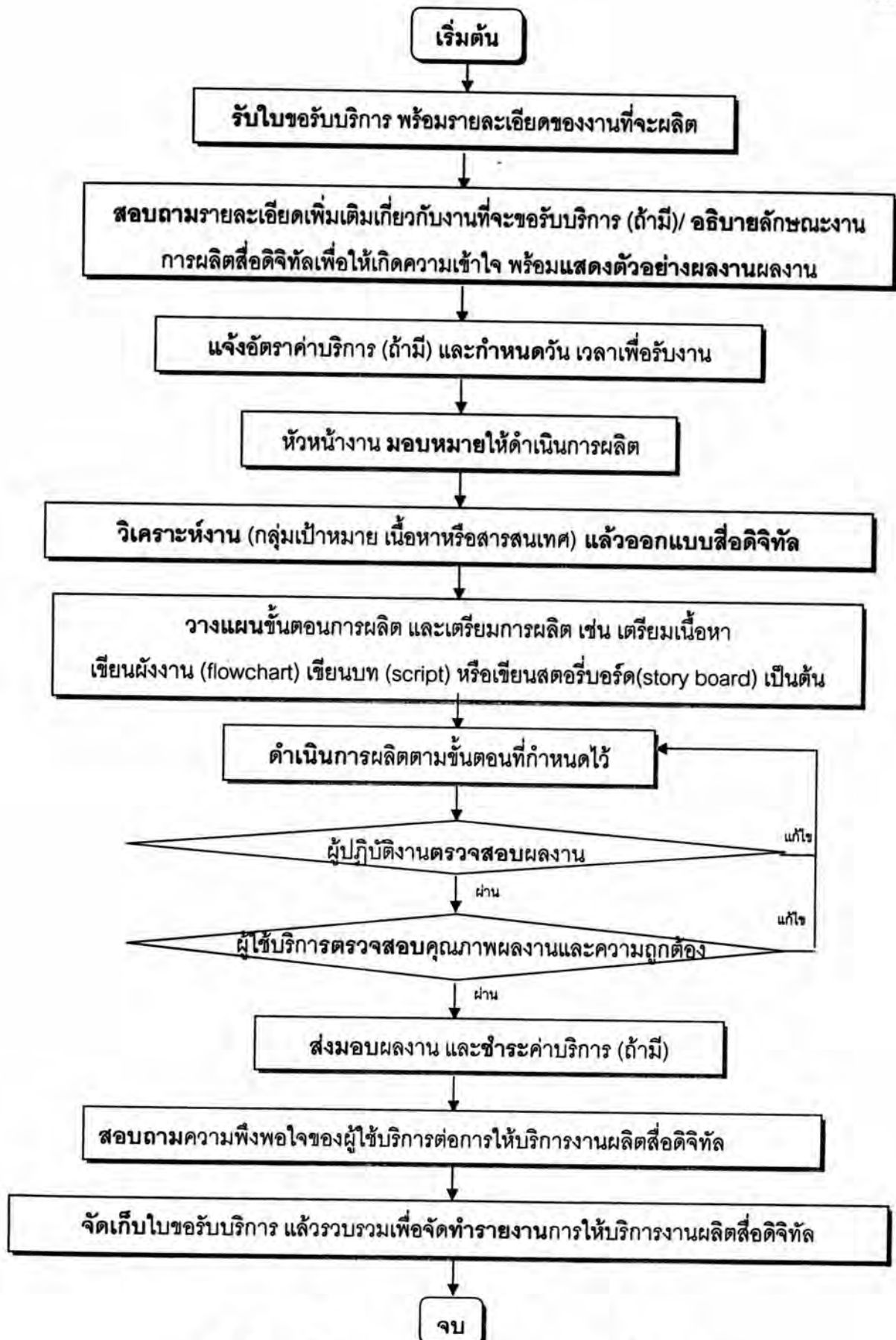
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการผลิตสื่อกราฟิก สามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.19 ดังนี้



แผนภูมิที่ 5.19 ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการผลิตสื่อกราฟิก

3.2) งานบริการผลิตสื่อดิจิทัล มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับใบขอรับบริการ พร้อมรายละเอียดของงานที่จะผลิต 2) สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานที่จะขอรับบริการ (ถ้ามี) หรืออธิบายลักษณะงานการผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อให้เกิดความเข้าใจ พร้อมแสดงตัวอย่างผลงานผลงาน 3) แจ้งอัตราค่าบริการ (ถ้ามี) และกำหนดวัน เวลาเพื่อรับงาน 4) หัวหน้างาน มอบหมายให้ดำเนินการผลิต 5) วิเคราะห์งาน (กลุ่มเป้าหมาย เนื้อหาหรือสารสนเทศ) แล้วออกแบบสื่อดิจิทัล 6) วางแผนขั้นตอนการผลิต และเตรียมการผลิต เช่น เตรียมเนื้อหา เขียนผังงาน(flowchart) เขียนบท (script) หรือเขียนสตอรี่บอร์ด (Story Board) เป็นต้น 7) ดำเนินการผลิตตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ 8) ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบผลงาน กรณีแก้ไขผลงานให้ผู้ผลิตดำเนินการแก้ไข กรณีไม่แก้ไขให้ดำเนินการต่อไป 8) ผู้ใช้บริการตรวจสอบคุณภาพผลงานและความถูกต้อง กรณีแก้ไขผลงานให้ผู้ผลิตดำเนินการแก้ไข กรณีไม่แก้ไขผลงานให้ดำเนินการต่อไป 9) ส่งมอบผลงาน และชำระค่าบริการ (ถ้ามี) 10) สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการงานผลิตสื่อดิจิทัล และ 11) จัดเก็บใบขอรับบริการ แล้วรวบรวมเพื่อจัดทำรายงานการให้บริการงานผลิตสื่อดิจิทัล

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการผลิตสื่อดิจิทัล สามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.20 ดังนี้

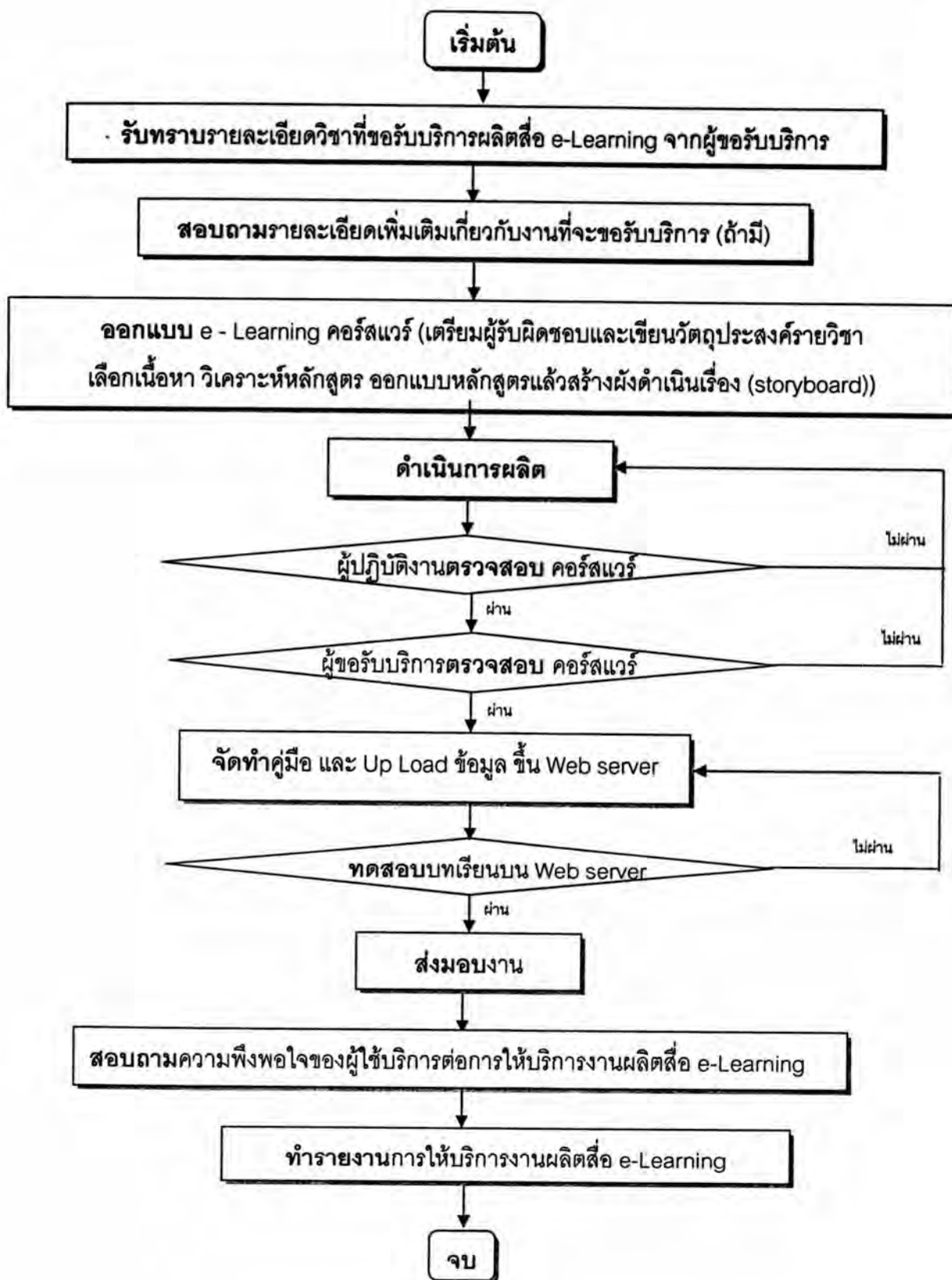


ภาพที่ 5.20 ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการผลิตสื่อดิจิทัล

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

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการผลิตสื่อ e - Learning สามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.21 ดังนี้

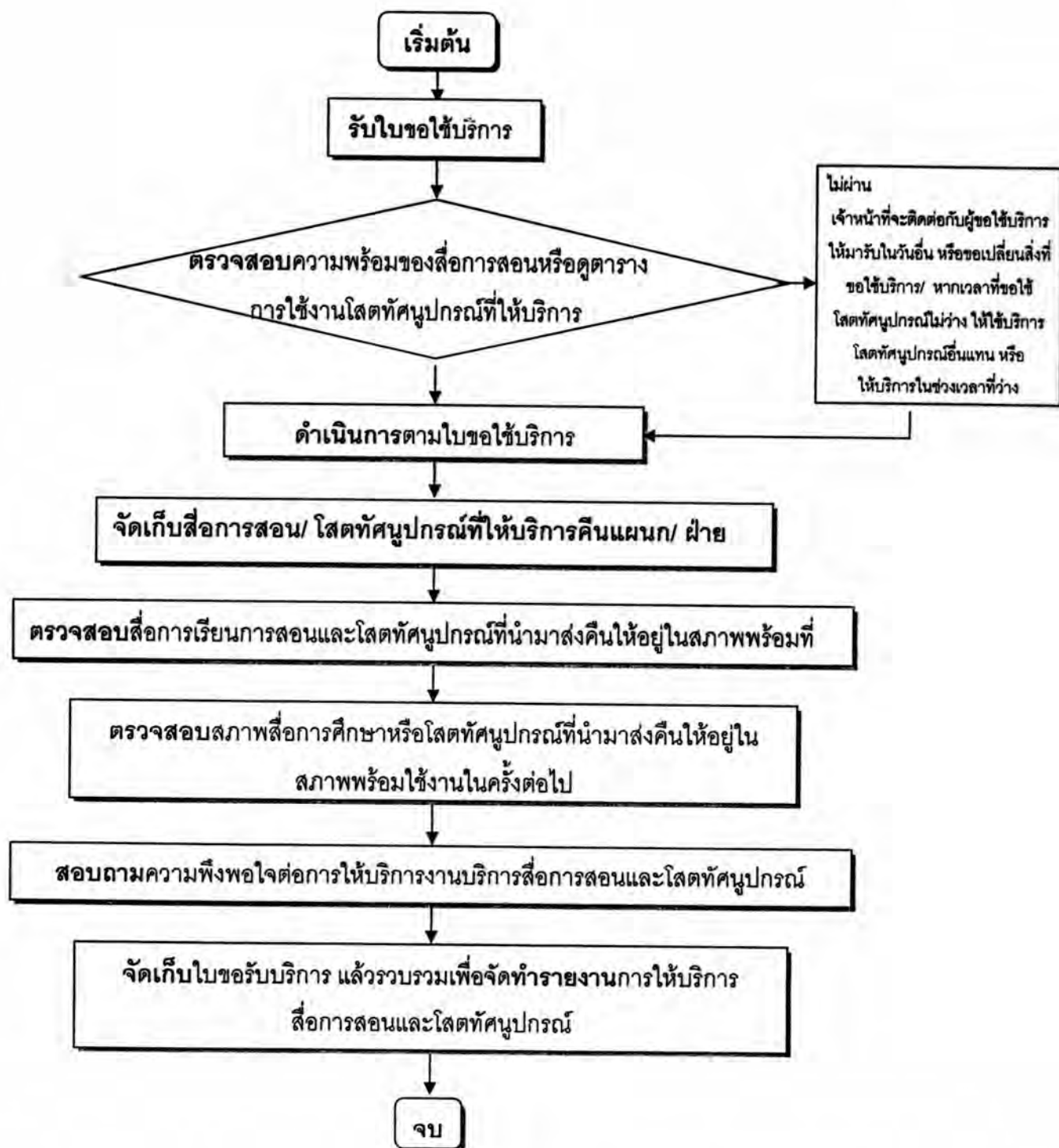


ภาพที่ 5.21 ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการผลิตสื่อ e-Learning

3.4) งานบริการสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ มีขั้นตอน

การปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับใบขอใช้บริการ 2) ตรวจสอบความพร้อมของสื่อการเรียนการสอนหรือคู่มือการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการ กรณีไม่ว่างเจ้าหน้าที่จะติดต่อกับผู้ขอใช้บริการให้มารับในวันอื่น หรือขอเปลี่ยนสิ่งที่ขอใช้บริการหรือหากเวลาที่ขอใช้โสตทัศนูปกรณ์ไม่ว่างให้ใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์อื่นแทน หรือให้บริการในช่วงเวลาที่ว่าง กรณีว่างให้ดำเนินการต่อไป 3) ดำเนินการตามใบขอใช้บริการ 4) จัดเก็บสื่อการศึกษาหรือโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการคืนแผนกหรือฝ่าย 5) ตรวจสอบสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ที่นำมาส่งคืนให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งาน 6) ตรวจสอบสภาพสื่อการศึกษาหรือโสตทัศนูปกรณ์ที่นำมาส่งคืนให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานในครั้งต่อไป 7) สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสื่อการศึกษาและโสตทัศนูปกรณ์ และ 8) จัดเก็บใบขอรับบริการแล้วรวบรวมเพื่อจัดทำรายงานการให้บริการสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ สามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.22 ดังนี้



แผนภูมิที่ 5.22 ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการสื่อการเรียนการสอนและใตศทศนุปรกรณ์

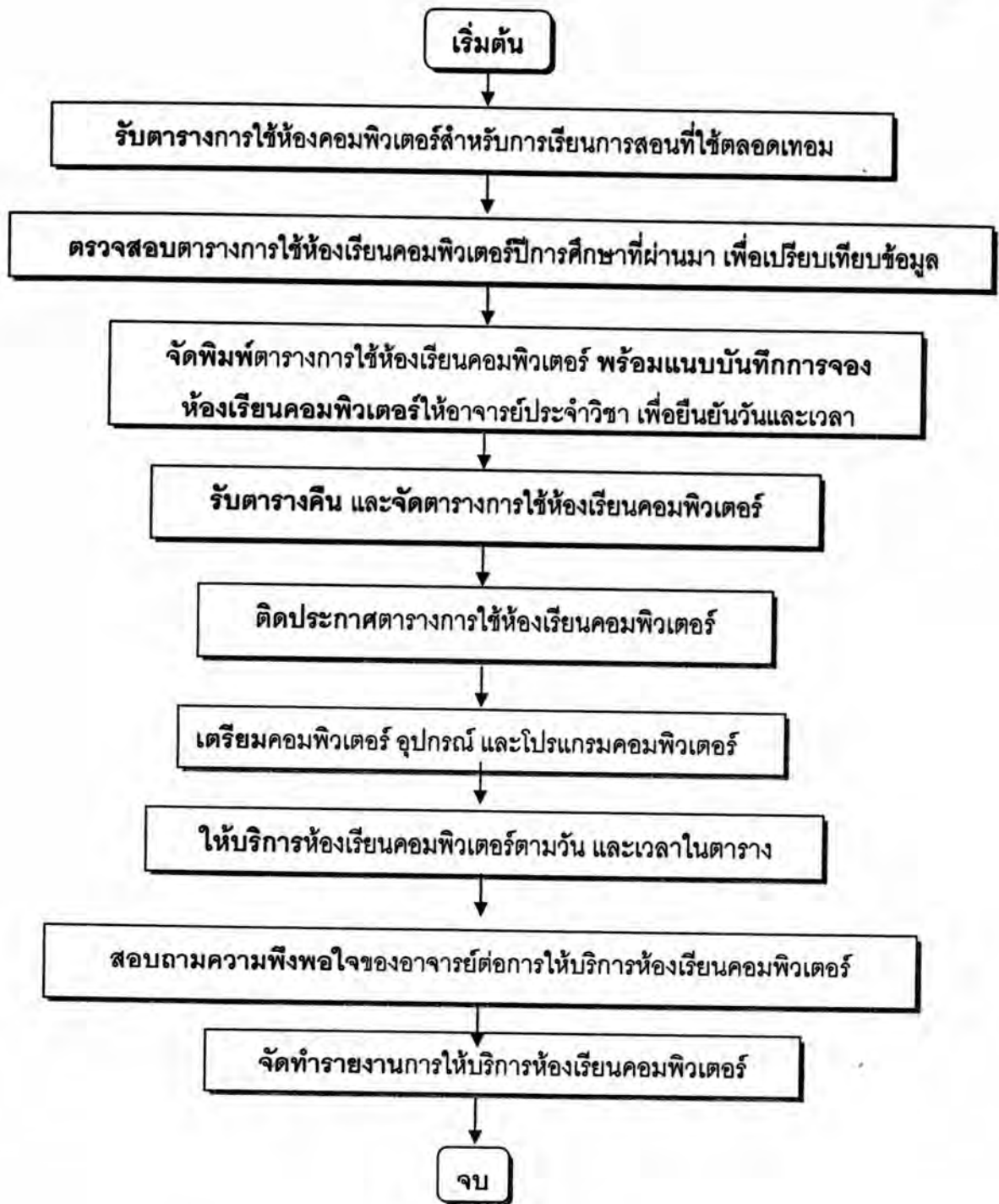
3.5) งานบริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีภาระงานย่อยที่สำคัญ คือ งานบริการห้องเรียนคอมพิวเตอร์ และงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ซึ่งแต่ละงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

งานบริการห้องเรียนคอมพิวเตอร์ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับตารางการใช้ห้องคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนที่ใช้ตลอดเทอม 2) ตรวจสอบตารางการใช้ห้องเรียนคอมพิวเตอร์ปีการศึกษาที่ผ่านมา เพื่อเปรียบเทียบข้อมูล 3) จัดพิมพ์ตารางการใช้ห้องเรียนคอมพิวเตอร์ พร้อมแนบบันทึกการจองห้องเรียนคอมพิวเตอร์ให้อาจารย์ประจำวิชา เพื่อยืนยันวันและเวลา 4) รับตารางคืนและจัดตารางการใช้ห้องเรียนคอมพิวเตอร์ 5) ติดประกาศตารางการใช้ห้องเรียนคอมพิวเตอร์ 6) เตรียมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 7) ให้บริการห้องเรียนคอมพิวเตอร์ตามวันและเวลาในตาราง 8) สอบถามความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการห้องเรียนคอมพิวเตอร์ และ 9) จัดทำรายงานการให้บริการห้องเรียนคอมพิวเตอร์

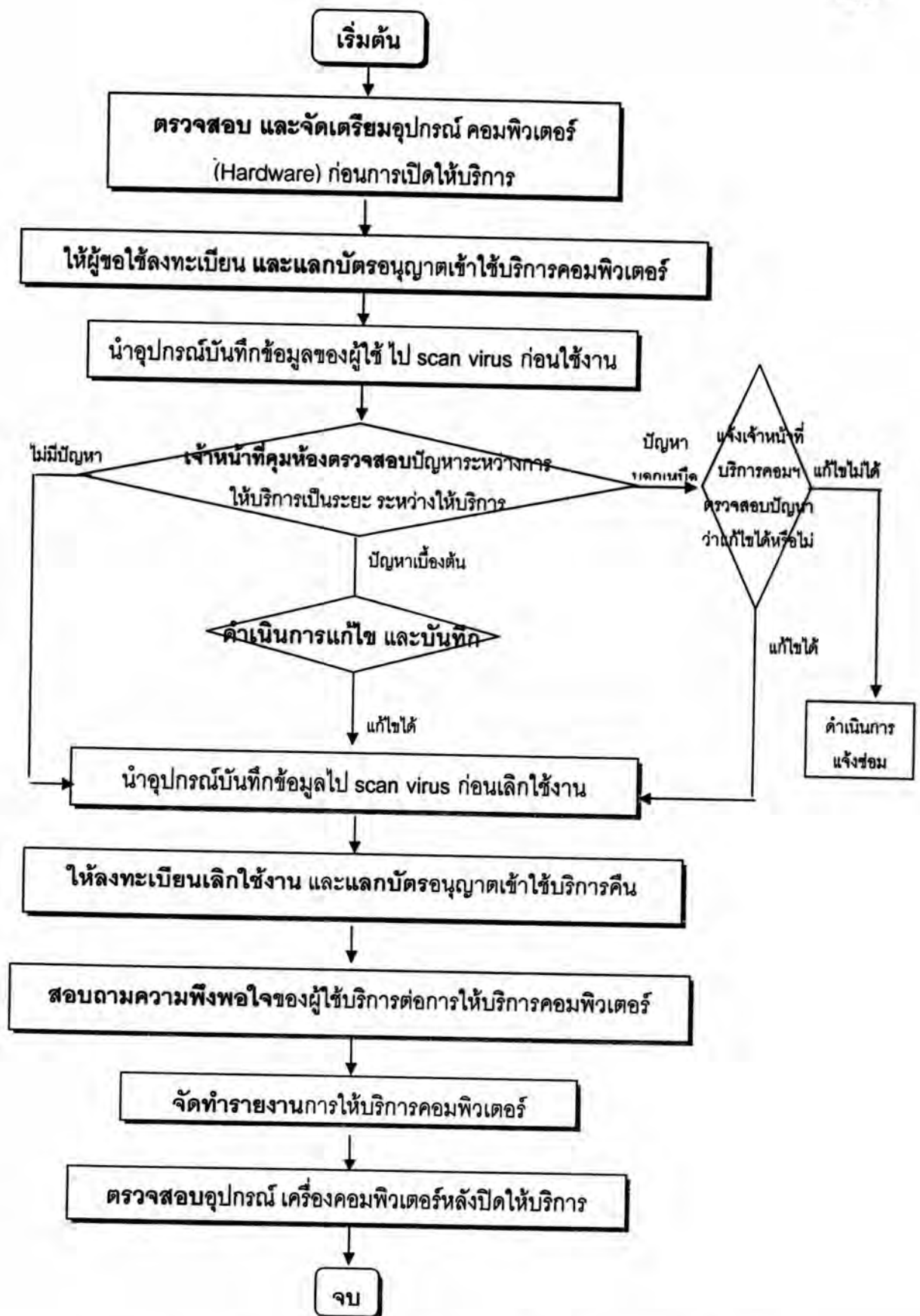
งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ตรวจสอบ และจัดเตรียมอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ (hardware) ก่อนการเปิดให้บริการ 2) ให้ผู้ขอใช้ลงทะเบียน และแลกเปลี่ยนอนุญาตเข้าใช้บริการคอมพิวเตอร์ 3) นำอุปกรณ์บันทึกข้อมูลของผู้ใช้ ไป scan virus ก่อนใช้งาน 4) เจ้าหน้าที่คุมห้องตรวจสอบปัญหาระหว่างการให้บริการเป็นระยะระหว่างให้บริการกรณีเกิดปัญหาเบื้องต้น ให้ดำเนินการแก้ไข และบันทึก กรณีเกิดปัญหาที่แก้ไขไม่ได้แจ้งเจ้าหน้าที่บริการคอมพิวเตอร์ตรวจสอบปัญหาว่าแก้ไขได้หรือไม่ แก้ไขได้ให้บริการปกติ หากแก้ไขไม่ได้ดำเนินการแจ้งซ่อม หรือกรณีไม่เกิดปัญหาให้ดำเนินการต่อไป 5) นำอุปกรณ์บันทึกข้อมูลไป scan virus ก่อนเลิกใช้งาน 6) ให้ลงทะเบียนเลิกใช้งาน และแลกเปลี่ยนอนุญาตเข้าใช้บริการคืน 7) สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ 8) จัดทำรายงานการให้บริการคอมพิวเตอร์ และ 9) ตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์หลังปิดให้บริการ

รายละเอียดของขั้นตอนภาระงานย่อยของการปฏิบัติงานบริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.23 – 5.24 ดังนี้



แผนภูมิที่ 5.23 ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการห้องเรียนคอมพิวเตอร์

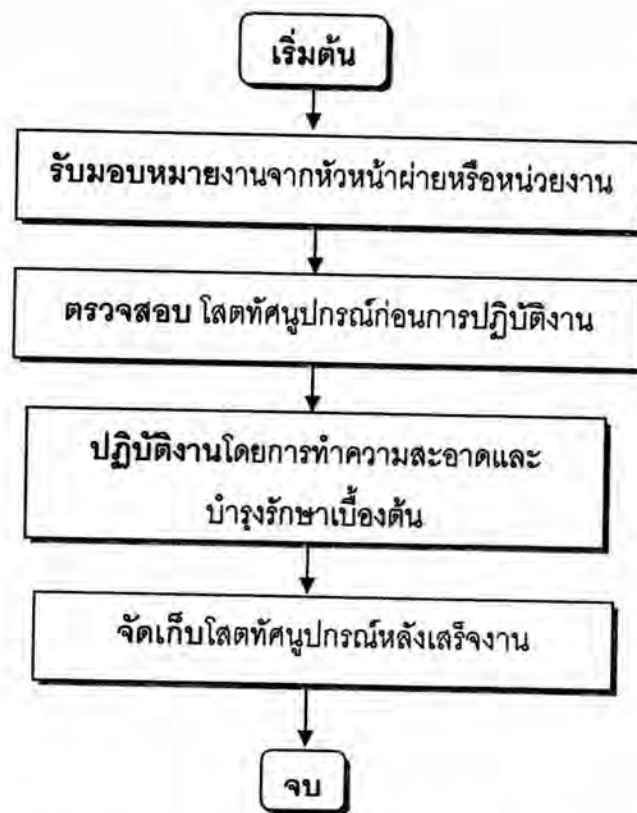


แผนภูมิที่ 5.24 ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

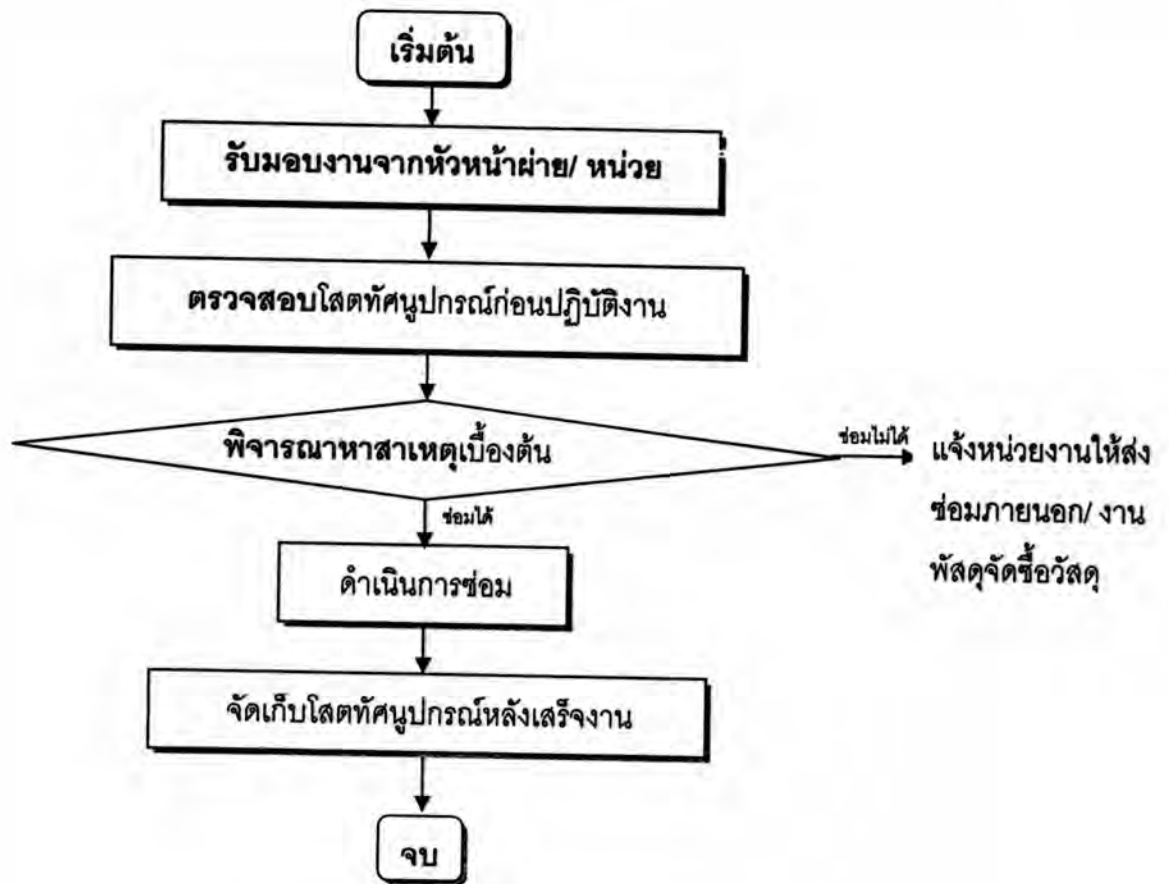
3.6) งานซ่อมบำรุง มีภาระงานย่อยที่สำคัญ คือ งานงานตรวจสอบสภาพ และบำรุงรักษาไลตัทศนูปกรณ์เป็น และงานแจ้งซ่อม ซึ่งแต่ละงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้
งานตรวจสอบสภาพและบำรุงรักษาไลตัทศนูปกรณ์ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับมอบหมายงานจากหัวหน้าฝ่ายหรือหน่วยงาน 2) ตรวจสอบ ไลตัทศนูปกรณ์ก่อนการปฏิบัติงาน และ 3) ปฏิบัติงานโดยการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเบื้องต้น 4) จัดเก็บไลตัทศนูปกรณ์หลังเสร็จงาน

งานแจ้งซ่อม มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับมอบงานจากหัวหน้าฝ่ายหรือหน่วยงาน 2) ตรวจสอบไลตัทศนูปกรณ์ก่อนปฏิบัติงาน 3) พิจารณาหาสาเหตุเบื้องต้นกรณีเองซ่อมไม่ได้ ให้แจ้งหน่วยงานให้ส่งซ่อมภายนอกหรืองานพัสดุจัดซื้อวัสดุ กรณีซ่อมเองได้ให้ดำเนินการต่อไป 4) ดำเนินการซ่อมและ 5) จัดเก็บไลตัทศนูปกรณ์หลังเสร็จงาน

รายละเอียดของขั้นตอนภาระงานย่อยของการปฏิบัติงานซ่อมบำรุง สามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.25 – 5.26 ดังนี้



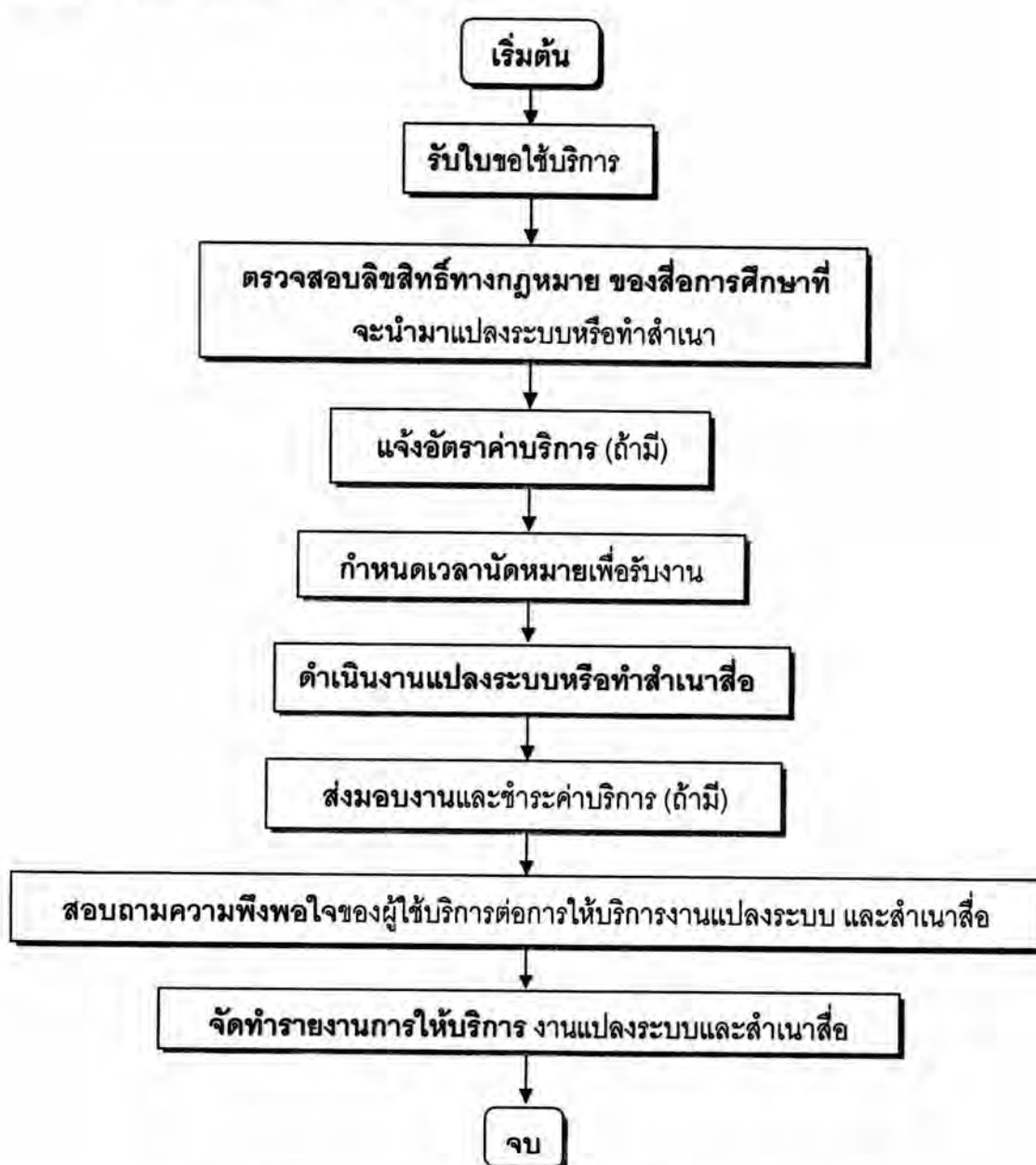
แผนภูมิที่ 5.25 งานตรวจสอบสภาพและบำรุงรักษาไลตัทศนูปกรณ์



แผนภูมิที่ 5.26 งานแจ้งซ่อม

3.7) งานแปลงระบบ และสำเนาสื่อการเรียนการสอน มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รับใบขอใช้บริการ 2) ตรวจสอบลิขสิทธิ์ทางกฎหมาย ของสื่อการศึกษาที่จะนำมาแปลงระบบหรือทำสำเนา 3) แจ้งอัตราค่าบริการ (ถ้ามี) 4) กำหนดเวลานัดหมายเพื่อรับงาน 5) ดำเนินงานแปลงระบบหรือทำสำเนาสื่อ 6) ส่งมอบงานและชำระค่าบริการ (ถ้ามี) 7) สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการงานแปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอน และ8) จัดทำรายงานการให้บริการงานแปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอน

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานแปลงระบบ และสำเนาสื่อการเรียนการสอน สามารถแสดงด้วยแผนภูมิที่ 5.27 ดังนี้



แผนภูมิที่ 5.27 งานแปลงระบบ และสำเนาสื่อการเรียนการสอน

ตอนที่ 2

ตัวบ่งชี้ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

1. โครงสร้างของตัวบ่งชี้ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา

ประกอบด้วย 19 งาน ซึ่งจะอยู่ภายใต้ขอบข่ายด้านภารกิจ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร (6 งาน) ด้านวิชาการ (6 งาน) ด้านการบริการ (7 งาน) โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

1. ภารกิจด้านการบริหาร ประกอบด้วยตัวบ่งชี้งานต่างๆ ดังนี้

- 1.1 ตัวบ่งชี้งานธุรการหรืองานสารบรรณ
- 1.2 ตัวบ่งชี้งานพัสดุ
- 1.3 ตัวบ่งชี้งานบุคคล
- 1.4 ตัวบ่งชี้งานวางแผนและการจัดการ
- 1.5 ตัวบ่งชี้งานงบประมาณและการเงิน
- 1.6 ตัวบ่งชี้งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

2. ภารกิจด้านวิชาการ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้งานต่างๆ ดังนี้

- 2.1 ตัวบ่งชี้งานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา
- 2.2 ตัวบ่งชี้งานวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา
- 2.3 ตัวบ่งชี้งานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา
- 2.4 ตัวบ่งชี้งานประเมินผลภายในและภายนอก
- 2.5 ตัวบ่งชี้งานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน
- 2.6 ตัวบ่งชี้งานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน

3. ภารกิจด้านการบริการ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้งานต่างๆ ดังนี้

- 3.1 ตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อกราฟิก
- 3.2 ตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อดิจิทัล
- 3.3 ตัวบ่งชี้งานบริการผลิต e - Learning
- 3.4 ตัวบ่งชี้งานบริการสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนอุปกรณ์
- 3.5 ตัวบ่งชี้งานบริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
- 3.6 ตัวบ่งชี้งานซ่อมบำรุง
- 3.7 ตัวบ่งชี้งานบริการแปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอน

2. รายละเอียดตัวบ่งชี้ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

2.1 ด้านการบริหาร ประกอบด้วยตัวบ่งชี้งานต่างๆ ดังนี้

2.1.1 ตัวบ่งชี้งานธุรการหรืองานสารบรรณ สำหรับพนักงานธุรการ หรือเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีภาระงานเกี่ยวกับงานธุรการหรืองานสารบรรณ ซึ่งประกอบด้วย 22 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

1) คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่

1.1) ด้านความรู้

1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2) ด้านทักษะ

1.2.1) มีทักษะการสื่อสาร

1.2.2) มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

1.3) ด้านความสามารถ

1.3.1) ความสามารถในการร่างเอกสารทางราชการ

1.3.2) ความสามารถในการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำเกี่ยวกับภารกิจขององค์กร

2) ทรัพยากร

2.1) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และตู้จัดเก็บเอกสาร เป็นต้น

ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือรับหรือหนังสือออกก่อนลงทะเบียน
- 2) มีการลงทะเบียนหนังสือรับหรือหนังสือออก
- 3) มีการจัดลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อน-หลัง
- 4) มีการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือออกก่อนดำเนินการส่งหนังสือ
- 5) มีการถ่ายสำเนาฉบับของหนังสือรับหรือหนังสือออกเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน
- 6) มีการจัดเก็บเอกสารจำแนกตามหมวดหมู่การปฏิบัติงาน

- 7) มีการประเมินผลการให้บริการงานธุรการหรืองานสารบรรณ
- 8) มีการรับฟังความคิดเห็นการให้บริการในงานธุรการหรืองานสารบรรณผ่านช่องทางต่างๆ
- 9) มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่

- 1) ระยะเวลาที่ใช้ในการรับหนังสือ
- 2) ระยะเวลาที่ใช้ในการออกหนังสือ
- 3) ระยะเวลาในการค้นหาหนังสือที่เก็บรักษา
- 4) ระยะเวลาในการร่างหนังสือ
- 5) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานธุรการหรืองานสารบรรณ
(ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
- 6) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานธุรการหรืองานสารบรรณ
(ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

2.1.2 ตัวบ่งชี้งานงานพัสดุ สำหรับนักวิชาการพัสดุ พนักงานพัสดุหรือเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีภาระงานเกี่ยวกับงานพัสดุ ซึ่งประกอบด้วย 20 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

- 1) คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่
 - 1.1) ด้านความรู้
 - 1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ
 - 1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการและระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - 1.1.3) ความรู้เกี่ยวกับงานเอกสารและหนังสือราชการที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ
 - 1.1.4) ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการพัสดุในองค์กร
 - 1.2) ด้านทักษะ
 - 1.2.1) ทักษะการสื่อสาร
 - 1.2.2) ทักษะการตีความระเบียบการพัสดุ
 - 1.3) ด้านความสามารถ
 - 1.3.1) ความสามารถในการใช้จ่ายเงินและทรัพย์สินขององค์กรอย่างประหยัดคุ้มค่าและให้เกิดประโยชน์สูงสุด
 - 1.3.2) ความสามารถในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับงานพัสดุ

1.3.3) ความสามารถในการบริหารจัดการพัสดุในองค์กร

2) ทรัพยากร

- 2.1) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการลงบัญชีหรือลงทะเบียนเพื่อควบคุมพัสดุ
- 2) มีการเก็บรักษาพัสดุอย่างเป็นระเบียบ ครบถ้วน และถูกต้องตรงตามบัญชีหรือทะเบียน
- 3) มีการตรวจสอบใบเบิกพัสดุและเอกสารประกอบ (ถ้ามี) ก่อนการจ่ายพัสดุ
- 4) มีการลงบัญชีหรือลงทะเบียนทุกครั้งเมื่อมีการเบิกจ่ายพัสดุ
- 5) มีการเก็บใบเบิกจ่ายพัสดุเพื่อเป็นหลักฐาน
- 6) มีการประเมินผลการให้บริการงานพัสดุ
- 7) มีการรับฟังความคิดเห็นการให้บริการในงานพัสดุผ่านช่องทางต่างๆ
- 8) มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่

- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในงานพัสดุ
(ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
- 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานพัสดุ
(ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

2.1.3 ตัวบ่งชี้งานบุคคล สำหรับเจ้าหน้าที่บุคคล หรือเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีภาระงานเกี่ยวกับงานบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 16 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

1) คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่

1.1) ด้านความรู้

1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ วางแผน กำกับ ควบคุมบุคลากรในองค์กร

1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับระบบงานขององค์กร

1.2) ด้านทักษะ

1.2.2) ทักษะการสื่อสาร

1.3) ด้านความสามารถ

1.3.1) ความสามารถในการจัดการ วางแผน กำกับ ควบคุมบุคลากรในองค์กร

1.3.2) ความสามารถจำแนกคุณสมบัติของบุคลากรตามความต้องการขององค์กร

2) เงิน

2.1) จำนวนงบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากร

3) ทรัพยากร

3.1) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรม
คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการรวบรวมความต้องการและปัญหาการขาดแคลนบุคลากร
- 2) มีกระบวนการคัดเลือกบุคลากรเข้าปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ
- 3) มีกระบวนการสรรหาผู้บริหารอย่างเป็นระบบ
- 4) มีการกำหนดภารกิจหรือวิเคราะห์งาน (job analysis) ของบุคลากร
- 5) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ
- 6) มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร

ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่

- 1) จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
- 2) จำนวนบุคลากรที่ผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 3) ระดับการดูแลสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่จัดให้กับบุคลากร

2.1.4 ตัวบ่งชี้งานวางแผนและการจัดการ สำหรับผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา
เจ้าหน้าที่หรือนักวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งประกอบด้วย 21 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

1) คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่

1.1) ด้านความรู้

- 1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารองค์กร
- 1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับการวางแผน กำกับ ควบคุม ออกแบบ และพัฒนาโครงการ
ต่างๆ ขององค์กร
- 1.1.3) ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้และการจัดการเรียนรู้ในองค์กร
- 1.1.4) ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาสำหรับการบริหารองค์กร

1.2) ด้านความสามารถ

- 1.2.1) ความสามารถในการประยุกต์ใช้ทฤษฎีและหลักการบริหารองค์กร

- 1.2.2) ความสามารถในการวางแผนการดำเนินงาน
- 1.2.3) ความสามารถในการออกแบบ กำกับ ควบคุม และพัฒนาโครงการต่างๆ ขององค์กร
- 1.2.4) ความสามารถในการตรวจสอบการดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้
- 1.2.5) ความสามารถในการนำผลการดำเนินงานมาใช้ปรับปรุงการทำงาน

2) ทรัพยากร

- 2.1) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
- 2.2) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินงาน

3) องค์ประกอบของหน่วยงาน

- 3.1) โครงสร้างการบริหารองค์กร
- 3.2) ภารกิจ พันธกิจขององค์กร
- 3.3) ขอบข่ายการปฏิบัติงานขององค์กร

ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการพิจารณาภารกิจและแผนงานหรือแผนพัฒนามหาวิทยาลัย
- 2) มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์หรือวิสัยทัศน์ขององค์กร หรือมหาวิทยาลัย
- 3) มีการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และสภาพแวดล้อมขององค์กร
- 4) มีการกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จขององค์กร
- 5) มีการจัดทำแผนพัฒนาระดับอำนาจการและระดับปฏิบัติงาน
- 6) มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลแผนกลยุทธ์ตามระยะเวลาที่กำหนด

ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่

- 1) จำนวนโครงการหรือกิจกรรมที่บรรลุเป้าหมาย (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

2.1.5 **ตัวบ่งชี้งานงบประมาณและการเงิน** สำหรับนักวิชาการการเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีภาระงานเกี่ยวกับงานงบประมาณและการเงิน ประกอบด้วย 17 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

1) คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่

1.1) ด้านความรู้

1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการงบประมาณในองค์กร

1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการเงินและการคลัง

1.2) ด้านความสามารถ

1.2.1) ความสามารถในการทำธุรกรรมทางการเงิน

2) ทรัพยากร

2.1) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2.2) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานงบประมาณและการเงิน

ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการวิเคราะห์ความต้องการความจำเป็นในการใช้งบประมาณ (ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าพัสดุ หรือค่าครุภัณฑ์) หรือจัดหาข้อมูลเพื่อจัดทำงบประมาณประจำปี
- 2) มีการดำเนินงานงบประมาณและการเงินอย่างเป็นระบบ รอบคอบและรวดเร็ว
- 3) มีการทำบันทึกรายรับ-รายจ่ายประจำวัน/ เดือน/ ปี
- 4) มีการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินอย่างเป็นระบบ
- 5) มีการใช้งบประมาณทันตามกำหนดเวลา
- 6) มีการประเมินผลงานการให้บริการในงานงบประมาณและการเงิน
- 7) มีการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในงานงบประมาณและการเงินผ่านช่องทางต่างๆ
- 8) มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่

- 1) จำนวนหลักฐานและเอกสารทางบัญชีที่ถูกต้อง
- 2) ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้
- 3) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานงบประมาณและการเงิน (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

- 4) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานงบประมาณและการเงิน
(ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

2.1.6 ตัวบ่งชี้งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ สำหรับนักประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หรือนักวิชาการโสตทัศนศึกษาที่มีภาระงานเกี่ยวกับการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย 24 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

1) คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่

1.1) ความรู้

1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับหลักการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับหลักการเลือกสื่อเพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

1.2) ทักษะ

1.2.1) มีทักษะพื้นฐานในการผลิต และการใช้สื่อเพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

1.2.2) มีทักษะการสื่อสาร

1.3) ความสามารถ

1.3.1) ความสามารถในการนำกฎ ระเบียบ นโยบายของสังคม เช่น ด้านข้อมูลข่าวสาร และสื่อสารมวลชน เป็นต้น มาประยุกต์ใช้ได้ในงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

1.3.2) ความสามารถในการวางแผนการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

1.3.3) ความสามารถในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์นวัตกรรมขององค์กร

1.3.4) ความสามารถในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม

1.3.5) ความสามารถในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

1.3.6) ความสามารถในการติดตามผลการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

2) ทรัพยากร

2.1) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน

2.2) เทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มช่องทางรูปแบบและความรวดเร็วในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

2.3) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการวิเคราะห์ข้อมูลและการดูแลสะท้อนกลับของงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ประจำปี
- 2) มีการวางแผนงานหรือโครงการเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์
- 3) มีการดำเนินงานตามแผนงานที่วางแผนไว้
- 4) มีการส่งเสริมงานด้านเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ด้วยการจัดกิจกรรมต่างๆ
- 5) มีการประสานงานหรือสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร
- 6) มีการรับฟังความคิดเห็นในงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ

ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่

- 1) ประเภทหรือจำนวนของกลุ่มเป้าหมายในงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
- 2) จำนวนงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ที่บรรลุวัตถุประสงค์
- 3) จำนวนงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพ
- 4) ระดับความพึงพอใจต่อการบริการในงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
(ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
- 5) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
(ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

2.2 ด้านวิชาการ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้งานต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 ตัวบ่งชี้งานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา สำหรับนักวิชาการศึกษา นักวิชาการโสตทัศนศึกษาที่มีภาระงานเกี่ยวกับงานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา หรือนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย 25 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

1) คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่

1.1) ด้านความรู้

1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา

1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับหลักการฝึกอบรม

1.1.3) ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาการเรียนรู้และหลักจิตวิทยาการรับรู้

1.2) ด้านทักษะ

1.2.1) ทักษะการสื่อสาร

1.2.2) ทักษะด้านการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีการศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับงานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา

1.2.3) ทักษะการถ่ายทอดความรู้

1.3) ด้านความสามารถ

1.3.1) ความสามารถในการจัดทำหลักสูตรโครงการฝึกอบรม

1.3.2) ความสามารถในการใช้หลักจิตวิทยาการเรียนรู้และหลักจิตวิทยาการรับรู้ในงานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา

1.3.3) ความสามารถในการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ในงานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา

1.3.4) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในงานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา

1.3.5) ความสามารถในการจัดหาบุคลากรที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา

2) ทรัพยากร

2.1) เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับใช้ปฏิบัติงานในงานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมโยง เป็นต้น

2.2) เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับใช้ในงานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี

การศึกษา เช่น คอมพิวเตอร์ โสตทัศนอุปกรณ์หรือสื่อการเรียนการสอน เป็นต้น
ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการศึกษาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา
 - 2) มีการวางแผนการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา (การกำหนดเป้าหมาย นโยบาย การฝึกอบรมและการกำหนดกลยุทธ์ในการฝึกอบรม)
 - 3) มีการออกแบบโครงการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา (กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม กำหนดเนื้อหา ระยะเวลา วิธีการฝึกอบรม การประเมินและงบประมาณ)
 - 4) มีการดำเนินการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษาและที่เกี่ยวข้องแก่นักศึกษาภายในองค์กร
 - 5) มีการดำเนินการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษาและที่เกี่ยวข้องแก่นักศึกษานอกองค์กร
 - 6) มีการประเมินผลโครงการการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา
 - 7) มีการติดตามผลการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษาภายหลังการฝึกอบรมสิ้นสุด
 - 8) มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน
- ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่**

- 1) จำนวนหลักสูตรการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา
- 2) ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมผ่านการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา
- 3) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
- 4) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา(ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

2.2.2 **ตัวบ่งชี้งานวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา** สำหรับนักวิชาการศึกษา หรือนักวิชาการโศกทัศน์ศึกษาที่มีภาระงานเกี่ยวกับงานวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา ประกอบด้วย 26 ตัว ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

1) **คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่**

1.1) **ด้านความรู้**

1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา

1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับงานวิจัยเทคโนโลยีการศึกษา

1.1.3) ความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น

1.1.4) ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้เพื่องานวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

1.2) **ด้านความสามารถ**

1.2.1) ความสามารถในการออกแบบงานวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

1.2.2) ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่องานวิจัยและพัฒนา
ด้านเทคโนโลยีการศึกษา

1.2.3) ความสามารถในการเผยแพร่ผลงานวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

1.2.4) ความสามารถในการประเมินงานวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

1.2.5) ความสามารถในการเขียนโครงการเพื่อเสนอขอทุนวิจัยด้านเทคโนโลยีการศึกษา

1.2.6) ความสามารถในการนำผลงานวิจัยที่ได้ไปใช้ในงานเทคโนโลยีการศึกษา

1.2.7) ความสามารถในการนำเสนอผลงานวิจัยของตนเองหรือหน่วยงาน

1.2.8) ความสามารถในการใช้ระบบเครือข่ายและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้เพื่อ
งานวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

2) **เงิน**

2.1) เงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายในต่อจำนวนเจ้าหน้าที่หรือผลงาน

2.2) เงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกต่อจำนวนเจ้าหน้าที่หรือผลงาน

3) **ทรัพยากร**

3.1) เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับใช้ปฏิบัติงานในงานวิจัยและพัฒนาด้าน

เทคโนโลยีการศึกษา เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการจัดทำแผนงานวิจัยทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา
- 2) ดำเนินงานตามแผนงานวิจัย
- 3) มีการประเมินแผนงานวิจัย
- 4) มีการนำผลงานวิจัยไปใช้ในงานเทคโนโลยีการศึกษาได้จริง
- 5) มีการนำผลการประเมินงานวิจัยมาพัฒนาแผนงานวิจัยในอนาคต
- 6) มีการนำเสนอและเผยแพร่ผลงานวิจัยในวงการเทคโนโลยีการศึกษาในองค์กร
- 7) มีการนำเสนอและเผยแพร่ผลงานวิจัยในวงการเทคโนโลยีศึกษานอกองค์กร

ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่

- 1) จำนวนผลงานวิจัยของหน่วยงานหรือผลงานวิจัยเพื่อพัฒนางานภายในปีงบประมาณ
- 2) จำนวนผลงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในการเรียนการสอนการฝึกอบรมหรือในงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา
- 3) จำนวนผลงานวิจัยที่เผยแพร่และประชาสัมพันธ์
- 4) จำนวนผลงานวิจัยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ยอมรับ

2.2.3 ตัวบ่งชี้งานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา สำหรับนักวิชาการ- โสตทัศนศึกษา ประกอบด้วย 18 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

1) คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่

1.1) ด้านความรู้

1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา

1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่องานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

1.1.3) ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

1.2) ด้านความสามารถ

1.2.1) ความสามารถในการให้คำปรึกษา

1.2.2) ความสามารถในการใช้ระบบเครือข่ายและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้เพื่อ
งานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

1.2.3) ความสามารถในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการให้
คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

2) ทรัพยากร

2.1) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรม
คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2.2) สถานที่บริการให้คำปรึกษา

ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

1) มีการกำหนดภาระ หน้าที่ ขอบข่ายงานของผู้ปฏิบัติงาน

2) มีขั้นตอน วิธีการและเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานเพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษา

3) มีการจัดระบบการให้บริการให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

4) มีการติดตามผลของการให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

5) มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

6) มีการรับฟังความคิดเห็นในงานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษาผ่านช่องทางต่างๆ

7) มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่

1) จำนวนผู้ขอรับบริการคำปรึกษาในงานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

- 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ในงานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
- 3) ระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

2.2.4 ตัวบ่งชี้งานประเมินภายในและภายนอก สำหรับผู้บริหาร คณะกรรมการประกันคุณภาพ หรือเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีภาระงานเกี่ยวกับงานประเมินภายในและภายนอก ประกอบด้วย 22 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

1) คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่

1.1) ด้านความรู้

- 1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา
- 1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
- 1.1.3) ความรู้เกี่ยวกับตัวบ่งชี้วัดคุณภาพ
- 1.1.4) ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผล

1.2) ด้านความสามารถ

- 1.2.1) ความสามารถในการนำระบบการประกันคุณภาพมาใช้ในองค์กร
- 1.2.2) ความสามารถในการนำตัวบ่งชี้วัดคุณภาพมาใช้ในองค์กร
- 1.2.3) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและเลือกวิธีการประเมินผล
- 1.2.4) ความสามารถในการประเมินผลความก้าวหน้าของสิ่งที่ต้องการประเมิน

2) ทรัพยากร

- 2.1) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3) องค์ประกอบของหน่วยงาน

- 3.1) หน่วยงานหรือคณะทำงานที่รับผิดชอบด้านการประเมินผลภายใน
- 3.2) หน่วยงานหรือคณะทำงานที่รับผิดชอบด้านการประเมินผลภายนอก
- 3.3) คณะทำงานดูแลกระบวนการและฐานข้อมูลสำหรับการประเมินผล

ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการจัดทำแผนคุณภาพของหน่วยงาน
- 2) มีการกำหนดนโยบายและขอบเขตการประกันคุณภาพ

- 3) มีการกำหนดระบบและกระบวนการการประกันคุณภาพ
 - 4) มีการประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพให้กับบุคคลภายในองค์กร
 - 5) มีการเขียนรายงานการศึกษาตนเอง (SAR) ของผู้ปฏิบัติงาน
 - 6) มีการประเมินผลภายใน
 - 7) มีการประเมินผลภายนอก
 - 8) มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาและรักษาคุณภาพการปฏิบัติงาน
- ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่
- 1) ระดับการประเมินผลภายในองค์กร
 - 2) ระดับการประเมินผลภายนอกองค์กร

2.2.5 ตัวบ่งชี้งานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน สำหรับนักวิชาการโสตทัศนศึกษาที่มีภาระงานเกี่ยวกับงานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน ประกอบด้วย 27 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

- 1) คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่
 - 1.1) ด้านความรู้
 - 1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับหลักการออกแบบการเรียนการสอน
 - 1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์การสอนเพื่อใช้ในงานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน
 - 1.1.3) ความรู้เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์ลักษณะผู้เรียนเพื่อใช้ในงานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน
 - 1.1.4) ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาการเรียนรู้และหลักจิตวิทยาการรับรู้เพื่อใช้ในงานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน
 - 1.1.5) ความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น
 - 1.1.6) ความรู้เกี่ยวกับหลักการประเมินการเรียนการสอน
 - 1.1.7) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา (การใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ)
 - 1.2) ด้านความสามารถ
 - 1.2.1) ความสามารถในการออกแบบระบบการสอน
 - 1.2.2) ความสามารถในการเลือกกลยุทธ์การสอนเพื่อใช้ออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน

- 1.2.3) ความสามารถในการวิเคราะห์ลักษณะผู้เรียนเพื่อให้ออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน
- 1.2.4) ความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยาการเรียนรู้และหลักจิตวิทยาการรับรู้เพื่อออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน
- 1.2.5) ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อเข้าถึงแหล่งข้อมูลด้านงานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน
- 1.2.6) ความสามารถในการประเมินผลการเรียนการสอน
- 1.2.7) ความสามารถในการวิเคราะห์คัดเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานออกแบบการเรียนการสอน
- 1.2.8) ความสามารถในการอธิบายหรือให้คำแนะนำต่อผู้สอนที่นำการเรียนการสอนไปใช้
- 1.2.9) ความสามารถในการใช้ระบบเครือข่ายและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้เพื่อการออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน

3) ทรรศการ

- 3.1) เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับใช้ปฏิบัติงานในงานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการจัดระบบการให้บริการงานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน
- 2) มีการวางแผนการออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน
- 3) มีการดำเนินการตามขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน
- 4) มีการใช้ทฤษฎีการเรียนการสอนและหลักจิตวิทยาการเรียนรู้มาใช้ในการออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน
- 5) มีการประเมินผลการออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน
- 6) มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน
- 7) มีการรับฟังความคิดเห็นในงานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอนผ่านช่องทางต่างๆ
- 8) มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่

- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
- 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

2.2.6 ตัวบ่งชี้งานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน สำหรับนักวิชาการ
 โสภศาสตร์ศึกษาที่มีภาระงานเกี่ยวกับงานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน ประกอบด้วย
 27 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

1) คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่

1.1) ด้านความรู้

1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับหลักการออกแบบสื่อการเรียนการสอน

1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับหลักการทางศิลปะและองค์ประกอบศิลป์เพื่อใช้ใน
งานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน

1.2) ด้านความสามารถ

1.2.1) ความสามารถในการออกแบบสารเพื่อสื่อความหมายกับผู้เรียน

1.2.2) ความสามารถในการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย เนื้อหาและ
สื่อการเรียนการสอนที่ผลิต

1.2.3) ความสามารถในการวิเคราะห์ลักษณะผู้เรียนหรือผู้ใช้สื่อการเรียนการสอน

1.2.4) ความสามารถในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ความจำเป็นและการ
วิเคราะห์งานเพื่อใช้ในงานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน

1.2.5) ความสามารถในการใช้หลักจิตวิทยาการเรียนรู้และหลักจิตวิทยาการรับรู้
เพื่อใช้ในงานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน

1.2.6) ความสามารถในการประยุกต์ทฤษฎีการเรียนรู้การสอนมาใช้ในการออกแบบ
และพัฒนาสื่อการเรียนการสอน

1.2.7) ความสามารถในการนำเทคนิคการผลิตสื่อที่ทันสมัยมาใช้ในการออกแบบ
และพัฒนาสื่อการเรียนการสอน

1.2.8) ความสามารถในการแสวงหาความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

1.2.9) ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อเข้าถึงแหล่งข้อมูลด้าน
งานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน

1.2.10) ความสามารถในการประเมินสื่อการเรียนการสอน

1.2.11) ความสามารถในการใช้ระบบเครือข่ายและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้
เพื่อใช้ในงานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน

1.3) ด้านทักษะ

1.3.1) ทักษะการใช้สื่อการเรียนการสอนประเภทต่างๆ

1.3.2) ทักษะการประยุกต์และเชื่อมโยงการเรียนรู้

3) ทฤษฎีการ

3.1) เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับใช้ปฏิบัติงานในงานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียน-

การสอน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการจัดระบบการให้บริการงานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน
 - 2) มีการออกแบบสื่อการเรียนการสอน (วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย เนื้อหาและงาน)
 - 3) มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ
 - 4) มีการทบทวนผลการออกแบบสื่อการเรียนการสอน (โดยผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าของงาน)
 - 5) มีการดำเนินงานตามขั้นตอนการออกแบบเพื่อผลิตสื่อการเรียนการสอน
 - 6) มีการทดสอบการใช้งานของสื่อการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ
 - 7) มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน
 - 8) มีการรับฟังความคิดเห็นในงานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอนผ่านช่องทางต่างๆ
 - 9) มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน
- ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่
- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
 - 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

2.3 ด้านการบริการ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้งานต่างๆ ดังนี้

2.3.1 ตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อกราฟิก สำหรับนักวิชาการโสตทัศนศึกษา
ที่มีภาระงานเกี่ยวกับงานบริการผลิตสื่อกราฟิก ประกอบด้วย 36 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

1) คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่

1.1) ด้านความรู้

1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาการเรียนรู้และหลักจิตวิทยาการรับรู้สำหรับ
ออกแบบสื่อกราฟิก

1.1.2) ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรเพื่อนำไปใช้
ในงานออกแบบสื่อกราฟิก

1.1.3) ความรู้เกี่ยวกับหลักการทางศิลปะและองค์ประกอบศิลป์สำหรับ
ออกแบบสื่อกราฟิก

1.1.4) ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาการให้บริการ

1.1.5) ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการผลิต การจัดระบบและระบบเครือข่ายการ
ให้บริการ

1.1.6) ความรู้เกี่ยวกับหลักประเมินสื่อกราฟิกที่ผลิต

1.1.7) ความรู้เกี่ยวกับความคิดรวบยอดของเนื้อหาสาระเพื่อนำเสนอเป็นสื่อกราฟิก

1.2) ด้านทักษะ

1.2.1) ทักษะในการแสดงฝีมือและความประณีตของผลงานที่ปรากฏในงานผลิตสื่อกราฟิก

1.2.2) ทักษะการออกแบบและผลิตสื่อกราฟิก เช่น วาดภาพ ลงสี งานช่าง เป็นต้น

1.2.3) ทักษะการเลือกวัสดุและวิธีการที่เหมาะสมกับงานของสื่อกราฟิก

1.3) ด้านความสามารถ

1.3.1) ความสามารถในการนำหลักการบริการ การจัดการบริการให้บริการ และระบบ
เครือข่ายการให้บริการ เพื่อการให้บริการผลิตสื่อกราฟิก

1.3.2) ความสามารถในการใช้หลักจิตวิทยาการให้บริการเพื่อการให้บริการงาน
ผลิตสื่อกราฟิก

1.3.3) ความสามารถในการนำจิตวิทยาเพื่อไปใช้ในงานผลิตสื่อกราฟิก

1.3.4) ความสามารถในการประยุกต์ทฤษฎีการเรียนรู้และทฤษฎีการรับรู้มาใช้
ในในงานผลิตสื่อกราฟิก

- 1.3.5) ความสามารถในการนำหลักการทางศิลปะและองค์ประกอบศิลป์มาใช้ในการผลิตสื่อกราฟิก
- 1.3.6) ความสามารถในการนำเทคนิคการผลิตสื่อชนิดต่างๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการผลิตสื่อกราฟิก
- 1.3.7) ความสามารถในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือหรือวัสดุที่ใช้ในงานผลิตสื่อกราฟิก
- 1.3.8) ความสามารถในการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำเกี่ยวกับงานผลิตกราฟิก
- 1.3.9) ความสามารถในการประเมินสื่อกราฟิก
- 1.3.10) ความสามารถในการเลือกวัสดุและวิธีการที่เหมาะสมกับเนื้อหาของสื่อกราฟิก

ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการจัดระบบการให้บริการผลิตสื่อกราฟิก
- 2) มีการตรวจสอบ ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรและเครื่องมือผลิตสื่อกราฟิก
- 3) มีการแสดงตัวอย่างผลงานสื่อกราฟิกในรูปแบบต่างๆ
- 4) มีการนำหลักการและทฤษฎีด้านหลักจิตวิทยาการเรียนรู้ และหลักจิตวิทยาการรับรู้ มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบสื่อกราฟิก
- 5) มีการวิเคราะห์งานเพื่อการออกแบบสื่อกราฟิก
- 6) มีการออกแบบสื่อกราฟิกตามผลการวิเคราะห์งาน
- 7) มีการวางแผนการผลิตสื่อกราฟิกอย่างเป็นระบบ
- 8) มีการดำเนินการผลิตสื่อกราฟิกตามที่ได้วางแผนไว้
- 9) มีการตรวจสอบผลงานก่อนส่งมอบ
- 10) มีการประเมินผลการให้บริการในงานบริการผลิตสื่อกราฟิก
- 11) มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการในงานบริการผลิตสื่อกราฟิกผ่านช่องทางต่างๆ
- 12) มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่

- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่องานบริการผลิตสื่อกราฟิก
(ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
- 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการผลิตสื่อกราฟิก
(ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
- 3) จำนวนสื่อกราฟิกที่ผลิต (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
- 4) จำนวนสื่อกราฟิกที่ผลิต เสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมายหรือไม่ตรงเวลาที่
นัดหมายพร้อมเหตุผล

2.3.2 **ตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อดิจิทัล** สำหรับนักวิชาการโสตทัศนศึกษาที่มีภาระงานเกี่ยวกับงานบริการผลิตสื่อดิจิทัล ประกอบด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ 37 ตัว ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

1) คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่

1.1) ด้านความรู้

1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของงานที่ผลิต

1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาการเรียนรู้และหลักจิตวิทยาการรับรู้สำหรับผลิตสื่อดิจิทัล

1.1.3) ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อนำไปใช้ในงานผลิตสื่อดิจิทัล

1.1.4) ความรู้เกี่ยวกับความคิดรวบยอดของเนื้อหาสาระเพื่อนำเสนอเป็นสื่อดิจิทัล

1.1.5) ความรู้เกี่ยวกับหลักการประเมินสื่อดิจิทัล

1.1.6) ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาการให้บริการ

1.1.7) ความรู้เกี่ยวกับเรื่องหลักการบริการ การจัดระบบการให้บริการและระบบเครือข่ายการให้บริการ

1.2) ด้านทักษะ

1.2.1) ทักษะพื้นฐานการผลิตสื่อดิจิทัล เช่น การใช้โปรแกรมประยุกต์ เขียนสคริปต์ติดต่อภาพ แปลงสัญญาณ เป็นต้น

1.2.2) ทักษะการใช้โสตทัศนอุปกรณ์ต่างๆ ได้ เช่น กล้องโทรทัศน์ เครื่องตัดต่อหรือทรัพยากรสำหรับบันทึกเสียง เป็นต้น

1.2.3) ทักษะในการสื่อสาร

1.3) ด้านความสามารถ

1.3.1) ความสามารถในการนำหลักจิตวิทยาการเรียนรู้และหลักจิตวิทยาการรับรู้มาใช้ผลิตสื่อดิจิทัล

1.3.2) ความสามารถในการเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับงานผลิตสื่อดิจิทัล

1.3.3) ความสามารถในการประยุกต์หลักการทางศิลปะและองค์ประกอบศิลป์เพื่อใช้ในงานผลิตสื่อดิจิทัล

1.3.4) ความสามารถในการนำเทคนิคการผลิตสื่อต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในงานผลิตสื่อดิจิทัล

- 1.3.5) ความสามารถในการจัดหาอุปกรณ์สำหรับการผลิตสื่อดิจิทัล เช่น กล้อง
อุปกรณ์ประกอบ เป็นต้น
- 1.3.6) ความสามารถในการบำรุงรักษาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ ในงานผลิต
สื่อดิจิทัลเบื้องต้น
- 1.3.7) ความสามารถในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการผลิตสื่อดิจิทัล
- 1.3.8) ความสามารถในการประเมินสื่อดิจิทัล
- 1.3.9) ความสามารถในการใช้หลักจิตวิทยาการให้บริการเพื่องานบริการผลิตสื่อดิจิทัล
- 1.3.10) ความสามารถในการนำหลักการบริการ การจัดระบบการให้บริการและระบบ
เครือข่ายการให้บริการสำหรับงานบริการผลิตสื่อดิจิทัล

2. ทรัพยากร

- 2.1 เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับใช้ปฏิบัติงานในงานบริการผลิตสื่อดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์
กล้อง เครื่องตัดต่อ และอุปกรณ์เชื่อมต่อ เป็นต้น

ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการจัดระบบการให้บริการผลิตสื่อดิจิทัล
- 2) มีการตรวจสอบ ดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรและเครื่องมือผลิตสื่อดิจิทัล
- 3) มีการวิเคราะห์งานเพื่อการออกแบบสื่อดิจิทัล
- 4) มีการออกแบบสื่อดิจิทัลตามผลการวิเคราะห์งาน
- 5) มีการนำหลักการและทฤษฎีด้านจิตวิทยาการเรียนรู้และรับรู้มาประยุกต์ใช้
ออกแบบสื่อดิจิทัล
- 6) มีการวางแผนการดำเนินงานผลิตสื่อดิจิทัล เช่น เขียน Flowchart เพื่อแสดงขั้นตอนหรือ
การเขียน storyboard เพื่อจัดลำดับเนื้อหา เป็นต้น
- 7) มีการเตรียมการและการควบคุมกระบวนการผลิตสื่อดิจิทัล
- 8) มีการจัดทำคู่มือการใช้งานสำหรับสื่อดิจิทัล
- 9) มีการตรวจสอบผลงานก่อนส่งให้ผู้ใช้บริการ
- 10) มีการประเมินผลการให้บริการในงานบริการผลิตสื่อดิจิทัล
- 11) มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการในงานบริการผลิตสื่อดิจิทัลผ่านช่องทางต่างๆ
- 12) มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่

- 1) จำนวนสื่อดิจิทัลที่ผลิต (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

- 2) จำนวนสื่อดิจิทัลที่ผลิตเสร็จตรงเวลาหรือไม่ตรงเวลาที่นัดหมาย พร้อมเหตุผล
(ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
- 3) ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการในงานบริการผลิตสื่อดิจิทัล
(ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
- 4) ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการผลิตสื่อดิจิทัล
(ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

2.3.3 ตัวบ่งชี้งานบริการผลิตสื่อ e-Learning สำหรับนักวิชาการโสตทัศนศึกษาหรือนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่มีภาระงานเกี่ยวกับงานบริการผลิตสื่อ e - Learning ประกอบด้วย 32 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

1) คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่

1.1) ด้านความรู้

1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการเรียนการสอนมาใช้ในการผลิตสื่อ e - Learning

1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับหลักการออกแบบการเรียนการสอนเพื่อการผลิตสื่อ e - Learning

1.1.3) ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาการเรียนรู้หรือหลักจิตวิทยาการรับรู้เพื่อ
ใช้ในงานผลิตสื่อ e - Learning

1.1.4) ความรู้เกี่ยวกับหลักการประเมินสื่อ e - Learning

1.1.5) ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาการให้บริการ

1.1.6) ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการ การจัดระบบการให้บริการและระบบเครือข่าย
การให้บริการ

1.2) ด้านทักษะ

1.2.1) ทักษะการผลิตสื่อกราฟิกและดิจิทัล

1.2.2) ทักษะการใช้โสตทัศนอุปกรณ์ต่างๆ ได้ เช่น กล้องโทรทัศน์ เครื่องตัดต่อ
หรือทรัพยากรสำหรับบันทึกเสียง เป็นต้น

1.3) ด้านความสามารถ

1.3.1) ความสามารถในการนำหลักการออกแบบการเรียนการสอนมาใช้ผลิตสื่อ
e - Learning

- 1.3.2) ความสามารถในการประยุกต์ทฤษฎีการเรียนรู้การสอนมาใช้ในงานบริการผลิตสื่อ e – Learning
- 1.3.3) ความสามารถในการนำหลักจิตวิทยาการเรียนรู้และหลักจิตวิทยาการรับรู้มาใช้ในงานบริการผลิตสื่อ e – Learning
- 1.3.4) ความสามารถในการนำเทคนิคการผลิตสื่อการเรียนการสอนชนิดต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในงานบริการผลิตสื่อ e – Learning
- 1.3.5) ความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านการบริการผลิตสื่อ e – Learning
- 1.3.6) ความสามารถในการประเมินสื่อ e – Learning
- 1.3.7) ความสามารถในการนำหลักจิตวิทยาการให้บริการหรือจิตวิทยาทั่วไปมาใช้ในการให้บริการผลิตสื่อ e – Learning
- 1.3.8) สามารถนำหลักการบริการ การจัดระบบการให้บริการและระบบเครือข่ายการให้บริการมาใช้ในการบริการผลิตสื่อ e – Learning

3) ทฤษฎีการ

- 3.1) เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับใช้ปฏิบัติงานในงานบริการผลิตสื่อ e – Learning เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่อ เป็นต้น

ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการจัดระบบการให้บริการผลิตสื่อ e – Learning
- 2) มีการวิเคราะห์ความต้องการใช้บทเรียน e - Learning เพื่อสรุปความสามารถพื้นฐานผู้เรียนรูปแบบการใช้งานและวิธีการผลิตสื่อ e – Learning
- 3) มีการนำหลักการและทฤษฎีด้านหลักจิตวิทยาการเรียนรู้และการรับรู้มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบสื่อ e – Learning
- 4) มีการนำหลักการการออกแบบบทเรียนมาประยุกต์ใช้ผลิตสื่อ e – Learning
- 5) มีการวิเคราะห์โครงสร้างหลักสูตร และกำหนดยุทธศาสตร์การสอน เพื่อวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ (อาจอยู่ในรูป Flowchart เพื่อแสดงขั้นตอนหรือ storyboard เพื่อจัดลำดับเนื้อหา)
- 6) มีการดำเนินงานตามที่ได้วางแผน
- 7) มีการตรวจสอบสื่อ e – Learning จากผู้ปฏิบัติงานหรืออาจารย์ผู้สอน
- 8) มีการจัดทำคู่มือการใช้สื่อ e – Learning
- 9) มีการประเมินผลการให้บริการในงานบริการผลิตสื่อ e – Learning

- 10) มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการในงานบริการผลิตสื่อ e – Learning ผ่านช่องทางต่างๆ
- 11) มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน **ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่**
 - 1) จำนวนสื่อ e – Learning ที่ผลิต (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
 - 2) จำนวนสื่อ e – Learning ที่ผลิตเสร็จตรงเวลาหรือไม่ตรงเวลาที่นัดหมายพร้อมเหตุผล (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
 - 3) ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ในงานให้บริการผลิตสื่อ e – Learning (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
 - 4) ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่องานให้บริการในงานบริการผลิตสื่อ e – Learning (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

2.3.3 ตัวบ่งชี้ปฏิบัติงานในงานบริการสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์
 สำหรับนักวิชาการโสตทัศนศึกษาที่มีภาระงานเกี่ยวกับงานบริการสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ ประกอบด้วย 28 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

- 1) **คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่**
 - 1.1) **ด้านความรู้**
 - 1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ประเภทต่างๆ
 - 1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาการให้บริการ
 - 1.1.3) ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการ การจัดระบบการให้บริการและระบบเครือข่ายการให้บริการ
 - 1.2) **ด้านทักษะ**
 - 1.2.1) ทักษะในการใช้สื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ประเภทต่าง ๆ
 - 1.2.2) ทักษะในการใช้ติดตั้งโสตทัศนูปกรณ์ประเภทต่าง ๆ
 - 1.2.3) ทักษะการสื่อสาร
 - 1.3) **ด้านความสามารถ**
 - 1.3.1) ความสามารถในการให้คำปรึกษาหรือแนะนำในการใช้สื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการ

- 1.3.2) ความสามารถในการตรวจสอบ การบำรุงเบื้องต้นหรือการรักษา
สื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการ
- 1.3.3) ความสามารถในการติดตั้งโสตทัศนูปกรณ์
- 1.3.4) ความสามารถในการแก้ปัญหาการใช้โสตทัศนูปกรณ์ให้กับผู้ใช้บริการเฉพาะหน้า
- 1.3.5) ความสามารถในการประเมินการให้บริการสื่อการเรียนการสอนและ
โสตทัศนูปกรณ์
- 1.3.6) ความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยาการให้บริการเพื่อการบริหาร
สื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์
- 1.3.7) ความสามารถในการนำหลักการบริการ การจัดระบบการให้บริการและระบบ
เครือข่ายการให้บริการเพื่อการบริหารสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์

2) ทักษะการ

- 2.1) สื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์
- 2.2) คอมพิวเตอร์สำหรับการจัดเก็บฐานข้อมูล
- 2.3) ตู้หรือชั้นสำหรับเก็บสื่อการเรียนการสอนหรือโสตทัศนูปกรณ์

3) การบริหารจัดการ

- 3.1) ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์

ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการจัดระบบการให้บริการสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์
- 2) มีการวางระเบียบข้อปฏิบัติสำหรับการให้บริการสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์
- 3) มีการศึกษาความต้องการจำเป็นของผู้ขอใช้บริการสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์
- 4) มีการจัดทำคู่มือการใช้งานสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์
- 5) มีการตรวจสอบ คุณภาพ สื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ก่อนการให้บริการ
- 6) มีการดำเนินการติดตั้งโสตทัศนูปกรณ์ตรงตามใบคำร้อง
- 7) มีการประเมินผลการบริการสื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์
- 8) มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการในงานบริการสื่อการเรียนการสอนและ
โสตทัศนูปกรณ์ผ่านช่องทางต่างๆ
- 9) มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่

- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่องานบริการสื่อการเรียนการสอนและ
โสตทัศนูปกรณ์ (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

- 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการสื่อการเรียนการสอนและ
สื่อทัศนูปกรณ์ (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

2.3.5 ตัวบ่งชี้งานบริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับสำหรับ
นักวิชาการโสตทัศนศึกษาหรือนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่มีภาระงานเกี่ยวกับงานบริการห้องเรียน
และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย 20 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

1) คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่

1.1) ด้านความรู้

1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์

1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับด้านหลักจิตวิทยาการให้บริการ

1.1.3) ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการและการจัดระบบการให้บริการ

1.2) ด้านความสามารถ

1.2.1) ความสามารถในการให้บริการด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์

1.2.2) ความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา

1.2.3) ความสามารถในการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

1.2.4) ความสามารถในการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ

1.2.5) ความสามารถในการใช้หลักการบริการ การจัดระบบการให้บริการเพื่อ
การบริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

1.3) ด้านทรัพยากร

1.3.1) สื่อการเรียนการสอนและสื่อทัศนูปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์
เชื่อมโยงและเครื่องฉาย เป็นต้น

ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการจัดระบบการให้บริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
- 2) มีการวางระเบียบข้อปฏิบัติสำหรับการให้บริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
- 3) มีการตรวจสอบความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกครั้งก่อนให้บริการห้องเรียนและ
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
- 4) มีการให้บริการห้องเรียนคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 5) มีการควบคุมห้อง ตรวจสอบปัญหาระหว่างการให้บริการเป็นระยะระหว่างให้บริการ
ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

- 6) มีการประเมินผลการให้บริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
 - 7) มีการตรวจสอบ ดูแลและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์
 - 8) มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ผ่านช่องทางต่างๆ
 - 9) มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน
- ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่**
- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการในงานบริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
 - 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

2.3.6 **ตัวบ่งชี้งานซ่อมบำรุง** สำหรับนักวิชาการโสตทัศนศึกษาที่มีภาระงานเกี่ยวกับงานซ่อมบำรุง หรือเจ้าหน้าที่เทคนิค ประกอบด้วย 17 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

- 1) **คุณสมบัติของบุคลากร** ได้แก่
 - 1.1) **ด้านความรู้**
 - 1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับโสตทัศนอุปกรณ์ประเภทต่างๆ
 - 1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับช่าง ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์
 - 1.1.3) ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาการให้บริการ
 - 1.1.4) ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการและหลักการจัดระบบการให้บริการ
 - 1.2) **ด้านทักษะ**
 - 1.2.1) ทักษะการซ่อมหรือบำรุงโสตทัศนอุปกรณ์ต่างๆ
 - 1.3) **ด้านความสามารถ**
 - 1.3.1) ความสามารถในการบำรุงและดูแลรักษาโสตทัศนอุปกรณ์
 - 1.3.2) ความสามารถในการนำหลักการบริการและหลักการจัดระบบสำหรับการให้บริการซ่อมบำรุง

ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการจัดระบบการซ่อมบำรุงและการดูแลรักษาโสตทัศนอุปกรณ์
- 2) มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถในงานช่างเพื่อการซ่อมแซมหรือบำรุงรักษาโสตทัศนอุปกรณ์

- 3) มีการตรวจสอบไอศหัทศนุปรกรณก่อนการปฏิบัติงำน
 - 4) มีการตรวจสอบสภาพและบำรุงรักษาไอศหัทศนุปรกรณตามระยะเวลาที่กำหนด
 - 5) มีการหาตรวจสอบสาเหตุของไอศหัทศนุปรกรณที่ขัดข้องก่อนดำเนินการซ่อม
 - 6) มีการจัดเก็บไอศหัทศนุปรกรณหลังให้บริการอย่างเป็นระบบ
 - 7) มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ
 - 8) มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน
- ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่**

- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการในงานซ่อมบำรุง (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
- 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการงานซ่อมบำรุง (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

2.3.7 ตัวบ่งชี้ปฏิบัติงานในงานบริการแปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอน
สำหรับนักวิชาการไอศหัทศนศึกษาที่มีการะงานเกี่ยวกับงานงานบริการแปลงระบบและสำเนา
สื่อการเรียนการสอน หรือเจ้าหน้าที่เทคนิค ประกอบด้วย 20 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (input indicators)

- 1) คุณสมบัติของบุคลากร ได้แก่
 - 1.1) ด้านความรู้
 - 1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์
 - 1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมประยุกต์
 - 1.1.3) ความรู้เกี่ยวกับงานไฟฟ้าและงานอิเล็กทรอนิกส์
 - 1.1.4) ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติของสื่อประเภทต่างๆ
 - 1.1.5) ความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยาการให้บริการ
 - 1.1.6) ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการและการจัดระบบการให้บริการ
 - 1.2) ด้านทักษะ
 - 1.2.1) ทักษะการแปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอนประเภทต่างๆ
 - 1.3) ด้านความสามารถ
 - 1.3.1) ความสามารถในการให้บริการด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์
 - 1.3.2) ความสามารถในการให้บริการให้คำปรึกษาด้านสื่อการเรียนการสอน

1.3.3) ความสามารถในการใช้หลักจิตวิทยาการให้บริการเพื่อการให้บริการ
แปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอน

1.3.4) ความสามารถในการใช้หลักการบริการ การจัดระบบการให้บริการ และ
ระบบเครือข่ายการให้บริการเพื่อการบริการแปลงระบบและสำเนา
สื่อการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้กระบวนการ (process indicators) ได้แก่

- 1) มีการจัดระบบการขอใช้บริการแปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอน
- 2) มีการตรวจสอบลิขสิทธิ์ทางกฎหมายของสื่อการศึกษาที่จะนำมาแปลงระบบหรือ
ทำสำเนาสื่อการเรียนการสอน
- 3) มีการดำเนินงานแปลงระบบหรือทำสำเนาส่งมอบงานตามเวลาที่กำหนด
- 4) มีการตรวจสอบ ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากร เครื่องมือที่ใช้ในงานแปลงระบบและ
สำเนาสื่อการเรียนการสอน
- 5) มีการประเมินผลการให้บริการแปลงระบบและสำเนาสื่อการเรียนการสอน
- 6) มีการรับฟังความคิดเห็นการให้บริการแปลงระบบ และสำเนาสื่อการเรียนการสอน
— ผ่านช่องทางต่างๆ
- 7) มีการนำผลการประเมินหรือคำร้องเรียนมาปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ผลผลิต (output indicators) ได้แก่

- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการในงานบริการแปลงระบบและสำเนา
สื่อการเรียนการสอน (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)
- 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการแปลงระบบ และสำเนา
สื่อการเรียนการสอน (ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา)

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะของการใช้ตัวบ่งชี้ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

1. ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ต้องการนำตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ สามารถนำไปประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานในงานต่างๆ ภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา หรือนำไปใช้เสริมกับระบบการประเมินคุณภาพอื่นๆ ที่ใช้มาตรฐาน ตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์เป็นตัวตัดสินคุณภาพ ตัวอย่างเช่น การนำตัวบ่งชี้ของการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เสริมกับมาตรฐานประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU-QA 84) โดยสามารถนำไปใช้เป็นดัชนีคุณภาพเพื่อตัดสินคุณภาพของกิจกรรมที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ในแผนงานประจำปี เป็นต้น
2. การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการต่องานต่างๆ หรือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตลอดจนตัวบ่งชี้ผลผลิตอื่นๆ ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการประเมิน เช่น ต่อภาคการศึกษาหรือปีการศึกษา โดยเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมและทำให้สะดวกต่อการนำไปปฏิบัติ
3. กรณีตัวบ่งชี้ในเชิงคุณภาพบางตัวที่ยากต่อการวัด หน่วยงานที่จะนำไปใช้ต้องมีการพัฒนาเครื่องมือวัดตามลักษณะของตัวบ่งชี้ต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับเทียบเคียงกับตัวบ่งชี้ เช่น ด้านความรู้ อาจใช้แบบทดสอบเป็นเครื่องมือสำหรับวัดความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสามารถหรือทักษะ อาจใช้วิธีการสังเกตโดยใช้แบบตรวจสอบรายการหรือแบบบันทึกเป็นเครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูล หรือการพิจารณาจากการรายงานตนเอง การตรวจผลงาน เป็นต้น
4. เนื่องจากตัวบ่งชี้งานต่างๆ ที่ได้พัฒนาขึ้นมีความละเอียดมาก ดังนั้น หน่วยงานที่นำตัวบ่งชี้ดังกล่าวไปใช้ อาจเลือกตัวบ่งชี้บางตัวนำไปใช้ประเมินแตกต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ของแต่ละองค์กรได้ตั้งขึ้นในแต่ละปี