



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการศึกษา)

ปริญญา

เทคโนโลยีการศึกษา

เทคโนโลยีการศึกษา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยที่มีต่อ
ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

Administrators, Lecturers and Staff's Opinion of University of the Thai Chamber of
Commerce toward the Center for Teaching Excellence

นามผู้วิจัย นางสาวศิริรัตน์ ศิวะกุล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์จنگกล แก่นเพิ่ม, คอ.ม.)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุรัชย์ ประเสริฐสรวย, ค.ม.)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาอากาศตรี สัตยชัย พัฒนสิทธิ์, กศ.ด.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาอากาศตรี สัตยชัย พัฒนสิทธิ์, กศ.ด.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ธีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยที่มีต่อ
ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

**Administrators, Lecturers and Staff 's Opinion of University of the Thai
Chamber of Commerce toward the Center for Teaching Excellence**

โดย

นางสาวศิริรัตน์ ศิวะกุล

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการศึกษา)

พ.ศ. 2552

ศิริรัตน์ ศิวะกุล 2552: ความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย
หอการค้าไทยที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ปรินญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
(เทคโนโลยีการศึกษา) สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์จกมล แก่นเพิ่ม, คอ.ม. 148 หน้า

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัย และบุคลากรศูนย์
ความเป็นเลิศทางการสอน ที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน 2) ความคิดเห็นของ
อาจารย์ประจำที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับประชากรที่เป็นผู้บริหาร
มหาวิทยาลัย จำนวน 23 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 18 คน บุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน
จำนวน 20 คน รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ประจำ จำนวน 212 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน
วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติ โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ผู้บริหารส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 78.26 มีความคิดเห็นว่าศูนย์ความเป็นเลิศทางการ
สอน มีการวางแผน การจัดการ การสั่งการและการควบคุม การประสานงาน การจัดงบประมาณ และการ
ติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ที่ 3.64 และมีเพียงด้านการรายงานต่อผู้บริหาร และ
การจัดบุคลากรที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- 2) อาจารย์ประจำผู้ตอบแบบสอบถามมีการให้บริการในแผนกโสตทัศนูปกรณ์มากที่สุด มีความ
พึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการในทุกแผนก ระดับมาก ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ที่ 3.60 และในด้านกายภาพ
คือสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ และบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ที่ 3.08 และพบปัญหา
การให้บริการด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานและด้านกายภาพ อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.05 และ 2.33
ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่จะพบปัญหาความไม่เพียงพอของบุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ
- 3) บุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มีความคิดเห็นว่า ศูนย์ฯ มีการดำเนินงานด้านการวางแผน
การจัดบุคลากร การสั่งการและการควบคุม การรายงาน การจัดงบประมาณ และการติดตามและประเมินผล อยู่
ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ที่ 3.36 มีเพียงด้านการจัดการและด้านการประสานงานที่ความคิดเห็น
อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นต่อการทำงานภายในศูนย์ฯ อยู่ในระดับมาก
- 4) ผู้บริหารและบุคลากรภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนมีความเห็นตรงกันว่า บุคลากรของ
ศูนย์ฯ ยังไม่เพียงพอในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) ปัญหาและข้อเสนอแนะ อาจารย์ประจำส่วนใหญ่ คิดว่าศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ควรเพิ่ม
จำนวนบุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ รวมทั้งปรับปรุงสถานที่ให้เอื้อต่อการให้บริการ

Sirirat Siwagull 2009: Administrators, Lecturers and Staff's Opinion of University of the Thai Chamber of Commerce toward the Center for Teaching Excellence. Master of Education (Educational Technology), Major Field: Educational Technology, Department of Educational Technology. Thesis Advisor: Associate Professor Jongkol Kanperm, M.S. Tech.Ed. 148 pages.

The purpose of the research was to 1) investigate opinions of administrators and staff of Center for Teaching Excellence (CTE) towards process University of the Thai Chamber of Commerce (2) investigate opinions of lecturers towards services of University of the Thai Chamber of Commerce.

The survey research method was used in this research. Population 23 of administrators (only 18 were answered), 20 of Staffs and Multi Stage samples consisted of 212 lecturers. Data was collected by questionnaires and analyzed through percentage, mean and standard deviation.

The finding were as follows :

1. Most of administrators 78.26 percentage agreed that the Center for Teaching Excellence have planning, organizing, directing, coordinating, budgeting, monitoring and evaluation in high level, with and average of mean 3.64 and just reporting to administrator and staffing was medium level.

2. Most of lecturers who answered requests services from audio visual aids departments, one of department in the Center for Teaching Excellence. However, they were highly satisfied with the services for all divisions with an average mean 3.60. For physical aspect, which includes circumstance, building and place, and person, they gave 3.08 points on average. It was indicated that the lecturers were not satisfied with working process and physical aspect. Hence, only 2.05 and 2.33 were given respectively. Moreover, the lecturers agreed that most of the problems are about number of staffs and equipment, which they stated that there are not enough.

3. Staff who working in the Center for Teaching Excellence (CTE) indicated that have middle level of planning, staffing, directing, reporting, budgeting, monitoring and evaluation. 3.36 points on average were given for this question. Only organization management and coordination were agreed at highly satisfaction. The results also stated that staffs have high opinion in working for the organization.

4. Both of opinions administrators and staff were same that staff of CTE are not enough for work to high quality.

5. For problems and suggestions, most of the lecturers indicated that the university should employ more staffs for the Center for Teaching Excellence as well as purchasing more tools and equipments. Moreover, the university should invest for in order that CTE can give better services to university's staffs.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในด้านต่าง ๆ ของ รองศาสตราจารย์จกมล แก่นเพิ่ม ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุรัชย์ ประเสริฐสรวย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ น.ต. ดร.สัญญา พัฒนสิทธิ์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัตรา ศรีสุวรรณ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ประสิทธิประสาทวิชา ให้คำแนะนำ อบรมสั่งสอนถึงวิธีการและกระบวนการที่จะได้มาซึ่งความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ รวมทั้งกำลังใจ และความห่วงใยที่มีต่อผู้วิจัยเสมอมา ขอขอบพระคุณ ดร.รัตนภรณ์ ประวิติวัชร และคณะผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และเสียสละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบและประเมินเครื่องมือ และให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

ประโยชน์แห่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่คุณพ่อพิสันต์ และคุณแม่วันเพ็ญ ศิวะกุล ที่ให้ชีวิต และสนับสนุนทรัพยากรในการศึกษามาโดยตลอด ขอขอบคุณเพื่อนพ้องน้องพี่ฝ่ายวางแผนและพัฒนา ที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือทุกๆ ด้าน ขอขอบคุณผู้บริหาร คณาจารย์ และพี่ๆ ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยทุกท่านที่อนุเคราะห์ข้อมูล รวมถึง พี่ๆ เพื่อนๆ เทคโนโลยีการศึกษา ภาควิชาพิเศษรุ่นที่ 7 ทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ศิริรัตน์ ศิวะกุล

เมษายน 2552

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสาร	
การศึกษา	8
การบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา	28
บทบาทหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาของมหาวิทยาลัยใน	
ประเทศไทย	40
ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	45
ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยในต่างประเทศ	52
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	55
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	57
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	62
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	66
ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการสำรวจ	71
การวิเคราะห์ข้อมูล	72
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	74
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	75
ผลการวิจัย	75
ข้อวิจารณ์	104
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	110
สรุปผลการวิจัย	110
ข้อเสนอแนะ	117
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	118
ภาคผนวก	125
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิทยานิพนธ์	125
ภาคผนวก ข แบบประเมินเครื่องมือ	127
ภาคผนวก ค แบบสอบถามงานวิจัย	129
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	148

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยผู้ตอบแบบสอบถาม	76
2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการบริหารงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	77
3	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำแนกตามด้าน	82
4	แสดงข้อมูลทั่วไปของอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	83
5	แสดงร้อยละเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	86
6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	87
7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาในการรับบริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	90
8	แสดงข้อมูลทั่วไปของบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร ภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	96
10	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการ สอนที่มีต่อการดำเนินงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยจำแนกตามด้าน	102
11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนในการทำงานภายใต้ระบบงานของศูนย์ ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	103

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ภาพแสดงรูปแบบการจัดโปรแกรมศูนย์สื่อการสอนตามหลักสูตร	24
2	ภาพแสดงการแบ่งงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	24
3	ภาพแสดงแผนภูมิแสดงกระบวนการวิธีการระบบ	26
4	ภาพแสดงโครงสร้างการบริหารงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	47

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีการศึกษามีบทบาทอย่างมาก เพราะเทคโนโลยีการศึกษาช่วยให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ในอดีต เทคโนโลยีการศึกษามุ่งเน้นการใช้วัสดุอุปกรณ์ เป็นเครื่องช่วยสอน แต่ในปัจจุบันมุ่งเน้นที่ความสำคัญของระบบการเรียนการสอนโดยรวม (วารินทร์ รัชมีพรหม, 2543: 59) ประกอบกับเทคโนโลยีการศึกษาช่วยแก้ปัญหาทั้งในด้านการบริหารและการจัดการเรียนการสอน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของระบบการศึกษา เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลการเรียนรู้แก่ผู้เรียน (กิดานันท์ มลิทอง, 2543:18) ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 หมวด 9 ได้กำหนดนโยบายที่เน้นความสำคัญเกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา ดังนี้

มาตรา 65 ให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านผู้ผลิต และผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการผลิต รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

ผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทในการบริหารงานในองค์กร เป็นผู้กำหนดนโยบาย เป้าหมาย วางแผน ตลอดจนวิธีการดำเนินงาน (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์และคณะ, 2543) ในด้านการเรียนการสอน จำเป็นที่จะต้องปฏิรูป เปลี่ยนวิธีการเรียนการสอนให้เป็นการเรียน เพื่อเรียนรู้ พัฒนาลัทธิของการเรียนการสอนให้มีองค์ความรู้ไทยและต่างประเทศที่ทันสมัย (สุธรรม อารีกุล, 2541: 19)

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เป็นสถาบันการศึกษานึ่งซึ่งเล็งเห็นถึงความสำคัญในการใช้สื่อเพื่อการเรียนการสอน จึงได้จัดให้มีหน่วยงานขึ้นมารองรับเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา และผลิตสื่อการสอนขึ้น อีกทั้งยังมีการจัดทำห้องเรียนสื่อประสมที่มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการใช้สื่อสำหรับการเรียนการสอนได้อย่างสะดวก มีหน่วยงานที่ให้บริการด้านสื่อการสอนในทุกรูปแบบแก่อาจารย์ผู้สอน มีชื่อว่า ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ซึ่งแต่เดิมศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน คือ

กองเทคโนโลยีการศึกษา และต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน (Center for Teaching Excellence) และมีการปรับเปลี่ยนภาระงานให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานกลางที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอนของ มหาวิทยาลัย ในยุคของสังคมเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องมุ่งเน้นพัฒนาด้าน คุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัดด้วยการประยุกต์นวัตกรรมการศึกษา และ เทคโนโลยีใหม่ๆ ให้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการสอนของคณาจารย์และการเรียนรู้ของนักศึกษา เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่รวบรวมสื่อทางเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งส่งเสริมและ สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศการเรียนการสอนสู่ความเป็นเลิศทางการสอนของคณาจารย์ และการ เรียนรู้ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2549)

การให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มีการ ให้บริการใน 4 รูปแบบ ได้แก่ การบริการโสตทัศนูปกรณ์, การบริการผลิตสื่อการเรียนการสอน และการฝึกอบรมด้านการผลิตสื่อแก่นักศึกษารายในมหาวิทยาลัย และการผลิตสื่อบทเรียนออนไลน์

ณรงค์ มุกดาแสงสว่าง (2540) ได้กล่าวไว้ว่า ศูนย์สื่อการศึกษา จัดตั้งขึ้นเพื่องานบริการ ทางวิชาการ ศูนย์สื่อศึกษาน่าจะเป็นหน่วยงานที่ช่วยเหลืองานสอนของครู – อาจารย์ผู้สอนได้ เป็นอย่างดี ดังนั้น ควรมีรูปแบบการบริหารงานที่มีแบบแผนถูกต้องตามหลักเกณฑ์ สามารถกำหนด บทบาทหน้าที่ขององค์ประกอบต่างๆ ให้ดำเนินงานตามนโยบาย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ ต้องการ

สุรศักดิ์ ปาเฮ (ม.ป.ป.: 30 – 31) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการและการบริการด้านสื่อการ เรียนการสอนในโรงเรียนหรือสถาบันองค์กรต่างๆ นับวันจะมีบทบาทสำคัญที่จะก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการจัดการเรียนรู้อย่างขึ้น เพราะศูนย์สื่อการสอนจะเข้ามามีบทบาทในการพัฒนา การศึกษาในหลายๆ ด้านและหลากหลายรูปแบบ ซึ่งหากมีการดำเนินการด้านการบริหารและการ จัดการอย่างมีระบบขั้นตอนแล้ว ศูนย์สื่อการสอนดังกล่าวย่อมส่งผลให้บังเกิดทั้งประสิทธิผลและ ประสิทธิภาพต่อการพัฒนาการเรียนรู้ได้

จากความสำคัญของศูนย์สื่อการศึกษาหรือศูนย์สื่อการสอนดังกล่าวข้างต้น ทำให้ทราบว่า การบริหารจัดการที่ดีภายในของศูนย์สื่อการศึกษาหรือศูนย์สื่อการสอนส่งผลให้เกิดการดำเนินงานที่ดี และทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพได้เช่นกัน และจากนโยบายในการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน กับสภาพความเป็นจริงของการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ด้านการให้บริการสื่อการสอนนั้น ทำให้ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนต้องปรับเปลี่ยนแนวทางในการให้บริการให้สอดคล้องกับการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัย คือ จากเดิมให้บริการด้านสื่อการสอน ทั้งในด้านโสตทัศนูปกรณ์ ผลิตสื่อการสอน บันทึกวิดีโอ ผลิตวีดิทัศน์ เป็นการให้คำปรึกษาแก่อาจารย์ผู้สอน โดยจะมีการฝึกอบรมอาจารย์ให้มีความรู้ในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ภายในห้องเรียน เพื่อให้อาจารย์ผู้สอนสามารถผลิตสื่อการสอนเองได้ด้วย

จะเห็นได้ว่า การให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนเป็นไปในหลายรูปแบบ และผู้ให้บริการมีหลายกลุ่ม ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้บริหารกับผู้ให้บริการ และระหว่างอาจารย์ผู้สอนกับผู้ให้บริการ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มคน 3 กลุ่ม คือกลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน กลุ่มบุคลากรในศูนย์ฯ ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย และมีบทบาทเป็นผู้ให้บริการ และอีกกลุ่มคืออาจารย์ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการของศูนย์ฯ และนำผลการวิจัยครั้งนี้ เสนอต่อผู้บริหาร เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการกำหนดนโยบายการให้บริการให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของการดำเนินงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ศึกษาจากประชากร ซึ่งได้กำหนดขอบเขตของงานวิจัย ไว้ดังนี้

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำนวน 23 คน ซึ่งเป็นคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัยในช่วงที่ดำเนินการวิจัย คือ ปีการศึกษา 2551 ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี และคณบดีทุกคณะวิชา ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณากำหนดนโยบายด้านการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน
2. บุคลากรของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน จำนวน 20 คน ประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน หัวหน้าแผนก และบุคลากรระดับปฏิบัติการ ภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน
3. อาจารย์ประจำจากจำนวน 453 คน ดำเนินการสุ่มตัวอย่างจากทุกคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำนวน 8 คณะวิชา ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์ ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้แทนจากทุกคณะวิชา จำนวนรวม 212 คน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนต่อไป
2. เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยที่เหมาะสมต่อไป

นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามศัพท์บางคำไว้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ดังนี้

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกและแนวคิดของผู้บริหารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย บุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน และอาจารย์ผู้สอน ที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการ ผลิต เผยแพร่สื่อการสอน รวมถึงในคำแนะนำด้านการผลิตสื่อการสอนแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยเน้นการพัฒนาเทคนิคการเรียนการสอนโดยการวิจัย

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย หมายถึง สถาบันการศึกษาเอกชนระดับอุดมศึกษาที่ให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ตั้งอยู่เลขที่ 126/1 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงดินแดง เขตดินแดง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ซึ่งดำรงตำแหน่งระหว่างปีการศึกษา 2551 และอยู่ในคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำนวน 23 คน ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและธุรกิจ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา รองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศและประชาสัมพันธ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารและธุรกิจ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิเทศและประชาสัมพันธ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ คณบดีคณะบริหารธุรกิจ คณบดีคณะบัญชี คณบดีคณะเศรษฐศาสตร์ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ คณบดีคณะนิติศาสตร์ และคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์

อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ประจำผู้ปฏิบัติการสอนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

บุคลากรของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน หมายถึง บุคลากรประจำของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน หัวหน้าแผนกโสตทัศนูปกรณ์ แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน แผนกนวัตกรรมการสอน แผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีการศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการทั้งหมดภายในศูนย์ฯ

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
2. การบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
3. บทบาทหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
4. ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
5. ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยในต่างประเทศ
6. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
7. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

ความหมายของการบริหารองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

การบริหาร

สุรัช ประเสริฐสรวย (2545) กล่าวว่า iva การบริหารและการจัดการเป็นการประสานงานและควบคุมในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการ หรืออาจมีบางคนกล่าวว่า การบริหารเป็นการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยและทรัพยากรต่าง ๆ เช่น คน เงิน วัสดุ สิ่งของเป็นองค์ประกอบในการดำเนินงาน นั่นก็หมายความว่า ในการจัดดำเนินการใด ที่ต้องทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ร่วมกันแล้ว ย่อมต้องใช้เทคนิคการบริหารเข้ามาจัดการ การบริหารมีลักษณะเด่นอยู่หลายประการ เช่น

1. บุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหาร
2. ต้องมีทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
3. มีลักษณะการดำเนินงานเป็นกระบวนการ
4. เป็นการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ
5. เป็นการทำงานร่วมมือกันเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 25) กล่าวว่า iva การบริหารและการจัดการ หมายถึง กิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แต่มีความหมายแตกต่างกัน ดังนี้

การบริหาร (Administration) ใช้ในการบริหารระดับสูง หน้าที่เน้นหนัก ที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผน เป็นคำที่นิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ

การจัดการ (Management) เน้นการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่วางไว้)
นิยมใช้สำหรับการจัดการธุรกิจ (Business management)

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2546:18) กล่าวว่า การบริหารองค์กรให้เจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้บริหารองค์กรนั้น นอกจากจะต้องมีความรู้ความสามารถในด้านบริหาร ด้านการศึกษา เทคนิคหรือกลยุทธ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการต่างๆแล้ว ผู้บริหารยังจะต้องให้ความสำคัญแก่การเรียนรู้เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ เพื่อจะได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานให้ประสบผลความสำเร็จ

สรุปได้ว่า การบริหารเป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคลที่ร่วมมือร่วมใจในการกระทำการที่มีเป้าหมายร่วมกันให้ประสบความสำเร็จ และเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเนื่องมาจากมนุษย์จำเป็นต้องอยู่รวมกันเป็นหมู่เป็นสังคมที่มีหัวหน้าปกครองบังคับบัญชา มีระเบียบระบบเพื่อความอยู่รอด และความเจริญก้าวหน้า จึงต้องมีการบริหารเพื่อให้กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปได้

ความสำคัญของการบริหารองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2541) กล่าวว่า iva ในการบริหารองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา เป็น กิจกรรมการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการผลิตและบริการด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาในการผลิตและบริการด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการ ศึกษาด้วยการวางแผน การจัดการองค์กร การจัดบุคลากร การสั่งงานและการกำกับควบคุม การประสานงาน การรายงาน การจัดทำงานประมาณ และการติดตามและประเมิน รายละเอียดดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นการคาดการณ์อนาคตเพื่อรับสถานะความเปลี่ยนแปลงและการกำหนดรายละเอียดของการดำเนินงานไว้ล่วงหน้าเป็นแนวทาง (Direction) และแนวปฏิบัติ (Course of Action)

2. การจัดองค์กร (Organizing) เป็นการแบ่งส่วนงานที่จะร่วมดำเนินการและกิจกรรมต่างๆ ที่ได้วางแผนไว้ โดยแบ่งส่วนเป็นฝ่าย กอง หน่วย แผนก หรือที่เรียกชื่ออย่างอื่น

3. การจัดบุคลากร (Staffing) เป็นการแสวงหา รับสมัครคัดเลือก บรรจุและมอบหมายงาน ให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ในส่วนงานต่างๆ ขององค์กร

4. การสั่งงานและกำกับควบคุม (Directing) เป็นการสั่งงานและกำกับควบคุมการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในส่วนต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้บุคลากรดำเนินงานตามเป้าหมายใน เงื่อนไข สภาพแวดล้อม และเกณฑ์ผลผลิตตามที่กำหนด

5. การประสานงาน (Coordinating) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร ด้วยกันเองและกับหน่วยงานภายนอกเพื่อให้ได้ปัจจัยนำเข้า (Input) มีจำนวนเพียงพอและทันเวลา กับกระบวนการ (Process) ที่จะประกันผลลัพธ์/ผลผลิต (Output) ที่มีคุณภาพและปริมาณตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้

6. การรายงาน (Reporting) เป็นการรายงานผลการดำเนินงานไปยังผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น เพื่อให้สามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานตามระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนด

7. การจัดงบประมาณ (Budgeting) เป็นการ จัดทำงบประมาณเพื่อให้สามารถวางแผนการ ใช้เงินให้สอดคล้องกับรายได้ เพื่อให้การดำเนินงานประหยัดและได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า ที่สุด

8. การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation) เป็นการติดตามการทำงาน และประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้ก้าวหน้าไปตามแผนที่กำหนดไว้

องค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา เป็นสถาบันสังคมประเภทหนึ่ง จำเป็นที่จะต้องมีการจัดระบบและระเบียบในการดำเนินการ การบริหารจึงมีความสำคัญต่อองค์กรเทคโนโลยีและ สื่อสารการศึกษาในการกำหนดแนวทางการวางแผน การเตรียมการ การดำเนินการผลิต/บริการ และการติดตามและประเมินผลตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การบริหารองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาเป็นกิจกรรมการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการผลิตและบริการด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาด้วยการวางแผน การจัดองค์กร การจัดบุคลากร การสั่งการและการกำกับควบคุม การประสานงาน การรายงาน การจัดงบประมาณ และการติดตามและประเมินผล มีความสำคัญในการกำหนดแนวทางการวางแผน การเตรียมการ การดำเนินงาน และการติดตามและประเมินผล เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุรัช ประเสริฐสรวย (2545) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารศูนย์สื่อการเรียนการสอน ซึ่งมีบทบาทฐานะเป็นนักวางแผนเพื่อการบริหารศูนย์สื่อการสอนให้บรรลุผลในทางปฏิบัติจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการศึกษาให้ลึกซึ้งเพียงพอ ต้องรู้จักโครงสร้าง ต้องรู้ระบบงาน รู้จักกลไกในการทำงานทางการศึกษาในส่วนต่างๆ รู้จักการแบ่งสัดส่วนสายงาน รู้ภารกิจและขอบเขตความรับผิดชอบของงาน การศึกษาส่วนต่างๆ รู้ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานทางการศึกษากับกลไกส่วนอื่นๆ ของรัฐ และสังคมที่อาจมีบทบาทและส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานด้านการศึกษา ตลอดจนต้องรู้และเข้าใจถึงบทบาทพฤติกรรมของบุคลากร จึงจะสามารถประยุกต์เทคนิควิธีการในการวางแผนการบริหารศูนย์สื่อการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม

จากแนวคิดของนักเทคโนโลยีการศึกษาดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การบริหารองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษามีความสำคัญอย่างมาก สำหรับสถานศึกษาหรือองค์กรการศึกษาที่จะต้องมีการจัดระบบและระเบียบในการดำเนินการ ตลอดจนการวางแผนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ของการบริหารงานภายในองค์กรนั้นๆ ต้องบริหารงานโดยคำนึงถึงงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร รวมทั้งการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดด้านการเรียนการสอน

แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

ความหมายของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

ปัจจุบันศูนย์สื่อการศึกษา มีบทบาทยิ่งต่อสถาบันการศึกษาในทุกระดับ ทั้งนี้เพราะศูนย์สื่อการศึกษาจะมีให้บริการต่างๆ ในด้านสื่อการเรียนการสอนทั้งประเภทวัสดุ โสตทัศนูปกรณ์ ตลอดจนการผลิตสื่อการสอนให้แก่ครู – อาจารย์ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการสนับสนุนงานในด้านการฝึกอบรมครู – อาจารย์ ภายในสถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่ขอใช้บริการ นักวิชาการและนักเทคโนโลยี การศึกษาหลายท่านให้ความหมายของคำว่า “ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ” ไว้ดังนี้

วนิดา จิงประสิทธิ์ (2532: 42) ได้กล่าวไว้ว่า ศูนย์สื่อการสอน หมายถึง งานบริการอย่างหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดหาประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดี ให้แก่ผู้เรียน โดยเป็นแหล่งกลางของวัสดุ เครื่องมือ และวิธีการสอน นอกจากนี้ ศูนย์สื่อการสอน จะเป็นที่รวมของวัสดุประเภทหนังสือและโสตทัศนูปกรณ์แล้ว ยังเป็นที่สำหรับวางแผนผลิต ทดลองใช้ และประเมินผลวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อีกด้วย

วรรณเนตร สงวนพันธ์ (2545) ได้กล่าวไว้ว่า ศูนย์สื่อการสอน หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรที่ทำหน้าที่รวบรวม จัดเก็บ ผลิต ซ่อมบำรุง และให้บริการโสตทัศนศึกษา วัสดุอุปกรณ์ สิ่งพิมพ์ต่างๆ ตลอดจนข้อสนเทศ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอน ตลอดจนเทคนิควิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อสนับสนุนครูผู้สอนและมุ่งให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามหลักสูตร

ณรงค์ มุกดาแสงสว่าง (2540) ได้กล่าวไว้ว่า ศูนย์สื่อการศึกษา จัดตั้งขึ้นเพื่องานบริการทางวิชาการ ศูนย์สื่อศึกษาน่าจะเป็นหน่วยงานที่ช่วยเหลืองานสอนของครู – อาจารย์ผู้สอนได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ควรมีรูปแบบการบริหารงานที่มีแบบแผนถูกต้องตามหลักเกณฑ์ สามารถกำหนดบทบาทหน้าที่ขององค์ประกอบต่างๆ ให้ดำเนินงานตามนโยบาย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

จirnันท์ ซาติชยานานท์ (2543) ได้กล่าวไว้ว่า ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา หมายถึง หน่วยงานกลางที่มีหน้าที่ในการบริหารงานการผลิต การซ่อมแซมและบำรุงรักษา การจัดหา การพัฒนาสื่อ และวิธีการเรียนการสอน การให้บริการทางวิชาการ การวิจัย การฝึกอบรมและการเผยแพร่ความรู้ความคิดใหม่ๆ ทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษาแก่ครู อาจารย์ นักเรียน นักศึกษา และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาจะมีลักษณะที่แตกต่างไปตามความเหมาะสมของหน่วยงานนั้นๆ ทั้งในด้านการบริหาร การให้บริการ และการพัฒนา เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน

ฉลองชัย สุรวัฒนบุรณ์ (2541) ได้กล่าวไว้ว่า ศูนย์สื่อเป็นไปได้หลายสิ่งหลายอย่าง มีชื่อเรียกตามที่นิยมใช้ตามวัตถุประสงค์ต่างๆ และตามพัฒนาการหรือการเปลี่ยนแปลงหลายชื่อ เช่น ศูนย์วัสดุการเรียน (Learning Materials Center), ศูนย์สื่อการศึกษา (Educational Media Center), ศูนย์ทรัพยากรการศึกษา (Educational Resource Center) ศูนย์บริการการสอน (Instructional Service Center), ศูนย์เทคโนโลยีการสอน (Instructional Technology Center), ห้องสมุด ศูนย์โสตทัศนศึกษา (Audiovisual Center), ศูนย์วัสดุการศึกษา (Educational materials Center) ฯลฯ ศูนย์สื่อการศึกษานั้น จะช่วยสนองกิจกรรมการเรียนการสอนของผู้เรียน ครู อาจารย์ หรือผู้ฝึกอบรม ได้ตรงตามวัตถุประสงค์เฉพาะ ทำให้ผู้เรียน และผู้สอนได้ใช้สื่อการเรียนการสอนได้ถูกต้อง ได้ประโยชน์และคุ้มค่า เป็นการพัฒนาการเรียนการสอนและการศึกษาโดยส่วนร่วมด้วย

สุรศักดิ์ ปาเฮ (ม.ป.ป. : 17) ได้กล่าวไว้ว่า ศูนย์สื่อการเรียนการสอน หมายถึง บริเวณพื้นที่เป็นสัดส่วนที่จัดไว้อย่างมีระบบขั้นตอนของการดำเนินงาน เพื่อการจัดเก็บ การผลิต การใช้ การบริการด้านสื่อการเรียนการสอน รวมทั้งเป็นแหล่งสำหรับการเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้สอน และชุมชนทั้งในลักษณะของการเรียนแบบเอกัตภาพ หรือเรียนเป็นกลุ่มอีกด้วย

นวรรณ์ รอดแก้ว (2544) ได้กล่าวไว้ว่า ศูนย์สื่อการศึกษา หมายถึง แหล่งกลางที่รวบรวม จัดเก็บและให้บริการสื่อการสอน ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับด้านโสตทัศนศึกษา เพื่อช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากแนวคิดนักการศึกษาและนักเทคโนโลยีการศึกษาสรุปได้ว่าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเป็นหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่รวบรวม ผลิต พัฒนาสื่อการเรียนการสอน ซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอน และให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ สิ่งพิมพ์ต่างๆ ตลอดจนข้อสนเทศ เพื่อสนับสนุนครู – อาจารย์ผู้สอนในการผลิตสื่อการสอนให้แก่ผู้เรียน เป็นองค์กรที่ประกอบไปด้วยครูผู้สอน นักวิชาการ ผู้ร่วมงานด้านต่างๆ และอุปกรณ์ เครื่องมือที่มารวมกันอยู่เพื่อการผลิต การจัดหา การนำเสนอวัสดุทางการศึกษา และการขยายการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรและการสอนในระดับมหาวิทยาลัย

บทบาทและหน้าที่ของศูนย์สื่อการศึกษา

ศูนย์สื่อการศึกษา มีหน้าที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีการศึกษาแก่ครู – อาจารย์ ตลอดจนนักเรียน นักศึกษา และเป็นแหล่งผลิตสื่อการสอน รวมทั้งให้คำแนะนำหรืออบรมด้านสื่อแก่ครู – อาจารย์ผู้สอน ซึ่งหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ดังนี้

จรรยา เหนียนเฉลย (2535) กล่าวถึง บทบาทของศูนย์สื่อเสริมการสอน ว่าเป็นศูนย์กลางของสถานศึกษาระดับสูงในแง่ของวัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรที่จะช่วยครูผู้สอนดำเนินการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยหลักการนี้เป็นที่ยอมรับถึงความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นผู้เรียนหรือผู้บริหารสถานศึกษาในแง่ความจำเป็น และได้กล่าวหน้าที่ของศูนย์สื่อการศึกษาไว้ดังนี้

1. เป็นการให้บริการอำนวยความสะดวกในการผลิตสื่อการสอน สำหรับครูผู้สอน และนักเรียน
2. ช่วยในการเลือกและรวบรวมเนื้อหาการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับหลักสูตร
3. เตรียมการเพื่อการใช้อย่างมีประสิทธิภาพของเนื้อหาการเรียนการสอน
4. เพื่อแนะนำผู้เรียนต่อการใช้วัสดุอุปกรณ์และเนื้อหา ไม่ว่าจะเป็นรายบุคคล หรือกลุ่ม
5. เป็นความร่วมมือในการใช้วัสดุระหว่างภาควิชาต่างๆ ภายในสถาบันและต่อสถาบัน

6. เพื่องานวิจัยและพัฒนาโครงการและประเมินผล
 7. เพื่อช่วยเหลือครูผู้สอนในด้านการประเมินผล การเลือกและการใช้ประโยชน์ของสื่อที่เหมาะสมต่อความต้องการทางการเรียนการสอนที่แตกต่างกันออกไป
 8. เพื่อช่วยผู้เรียนทางด้านพัฒนาความรู้ โดยการใช้สื่อในหลายรูปแบบ
 9. เพื่อเปิดโอกาสแก่การเรียนรู้ด้วยตนเองโดยตรง และเป็นอิสระ
 10. เพื่อปรับให้เข้ากัน สำหรับรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน
 11. เพื่อเป็นการจัดทางเลือกแก่การเรียนรู้การสอน ที่ไม่เหมาะสมกับการสอนธรรมดาในชั้นเรียน
 12. เพื่อช่วยประหยัดในแง่ของการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่กระจัดกระจายอยู่ในแต่ละหน่วยงาน ให้จัดมาอยู่ที่ศูนย์กลาง อีกทั้งยังช่วยในแง่สถานที่และบุคลากร
- สมบูรณ์ สวงวนญาติ (2534) กล่าวถึงขอบข่ายของศูนย์สื่อที่ต้องปฏิบัติมีดังนี้
1. เป็นแหล่งจัดหา และรวบรวมสื่อการเรียนการสอนที่จำเป็นต้องใช้ตามหลักสูตร
 2. เป็นแหล่งให้บริการสื่อการเรียนการสอนแก่ครู
 3. เป็นแหล่งควบคุมดูแลรักษาสื่อการเรียนการสอน ให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา
 4. เป็นแหล่งให้คำแนะนำในการเลือกการผลิตการใช้สื่อราคาเยาว์ แก่ครูและนักเรียน
 5. เป็นแหล่งฝึกอบรมการใช้เครื่องมือทางโสตทัศนศึกษาประเภทต่างๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ ครูและผู้สนใจ

6. เป็นแหล่งจัดแสดงสื่อ และเผยแพร่ข่าวสารความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ แก่ครูและนักเรียน
7. เป็นแหล่งจัดทำโครงการเพื่อสนับสนุนให้มีการใช้สื่อการเรียนการสอนอย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง
8. เป็นแหล่งบริการเครื่องมือและอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมสำคัญของโรงเรียน รวมทั้งบันทึกภาพกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียนด้วย
9. เป็นแหล่งให้คำปรึกษาแนะนำ แก่ผู้บริหารและฝ่ายวิชาการ เพื่อกำหนดงบประมาณ และวางแผนพัฒนาด้านสื่อการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการศึกษา
10. เป็นแหล่งวิเคราะห์ วิจัย ประเมินผล และสรุปปัญหาด้านสื่อการเรียนการสอนเสนอต่อผู้บริหาร

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2541) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการผลิต การบริการ และการให้คำปรึกษา ด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา เพื่อให้บริการด้านการผลิต และการให้บริการในขอบข่ายต่างๆ ของเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดของนักการศึกษา เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของศูนย์สื่อการศึกษานั้นสรุปได้ว่า ศูนย์การศึกษามีหน้าที่หลักๆ ที่สำคัญ คือ ผลิต จัดหา บำรุงรักษาสื่อการสอน รวมไปถึงอำนวยความสะดวกในการบริการสื่อการสอน ตลอดจนให้คำปรึกษาแก่ครู – อาจารย์ผู้สอน และนักศึกษาเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ และการผลิตสื่อการเรียนการสอน

องค์ประกอบขององค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2541) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสาร การศึกษาคือครอบคลุมปรัชญา วิสัยทัศน์ และปณิธาน เป้าหมายและจุดมุ่งหมาย โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์การผลิตและบริการ ระบบการผลิตและการบริการ บุคลากร ระบบการจัดการ และการ ติดตามและประเมินผล

1. ปรัชญา วิสัยทัศน์ และปณิธาน

ปรัชญา เป็นแนวทางกว้างๆ เพื่อกำหนดทิศทาง แนวคิด และกรอบกลาง สำหรับการ ดำเนินงานองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา โดยกำหนดไว้ในรูปข้อความและมักสรุปสั้นๆ ในรูปคำขวัญ

วิสัยทัศน์ เป็นข้อความกว้างๆ ที่ระบุภารกิจ เหตุการณ์ กิจกรรม และผลที่องค์กร เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาคาดหวังที่จะดำเนินการให้ได้และไปให้ถึงในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ เช่น 10 ปี หรือ 15 ปี โดยจะมีการกำหนดปณิธานรองรับเพื่อให้องค์กรเทคโนโลยีและสื่อสาร การศึกษาดำเนินการไปให้ถึงวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

ปณิธาน เป็นข้อความที่แสดงถึงสิ่งที่องค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษามุ่งจะให้ สำเร็จ โดยมีการกำหนดปณิธานตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

2. เป้าหมายและจุดมุ่งหมาย

เป้าหมาย เป็นสิ่งที่องค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษามุ่งดำเนินการให้ถึง ครอบคลุมเป้าหมายของผู้รับบริการ เป้าหมายเวลา เป้าหมายปริมาณและคุณภาพ

จุดมุ่งหมาย เป็นสิ่งที่องค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาต้องการจะทำหรือ ดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยเป็นข้อความที่กำหนดการดำเนินการ ภายในเงื่อนไขและเวลา ที่กำหนด

3. โครงสร้างพื้นฐาน

โครงสร้างพื้นฐาน เป็นองค์ประกอบถาวรที่จะต้องจัดหาหรือจัดเตรียมเพื่อให้พร้อมสำหรับการบริการด้านการผลิตและการให้บริการ ได้แก่ อาคารสถานที่ สาธารณูปโภค และอุปกรณ์การสื่อสาร

3.1 อาคารสถานที่ ได้แก่ ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสำหรับองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ได้แก่ อาคารที่ทำการ อาคารผลิต อาคารแพร่เสียงและภาพ และอาคารบริการ

3.2 สาธารณูปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า ฯลฯ

3.3 อุปกรณ์การสื่อสาร ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อุปกรณ์รับส่งสัญญาณภาพและเสียง

4. ระบบการผลิตและการบริการ

องค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาระบบการผลิตและการบริการเป็นของตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์และความต้องการของผู้รับบริการที่องค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาดำเนินการอยู่ โดยการวิเคราะห์ระบบ สังเคราะห์ระบบ เพื่อให้ได้ระบบการผลิตและบริการที่มีประสิทธิภาพ ระบบการผลิตและการบริการอาจเป็นระบบที่มุ่งให้องค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาดำเนินการผลิตและบริการเองเต็มรูปแบบ หรือดำเนินการบางส่วนหรือให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการเองทั้งหมด

5. อุปกรณ์การผลิตและบริการ

อุปกรณ์การผลิตและการบริการ หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการผลิตและบริการสื่อสารการศึกษา และเครื่องมืออำนวยความสะดวก

อุปกรณ์การผลิต ได้แก่ เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์การผลิตสื่อโสตทัศน อุปกรณ์ผลิตรายการวิทยุกระจายเสียง/วิทยุโทรทัศน์ อุปกรณ์บันทึกและสำเนาเทปบันทึกเสียงและเทปบันทึกภาพ

อุปกรณ์การให้บริการ ได้แก่ เครื่องมือที่จะนำไปบริการหรือให้ผู้รับบริการยืมไปใช้อาทิ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องฉายภาพยนตร์ เครื่องฉายสไลด์ เครื่องบันทึกเสียง เครื่องบันทึกภาพ ฯลฯ ทั้งนี้ รวมถึงอุปกรณ์สำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้วย เช่น คอมพิวเตอร์ บันทึกรายละเอียดกับผู้รับบริการ ตู้บัตรรายการ เป็นต้น

เครื่องมืออำนวยความสะดวก ได้แก่ เครื่องใช้สำนักงาน รถยนต์ รถยก รถเข็น และเครื่องมือประเภทต่างๆ ที่จะทำให้การผลิตและการบริการดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6. บุคลากร

บุคลากร หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการให้บริการ ทั้งบุคลากรประจำ และบุคลากรภายนอก ประกอบด้วย ผู้บริหาร นักเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา นักเนื้อหา เจ้าหน้าที่เทคนิค และบุคลากรสนับสนุนการผลิตและบริการ

6.1 ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าศูนย์ และหัวหน้าแผนก หรือหน่วยงานที่มีชื่อเรียกอย่างอื่น ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

6.2 นักเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา จำแนกเป็นนักจัดระบบและออกแบบระบบ ผู้ควบคุมการผลิต ผู้กำกับรายการ (สำหรับวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์) ผู้เขียนบท ผู้ประสานงานการผลิต ช่างเทคนิคประเภทต่างๆ

6.3 นักเนื้อหา ได้แก่ ผู้มีหน้าที่ให้ประเด็นและเนื้อหาตรวจสอบความถูกต้อง และประเมินเนื้อหาที่บรรจุในสื่อการศึกษาประเภทต่างๆ

6.4 เจ้าหน้าที่เทคนิค หมายถึง ผู้มีหน้าที่จัดระบบวิศวกรรม ดำเนินการควบคุมดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์การผลิต ได้แก่ วิศวกร ช่างอิเล็กทรอนิกส์ ช่างกลึง ช่างไฟ ช่างควบคุมแสง เสียง ฯลฯ

6.5 บุคลากรสนับสนุนการผลิตและบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารการผลิต ช่างศิลป์ ช่างกราฟิก ช่างแต่งผม แต่งหน้า ช่างสร้างและจัดฉาก เป็นต้น

7. ระบบการจัดการ

การดำเนินงานการผลิตและบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ องค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาระบบการจัดการที่เหมาะสมกับธรรมชาติของสื่อที่ให้บริการ และผู้รับบริการเป้าหมาย ในการพัฒนาระบบการจัดการ องค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจะเป็นที่จะต้องเลือกแนวคิดการจัดการ (แบบวิทยาศาสตร์ มนุษยสัมพันธ์ หรือแบบอิงระบบสถานการณ์ ฯลฯ) เป็นรากฐานในการจัดการองค์กร

8. การติดตามและประเมิน

การติดตามและประเมินองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา เป็นการเก็บข้อมูลจากการสังเกต สัมภาษณ์ คุงาน เก็บข้อมูลเป็นตัวเลขเพื่อตีความและสรุปให้ทราบว่า องค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารศึกษาดำเนินงานเป็นไปตามปรัชญา วิสัยทัศน์และปณิธาน เป้าหมายและจุดมุ่งหมายหรือไม่เพียงใด เพื่อจะได้นำผลการติดตามและประเมินมาใช้ในการปรับเปลี่ยนและปรับปรุงงานการผลิตและการบริการให้ดีขึ้น

รูปแบบของศูนย์สื่อการเรียนการสอน

ปรัชญนันท์ นิลสุข (2541) กล่าวว่า ีไว้ว่า การจัดตั้งศูนย์สื่อการเรียนการสอน (Learning Resource Center) ควรต้องคำนึงถึงหัวใจหลักคือ ความเป็นแหล่งที่รวมของการได้มาซึ่งความรู้ที่ผู้เรียนต้องการ เป็นศูนย์ที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Students Center) เรียนรู้ผ่านสื่อ (Media) และทรัพยากรต่าง ๆ (Resource) ที่ได้จัดเอาไว้ให้ ศูนย์สื่อการเรียนการสอนไม่ใช่สิ่งใหม่ มีการจัดตั้งขึ้นอย่างมากมายในสถาบันการศึกษาทุกระดับ ในหลายแห่งก็จะเรียกว่าศูนย์วิทยบริการทางการศึกษา อันมีพัฒนาการมาจากแนวคิดของกลุ่มนักบรรณารักษ์ศาสตร์ ซึ่งมีพื้นฐานจากการให้บริการสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด จนถึงบริการด้านสื่อการศึกษาอื่น ๆ จนถึงบริการการฝึกอบรม ส่วนศูนย์เทคโนโลยีการศึกษามีพัฒนาการมาจากศูนย์โสตทัศนศึกษาซึ่งให้บริการสื่อที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์ การบริการผลิตสื่อหรือเครื่องมือต่าง ๆ ศูนย์วิทยบริการและศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเหมือนกันในเรื่องการบริการ แต่จะแตกต่างกันในด้านการผลิตซึ่งศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาจะมีหน่วยงานผลิต เช่น สื่อโสตทัศน์ สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อวิทยุโทรทัศน์ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษายังรับผิดชอบการเรียนการสอน จนถึงคอมพิวเตอร์ช่วยสอนอีกด้วย นิพนธ์ สุขปรดี (2536) ดังนั้นศูนย์สื่อ

การเรียนการสอนจึงเรียกชื่อแตกต่างกันไปตามการจัดแบ่งของหน่วยงานความสำคัญของแต่ละศูนย์ และหน้าที่เฉพาะที่ได้รับมอบหมายลักษณะของศูนย์การเรียนการสอนจึงแตกต่างกันไป และแยกได้ออกเป็นแบบต่างๆ ได้แก่

1. ศูนย์สื่อเพื่อการผลิตและเผยแพร่ (Production and Distribution) เป็นศูนย์ที่ทำหน้าที่ในการผลิตสื่อการสอนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การผลิตรายการวิทยุโทรทัศน์ การผลิตวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา การผลิตสื่อการสอนในรายวิชาต่าง ๆ การจัดผลิตสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ชุดการสอน จัดอบรมการผลิตสื่อและจำหน่ายสื่อให้กับผู้สนใจ

2. ศูนย์สื่อเพื่อให้บริการและสนับสนุนการเรียนการสอน (Service and Support) เป็นศูนย์ที่ให้บริการสื่อการสอนในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งอุปกรณ์การสอน การให้คำปรึกษา และข้อแนะนำในการใช้สื่อเป็นศูนย์ที่มีการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายมีการเชื่อมโยงระหว่างศูนย์สื่อให้บริการยืม และสนับสนุนการเรียนการสอน และเป็นศูนย์ที่ทุกคนเข้ามาใช้ประโยชน์ได้

3. ศูนย์สื่อครบวงจรเป็นศูนย์ที่รวมรูปแบบของศูนย์สื่อเพื่อผลิตและบริการเข้าไว้ในรูปแบบเดียวกัน เป็นศูนย์ที่มีการจัดพื้นที่ในการผลิตและให้บริการสื่อทุกประเภท ติดตั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการกับผู้ใช้งาน มีการฝึกอบรมบุคลากรทางการศึกษา จัดอบรมการผลิตสื่อและเผยแพร่ นวัตกรรม ให้ยืมอุปกรณ์การศึกษาและจัดจำหน่ายสื่อการสอนที่ศูนย์ผลิตขึ้น

4. ศูนย์สื่อเฉพาะทาง เป็นศูนย์ที่ดำเนินการเฉพาะตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่งเป็นพิเศษอาจเป็นเพียงศูนย์สื่อเพื่อการผลิต ศูนย์สื่อเพื่อการบริหาร หรือศูนย์สื่อที่ครบวงจรก็ได้ แต่จะทำงานเพื่อประโยชน์เฉพาะด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ

เนื่องจากศูนย์สื่อการเรียนการสอน มักจะทำหน้าที่ทั้งในการผลิตและการบริการมีตั้งแต่ระดับปฐมวัย ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อาชีวศึกษา อุดมศึกษา การศึกษานอกโรงเรียน และการศึกษาพิเศษ ลักษณะของศูนย์จึงย่อมมีความแตกต่างกัน ศูนย์สื่อการสอนบางแห่งก็จะเป็นศูนย์ที่ทำหน้าที่ในการผลิตโดยเฉพาะหรือมีงานเกี่ยวกับการผลิตเป็นหลัก โดยดำเนินการผลิตอย่างเต็มรูปแบบก็ควรแยกศูนย์ในลักษณะนี้ออกเป็นศูนย์เอกเทศ มีการจัดการและการบริหารที่เป็นของตนเองให้ศูนย์สามารถดำเนินการผลิตรายการโทรทัศน์ วีดิทัศน์ รายการวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อกราฟิก หรือคอมพิวเตอร์ช่วยสอนได้อย่างอิสระ มีการจัดอบรมการผลิตสื่อประเภทต่าง ๆ เผยแพร่สื่อที่ศูนย์ผลิตให้คำปรึกษา และแนะนำกับครูอาจารย์ผู้สอนในวิชาต่าง ๆ ได้ ศูนย์ลักษณะนี้ อย่างเช่น

สำนักเทคโนโลยีทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง หรือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช หรือศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ของกรมการศึกษานอกโรงเรียน

ส่วนศูนย์สื่อการสอนที่มีลักษณะเป็นศูนย์ครบวงจร เป็นศูนย์ที่พยายามจะให้ มีหรือให้เกิดขึ้น โดยเฉพาะภายในสถานศึกษาระดับต่าง ๆ ที่พยายามจัดพื้นที่ศูนย์ของตนในการให้บริการอย่างครบวงจรในขณะที่จัดพื้นที่บางส่วนเพื่อการผลิตไปด้วย ศูนย์สื่อในลักษณะนี้จะมีอยู่มากกว่าแบบอื่น ๆ แต่จะมีสัดส่วนในการให้ผลิตหรือการให้บริการไม่เท่ากัน ไม่สามารถกำหนดเฉพาะตายตัวลงไปได้ เช่นเดียวกับศูนย์สื่อการสอนเฉพาะทางที่มีการกำหนดบทบาทเฉพาะอย่างชัดเจน เช่น ศูนย์พัฒนาสื่อการสอนวิทยาศาสตร์ของสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ที่ทำหน้าที่ผลิตสื่อการสอนทางด้านวิทยาศาสตร์ และเผยแพร่สื่อด้านวิทยาศาสตร์โดยเฉพาะ หรือสำนักพัฒนาเทคนิคศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มุ่งเน้นการผลิตสื่อการสอนเฉพาะทางด้านช่างอุตสาหกรรมและอาชีวศึกษา หรือฝ่ายเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาลต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ผลิตสื่อและให้บริการสื่อเฉพาะทางการแพทย์

ส่วนในระดับสถาบัน วิทยาลัยหรือโรงเรียนก็จะมีระดับของศูนย์สื่อการเรียนการสอนที่แตกต่างกันไป มีการเรียกชื่อแตกต่างกันไป เช่น

ศูนย์โสตทัศนศึกษา (Audio-Visual Education Center)

ศูนย์โสตทัศน (Audio-Visual Center)

ศูนย์โสตทัศนอุปกรณ์ (Audio-Visual Equipment Center)

ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา (Educational Technology Center)

ศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา (Educational Communication and Technology Center)

ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา (Educational Technology and Innovation Center)

ศูนย์สื่อ (Media Center)

ศูนย์สื่อการสอน (Instructional Media Center)

ศูนย์สื่อการศึกษา (Educational Media Center)

ศูนย์สื่อการเรียนการสอน (Learning Resource Center)

ศูนย์วิทยบริการ (Academic Resources Center)

ศูนย์บริการสื่อการสอน (Media Service Center)

Smith and Pike (1991) ได้เสนอรูปแบบองค์ประกอบของการนำศูนย์สื่อการสอนเข้าไปมีส่วนร่วมในหลักสูตร โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ส่วน คือ

1. ส่วนบริการข้อมูล (Information Services) เป็นส่วนที่คำนึงถึงการพัฒนาและการจัดการข้อมูลให้เพียงพอกับการให้บริการภายใต้ข้อจำกัดของศูนย์ การให้บริการต้องให้เหมาะสมและมีนโยบายที่ยืดหยุ่นในการใช้ คำนึงถึงครูอาจารย์ นักเรียน และประชาชนในชุมชนที่โรงเรียนตั้งอยู่
2. ส่วนการสอน (Instruction) ต้องมีการเรียนการสอนและฝึกอบรมให้กับนักเรียนทั้งการศึกษาในระบบและนอกระบบ การให้บริการของศูนย์สื่อการสอนต้องเน้นการสอนที่เกี่ยวข้องกับทักษะและการอบรมให้ทันกับเทคโนโลยี ต้องจัดรูปแบบของศูนย์สื่อให้มีลักษณะที่เป็นแหล่งให้การศึกษาได้ตลอดเวลาที่ต้องการ
3. ส่วนพัฒนาการเรียนการสอน (Instructional Development) เป็นส่วนที่ต้องใช้นักเทคโนโลยีการศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ในการพัฒนาหลักสูตร และการประเมินเพื่อช่วยครูในการวางแผนการสอน และการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับหลักสูตร โดยนำเข้าไปจัดระบบภายในศูนย์ให้สอดคล้องกับจุดประสงค์และเป้าหมายของหลักสูตรมีการประเมินผลโดยผู้เชี่ยวชาญทั้งด้านหลักสูตรและเทคโนโลยี ในการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการเรียนการสอน
4. ส่วนจัดการเรียนการสอน (Management) เป็นส่วนที่ทำหน้าที่ในการบริหารการดำเนินงานของศูนย์เช่น การจัดสรรงบประมาณ และทีมงานเพื่อประสิทธิภาพของศูนย์ รวมถึงสภาพการจัดองค์กรทั้งที่เป็นสิ่งสิ่งพิมพ์และสิ่งที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์ โดยมีการพัฒนากระบวนการภายใต้ความเป็นโรงเรียนของชุมชน

รูปแบบการจัดศูนย์สื่อการเรียนการสอนของสมิธและไพค์ เน้นที่การมีส่วนร่วมของชุมชนและสังคมโดยรอบของโรงเรียน เป็นการจัดศูนย์สื่อเพื่อให้เกิดประโยชน์ไม่เฉพาะกับครูอาจารย์และนักเรียนในโรงเรียนเท่านั้นแต่จะมุ่งให้เกิดประโยชน์กับชุมชน ให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการจัดและเป็นเจ้าของศูนย์ อันจะทำให้เกิดความร่วมมือ เกิดความเป็นเจ้าของร่วมกันของทั้งโรงเรียนและชุมชนเป็นศูนย์ เพื่อการเรียนรู้ที่คุ้มค่าไม่ได้ใช้ประโยชน์เฉพาะโรงเรียน แต่เอื้อประโยชน์ถึงชุมชนอันเป็นลักษณะในการจัดการศึกษาที่กระจายอำนาจไปยังท้องถิ่นโดยให้ชุมชน

โครงสร้างของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา กรมการศึกษานอกโรงเรียน มีลักษณะที่เป็นศูนย์สื่อการสอนครบวงจร เน้นการผลิตและให้บริการในระดับกว้างไปยังประชาชน โดยมีสื่อสำคัญคือวิทยุโรงเรียน โทรทัศน์เพื่อการศึกษา โดยมีฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายช่างเทคนิค ซึ่งประกอบด้วยงานวิชาการเทคนิค งานควบคุมเสียงและออกอากาศ งานเทคนิคโทรทัศน์และงานซ่อมบำรุง ส่วนฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์ก็จะมีการผลิตโสตทัศนวัสดุ งานบริการสื่อทางการศึกษา งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์และงานบริการทางศิลปกรรม ซึ่งทั้งสามฝ่ายช่วยสนับสนุนงานด้านการผลิตรายการวิทยุโรงเรียนและโทรทัศน์ เพื่อการศึกษามากกว่าการให้บริการสื่อการสอนกับกลุ่มผู้เรียนและยังมีศูนย์ดาวเทียม เพื่อการศึกษาอีกหน่วยหนึ่งที่ทำหน้าที่ผลิตรายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมไทยคม

หนึ่งในการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่สุดของศูนย์สื่อการสอนก็คือ การเข้ามาของคอมพิวเตอร์ โดยการทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Resources Center) ได้ถูกนำมาใช้ในหน่วยงานทางการศึกษาโดยเฉพาะภายในศูนย์ข้อมูลและศูนย์สื่อการสอนของห้องสมุด เพราะเข้ามาเป็นที่เก็บข้อมูลและเป็นแหล่งบริการการเรียนรู้ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่กับการศึกษา สามารถนำไปใช้กับงานราชการ โรงเรียน เพราะศูนย์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้โปรแกรมรายการต่าง ๆ สมบูรณ์ ศูนย์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จะกลายเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีในห้องสมุดเพื่อให้ขั้นตอนที่เคยยุ่งยากสะดวก และการบริการค้นข้อมูลก็จะเชื่อมโยงด้วยศูนย์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เต็มรูปแบบ ไม่ต่างอะไรกับโสตทัศนูปกรณ์หรือแผ่นไมโครฟิล์มที่เป็นมุมหนึ่งของห้องสมุด ศูนย์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้ผู้บริการสะดวกและเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของห้องสมุดต่อไป

Dickson (1994) กล่าวว่า ศูนย์สื่อการสอนในอนาคตทุกแห่งต้องพัฒนามาใช้คอมพิวเตอร์เป็นหลักในการจัดสภาพแวดล้อมภายในศูนย์ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ต่อเชื่อมโยงระหว่างศูนย์สื่อการสอนต่างสถาบันและระหว่างศูนย์สื่อการสอนกับบ้านของผู้ใช้ โดยมี CD-ROM เป็นฐานข้อมูลให้ผู้เข้าใช้บริการศูนย์สื่อการสอน ต้องเข้ามาใช้เพื่อการสืบค้นหาความรู้ได้ตลอดเวลา จะกลายเป็นหัวใจสำคัญของศูนย์สื่อในอนาคต เพียงแต่จะต้องฝึกให้ผู้รู้ว่าจะต้องทำอะไร ต้องใช้อย่างไร ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่หนึ่งของศูนย์สื่อการสอนและนักเทคโนโลยีการศึกษาที่จะเข้าไปมีบทบาทในการออกแบบและวางระบบการใช้ให้สัมพันธ์กับการเรียนการสอน

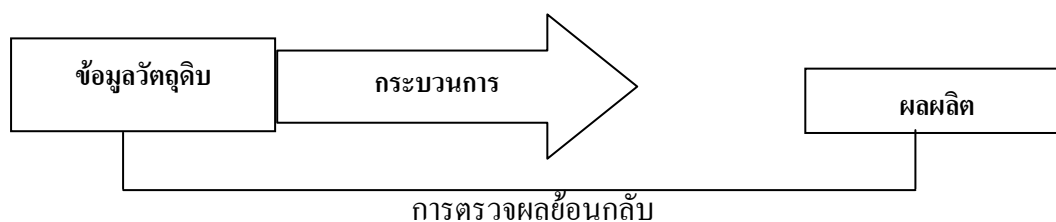
สรุปได้ว่า ถึงแม้ว่าศูนย์สื่อการสอนในปัจจุบันจะอยู่ในสภาพที่เป็นส่วนหนึ่งของงานทางวิชาการ เป็นแหล่งบริการเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอนให้กับครูอาจารย์มากกว่าที่จะเป็นพื้นที่ในการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการแสวงหา ภายใต้แนวคิดที่ว่าผู้เรียนคือศูนย์กลางการเรียนรู้ ดังนั้นถ้าไม่ปรับเปลี่ยนศูนย์สื่อการสอนให้มีสภาพเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้เพื่อเอื้อให้กับผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าอย่างอิสระ โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ไม่ว่าคอมพิวเตอร์ ระบบโทรคมนาคมหรือเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับนักการศึกษาว่าจะปรับเปลี่ยนวิธีการทางการศึกษาที่มุ่งให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ ได้คิดและได้ทำด้วยตนเองให้เกิดขึ้นได้อย่างไร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเทคโนโลยีการศึกษา

วิธีการระบบ

สุรชัย ประเสริฐสรวย (2545: 17) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีการระบบ เป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการวางแผนและดำเนินการต่างๆ เพื่อให้บรรลุผลตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ วิธีการระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ข้อมูลวัตถุดิบ (Input)
2. กระบวนการ (Process)
3. ผลผลิต (Output)
4. การตรวจผลย้อนกลับ (Feedback)



ภาพที่ 3 แผนภูมิแสดงกระบวนการวิธีการระบบ

ที่มา: สุรชัย ประเสริฐสรวย (2545: 17)

วิธีการระบบที่ดี จะต้องเป็นการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้อย่างประหยัดและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ถ้าระบบใดมีผลผลิตทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพมากกว่าข้อมูล วัตถุดิบที่ป้อนเข้าไปก็ถือได้ว่าเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้ามถ้าระบบมีผลผลิตที่ต่ำกว่าข้อมูลวัตถุดิบที่ไปใช้ ถือได้ว่าระบบนั้นมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้ามถ้าระบบมีผลผลิตที่ต่ำกว่าข้อมูลดิบที่ไปใช้ ก็ถือได้ว่าระบบนั้นมีประสิทธิภาพต่ำ

ฉลองชัย สุรวัฒนบุรณ์ (2544) กล่าวว่าไว้ว่า เป็นระบบวิธีการแก้ไขด้วยตนเองเชิงตรรกวิทยาสำหรับการตัดสินใจที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนาสรรพสิ่งที่มีมนุษย์ทำขึ้นยุทธวิธีของระเบียบวิธีนี้ประกอบด้วยหลักการวัตถุประสงค์การประกอบกิจ การจำแนกหน้าที่และองค์ประกอบต่างๆ การจัดเวลาการฝึกอบรมและการทดสอบระบบ การติดตั้งและการควบคุมเชิงคุณภาพ

กิดานันท์ มลิทอง (2536) กล่าวว่าไว้ว่า วิธีระบบเป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ที่มีการกำหนดปัญหาสมมติฐานการวิเคราะห์ข้อมูลและการดำเนินการทดลองขั้นนำไปสู่การสรุปผลที่เหมาะสม เพื่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ถ้าผลสรุปหรือผลลัพธ์ที่ได้มาเป็นสิ่งที่คาดว่าจะได้ผลดีก็จะถูกนำมาทดลองใช้ แต่ถ้ายังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ก็จะต้องมีการทดลองมาสังเกตใหม่จนกว่าจะได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง

สรุปได้ว่า วิธีระบบ เป็นวิธีการแสวงหาคำตอบโดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์อย่างแท้จริงเป็นวิธีการแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล เป็นขั้นตอนอย่างมีระเบียบ เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ ประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพ ประหยัด และบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

การบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

ความหมายของการบริการในองค์กรเทคโนโลยีการศึกษาและสื่อสารการศึกษา

การบริการ

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2525 อ้างถึงในวาสนา ชาวหา, 2541) ให้ความหมายว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้นๆ

วาสนา ชาวหา (2541: 141) กล่าวว่า ให้ความหมายการบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้ได้สำเร็จในสิ่งที่พึงประสงค์ตามขอบข่ายที่หน่วยบริการสื่อการศึกษากำหนดไว้ การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการจะครอบคลุมตามประเภทขอบริการที่หน่วยบริการสื่อการศึกษาจัดบริการไว้ให้ อาจได้แก่ การให้บริการจัดหา การให้บริการผลิต การให้บริการยืม การให้บริการคำปรึกษา การให้บริการฝึกอบรม และการให้บริการวิจัย

ความสำคัญของการบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

วาสนา ชาวหา (2541: 141-142) กล่าวว่า การบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษามีความสำคัญในการช่วยให้ผู้รับบริการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ศึกษาค้นคว้าและวิจัย ขยายความรู้ทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ใช้สื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และสร้างเอกภาพและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

1. ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง
2. ช่วยผู้รับบริการในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย

3. ช่วยขยายความรู้ทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

4. ใช้สื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

ประเภทของการบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

วาสนา ชาวหา (2541: 143) กล่าวว่าบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา แบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. การจัดหาสื่อเพื่อให้บริการ เป็นการให้ได้สื่อมาด้วยวิธีการจัดซื้อ การแลกเปลี่ยน การทำสำเนา การเช่าและการบริจาค

2. การผลิตสื่อเพื่อให้บริการ เป็นการให้ได้สื่อมาด้วยการจัดทำ

3. การให้ยืมสื่อเพื่อให้บริการ เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการได้มีโอกาสใช้สื่อการศึกษาอย่างสะดวกที่สุด ในจำนวนมากที่สุดและเป็นเวลานานที่สุด

4. การให้บริการคำปรึกษา เป็นการให้บริการคำแนะนำ หรือสอบถาม หรือเสนอทางเลือกเพื่อการตัดสินใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสาร และความรู้ทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

5. การให้บริการการฝึกอบรม เป็นการให้บริการความรู้ และประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยม และทักษะ ความชำนาญทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่ไม่สามารถจะกระทำได้ในกระบวนการสอนโดยปกติ

6. การให้บริการการวิจัย เป็นการให้บริการค้นหาข้อเท็จจริง หรือองค์ความรู้ใหม่ทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา เพื่อใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอน และการดำเนินงาน

รูปแบบของการบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

วาสนา ชาวหา (2541: 143 - 144) กล่าวว่าไว้ว่า รูปแบบของการบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจำแนกตามผู้ให้บริการ ตามวิธีการให้บริการและตามสื่อที่ให้บริการ

1. ตามผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการลักษณะนี้ ยึดกลุ่มผู้รับบริการเป็นหลักจำแนกเป็นการจำกัดประเภทผู้รับบริการ และการไม่จำกัดประเภทผู้รับบริการ

1.1 การจำกัดประเภทผู้รับบริการ หน่วยบริการสื่อการศึกษาอาจกำหนดนโยบายให้บริการเฉพาะบุคลากรในหน่วยงานหรือสถาบันนั้น โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการบริการ แต่ต้องเป็นสมาชิก

1.2 การไม่จำกัดประเภทผู้ให้บริการ หน่วยบริการสื่อการศึกษาบางแห่งอาจให้บริการกับบุคลากรภายใน และบุคลากรภายนอก ในกรณีที่เป็นบุคคลภายนอก อาจต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสมัครเป็นสมาชิก หรือเสียค่าใช้จ่ายเป็นรายครั้งเมื่อมาใช้บริการ

2. ตามวิธีการให้บริการ รูปแบบการให้บริการลักษณะนี้ยึดวิธีการให้บริการ จำแนกเป็นการให้บริการแบบเผชิญหน้า และการให้บริการแบบไม่เผชิญหน้า

2.1 การให้บริการแบบเผชิญหน้า เป็นรูปแบบการให้บริการที่ผู้รับบริการมาใช้บริการด้วยตนเอง ผู้ให้บริการจะให้บริการโดยตรงไม่ต้องผ่านสื่อ

2.2 การให้บริการแบบไม่เผชิญหน้า เป็นรูปแบบการให้บริการที่ผู้รับบริการไม่มาด้วยตนเอง แต่ผ่านทางสื่อ ได้แก่ โทรศัพท์ จดหมาย ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ผู้ให้บริการจะให้บริการโดยผ่านสื่อเช่นเดียวกัน การให้บริการรูปแบบนี้จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการไม่ต้องมารับบริการด้วยตนเอง

3. ตามสื่อที่ให้บริการ รูปแบบการให้บริการลักษณะนี้ จะยึดประเภทของสื่อที่ให้บริการ อาจจำแนกได้หลายลักษณะ ได้แก่ สื่อวัสดุ สื่ออุปกรณ์ และสื่อวิธีการ หรือจำแนกเป็นสื่อโสตทัศน์ สื่อสามมิติ หรือสื่อมีทรง สื่อเสียง สื่อภาพ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อวิธีการ หรือจำแนกเป็น สื่อโสตทัศน์ สื่อสามมิติ หรือสื่อมีทรง สื่อเสียง สื่อภาพ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อวิธีการ

3.1 การให้บริการสื่อโสตทัศน์ ได้แก่ การให้บริการแผนภาพ การ์ตูน แผนภูมิ แผนสถิติ โปสเตอร์ กราฟ บัตรคำแถบประโยค เป็นต้น

3.2 การให้บริการสื่อสามมิติหรือสื่อมีทรง ได้แก่ การให้บริการ หุ่นจำลอง หุ่นมือ หุ่นกระดาน ของจริง ลูกโลก เป็นต้น

3.3 การให้บริการสื่อเสียง ได้แก่ การให้บริการเทปบันทึกเสียง เครื่องบันทึกเสียง แผ่นเสียง เครื่องเล่นแผ่นเสียง เป็นต้น

3.4 การให้บริการสื่อภาพ ได้แก่ การให้บริการภาพถ่าย สมุดภาพ ภาพพลิก เทปบันทึกภาพ เครื่องเทปบันทึกภาพ สไลด์ เครื่องสไลด์ फिल्मสตริป เครื่องฉายฟิล์มสตริป แผ่นใส เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ ภาพยนตร์ เครื่องฉายภาพยนตร์ เป็นต้น

3.5 การให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การให้บริการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

3.6 การให้บริการสื่อวิธีการ ได้แก่ ชุดการสอน บทเรียนแบบโปรแกรม บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เกม เป็นต้น

องค์ประกอบของการบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

วาสนา ชาวหา (2541: 145 – 147) กล่าวว่า หน่วยงานบริการสื่อการศึกษาจะให้บริการสื่อการศึกษาอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบในการให้บริการสื่อการศึกษา มีความครบถ้วนและสมบูรณ์เพียงใด นอกจากนี้ องค์ประกอบการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดขอบข่ายการบริการ องค์ประกอบ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่มารวมกันแล้วทำให้หน่วยบริการสื่อศึกษาดำเนินการให้บริการได้ องค์ประกอบทั่วไปของการบริการควรประกอบด้วย สื่อที่จะให้บริการ บุคลากร ผู้รับบริการ และวิธีการจัดการให้บริการ

1. สื่อที่จะให้บริการ

หน่วยบริการสื่อการศึกษาจะต้องจัดหาสื่อการศึกษาประเภทต่างๆ ไว้บริการ อาจจำแนกสื่อที่จะให้บริการได้หลายลักษณะ เช่น การให้บริการสื่อโสตทัศน์ สื่อสามมิติ สื่อเสียง สื่อภาพ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อวิธีการ อาจจำแนกสื่อที่ให้บริการเป็น 4 ประเภท คือ การให้บริการสื่อบุคคล ได้แก่ นักเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอาจจะให้ความรู้ในการจัดฝึกอบรม หรือเป็นวิทยากรในการฝึกอบรม การให้บริการสื่อวัสดุ ได้แก่ แผ่นใส ภาพชุด เทปบันทึกภาพ เทปบันทึกเสียง ฯลฯ การให้บริการสื่ออุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องเทปบันทึกภาพ เครื่องเทปบันทึกเสียง ฯลฯ การให้บริการสื่อวิธีการมีหลายประเภท ได้แก่ ชุดการสอน บทเรียนแบบโปรแกรม เกม ราชครณี ฯลฯ

2. บุคลากรที่จะให้บริการ

บุคลากรในหน่วยบริการสื่อการศึกษาอาจจำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ บุคลากรด้านบริการ บุคลากรด้านวิชาการ และบุคลากรที่สนับสนุนการให้บริการสื่อการศึกษา

2.1 บุคลากรด้านบริหาร บุคลากรกลุ่มนี้มีความสำคัญในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย วางแผน ควบคุม กำกับ ประเมิน และติดตามการทำงาน

2.2 บุคลากรด้านวิชาการ หน่วยบริการสื่อการศึกษาที่ให้บริการหลายประเภท

จะต้องมีกลุ่มบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับสื่อการศึกษา เช่น นักเทคโนโลยีและสื่อการศึกษา หรือนักโสตทัศนศึกษา นักบรรณารักษ์ นักสารสนเทศ นักคอมพิวเตอร์ และนักวิจัย เป็นต้น

2.3 บุคลากรที่สนับสนุนการให้บริการสื่อการศึกษา_บุคลากรกลุ่มนี้มีหน้าที่ช่วยสนับสนุนงานให้บริการ ได้แก่ พนักงานธุรการ ช่างเทคนิค ช่างศิลป์ และช่างถ่ายภาพ

3. ผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยบริการสื่อการศึกษาประการหนึ่ง คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในการใช้สื่อให้เกิดประโยชน์ ผู้รับบริการจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการให้บริการ หน่วยบริการสื่อศึกษาบางแห่งอาจให้บริการทั้งบุคลากรภายใน และภายนอก หรือบุคลากรภายในอย่างเดียว อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการแต่ละคนก็มีความสนใจที่ใช้บริการแตกต่างกัน ในการให้บริการจำเป็นต้องศึกษาความต้องการ และพฤติกรรมการใช้บริการ เพื่อจัดบริการได้ตรงความต้องการของผู้รับบริการ โดยทั่วไป ผู้รับบริการจะมี 3 ประเภท คือ ผู้รับบริการอยู่แล้ว ผู้ที่จะมาขอรับบริการ และผู้ที่ควรจะได้รับบริการ

4. วิธีการจัดการให้บริการ มีขั้นตอนสำคัญประกอบด้วย

4.1 การกำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายการให้บริการ

การให้บริการของหน่วยบริการสื่อการศึกษาจะมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายในการบริการให้ชัดเจน การกำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายการบริการจะเป็นแนวทางในการกำหนดประเภทและขอบข่ายของการให้บริการ ในการกำหนดวัตถุประสงค์การให้บริการจะกำหนดในรูปวัตถุประสงค์ทั่วไปที่ต้องการให้งานบริการมีคุณภาพอย่างไร ในระดับใด ในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้นั้นมีนโยบายอะไรกำกับ ตัวอย่าง เช่น วัตถุประสงค์ของบริการเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน และการค้นคว้าและวิจัย นโยบายที่กำหนดต้องไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณ และประเภทของสื่อ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้สื่อได้อย่างสมบูรณ์

4.2 การกำหนดประเภทของการให้บริการ

เมื่อกำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือ ต้องพิจารณาว่าจะให้บริการวัตถุประสงค์ดังกล่าว จะต้องให้บริการประเภทใดบ้าง การกำหนดประเภทของการให้บริการจะต้องอำนวยความสะดวกเหมาะสมกับผู้รับบริการ และวัตถุประสงค์ของหน่วยบริการสื่อการศึกษา โดยทั่วไป หน่วยบริการสื่อศึกษามักจะให้บริการยืม จัดทำ ผิด และให้คำปรึกษา หน่วยบริการสื่อศึกษาบางแห่งอาจให้บริการดังกล่าว แล้วยังให้บริการการฝึกอบรมและบริการการวิจัยอีกด้วย

4.3 การกำหนดการจัดการให้บริการ

เป็นการกำหนดว่าการให้บริการแต่ละประเภทจะมีการจัดการให้บริการอย่างไร เช่น การบริการให้ยืมจะต้องกำหนดเวลาให้บริการ วิธีการให้ยืม ประเภทและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องใช้ และบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงาน ส่วนการให้บริการคำปรึกษาต้องกำหนดรูปแบบวิธีการในการให้คำปรึกษา และบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานควรมีความรู้และความสามารถเป็นต้น

4.4 การกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบให้บริการ

งานบริการจะประสบผลสำเร็จส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับบุคลากรที่ให้บริการ โดยทั่วไปแล้ว จะต้องกำหนดให้มีหัวหน้าหน่วยและบุคลากรปฏิบัติงานประจำในแต่ละหน่วย ในการจัดสรรบุคลากรจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของบุคลากรกับงานบริการประเภทนั้น งานประเภทใดอาจใช้ผู้ที่มีความรู้ทางด้านสื่อการศึกษาเพียงเล็กน้อย เช่น การให้บริการยืมสื่อการศึกษา แต่การให้บริการผลิตสื่อ หรือการให้บริการคำปรึกษาเกี่ยวกับสื่อการศึกษาจำเป็นต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และทักษะเกี่ยวกับสื่อการศึกษา

4.5 การกำหนดเครื่องมือและอุปกรณ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการอาจ

แตกต่างกันตามประเภทของการให้บริการ เช่น การบริการผลิตสื่อการศึกษา จะต้องเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตสื่อ เช่น เครื่องถ่ายแผ่นใส เครื่องตัดต่อ เครื่องสำเนาเทปบันทึกภาพ เป็นต้น

4.6 การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริการประสบความสำเร็จ คือ เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ การจัดการสภาพแวดล้อมในการให้บริการจะต้องจัดทั้ง 3 ประเภท คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ จิตภาพ และสังคมภาพ

การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ ควรเป็นห้องที่มีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิพอเหมาะปราศจากเสียงหรือกลิ่นรบกวน โถะ เก้าอี้ออกแบบพอเหมาะสำหรับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล กลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่ มีผู้เก็บเอกสาร ชั้นวางของ เป็นต้น

การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตภาพ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ให้บริการ ตั้งแต่ การแต่งกาย บุคลิกภาพ อารมณ์ ทักษะคติ ฯลฯ ควรแสดงออกในลักษณะที่อยากให้บริการ เช่น น้ำเสียงที่อ่อนหวาน วาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักทักทายผู้รับบริการ เป็นต้น

ในด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ควรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน อาจจะจัดให้มีกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ เช่น การแข่งกีฬา ฯลฯ

นอกจากการมีสภาพแวดล้อมที่ดีจะช่วยให้การบริการประสบความสำเร็จแล้ว ยังต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องโทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

4.7 การประชาสัมพันธ์

งานบริการจะดำเนินการไม่ได้ หากไม่มีผู้รับบริการ การประชาสัมพันธ์ เป็นการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการไปยังผู้รับบริการเพื่อจะได้มาใช้บริการ ในการประชาสัมพันธ์ต้องแจ้งรายละเอียดการให้บริการแบบปกติ หรือการให้บริการที่เป็นงานประจำ สำหรับกิจกรรมการให้บริการที่จัดขึ้นใหม่อาจจัดทำได้หลายรูปแบบ ได้แก่ ป้ายประกาศแสดงกิจกรรมประจำวันหรือกิจกรรมประจำสัปดาห์ หนังสือเวียนภายในหน่วยงาน วารสาร หรืออนุสาร เป็นต้น

4.8 การประเมินการให้บริการ

การประเมินการให้บริการแต่ละประเภทมีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบการให้บริการในเชิงคุณภาพ และปริมาณ และนำผลจากการประเมินมาพิจารณาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บุคลากรกับศูนย์สื่อการเรียนการสอน

สุรศักดิ์ ปาเฮ (2537: 74-79) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนหนึ่งของความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์สื่อการสอนนั้น ขึ้นอยู่กับสภาพของบุคลากรของศูนย์สื่อ แม้ศูนย์สื่อการสอนจะมีสภาพที่เหมาะสม มีวัสดุและมีสื่อการสอนสำหรับค้นคว้าสนับสนุนต่อการใช้เป็นจำนวนมาก แต่หากขาดบุคลากรที่มีคุณภาพแล้ว ศูนย์สื่อการเรียนการสอนก็ไม่อาจจะดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมายทางการศึกษาได้

การดำเนินงานของศูนย์สื่อการสอนจะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการบริหาร มีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการเรียนรู้ จิตวิทยาการศึกษา เข้าใจเรื่องการค้าค้นคว้าหาข้อมูล เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดี และจะต้องทำงานร่วมกับผู้บริหาร ครู นักเรียน และชุมชน มีทักษะของการเป็นผู้นำ เพราะจะต้องเป็นผู้วางแผน ทำโครงการ เพื่อให้ศูนย์สื่อการเรียนการสอนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ในสถาบันหรือในชุมชนได้

สมาคมเทคโนโลยีการสื่อสารแห่งสหรัฐอเมริกา (The Association of Educational Communication and Technology – AECT) ได้กล่าวถึงบุคลากรทางสื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษา ซึ่งจะเป็นบุคคลที่ต้องเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการและการจัดการศูนย์สื่อการสอนไว้อย่างน่าสนใจว่า

...งานอาชีพใหม่ (เทคโนโลยีการศึกษา) นี้บุคลากรเป็นผู้นำในการออกแบบ (Design) ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุน (Implementation) และประเมินผล (Evaluation) การจัดการศึกษาด้วยสื่อได้เป็นอย่างดี ความสำเร็จหรือล้มเหลวในการจัดการศึกษาในอนาคตขึ้นอยู่กับกำหนดยุทธศาสตร์และหน้าที่ของบุคลากรและแหล่งทรัพยากรที่คนกลุ่มนี้นำมาใช้ศึกษา...

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า บุคลากรทางด้านสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา ซึ่งจะมีบทบาทโดยตรง ในองค์กรที่เรียกว่าศูนย์สื่อการเรียนการสอน จึงเป็นบุคคลที่มีบทบาทชัดเจน และหากมีระบบของการบริหารและการจัดการที่ดีแล้ว เป็นที่คาดหวังว่าศูนย์สื่อการเรียนการสอนคงจะมีศักยภาพที่สูง จะสามารถเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลของการบริหาร และการจัดการของกลุ่มบุคคลที่ๆ ได้ชื่อว่าเป็น “ บุคคลทางด้านสื่อเทคโนโลยีทางการสอนและการศึกษาได้ ”

คุณสมบัติของบุคลากรในหน่วยงานศูนย์สื่อการสอน

ในศูนย์สื่อการสอนแต่ละแห่งจะมีบุคลากรที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย และมีจำนวนแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในหลายๆ ด้าน เช่น หน่วยงาน ที่ตั้งฯ

บุญเหลือ ทองเอี่ยม และสุขสวัสดิ์ ภาษิต (2525 อ้างถึงใน สมจิตร, 2546: 23-25) ได้กล่าวถึงบุคลากรและคุณสมบัติของบุคลากรแต่ละฝ่ายไว้ดังนี้

1. ผู้บริหาร หัวหน้าศูนย์สื่อการสอน เป็นผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานของศูนย์สื่อการเรียนการสอนโดยตรง และเป็นหน้าที่ที่ต้องประสานกับบุคลากรต่างๆ ฉะนั้น หัวหน้าศูนย์สื่อการสอนควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1.1 ด้านการศึกษา

1.1.1 ได้รับปริญญาทางเทคโนโลยีการศึกษาหรือโสตทัศนศึกษาโดยเฉพาะ

1.1.2 มีความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรและการบริหารงาน

1.1.3 มีความรู้ความชำนาญในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ทุกประเภท และมีทักษะทางอุปกรณ์เครื่องฉาย รวมทั้งงานธุรการและบริการ

1.2 ด้านวิชาชีพ

1.2.1 มีประสบการณ์ทางด้านการบริหารงานดีพอสมควร

1.2.2 เป็นนักบริหารที่มีความสามารถ มีความรับผิดชอบต่องานและหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาแก่ครูและร่วมงานได้

1.2.3 มีประสบการณ์ในด้านการผลิต การใช้เครื่องมือต่างๆ การเตรียมแผนงาน และช่วยเหลือครูในการเตรียมวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอน

1.3 ด้านส่วนตัว

1.3.1 มีความสนใจในวิชาโสตทัศนศึกษาและเทคโนโลยีการศึกษาอย่างแท้จริง

1.3.2 มีมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

2. ผู้ประสานงาน ควรมีคุณวุฒิปริญญาตรีทางการศึกษา หรือทางช่าง กับปริญญาโทหรือป.ชั้นสูงสาขาโสตทัศนศึกษา

3. หัวหน้างานธุรการ ควรมีวุฒิปริญญาตรีสาขาบริหารธุรกิจ

4. ประจำสำนักงานธุรการ เช่น เลขานุการ มีวุฒิป. ชั้นสูงสาขาการบัญชีเลขานุการและบริหารธุรกิจ

5. พนักงานพิมพ์ดีด พื้นความรู้ไม่ต่ำกว่า ม.3 มีความสามารถในการพิมพ์ดีดภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ

6. หัวหน้างานบริการ มีคุณวุฒิปริญญาตรีทางการศึกษา

7. ประจำสำนักบริการ เช่น ช่างเทคนิค กราฟิก ช่างภาพ มีวุฒิป.ชั้นสูงทางอิเล็กทรอนิกส์ช่างภาพ อุตสาหกรรมศิลป์หรือเพาะช่าง

8. ช่างเทคนิค วุฒิไม่ต่ำกว่า ม.6 สาขาอาชีพสาขาช่างไฟฟ้า ช่างวิทยุ ช่างโทรทัศน์ ช่างก่อสร้าง

9. หัวหน้างานวิชาการ มีวุฒิปริญญาตรีทางการศึกษาหรือทางช่าง หรือปริญญาโทและป.ชั้นสูงทางโสตทัศนศึกษาหรือเทียบเท่า

10. ประจำสำนักงานวิชาการ มีความรู้วุฒิปริญญาตรีทางการศึกษาหรือทางบรรณารักษศาสตร์ หรือประกาศนียบัตรทางครู

ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2526 อ้างใน สมจิตร, 2546: 25-26) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้บริหารและบุคลากรสื่อการสอนและเทคโนโลยีการศึกษาว่าควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นนักการศึกษา มีความรู้เรื่องหลักสูตรและการสอน การปรับปรุงหลักสูตรตลอดจนกระบวนการเรียนการสอนเป็นอย่างดี สามารถวิเคราะห์สังเคราะห์ระบบการสอนได้ นำเทคโนโลยีไปใช้ในการจัดการศึกษาและการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.1 สามารถอภิปรายปัญหาของครูกับหลักสูตรในการวางแผนการสอนให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

1.2 สามารถเขียนจุดมุ่งหมายทางการศึกษาได้

1.3 สามารถจัดสภาพการณ์เพื่อการเรียนรู้ได้ ประเมินผลการเรียนการสอนได้

1.4 เข้าใจกระบวนการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี

2. มีลักษณะเป็นนักบริหาร ไม่ว่าผู้บริหารสื่อจะอยู่ในหน่วยงานขนาดใดก็ตามต้องมีลักษณะของการเป็นนักบริหารที่ดี เช่น เป็นผู้กำหนดนโยบายและดูแลการดำเนินงานต่างๆ ในหน่วยงาน ทั้งการบริหารบุคคล บริหารองค์กรหรือหน่วยงาน บริหารงบประมาณ การประสานงาน และสร้างมนุษยสัมพันธ์ ดูแลรักษาวัสดุ เครื่องมือต่างๆ สร้างสรรค์สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และสนับสนุนแนวคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. เป็นผู้นิเทศและให้คำปรึกษา ในฐานะเป็นผู้บริหารสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา จึงต้องทำงานใกล้ชิดกับหลักสูตร ดังนั้น ผู้บริหารสื่อจึงต้องมีความสามารถในการนิเทศการสอนและเป็นที่ปรึกษาของครูอาจารย์ต่างๆ ได้

4. เป็นผู้ชำนาญการทางเทคโนโลยีการศึกษา ผู้บริหารสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา ควรสามารถเสนอแนะวิธีการเลือก วิธีการใช้สื่อการสอนต่างๆ ได้ ตลอดจนสามารถแนะนำวิธีการใช้สื่อเครื่องมือต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม สามารถติดต่อสื่อสารได้ดี มีความสามารถในการผลิตสื่อการสอนท้องถิ่นได้ นับตั้งแต่การกำหนดจุดมุ่งหมาย การวางแผน การเขียนบท (Script) การผลิต การประเมินผลได้

5. เป็นช่างเทคนิคเกี่ยวกับเครื่องมือ ผู้บริหารเมื่อต้องเป็นผู้นำที่มีความรู้และคุ้นเคยกับเครื่องมือทางการศึกษาทุกแบบทุกระดับเท่าที่จะมากได้ ตลอดจนรู้จักวิธีบำรุงรักษา และแก้ไขข้อขัดข้องเล็กๆ น้อยๆ ได้ รู้จักเครื่องมือที่มีคุณภาพ เข้าใจเรื่องไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการวินิจฉัยข้อขัดข้อง แต่ก็มีได้หมายความว่าต้องเป็นผู้ลงมือซ่อมเอง

บทบาทหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (2548) ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ให้บริการบุคลากรของมหาวิทยาลัย ในด้านต่าง ๆ โดยแบ่งออกตามลักษณะงานได้ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา

มีหน้าที่ติดต่อประสานงานภายในและภายนอกของศูนย์เทคโนโลยีฯ รับงานบริการต่าง ๆ จากผู้ขอใช้บริการให้บริการรับงานเพื่อทำการผลิตหรือการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ประสานกับผู้ขอใช้บริการทั้งงานด้านบริหารและด้านการเรียนการสอน จัดทำบัญชีเบิกและจ่ายพัสดุ พร้อมทั้งทำประวัติครุภัณฑ์ต่าง ๆ ภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา

2. แผนกโสตทัศนูปกรณ์

มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการติดตั้งโสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ พร้อมทั้งดำเนินการบำรุงรักษาต้นฉบับสื่อประเภทต่างๆหรือซ่อมแซมในเบื้องต้นให้กับโสตทัศนูปกรณ์ของมหาวิทยาลัยทั้งหมด การให้บริการถ่ายภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ให้บริการ ล้าง-อัด-ย่อ-ขยาย ถ่ายและล้างสไลด์ ถ่ายทำวีดิทัศน์ผลิตสำเนาและตัดต่อวีดิทัศน์ ให้บริการโทรทัศน์วงจรปิดควบคุมการใช้โสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน ห้องประชุม ห้องปฏิบัติการภาษา ห้องเรียนรวม ห้องบรรยายพิเศษ และหอประชุมของมหาวิทยาลัย

3. แผนกเอกสารและการพิมพ์

มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดพิมพ์ต้นฉบับด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้บริการผลิตสำเนาเอกสารคำสอน เอกสารประกอบการสอน หนังสือ ตำรา แผ่นพับและสิ่งพิมพ์ต่างๆของมหาวิทยาลัย โดยใช้เครื่องพิมพ์สำเนา(COPY PRINTER)และเครื่องพิมพ์ระบบออฟเซต (OFFSET) รวมถึงการให้บริการเรียง ยี่บ เข้าเล่มและตัดเย็บ พร้อมทั้งเข้าปก/เย็บเล่มเอกสารประเภทต่าง ๆ

4. แผนกศิลปกรรม

มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านศิลปกรรม เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหารงานให้กับมหาวิทยาลัย การจัดทำต้นฉบับสิ่งพิมพ์ (Artwork) คอมพิวเตอร์กราฟิก การประดิษฐ์ตัวอักษร การเขียนป้าย การตัดโฟม การตัดSticker การผลิตแผ่นโปสเตอร์ ผลิตงานจิตรกรรมและภาพพิมพ์ประเภทต่าง ๆ วาดภาพลายเส้น ภาพการ์ตูน ภาพเหมือน ภาพประกอบเรื่อง ปั้นหุ่นจำลองเหมือนจริงหรือการปั้นหุ่นสรีระ เป็นต้น

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2548) ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ ให้บริการด้านต่างๆ แก่บุคลากร ประกอบด้วยหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

1. แผนกผลิตสื่อ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1 งานผลิตโสตทัศนวัสดุการศึกษา ทำหน้าที่เลือกสื่อ ออกแบบสื่อ และผลิตสื่อประกอบการสอน

1.2 ทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำในการผลิตสื่อการสอน

1.3 ผลิตเทปเสียงประกอบการสอน

1.4 ผลิตเทปโทรทัศน์ประกอบการสอน

1.5 ผลิตสไลด์ประกอบการสอน

1.6 ผลิตแผ่นโปร่งใสประกอบการสอน ฯลฯ

2. งานผลิตรายการโทรทัศน์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

2.1 ผลิตเทปโทรทัศน์รายการข่าว และสารคดีต่างๆ ตลอดจนจัดทำรายการโทรทัศน์วงจรปิดให้กับมหาวิทยาลัย

2.2 ผลิตเทปโทรทัศน์รายการสารคดีแนะนำมหาวิทยาลัย ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2.3 ผลิตเทปโทรทัศน์งานกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

2.4 จัดทำรายการโทรทัศน์วงจรปิดให้กับมหาวิทยาลัย ฯลฯ

3. งานผลิตรายการวิทยุ ทำหน้าที่ในการผลิตเทปเสียงเพื่อใช้ในงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

4. งานผลิตบัตรจากเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการถ่ายภาพทำบัตรและถ่ายภาพ พิมพ์บัตรจากเครื่องคอมพิวเตอร์

5. งานทำสำเนาเทปเสียงและสำเนาเทปโทรทัศน์ ทำหน้าที่ในการทำสำเนาเทปเสียงและเทปโทรทัศน์ตามที่หน่วยงานขอมา

6. งานดูแลห้องและอุปกรณ์ในการผลิต ทำหน้าที่ดูแล ตรวจสอบ วัสดุทัศนูปกรณ์ ตลอดจนเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการผลิตต่าง ๆ ภายในแผนกเทคโนโลยีการศึกษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และเพียงพอต่อการทำงาน

7. งานศิลปกรรม ทำหน้าที่ออกแบบ และผลิตงานศิลปกรรมประเภทต่าง ๆ เพื่อประกอบการผลิตสื่อการสอน และกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (2548) ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามีหน้าที่ในการจัดบริการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษา ค้นคว้าแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ตลอดจนสารสนเทศทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องทั้งตำรา เอกสารสิ่งพิมพ์ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ วารสารที่ทันสมัยทางด้านวิชาการ และสารคดี บริการสื่อสมัยใหม่ สื่อการศึกษา เทปเสียง วิดิทัศน์ Multi-Media เป็นต้น โดยแบ่งเป็นงานบริการดังนี้

1. งานบริการสื่อทัศนูปกรณ์

งานบริการสื่อทัศนูปกรณ์ เป็นงานที่ให้บริการและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสื่อทัศนูปกรณ์ เช่น เครื่องเล่นวิดิทัศน์ เครื่องขยายเสียง เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นเทป เครื่องเล่นเลเซอร์ดิสก์ เครื่องเล่นคอมแพ็คดิสก์ เครื่องฉายสไลด์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ กล้องถ่ายภาพ กล้องถ่ายวิดิทัศน์ ฯลฯ และบริการทัศนวัสดุ คือ ภาพยนตร์ สไลด์ เทปวิดิทัศน์ เทปเสียง แผ่นเสียงเลเซอร์ดิสก์ แผ่นคอมแพ็คดิสก์ สไลด์ แผ่นภาพโปร่งใส ฟิล์มสตริป ภาพฉีกแผ่นที่ ฯลฯ ทั้งภายในและภายนอก

2. งานผลิตเอกสารกลาง

ให้บริการผลิตเอกสารประกอบการเรียนการสอน บริการผลิตเอกสารให้กับหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย

3. งานนิทรรศการและเผยแพร่สื่อการศึกษา

ผลิตและจัดแสดงนิทรรศการตามโอกาสต่าง ๆ อาทิเช่นจัดแสดงนิทรรศการเพื่อถ่ายทอดความรู้ และข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาและบุคคลทั่วไป ตัวอย่าง นิทรรศการสดุดีเทอดพระเกียรติ และถวายพระพรพระมหากษัตริย์ นิทรรศการวันสำคัญทางศาสนาและประเพณี จัดนิทรรศการเผยแพร่ แนะนำหนังสือและสื่อการศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้งานนิทรรศการยังมีหน้าที่รับผิดชอบการออกแบบ และผลิตนิทรรศการให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่แจ้งขอใช้บริการ รวมทั้งช่วยเหลืองานทาง ด้านศิลปกรรมเป็นกรณีพิเศษ เช่น ในการจัดทำป้ายนิทรรศการ ป้ายพิธีต่างๆ โปสเตอร์ แผนที่ ตามความเหมาะสม

4. งานคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา

มีหน้าที่ในการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาเป็นสื่อกลางผสมผสานและสร้างสรรค์ผลิตเป็นสื่อประกอบการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ โดยการรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจเช่น Web based Instruction, Course Document, CD-ROM ประกอบการเรียน เป็นต้น

5. งานผลิตสื่อวีดิทัศน์

รับผิดชอบในด้านการผลิตสื่อเพื่อใช้ในการเรียนการสอน การวิจัย การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และงานกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ให้บริการผลิตสื่อวีดิทัศน์ โดยเริ่มตั้งแต่การเขียนสคริปต์ ถ่ายทำ ตัดต่อ บันทึกเสียง จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ งานถ่ายภาพสไลด์ ภาพนิ่ง และการสำเนาภาพถ่าย ให้บริการล้างอัด-ขยายภาพ ตลอดจนการให้บริการยืมภาพนิ่ง/ภาพสไลด์

ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ประวัติความเป็นมาศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2549) กองเทคโนโลยีการศึกษา เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยขึ้นตรงต่อฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีรองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้กำกับดูแล และมีผู้อำนวยการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนเป็นผู้ควบคุม และบริหารงาน

จุดเริ่มต้น กองเทคโนโลยีการศึกษา เกิดขึ้นปี พ.ศ. 2522 เป็นหน่วยงานอิสระในรูปของหมวดโสตทัศนูปกรณ์โดยมุ่งเน้นในการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน ต่อมาได้รวมเข้าเป็นหน่วยงานย่อยของแผนกห้องสมุด และเป็นแผนกโสตทัศนศึกษาในปี พ.ศ. 2527 เมื่อห้องสมุดได้ยกฐานะขึ้นเป็นสำนักหอสมุดกลางงานโสตทัศนศึกษาได้มีการพัฒนากว้างขวางขึ้นนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2527 เป็นต้นมา โสตทัศนูปกรณ์พื้นฐานที่จำเป็นต้องใช้ในห้องเรียน เช่น เครื่องฉายและเครื่องเสียงมหาวิทยาลัยได้ให้การสนับสนุนในการจัดหา เพื่อติดตั้งประจำห้องเรียนทุกห้อง นอกจากนั้นยังได้ขยายงานไปสู่งานผลิตโสตทัศนวัสดุ รวมทั้งงานบริการยืม-คืนโสตทัศนวัสดุแก่คณาจารย์อีกด้วย

ปี พ.ศ. 2535 แผนกโสตทัศนศึกษาได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ได้มีการขยายงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมบทบาทของศูนย์ฯ โดยมีการจัดแบ่งแผนกภายในเป็น 3 แผนกคือแผนกบริการและบำรุงรักษา แผนกผลิตสื่อการสอน และแผนกเผยแพร่สื่อการสอน ครอบคลุมงานบริการโสตทัศนูปกรณ์, โสตทัศนวัสดุ งานผลิตและงานเผยแพร่สื่อการสอน มีการส่งเสริมให้คณาจารย์เข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตสื่อการสอนขึ้นใช้เองเพื่อให้ตรงกับเนื้อหา วิชา จัดฝึกอบรมด้านการผลิตสื่อการสอนแก่คณาจารย์ขณะเดียวกันได้มีการจัดหาโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในห้องเรียนให้ทันสมัยยิ่งขึ้นในด้านการผลิตสื่อวีดิทัศน์ ได้มีการปรับปรุงเครื่องมือในการผลิตไปสู่ระบบงานอาชีพเพื่อให้รายการมีคุณภาพยิ่งขึ้น ตลอดเวลาที่ผ่านมาให้บริการส่งโทรทัศน์วงจรปิดไปยังอาคารต่างๆทั่วมหาวิทยาลัย เพื่อส่งรายการทั้งด้านข่าวสารความรู้และความบันเทิงให้นักศึกษาได้ชมอีกด้วย

ปี พ.ศ. 2539 ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาได้ย้ายที่ทำการไปยังอาคาร 9 ซึ่งเป็นอาคารที่ได้รับการออกแบบห้อง, จัดสัดส่วนพื้นที่ทำงานขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับงานของศูนย์ฯทั้งด้าน

บริหารและบริการมีห้องบริการโสตทัศนูปกรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการการศึกษาด้วยตนเอง (Self Access Center) นับว่าเป็นการขยายงานไปสู่การบริการการศึกษาของนักศึกษาเป็นครั้งแรก ซึ่งมหาวิทยาลัยได้สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เป็นจำนวนมากให้กับหน่วยบริการนี้ ไม่ว่าจะเป็นห้องคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer - Assisterd Instruction) ห้องเรียนสื่อวีดิทัศน์และเทปเสียง ห้องเรียนสื่อสไลด์และห้องเรียนสื่อประสม

มกราคม 2543 ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ได้มีการปรับเปลี่ยนชื่อเป็นกองเทคโนโลยีการศึกษาขึ้นตรงต่อฝ่ายพัฒนาและบริการ และได้โอนย้ายงานบริการการศึกษาด้วยตนเอง ไปให้หอสมุดกลางเป็นผู้ให้บริการ

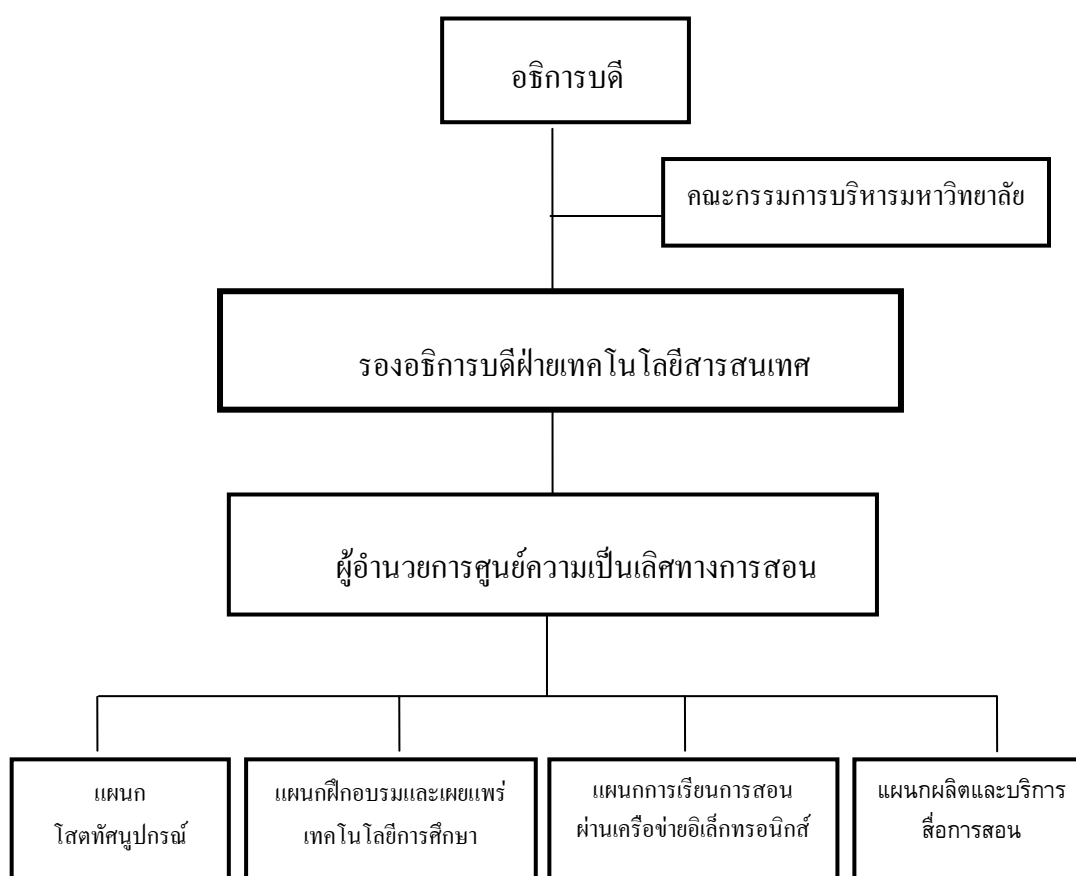
มิถุนายน 2545 กองเทคโนโลยีการศึกษา ได้ปรับเปลี่ยนให้ขึ้นตรงต่อฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้นมาในปีการศึกษา 2545 กองเทคโนโลยีฯ ได้เน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเรียนการสอนมากขึ้น โดยยึดนโยบายของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาสู่ Cyber University ต่อไป กองเทคโนโลยีการศึกษา จึงได้มีโครงการปรับปรุงห้องเรียนทั้งหมดภายในมหาวิทยาลัยให้เป็นห้องเรียนแบบ e-classroom โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการประมาณ 3 ปี

ในปี 2545 ได้รับอนุมัติงบประมาณให้ดำเนินการจัดทำห้องเรียน e-classroom จำนวน 42 ห้องเรียน ขณะเดียวกันได้เตรียมพัฒนาโปรแกรมระบบ e-learning โดยการจัดโครงการอบรมคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย ทั้งด้าน CAI on web , Website เพื่อการเรียนการสอน และโปรแกรมต่างๆ มากมาย

มิถุนายน 2547 กองเทคโนโลยีการศึกษา ได้รับอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เปลี่ยนชื่อเป็น ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน (Center for Teaching Excellence) และมีการปรับเปลี่ยนภาระงานให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย หน่วยงานกลางที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ในยุคของสังคมเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องมุ่งเน้นพัฒนาด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัดด้วยการประยุกต์นวัตกรรมการศึกษา และเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการสอนของคณาจารย์และการเรียนรู้ของนักศึกษา เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่รวบรวมสื่อทางเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศการเรียนการสอนสู่ความเป็นเลิศทางการสอนของคณาจารย์ และการเรียนรู้ของนักศึกษา

และเนื่องจากบทบาทและภารกิจของกองเทคโนโลยีการศึกษาจะมุ่งเน้นงานบริการ เป็นสำคัญ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมุ่งเน้นพัฒนาทั้งด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการสอน และเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการสอนของคณาจารย์ และการเรียนรู้ของนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยจึงมีการปรับเปลี่ยนชื่อจากกองเทคโนโลยีการศึกษา เป็นศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน โดยได้แนวทางมาจากมหาวิทยาลัยในต่างประเทศหลายแห่ง และนำมาประยุกต์ใช้กับสภาพดำเนินงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

โครงสร้างการบริหารงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน



ภาพที่ 4 โครงสร้างการบริหารงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ที่มา: ประกาศมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ที่ 187/2547 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2547)

การให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน แบ่งเป็น 4 แผนก คือ

1. แผนกโสตทัศนูปกรณ์

1.1 งานบริการโสตทัศนูปกรณ์

1.1.1 บริการยืม – คืน ติดตั้งโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน และห้องประชุม

1.1.2 บริการใช้โสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนตลอดทั้งกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

1.1.3 ดูแล ตรวจสอบความเรียบร้อยพร้อมใช้ของโสตทัศนูปกรณ์ที่ติดตั้งในห้องเรียน e-classroom

1.1.4 จำแนกหมวดหมู่โสตทัศนูปกรณ์

1.1.5 ตรวจเช็คโสตทัศนูปกรณ์ที่นำส่งคืน

1.1.6 ติดตามผลการให้บริการ

1.1.7 ร่วมจัดฝึกอบรมการใช้เครื่องปฏิบัติการภาษา

1.2 งานบำรุงรักษา

1.2.1 ตรวจสอบสภาพโสตทัศนูปกรณ์ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน

1.2.2 ซ่อมบำรุงโสตทัศนูปกรณ์ทุกประเภทที่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์

1.2.3 ประสานงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเพื่อ
ออกแบบติดตั้งอุปกรณ์ด้านโสตทัศนูปกรณ์

1.2.4 บันทึกประวัติการใช้งานและบำรุงรักษาโสตทัศนูปกรณ์ทุกประเภท

2. แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน

2.1 งานผลิตสื่อกราฟิก

2.1.1 ร่วมวางแผนการผลิตสื่อกราฟิกในรูปแบบต่างๆ กับคณาจารย์และหน่วยงาน
ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

2.1.2 ออกแบบและผลิตงานต้นแบบกราฟิกประเภทแผ่นโปสเตอร์ สไลด์
ป้ายนิเทศ ฯลฯ เพื่อการเรียนการสอน และกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

2.1.3 ลำเนาสื่อกราฟิกประเภทต่างๆ

2.1.4 จัดเก็บฐานข้อมูลการให้บริการ

2.1.5 ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในระบบเครือข่าย (Media on demand)

2.2 งานผลิตโสตทัศน

2.2.1 ร่วมวางแผนการผลิตสื่อประเภทเสียง และวีดิทัศน์กับคณาจารย์และ
หน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

2.2.2 ผลิตสื่อการสอน และประชาสัมพันธ์ประเภทเสียง และวีดิทัศน์

2.2.3 บันทึกเทปเสียง และวีดิทัศน์เพื่อการเรียนการสอน และกิจกรรมของ
มหาวิทยาลัย

2.2.4 ลำเนาสื่อประเภทเสียง และวีดิทัศน์

2.2.5 ถ่ายภาพนิ่ง

2.2.6 ควบคุมระบบโทรทัศน์วงจรปิดของมหาวิทยาลัย

2.2.7 จัดเก็บข้อมูลการให้บริการ

3. แผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีการศึกษา

3.1 ให้คำปรึกษาแนะนำงานเทคโนโลยีการศึกษาแก่คณาจารย์

3.2 ประชาสัมพันธ์กิจการของศูนย์ฯ

3.3 เผยแพร่ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา

3.4 ศึกษา ค้นคว้าวิจัยด้านเทคโนโลยีการศึกษา

3.5 รวบรวมสถิติงานบริการและจัดทำรายงานประจำปีของศูนย์ฯ

3.6 ประเมินผลการปฏิบัติงานของแผนกเผยแพร่สื่อการสอน

3.7 กำหนดแผนพัฒนาบุคลากรแต่ละแผนกของศูนย์ฯ

4. แผนกนวัตกรรมการสอน

4.1 ร่วมวางแผนการผลิตสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์กับคณาจารย์

4.2 ผลิตสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์

4.3 ดูแล และพัฒนาระบบเครือข่ายการสอน e-learning

4.4 ร่วมจัดฝึกอบรมการผลิตสื่อการสอนประเภทต่างๆ

4.5 จัดทำและพัฒนา Home Page ของศูนย์ฯ

4.6 พัฒนบทเรียนเพื่อรองรับ Hybrid Learning System

บทบาทและภาระงานศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนและกิจกรรมต่างๆ ด้านเทคโนโลยีการศึกษา ของมหาวิทยาลัย มีบทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ประยุกต์งานเทคโนโลยีการศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การเรียนรู้ และการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัย
2. จัดเตรียมสภาพแวดล้อมการเรียนการสอนทางกายภาพในห้องเรียนแบบ e-classroom โดยอำนวยความสะดวกจัดเตรียมโสตทัศนูปกรณ์ให้พร้อมเพื่อกระตุ้นให้อาจารย์สนใจและให้ความสำคัญในการใช้วัสดุอุปกรณ์ประกอบการสอน
3. บริการผลิตและนำเสนอสื่อโสตทัศนวัสดุในระดับมืออาชีพ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เทปบันทึกเสียง, เทปวีดิทัศน์, แผ่นโปร่งใส ตลอดทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ
4. จัดฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับการผลิต และการใช้สื่อประกอบการเรียนการสอน รวมทั้งเทคนิควิธีการสอนรูปแบบต่างๆ ที่ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมความเป็นเลิศทางการสอนและการเรียนรู้ให้กับคณาจารย์
5. ศึกษาวิจัย และเผยแพร่งานวิจัย บทความ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นความรู้ด้านเทคโนโลยีการศึกษา ทั้งเรื่องเทคนิควิธีการสอนที่มีประสิทธิภาพ การใช้สื่อประเภทต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการสอนและการเรียนรู้
6. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการเรียนการสอน

7. จัดเตรียมทรัพยากรการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมสนับสนุนนักศึกษาใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ด้วยการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

8. เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยในการเก็บรักษาและให้บริการยืมคืน วัสดุทัศนูปกรณ์ประเภทต่าง ๆ

9. จัดการประชุม การสัมมนา การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อระดมความคิดในการพัฒนา เทคนิค วิธีการสอน เพื่อกำหนดรูปแบบการสอนที่เหมาะสมของแต่ละคณะที่มีธรรมชาติ เนื้อหาวิชาที่ต่างกัน

10. นำเสนอและเผยแพร่เทคนิควิธีการ และกระบวนการสอนที่มีประสิทธิภาพของอาจารย์ ในมหาวิทยาลัยที่ได้รับการยอมรับจากคณะวิชา ให้เป็นบุคคลต้นแบบในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางการสอนต่อไป

ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ

The University of North Carolina at Wilmington

The University of North Carolina at Wilmington (2548) ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนของมหาวิทยาลัย North Carolina at Wilmington จัดตั้งเพื่อช่วยเหลือมหาวิทยาลัยตามพันธสัญญาในการเพิ่มความสามารถในการสอนในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนเข้าใจดีว่าความเป็นเลิศทางการสอนจะบรรลุความสำเร็จได้จากการให้ทุนทางการสอน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพิจารณาเนื้อหารายวิชาอย่างละเอียดต่อเนื่อง และวิธีการสอน ความรู้ทางเทคนิค และการฝึกปฏิบัติทางการศึกษาสมัยใหม่ รวมถึง การวิเคราะห์ผลกระทบของวิธีการสอนที่แตกต่างกันจากการเรียนของนักศึกษา การพัฒนารายวิชาใหม่ๆ และการปรับปรุง รายวิชาเดิมเป็นพื้นฐานในการรักษาการประสมประสาน และ ความอยู่รอดของโปรแกรมการศึกษาของมหาวิทยาลัย

The University of Kansas (Budig Hall)

The University of Kansas (Budig Hall) (2548) ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน Kansus University ก่อตั้งขึ้นในปี 1997 และเป็นรากฐานขององค์กร คณะวิชาเป็นผู้ริเริ่มใช้ศูนย์ และแนะแนวทางโปรแกรมให้กับศูนย์อย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการคณะเป็นผู้กำกับรักษาแก่ศูนย์รวมถึงกลุ่มผู้ประสานงานภาควิชาของมหาวิทยาลัย หรือที่เรียกว่า Ambassadors. วัตถุประสงค์ของศูนย์คือ :

1. เปิดโอกาสให้อาจารย์ถกเถียงเรื่องกระบวนการเรียนรู้ของนักศึกษา และวิธีการปรับปรุงการเรียนรู้ในชั้นเรียน
2. สนับสนุนอาจารย์ให้สามารถนำแนวคิดตนเองไปใช้ปรับปรุงการเรียนรู้ของนักศึกษา
3. นำงานวิจัยเกี่ยวกับการสอนมาเสนอต่อองค์กรมหาวิทยาลัย
4. สนับสนุนการเข้าไปมีส่วนด้านทุนทางการเรียนการสอน
5. ให้ความช่วยเหลือทางด้านรายวิชาในทุกขั้นตอน เช่น การวางแผน การสอน และการประเมิน
6. สร้างนวัตกรรมสื่อการสอนให้เพิ่มมากขึ้น
7. สนับสนุน และสร้างความเป็นที่รู้จักเรื่องความเป็นเลิศทางการสอน

นอกจากนี้ศูนย์ยังสนับสนุนอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทางด้านสื่อการสอนในหลายด้านเพื่อสนองตอบต่อวัตถุประสงค์ของศูนย์:

1. อำนวยความสะดวกทางด้านการประชุมกลุ่มเล็กของอาจารย์เพื่อหาเวลาที่เหมาะสม และวิธีการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา
2. ช่วยเหลืออาจารย์ในการเสนองานที่ชาญฉลาดเพื่อการสอน รวมถึงพัฒนา portfolios แบบดั้งเดิมและทางอิเล็กทรอนิกส์
3. จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ workshops การประชุม conferences และการประชุมเชิงอภิปราย ด้านการเรียนการสอน ของสถาบันอุดมศึกษา
4. ตีพิมพ์จดหมายข่าว งานวิจัย รายงาน และงานอื่นด้านทุนทางการสอน
5. สนองความต้องการส่วนบุคคลของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่สื่อการสอนที่ต้องการอภิปรายเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ทางการเรียนการสอนของนักศึกษา

The University of Montana

The University of Montana(2548) ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัย Montana สร้างขึ้นหลังจากความสำเร็จอย่างสูงของศูนย์การวิจัย และพัฒนาสื่อการสอนของมหาวิทยาลัย Washington วัตถุประสงค์ของศูนย์ คือ เพื่อการบริการผู้ช่วยสอน ในการพัฒนาตนเองเป็นอาจารย์ ศูนย์ฯ ให้คำปรึกษาตัวต่อตัว แก่อาจารย์ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงวิธีการสอนเฉพาะ นอกจากนี้ศูนย์ฯ ยังจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาอาจารย์ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการสื่อสารในชั้นเรียน

University of California, Riverside

University of California, Riverside (2548) ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัย California Riverside ก่อตั้งขึ้นเพื่อทำให้มหาวิทยาลัยเติบโต และจะคงการพัฒนาการศึกษาระดับปริญญาตรีให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องโดยพัฒนาจากกระบวนการเรียนการสอน ความรับผิดชอบหลักๆ ของศูนย์ฯ คือการประสานกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเพื่อสอดคล้องต่อการสอนที่เป็นเลิศ การรวบรวม และการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการสอน ประสานการพัฒนา และการนำไปใช้แนวคิด งานวิจัยข้ามผสมผสาน (สหสาขาวิชา) "research across the curriculum" ให้เป็นแนวปฏิบัติของวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยในการผสมผสานความเป็นเลิศทางงานวิจัยและการสอน สนับสนุนการพัฒนา และ เพิ่มพูนวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย และประสานโปรแกรมให้คำปรึกษาอาจารย์ กับคุณภาพสื่อการสอน

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2534: 78) ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติการที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อ หรือความรู้สึกอย่างไรเป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคลดังกล่าว การวัด ความคิดเห็นของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้

นันทฐ นพคุณ (2533: 16) ได้สรุปว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ใด ด้วยการพูด การเขียน โดยมีประสบการณ์ที่ได้มาจากการเรียนรู้เป็นพื้นฐานของการแสดงออกนั้น มีอารมณ์กับความเป็นไปตามสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นแรงเสริม ซึ่งความคิดเห็นนั้นอาจถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือไม่ก็ได้ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความเชื่อ เจตคติของแต่ละบุคคล ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์แวดล้อมต่างๆ กัน

ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

เกษม เจริญสุข (2546: 59) ได้กล่าวไว้ว่า การแสดงออกในความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่จะลงความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแต่ละบุคคล ซึ่งสรุปได้ว่า ปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่

1. ปัจจัยด้านคุณสมบัติประจำตัวบุคคล เช่น สถิติปัญญา ความสามารถ พื้นฐานความรู้ หรือการศึกษา ความเชื่อและสถานภาพ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้ (Socialization) และสั่งสมจนกลายเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น สิ่งแวดล้อม ครอบครัว กลุ่มเพื่อน ชุมชน สถานศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงาน สื่อมวลชน ตลอดจนการปะทะสังสรรค์ติดต่อระหว่างบุคคล กลุ่มคน เป็นต้น

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2549) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เป็นมหาวิทยาลัยเอกชน เปิดทำการจนถึงปัจจุบัน รวมระยะเวลา 43 ปี ดำเนินการพัฒนาทางด้านการเรียนการสอน และพัฒนาหลักสูตรมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการทรัพยากรบุคคล โดยมุ่งเน้นการวางรากฐานทางการศึกษาด้านธุรกิจ ผลิตบัณฑิต มหาบัณฑิตคุณภาพเข้าสู่ตลาดแรงงานในองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เปิดสอน 8 คณะวิชา มีหลักสูตรในระดับปริญญาตรี 40 สาขาวิชา และหลักสูตรปริญญาโท ซึ่งเปิดสอน 15 หลักสูตร ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มียอดจำนวนนักศึกษาต่อปีการศึกษา (ปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก) รวมทั้งภาคปกติและภาคค่ำ จำนวน 20,012 คน มีอาจารย์ประจำจำนวน 443 คน และมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนวิชาการ 410 คน (ข้อมูลจากกองสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ณ 31 ธันวาคม 2551)

แผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2546) ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทั้งในด้านการเรียนการสอน และงานบริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย โดยในปีการศึกษา 2547 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยมีแผนในการพัฒนาระบบ Digital Library ให้มีความสะดวกต่อผู้ใช้อย่างยิ่งขึ้น ในส่วนของระบบ e-Learning มหาวิทยาลัยได้พัฒนาองค์ความรู้ในส่วนของระบบให้แก่อาจารย์ผู้สอนให้มีความคล่องตัวในการจัดทำ โดยมีศูนย์กลางความเป็นเลิศด้านการสอนเป็นพี่เลี้ยงให้คำแนะนำในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ทั้งผู้เรียนและผู้สอน โดยใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่มาสนับสนุน และในปีการศึกษา 2551 ได้มีการนำระบบการเรียนการสอนแบบ Hybrid Learning Systems ซึ่งเป็นการเรียนการสอนแบบผสมผสาน เพื่อให้ผู้เรียนและผู้สอนมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น และผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

นพรัตน์ ชูไสว (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่อง โครงการจัดตั้งศูนย์สื่อทางการศึกษา สำหรับโรงเรียนราชวินิตบางแก้ว เพื่อสำรวจความต้องการ เจตคติ ปัญหาและอุปสรรค และสำรวจชนิด จำนวน และคุณภาพของสื่อทัศนูปกรณ์ต่างๆ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่ครู – อาจารย์ประสบมากที่สุด คือ ผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และควรมีการจัดตั้งศูนย์สื่อการศึกษาแบบเป็นเอกเทศ ขึ้นตรงต่อผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการ

สรุปการดำเนินงานในศูนย์สื่อการศึกษา จากผลการวิจัย พบว่า เกี่ยวกับสถานที่ในการดำเนินงานยังมีจำกัดด้านงบประมาณในการดำเนินงาน ยังมีความต้องการสูงกว่างบประมาณที่ได้รับ จำเป็นต้องจัดสรรเพิ่มเติม เกี่ยวกับด้านบุคลากรพบว่า จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความชำนาญหรือจบการศึกษามาทางด้านสื่อการศึกษาโดยตรง เกี่ยวกับการบริหารงานของศูนย์นั้น จะต้องมีการวางแผนดำเนินงานอย่างเป็นระบบ จึงจะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ

กาญจนา โชคเหรียญสุขชัย (2536) ได้ทำการวิจัย เรื่อง โครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัญหาในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ประกอบการสอนของอาจารย์ มีปัญหามากที่สุดในแต่ละประเด็น โดยเรียงลำดับไว้ดังนี้ วัสดุอุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอ ขาดงบประมาณในการจัดซื้อ ไม่มีเวลาพอที่จะเตรียม หรือจัดหาวัสดุอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน ผู้บริหารให้ความสำคัญด้านอื่นมากกว่า และผู้เรียนมักจะเล่นหรือคุยกันในช่วงที่ใช้วัสดุ อุปกรณ์ประกอบการสอน

2. ความต้องการในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ และกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา อาจารย์ส่วนใหญ่มีความต้องการวัสดุ อุปกรณ์ประกอบการเรียนในระดับมากโดยเรียงลำดับได้ดังนี้ เทปโทรทัศน์และเครื่องเล่นเทปโทรทัศน์ เครื่องถ่ายเอกสาร ไมโครโฟน สไลด์และเครื่องฉายสไลด์ แผ่นโปร่งใสและเครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องอัดสำเนา ของตัวอย่าง หุ่นจำลอง เครื่องประจักษ์ไข ชิงโครไนซ์ กล้องถ่ายวิดีโอพร้อมอุปกรณ์ กระดาษทราย โต๊ะทราย เครื่องรับวิทยุ โมดูล จอภาพ ลำโพง ชุดการสอน กล้องถ่ายภาพนิ่งพร้อมอุปกรณ์ ภาพวาด ของจริง ประกอบการสอน เครื่องฉายภาพทึบแสง และภาพถ่ายสี

สำหรับกิจกรรมต่างๆ อาจารย์มีความต้องการอยู่ในระดับมากเกือบทุกกิจกรรม ได้แก่ บริการถ่ายเอกสารข้อมูลต่างๆ จัดระบบการบริการให้ยืมที่สะดวกรวดเร็ว จัดให้มีอุปกรณ์ที่จำเป็นประจำตามห้องเรียน บริการสำเนาต้นฉบับ จัดทำบัญชีรายชื่อวัสดุ อุปกรณ์ ติดต่อขอยืมวัสดุ อุปกรณ์จากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน บริการจัดเตรียมเครื่องเสียงและอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีการศึกษาเมื่อมีการประชุมหรือจัดกิจกรรมทางการเรียนการสอน จัดทำคู่มือเผยแพร่ความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์ประกอบการสอน บริการบันทึกเทปโทรทัศน์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการค้นคว้า จัดทำคู่มือแนะนำการใช้วัสดุอุปกรณ์ และจัดทำภาพถ่ายสไลด์ ฟิล์มสตริป ภาพยนตร์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน

3. การบริหารงานศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา อาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นพ้องกันว่า คณะศึกษาศาสตร์ควรมีการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาที่เป็นหน่วยงานอิสระ ขึ้นตรงกับคณบดี และมีสถานที่ตั้งเป็นอาคารเอกเทศ ส่วนผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ควรคัดเลือกจากอาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา โดยมีตำแหน่งเป็นข้าราชการสาย ก. มีวาระในการบริหารงาน 4 ปี สำหรับช่างเทคนิคและเจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป ให้ใช้วิธีการสอบบรรจุจากผู้ที่มีความรู้ โดยมีตำแหน่งเป็นข้าราชการสาย ข.

4. ผลการสำรวจจำนวนและสภาพวัสดุ อุปกรณ์ของคณะศึกษาศาสตร์ พบว่าวัสดุอุปกรณ์มีจำนวนน้อย โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในสภาพชำรุดและมีอายุการใช้งานมานานเกินกว่า 10 ปี

ณรงค์ มุกดาแสงสว่าง (2540) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ศูนย์สื่อการศึกษาที่เหมาะสมสำหรับโรงเรียนในโครงการขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า การจัดตั้งศูนย์สื่อการศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษานั้น ต้องคำนึงถึงการบริหารงาน การดำเนินการจัดตั้งศูนย์ฯ อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในเรื่องสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ เพราะสภาพปัจจุบันการบริหารสถานศึกษามีรูปแบบที่ไม่ชัดเจน สถานที่ที่ใช้ดำเนินการมีร้อยละ 26.42 บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสถานศึกษาบางโรงเรียนไม่มีความรู้ความสามารถทางด้านนี้ นอกจากนี้ยังมีภาระงานสอนมากอีกด้วย ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีไม่เพียงพอ อุปกรณ์บางอย่างชำรุดเสียหายก็ไม่ได้รับการซ่อมแซม เนื่องจากไม่มีงบประมาณเพื่อการซ่อมแซม และจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ใหม่ๆ ที่มีความทันสมัยเพื่อพัฒนาระดับคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่สถานศึกษา หรือครูที่ปฏิบัติหน้าที่สถานศึกษา และครู – อาจารย์ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดตั้งศูนย์สื่อการศึกษาขึ้นให้เป็นรูปธรรมในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา เพื่อเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางวิชาการ โดยมีวัตถุประสงค์ รูปแบบการบริหาร การบริการ และงบประมาณที่ชัดเจน ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพทางวิชาการมีระดับผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น

ธีรยุทธ นันดา (2543) ได้ทำการวิจัย เรื่อง สื่อและศูนย์การศึกษา สำหรับโรงเรียนตำรวจในสังกัดกองบัญชาการการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า

1. การใช้สื่อประกอบการเรียนการสอนของครู – อาจารย์ อยู่ในระดับน้อย นิยมใช้ตำราแบบเรียน ประกอบการบรรยายมากกว่าใช้สื่อการสอนอื่นๆ
2. มีความต้องการสื่อการสอนวัสดุและเครื่องมืออุปกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการให้บริการด้านสื่อการสอน มีความต้องการในระดับมาก
3. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้สื่อการสอนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

4. ต้องการให้มีการจัดตั้งศูนย์สื่อการศึกษาขึ้นในโรงเรียน เพื่อการบริหารงานด้าน สื่อทัศนศึกษาจะได้มีรูปแบบที่ชัดเจน โดยคัดเลือกผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ด้าน สื่อทัศนศึกษามาดำเนินงาน ส่วนงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน กองบัญชาการศึกษาควรเป็นผู้จัดสรรให้เป็นการเฉพาะ

นวรรตน์ รอดแก้ว (2544) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาความต้องการ การจัดตั้งศูนย์ สื่อการศึกษา สำหรับโรงเรียนในกลุ่มสหวิทยา เขตสมุทรปราการ (3) แก้วปราการ ผลการวิจัย สรุปได้ว่า ผู้บริหาร ครู – อาจารย์ผู้สอน และเจ้าหน้าที่สื่อทัศนศึกษา มีความต้องการให้จัดตั้งศูนย์ สื่อการศึกษาทุกคน เพื่อใช้เป็นศูนย์กลางในด้านการผลิต จัดหา รวบรวมตลอดจนให้บริการสื่อ การสอนต่างๆ โดยมีลักษณะ คือ ผู้บริหารมีความต้องการให้จัดตั้งศูนย์สื่อการศึกษารวมกับงานอื่น แต่แยกเป็นสัดส่วนเฉพาะครู – อาจารย์ผู้สอนต้องการให้จัดตั้งศูนย์สื่อการศึกษารวมอยู่กับงาน ห้องสมุด และเจ้าหน้าที่สื่อทัศนศึกษาต้องการให้จัดตั้งศูนย์สื่อการศึกษาเป็นอาคารเอกเทศ โดยเฉพาะ โดยรวมกันจัดตั้งศูนย์สื่อการศึกษาในระดับสหวิทยาเขต ที่โรงเรียนราชวินิตบางแก้ว มี ประธานสหวิทยาเขตและตัวแทนบุคลากรจากทุกโรงเรียน เป็นผู้บริหารและให้บริการในศูนย์ สื่อการศึกษา และให้สังกัดอยู่ในฝ่ายวิชาการ โดยมีหัวหน้าศูนย์สื่อการศึกษาที่มีคุณสมบัติ จบ การศึกษาสาขาวิชาสื่อทัศนศึกษาหรือเทคโนโลยีการศึกษาโดยตรง โดยงบประมาณสำหรับการ จัดตั้งและดำเนินงานจัดสรรจากสถานศึกษาที่รวมกันจัดตั้ง และให้บริการครู - อาจารย์ทุกกลุ่ม สถานศึกษารวมถึงบุคคลภายนอกด้วย

งานวิจัยต่างประเทศ

Visman (1967) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับงานของผู้บริหารสื่อทัศนศึกษา และทัศนคติ ของผู้บริหารต่อกิจกรรมของศูนย์สื่อทัศนศึกษาพบว่า

1. งานส่วนใหญ่ของศูนย์สื่อทัศนศึกษามักเกี่ยวข้องกับหน้าที่การบริหารงานส่วนอื่นๆ เป็นหน้าที่ของแต่ละบุคคล ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการบริหาร งานสำคัญรองลงมาตามลำดับ คือ งานให้ คำปรึกษา งานผลิต และงานธุรการ

2. ผู้บริหารมีความเห็นว่าหน่วยงานในฝ่ายบริหารงานผลิต การเลือกโสตทัศนูปกรณ์และการประเมินผล ควรจัดให้เป็นหมวดหมู่ การบริหารงานด้านการศึกษาที่ควบคู่ไปกับการบริหารการผลิตเป็นสิ่งมีค่าที่สุด

สรุปได้ว่า ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา มีหน้าที่หลักๆ ที่สำคัญ คือ ผลิต จัดหา บำรุงรักษาสื่อการสอน รวมไปถึงอำนวยความสะดวกในการบริการสื่อการสอน ตลอดจนให้คำปรึกษาแก่ครู – อาจารย์ผู้สอน และนักศึกษาเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ และการผลิตสื่อเรียนการสอน ซึ่งภายในศูนย์ฯ จะประกอบไปด้วยบุคลากรทางด้านสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา ซึ่งจะมีบทบาทโดยตรงในการพัฒนาศูนย์ฯ ทั้งนี้หากมีระบบของการบริหารและการจัดการที่ดีแล้ว เป็นที่คาดหวังว่าศูนย์สื่อการเรียนการสอนคงจะมีศักยภาพที่สูงจะสามารถเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย อาจารย์ประจำ และบุคลากรของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ซึ่งมีวิธีวิจัยประกอบด้วย

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก 3 แหล่ง คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย กลุ่มอาจารย์ประจำ และกลุ่มบุคลากรภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ศึกษาทั้งประชากร (Census) มีจำนวนทั้งสิ้น 23 คน สอบถามความคิดเห็นจากผู้บริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ในช่วงที่ดำเนินการวิจัย คือ ภาคปลายปีการศึกษา 2551 และเป็นผู้มีส่วนร่วมในการพิจารณากำหนดนโยบายของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน และจะดำเนินการสอบถามในส่วนของความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยจากประชากรทั้งหมด ประกอบด้วย

1. อธิการบดี
2. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
3. รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
4. รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและธุรกิจ
5. รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย
6. รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา
7. รองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
8. รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศและประชาสัมพันธ์
9. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
10. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารและธุรกิจ
11. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา
12. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
13. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิเทศและประชาสัมพันธ์
14. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
15. ผู้ช่วยอธิการบดีด้านกิจการพิเศษ
16. คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
17. คณบดีคณะบัญชี
18. คณบดีคณะเศรษฐศาสตร์
19. คณบดีคณะมนุษยศาสตร์
20. คณบดีคณะวิทยาศาสตร์
21. คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
22. คณบดีคณะนิติศาสตร์
23. คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์

2. กลุ่มอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มีจำนวนทั้งสิ้น 453 คน
ศึกษาโดยใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Yamane โดยใช้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.05
ตามสูตรการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยให้

n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N	=	ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
E	=	ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

จึงสามารถคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{453}{1 + 453(.05)^2} = 212 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 212 คน และเมื่อได้จำนวนรวมของกลุ่มตัวอย่างจากทุกคณะวิชาแล้ว ก็นำมากำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการแจกแบบสอบถามจากแต่ละคณะวิชา โดยพิจารณาจากจำนวนอาจารย์ทั้งหมดของแต่ละคณะวิชา จาก 8 คณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยใช้สูตรการคำนวณหาสัดส่วนอาจารย์ในแต่ละคณะวิชา ดังนี้

$$n = \frac{\text{จำนวนอาจารย์ทั้งหมดของคณะ} \times 100}{N} = \frac{\text{จำนวนอาจารย์ทั้งหมดของคณะ} \times 100}{212}$$

โดยให้

n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละคณะวิชา
N	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่คำนวณได้

ดังนั้น สามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะวิชา ได้ดังนี้

คณะบริหารธุรกิจ	สุ่มตัวอย่างได้จำนวน	33 คน	จากจำนวนอาจารย์	71 คน
คณะบัญชี	สุ่มตัวอย่างได้จำนวน	22 คน	จากจำนวนอาจารย์	47 คน
คณะเศรษฐศาสตร์	สุ่มตัวอย่างได้จำนวน	19 คน	จากจำนวนอาจารย์	41 คน
คณะมนุษยศาสตร์	สุ่มตัวอย่างได้จำนวน	54 คน	จากจำนวนอาจารย์	115 คน
คณะวิทยาศาสตร์	สุ่มตัวอย่างได้จำนวน	40 คน	จากจำนวนอาจารย์	86 คน
คณะนิเทศศาสตร์	สุ่มตัวอย่างได้จำนวน	22 คน	จากจำนวนอาจารย์	47 คน
คณะวิศวกรรมศาสตร์	สุ่มตัวอย่างได้จำนวน	17 คน	จากจำนวนอาจารย์	36 คน
คณะนิติศาสตร์	สุ่มตัวอย่างได้จำนวน	5 คน	จากจำนวนอาจารย์	10 คน

3. กลุ่มบุคลากรของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน เป็นการศึกษาทั้งประชากร(Census) ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน หัวหน้าแผนกโสตทัศนูปกรณ์ หัวหน้าแผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีการศึกษา หัวหน้าแผนกนวัตกรรมการสอน หัวหน้าแผนกผลิตและบริการสื่อการสอน และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการทั้งหมดของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน จำนวน 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 3 ฉบับ ได้แก่

1. แบบสอบถามความคิดเห็นผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยทั้ง 23 คน และจะดำเนินการสอบถามในส่วน of ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดบุคลากร การสั่งงานและการควบคุม การประสานงาน การรายงาน การจัดงบประมาณ การติดตามและประเมินผล ซึ่งมีการดำเนินการ ดังนี้

1.1 ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 สัมภาษณ์บุคลากรด้านเทคโนโลยีการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.3 กำหนดกรอบแนวความคิดในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.4 สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นแบบ Rating Scale และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาและภาษาให้ถูกต้อง

1.5 นำแบบสอบถามความคิดเห็นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 คน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีการศึกษา 1 คน ด้านการบริหาร 2 คน และด้านการวิจัย 1 คน เพื่อตรวจสอบแก้ไข และปรับปรุงภาษา และความสอดคล้องข้อคำถามในแต่ละแบบสอบถาม

1.6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีการแก้ไขรายละเอียดในข้อคำถามของแต่ละด้านให้มีความครอบคลุมเนื้อหา ให้ผู้บริหารสามารถอ่านและเข้าใจในข้อคำถาม รวมไปถึงการแก้ไขภาษา และความสอดคล้องของข้อคำถาม

1.7 เสนอให้คณะกรรมการที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง

1.8 ปรับปรุงและแก้ไขตามความเห็นชอบของคณะกรรมการที่ปรึกษา โดยคณะกรรมการที่ปรึกษาได้ตรวจสอบข้อคำถามที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้งทางด้านภาษาและเนื้อหา และมีการพิจารณาข้อคำถามให้มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัยที่ตั้งไว้ทั้ง 8 ด้าน

1.9 เมื่อไม่มีการแก้ไขใดๆ จึงจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปหาคำความเชื่อมั่น โดยการประเมินคุณภาพของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้งในด้านจุดมุ่งหมายของแบบสอบถาม รวมถึงข้อคำถามว่ามีความครอบคลุมในเนื้อหา ภาษาสื่อความหมายเข้าใจง่าย และตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา การจัดหมวดหมู่คำถามเป็นไปอย่างเหมาะสม ตลอดจนคำชี้แจงและข้อตกลงในการตอบมีความชัดเจน ซึ่งหลังจากมีการประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญว่าข้อคำถามมีคุณภาพอยู่ในระดับดีแล้ว จึงสามารถนำไปใช้ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนได้

2. แบบสอบถามความคิดเห็นของอาจารย์ประจำที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน และดำเนินการสอบถามความเห็นและปัญหาในการให้บริการ โดยใช้ภาระงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ได้แก่ งานบริการโสตทัศนูปกรณ์ งานผลิตและบริการสื่อการสอน งานอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีการศึกษา และงานนวัตกรรมการสอน ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.1 ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 สัมภาษณ์บุคลากรด้านเทคโนโลยีการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.3 กำหนดกรอบแนวความคิดในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.4 สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นแบบ Rating Scale และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาและภาษาให้ถูกต้อง

2.5 นำแบบสอบถามความคิดเห็นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 คน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีการศึกษา 1 คน ด้านการบริหาร 2 คน และด้านการวิจัย 1 คน เพื่อตรวจสอบ แก้ไข และปรับปรุง

2.6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญโดยมีการแก้ไขรายละเอียดในข้อคำถามของแต่ละด้านให้มีความครอบคลุมเนื้อหา รวมไปถึงการแก้ไขภาษา และความสอดคล้องของข้อคำถาม เพื่อให้อาจารย์ สามารถอ่านและเข้าใจในข้อคำถาม

2.7 เสนอให้คณะกรรมการที่ปรึกษาตรวจสอบแบบสอบถามอีกครั้ง

2.8 ปรับปรุงและแก้ไขตามความเห็นชอบของคณะกรรมการที่ปรึกษา โดยคณะกรรมการฯ ได้ตรวจสอบข้อคำถามที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้งทางด้านภาษาและเนื้อหา และมีการพิจารณาข้อคำถามให้มีความสอดคล้องกับการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ทั้งแผนกโสตทัศนูปกรณ์ แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน แผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีการศึกษา และแผนกนวัตกรรมการสอน

2.9 เมื่อไม่มีการแก้ไขใดๆ จึงจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปหาคำความเชื่อมั่น โดยการประเมินคุณภาพของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้งในด้านจุดมุ่งหมายของแบบสอบถาม รวมถึงข้อคำถามว่ามีความครอบคลุมในเนื้อหา ภาษาสื่อความหมายเข้าใจง่าย และตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา การจัดหมวดหมู่คำถามเป็นไปอย่างเหมาะสม ตลอดจนคำชี้แจงและข้อตกลงในการตอบมีความชัดเจน ซึ่งหลังจากมีการประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญว่าข้อคำถามมีคุณภาพอยู่ในระดับดีแล้ว จึงสามารถนำไปใช้ในการสอบถามความคิดเห็นของอาจารย์ประจำที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

3. แบบสอบความคิดเห็นของบุคลากรภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน หัวหน้าแผนกโสตทัศนูปกรณ์ หัวหน้าแผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีการศึกษา หัวหน้าแผนกนวัตกรรมการสอน และหัวหน้าแผนกผลิตสื่อการสอน ซึ่งดำรงตำแหน่งในขณะที่ยุติการดำเนินการเก็บข้อมูล รวมทั้งเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ทั้งสิ้น รวม 20 คน ดำเนินการสอบถามในส่วนของการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

3.1 ศึกษาการสร้างแบบสัมภาษณ์จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 สัมภาษณ์อดีตผู้บริหารด้านเทคโนโลยีการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3 กำหนดกรอบแนวความคิดในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

3.4 สร้างแบบสอบถาม และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาและภาษาให้ถูกต้อง

3.5 นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 คน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีการศึกษา 1 คน ด้านการบริหาร 2 คน และด้านการวิจัย 1 คน เพื่อตรวจสอบ แก้ไข และปรับปรุงภาษา และความสอดคล้องข้อคำถามในแต่ละแบบสอบถาม

3.6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีการแก้ไขรายละเอียดในข้อคำถามของแต่ละด้านให้มีความครอบคลุมเนื้อหา ให้ผู้บริหารสามารถอ่านและเข้าใจในข้อคำถาม รวมไปถึงการแก้ไขภาษา และความสอดคล้องของข้อคำถาม

3.7 เสนอให้คณะกรรมการที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง

3.8 ปรับปรุงและแก้ไขตามความเห็นชอบของคณะกรรมการที่ปรึกษา โดยคณะกรรมการที่ปรึกษาได้ตรวจสอบข้อคำถามที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้งทางด้านภาษาและเนื้อหา และมีการพิจารณาข้อคำถามให้มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัยที่ตั้งไว้ทั้ง 8 ด้าน

3.9 เมื่อไม่มีการแก้ไขใดๆ จึงจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปหาคำความเชื่อมั่น โดยการประเมินคุณภาพของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้งในด้านจุดมุ่งหมายของแบบสอบถาม รวมถึงข้อคำถามว่ามีความครอบคลุมในเนื้อหา ภาษาสื่อความหมายเข้าใจง่าย และตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา การจัดหมวดหมู่คำถามเป็นไปอย่างเหมาะสม ตลอดจนคำชี้แจงและข้อตกลงในการตอบมีความชัดเจน ซึ่งหลังจากมีการประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญว่าข้อคำถามมีคุณภาพอยู่ในระดับดีแล้ว จึงสามารถนำไปใช้ในการสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการสำรวจ

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถึงมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เพื่อขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามแก่ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย และอาจารย์ผู้สอน รวมไปถึงการแจกแบบสอบถามบุคลากรภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังผู้บริหารมหาวิทยาลัย และบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนด้วยตนเอง และในส่วนของแบบสอบถามความคิดเห็นของอาจารย์ประจำ กองส่งเสริมการวิจัย จะเป็นผู้ประสานงานกลาง จัดส่งไปยังคณะวิชา ระหว่างวันที่ 20 มกราคม 2552 ถึงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2552
3. ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน โดยผู้วิจัยประสานงานไปยังเลขานุการผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ธุรการประจำคณะวิชา ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ตรวจสอบความครบถ้วนในการตอบข้อคำถามในแบบสอบถามทั้งหมด และดำเนินการคัดเลือกแบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลได้ โดยแบบสอบถามของผู้บริหารมหาวิทยาลัย จากจำนวน 23 ฉบับ ได้คืนมา 18 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 78.26 แบบสอบถามของบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ได้มาครบ 20 ฉบับ แบบสอบถามสำหรับอาจารย์ได้มาครบ 212 ฉบับ
5. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของประชากรวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS)
6. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบคำถามปลายเปิดมาทำการวิเคราะห์เชิงบรรยาย เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจัดทำเครื่องมือเป็น 2 ประเภท คือ แบบสอบถาม และแบบคำถามปลายเปิด จึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (percentage) ของแต่ละข้อ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและแปลผลด้วยการบรรยาย

1.2 ความคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่มีต่อการบริหารศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของแต่ละข้อ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและแปลผลด้วยการบรรยาย

1.3 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนที่มีต่อการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของแต่ละข้อ และสรุปผลคำถามปลายเปิดในเชิงของการวิเคราะห์และบรรยาย นำเสนอในรูปแบบตารางและแปลผลด้วยการบรรยาย

โดยคำถามที่เป็นระดับความคิดเห็นกำหนดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ค่านำหนัก ดังนี้

- | | |
|---|------------------------------------|
| 5 | หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก |
| 3 | หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง |
| 2 | หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย |
| 1 | หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยวิธีจัดแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert โดยกำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538. อ้างใน นางลักษณ์ สุชนวล, 2543: 43)

4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

1.4 ความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของแต่ละข้อ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและแปลผลด้วยการบรรยาย โดยคำถามที่เป็นระดับความพึงพอใจ กำหนดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ค่านำหนัก ดังนี้

5	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

และคำถามที่เป็นระดับปัญหาในการใช้บริการ กำหนดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ค่านำหนัก ดังนี้

5	หมายถึง ระดับปัญหาการใช้บริการมากที่สุด
4	หมายถึง ระดับปัญหาการใช้บริการมาก
3	หมายถึง ระดับปัญหาการใช้บริการปานกลาง
2	หมายถึง ระดับปัญหาการใช้บริการน้อย
1	หมายถึง ระดับปัญหาการใช้บริการน้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยวิธีจัดแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ คือ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538. อ่างโน นงลักษณ์ สุขนวล, 2543: 43)

4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

และกำหนดระดับปัญหาในการใช้บริการเป็น 5 ระดับเช่นกัน ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับปัญหาการใช้บริการมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับปัญหาการใช้บริการมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับปัญหาการใช้บริการปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับปัญหาการใช้บริการน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับปัญหาการใช้บริการน้อยที่สุด

2. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบคำถามปลายเปิด รายงานข้อมูลในเชิงบรรยายเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการรายงานผลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนตัว

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคิดเห็น ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปแบบตารางและแปลความหมาย จากแบบสอบถาม จำนวน 3 ฉบับ จากแหล่งข้อมูล 3 แหล่ง รายละเอียด ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ศึกษาทั้งประชากร จำนวน 23 คน แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 18)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	11	61.1
หญิง	7	38.9
ระดับการศึกษา		
ปริญญาโท	11	61.1
ปริญญาเอก	7	38.9
ตำแหน่งงาน		
ผู้บริหารระดับฝ่าย	11	61.1
ผู้บริหารระดับคณะวิชา	7	38.9
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	1	5.5
5-10 ปี	3	16.7
11-15 ปี	2	11.1
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	12	66.7

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย 11 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 เป็นเพศหญิง 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9

ระดับการศึกษาของผู้บริหารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาคือการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9

ตำแหน่งของผู้บริหารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 11 คน เป็นผู้บริหารระดับฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 61.1 และผู้บริหารระดับคณะวิชา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9

ประสบการณ์ในการทำงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวนมากถึง 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา คือ 5 - 10 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ลำดับถัดมา คือ 11 - 15 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และอายุงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

(n = 18)			
ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<u>ด้านการวางแผน</u>			
1. การวางแผนการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ เป็นไปในทิศทางเดียวกับนโยบายของมหาวิทยาลัย	4.00	0.48	มาก
2. ศูนย์ฯ มีแผนงานสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนแม่บทของมหาวิทยาลัย	3.94	0.23	มาก
3. การดำเนินงานของศูนย์ฯ สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย	3.83	0.38	มาก
4. ผู้บริหารควรมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของศูนย์ฯ	3.72	0.46	มาก
รวมด้านการวางแผน	3.87	-	มาก
<u>ด้านการจัดองค์กร</u>			
1. โครงสร้างการทำงานของศูนย์ฯ สนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย	3.78	0.43	มาก
2. ลักษณะงานของศูนย์ฯ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ฯ	3.72	0.46	มาก
3. ศูนย์ฯ มีโครงสร้างหน่วยงานที่ชัดเจน	3.72	0.46	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n=18)				
ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	
<u>ด้านการจัดองค์กร (ต่อ)</u>				
4. การจัดโครงสร้างหน่วยงานของศูนย์ฯ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัย	3.72	0.46	มาก	
5. การจัดโครงสร้างหน่วยงานของศูนย์ฯ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.72	0.46	มาก	
6. ศูนย์ฯ มีการะงานที่ชัดเจน	3.67	0.48	มาก	
รวมด้านการจัดองค์กร	3.72	-	มาก	
<u>ด้านการจัดบุคลากร</u>				
1. การจัดบุคลากรภายในหน่วยงานของศูนย์ฯ มีความเหมาะสมตรงตามตำแหน่งงาน	3.61	0.50	มาก	
2. ศูนย์ฯ มีการจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามบทบาทภาระงาน	3.56	0.51	มาก	
3. ศูนย์ฯ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.39	0.50	ปานกลาง	
4. บุคลากรภายในศูนย์ฯ ให้ความสำคัญในการให้บริการ (Service mind)	3.33	0.77	ปานกลาง	
รวมด้านการจัดบุคลากร	3.47	-	ปานกลาง	
<u>ด้านการสั่งการและการควบคุม</u>				
1. การดำเนินงานของศูนย์ฯ สนับสนุนการดำเนินงานตามแผนแม่บทของมหาวิทยาลัย	3.89	0.32	มาก	
2. ศูนย์ฯ สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	3.72	0.46	มาก	
3. การบริหารงานภายในศูนย์ฯ มีประสิทธิภาพ	3.05	0.24	ปานกลาง	
รวมด้านการสั่งการและการควบคุม	3.56	-	มาก	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n=18)				
ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	
<u>ด้านการประสานงาน</u>				
1. การประสานงานของศูนย์ฯ ต่อหน่วยงานอื่นๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	0.00	มาก	
2. ศูนย์ฯ ดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย	3.89	0.32	มาก	
3. ผู้บริหารศูนย์ฯ ทำหน้าที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม	3.28	0.75	ปานกลาง	
รวมด้านการประสานงาน	3.72	-	มาก	
<u>ด้านการรายงาน</u>				
1. ศูนย์ฯ มีการเผยแพร่ข่าวสารและผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ	4.11	0.32	มาก	
2. ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่อง	3.56	0.51	มาก	
3. รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ มีความละเอียดและสมบูรณ์ในเนื้อหา	3.22	0.43	ปานกลาง	
4. ศูนย์ฯ รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารเป็นประจำและต่อเนื่อง	3.06	0.42	ปานกลาง	
รวมด้านการรายงาน	3.49	-	ปานกลาง	
<u>ด้านการจัดงบประมาณ</u>				
1. ศูนย์ฯ มีการจัดทำงบประมาณประจำปีสอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย	3.89	0.32	มาก	
2. การจัดสรรงบประมาณศูนย์ฯ เป็นไปตามแผนงานที่ตั้งไว้	3.72	0.46	มาก	
3. การใช้งบประมาณของศูนย์ฯ เป็นไปตามแผนงาน	3.67	0.48	มาก	
4. ศูนย์ฯ สามารถใช้งบประมาณที่จัดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.56	0.51	มาก	
รวมด้านการจัดงบประมาณ	3.70	-	มาก	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n=18)			
ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<u>ด้านการติดตามและประเมินผล</u>			
1. มีการนำผลการประเมินการดำเนินงานของศูนย์ฯ จากผู้บริหารที่ใช้บริการศูนย์ฯ มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน	3.61	0.50	มาก
2. มีการนำข้อเสนอของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมาปรับปรุงแผนงานและการดำเนินงานของศูนย์ฯ	3.61	0.50	มาก
3. การปรับปรุงแผนงานและการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.56	0.51	มาก
4. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ จากผู้บริหารมหาวิทยาลัยเป็นประจำและต่อเนื่อง	3.50	0.51	มาก
รวมด้านการติดตามและประเมินผล	3.57	-	มาก
สรุปภาพรวมทุกด้าน	3.64	-	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย แสดงความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ทั้งสิ้นจำนวน 18 คน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 ซึ่งสามารถจำแนกความคิดเห็นเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านการวางแผน ผู้บริหารมหาวิทยาลัย เห็นว่า การวางแผนการดำเนินงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน เป็นไปในทิศทางเดียวกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ศูนย์ฯ มีแผนงานสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนแม่บทของมหาวิทยาลัย ถัดมาคือ การดำเนินงานของศูนย์ฯ สอดคล้องกับแผนงานของมหาวิทยาลัย และลำดับสุดท้าย เห็นว่า ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของศูนย์ฯ มีค่าเฉลี่ย 3.94, 3.83 และ 3.72 ตามลำดับ ซึ่งทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก ภาพรวมด้านการวางแผนอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.87

ด้านการจัดองค์กร ผู้บริหารมหาวิทยาลัย เห็นว่า โครงสร้างการทำงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมา คือ ศูนย์ฯ มีโครงสร้างหน่วยงานที่ชัดเจน มีภาระงานที่ชัดเจน มีการจัดโครงสร้างหน่วยงานของศูนย์ฯ รองรับ

นโยบายของมหาวิทยาลัย และมีการจัดโครงสร้างหน่วยงานของศูนย์ฯ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.72 และลำดับสุดท้ายคือ เห็นว่าศูนย์ฯ มีภาระงานชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.67 ภาพรวมด้านการจัดองค์กรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72

ด้านการจัดบุคลากร เห็นว่า การจัดบุคลากรภายในหน่วยงานของศูนย์ฯ มีความเหมาะสมตรงตามตำแหน่งงาน ค่าเฉลี่ย 3.61 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ศูนย์ฯ มีการจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามบทบาทภาระงาน ค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก ถัดมาคือ ศูนย์ฯ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.39 และลำดับสุดท้ายเห็นว่าการบุคลากรภายในศูนย์ฯ ให้ความสำคัญในการให้บริการ (service mind) อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.33 ภาพรวมด้านการจัดบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.47

ด้านการสั่งการและการควบคุม เห็นว่า การดำเนินงานของศูนย์ฯ สนับสนุนการดำเนินงานตามแผนแม่บทของมหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ศูนย์ฯ สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนลำดับสุดท้าย เห็นว่าการบริหารงานภายในศูนย์ฯ มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.05 ภาพรวมด้านการสั่งการและการควบคุมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.56

ด้านการประสานงาน เห็นว่า การประสานงานของศูนย์ฯ ต่อหน่วยงานอื่นๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.00 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ศูนย์ฯ ดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือผู้บริหารศูนย์ฯ ทำหน้าที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.28 ภาพรวมด้านการสั่งการและการควบคุม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72

ด้านการรายงาน เห็นว่า ศูนย์ฯ มีการเผยแพร่ข่าวสารและผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมา คือ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากเช่นกัน ค่าเฉลี่ย 3.56 ถัดมา คือ การรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ มีความละเอียดและสมบูรณ์ในเนื้อหา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.22 ลำดับสุดท้ายของความคิดเห็น คือ ศูนย์ฯ รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารเป็นประจำและต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.06 ภาพรวมด้านการรายงาน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49

ด้านการจัดงบประมาณ ทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารมหาวิทยาลัย เห็นว่า ศูนย์ฯ มีการจัดทำงบประมาณประจำปีสอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย รองลงมาคือ การจัดสรรงบประมาณศูนย์ฯ เป็นไปตามแผนงานที่ตั้งไว้ ถัดมาคือ การใช้งบประมาณของศูนย์ฯ เป็นไปตามแผนงาน และลำดับสุดท้าย คือ ศูนย์ฯ สามารถใช้งบประมาณที่จัดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.89, 3.72, 3.67 และ 3.56 ตามลำดับ ภาพรวมด้านการจัดงบประมาณ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70

ด้านการติดตามและประเมินผล ทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารมหาวิทยาลัย เห็นว่า ศูนย์ฯ มีการนำผลการประเมินการดำเนินงานของศูนย์ฯ จากผู้บริหารที่ใช้บริการศูนย์ฯ มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน และมีการนำข้อเสนอของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมาปรับปรุงแผนงานและการดำเนินงานของศูนย์ฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.61 รองลงมา คือ ศูนย์ฯ มีการปรับปรุงแผนงานและการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.50 และลำดับสุดท้ายคือ ศูนย์ฯ มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ จากผู้บริหารมหาวิทยาลัยเป็นประจำและต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.50 ภาพรวมด้านการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57

ตารางที่ 3 สรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำแนกตามด้าน

(n=18)		
ความคิดเห็น	$\bar{X}$	ความหมาย
ด้านการวางแผน	3.87	มาก
ด้านการจัดองค์กร	3.72	มาก
ด้านการประสานงาน	3.72	มาก
ด้านการจัดงบประมาณ	3.70	มาก
ด้านการติดตามและประเมินผล	3.57	มาก
ด้านการจัดการและการควบคุม	3.56	มาก
ด้านการรายงาน	3.49	ปานกลาง
ด้านการจัดบุคลากร	3.47	ปานกลาง
สรุปภาพรวมทุกด้าน	3.64	มาก

จากตารางที่ 3 เมื่อจำแนกความคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ที่มีต่อการดำเนินงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน พบว่า ระดับความคิดเห็นทั้งในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการสั่งการและการควบคุม ด้านการประสานงาน ด้านการจัดงบประมาณ และด้านการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.87, 3.72, 3.72, 3.70, 3.57 และ 3.56 ตามลำดับ มีเพียงสองด้านที่อยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านการรายงาน และการจัดบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.47 และ 3.46 ตามลำดับ สรุปภาพรวมทุกด้าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับมาก

2. กลุ่มอาจารย์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ซึ่งศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 212 คน แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและปัญหาการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

(n = 212)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	71	33.5
หญิง	141	66.5
คณะวิชา		
คณะบริหารธุรกิจ	33	15.6
คณะบัญชี	22	10.4
คณะเศรษฐศาสตร์	19	8.9
คณะมนุษยศาสตร์	54	25.5

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 212)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะวิชา (ต่อ)		
คณะวิทยาศาสตร์	40	18.9
คณะนิเทศศาสตร์	22	10.4
คณะวิศวกรรมศาสตร์	17	8.0
คณะนิติศาสตร์	5	2.3
อายุ		
น้อยกว่า 31 ปี	4	1.9
31-40 ปี	97	45.7
41-50 ปี	67	31.6
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	44	20.8
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	1	0.5
ปริญญาโท	172	81.1
ปริญญาเอก	39	18.4
ตำแหน่งทางวิชาการ		
อาจารย์	142	67.0
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	67	31.6
รองศาสตราจารย์	3	1.4
อายุการทำงานในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย		
ต่ำกว่า 5 ปี	28	13.2
5-10 ปี	52	24.5
11-15 ปี	53	25.0
15 ปีขึ้นไป	79	37.3

จากตารางที่ 4 พบว่า อาจารย์ภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย 71 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และเพศหญิง 141 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5

คณะวิชาของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นไปตามการสุ่มเพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามรวม 212 คน แบ่งเป็น 8 คณะวิชา ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 คณะบัญชี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 คณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 คณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และคณะนิติศาสตร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 ถัดมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 ถัดมาคือช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และลำดับสุดท้ายคือ อายุต่ำกว่า 31 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 81.1 รองลงมาคือระดับปริญญาเอก จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และลำดับสุดท้ายคือระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตำแหน่งทางวิชาการของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นอาจารย์ที่ไม่มีผลงานทางวิชาการ มากที่สุด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 และลำดับสุดท้ายคือ รองศาสตราจารย์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

อายุการทำงานภายในมหาวิทยาลัย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 15 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุดถึง 79 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาคือ 11-15 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ถัดมาคือ 5-10 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และลำดับสุดท้ายคือ ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ตารางที่ 5 ร้อยละเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

(n = 212)		
ข้อมูลพฤติกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ท่านเคยใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน		
เคย	212	100.0
ไม่เคย	0	0.0
2. ความถี่ของการใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนต่อสัปดาห์		
จำนวน 1 ครั้ง	177	83.5
จำนวน 2 ครั้ง	20	9.4
จำนวน 3 ครั้ง	7	3.3
มากกว่า 4 ครั้ง	8	3.8
3. ลักษณะงานที่ใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
แผนกโสตทัศนูปกรณ์	196	92.4
แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน	155	73.1
แผนกนวัตกรรมการสอน	111	52.4
แผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีทางการศึกษา	121	57.1

จากตารางที่ 5 พบว่า อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 212 คน เคยใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวนมากที่สุดถึง 177 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมาคือ จำนวน 2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ถัดมาคือ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 3.3 และใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ส่วนลักษณะงานที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน คือ แผนกโสตทัศนูปกรณ์ จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาคือแผนกผลิตและบริการสื่อการสอน จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 ถัดมาคือ แผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีทางการศึกษา จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และลำดับสุดท้าย คือ แผนกนวัตกรรมการสอน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 คน

สรุปได้ว่าพฤติกรรมการใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนผู้ตอบแบบสอบถาม มีการใช้บริการในทุกลักษณะงาน ซึ่งพบว่าแผนกโสตทัศนูปกรณ์มีผู้ใช้งานมากที่สุดเป็นลำดับแรก ซึ่งเป็นเพราะลักษณะของห้องเรียนของมหาวิทยาลัยเป็น e-classroom ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถาม รู้สึกว่าได้ใช้บริการของแผนกโสตทัศนูปกรณ์ และส่งผลถึงความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ด้วย

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและปัญหาการใช้บริการของอาจารย์ที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการใช้บริการ ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

(n = 212)

ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ			
<u>แผนกโสตทัศนูปกรณ์</u>			
1. โสตทัศนูปกรณ์เพื่อกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน	3.62	0.55	มาก
2. โสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนหรือห้องเรียน e-classroom	3.61	0.51	มาก
รวม	3.61	-	มาก
<u>แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน</u>			
1. การถ่ายภาพนิ่ง	3.78	0.75	มาก
2. ผลิตสื่อสนับสนุนการผลิตบทเรียนในการเรียนการสอน	3.73	0.77	มาก
ระบบ Hybrid			
3. ผลิตสื่อประเภทเสียงและวีดิทัศน์	3.58	0.64	มาก
4. บริการสำเนาสื่อประเภทเสียง และวีดิทัศน์	3.52	0.69	มาก
5. ผลิตสื่อการสอนเพื่อการประชาสัมพันธ์	3.48	0.52	ปานกลาง

ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n = 212)			
ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<u>แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน (ต่อ)</u>			
6. บริการสำเนาสื่อกราฟิกประเภทต่างๆ	3.36	0.56	ปานกลาง
7. บันทึกเทปเสียงและวีดิทัศน์เพื่อการเรียนการสอนและ กิจกรรมมหาวิทยาลัย	3.34	0.57	ปานกลาง
8. ออกแบบและผลิตงานต้นแบบกราฟิก ประเภทแผ่นโปสเตอร์ สไลด์ ป้ายนิเทศ เพื่อการเรียนการสอน	3.33	0.49	ปานกลาง
รวม	3.51	-	มาก
<u>แผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีการศึกษา</u>			
1. ร่วมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการสอน	3.64	0.74	มาก
2. ให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา	3.57	0.75	มาก
3. ได้รับความรู้ด้านเทคโนโลยีการศึกษาจากเอกสาร ประชาสัมพันธ์ และเว็บไซต์ของศูนย์ฯ	3.54	0.83	มาก
รวม	3.58	-	มาก
<u>แผนกนวัตกรรมการสอน</u>			
1. ผลิตสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์	3.56	0.65	มาก
2. ฝึกอบรมการผลิตสื่อการสอนบนเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์	3.55	0.78	มาก
3. พัฒนบทเรียนเพื่อรองรับ Hybrid Learning System	3.50	0.92	มาก
รวม	3.53	-	มาก
รวมด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	3.60	-	มาก
<u>ด้านกายภาพ</u>			
1. ความสงบ ไม่มีเสียงรบกวนของสถานที่ให้บริการ	3.40	0.85	ปานกลาง
2. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ	3.33	0.65	ปานกลาง
3. ความสะอาด	3.20	0.81	ปานกลาง
4. ความเป็นระเบียบ	3.17	0.87	ปานกลาง
5. ความเพียงพอของวัสดุ	2.85	0.59	ปานกลาง
6. จำนวนบุคลากร	2.57	0.95	ปานกลาง
รวมด้านกายภาพ	3.08	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการของแผนกโสตทัศนูปกรณ์ แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน แผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีทางการศึกษา และแผนกนวัตกรรมการสอน มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 รายละเอียดดังนี้

ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

แผนกโสตทัศนูปกรณ์ อาจารย์มีความพึงพอใจในโสตทัศนูปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนหรือห้องเรียน e-classroom อยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ 3.61 ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 3.61

แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน ความพึงพอใจในการให้บริการในลักษณะต่างๆ ของแผนกฯ ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ การถ่ายภาพนิ่ง ค่าเฉลี่ย 3.78 การผลิตสื่อสนับสนุนการผลิตบทเรียนในการเรียนการสอนระบบ Hybrid Learning System ค่าเฉลี่ย 3.73 การผลิตสื่อประเภทเสียงและวีดิทัศน์ ค่าเฉลี่ย 3.58 การบริการสำเนาสื่อประเภทเสียง และวีดิทัศน์ ค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การผลิตสื่อการสอนเพื่อการประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 3.45 การบริการสำเนาสื่อกราฟิกประเภทต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.36 การบันทึกเทปเสียงและวีดิทัศน์เพื่อการเรียนการสอนและกิจกรรมมหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 3.34 และลำดับสุดท้ายคือ การออกแบบและผลิตงานต้นแบบกราฟิก ประเภทแผ่นโปสเตอร์ สไลด์ ป้ายนิเทศ เพื่อการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยเป็น 3.33 ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51

แผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีการศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกฯ ลำดับสูงสุดคือ การร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการสอน ค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา ค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้าย คือ การได้รับความรู้ด้านเทคโนโลยีการศึกษาจากเอกสารประชาสัมพันธ์ และเว็บไซต์ของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ค่าเฉลี่ย 3.54 ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเป็น 3.58

แผนกนวัตกรรมการสอน ความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกฯ ลำดับสูงสุด คือ การผลิตสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก ถัดมา คือการฝึกอบรมการผลิตสื่อการสอนบนเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้าย คือ การพัฒนาบทเรียนเพื่อรองรับ Hybrid Learning System ค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมากเช่นกัน ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53

ด้านกายภาพ

ความพึงพอใจของอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกายภาพของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.66 คือ มีความพึงพอใจในความสงบ ไม่มีเสียงรบกวนของสถานที่ให้บริการ รองลงมา คือ พื่อใจในความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ ถัดมา คือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ และสุดท้ายคือ ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.40, 3.33, 3.20, 3.17, 2.85 และ 2.57 ตามลำดับ ซึ่งทุกประเด็นความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

สรุปได้ว่า อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพการให้บริการของทุกแผนก ในทุกลักษณะงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ความพึงพอใจในด้านกายภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ ความสะอาด ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนจำนวนบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาในการรับบริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

(n = 212)			
ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ			
<u>แผนกโสตทัศนูปกรณ์</u>			
1. โสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนหรือห้องเรียน e-classroom	2.18	0.53	น้อย
2. โสตทัศนูปกรณ์เพื่อกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน	2.14	0.65	น้อย
รวม	2.16	-	น้อย

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 212)			
ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<u>แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน</u>			
1. ผลิตสื่อสนับสนุนการผลิตบทเรียนในการเรียนการสอนระบบ Hybrid	2.20	0.79	น้อย
2. บริการสำเนาสื่อกราฟิกประเภทต่างๆ	2.08	0.78	น้อย
3. ผลิตสื่อประเภทเสียงและวีดิทัศน์	2.08	0.78	น้อย
4. ผลิตสื่อการสอนเพื่อการประชาสัมพันธ์	2.04	0.55	น้อย
5. บันทึกเทปเสียงและวีดิทัศน์เพื่อการเรียนการสอนและกิจกรรมมหาวิทยาลัย	2.01	0.69	น้อย
6. บริการสำเนาสื่อประเภทเสียง และวีดิทัศน์	1.99	0.62	น้อย
7. ออกแบบและผลิตงานต้นแบบกราฟิก ประเภทแผ่นโปสเตอร์ สไลด์ ป้ายนิเทศ เพื่อการเรียนการสอน	1.89	0.60	น้อย
8. การถ่ายภาพนิ่ง	1.88	0.51	น้อย
รวม	2.01	-	น้อย
<u>แผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีการศึกษา</u>			
1. ให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา	2.18	0.83	น้อย
2. ร่วมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการสอน	2.14	0.85	น้อย
3. ได้รับความรู้ด้านเทคโนโลยีการศึกษาจากเอกสารประชาสัมพันธ์ และเว็บไซต์ของศูนย์ฯ	2.00	0.67	น้อย
รวม	2.11	-	น้อย
<u>แผนกนวัตกรรมการสอน</u>			
1. พัฒนาระบบเรียนเพื่อรองรับ Hybrid Learning System	2.13	0.67	น้อย
2. ผลิตสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์	2.01	0.56	น้อย
3. ฝึกอบรมการผลิตสื่อการสอนบนเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์	1.95	0.50	น้อย
รวม	2.02	-	น้อย
รวมด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	2.05	-	น้อย

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 212)			
ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกายภาพ			
1. จำนวนบุคลากร	2.47	1.17	น้อย
2. ความสะอาด	2.42	1.04	น้อย
3. ความเป็นระเบียบ	2.38	1.00	น้อย
4. ความเพียงพอของวัสดุ	2.32	0.92	น้อย
5. ความสงบ ไม่มีเสียงรบกวนของสถานที่ให้บริการ	2.20	0.94	น้อย
6. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ	2.17	0.73	น้อย
รวมด้านกายภาพ	2.33	-	น้อย

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัญหาในการรับบริการของอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการของแผนกโสตทัศนูปกรณ์ แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน แผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีทางการศึกษา และแผนกนวัตกรรมการสอน มีภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.05 รายละเอียดดังนี้

ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

แผนกโสตทัศนูปกรณ์ พบปัญหาในการรับบริการของแผนกโสตทัศนูปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน รวมทั้งโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนหรือห้องเรียน e-classroom อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ค่าเฉลี่ย คือ 2.18 และ 2.16 ตามลำดับ ภาพรวมของปัญหาในการรับบริการอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.16

แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน พบปัญหาในการรับบริการในลักษณะต่างๆ ของแผนกทุกประเด็น อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การผลิตสื่อสนับสนุนการผลิตบทเรียนในการเรียนการสอนระบบ Hybrid ค่าเฉลี่ย 2.20 ถัดมาคือ การบริการสำเนาสื่อกราฟิกประเภทต่าง และ การผลิตสื่อประเภทเสียงและวีดิทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.08 ถัดมาคือ การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 2.04 การบันทึกเทปเสียงและวีดิทัศน์เพื่อการเรียนการสอนและกิจกรรมมหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 2.01 การบริการสำเนาสื่อประเภทเสียง และวีดิทัศน์ ค่าเฉลี่ย 1.99 การออกแบบและผลิต

งานต้นแบบกราฟิก ประเภทแผ่นโปสเตอร์ สไลด์ ป้ายนิเทศ เพื่อการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ย 1.89 และ ลำดับสุดท้ายคือ การถ่ายภาพนิ่ง ค่าเฉลี่ยเป็น 1.88 ภาพรวมของปัญหาในการรับบริการอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.01

แผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีการศึกษา พบปัญหาในการรับบริการของแผนกฯ ลำดับสูงสุดคือ การให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา ค่าเฉลี่ย 2.18 อยู่ในระดับน้อยรองลงมา คือ การร่วมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการสอน ค่าเฉลี่ย 2.14 อยู่ในระดับน้อย และลำดับสุดท้าย คือ การได้รับความรู้ด้านเทคโนโลยีการศึกษาจากเอกสารประชาสัมพันธ์ และ เว็บไซต์ของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ค่าเฉลี่ย 2.00 ภาพรวมของปัญหาในการรับบริการอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเป็น 2.11

แผนกนวัตกรรมการสอน พบปัญหาในการรับบริการของแผนกฯ ลำดับสูงสุด คือ การพัฒนาบทเรียนเพื่อรองรับ Hybrid Learning System ค่าเฉลี่ย 2.13 อยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ การผลิตสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 2.01 อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน และลำดับสุดท้ายคือ การฝึกอบรมการผลิตสื่อการสอนบนเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 1.95 อยู่ในระดับน้อย ภาพรวมของปัญหาในการรับบริการอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.02

ด้านกายภาพ

ปัญหาในการรับบริการของอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกายภาพของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มีภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.33 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.92 โดยปัญหาในการรับบริการมากที่สุด ได้แก่ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ค่าเฉลี่ย 2.47 รองลงมา คือ ความสะอาด ค่าเฉลี่ย 2.42 ถัดมาคือ ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ ความสงบ ไม่มีเสียงรบกวนของสถานที่ให้บริการ และลำดับสุดท้าย คือ ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.38, 2.32, 2.20 และ 2.17 ตามลำดับ

สรุปได้ว่า อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาในการรับบริการในด้านประสิทธิภาพในการให้บริการของทุกแผนก ในทุกลักษณะงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนอยู่ในระดับน้อย ในขณะเดียวกันปัญหาการรับบริการด้านกายภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ ความสะอาด ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนจำนวนบุคลากร ความปลอดภัยของสถานที่ อยู่ในระดับน้อย

3. กลุ่มบุคลากรของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนที่มีต่อนโยบายของมหาวิทยาลัยและการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นในการทำงานภายใต้ระบบงานของศูนย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

(N = 20)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	14	70
หญิง	6	30
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	25
ปริญญาตรี	10	50
ปริญญาโท	5	25
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	2	10
5-10 ปี	4	20
11-15 ปี	5	25
15 ปีขึ้นไป	9	45

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(N = 20)		
ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)	จำนวน	ร้อยละ
สังกัดแผนก		
แผนกโสตทัศนูปกรณ์	6	30
แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน	5	25
แผนกนวัตกรรมการสอน	6	30
แผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยี	3	15
การศึกษา		

จากตารางที่ 8 พบว่า บุคลากรของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เป็นเพศชาย 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 เป็นเพศหญิง 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30

ระดับการศึกษาของบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมามีจำนวนเท่ากัน คือการศึกษาระดับปริญญาโท และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25

ประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมา คือ 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 ลำดับถัดมา คือ 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 และอายุงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 10

แผนกที่มีบุคลากรสังกัดในแผนกมากที่สุด ได้แก่ แผนกโสตทัศนูปกรณ์ และแผนกนวัตกรรมการสอน คิดเป็นร้อยละ 30 เท่าๆ กัน รองลงมา คือแผนกผลิตและบริการสื่อการสอน คิดเป็นร้อยละ 25 และแผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนที่มีต่อนโยบายของมหาวิทยาลัยและการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

(N = 20)

ความคิดเห็น	μ	σ	ความหมาย
<u>ด้านการวางแผน</u>			
1. ผู้บริหารควรมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของศูนย์ฯ	4.15	1.04	ปานกลาง
2. การวางแผนการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ เป็นไปในทิศทางเดียวกับนโยบายของมหาวิทยาลัย	3.75	0.79	ปานกลาง
3. ศูนย์ฯ มีแผนงานสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนแม่บทของมหาวิทยาลัย	3.70	0.86	ปานกลาง
4. การดำเนินงานของศูนย์ฯ สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย	3.65	0.81	ปานกลาง
5. บุคลากรภายในศูนย์ฯ ควรมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของศูนย์ฯ	3.55	0.76	ปานกลาง
รวม	3.76	-	ปานกลาง
<u>ด้านการจัดองค์กร</u>			
1. ลักษณะงานของศูนย์ฯ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ฯ	3.75	0.85	มาก
2. ศูนย์ฯ มีภาระงานที่ชัดเจน	3.65	0.81	มาก
3. โครงสร้างการทำงานของศูนย์ฯ สนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย	3.45	1.14	ปานกลาง
4. ศูนย์ฯ มีโครงสร้างหน่วยงานที่ชัดเจน	3.30	1.21	ปานกลาง
รวม	3.54	-	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

(N = 20)

ความคิดเห็น	μ	σ	ความหมาย
<u>ด้านการจัดบุคลากร</u>			
1. การจัดบุคลากรของศูนย์ฯ มีความเหมาะสมตามตำแหน่งงาน	3.50	1.10	มาก
2. ศูนย์ฯ มีการจัดบุคลากรตามความรู้ความสามารถของบุคลากร	3.35	1.14	ปานกลาง
3. ขั้นตอนการรับบุคลากรภายในศูนย์ฯมีความเหมาะสม	3.10	0.85	ปานกลาง
4. คุณสมบัติของบุคลากรศูนย์ฯ เหมาะสมกับบทบาทและภาระงานภายในศูนย์ฯ	2.80	1.28	ปานกลาง
5. บุคลากรภายในศูนย์ฯ เพียงพอในการปฏิบัติงาน	2.30	0.86	พอใช้
รวม	3.01	-	ปานกลาง
<u>ด้านการสั่งการและการควบคุม</u>			
1. ศูนย์ฯ สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	3.50	0.69	มาก
2. การดำเนินงานของศูนย์ฯ มีแผนงานที่สนับสนุนการดำเนินงานตามแผนแม่บทของมหาวิทยาลัย	3.45	0.60	ปานกลาง
3. การบริหารงานภายในศูนย์ฯ มีประสิทธิภาพ	3.00	0.86	ปานกลาง
4. ผู้บริหารระดับที่สูงกว่าให้โอกาสในการตัดสินใจการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ	3.00	1.26	ปานกลาง
5. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ	2.80	1.19	ปานกลาง
รวม	3.15	-	ปานกลาง
<u>ด้านการประสานงาน</u>			
1. ศูนย์ฯ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.10	0.79	มาก
2. ศูนย์ฯ สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ได้ดี	4.00	0.72	มาก
3. มีความร่วมมือและความสามัคคีภายในศูนย์ฯ	3.75	0.72	มาก
4. ศูนย์ฯ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	3.55	0.76	มาก
รวม	3.85	-	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

(N = 20)

ความคิดเห็น	μ	σ	ความหมาย
<u>ด้านการรายงาน</u>			
1. การดำเนินงานของศูนย์ฯ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน	3.50	0.72	มาก
2. มีการนำผลการดำเนินงานไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์ฯ ในปีต่อไป	3.35	0.75	ปานกลาง
3. ศูนย์ฯ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ	3.30	0.92	ปานกลาง
4. ศูนย์ฯ รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารเป็นประจำและต่อเนื่อง	3.20	0.52	ปานกลาง
5. รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ มีความละเอียดและสมบูรณ์ในเนื้อหา	3.20	0.69	ปานกลาง
6. ศูนย์ฯ มีการทำรายงานประจำปีเพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำและต่อเนื่อง	2.95	1.10	ปานกลาง
รวม	3.25	-	ปานกลาง
<u>ด้านการจัดงบประมาณ</u>			
1. มีการจัดทำงบประมาณประจำปีของศูนย์ฯ ที่สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย	3.60	0.89	มาก
2. การใช้งบประมาณของศูนย์ฯ เป็นไปตามแผนงานที่ตั้งไว้	3.60	0.75	มาก
3. ศูนย์ฯ สามารถใช้งบประมาณที่จัดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.55	0.76	มาก
4. ศูนย์ฯ มีงบประมาณเพียงพอในการดำเนินงานตามแผน	3.30	0.80	ปานกลาง
5. ได้รับการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมจากงบประมาณประจำปี	3.15	0.74	ปานกลาง
รวม	3.44	-	ปานกลาง

ตารางที่ 9 (ต่อ)

(N = 20)			
ความคิดเห็น	μ	σ	ความหมาย
<u>ด้านการติดตามและประเมินผล</u>			
1. การปรับปรุงแผนงานและการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.25	0.79	ปานกลาง
2. มีการนำผลการประเมินการดำเนินงานของศูนย์ฯ จากหน่วยงานที่ใช้บริการมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ฯ	3.20	1.06	ปานกลาง
3. ผู้บริหารศูนย์ฯมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของแผนกในแต่ละแผนงานจากหน่วยงานที่ใช้บริการ	3.10	0.97	ปานกลาง
4. มีการนำข้อเสนอของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมาปรับปรุงแผนงานและการดำเนินงานของศูนย์ฯ	2.95	0.76	ปานกลาง
5. มีการติดตามผลการประเมินศูนย์ฯ จากผู้บริหารมหาวิทยาลัยเป็นประจำและต่อเนื่อง	2.65	1.09	ปานกลาง
รวม	3.03	-	ปานกลาง
สรุปรวมความคิดเห็นทุกด้าน	3.36	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า บุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนแสดงความคิดเห็นที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.36$)

ด้านการวางแผน เห็นว่า ผู้บริหารของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ฯ ควรมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของศูนย์ฯ ค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ การวางแผนการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ เป็นไปในทิศทางเดียวกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 3.75 ศูนย์ฯ มีแผนงานสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนแม่บทของมหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 3.70 ลำดับถัดมา คือ การดำเนินงานของศูนย์ฯ สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 3.65 และลำดับสุดท้ายคือ เห็นว่า บุคลากรภายในศูนย์ฯ ควรมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของศูนย์ฯ ค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งภาพรวมด้านการวางแผนอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าเฉลี่ยเป็น 3.76

ด้านการจัดองค์กร เห็นว่า ลักษณะงานของศูนย์ฯ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ฯ ค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมา คือ ศูนย์ฯ มีการะงานที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.65 ลำดับถัดมา คือ โครงสร้างการทำงานของศูนย์ฯ สนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 3.45 และลำดับสุดท้ายเห็นว่าศูนย์ฯ มีโครงสร้างหน่วยงานที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.30 ซึ่งภาพรวมด้านการจัดองค์กรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเป็น 3.54

ด้านการจัดบุคลากร เห็นว่า การจัดบุคลากรของศูนย์ฯ มีความเหมาะสมตามตำแหน่งงานในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเป็น 3.50 รองลงมาคือ ศูนย์ฯ มีการจัดบุคลากรตามความรู้ความสามารถของบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.35 ลำดับถัดมา คือ ขั้นตอนการรับบุคลากรภายในศูนย์ฯ มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.10 คุณวุฒิของบุคลากรศูนย์ฯ เหมาะสมกับบทบาทและภาระงานภายในศูนย์ฯ ค่าเฉลี่ย 2.80 อยู่ในระดับปานกลาง และความคิดเห็นที่น้อยที่สุด ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ย 2.30 คือ บุคลากรภายในศูนย์ฯ เพียงพอในการปฏิบัติงาน ซึ่งภาพรวมของด้านการจัดบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเป็น 3.01

ด้านการสั่งการและการควบคุม บุคลากรศูนย์ฯ ความเป็นเลิศทางการสอน เห็นว่า ศูนย์ฯ สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 รองลงมาคือ การดำเนินงานของศูนย์ฯ มีแผนงานที่สนับสนุนการดำเนินงานตามแผนแม่บทของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.45 ลำดับถัดมาคือ การบริหารงานภายในศูนย์ฯ มีประสิทธิภาพ และผู้บริหารระดับที่สูงกว่าให้โอกาสในการตัดสินใจการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.30 และความคิดเห็นน้อยสุด คือ ผู้บริหารให้การสนับสนุนการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.80 ซึ่งภาพรวมของด้านการสั่งการและการควบคุม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเป็น 3.15

ด้านการประสานงาน เห็นว่า ศูนย์ฯ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ ศูนย์ฯ สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.00 ถัดมาคือ มีความร่วมมือและความสามัคคีภายในศูนย์ฯ ค่าเฉลี่ย 3.75 และลำดับสุดท้ายคือ ศูนย์ฯ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งภาพรวมของการประสานงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเป็น 3.85

ด้านการรายงาน เห็นว่า การดำเนินงานของศูนย์ฯ บรรลุวัตถุประสงค์ของแผนงาน ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 รองลงมาคือ มีการนำผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ มีความละเอียดและสมบูรณ์ในเนื้อหา ค่าเฉลี่ย 3.35 ถัดมาคือเห็นว่า ศูนย์ฯ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ ค่าเฉลี่ย 3.30 ถัดมา คือ ศูนย์ฯ รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารเป็นประจำและต่อเนื่องและรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ มีความละเอียดและสมบูรณ์ในเนื้อหา ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.20 และความคิดเห็นลำดับสุดท้ายคือ ศูนย์ฯ มีการทำรายงานประจำปีเพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำและต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 2.95 ซึ่งภาพรวมด้านการรายงานอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเป็น 3.25

ด้านการจัดงบประมาณ เห็นว่า ศูนย์ฯ มีการจัดทำงบประมาณประจำปีของศูนย์ฯ ที่สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย และการใช้งบประมาณของศูนย์ฯ เป็นไปตามแผนงานที่ตั้งไว้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.60 ลำดับถัดมา คือ ศูนย์ฯ สามารถใช้งบประมาณที่จัดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.55 ถัดมาคือศูนย์ฯ มีงบประมาณเพียงพอในการดำเนินงานตามแผน ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30 และลำดับสุดท้ายเห็นว่าศูนย์ฯ ได้รับการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมจากมหาวิทยาลัยนอกเหนือจากงบประมาณประจำปี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.15 ซึ่งภาพรวมด้านการจัดงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเป็น 3.44

ด้านการติดตามและประเมินผล เห็นว่า การปรับปรุงแผนงานและการดำเนินงานของศูนย์ฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.35 รองลงมา คือ มีการนำผลการประเมินการดำเนินงานของศูนย์ฯ จากหน่วยงานที่ใช้บริการมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ฯ ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.20 ถัดมา คือ ผู้บริหารศูนย์ฯ มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของแผนกในแต่ละแผนงานจากหน่วยงานที่ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.10 ถัดมาคือ มีการนำข้อเสนอของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมาปรับปรุงแผนงานและการดำเนินงานของศูนย์ฯ ค่าเฉลี่ย 2.95 และความคิดเห็นลำดับสุดท้ายคือ ศูนย์ฯ มีการติดตามผลการประเมินศูนย์ฯ จากผู้บริหารมหาวิทยาลัยเป็นประจำและต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเป็น 2.65 ซึ่งภาพรวมด้านการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเป็น 3.03

ตารางที่ 10 สรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนที่มีต่อการดำเนินงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
จำแนกตามด้าน

(N = 20)

ความคิดเห็น	$\bar{X}$	ความหมาย
ด้านการประสานงาน	3.85	มาก
ด้านการวางแผน	3.76	มาก
ด้านการจัดองค์กร	3.54	มาก
ด้านการจัดงบประมาณ	3.44	ปานกลาง
ด้านการรายงาน	3.25	ปานกลาง
ด้านการสั่งการและการควบคุม	3.15	ปานกลาง
ด้านการติดตามและประเมินผล	3.03	ปานกลาง
ด้านการจัดบุคลากร	3.01	ปานกลาง
สรุปภาพรวมทุกด้าน	3.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่าภาพรวมของความคิดเห็นของบุคลากรภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ที่มีต่อการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยสุด ได้แก่ ด้านการประสานงาน ค่าเฉลี่ย 3.85 ด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 3.76 ด้านการจัดองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.54 ด้านการจัดงบประมาณ ค่าเฉลี่ย 3.44 ด้านการรายงาน ค่าเฉลี่ย 3.25 ด้านการสั่งการและการควบคุม ค่าเฉลี่ย 3.15 ด้านการติดตามและประเมินผล ค่าเฉลี่ย 3.03 และลำดับสุดท้ายคือด้านการจัดบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.01 ซึ่งภาพรวมของความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเป็น 3.36

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นในการทำงานภายใต้ระบบงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนในการทำงานภายใต้ระบบงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

(N = 20)

ความคิดเห็น	μ	σ	ความหมาย
1. ท่านต้องการทำงานของท่านให้สำเร็จและมีคุณภาพ	4.65	0.49	มากที่สุด
2. ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ท่านทำอยู่	4.30	0.73	มาก
3. ท่านรู้สึกอยากเข้าร่วมกิจกรรมคุณภาพเพื่อพัฒนาศูนย์ฯ	4.21	0.63	มาก
4. ท่านเป็นคนชอบงานบริการ	4.20	0.77	มาก
5. ท่านคิดว่าท่านได้รับการพัฒนาและเรียนรู้จากการทำงาน	4.15	0.81	มาก
6. ท่านพอใจที่จะได้พูดคุยกับผู้มารับบริการจากศูนย์ฯ	4.11	0.66	มาก
7. ท่านพอใจกับผลงานการทำงานของท่าน	4.10	0.45	มาก
8. ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงานที่ศูนย์ฯ	4.05	0.71	มาก
9. ท่านเห็นว่างานที่ทำเหมาะสมกับตัวท่าน	4.05	0.85	มาก
10. ท่านเห็นว่าศูนย์ฯ ทำให้ท่านได้แสดงความสามารถ	3.90	1.07	มาก
11. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการสอนแบบ Hybrid	3.55	0.69	มาก
12. ความสอดคล้องของงานกับตำแหน่ง	3.50	1.00	มาก
13. ท่านชอบแนวทางและนโยบายการบริหารงานของศูนย์ฯ	3.47	0.90	ปานกลาง
รวม	4.04	-	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า บุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนมีความคิดเห็นในการทำงานภายใต้ระบบงานของศูนย์ฯ โดยมีความต้องการทำงานให้สำเร็จและมีคุณภาพในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30 ลำดับถัดมา คือ รู้สึกอยากเข้าร่วมกิจกรรมคุณภาพเพื่อพัฒนาศูนย์ฯ ค่าเฉลี่ย 4.21 และชอบงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.20 ความคิดเห็นลำดับสุดท้าย คือ ชอบแนวทางและนโยบายการบริหารงานของศูนย์ฯ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเป็น 3.47 สรุปได้ว่า บุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนมีความคิดเห็นในการทำงานภายใต้ระบบงานของศูนย์ฯ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.04

บุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ว่า ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ควรจะมีการบริหารจัดการอุปกรณ์-ครุภัณฑ์ทางการศึกษาที่ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยดำเนินการจัดซื้อในแต่ละปี การศึกษา และมอบหมายผู้รับผิดชอบให้ชัดเจนตรงตามลักษณะงาน และจัดสรรสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดเก็บ อุปกรณ์-ครุภัณฑ์ ดังกล่าว รวมทั้งควรมีการพิจารณาเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

ข้อวิจารณ์

จากการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มีข้อวิจารณ์ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัย พบว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 61.1 และเพศหญิงร้อยละ 38.9 เป็นผู้บริหารระดับฝ่าย ร้อยละ 61.1 และผู้บริหารระดับคณะวิชา ร้อยละ 38.9 และมีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 66.7 ประสบการณ์การทำงาน 5 -10 ปี 11-15 ปี และน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 11.1 16.7 และ 5.6 ตามลำดับ

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอาจารย์ผู้สอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.5 เพศชาย ร้อยละ 33.5 ซึ่งเป็นผู้แทนจากทุกคณะวิชาในมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ ร้อยละ 15.6 คณะบัญชี ร้อยละ 10.4 คณะเศรษฐศาสตร์ ร้อยละ 8.9 คณะมนุษยศาสตร์ ร้อยละ 25.5 คณะวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 11.9 คณะนิเทศศาสตร์ ร้อยละ 10.4 คณะวิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ 8.0 และคณะนิติศาสตร์ ร้อยละ 2.3 มีประสบการณ์การทำงานภายในมหาวิทยาลัย ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 45.8 มีการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 81.1 ระดับปริญญาเอก ร้อยละ 18.4 และระดับปริญญาตรี ร้อยละ 0.5 เป็นอาจารย์ที่ยังไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ ร้อยละ 67.0 มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยละ 31.6 และรองศาสตราจารย์ ร้อยละ 1.4 มีประสบการณ์การทำงานภายในมหาวิทยาลัย 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.3

บุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 70.0 เพศหญิง ร้อยละ 30.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.0 ปริญญาโท ร้อยละ 25.0 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 25 มีประสบการณ์การทำงานภายในมหาวิทยาลัย 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 45 และสังกัดแผนกโสตทัศนูปกรณ์และแผนกนวัตกรรมการสอนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 30 แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน ร้อยละ 25 และแผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีการศึกษา ร้อยละ 15

2. ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ด้านการวางแผน ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากทุกรายการ และที่มีจำนวนมากที่สุดคือ เห็นว่าการวางแผนการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ เป็นไปในทิศทางเดียวกับนโยบายของมหาวิทยาลัย แสดงให้เห็นว่า ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ได้ดำเนินการสนองตอบต่อนโยบายของมหาวิทยาลัย และมีการวางแผนการดำเนินงานได้สอดคล้องต่อทิศทางในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย แต่ในขณะเดียวกันบุคลากรของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน เห็นว่าการดำเนินงานของศูนย์ฯ ยังสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย อาจจะต้องนำไปพิจารณาปรับปรุงการวางแผนการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ตลอดจนทำความเข้าใจในเรื่องของนโยบาย แผนงาน และการดำเนินการตามแผนกับบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยต่อไป

ด้านการจัดองค์กร ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและบุคลากรของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนมีความคิดเห็นเห็นว่า โครงสร้างการทำงาน ภาระงาน และลักษณะงานในปัจจุบันของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับ สุรชัย ประเสริฐสรวย (2545) เกี่ยวกับการบริหารศูนย์สื่อการศึกษา ไว้ว่า เป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารศูนย์สื่อการเรียนการสอน ซึ่งมีบทบาทฐานะเป็นนักวางแผนเพื่อการบริหารศูนย์สื่อการสอนให้บรรลุผล จะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการศึกษาให้ลึกซึ้งเพียงพอ ต้องรู้จักโครงสร้าง รู้จักระบบงาน รู้จักกลไกในการทำงานทางการศึกษาในส่วนต่างๆ รู้จักการแบ่งสัดส่วนสายงาน รู้จักภารกิจและขอบเขตความรับผิดชอบของงาน การศึกษาส่วนต่างๆ รู้ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานทางการศึกษากับกลไกส่วนอื่นๆ ของรัฐ และสังคมที่อาจมีบทบาทและส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน

ด้านการศึกษา ตลอดจนต้องรู้และเข้าใจถึงบทบาทพฤติกรรมของบุคลากร จึงจะสามารถประยุกต์เทคนิควิธีการในการวางแผนบริหารศูนย์สื่อการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการจัดบุคลากร ทั้งผู้บริหารมหาวิทยาลัยและบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ต่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลางเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการจัดบุคลากรที่มีความรู้ตรงตามบทบาทและภาระงาน เหมาะสมกับตำแหน่งงาน แต่ที่น่าสังเกต คือ ทั้งสองกลุ่มต่างมีความเห็นตรงกันว่า บุคลากรของศูนย์ยังไม่เพียงพอในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จึงอาจพิจารณาถึงการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้สอดคล้องกับปริมาณงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ซึ่งสอดคล้องกับ สุรศักดิ์ ปาเฮ (2537: 74) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนหนึ่งของความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์สื่อการสอนนั้น ขึ้นอยู่กับสภาพของบุคลากรของศูนย์สื่อ แม้ศูนย์สื่อการสอนจะมีสภาพที่เหมาะสม มีวัสดุและมีสื่อการสอนสำหรับค้นคว้าสนับสนุนต่อการใช้เป็นจำนวนมาก แต่หากขาดบุคลากรที่มีคุณภาพแล้ว ศูนย์สื่อการเรียนการสอนก็ไม่อาจจะดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมายทางการศึกษาได้ การดำเนินงานของศูนย์สื่อการสอนจะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการบริหาร มีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการเรียนรู้ จิตวิทยาการศึกษา เข้าใจเรื่องการค้นคว้าหาข้อมูล เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ที่ดี และจะต้องทำงานร่วมกับผู้บริหาร ครู นักเรียน และชุมชน มีทักษะของการเป็นผู้นำ เพราะจะต้องเป็นผู้วางแผน ทำโครงการ เพื่อให้ศูนย์สื่อการเรียนการสอนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ในสถาบันหรือในชุมชนได้

ด้านการสั่งการและการควบคุม ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ต่างเห็นตรงกันว่า การบริหารงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนมีประสิทธิภาพ และดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด แต่ในขณะเดียวกันบุคลากรของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนเห็นว่า ผู้บริหารในระดับที่สูงกว่าให้โอกาสในการตัดสินใจและสนับสนุนการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ ไม่เพียงพอ จึงอาจส่งผลให้การดำเนินงานภายในศูนย์ฯ เกิดความไม่คล่องตัว

ด้านการประสานงาน ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ต่างมีความเห็นตรงกันว่า ศูนย์ฯ สามารถประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานของศูนย์ฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ที่น่าสังเกต คือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยให้ความเห็นว่า ผู้บริหารศูนย์ฯ ทำหน้าที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมในระดับปานกลาง ซึ่งศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน จำเป็นต้องทบทวนบทบาทภายในศูนย์ฯ สร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรภายในศูนย์ฯ เพื่อก่อให้เกิดการบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ วาสนา ชาวหา (2541: 145 – 147) กล่าวว่า หน่วยงานบริการสื่อการศึกษาจะให้บริการสื่อการศึกษาอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบในการให้บริการสื่อการศึกษา มีความครบถ้วนและสมบูรณ์เพียงใด นอกจากนี้ องค์ประกอบการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดขอบข่ายการบริการ องค์ประกอบ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่มารวมกันแล้วทำให้หน่วยบริการสื่อการศึกษาดำเนินการให้บริการได้ องค์ประกอบทั่วไปของการบริการควรประกอบด้วย สื่อที่จะให้บริการ บุคลากร ผู้รับบริการ และวิธีการจัดการให้บริการ

ด้านการรายงาน ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ต่างมีความเห็นตรงกันว่า ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารในระดับปานกลาง ซึ่งการรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ จัดได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยจะต้องรับทราบ เพื่อการวางแผนนโยบายที่สอดคล้องกับสภาพการดำเนินงานของสถาบันการศึกษาต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ, 2543) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทในการบริหารงานในองค์กร เป็นผู้กำหนดนโยบาย เป้าหมาย วางแผน ตลอดจนวิธีการดำเนินงาน ในด้านการเรียนการสอน จำเป็นที่จะต้องปฏิรูปเปลี่ยนวิธีการเรียนการสอนให้เป็นการเรียน เพื่อเรียนรู้ พัฒนาค้นหาสื่อการเรียนการสอนให้มีความรู้ไทยและต่างประเทศที่ทันสมัย (สุธรรม อารีกุล, 2541: 19)

ด้านการจัดงบประมาณ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ แต่บุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มองว่า มหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานตามแผนอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน จะต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ ต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อสะท้อนถึงปัญหาและความไม่เพียงพอของงบประมาณ ฯลฯ

ด้านการติดตามและประเมินผล ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน คือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเห็นว่าศูนย์ฯ มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ เสนอต่อผู้บริหาร และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ฯ ในระดับมาก แต่ขณะเดียวกันบุคลากรภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน กลับมองว่าศูนย์ฯ มีการติดตามและประเมินศูนย์จากผู้บริหารมหาวิทยาลัยเป็นประจำและต่อเนื่องในระดับปานกลาง ซึ่งลักษณะเช่นนี้ อาจเกิดขึ้นจากปัญหาในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากระดับบนลงสู่ระดับปฏิบัติการยังไม่เพียงพอ จึงก่อให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้บริหารมหาวิทยาลัยและบุคลากรภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ผู้บริหารศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน จะต้องปฏิบัติตนเป็นเสมือนตัวกลางที่จะคอยเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ระหว่างผู้บริหารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาศูนย์อย่างยั่งยืนต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ ไชยยศ (2526 อ้างใน สมจิตร, 2546: 25-26) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้บริหารและบุคลากรสื่อการสอนและเทคโนโลยีการศึกษาว่าควรมีลักษณะเป็นนักบริหาร ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารสื่อจะอยู่ในหน่วยงานขนาดใดก็ตามต้องมีลักษณะของการเป็นนักบริหารที่ดี เช่น เป็นผู้กำหนดนโยบายและดูแลการดำเนินงานต่างๆ ในหน่วยงาน ทั้งการบริหารบุคคล บริหารองค์กร หรือหน่วยงาน บริหารงบประมาณ การประสานงาน และสร้างมนุษยสัมพันธ์ ดูแลรักษาวัดดูแลเครื่องมือต่างๆ สร้างสรรค์สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และสนับสนุนแนวคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

บุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนมีความคิดเห็นในการทำงานภายใต้ระบบงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนอยู่ในระดับมากในทุกข้อคำถาม แตกต่างตรงความชอบแนวทางและนโยบายการบริหารงานของศูนย์ฯ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นถึงทัศนคติที่ดีในการทำงานของบุคลากรภายในศูนย์ฯ

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนสอดคล้องกันในด้านของการจัดบุคลากร มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย อาจจำเป็นต้องพิจารณาในการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้สอดคล้องกับภาระงาน หรืออาจมีการพิจารณาการบริหารบุคลากรที่มีอยู่ให้สามารถทำให้การดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพการให้บริการของทุกแผนก ได้แก่ แผนกโสตทัศนูปกรณ์ แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน แผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีการศึกษา และแผนกนวัตกรรมการสอน ในทุกลักษณะงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ความพึงพอใจในด้านกายภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ ความสะอาด ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนจำนวนบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน จะต้องให้ความสำคัญในเรื่องของสถานที่ ให้มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบปัญหาในการรับบริการในด้านประสิทธิภาพในการให้บริการของทุกแผนก ในทุกลักษณะงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนอยู่ในระดับน้อย ในขณะที่ความพึงพอใจในการรับบริการด้านกายภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ ความสะอาด ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนจำนวนบุคลากร ความปลอดภัยของสถานที่ อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน

พฤติกรรมการใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้บริการในทุกลักษณะงาน ซึ่งพบว่าแผนกโสตทัศนูปกรณ์มีผู้ใช้งานมากที่สุดเป็นลำดับแรก ซึ่งเป็นเพราะลักษณะของห้องเรียนของมหาวิทยาลัยเป็น e-classroom ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถาม รู้สึกว่าได้ใช้บริการของแผนกโสตทัศนูปกรณ์ และส่งผลถึงความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ด้วย

แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้บริการผลิตสื่อสนับสนุนการผลิตบทเรียนในการเรียนการสอนแบบ Hybrid Learning System ในระดับมากเป็นลำดับที่สอง แต่ในขณะที่ความพึงพอใจในการรับบริการดังกล่าวก็สูงเป็นอันดับแรกเช่นกัน ซึ่งขัดแย้งต่อผลการสำรวจที่เกิดขึ้น คือ หากประเด็นใดมีความพึงพอใจสูง ระดับของปัญหาในการรับบริการจะเกิดขึ้นน้อย ด้วยประเด็นดังกล่าวนี้ ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน จะต้องหาแนวทางในการลดปัญหาดังกล่าวอันเกิดขึ้นจากการให้บริการดังกล่าว เพื่อการเพิ่มระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ผลการวิจัยได้นำเสนอตามลำดับเป็นขั้นตอน ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัย และบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์ประจำ ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

กลุ่มตัวอย่างและประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ศึกษาจากประชากร ซึ่งได้กำหนดขอบเขตของงานวิจัย ไว้ดังนี้

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำนวน 23 คน ซึ่งเป็นคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัยในช่วงที่ดำเนินการวิจัย คือ ปีการศึกษา 2551 ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี และคณบดีทุกคณะวิชา ดำเนินการสอบถามในส่วนของความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

2. บุคลากรของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน จำนวน 20 คน ประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน หัวหน้าแผนก และบุคลากรระดับปฏิบัติการภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

3. อาจารย์ประจำจำนวน 212 คน ซึ่งมาจากการสุ่มตัวอย่างจากทุกคณะวิชาภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำนวน 8 คณะวิชา ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย วุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับฝ่าย และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป

2. ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนที่มีต่อการดำเนินงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน พบว่า ทั้งในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการตั้งการและการควบคุม ด้านการประสานงาน ด้านการจัดงบประมาณ และด้านการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับมาก ที่แตกต่างคือ ด้านการรายงาน และด้านการจัดบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

2.1 ด้านการวางแผน ผู้บริหารมหาวิทยาลัย เห็นว่า การวางแผนการดำเนินงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน เป็นไปในทิศทางเดียวกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ภาพรวมด้านการวางแผนอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านการจัดองค์กร ผู้บริหารมหาวิทยาลัย เห็นว่า โครงสร้างการทำงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ภาพรวมด้านการจัดองค์กรอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านการจัดบุคลากร เห็นว่า การจัดบุคลากรภายในหน่วยงานของศูนย์ฯ มีความเหมาะสมตรงตามตำแหน่งงาน ภาพรวมด้านการจัดบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านการสั่งการและการควบคุม เห็นว่า การดำเนินงานของศูนย์ฯ สนับสนุนการดำเนินงานตามแผนแม่บทของมหาวิทยาลัย ภาพรวมด้านการสั่งการและการควบคุมอยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านการประสานงาน เห็นว่า การประสานงานของศูนย์ฯ ต่อหน่วยงานอื่นๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ภาพรวมด้านการสั่งการและการควบคุม อยู่ในระดับมาก

2.6 ด้านการรายงาน เห็นว่า ศูนย์ฯ มีการเผยแพร่ข่าวสารและผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ อยู่ในระดับมาก ภาพรวมด้านการรายงาน อยู่ในระดับปานกลาง

2.7 ด้านการจัดงบประมาณ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย เห็นว่า ศูนย์ฯ มีการจัดทำงบประมาณประจำปีสอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย ภาพรวมด้านการจัดงบประมาณ อยู่ในระดับมาก

2.8 ด้านการติดตามและประเมินผล ผู้บริหารมหาวิทยาลัย เห็นว่า ศูนย์ฯ มีการนำผลการประเมินการดำเนินงานของศูนย์ฯ จากผู้บริหารที่ใช้บริการศูนย์ฯ มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน และมีการนำข้อเสนอแนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมาปรับปรุงแผนงานและการดำเนินงานของ ภาพรวมด้านการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับมาก

3. ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี และสังกัดแผนกโสตทัศนูปกรณ์

4. ความคิดเห็นของบุคลากรภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ที่มีต่อการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ ทั้งในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดบุคลากร ด้านการสั่งการและการควบคุม ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน ด้านการจัดงบประมาณ และด้านการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นในการทำงานภายใต้ระบบงานของศูนย์ฯ อยู่ในระดับมาก รายละเอียดดังนี้

4.1 ด้านการวางแผน เห็นว่า ผู้บริหารของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ฯ ควรมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของศูนย์ฯ ภาพรวมด้านการวางแผนอยู่ในระดับปานกลาง

4.2 ด้านการจัดองค์กร เห็นว่า ลักษณะงานของศูนย์ฯ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ฯ ภาพรวมด้านการจัดองค์กรอยู่ในระดับมาก

4.3 ด้านการจัดบุคลากร เห็นว่า การจัดบุคลากรของศูนย์ฯ มีความเหมาะสมตามตำแหน่งงานในระดับมาก ภาพรวมของด้านการจัดบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง

4.4 ด้านการสั่งการและการควบคุม มีความคิดเห็นว่า ศูนย์ฯ สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด และการดำเนินงานของศูนย์ฯ มีแผนงานที่สนับสนุนการดำเนินงานตามแผนแม่บทของมหาวิทยาลัย ภาพรวมของด้านการสั่งการและการควบคุม อยู่ในระดับปานกลาง

4.5 ด้านการประสานงาน เห็นว่า ศูนย์ฯ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับมาก ภาพรวมของด้านการประสานงาน อยู่ในระดับมาก

4.6 ด้านการรายงาน เห็นว่า การดำเนินงานของศูนย์ฯ บรรลุวัตถุประสงค์ของแผนงานในระดับมาก ภาพรวมด้านการรายงานอยู่ในระดับปานกลาง

4.7 ด้านการจัดงบประมาณ เห็นว่า ศูนย์ฯ มีการจัดทำงบประมาณประจำปีของศูนย์ฯ ที่สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัยในระดับมาก ภาพรวมด้านการจัดงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง

4.8 ด้านการติดตามและประเมินผล เห็นว่า การปรับปรุงแผนงานและการดำเนินงานของศูนย์ฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ภาพรวมด้านการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง

5. ความคิดเห็นของอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สังกัดคณะมนุษยศาสตร์ มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโท และเป็นอาจารย์ที่ไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ

6. ความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนจำนวน 212 คน ทุกคนเคยใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน และมีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ พฤติกรรมการใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้บริการในทุกลักษณะงาน ซึ่งพบว่าแผนกโสตทัศนูปกรณ์มีผู้ใช้งานมากที่สุดเป็นลำดับแรก ซึ่งเป็นเพราะลักษณะของห้องเรียนของมหาวิทยาลัยเป็น e-classroom ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถาม รู้สึกว่าได้ใช้บริการของแผนกโสตทัศนูปกรณ์ และส่งผลถึงความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ด้วย

7. ความพึงพอใจของอาจารย์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการของแผนกโสตทัศนูปกรณ์ แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน แผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีทางการศึกษา และแผนกนวัตกรรมการสอน มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายละเอียดดังนี้

7.1 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

แผนกโสตทัศนูปกรณ์ อาจารย์มีความพึงพอใจในโสตทัศนูปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก

แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน ความพึงพอใจในการให้บริการในลักษณะต่างๆ ของแผนกฯ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ การถ่ายภาพนิ่ง และการผลิตสื่อสนับสนุนการผลิตบทเรียนในการเรียนการสอนระบบ Hybrid Learning System

แผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีการศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกฯ ลำดับสูงสุดคือ การร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการสอน

แผนกนวัตกรรมการสอน ความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกฯ ลำดับสูงสุดคือ การผลิตสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์

7.2 ด้านกายภาพ

ความพึงพอใจของอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกายภาพของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในความสงบ ไม่มีเสียงรบกวนของสถานที่ให้บริการ รองลงมา คือ พื่อใจในความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ ถัดมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ และสุดท้ายคือ ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร

8. ปัญหาในการรับบริการของอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการของแผนกโสตทัศนูปกรณ์ แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน แผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีทางการศึกษา และแผนกนวัตกรรมการสอน มีภาพรวมอยู่ในระดับน้อย รายละเอียดดังนี้

8.1 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

แผนกโสตทัศนูปกรณ์ พบปัญหาในการรับบริการของแผนกโสตทัศนูปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน รวมทั้งโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนหรือห้องเรียน e-classroom อยู่ในระดับน้อย ภาพรวมของปัญหาในการรับบริการอยู่ในระดับน้อย

แผนกผลิตและบริการสื่อการสอน พบปัญหาในการรับบริการในลักษณะต่างๆ ของแผนกทุกประเด็น อยู่ในระดับน้อยสุด ได้แก่ การผลิตสื่อสนับสนุนการผลิตบทเรียนในการเรียนการสอนระบบ Hybrid Learning System ภาพรวมของปัญหาในการรับบริการอยู่ในระดับน้อย

แผนกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีการศึกษา พบปัญหาในการรับบริการของแผนกลำดับสูงสุดคือ การให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา ภาพรวมของปัญหาในการรับบริการอยู่ในระดับน้อย

แผนกนวัตกรรมการสอน พบปัญหาในการรับบริการของแผนกฯ คือ การพัฒนาบทเรียนเพื่อรองรับ Hybrid Learning System ภาพรวมของปัญหาในการรับบริการอยู่ในระดับน้อย

8.2 ด้านกายภาพ

ปัญหาในการรับบริการของอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกายภาพของ ศูนย์ความเป็นเลิศทางการ โดยปัญหาในการรับบริการมากที่สุด ได้แก่ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาในการรับบริการในด้านประสิทธิภาพในการให้บริการของทุก แผนก ในทุกลักษณะงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนอยู่ในระดับน้อยในขณะเดียวกันปัญหา การรับบริการด้านกายภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ ความสะอาด ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนจำนวนบุคลากร ความปลอดภัยของสถานที่ อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน

สรุปได้ว่า ผู้บริหารและบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มีความคิดเห็น สอดคล้องกันในเรื่องของจำนวนบุคลากรว่ามีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย อาจต้องมีการพิจารณาถึงการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้สอดคล้องกับปริมาณงานของ ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มีข้อเสนอแนะ 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. มหาวิทยาลัยควรมีการประชุมร่วมกับระหว่างผู้บริหารมหาวิทยาลัย และสำรวจสถานะ การดำเนินงานที่แท้จริงของบุคลากรภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน เพื่อให้มีความเข้าใจที่ ตรงกัน และเพื่อเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ต่อไป
2. ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนควรมีการปรับปรุงสถานที่การทำงานให้เอื้อต่อการ ดัดต่องานของอาจารย์ และนักศึกษา
3. ควรจัดสรรบุคลากรให้มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการอาจารย์และนักศึกษา

4. ควรสร้างความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระบบการเรียนการสอนแบบ Hybrid Learning System แก่บุคลากรภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน อาจารย์ ให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะเป็นการแก้ปัญหาการให้บริการของงานดังกล่าวได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับการพัฒนาระบบให้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสอดคล้องของนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

เกษม เจริญสุข. 2546. ความคิดเห็นของผู้บริหาร ครูผู้สอน และนักเรียนที่มีต่อระบบการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมของโรงเรียนวังไกลกังวล. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กาญจนา โชคเหรียญสุขชัย. 2536. โครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กิดานันท์ มลิทอง. 2536. เทคโนโลยีการศึกษาร่วมสมัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. 2543. เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรมการศึกษานอกโรงเรียน, ม.ป.ป. ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: กรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ.

จริยา เหนียนเฉลย. 2535. เทคโนโลยีการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซต.

จirnันท์ ชาติชัยนันท์. 2543. รูปแบบของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีเครือข่ายจังหวัดนนทบุรี: วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฉลองชัย สุรวัฒนบุรณ์. 2541. การจัดและบริหารงานเทคโนโลยีการศึกษา. ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

_____. 2544. การออกแบบระบบการสอน. กรุงเทพมหานคร. ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2541. เอกสารคำสอนชุดวิชาการบริหารศูนย์สื่อการศึกษา.
หน่วยที่ 1-2. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ณรงค์ มุกดาแสงสว่าง. 2540. ศูนย์สื่อการศึกษาที่เหมาะสม สำหรับโรงเรียนในโครงการขยาย
โอกาสทางการศึกษา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ถนอมพร เลาหจรัสแสง. 2541. อินเทอร์เน็ต: เครือข่ายเพื่อการศึกษา. วารสารครูศาสตร์.
พฤศจิกายน - กุมภาพันธ์. กรุงเทพมหานคร.

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. 2546. มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร:
อินฟอร์มีเดีย บั๊คส์.

ธีรบุท นันดา. 2543. สื่อและศูนย์การศึกษา สำหรับโรงเรียนตำรวจในสังกัดกองบัญชาการศึกษา
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยี
การศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธงชัย สถานุชาติ. 2542. การบริหารองค์พัฒนาเอกชน. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์ศูนย์การศึกษาและอาชีพ มูลนิธิศึกษาเอเชีย.

นวรรตน์ รอดแก้ว. 2544. การศึกษาความต้องการ การจัดตั้งศูนย์สื่อการศึกษา สำหรับโรงเรียน
ในกลุ่มสหวิทยา เขตสมุทรปราการ (3) แก้วปราการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิพนธ์ สุขปรีดี. 2536. สัมมนาการวิจัยและทฤษฎีด้านบริการการศึกษา. ประมวลสาระชุดวิชา
สัมมนาการวิจัย และทฤษฎีทางเทคโนโลยีและสื่อการศึกษา หน่วยที่ 1-4.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นงลักษณ์ สุขนวล. 2543. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านตัวครูกับพฤติกรรม
การสอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงาน
ประถมศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นพรัตน์ ชูใสว. 2533. โครงการจัดตั้งศูนย์สื่อทางการศึกษาสำหรับโรงเรียนราชวินิตบางแก้ว.
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นัยนา นุรารักษ์. 2539. รูปแบบนำเสนอการจัดศูนย์วิทยบริการทางการแพทย์.
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2534. วิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: พิชญพริ้นติ้ง.

ปรัชญนันท์ นิลสุข. 2541. รูปแบบของศูนย์สื่อการเรียนการสอน. วารสารวิทยบริการ ปีที่ 9
ฉบับที่ 3. กันยายน – ธันวาคม. กรุงเทพมหานคร.

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 2549. รายงานผลการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2549.
กรุงเทพมหานคร: กองแผนงาน. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

รุ่ง แก้วแดง. 2540. รัฐธรรมนูญกับการศึกษาของชาติ. กรุงเทพมหานคร:
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานรัฐมนตรี.

วนิดา จิงประสิทธิ์. 2532. การบริหารและการบริการงานโสตทัศนศึกษา. นครปฐม:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.

วารินทร์ รัศมีพรหม. 2543. “บทความเรื่อง วิสัยทัศน์ทางเทคโนโลยีการศึกษา”
วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์. 3(พฤษภาคม – สิงหาคม 2543): 59.

วาสนา ทวีกุลทรัพย์. 2541. เอกสารคำสอนชุดวิชาการบริหารศูนย์สื่อการศึกษา.

หน่วยที่ 11. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วรรณเนตร สงวนพันธ์. 2545. สภาพปัญหาและความต้องการ การใช้สื่อการเรียนการสอนของ
ครู ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ระดับประถมศึกษา อำเภอ
เมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยี
การศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมจิตร พิกสังข์. 2546. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอนที่มีต่อการ
ให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต.
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมบูรณ์ สงวนญาติ. 2534. เทคโนโลยีทางการเรียนการสอน. ภาคพัฒนาตำราและเอกสารทาง
วิชาการ, หน่วยศึกษานิเทศก์, กรมการฝึกหัดครู.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ. 2543. สาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้อง
ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร.
สำนักพิมพ์ บริษัท ที.พี. พรินท์ จำกัด.

สุธรรม อารีกุล. 2541. รายงานการวิจัยประกอบร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542
ประเด็นการอุดมศึกษา. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี.

สุรัช ประเสริฐสรวย. 2545. เอกสารคำสอนวิชาการจัดระบบงานเทคโนโลยีการศึกษา.
ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุรศักดิ์ ปาเฮ. 2537. การบริหารศูนย์สื่อการสอน. กรุงเทพมหานคร. (อัดสำเนา).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539. องค์การและการจัดการ (Organization and Management).
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

Bangkok University. 2005. **Educational Technology Center.** (Online).

<http://techno.bu.ac.th/service.html#o2>, March 22, 2005.

Dickinson, Gail K. 1994. **Selection and Evaluation of Electronic Resources.** Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, Inc.

Huachiew Chalermprakiet University. 2005. **Educational Technology.** (Online).

<http://ed.tech.hcu.ac.th/ABOUT/ABOUT2.HTM>, March 22, 2005.

Peterson, Gary T. 1974. **The Media Center in the Educational Mainstream. The Learning Center- A Second Time Around.** Washington, D.C. Association for Education Communications and Technology.

Smith, Robert C. and Pike. 1991. Carol S. **The Role of the School Library Media Center in the Curriculum: A Conceptual Model.** International Journal of Instructional Media.

The University of California. 2005. **The Center for Teaching Excellence at The University of California Riverside** (Online). www.cte.ucr.edu/about/index.html, February 25, 2005.

The University of Kansas. 2005. **Center for Teaching Excellence at The University of Kansas.** (Online). www.ku.edu/~cte/about.html, February 25, 2005.

The University of Montana. 2005. **The Center for Teaching Excellence for The University of Montana.** (Online). www.umt.edu/cte/history/, March 25, 2005.

The University of North Carolina at Wilmington. 2005. **The Center for Teaching Excellence at the University of North Carolina at Wilmington** (Online). www.uncw.edu/cte/about/index.html, February 25, 2005.

University of the Thai Chamber of Commerce. 2005. **Center for Teaching Excellence** (Online).
www.utcc.ac.th/cte/u01_03.htm, February 3, 2005.

Visman, R.C. 1967. **The AV Directors Job Studies. Audio Visual Instruction.**
6 (June – July 1967).

Walailak University. 2005. **The Center for Library Resources and Educational Media.**
(Online). http://clm.wu.ac.th/contents_clm/introduction2_3_media6.html,
February 25, 2005.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิทยานิพนธ์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิทยานิพนธ์

1. ดร.รัตนภรณ์ ประวัติวัชร
อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภเชษฐ์ อินทร์เนตร
อาจารย์ประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
3. ดร.ทรรศนะ บุญขวัญ
ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
4. คุณลลิตา ปรีดาภรณ์
นักวิจัย ประจำกองส่งเสริมการวิจัย
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ภาคผนวก ข
แบบประเมินเครื่องมือ

แบบประเมินเครื่องมือวิจัยสำหรับผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

- 5 หมายถึง เหมาะสมมากที่สุด
4 หมายถึง เหมาะสมมาก
3 หมายถึง เหมาะสมปานกลาง
2 หมายถึง เหมาะสมน้อย
1 หมายถึง ต้องปรับปรุง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. บอกจุดมุ่งหมายของแบบสอบถามชัดเจน					
2. คำถามตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา					
3. คำถามครอบคลุมเรื่องที่ศึกษา					
4. จัดหมวดหมู่คำถามได้อย่างเหมาะสม					
5. จัดลำดับคำถามให้ง่ายในการตอบ					
6. คำชี้แจงและข้อตกลงในการตอบชัดเจน					
7. ใช้ภาษาสื่อความหมายที่เข้าใจง่าย					

ข้อเสนอแนะอื่น

.....
.....

ลงชื่อ

(.....)

...../...../.....

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามการวิจัย

ผู้บริหารมหาวิทยาลัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

คำสำคัญในการวิจัย

ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน คือ หน่วยงานที่ให้บริการ ผลิต เผยแพร่สื่อการสอน รวมถึงให้คำแนะนำด้านการผลิตสื่อการสอนแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยเน้นการพัฒนาเทคนิคการเรียนการสอนโดยการวิจัย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการสำรวจ ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ขอความกรุณาท่านตอบตามความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลทั้งหมดจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะรวมเท่านั้น

2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการบริหารภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืนภายในวันที่

สถานที่ส่ง : ฝ่ายวางแผนและพัฒนา อาคาร 10 ชั้น 6

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์

ผู้ทำวิจัย

นางสาวศิริรัตน์ ศิวะกุล

ฝ่ายวางแผนและพัฒนา

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

โทร. 6398

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และเติมข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุปี

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

☐

ปริญญาตรี สาขา.....

☐

ปริญญาโท สาขา.....

☐

ปริญญาเอก สาขา.....

4. ตำแหน่งงานของท่าน

☐

ผู้บริหารฝ่าย

☐

ผู้บริหารคณะวิชา

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

☐

น้อยกว่า 10 ปี

☐

10 – 15 ปี

☐

16– 20 ปี

☐

มากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการบริหารงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อละ 1 คำตอบ

ด้านการวางแผน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การวางแผนการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายของมหาวิทยาลัย					
2. การดำเนินงานของศูนย์ฯ สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย					
3. ศูนย์ฯ มีแผนงานที่สนับสนุนการดำเนินงานตามแผนแม่บทของมหาวิทยาลัย					
4. ผู้บริหารควรมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของศูนย์ฯ					

ด้านการจัดองค์กร

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ศูนย์ฯ มีโครงสร้างหน่วยงานที่ชัดเจน					
2. ศูนย์ฯ มีภาระงานที่ชัดเจน					
3. บทบาทภาระงานของศูนย์ฯ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ฯ					
4. โครงสร้างการทำงานของศูนย์ฯสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย					
5. การจัดโครงสร้างหน่วยงานของศูนย์ฯ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัย					
6. การจัดโครงสร้างหน่วยงานของศูนย์ฯสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					

ด้านการจัดบุคลากร

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ศูนย์ฯ มีการจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามบทบาทภาระงาน					
2. การจัดบุคลากรภายในหน่วยงานของศูนย์ฯ มีความเหมาะสมตรงตามตำแหน่งงาน					
3. ศูนย์ฯ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
4. ศูนย์ฯ เน้นนโยบายการให้บริการเป็นสำคัญให้กับบุคลากร					

ด้านการสั่งการและการควบคุม

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การบริหารงานภายในศูนย์ฯ มีประสิทธิภาพ					
2. ศูนย์ฯ สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด					
3. การดำเนินงานของศูนย์ฯ มีแผนงานที่สนับสนุนการดำเนินงานตามแผนแม่บทของมหาวิทยาลัย					

ด้านการประสานงาน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ศูนย์ฯ ดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย					
2. ผู้บริหารศูนย์ฯ ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประสานงานที่เหมาะสม					
3. การประสานงานของศูนย์ฯ เป็นไปอย่างมีระบบ					

ด้านการรายงาน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การดำเนินงานของศูนย์ฯ เป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้					
2. การดำเนินงานของศูนย์ฯ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน					
3. ศูนย์ฯ รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารเป็นประจำ และต่อเนื่อง					
4. รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ มีความละเอียดและสมบูรณ์ในเนื้อหา					
5. ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่อง					

ด้านการจัดงบประมาณ

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ศูนย์ฯ มีการจัดทำงบประมาณประจำปีสอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย					
2. ศูนย์ฯ ได้งบประมาณเพียงพอในการดำเนินงานตามแผน					
3. ศูนย์ฯ สามารถใช้งบประมาณที่จัดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. การใช้งบประมาณของศูนย์ฯ เป็นไปตามแผนงานที่ตั้งไว้					

ด้านการติดตามและประเมินผล

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ฯจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยเป็นประจำและต่อเนื่อง					
2. มีการนำผลการประเมินการดำเนินงานของศูนย์ฯจากหน่วยงานที่ใช้บริการศูนย์ฯ มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน					
3. มีการนำข้อเสนอของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมาปรับปรุงแผนงานและการดำเนินงานของศูนย์ฯ					
4. การปรับปรุงแผนงานและการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการพัฒนาศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

คำสำคัญในการวิจัย

ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน คือ หน่วยงานที่ให้บริการ ผลิต เผยแพร่สื่อการสอน
รวมถึงให้คำแนะนำด้านการผลิตสื่อการสอนแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
โดยเน้นการพัฒนาเทคนิคการเรียนการสอนโดยการวิจัย

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้คือ อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
2. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการสำรวจ ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ขอความกรุณาท่านตอบตามความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลทั้งหมดจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะรวมเท่านั้น
3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน
 - ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและปัญหาการให้บริการ

ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืนภายในวันที่

สถานที่ส่ง : ฝ่ายวางแผนและพัฒนา อาคาร 10 ชั้น 6

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์

ผู้ทำวิจัย

นางสาวศิริรัตน์ ศิวะกุล

ฝ่ายวางแผนและพัฒนา

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

โทร. 6398

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่เป็นจริงและกรอกข้อความในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. คณะวิชา

☐ คณะบริหารธุรกิจ	☐ คณะวิทยาศาสตร์
☐ คณะบัญชี	☐ คณะนิเทศศาสตร์
☐ คณะเศรษฐศาสตร์	☐ คณะวิศวกรรมศาสตร์
☐ คณะมนุษยศาสตร์	☐ คณะนิติศาสตร์

2. อายุ

☐ น้อยกว่า 31 ปี

☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

☐ ปริญญาตรี สาขา.....

☐ ปริญญาโท สาขา.....

☐ ปริญญาเอก สาขา.....

4. ตำแหน่งทางวิชาการ

☐ อาจารย์	☐ รองศาสตราจารย์
☐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์	☐ ศาสตราจารย์

5. อายุการทำงานภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

☐ ต่ำกว่า 5 ปี	☐ 5 - 10 ปี
☐ 11-15 ปี	☐ 15 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่เป็นจริงและกรอกข้อความในช่องที่กำหนด

1. ท่านเคยใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน
☐ เคย ☐ ไม่เคย
2. ความถี่ของการใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนต่อสัปดาห์
☐ 1 - 2 ครั้ง ☐ 3 - 4 ครั้ง
☐ 5 - 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
3. ลักษณะงานที่ใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานบริการโสตทัศนูปกรณ์
☐ งานผลิตและบริการสื่อการสอน
☐ งานเผยแพร่และฝึกอบรม
☐ งานการเรียนการสอนผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ (e-learning)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและปัญหาการใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจและระดับความเป็น
ปัญหาการใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน 5 ระดับ จากมากที่สุด ไปยังน้อยที่สุด

[illegible]

แบบสอบถามการวิจัย

บุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

เรื่อง

ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

คำสำคัญในการวิจัย

ศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน คือ หน่วยงานที่ให้บริการ ผลิต เผยแพร่สื่อการสอน
รวมถึงให้คำแนะนำด้านการผลิตสื่อการสอนแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
โดยเน้นการพัฒนาเทคนิคการเรียนการสอนโดยการวิจัย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการสำรวจ ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรที่มีต่อศูนย์
ความเป็นเลิศทางการสอนมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ขอความกรุณาท่านตอบตามความคิดเห็น
ของท่าน ข้อมูลทั้งหมดจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะรวมเท่านั้น
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอนที่มีต่อ
นโยบายของมหาวิทยาลัยและการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทาง
การสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
 - ตอนที่ 3 ทักษะคติในการทำงานภายใต้ระบบงานของศูนย์

ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืนภายในวันที่.....

สถานที่ส่ง : ฝ่ายวางแผนและพัฒนา อาคาร 10 ชั้น 6

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์

ผู้ทำวิจัย

นางสาวศิริรัตน์ ศิวะกุล

ฝ่ายวางแผนและพัฒนา

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

โทร. 6398

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุปี

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

☐

ต่ำกว่าปริญญาตรี

สาขา.....

☐

ปริญญาตรี

สาขา.....

☐

ปริญญาโท

สาขา.....

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

☐

น้อยกว่า 10 ปี

☐

10 – 15 ปี

☐

16 – 20 ปี

☐

มากกว่า 20 ปี

5. เป็นบุคลากรสังกัดแผนก.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในศูนย์ที่มีต่อการบริหารงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศ
ทางการสอน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อละ 1 คำตอบ

ด้านการวางแผน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การวางแผนการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ เป็นไปในทิศทางเดียวกับนโยบายของมหาวิทยาลัย					
2. การดำเนินงานของศูนย์ฯ สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย					
3. ศูนย์ฯ มีแผนงานสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนแม่บทของมหาวิทยาลัย					
4. ผู้ที่มีส่วนในการวางแผนการดำเนินงานของศูนย์ฯ ควรเป็นบุคลากรภายในศูนย์ฯ					
5. ผู้บริหารควรมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของศูนย์ฯ					

ด้านการจัดองค์กร

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ศูนย์ฯ มีโครงสร้างหน่วยงานที่ชัดเจน					
2. ศูนย์ฯ มีภาระงานที่ชัดเจน					
3. ลักษณะงานของศูนย์ฯ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ฯ					
4. โครงสร้างการทำงานของศูนย์ฯ สนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย					

ด้านการจัดบุคลากร

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ศูนย์ฯ มีการจัดบุคลากรตามความรู้ความสามารถของบุคลากร					
2. การจัดบุคลากรของศูนย์ฯ มีความเหมาะสมตามตำแหน่งงาน					
3. บุคลากรภายในศูนย์ฯ เพียงพอในการปฏิบัติงาน					
4. ขั้นตอนการรับบุคลากรภายในศูนย์ฯ มีความเหมาะสม					
5. คุณวุฒิของบุคลากรศูนย์ฯ เหมาะสมกับบทบาทและภาระงานภายในศูนย์ฯ					

ด้านการสั่งการและการควบคุม

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การบริหารงานภายในศูนย์ฯ มีประสิทธิภาพ					
2. ศูนย์ฯ สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด					
3. การดำเนินงานของศูนย์ฯ มีแผนงานที่สนับสนุนการดำเนินงานตามแผนแม่บทของมหาวิทยาลัย					
4. ผู้บริหารระดับที่สูงกว่าให้โอกาสในการตัดสินใจการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ					
5. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ					

ด้านการประสานงาน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีความร่วมมือและความสามัคคีภายในศูนย์ฯ					
2. ศูนย์ฯสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. ศูนย์ฯสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างดี					
4. ศูนย์ฯ จัดระบบการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ					

ด้านการรายงาน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การดำเนินงานของศูนย์ฯเป็นไปตามแผนงานที่ตั้งไว้					
2. การดำเนินงานของศูนย์ฯ เป็นบรรลุตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน					
3. ศูนย์ฯ รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารเป็นประจำ และต่อเนื่อง					
4. รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ มีความละเอียดและสมบูรณ์ในเนื้อหา					
5. มีการนำผลการดำเนินงานไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์ฯในปีต่อไป					
6. ศูนย์ฯ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ					
7. ศูนย์ฯ มีการทำรายงานประจำปีเพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบอย่างสม่ำเสมอ นับตั้งแต่เริ่มจัดตั้งศูนย์ฯ					

ด้านการจัดงบประมาณ

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีการจัดทำงบประมาณประจำปีของศูนย์ฯ ที่สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย					
2. ศูนย์ฯ มีงบประมาณเพียงพอในการดำเนินงานตามแผน					
3. ศูนย์ฯ สามารถใช้งบประมาณที่จัดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. การใช้งบประมาณของศูนย์ฯ เป็นไปตามแผนงานที่ตั้งไว้					
5. ผู้บริหารได้ตั้งงบประมาณเพื่อสนับสนุนการบริหารศูนย์ฯ					

การติดตามและประเมินผล

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ ในแต่ละแผนงานจากหน่วยงานที่ใช้บริการ					
2. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ จากผู้บริหารมหาวิทยาลัยเป็นประจำและต่อเนื่อง					
3. มีการนำผลการประเมินการดำเนินงานของศูนย์ฯ จากหน่วยงานที่ใช้บริการศูนย์ฯ มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน					
4. มีการนำข้อเสนอของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมาปรับปรุงแผนงานและการดำเนินงานของศูนย์ฯ					
5. การปรับปรุงแผนงานและการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นในการทำงานภายใต้ระบบงานของศูนย์

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อละ 1 คำตอบ

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านมีความพึงพอใจในระบบงานที่ท่านทำอยู่					
2. ท่านเห็นว่าการที่ท่านทำเหมาะสมกับตัวท่าน					
3. ท่านเห็นว่าศูนย์ฯ ทำให้ท่านได้แสดงความสามารถ					
4. ท่านคิดว่าท่านได้พัฒนาและเรียนรู้จากการทำงาน					
5. ท่านต้องการทำงานของท่านให้สำเร็จและมีคุณภาพ					
6. ท่านเป็นคนชอบงานบริการ					
7. ท่านพอใจที่จะได้พูดคุยกับผู้มารับบริการของศูนย์ฯ					
8. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการสอนแบบ Hybrid					
9. ท่านพอใจกับผลการทำงานของท่าน					
10. ท่านรู้สึกอยากเข้าร่วมกลุ่มกิจกรรมคุณภาพเพื่อพัฒนาศูนย์ฯ					
11. ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงานที่ศูนย์ฯ					
12. ท่านชอบแนวทาง และนโยบายการบริหารงานของศูนย์ฯ					

กรุณาระบุปัญหาหรืออุปสรรคในการที่ท่านปฏิบัติงานภายในศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

ด้านกายภาพ.....

.....

ด้านงบประมาณ.....

.....

ด้านอื่นๆ

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาศูนย์ความเป็นเลิศทางการสอน

.....

.....

.....

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ – สกุล	นางสาวศิริรัตน์ ศิระกุล
วัน เดือน ปีที่เกิด	21 สิงหาคม 2519
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (นิเทศศาสตร์) สาขาวิชาการสื่อสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา สังกัดสำนักอำนวยการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย