

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ของโลก ทำให้มีการพัฒนาอุตสาหกรรมที่เน้นเทคโนโลยีและความต้องการกำลังแรงงานที่มีความรู้ความสามารถ และการที่ภาวะเศรษฐกิจของประเทศเปลี่ยนแปลงเป็นระบบเศรษฐกิจเสรี ทำให้มีความร่วมมือและการแข่งขันสูง ธุรกิจองค์การ หน่วยงานต่าง ๆ ล้วนแข่งขันกันและเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นแรงผลักดันให้องค์การต่างๆ มีการปรับเปลี่ยนหน่วยงาน เช่น มีการแปรรูปกิจการ ปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการทำงาน ปรับโครงสร้างระบบการทำงาน การกระจายอำนาจการดำเนินงาน ตลอดจนการจัดองค์การให้มีคุณภาพและมาตรฐาน

หน่วยงานหรือองค์การทั้งหลายมีการตื่นตัวอย่างมากในเรื่องของคุณภาพและมาตรฐาน โดยมีความต้องการที่จะได้รับการรับรองว่าเป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประกันคุณภาพการทำงานขององค์การต่อสาธารณชน และยังเป็นการควบคุมคุณภาพการทำงาน หรือการปฏิบัติงานบุคคลากรฝ่ายต่างๆ แนวคิดเรื่องการจัดการคุณภาพและมาตรฐานนั้นได้เริ่มจากระบบการผลิตทางอุตสาหกรรม โดยระยะแรกมีการนำระบบควบคุมคุณภาพ (Quality Control :QC) และระบบการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ (Total Quality Management :TQM) ไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน ซึ่งปัจจุบันแนวคิดเรื่องการพัฒนามาตรฐานระบบคุณภาพและการประกันคุณภาพมีอิทธิพลสูงยิ่งต่อการพัฒนาอุตสาหกรรม จึงได้มีการรวมตัวกันระหว่างองค์กรอุตสาหกรรมนานาชาติประเทศขึ้นเรียกว่า “องค์กรมาตรฐานระหว่างประเทศ” หรือ ISO(The international Organization for Standardization) (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ,2541) มาตรฐานเหล่านี้นอกจากจะนำไปใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตแล้วยังสามารถใช้กับการดำเนินงานของหน่วยงานประเภทอื่นๆได้เช่นเดียวกัน ตัวอย่างเช่นสถานศึกษาบางแห่งใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9002 เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น ซึ่งการเลือกใช้ระบบมาตรฐานขององค์การนอกจากจะส่งผลต่อภาพรวมของการปฏิบัติงานในองค์การแล้วยังเป็นวิธีการประกันคุณภาพและสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการหรือผู้ใช้ผลผลิต หรือผลิตภัณฑ์ด้วย เพราะเมื่อองค์การใดได้รับการรับรองมาตรฐานย่อมจะทำให้บุคคลทั่วไปเกิดความมั่นใจในคุณภาพของหน่วยงาน และเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้ได้รับการยอมรับว่ากระบวนการ และผลผลิตขององค์การมีคุณภาพ ซึ่งระบบประกันคุณภาพมักจะเน้นที่ระบบรายงานผลและระบบเอกสารเป็นสำคัญ เช่น มีการจัดทำเอกสารมาตรฐานคุณภาพ เอกสารรายงานการศึกษาตนเอง (self-study report) โดยการ

ดำเนินการประกันคุณภาพ เกี่ยวข้องกับคำสองคำที่มีความสัมพันธ์กัน คือ มาตรฐาน และคุณภาพ สิทธิศักดิ์ พุฒษ์ปิติกุล (2543) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพไว้ว่า หมายถึง การได้ผลงานตรงตามมาตรฐานที่กำหนด สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ปราศจากข้อบกพร่องเกี่ยวข้องกับคน กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ บริการ และสิ่งแวดล้อม ทุกฝ่ายเกี่ยวข้องมีความสุข มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง

ด้านการดำเนินงานภายในองค์กรต่างๆนั้นมีบุคลากรเป็นปัจจัยหรือกลไกสำคัญที่มีส่วนทำให้การพัฒนาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ กระบวนการบริหารงานบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลในองค์กร นับตั้งแต่การสรรหาบุคคลมาปฏิบัติงาน การบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงานไปจนถึงการให้บุคคลพ้นจาก (จำเนียร จวงตระกูล, 2531) ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรได้คนดีมีความรู้ ความสามารถ และความสามารถดีมาปฏิบัติงานการที่องค์กรจะได้บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าวมาปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องสร้างเครื่องมือสำคัญคือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ขึ้นมาใช้ในการวัดและประเมินผลคุณสมบัติของบุคคล ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินการปฏิบัติงานจะเป็นข้อมูลที่องค์กรนำไปใช้ในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน การโอนย้าย การให้พนักงาน และการให้พนักงาน เป็นต้น (พัชรา หาญเจริญกิจ, 2546) เครื่องมือหนึ่งที่จะทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานดำเนินไปแบบเที่ยงตรงมีแนวทางอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรม องค์กรและประชาคมในองค์กรหน่วยงานหรือประชาคมในวิชาชีพจะร่วมกันสร้างเครื่องมือเพื่อประเมินโดยการ ชีวัด คือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standards) หมายถึง เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน ลักษณะของมาตรฐานการปฏิบัติงานอาจจะระบุลักษณะของการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย และพฤติกรรมก็ได้ (อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร : 2542) โดยที่มาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นเกณฑ์สำหรับการเปรียบเทียบผลงานระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกัน โดยองค์กรหน่วยงานหรือสมาคมวิชาชีพต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้เป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนก่อนแล้ว เมื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลจึงเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ (พัชรา หาญเจริญกิจ , 2546) Quinlan (2000) กล่าวถึงประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ว่า “สามารถพัฒนาเป็นเครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงานได้ และผลนี้จะเป็นข้อมูลย้อนกลับให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานของตนต่อไปเรื่อย ๆ จนเป็นวงจรที่ต่อเนื่อง” นอกจากนี้ยังมีการกล่าวถึงมาตรฐานอาชีพว่ามีผลดีต่อผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมาตรฐานช่วยนำมาซึ่งการจำแนกความสามารถ การกำหนดความแตกต่างด้านความรู้ ประสบการณ์ และทักษะ ส่วนผู้เป็นเจ้าของกิจการ หรือผู้ควบคุมกิจการยังได้รับประโยชน์จากมาตรฐานอาชีพในด้านการประเมินจุดประสงค์ของสมรรถภาพอาชีพ คือ ความรู้ความเข้าใจองค์ความรู้ที่บุคคลจะสามารถนำมาใช้ในการทำงาน เป็นแนวทางสำหรับการกำหนดภาระงาน การกำหนดเกณฑ์เพื่อรับบุคคลใหม่เข้าทำงาน เป็นบรรทัดฐานสำหรับการประเมินผู้ปฏิบัติงาน เป็นระบบที่จะใช้วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการอบรมผู้ปฏิบัติงานต่อไป และเป็นโอกาส

ที่จะพัฒนาการปฏิบัติการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์การ (<http://www.train4publing.co.uk/bookhouse/standards/benefits/html>, 2001)

สถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์การที่จัดการด้านการศึกษาชั้นสูงสุดของประเทศ มีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ 1. ด้านการสอน 2. การวิจัย 3. การบริการวิชาการ และ 4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เนื่องจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 มาตรา 48 ได้กำหนดว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา” ทั้งนี้เมื่อดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้วก็จะดำเนินการประกันคุณภาพภายนอกต่อไป ซึ่งเป็นการนำไปสู่การมีมาตรฐานนั่นเอง นอกจากนี้ในมาตรา 49 ยังได้กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา โดยองค์กรนี้ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับเรื่องมาตรฐานและการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศเป็นอย่างมาก จึงเป็นแรงผลักดันที่ทำให้ต้องมีการปฏิรูปการศึกษาทุกระดับโดยเฉพาะด้านคุณภาพทั้งสี่ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย สถาบันอุดมศึกษาจึงมีการจัดเตรียมระบบคุณภาพและการประกันคุณภาพกันอย่างกว้างขวาง (อมรวิเศษ นาคทรพรพ, 2543) โดยได้ใช้องค์ประกอบและดัชนีซึ่งชี้คุณภาพการศึกษา 9 องค์ประกอบของทบวงมหาวิทยาลัย (ปัจจุบันคือสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา) ประกอบด้วยองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการ องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม องค์ประกอบที่ 7 มีระบบการบริหารที่สอดคล้องกับพันธกิจ องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ และองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และต่อมามีการใช้การประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐาน 8 มาตรฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยมาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านการเรียนรู้ มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้ มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ และมาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยใช้มาตรฐานทั้งแปดมาตรฐานนี้เพื่อเป็นมาตรฐานสำหรับประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถาบันอุดมศึกษา

หน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษาจัดตั้งขึ้นภายใต้ความตระหนักและเล็งถึงความสำคัญของเทคโนโลยีการศึกษาที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยต่าง ๆ จึงมีหน่วยงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนที่สำคัญหน่วยงานหนึ่ง เนื่องจากมีส่วนช่วยในการพัฒนาการเรียนการสอน ด้วยการออกแบบระบบการเรียนการสอน การผลิต และการให้บริการสื่อวัสดุอุปกรณ์การศึกษา เพื่อสนองความต้องการ และสนองความลึกซึ้งของแต่ละสาขาวิชา

สนองความแตกต่างระหว่างบุคคล และเพื่อช่วยย่นระยะเวลาในการเตรียมและดำเนินการสอนของอาจารย์ โดยที่หน่วยงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ มักเรียกชื่อหน่วยงานที่หลากหลาย เช่น สำนักเทคโนโลยีการศึกษา ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา หรือบางหน่วยงานอาจเป็นส่วนหนึ่งของสำนักหอสมุด หรือ สำนักวิทยบริการ แต่อย่างไรก็ตามหน่วยงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาทุกแห่งมักเป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นโดยมีจุดประสงค์เพื่อการออกแบบ การผลิต การพัฒนา และการบริการด้านสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา ส่วนโครงสร้างองค์การด้านเทคโนโลยีการศึกษา แต่ละแห่งมีรายละเอียดลักษณะงานที่ต่างกันไป

เนื่องจากหน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยจึงต้องมีการดำเนินการเพื่อการประกันคุณภาพ แต่หน่วยงานเทคโนโลยีศึกษามีได้เป็นหน่วยงานที่ผลิตบัณฑิตเช่นเดียวกับคณะวิชา ดังนั้นการใช้อุปกรณ์ประกอบ ตัวบ่งชี้และมาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานสนับสนุนจึงต้องมีการตั้งเกณฑ์ที่แตกต่างออกไป หน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษาในบางสถาบันอาจมีการใช้ระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นเองภายในสถาบัน เช่น CU QA ของหน่วยโสตทัศนศึกษากลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หรือบางหน่วยงานใช้ระบบเสริมการประกันคุณภาพ อาทิระบบการประกันคุณภาพที่เป็นมาตรฐานสากล เช่น ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของสำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระนครเหนือ ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ซึ่งระบบการประกันคุณภาพรูปแบบนี้เป็นการประกันคุณภาพโดยภาพรวม แต่มาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยการประกันคุณภาพการทำงานโดยมีการกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ที่เป็นรายละเอียดของลักษณะงานและการปฏิบัติงานแต่ละด้านของงานเทคโนโลยีการศึกษาโดยตรงตามแต่ละหน้าที่ตั้งที่ อมรวิชัย นาคทรพรพ (2543) กล่าวไว้ว่า “แนวทางการประกันคุณภาพสะท้อน หลักการ เป้าหมาย ที่พึงประสงค์ของการพัฒนาอุดมศึกษาไทยในอนาคตด้วย หัวใจของระบบการประกันคุณภาพที่ดี คือ การใช้ระบบ และกระบวนการประกันคุณภาพในการสร้างความเป็นประชาคมที่มีวัฒนธรรมในการเรียนรู้ และตรวจสอบการทำงานของตนเองเพื่อผู้อยู่เสมอ ที่จะนำไปสู่การเป็นองค์การการเรียนรู้ที่ปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกับการมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานทุก ๆ ด้าน แบบมีอาชีพที่สามารถตรวจสอบการทำงานได้ทุกชั้นตอน”

นักเทคโนโลยีการศึกษาเป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์การเทคโนโลยีการศึกษา มักเป็นบุคคลที่จบการศึกษาในสาขาเทคโนโลยีการศึกษาโดยตรงหรือสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ความสามารถของบุคคล ในการปฏิบัติงาน เกิดจากการหล่อหลอมจากหลักสูตรที่ได้รับการศึกษาจากสถาบันการศึกษานั้นเอง ดังที่สมาคมเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาแห่งสหรัฐอเมริกา (AECT, 2000) ได้จัดทำมาตรฐานหลักสูตรสาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับรองคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตรทั่วประเทศ โดยกำหนดจากขอบข่ายมาตรฐานหลักสูตรจากขอบข่ายงานเทคโนโลยีการศึกษา ที่ Seels and Richey (1994) ได้กำหนดขอบข่ายไว้ โดยกำหนดให้ผู้เรียนและผู้ปฏิบัติงานต้องมีความสามารถใน 5 มาตรฐาน คือ มาตรฐานที่ 1 การออกแบบ มาตรฐานที่ 2 การพัฒนา มาตรฐานที่ 3 การนำไปใช้

มาตรฐานที่ 4 การจัดการ และมาตรฐานที่ 5 การประเมิน สำหรับประเทศไทยนั้นก็ยังมีผู้ศึกษาถึงสมรรถภาพของนักเทคโนโลยีทางการศึกษาในยุคสารสนเทศ (ณัฐฉัตร รัตนอรุณ ,2538) ว่านักเทคโนโลยีทางการศึกษาในยุคสารสนเทศ ควรมีสมรรถภาพด้านการบริหาร ด้านการออกแบบ ด้านการผลิต ด้านการบริการ และด้านการวิจัย ซึ่งทั้งมาตรฐานและสมรรถภาพที่คาดหวังเหล่านี้จะเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถบ่งบอกถึงขอบข่ายการทำงานของนักเทคโนโลยีการศึกษาได้เช่นกัน

จากการกำหนดของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 9 เรื่องเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ในมาตรา 65 ได้กำหนดให้ “มีการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านการผลิต และผู้ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ” และในกระบวนการทางเทคโนโลยีเพื่อการศึกษายังได้ระบุถึงการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงาน การพัฒนาผู้ผลิตผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาไว้ด้วยเช่นกัน ซึ่งแนวทางเหล่านี้มีผลโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา และมาตรา 69 ตามพระราชบัญญัติการศึกษาระบุให้มีการจัดตั้งองค์กรควบคุมงานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ที่ระบุไว้ว่า “รัฐต้องจัดให้มีหน่วยงานกลางทำหน้าที่เสนอ นโยบาย แผน ส่งเสริม และประสานการวิจัย การพัฒนา และการใช้ รวมทั้งการประเมินคุณภาพ และประสิทธิภาพของการผลิตและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา” ซึ่งขณะนี้ได้มีการดำเนินการเพื่อเตรียมการจัดตั้งแล้ว โดยใช้ชื่อว่า “สถาบันเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา” ภายในสถาบันแห่งนี้มีการแบ่งหน่วยงานโดยมีสำนักงาน ๆ หนึ่ง คือ สำนักงานวิจัยและพัฒนา ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการกำหนดมาตรฐานการใช้งานระบบเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าการกำหนดมาตรฐานที่สถาบันกำหนดขึ้นนั้น เป็นการกำหนดมาตรฐานด้านรูปแบบและเนื้อหาสื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา และกำหนดมาตรฐานด้านเทคนิคของเครือข่ายอุปกรณ์ แต่ไม่ได้มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาหรือเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาแต่อย่างใด

การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานเทคโนโลยีการศึกษาเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งในขณะนี้ ตามทัศนะของ Ely (1999) ที่ได้เสนอไว้ว่า “ปรัชญาทางเทคโนโลยีการศึกษายังไม่มีความแน่นอน มีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอโดยได้รับอิทธิพลจากการศึกษาทางไกล การปฏิรูปการศึกษา การฝึกอบรม และเทคโนโลยีที่มองพัฒนาการของคน (Humanistic)” ถ้าจะพิจารณาถึงภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานเทคโนโลยีการศึกษา ในปัจจุบันและอนาคตแล้ว การปฏิบัติงานย่อมต้องปรับเปลี่ยนให้ทันกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีซึ่งไม่มีขีดจำกัด ดังนั้นการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาจะต้องปรับเปลี่ยนไปตามกระแสโลกด้วยเช่นกัน โดยต้องคำนึงถึงอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ต้องนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเทคโนโลยีการศึกษาด้วยเช่นกัน

ด้านการวิจัยเรื่องมาตรฐานเทคโนโลยีการศึกษาในประเทศไทยขณะนี้ พบว่า วสันต์ อดิศักดิ์ (2545) กำลังดำเนินการวิจัย เรื่อง การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานแห่งชาติทางเทคโนโลยีการศึกษาสำหรับสถาบันผลิตบัณฑิตทางการศึกษา และผู้ที่จะประกอบวิชาชีพครู มี

เป้าหมายการวิจัยเพื่อให้ได้เกณฑ์มาตรฐานแห่งชาติทางเทคโนโลยีการศึกษาสำหรับรับรองสถาบันผลิตบุคลากรทางการศึกษา และผู้ประกอบการวิชาชีพครูและวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานแห่งชาติทางเทคโนโลยีการศึกษาสำหรับรับรองมาตรฐานสถาบันผลิตบุคลากรทางการศึกษา และเพื่อพัฒนามาตรฐานแห่งชาติทางเทคโนโลยีการศึกษาสำหรับรับรองมาตรฐานสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพครู ส่วนสาขาวิชาชีพพินาศศาสตร์ได้มีการวิจัยเพื่อพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานคือ ศศิยา วิจิตรจามรี (2545) ที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานหนังสือพิมพ์ โดยมีจุดประสงค์การวิจัยเพื่อสร้างมาตรฐาน ดัชชีชีวิต และเกณฑ์ตัดสินมาตรฐานหนังสือพิมพ์รายวัน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานขององค์กรหนังสือพิมพ์ และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือประกันคุณภาพของหนังสือพิมพ์ตามทฤษฎีเชิงระบบใน ซึ่งงานวิจัยเรื่องนี้ได้รับรางวัลจากงานวิจัยประเภทวิทยานิพนธ์ดีเด่นจากมูลนิธิกมล วัชรพล ในปีพ.ศ. 2546 ด้วย

การวิจัยเพื่อพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานเทคโนโลยีการศึกษา ครั้งนี้จะพัฒนามาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเทคโนโลยีการศึกษาตามมาตรฐานงานด้านต่างๆภายใต้ขอบข่ายงานเทคโนโลยีการศึกษาโดยถือว่าเป็นกระบวนการสร้างคุณภาพนั่นเอง (Sinha, 1985) เนื่องจากปัญหาของการที่ระบบประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาทั่วไปขณะนี้ ยังดำเนินการไม่ชัดเจนเพราะยังไม่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เป็นข้อกำหนดที่เป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับแสดงวิธีปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาโดยตรงระบุตามขอบข่ายงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างไม่ทิศทางที่แน่ชัด ประกอบกับหลายๆหน่วยงานต้องมีการควบคุมคุณภาพของบุคลากรโดยการประเมินทั้งประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประเมินเพื่อรับการต่อสัญญาจ้างงาน ประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งงาน เป็นต้น การประเมินเหล่านี้ต้องอาศัยมาตรฐานการปฏิบัติงานซึ่งเป็นเครื่องมือที่ชัดเจนในการประเมิน โดยสามารถทำการประเมินแบบหลายมิติทั้งการประเมินตนเอง ประเมินหน่วยงาน ประเมินระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินผู้บังคับบัญชา เป็นต้น ซึ่งการแก้ไขวิธีที่ดีที่สุดสามารถกระทำได้โดยการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องในวิชาชีพ ภายใต้มาตรฐานจะประกอบด้วยตัวบ่งชี้และเกณฑ์ การนำมาตรฐานไปใช้หน่วยงานต่างๆ สามารถปรับตัวบ่งชี้และเกณฑ์ ตามความเหมาะสม และการเห็นพ้องกันของผู้ปฏิบัติงานตามขนาดหน่วยงาน ตามภาระงาน เพื่อให้มั่นใจว่าผลงานหรือบริการของหน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษาสามารถตอบสนองความต้องการและการได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ นอกจากนี้มาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ทราบแนวทางเพื่อการตรวจสอบประเมินตนเอง การพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติตนให้ได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และโดยที่มาตรฐานได้รับการกำหนดจากผู้ปฏิบัติงานเองแล้วย่อมส่งผลให้การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดจะเป็นไปได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้มาตรฐานการปฏิบัติงานจะทำให้การทำงานมีคุณภาพ ได้ผลลัพธ์ตามมาตรฐาน อีกทั้งยังเป็นการมุ่งสู่การเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

เป็นประโยชน์ต่อองค์การเทคโนโลยีการศึกษา ที่จะกำหนดแนวทางการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะองค์การเทคโนโลยีการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา ที่เป็นองค์การสำคัญต่อการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนการพัฒนามาตรฐานงานเทคโนโลยีการศึกษานี้จะช่วยสนองต่อการประกันคุณภาพขององค์การโดยตรง อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมต่อการเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับของรัฐบาลต่อไป ด้านประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์การด้านเทคโนโลยีการศึกษาจะช่วยให้การบริหารจัดการในองค์การให้ง่ายขึ้น การมอบหมายงาน ควบคุม กำกับ ดูแลและดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานได้อย่างมีระบบ อีกทั้งมาตรฐานยังช่วยการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นเครื่องมือในการเทียบเคียงที่ชัดเจน และเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมขององค์การอีกด้วย นอกจากนี้องค์การหรือหน่วยงานสามารถนำมาตรฐานนี้ไปจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาได้ ยังส่งผลสำหรับการประกันคุณภาพ ทั้งองค์การ และผู้ปฏิบัติงานที่พัฒนาภายใต้ความคิดเห็นของบุคคลที่อยู่ในวิชาชีพเทคโนโลยีการศึกษาด้วยกัน ประโยชน์ประการสำคัญมาตรฐานงานเทคโนโลยีการศึกษายังเป็นแนวทางที่ดีสำหรับสถาบันที่มีหน้าที่ผลิตผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาที่จะมุ่งเข้าสู่องค์การต่อไป ได้เตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนมีศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้ตามมาตรฐานงาน และประการสำคัญมาตรฐานงานเทคโนโลยีการศึกษาที่จะได้รับการพัฒนาต่อไปจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาวิชาชีพสาขาเทคโนโลยีการศึกษาด้วย

ด้วยความสำคัญของมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนามาตรฐานงานเทคโนโลยีการศึกษาขึ้นในองค์การเทคโนโลยีการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา ให้สอดคล้องและทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานเทคโนโลยีการศึกษา ของหน่วยงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาขอบข่ายงานสำหรับพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ เกณฑ์ และร่างมาตรฐานการปฏิบัติงานเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานด้านรายด้านเกี่ยวกับร่างมาตรฐานการปฏิบัติงานเทคโนโลยีการศึกษา

4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาวิชาการต่อร่างมาตรฐานการปฏิบัติงานเทคโนโลยีการศึกษา
5. เพื่อนำเสนอมาตรฐานการปฏิบัติงานเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

1. สถาบันอุดมศึกษาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นมหาวิทยาลัยสังกัดรัฐบาลและสังกัดเอกชนที่มีหน่วยงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาเท่านั้น
2. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาของหน่วยงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดรัฐบาลจำนวน 24 สถาบัน และสังกัดเอกชนจำนวน 18 สถาบัน รวมทั้งสิ้น 42 สถาบัน
3. กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ
 - 3.1 ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาขององค์การด้านเทคโนโลยีการศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย
 - 3.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา
4. งานเทคโนโลยีการศึกษาในที่นี้ ศึกษาเฉพาะงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา โดยไม่รวมงานงบประมาณ และงานธุรการ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่กำหนดไว้เป็นค่าเทียบทั้งด้านของวัตถุ ด้านวิธีการ หรือด้านของบุคคล เช่น ภาระหน้าที่ สมรรถนะ การปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยเป็นค่าขั้นต่ำที่ต้องการให้เกิดขึ้น

มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา หมายถึง เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สามารถจัดทำเป็นเอกสารมาตรฐานงาน โดยเขียนมาตรฐานเป็นประโยคระบุพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนา ในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา และพฤติกรรมก็ได้ ตลอดจนสามารถประเมินออกมาตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ตัวบ่งชี้ หมายถึง สารสนเทศที่เป็นข้อความ ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ที่ใช้บ่งบอกถึงแนวทาง หรือการดำเนินงานของบุคคล หน่วยงานในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น โดยใช้นำเสนอในลักษณะเชิงปริมาณ และคุณภาพ

เกณฑ์ หมายถึง ข้อกำหนดที่เป็นหลัก ใช้สำหรับเทียบตามระดับเพื่อการตัดสินคุณภาพ พฤติกรรม หรือคุณลักษณะที่ต้องการวัด

ผู้ปฏิบัติงานเทคโนโลยีการศึกษา หมายถึง บุคคลผู้ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานเทคโนโลยีการศึกษา มีบทบาทในด้านการบริหารงาน การออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอน การออกแบบเพื่อผลิตสื่อการสอน การผลิตการเลือกและการใช้ การบริการและการให้คำปรึกษา และการประเมินผลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษา

หน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษา หมายถึง สถานที่ซึ่งผู้ปฏิบัติงานเทคโนโลยีการศึกษาปฏิบัติงานหรือสังกัดอยู่ในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านต่างๆตามขอบข่ายเทคโนโลยีการศึกษา อาจมีชื่อเรียกหน่วยงานต่างๆ กันไปในแต่ละสถาบัน ได้แก่ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม สำนักวิทยบริการ สถาบันวิทยบริการ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ศูนย์ผลิตและพัฒนาสื่อ โครงการพัฒนาและผลิตสื่อการศึกษา กองเทคโนโลยีการศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา หน่วยโสตทัศนศึกษา

สถาบันอุดมศึกษา หมายถึง สถาบันที่จัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และในกำกับ และสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย มีกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับขอบข่ายงานเทคโนโลยีการศึกษา แนวคิดด้านรูปแบบของหน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษา และแนวคิดด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. แนวคิดเกี่ยวกับขอบข่ายงานเทคโนโลยีการศึกษา

1.1 ขอบข่ายเทคโนโลยีการศึกษาของ AECT (Seels and Richy :1994) จำนวน 5 ขอบข่าย ประกอบด้วย

1. การออกแบบ ขอบข่ายย่อย คือ ออกแบบระบบการสอน ออกแบบสาร กลยุทธ์การสอน และลักษณะผู้เรียน

2. การพัฒนา ขอบข่ายย่อย คือ เทคโนโลยีสิ่งพิมพ์ เทคโนโลยีโสตทัศนอุปกรณ์ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีบูรณาการ

3. การใช้ ขอบข่ายย่อย คือ การใช้สื่อ การแพร่กระจายนวัตกรรม วิธีการนำไปใช้และการจัดการ นโยบาย หลักการและกฎระเบียบข้อบังคับ

4. การจัดการ ขอบข่ายย่อย คือ การจัดการโครงการ การจัดการแหล่งทรัพยากร การจัดการระบบส่งถ่าย และการจัดการสารสนเทศ

5. การประเมิน ขอบข่ายย่อย คือ การวิเคราะห์ปัญหา เกณฑ์การประเมิน การประเมินความก้าวหน้า และการประเมินผลสรุป

1.2 ขอบข่ายเทคโนโลยีการศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ : 2537) จำนวน 3 ขอบข่าย ประกอบด้วย

1. ด้านสาระ ขอบข่ายย่อย คือ ด้านการจัดการ พัฒนาและออกแบบระบบ พฤติกรรมการเรียนการสอน วิธีการสอน สื่อการศึกษา สภาพแวดล้อมทางการศึกษา การจัดการด้านการเรียนการสอน และการประเมินการศึกษา

2. ด้านภารกิจ ขอบข่ายย่อย คือ ด้านการบริหาร ด้านวิชาการ และด้านการบริการ

3. ด้านการจัดการศึกษา ขอบข่ายย่อย คือ การศึกษาในระบบ โรงเรียน การศึกษานอกระบบโรงเรียน การฝึกอบรม และการศึกษาทางไกล

2. แนวคิดด้านรูปแบบของหน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษา หน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษาแบ่งได้ 2 รูปแบบ คือ

2.1 หน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษาที่แบ่งตามสายงาน (educational technology function)

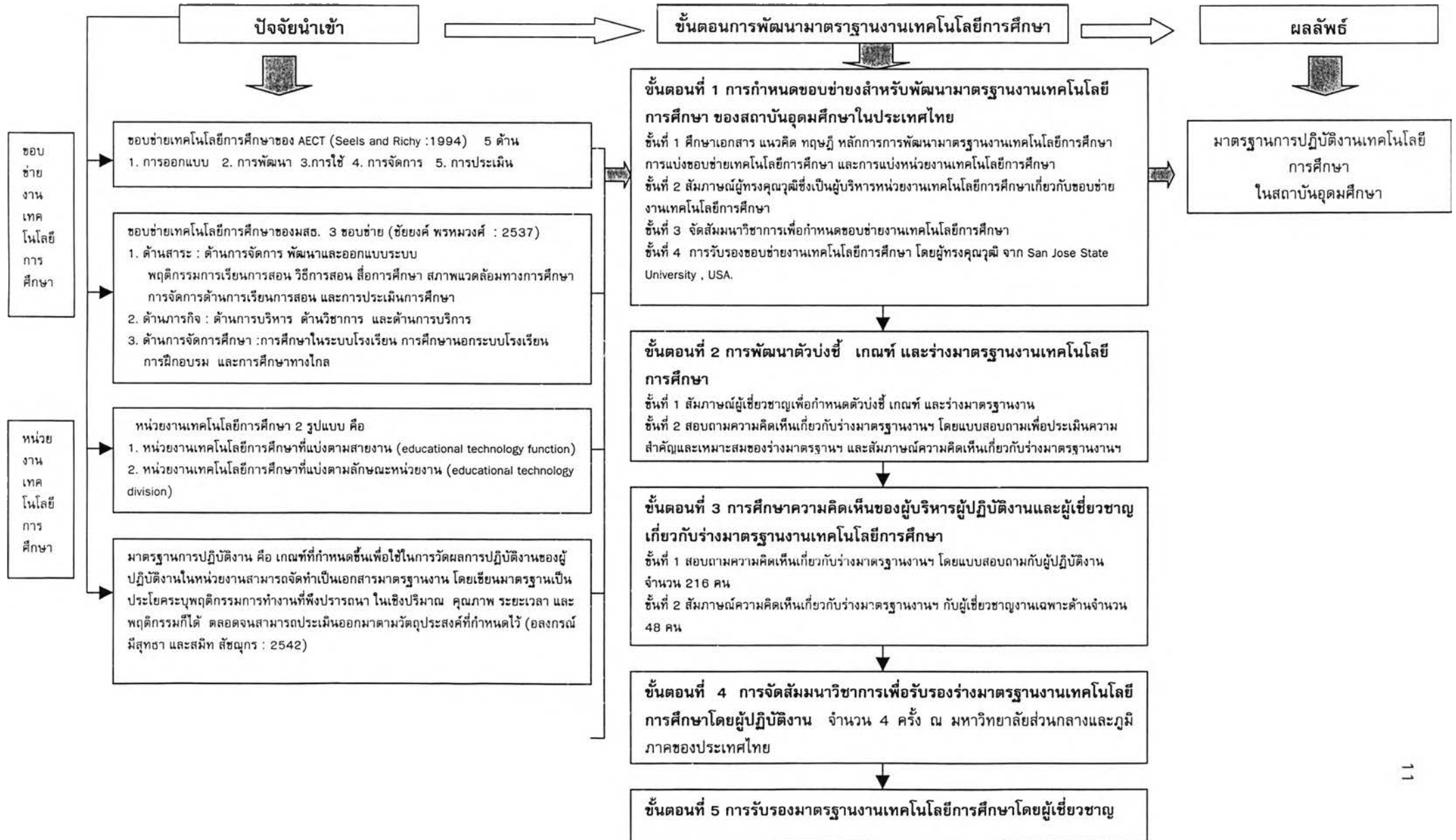
2.2. หน่วยงานเทคโนโลยีการศึกษาที่แบ่งตามลักษณะหน่วยงาน (educational technology division)

3. แนวคิดด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน คือ เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานสามารถจัดทำเป็นเอกสารมาตรฐานงาน โดยเขียนมาตรฐานเป็นประโยคระบุพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนา ในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา และพฤติกรรมก็ได้ ตลอดจนสามารถประเมินออกมาตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

สรุปกรอบแนวคิด ดังแสดงในแผนภาพที่ 1-1

แผนภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่องการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใต้อองค์ความรู้ใหม่ในสาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานเทคโนโลยีการศึกษา เพื่อพัฒนาด้านการทำงานขององค์การด้านเทคโนโลยีการศึกษา
2. เป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน เพื่อทราบแนวทาง การตรวจสอบประเมินตนเอง พัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติตนให้ได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานงาน เพื่อการมุ่งสู่การเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
3. เป็นประโยชน์ต่อองค์การเทคโนโลยีการศึกษา ที่จะกำหนดแนวทางการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ขององค์การเทคโนโลยีการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อการสนองต่อการประกันคุณภาพขององค์การ และการเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับของรัฐบาลต่อไป
4. เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์การด้านเทคโนโลยีการศึกษา ในการมอบหมายงาน ควบคุมและดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานได้อย่างมีระบบ
5. เป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นเครื่องมือในการเทียบเคียงที่ชัดเจน และเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมขององค์การอีกด้วย
6. เป็นแนวทางสำหรับสถาบันที่มีหน้าที่ผลิตผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา ได้เตรียมผู้เรียนให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้ตามมาตรฐานงานนี้
7. เป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา
8. เป็นแนวทางสำหรับการประกันคุณภาพทั้งองค์การและผู้ปฏิบัติงานที่พัฒนาภายใต้ความคิดเห็นของบุคคลผู้อยู่ในวิชาชีพเทคโนโลยีการศึกษา
9. เป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานอื่นๆ ภายในสถาบันอุดมศึกษา และภายนอกต่อไป
10. เป็นแนวทางในการทำวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานในบริบทอื่นๆ อีกต่อไป