

กรุณานำส่ง...



สำนักงานประกันคุณภาพ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110

โทร. 074-282822, 074-282940 โทรสาร. 074-282822

E-mail : qaoffice@psu.ac.th หรือ psu-qa@group.psu.ac.th

Homepage : <http://www.qa.psu.ac.th>

คณะ/หน่วยงานใดประสงค์จะเผยแพร่ข่าวสารประกันคุณภาพที่เกี่ยวกับคณะ/หน่วยงาน หรือ
ต้องการทราบรายละเอียดข่าวสารเพิ่มเติม หรือมีข้อแนะนำประการใด ติดต่อคณะผู้จัดทำข่าว สำนักงานประกันคุณภาพ
ได้ทุกวันในเวลาราชการ



“40 ปี ม.อ. บ่มเพาะคนดี
ชี้นำสังคม สืบสมปัญญา พัฒนางานวิจัย”

จัดทำโดยแผนก โรงเรียนโพธิ์พนม 074-422799



Prince of Songkla University

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ข่าวประกันคุณภาพ

ปีที่ 2 ฉบับที่ 3 ประจำเดือน กรกฎาคม-กันยายน 2550

PSU Quality Assurance Newsletter



40 ปี ม.อ. มุ่งเพาะคนดี ใช้น้ำสังคม
สั่งสมปัญญา พัฒนางานวิจัย

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา

รศ.ดร.ธวัช ชิตตระการ

บรรณาธิการ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ

รศ.นวลจิรา ภัทรรังรอง

กองบรรณาธิการ

นางสาวปรีญาภรณ์ สุขจันทร์

นางสาวปัญญานุช รักษาชาติ

นางเจตจรรย์ เปลี้นโพธิ์

นางสาวลิณี ยวงเกตุ

นางกันยปริน ทองสามสี

และผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ สังกัดทีมสีเขียว ส่วนสีแดงและสีส้มไม่มีบุคลากรในสำนักงานประกันคุณภาพเป็นตัวแทนดังกล่าว

จากผลการแข่งขันเกมส์คณิตคิดเร็วปรากฏว่า คุณปรีญาภรณ์ สุขจันทร์ ตัวแทนสีเหลืองได้รับรางวัลชนะเลิศ คุณปัญญานุช รักษาชาติ ตัวแทนสีฟ้า ได้เข้าร่วมเล่นเกมส์เรียงคำได้รับรางวัลที่ 2 อีกทั้งคุณปัญญานุช รักษาชาติ ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายปฐมพยาบาล คอยจัดยาต้ม ยาหม่องไว้ให้นักกีฬา แต่ปรากฏว่านักกีฬาทุกคนสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงไม่มีใครได้ใช้บริการจากฝ่ายปฐมพยาบาล สำหรับผู้เขียน (คุณสาวลิณี ยวงเกตุ) พร้อมด้วยทีมงาน คือ คุณสุนีย์ ปรีชาวีรกุล และ คุณอารยา พวงแก้ว ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อของขวัญและรางวัล ซึ่งเป็นอะไรที่ยากมาก ๆ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการพินิจ พิจารณาเลือกซื้ออย่างละเอียดและรอบคอบเพื่อให้ผู้รับมีความประทับใจมากที่สุด

กิจกรรมดำเนินไปจนถึง เวลา 12.00 น. บุคลากรจากทุกสีได้รับประทานอาหารร่วมกันพร้อมทั้งมีการมอบรางวัลให้แก่ผู้ร่วมเล่นเกมสัจจากสีต่าง ๆ จนถึงเวลา 13.00 น. ต่างคนต่างแยกย้ายกลับไปปฏิบัติภารกิจตามปกติ

ในการจัดกิจกรรมครั้งนี้ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ ได้ส่งเสริมและเห็นความสำคัญของกิจกรรม 5 ส. โดยมอบให้บุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อการสร้างความสัมพันธ์อันดี ความสามัคคีในหมู่คณะ และการทำงานเป็นทีม ทั้งในปัจจุบันและอนาคต



40 ปี ม.อ. มุ่งเพาะคนดี ใช้น้ำสังคม
สั่งสมปัญญา พัฒนางานวิจัย

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา

รศ.ดร.ธวัช ชิตตระการ

บรรณาธิการ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ

รศ.นวลจิรา ภัทรรังรอง

กองบรรณาธิการ

นางสาวปรีญาภรณ์ สุขจันทร์

นางสาวปัญญานุช รักษาชาติ

นางเจตจรรย์ เปลี้นโพธิ์

นางสาวลิณี ยวงเกตุ

นางกันยปริน ทองสามสี

และผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ สังกัดทีมสีเขียว ส่วนสีแดงและสีส้มไม่มีบุคลากรในสำนักงานประกันคุณภาพเป็นตัวแทนดังกล่าว

จากผลการแข่งขันเกมส์คณิตคิดเร็วปรากฏว่า คุณปรีญาภรณ์ สุขจันทร์ ตัวแทนสีเหลืองได้รับรางวัลชนะเลิศ คุณปัญญานุช รักษาชาติ ตัวแทนสีฟ้า ได้เข้าร่วมเล่นเกมส์เรียงคำได้รับรางวัลที่ 2 อีกทั้งคุณปัญญานุช รักษาชาติ ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายปฐมพยาบาล คอยจัดยาต้ม ยาหม่องไว้ให้นักกีฬา แต่ปรากฏว่านักกีฬาทุกคนสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงไม่มีใครได้ใช้บริการจากฝ่ายปฐมพยาบาล สำหรับผู้เขียน (คุณสาวลิณี ยวงเกตุ) พร้อมด้วยทีมงาน คือ คุณสุนีย์ ปรีชาวีรกุล และ คุณอารยา พวงแก้ว ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อของขวัญและรางวัล ซึ่งเป็นอะไรที่ยากมาก ๆ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการพินิจ พิจารณาเลือกซื้ออย่างละเอียดและรอบคอบเพื่อให้ผู้รับมีความประทับใจมากที่สุด

กิจกรรมดำเนินไปจนถึง เวลา 12.00 น. บุคลากรจากทุกสีได้รับประทานอาหารร่วมกันพร้อมทั้งมีการมอบรางวัลให้แก่ผู้ร่วมเล่นเกมสัจจากสีต่าง ๆ จนถึงเวลา 13.00 น. ต่างคนต่างแยกย้ายกลับไปปฏิบัติภารกิจตามปกติ

ในการจัดกิจกรรมครั้งนี้ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ ได้ส่งเสริมและเห็นความสำคัญของกิจกรรม 5 ส. โดยมอบให้บุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อการสร้างความสัมพันธ์อันดี ความสามัคคีในหมู่คณะ และการทำงานเป็นทีม ทั้งในปัจจุบันและอนาคต



ซึ่งเป็นการฝึกฝนนักศึกษาให้มีความคุ้นเคยในการเขียนผลงานทางวิชาการ โดย นักศึกษาปริญญาเอกของหมกทุกคนจะเขียนวิทยานิพนธ์ในลักษณะ "Manuscript" โดยเมื่อนักศึกษาทำงานวิจัยเสร็จสิ้นในแต่ละตอน นักศึกษาจะต้องนำผลวิจัยมาพูดคุย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นก่อนเตรียม Manuscript เพื่อการตีพิมพ์ในวารสารที่เหมาะสมกับเนื้อหาที่ได้ เมื่อนักศึกษานำ Manuscript มาส่ง ผมจะให้ความสำคัญ ในการตรวจ และแก้ไข กล่าวคือ ผมมักจะตรวจโดยทันทีและให้เสร็จสิ้นภายใน 1 สัปดาห์ ในกรณีที่มีภาระงานมาก อาจจะใช้เวลานานกว่านั้น เมื่อตรวจสอบ รูปแบบของการเขียน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาทางวิชาการแล้ว ผมก็จะส่ง Manuscript ออกเพื่อการตีพิมพ์ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่างานตีพิมพ์ส่วนใหญ่ของผม มาจากวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา ซึ่งนับว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญในการผลักดัน ผลักดันกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ

อย่างไรก็ตามก่อนที่ผมจะได้มาซึ่งนักศึกษามัธยมศึกษา เครื่องมือวิจัยและ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ผมต้องเริ่มงานวิจัยจากศูนย์ โดยหลังจากจบการ ศึกษาระดับปริญญาเอกผมเริ่มขอทุนวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ เมื่อได้ทุนวิจัยแล้ว ผมยังไม่มี นักศึกษาในขณะนั้น ดังนั้นผมจำเป็นต้องลงมือทำการวิจัยเอง โดยต้องเตรียมสอน ในช่วงเวลากลางวัน และกลับมาทำงานวิจัยต่าง ๆ ในตอนกลางคืน โดยอาศัยห้อง ปฏิบัติการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการทำวิจัยดังกล่าว ต่อจากนั้นประมาณ 2 ปี ผมจึงได้ห้องปฏิบัติการเฉพาะทาง "ห้องปฏิบัติการเคมีและชีวเคมีสัตว์น้ำ" และเริ่มมีนักศึกษามัธยมศึกษาในระยะเวลาต่อไป ทำให้งานวิจัยต่าง ๆ ดำเนินต่อไป ได้รวดเร็วมากขึ้น เมื่อจำนวนนักศึกษามัธยมศึกษาในห้องปฏิบัติการเพิ่มขึ้น ผมจึงจำเป็นต้อง เขียนข้อเสนอโครงการเพิ่มขึ้นเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินวิจัยสำหรับซื้อสารเคมี อุปกรณ์ วัสดุจำเป็น ซึ่งทำให้งานวิจัยในห้องปฏิบัติการดำเนินไปอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม **ความรับผิดชอบในการเขียนรายงานวิจัย ทำตามเงื่อนไขต่าง ๆ ของทุนเป็นสิ่งที่ผม ให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นสิ่งที่มีความน่าเชื่อถือของตัวผมเอง**

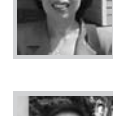
นอกจากนี้ผมได้มีความร่วมมือกับนักวิจัยชาวต่างประเทศภายใต้โครงการ ต่างๆ เช่น โครงการปริญญาเอกกาญจนาภิเษก โครงการ JSPS ของประเทศญี่ปุ่น ทำให้งานวิจัยบางส่วนดำเนินไปได้รวดเร็วขึ้น และสิ่งที่ตามมาคือผลงานตีพิมพ์ ที่มากขึ้น อย่างไรก็ตามผมจะไม่อาศัยนักวิจัยต่างประเทศเป็นหลักในการทำมาซึ่ง ผลงาน กล่าวคือผมมักทำวิจัยต่าง ๆ ภายในประเทศ โดยเฉพาะภายในห้องปฏิบัติการ

โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาระบบ IT (Information Technology) เพื่อการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2550 วันที่ 25 กรกฎาคม 2550 ถึง วันที่ 3 สิงหาคม 2550



สำนักงานประกันคุณภาพได้ทำการสำรวจระบบสารสนเทศสำหรับการบริหาร จัดการภายในมหาวิทยาลัย โดยมี 4 คณะ/หน่วยงานยินดีเข้าร่วมโครงการในฐานะ Supplier ดังนี้ 1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ ระบบบริหารยานพาหนะ 2) คณะวิทยาศาสตร์ ระบบการจัดเก็บและสืบค้นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-meeting) ระบบการจัดซื้อวัสดุโดยรวมแบบ Online ระบบการจัดห้องสอบ ระบบ ศูนย์รวมข่าว (Message Center) ระบบการจัดนักศึกษาเข้าสาขาวิชาเอก และระบบ รายงานเกี่ยวกับข้อมูลบริการการศึกษา 3) ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ระบบจัดเก็บ Log File การใช้บริการ และ 4) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี วิทยาเขต หาดใหญ่ โปรแกรมค้นหาหนังสือที่ประชุม จากนั้นได้ดำเนินการจัดโครงการ Site Visit ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการจำนวน 5 รุ่น เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2550 และวันที่ 1-3 สิงหาคม 2550 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และ เรียนรู้ (Knowledge Sharing) วิธีการ/เทคนิค/ปัจจัย/ระบบสนับสนุน ในการพัฒนา ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ มีการถ่ายทอดความรู้การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ ด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะภายในมหาวิทยาลัย มีผู้เข้าร่วม โครงการทั้งสิ้น 372 ราย (นับซ้ำ) มีผู้ตอบแบบสอบถาม 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.03 ของผู้เข้าร่วม Site Visit ทั้งหมด มีผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ อยู่ในระดับมากถึงปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการจัดโครงการเท่ากับ 3.79

สารบัญ

	จากอาจารย์ตัวอย่างสู่เส้นทางศาสตราจารย์ โดย ศาสตราจารย์ ดร.สุทธาสน์ สุธาสน์กุล	5
	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ติดอันดับที่ 3 ของประเทศไทย จากการจัดอันดับของ Webometrics Ranking of World Universities โดย รองศาสตราจารย์ นวฉิรา กักรังรอง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิต เลิศพงษ์สมบัติ	8
	Best Practice: การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ: สังกัดสำหรับหน่วยงานบริการ โดย นางสายพิน วิโรจน์	17
	การพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้านหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดย รองศาสตราจารย์ นวฉิรา กักรังรอง	22
	โครงการพัฒนางานดีเด่นสำนักงานอธิการบดี : "การประเมินระบบการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์" โดย นางกัญญ์กร กอกลาง	26
	กิจกรรมสำนักงานประกันคุณภาพ	29



ประเมินผลการดำเนินงานโครงการ โดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความเห็นต่อการนำเสนอ Best Practices การจัดการนำเสนอประโยชน์และความรู้ที่ได้รับ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสนใจเข้าร่วม Site Visit แนวปฏิบัติ ที่เป็นเลิศ (Best Practice) ด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากรเป็นอันดับที่หนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 58 อันดับที่สองด้านคุณภาพบัณฑิตและด้านวิจัย คิดเป็นร้อยละ 12 อันดับที่สามด้านการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 4 และสนใจโดยไม่ระบุด้าน คิดเป็น ร้อยละ 15



กีฬา 5 ส. สำนักงานอธิการบดี วันที่ 31 สิงหาคม 2550



ตามที่มหาวิทยาลัยได้จัดให้มีกิจกรรม กีฬา 5 ส. สำนักงานอธิการบดี เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2550 เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรใน สำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตหาดใหญ่ เห็นถึงความสำคัญของ 5 ส. และส่งเสริมให้มีการทำ 5 ส. มากขึ้น และสร้างความสามัคคีในหมู่บุคลากรนั้น ปรากฏว่ามีบุคลากรของสำนักงาน อธิการบดี จำนวนมาก เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว จำได้ว่าขั้นตอนการจัดกิจกรรม ในวันนั้นเป็นดังนี้

- 1.2.1 จำนวน Webpage ทั้งหมดของสถาบันใน Domain เดียวกันที่ได้ รับการเชื่อมโยง (Link) จาก Website อื่น
- 1.2.2 จำนวนผลงานที่ได้รับการอ้างอิงในฐานข้อมูล ISI
- 1.2.3 จำนวนผู้ใช้ Web domain ของสถาบัน
- 1.3 Impact เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินศักยภาพด้านนี้ คือ ตำแหน่งอันดับของ มหาวิทยาลัยที่ได้รับการจัดอันดับโดย 4 สถาบันคือ
 - 1.3.1 Academic Ranking of World Universities ของ Shanghai Jiao Tong University
 - 1.3.2 ฐานข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ผลงานและการอ้างอิงผลงานวิจัย ESI (Essential Science Indicators) ของ Thomas ISI (<http://scientific.thomson.com/products/esi/> ; <http://www.incites.com/> ; <http://www.esi-topics.com/>)
 - 1.3.3 Webometrics Ranking ของ Cybermetrics Lab, CINDOC-CSIC
 - 1.3.4 Times Higher World University Rankings ของนิตยสาร Times

2. การจัดอันดับโดยใช้ Webometrics (Webometrics Ranking)
จำนวนหน่วยวิเคราะห์ ประกอบด้วย เว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัย และ เว็บไซต์หลักของศูนย์วิจัยและพัฒนา ดังนี้

- 2.1 เว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัย 13,074 แห่ง จาก 240 ประเทศ และได้ นำเสนอผลการจัดอันดับ 4,000 อันดับแรกของมหาวิทยาลัยทั่วโลก
- 2.2 เว็บไซต์หลักของศูนย์วิจัยและพัฒนา 3,184 แห่ง จาก 240 ประเทศและ ได้นำเสนอผลการจัดอันดับ 1,000 อันดับแรกของศูนย์วิจัยและพัฒนา ทั่วโลก

บทความนี้มุ่งนำเสนอวิธีการวิเคราะห์ตามรูปแบบที่ 2 ซึ่งเป็น Webometrics Ranking of World Universities ที่ใช้ชื่อ Domain ของมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยการ วิเคราะห์ สำหรับกรณีของ ม.อ. คือ เว็บไซต์ที่มีชื่อหรือตั้งชื่อส่วนหนึ่งเป็น psu.ac.th

ตัวแปรที่ใช้ในการจัดอันดับ Webometrics มี 4 รายการคือ Size, Visibility, Rich files และ Scholar ซึ่งมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยสรุปดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินที่มีต่อระบบการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประเมินโดยจำแนกตามตำแหน่ง ภายในคณะกรรมการประเมินคุณภาพ รวมทั้งเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับ การประเมินโดยจำแนกตามตำแหน่งและประเภทของหน่วยงาน กลุ่มประชากรที่ใช้ ในการวิจัยประกอบด้วยผู้ประเมินคุณภาพภายในจำนวน 244 คน ได้รับแบบสอบถาม คืนร้อยละ 84.84 และผู้รับการประเมินคุณภาพภายใน จำนวน 318 คน ได้รับแบบ สอบถามคืนร้อยละ 80.50 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ประเมินคุณภาพภายใน และผู้รับการประเมินคุณภาพภายในมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบประเมินคุณภาพภายใน โดยภาพรวมมีความเหมาะสมระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นพบว่า 2.1) สถานภาพของผู้ประเมินคุณภาพภายในที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการ ประเมินคุณภาพภายในรายด้านแตกต่างกัน 2.2) ผู้รับการประเมินคุณภาพภายใน ที่มาจากต่างหน่วยงานกัน และตำแหน่งในหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบการ ประเมินคุณภาพภายในรายด้านแตกต่างกัน 2.3) ผู้ประเมินคุณภาพภายในและผู้รับ การประเมินคุณภาพภายในมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบประเมินคุณภาพภายในรายด้าน แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ติดอันดับที่ 3 ของประเทศไทย จากการจัดอันดับของ Webometrics Ranking of World Universities



รองศาสตราจารย์ นวฉิรา กักรังรอง
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิต เลิศพงษ์สมบัติ
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์

การจัดอันดับมหาวิทยาลัยทั่วโลกโดยใช้เครื่องมือ Webometrics เริ่มขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 2004 โดยมีการปรับปรุงผลการจัดอันดับปีละ 2 ครั้ง ในเดือนมกราคมและ กรกฎาคม ดำเนินการโดยคณะผู้วิจัย Cybermetrics Lab ซึ่งเป็นห้องปฏิบัติการวิจัย ของ The Center for Scientific Information and Documentation, National Research Council ประเทศสเปน

Cybermetrics Lab มีบทบาทหน้าที่วิเคราะห์เชิงปริมาณของข้อมูลหรือ เนื้อหาทางวิชาการรวมทั้งความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่เผยแพร่ในอินเทอร์เน็ตและใน เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและศูนย์วิจัยและพัฒนาทั่วโลก ผลการจัดอันดับได้นำเสนอ ในภาพรวม และได้จัดอันดับแยกย่อยเป็นภูมิภาคหรือประเทศอีกด้วย

การจัดอันดับของ Cybermetrics Lab มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอข้อมูลที่สามารถใช้บ่งชี้ปริมาณและคุณภาพของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบัน อันแสดง ถึงความมุ่งมั่นของสถาบัน การศึกษาและวิจัยในการเผยแพร่ความรู้ ของนักวิชาการ

กิจกรรมสำนักงานประกันคุณภาพ

โครงการฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพภายใน วันที่ 29 มิถุนายน 2550

สำนักงานประกันคุณภาพได้จัดการฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพภายใน เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2550 เวลา 08.30-16.30 น. ณ ห้องแกรนด์บอลรูม ชั้น 8 โรงแรม ลีการ์เดนส์ พลาซ่า อำเภอหาดใหญ่ จังหวัด สงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะใน การทำหน้าที่ประเมินและเพื่อให้ผู้ประเมินมี แนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันในการประเมิน คุณภาพภายใน อีกทั้งสร้างเสริมวัฒนธรรม คุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยมีกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 300 คน ได้แก่ 1) ผู้บริหารระดับ คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการศูนย์/ สถาบัน/สำนัก/กอง และเลขานุการคณะ/ศูนย์/ สถาบัน/สำนัก 2) ผู้ที่เคยทำหน้าที่กรรมการ ประเมินคุณภาพภายใน 3) คณะกรรมการ พัฒนาระบบประกันคุณภาพ 4) คณะกรรมการ ดำเนินงานประกันคุณภาพ และ 5) ผู้สนใจทั่วไป

ผลการจัดโครงการพบว่ามีบุคลากรของมหาวิทยาลัยเข้าร่วมอบรมจำนวน 299 คน และบุคลากรของโรงพยาบาลหาดใหญ่จำนวน 5 คน รวมทั้งหมด 304 คน ถือเป็น โครงการที่บุคลากรให้ความสนใจสูงมาก และจากการประมวลผลแบบประเมินโครงการ มีผู้เข้าร่วมอบรมตอบแบบประเมินผล 184 คน คิดเป็นร้อยละ 60.52 มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ 4.16 หมายถึงผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจในโครงการนี้ระดับมาก-มากที่สุด ซึ่งผู้เข้าอบรมในครั้งนี้เป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนการประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ/หน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2549



วันที่ 31 สิงหาคม 2550

เวลา 08.30 - 8.45 น. สมาชิก 5 ส. สำนักงาน อธิการบดีทุกท่าน ทั้ง 5 ส. คือ สีแดง สีส้ม สีเหลือง สีฟ้า และสีเขียวไปเข้าแถวพร้อมกันที่หน้าสำนักงานอธิการบดี เวลา 9.00 - 10.15 น. รองอธิการบดีวิทยาเขตหาดใหญ่ ประธานในการจัดกิจกรรม 5 ส. กล่าวเปิดงาน พร้อมกับทักทายบุคลากรอย่างเป็นกันเอง

หลังจากนั้น ให้ประธานในแต่ละสีจับเวลาว่าสีไหนทำ 5 ส. (สะอาด) ณ บริเวณใด เมื่อทราบแล้วในแต่ละสีจะแยกย้ายกันไปตามจุดที่ได้รับมอบหมาย ทุกคนทักทายกันด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ร่วมแรง ร่วมใจทำ 5 ส. (สะอาด) กันอย่างสนุกสนานไม่รู้รู้จักเหน็ดเหนื่อย



เวลา 10.15 - 12.00 น. ได้มีการแข่งขันกีฬา 5 ส. ณ อาคารศูนย์กีฬา (โรงยิม เนเซียม) โดยมีกิจกรรมให้ร่วมสนุกสนานกัน จำนวน 4 กิจกรรม ในแต่ละกิจกรรมทุกสีต้องมีส่วนร่วม ดังนี้

1. คณิตคิดเร็ว
2. เกมสัปดาห์
3. เกมสรีรวิทยา
4. เกมสัปดาห์คำถาม

ในโอกาสนี้บุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ ได้มีส่วนร่วมกิจกรรมในทีมสีฟ้า. สีเหลืองและสีเขียว โดยคุณบุญญาพร รักษาชิต และ คุณเจตจรรย เปลี่ยนโพธิ์ สังข์ทิมสีฟ้า คุณปริญญาพันธ์ สุขจันทร์ คุณกันยปริน ทองสามสี และคุณสาธิตี ยางเกตุ สังข์ทิมสีเหลือง

ทบทวนวิชาการ

ขอแสดงความยินดีกับนักศึกษาใหม่ บ.อ.ทุกท่าน ที่ได้รับพระราชทานปริญญาบัตร จาก สมเด็จพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์อัครราชกุมารี เมื่อวันที่ ๒๑-๒๒ กันยายน ๒๕๕๐

ข่าวประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ฉบับนี้ภูมิใจเสนอสรุปการบรรยายของวิทยากรรับเชิญเรื่อง "การพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง" แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) 2 เรื่อง คือ แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศของหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร "ด้านการสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ" ซึ่งได้รับรางวัล Best Practice ในงานเวทีคุณภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2548 อีกเรื่องหนึ่ง คือ เรื่อง "จากอาจารย์ตัวอย่างสู่เส้นทางศาสตราจารย์" โดยอาจารย์ตัวอย่างด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย ซึ่งผลิตผลงานวิชาการที่มีคุณภาพได้ในเวลาอันรวดเร็ว และใช้เวลาเพียง 9 ปีก็สามารถเปลี่ยนตำแหน่งจากอาจารย์ จนได้รับโปรดเกล้าฯ เป็นศาสตราจารย์ เมื่อเดือนกรกฎาคม 2550 Webometrics Ranking of World Universities ประกาศผลการจัดอันดับของมหาวิทยาลัยในโลก 13,074 แห่ง จาก 240 ประเทศ โดยนำเสนอผลการจัดอันดับ 4,000 อันดับแรกของมหาวิทยาลัยทั่วโลก มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ติดอันดับที่ 3 ของประเทศไทย อันดับที่ 5 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อันดับที่ 50 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออก และอันดับที่ 672 ของโลก ซึ่งเป็นสิ่งที่น่ายินดี จึงได้ศึกษาวิธีการจัดอันดับรวมทั้งแนวทางการพัฒนา Website ทั้งระดับมหาวิทยาลัย / คณะ / หน่วยงาน เพื่อเผยแพร่ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย

อีกหนึ่งความภาคภูมิใจของสำนักงานประกันคุณภาพ คือ โครงการพัฒนาของสำนักงานประกันคุณภาพ เรื่อง "การประเมินระบบการประเมินคุณภาพภายใน" ได้รับคัดเลือกเป็นโครงการพัฒนางานดีเด่น ของสำนักงานอธิการบดี

สำนักงานประกันคุณภาพยินดีรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงให้ข่าวประกันคุณภาพมีความน่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อประชาคมชาว มอ. สำหรับคณะ / หน่วยงานใด ประสงค์จะเผยแพร่ข่าวสารประกันคุณภาพที่เกี่ยวกับคณะ / หน่วยงาน หรือต้องการทราบรายละเอียดข่าวสารเพิ่มเติม สามารถติดต่อคณะผู้จัดทำข่าว สำนักงานประกันคุณภาพ ได้ทุกวันในเวลาราชการ หรือที่ E-mail : psu-qao@group.psu.ac.th ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

สำนักงานประกันคุณภาพ
28 กันยายน 2550

โครงการเวทีคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2550

วันที่ 27 กรกฎาคม 2550

สำนักงานประกันคุณภาพจัดโครงการ

เวทีคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2550 เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2550 ณ ห้องทองจันทร์ หงศ์ลดารมภ์ และห้อง M 106

อาคารเรียนรวมคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อชื่นชมและแสดงความยินดีกับคณะ/หน่วยงานที่มี

แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เผยแพร่ และขยายผล แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

(Best Practices) ด้านคุณภาพบัณฑิต

การเรียนการสอน วิจัย บริการวิชาการ และ

การพัฒนาสถาบันและบุคลากร จำนวน 13

กิจกรรม/กระบวนการ จาก 10 คณะ/

หน่วยงาน จากผลการประเมินคุณภาพ

ภายนอกกรอบสอง ประจำปีการศึกษา 2548/

ปีงบประมาณ 2548 และผลการประเมิน

คุณภาพภายในระดับคณะ/หน่วยงานและระดับ

มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประจำปีการศึกษา 2547 / ปีงบประมาณ

2548 มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 202 ราย

จากคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 38

คณะ/หน่วยงาน จำนวน 192 ราย

และจากสถาบันการศึกษาอื่น 1 สถาบัน

จำนวน 10 ราย



จากอาจารย์ตัวอย่าง...

...สู่เส้นทางศาสตราจารย์

ศาสตราจารย์ ดร.สุภรณ์ บงกชกุล

คณบดีภาควิชาเทคโนโลยีการเกษตร คณะเกษตรกรรมเกษตร

อาจารย์ตัวอย่างด้านวิจัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปี 2545



ตำแหน่ง "ศาสตราจารย์" เป็นตำแหน่งอันทรงเกียรติและเป็นดัชนีบ่งชี้ถึงความเป็นผู้รู้แจ้งและมีประสบการณ์ในทางวิชาการโดยเฉพาะสาขาวิชาใดสาขาหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่ขอกำหนดตำแหน่งศาสตราจารย์นั้นต้องมีความพร้อมในระดับสูง โดยเฉพาะผลงานทางวิชาการในสาขาชำนาญการ ซึ่งต้องเป็นผลงานที่ได้รับการยอมรับทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ อาจประกอบด้วยบทความวิจัย บทความวิชาการ หนังสือหรือตำราที่มีคุณภาพในระดับดี - ดีเยี่ยม เพื่อให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเห็นชอบกับการกำหนดตำแหน่งดังกล่าวโดยไม่มีอุปสรรค ดังนั้นอาจารย์หลายท่านอาจกังวลและไม่แน่ใจต่อการกำหนดตำแหน่งศาสตราจารย์

ตั้งแต่จบการศึกษาระดับปริญญาเอกในปี พ.ศ. 2540 ผมได้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ในปี พ.ศ. 2541 และตำแหน่งรองศาสตราจารย์ในปี พ.ศ. 2544 หลังจากนั้นอีก 5 ปี ผมจึงขอกำหนดตำแหน่งศาสตราจารย์ โดยในช่วงระยะเวลา 5 ปี นั้น ผมต้องทำงานอย่างหนักในการรวบรวมผลงานตีพิมพ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานวิจัยอาหารทะเล โดยผมได้ทำงานร่วมกับนักศึกษาคณะสัตวศาสตร์ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ซึ่งได้รับทุนการศึกษาต่าง ๆ เช่น ทุนปริญญาเอกกาญจนาภิเษก ทุนพัฒนาอุตสาหกรรมเกษตรสู่ความเป็นเลิศ เป็นต้น นักศึกษาของผมส่วนใหญ่มีความขยันและรับผิดชอบต่องาน ทำให้มีผลงานวิจัยออกมาอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ ประกอบกับการที่ผมสนับสนุนให้นักศึกษาเขียนวิทยานิพนธ์เป็นภาษาอังกฤษ

บรรยายเรื่องการบริหารจัดการความรู้กับการประกันคุณภาพ (PSU - QA - KM - Model) วันที่ 5 กรกฎาคม 2550



วันที่ 5 กรกฎาคม 2550 ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพได้รับเชิญให้ไปบรรยายเรื่อง "การบริหารจัดการความรู้กับการประกันคุณภาพ (PSU - QA - KM - Model)" ร่วมกับคุณเมตตา ขุนอินทร์ หัวหน้างานพัฒนาและฝึกอบรม กองการเจ้าหน้าที่ ในการศึกษาดูงานการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ของบุคลากรจากสาธารณรัฐ จัหวัดสงขลา ณ ห้องประชุม 1 อาคารสำนักงานอธิการบดี

เครือข่ายประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วันที่ 6 กรกฎาคม 2550

วันที่ 6 กรกฎาคม 2550 คุณปริญญาพันธ์ สุขจันทร์ ได้เข้าร่วมประชุม/ฟังการบรรยาย ครั้งที่ 9 (2/2550) ของเครือข่ายประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีผู้อำนวยการกองกลางเป็นประธานในการเปิดการบรรยาย ซึ่งมีการบรรยาย เรื่อง "การประชาสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจแก่องค์กรในภาวะวิกฤติ" โดย พ.อ.อัครทิพโรจน์ โฆษกกองทัพบก และ



ผู้อำนวยการศูนย์ประชาสัมพันธ์ กองอำนวยการความมั่นคงภายในภาค 4 ส่วนหน้า และเรื่อง "การใช้สื่อวิทยุเพื่อการประชาสัมพันธ์" โดย นางสาวกิตติ ชัยวิเศษ เจ้าหน้าที่กระจายเสียง 6 ว สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จ.สงขลา

ของผมเอง และนี่เป็นหนึ่งความภาคภูมิใจที่ผมสามารถผลิตบัณฑิตระดับปริญญาโทมากกว่า 35 คนและปริญญาเอกจำนวน 10 คนในช่วงเวลา 10 ปี ของการทำงาน จากงานวิจัยต่าง ๆ ในด้านเกี่ยวกับอาหารทะเล ผมได้เรียบเรียงหนังสือ 2 เล่ม คือ 1) เคมีและคุณภาพสัตว์น้ำ และ 2) ซูริมิ: วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเนื้อปลาสด ซึ่งผมได้พยายามเรียบเรียงโดยสอดแทรกงานวิจัยของผมเองในหนังสือทั้งสองเล่ม ทำให้หนังสือทั้งสองมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว และเป็นความรู้ที่ได้จากงานวิจัยของทรัพยากรในประเทศหรือในท้องถิ่น ทำให้ผู้อ่านได้มีความใกล้ชิดกับความรู้ใกล้เคียงตัวมากขึ้น และผมคิดว่าหนังสือทั้งสองเล่มที่ผมเรียบเรียงขึ้นจะเป็นดัชนีบ่งชี้ถึงความรู้ความชำนาญของหมึกทางหนึ่งนอกจากบทความวิจัยในสาขาที่ผมสนใจ และเชี่ยวชาญ หนังสือทั้งสองเล่มมีการใช้งานจริง โดยใช้สำหรับการเรียนการสอนที่ผมรับผิดชอบ ก่อนการใช้ประกอบการขอตำแหน่ง

เมื่อทุกอย่างพร้อม ผมได้พิจารณาเลือกบทความวิจัยที่ผมมีความมั่นใจในคุณภาพและปราศจากคำถามทางวิชาการจำนวนหนึ่ง พร้อมกับหนังสือ 2 เล่ม รวมทั้งการเขียนสรุป 1 หน้า เกี่ยวกับความชำนาญและเชี่ยวชาญที่ผมมีและสมควรได้ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอาหาร ซึ่งผมได้บรรยายสรุปเกี่ยวกับการได้รับเชิญให้เป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาตำแหน่งวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิในการอ่าน Manuscript จากวารสารต่างประเทศต่าง ๆ รวมทั้งประเด็นอื่น ๆ ที่บ่งชี้ถึงความชำนาญและเป็นผู้รู้ในสาขานี้อย่างแท้จริง

ภายในระยะเวลาประมาณ 1 ปี ภายหลังจากยื่นขอตำแหน่ง ผมได้รับพระราชทานโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอาหาร ตำแหน่งอันทรงเกียรติดังกล่าวยังทำให้ผมประทับใจ และตระหนักถึงความคุ้มค่าในการทำงานหนักตลอดระยะเวลา 9 ปี ซึ่งตรงกับคำกล่าวที่ว่า "คำของคณอยู่ที่ผลของงาน" ดังนั้นคุณค่าของคนเราสามารถวัดได้จากผลงานที่มีคุณค่าและได้มาอย่างถูกต้องและสุจริต โดยเฉพาะการเป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องดำรงไว้ซึ่งหน้าที่ คือ สอน วิจัย รวมทั้งผลิตผลงานที่มีคุณภาพออกสู่สังคมทั้งในระดับชาติและนานาชาติ เพื่อช่วยส่งเสริมผลักดันให้มหาวิทยาลัยมีความก้าวหน้า และเป็นที่ยอมรับของสังคมต่อไป ดังนั้นถ้าทุกคนมีความพยายามและทุ่มเทกับงานอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ รวมทั้งการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม ผมคิดว่าทุกคนคงประสบความสำเร็จในทางวิชาการอย่างแน่นอน

การต่อยอดจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาข้างต้น สำนักงานประกันคุณภาพนำข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้พัฒนา ปรับปรุงการจัดการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2549 อาทิเช่น

1. ทั้งผู้ประเมินและผู้รับการประเมินมีความเห็นว่า "การมีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเป็นกรรมการ" มีความเหมาะสมระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น เนื่องจากการมี "ผู้ทรงคุณวุฒิ" ร่วมประเมินทำให้ได้รับข้อเสนอแนะที่กว้างขวางและหลากหลาย เป็นการเปิดมุมมองใหม่ในการพัฒนางาน ดังนั้นการกำหนดแผนการประเมินคุณภาพภายในระหว่างปีการศึกษา 2549 - 2554 ที่ครอบคลุมระยะเวลาของแผนพัฒนามหาวิทยาลัยฉบับที่ 10 (2550 - 2554) กำหนด ให้มี "ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก" ร่วมเป็นกรรมการประเมินคุณภาพภายในทุก ๆ ปี

2. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการตรวจเยี่ยมภาควิชาและหน่วยงานย่อยที่กำหนดให้คณะกรรมการประเมินหน่วยงานละ 1 ชั่วโมงครึ่ง ผู้รับการประเมินมีความเห็นว่าระยะเวลาที่น้อยเกินไป ดังนั้น การประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษา 2549 จึงเพิ่มเป็นตรวจเยี่ยมภาควิชาและหน่วยงานย่อยละ 2-3 ชั่วโมง

3. การประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษา 2549 มีการจัดกลุ่มหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนเป็น 3 กลุ่ม ตามความเข้มแข็งของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะภายในและภายนอก (Internal/External Benchmarking) และส่งเสริมให้มีการนำข้อเสนอแนะและข้อสังเกตจากรายงานผลการประเมินคุณภาพของปีที่ผ่านมาไปพัฒนางานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

อีกทั้ง มีรายละเอียดที่อื่น ๆ ที่สำนักงานประกันคุณภาพต้องเป็นผู้ผลักดันให้กระบวนการประเมินคุณภาพภายในมีความพึงพอใจสูงสุด ทั้งจากผู้ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายในและคณะ/หน่วยงานที่ได้รับการประเมินคุณภาพภายใน กระทั่งกลืนกลายในวันธรรมมคุณภาพของสงขลานครินทร์ในที่สุด

โครงการดังกล่าวนี้ได้รับการคัดเลือกเป็น "โครงการพัฒนางานดีเด่น" ระดับสำนักงานอธิการบดี มีผู้ร่วมวิจัยประกอบด้วย นางกันยปริน ทองสามสี, นางเจตจรรย เปลี่ยนโพธิ์, นางสาวลลิตี ยางเกตุ และรองศาสตราจารย์นวลจิรา ภักดิ์รุ่งเรือง และในวันพุธ ที่ 25 กรกฎาคม 2550 นางกันยปริน ทองสามสี หัวหน้าโครงการได้รับเชิญไปนำเสนอในเวทีโครงการพัฒนางานระดับมหาวิทยาลัย ณ ห้องประชุม 210 สำนักงานอธิการบดี

ของสถาบันสู่โลกอินเทอร์เน็ตที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลโดยไร้ข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ ทั้งนี้องค์ความรู้หรือข้อมูลที่เผยแพร่อาจจะเป็นวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ผลงานวิจัย เอกสารประชุมทางวิชาการ บทความวิจัย สื่อการสอน ฐานข้อมูลของห้องสมุด ข้อมูลเกี่ยวกับการกิจของสถาบัน หรือนักวิชาการของสถาบัน การใช้ประโยชน์จากการจัดอันดับนั้น อาจจะใช้เพื่อประเมินสภาพการเป็น eUniversity ของสถาบันเมื่อเปรียบเทียบกับที่อื่น และจะเป็นประโยชน์ยิ่งขึ้นเมื่อสถาบันใช้ตัวบ่งชี้ที่ควบคู่กับผลการประเมินโดยใช้ตัวบ่งชี้อื่น ๆ

วิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการจัดอันดับ

การจัดอันดับที่คณะผู้วิจัย Cybermetrics Lab นำเสนอผ่าน Webometrics Ranking of World Universities(<http://www.webometrics.info/>) มี 2 รูปแบบคือ

1. การจัดอันดับโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (Comparative Analysis) โดยใช้ตัวบ่งชี้ Scientometric หรือ Bibliometric

โดยวิธีการนี้ มหาวิทยาลัยที่นำมาวิเคราะห์ที่มีจำนวนน้อยกว่าการจัดอันดับด้วยวิธีการแบบที่ 2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นการจัดอันดับเพียง 50 มหาวิทยาลัยแรกของโลก และ 20 อันดับแรกของแต่ละภูมิภาค ทั้งนี้ ไม่มีมหาวิทยาลัยใดของประเทศไทยได้รับการจัดอันดับด้วยวิธีการในรูปแบบนี้ ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์มี 3 กลุ่ม คือ Productivity, Visibility และ Impact ซึ่งในแต่ละกลุ่มตัวแปรมีการจัดอันดับของมหาวิทยาลัยจากตัวแปรย่อย ดังนี้

- 1.1 Productivity เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินศักยภาพด้านนี้ คือข้อมูลเชิงปริมาณของ 4 ตัวแปรย่อยคือ
 - 1.1.1 จำนวน Webpage ทั้งหมดของสถาบันใน Domain เดียวกัน
 - 1.1.2 จำนวนของ Rich files เช่น Word, PDF , PowerPoint ฯลฯ ของสถาบันใน Domain เดียวกัน
 - 1.1.3 จำนวนผลงานตีพิมพ์ของสถาบันในรอบ 10 ปี
 - 1.1.4 จำนวนเอกสารวิชาการที่ปรากฏใน Domain เดียวกัน ที่สามารถสืบค้นได้โดยใช้ Google Scholar
- 1.2 Visibility เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินศักยภาพด้านนี้ คือข้อมูลเชิงปริมาณของ 3 ตัวแปรย่อย คือ



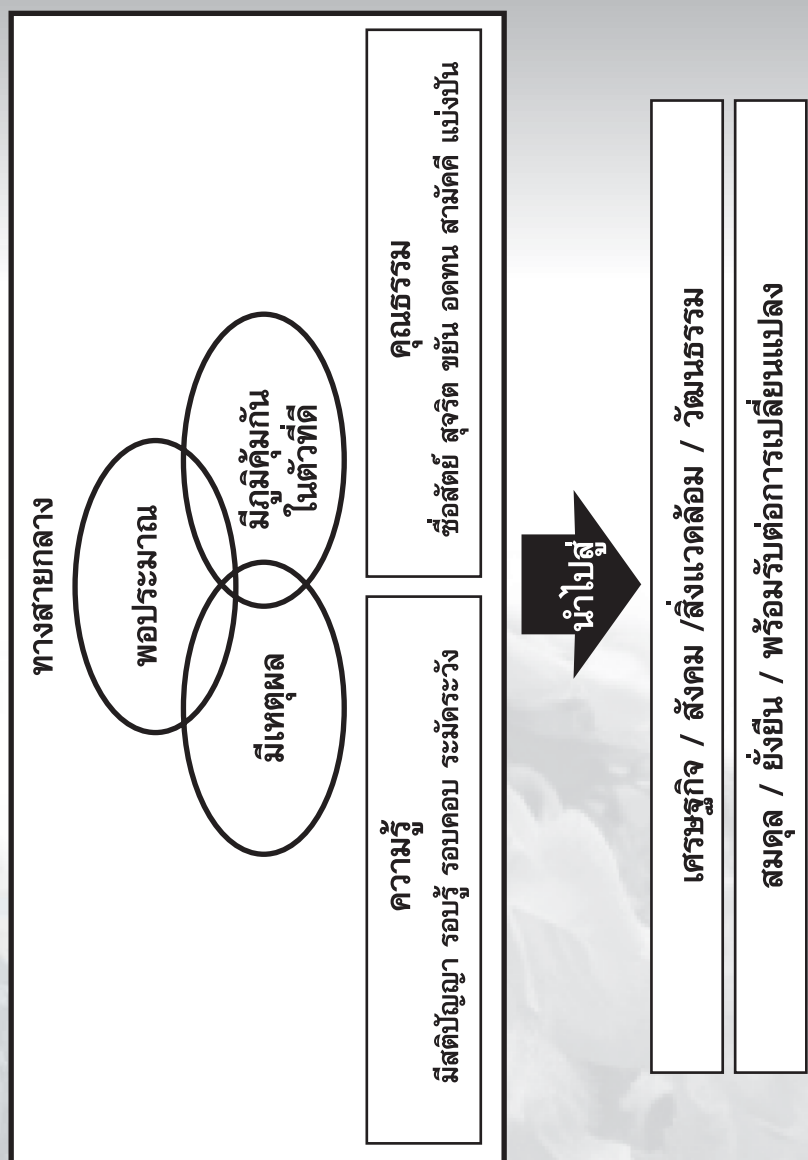
โครงการพัฒนางานดีเด่นสำนักงานอธิการบดี : "การประเมินระบบการประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์"

โดย นางกนิยปรีน กองสามสี
นักวิชาการศึกษา 6 สำนักงานประกันคุณภาพ

ในปีงบประมาณ 2549 สำนักงานประกันคุณภาพได้รับทุนสนับสนุนโครงการพัฒนางานของสำนักงานอธิการบดี (ดำเนินการโดยกองการเจ้าหน้าที่) โดยจัดทำกรวิจัยเรื่อง "การประเมินระบบการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์" เนื่องด้วย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 เพื่อยืนยันผลการดำเนินงานตามรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขานั้น ๆ ตรวจสอบคุณภาพ เน้นการประเมินความก้าวหน้าของการประกันคุณภาพ (Formative Assessment) อันจะนำไปใช้พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งในแต่ละปีมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประเมินคุณภาพภายในเพื่อความเหมาะสม กอปรกับคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเสนอแนะให้มีการศึกษาข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่มีต่อการจัดประเมินคุณภาพภายใน เพื่อให้การประเมินคุณภาพภายในมีประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อขับเคลื่อนวงจร PDCA-Par ในทุกกิจกรรม จึงจัดให้มีการประเมินระบบประเมินคุณภาพภายในขึ้นระหว่างเดือนมกราคม-พฤษภาคม 2549 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่จะจัดการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ/หน่วยงานประจำปีการศึกษา 2547/ปีงบประมาณ 2548

ตัวแปร	ขอบข่าย	Search engines ที่ใช้ในการ สืบค้นข้อมูลเชิงปริมาณ	ตัวอย่างค่าสัมที่ผู้ใช้
Size (S)	จำนวน Webpage ทั้งหมดของสถาบันใน Domain เดียวกัน (Domain ของ ม.อ.คือ psu.ac.th)	Google (www.google.com) Yahoo (search.yahoo.com) Live Search (www.live.com) Exalead (www.exalead.fr/search)	Site: psu.ac.th Domain: psu.ac.th
Visibility (V)	จำนวน Webpage ทั้งหมดของสถาบันใน Domain เดียวกัน ที่ได้รับการเชื่อมโยง (Link) จาก Website อื่น	Yahoo Live Search Exalead	Link: psu.ac.th Link Domain: psu.ac.th
Rich Files (R)	จำนวนของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือแฟ้มข้อมูลทั้งหมดของสถาบันใน Domain เดียวกัน ประเภทเอกสาร PDF, Post Script, MS Word, MS Excel, MS PowerPoint	Google	Site: psu.ac.th filetype:pdf Site: psu.ac.th filetype:xls Site: psu.ac.th filetype:ppt
Scholar (Sc)	จำนวนเอกสารวิชาการที่ปรากฏใน Domain เดียวกัน ที่ปรากฏใน Google Scholar เพื่อการประเมิน Productivity ของสถาบัน	Google Scholar (http://scholar.google.com)	Site: psu.ac.th

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง



การพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

รองศาสตราจารย์ รุ่งอรุณ รุ่งอรุณ
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ

เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2550 สำนักงานประกันคุณภาพร่วมกับเครือข่าย สมค. จัดบรรยายพิเศษเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และเสวนาเรื่อง การขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในสถาบันอุดมศึกษา โดยได้เรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงศ์ ทองภักดี ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจพอเพียง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มาเป็นวิทยากร ซึ่งสรุปได้ดังนี้

เศรษฐกิจพอเพียง (Sufficiency Economy) หมายถึงว่า ปรมาจารย์ แต่เป็นปัญญา
ทางวิธีด้วยความรู้และสติปัญญา ทางวิธีด้วยสติปัญญา ซึ่งเป็นเศรษฐกิจพอเพียง แล้วทุกคน
จนมีความสุขได้พอเพียง (พระราชดำริเนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา 4 ธันวาคม 2543)

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมีหลักพิจารณา 5 ส่วน คือ

1. กรอบแนวคิด
2. คุณลักษณะ
3. คำนิยาม ประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ หรืออาจเรียกว่า 3 ห่วง
4. เงื่อนไข ประกอบด้วย 2 เงื่อนไข
5. แนวทางปฏิบัติ และผลที่คาดหวัง

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสามารถนำมาประยุกต์ได้กับระดับบุคคล ครอบครัว องค์กรภาครัฐ และเอกชน ซึ่งต้องมีความศรัทธา และมุ่งมั่นในหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และพิจารณาว่าสิ่งที่จะดำเนินการนั้นเป็นไปตามตามห่วง สอดเงื่อนไขหรือไม่

ได้เป็นอย่างดี ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ ได้ดำเนินการในหลายลักษณะ ทั้งการปลูกฝังให้บุคลากรทุกคนมีความตระหนักในเรื่องการให้ความสำคัญกับลูกค้าการให้บริการด้วยจิตบริการและใส่ใจต่อลูกค้าอย่างจริงจัง โดยเฉพาะบุคลากรส่วนหน้าจะเน้นย้ำเป็นกรณีพิเศษ ได้กำหนดแนวปฏิบัติการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทุกคนมีส่วนร่วม/การอบรม/การศึกษาดูงาน/การสร้างระบบประเมินผู้ให้บริการโดยให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมทั้งการร่วม Vote ชวัญใจผู้ใช้/การรับฟังข้อร้องเรียน หรือเสนอแนะจากผู้ให้บริการ/การสร้างแรงจูงใจโดยการให้รางวัล และการยกย่องชมเชย เพื่อให้บุคลากรของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ ได้ซึมซับกลยุทธ์การเอาใจใส่ลูกค้า ที่สำคัญคืออย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ "ผู้ให้บริการ" ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ ทุกคนคำนึงและตระหนักเสมอว่า "ลูกค้า/ผู้ใช้บริการสำคัญที่สุด" และ "ความพึงพอใจของลูกค้า" คือความสำเร็จขององค์กร

ปัจจุบันแม้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ ยังไม่สามารถพัฒนาให้อยู่ในระดับดีในทุก ๆ ด้านก็ตาม (ระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ปี 2546-2549 อยู่ที่ 3.8, 3.9, 4.02 และ 4.01 ตามลำดับ) แต่การที่บุคลากรส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่น มีความตั้งใจและมีความพัฒนาในการให้บริการที่ดีขึ้น ในส่วนของ "ผู้ให้บริการ" มักจะได้รับคำชมและกำลังใจจากผู้ใช้บริการแทนคำบ่น/คำร้องเรียน ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี ที่ทีมงานทุกคนของหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ระลึกเสมอว่า คงไม่ง่ายนักสำหรับหน่วยงานบริการที่ทำหน้าที่ในฐานะ "หอสมุดกลาง" ของมหาวิทยาลัย ในอันที่จะเพิ่มความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการซึ่งมีหลากหลาย เข้าใจยากและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเฉพาะในยุคที่หอสมุดมีทรัพยากรจำกัด บ่อยครั้งที่หอสมุด ไม่สามารถสนองตอบความต้องการและความคาดหวังที่สูงเกินไปของผู้ใช้บริการได้ ผลลัพธ์ก็คือ "ห้องสมุดบริการไม่ดี" ที่ทีมงานทุกคนยังคงมุ่งมั่นและต้องพยายามต่อไปในอันที่จะสรรค์สร้างบริการที่มีคุณภาพเพื่อประชาคม มอ. ต่อไป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. ผู้นำองค์กรต้องมีภาวะผู้นำ มีความมุ่งมั่น เป็นแบบอย่างในการเปลี่ยนแปลงและสร้างบรรยากาศแห่งการเปลี่ยนแปลง
2. สภาพแวดล้อมที่ทุกความพยายามได้สร้างความนับถือและคุณค่าให้กับตนเอง/ความภาคภูมิใจที่มีต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ



Best Practice

: การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ
: สิ่งสำคัญสำหรับหน่วยงานบริการ

นางสาวสวาท พิน วีสรัตน์
หัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถศรัทธา

ห้องสมุดเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มี "ลูกค้า" และเป้าหมายสำคัญที่สุดของห้องสมุดคือ "ความพึงพอใจของลูกค้า" ปัจจุบันห้องสมุดหลายแห่งโดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้ใช้ความพยายามอย่างมากในการจัดบริการต่าง ๆ อย่างหลากหลาย ได้ทุ่มเทงบประมาณจำนวนมหาศาลในการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะกับห้องสมุดยุคใหม่ ในลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต (Living Library) จัดหาสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยเชื่อว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ / ลูกค้าได้

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถศรัทธา เป็นหน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยในฐานะหอสมุดกลาง (Central Library) ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการให้บริการสารสนเทศแก่ชุมชนในภาคใต้ เปิดบริการ 13 ชั่วโมงต่อวัน มีผู้ใช้บริการมากกว่า 500,000 คน/ปี ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกประมาณ 30,000 คน/ปี มีการยืมทรัพยากรสารสนเทศมากกว่า 200,000 ครั้ง/ปี และจำนวนการ Accessฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ประมาณ 1,157,223 ครั้ง/ปี

จากการดำเนินงานที่ต้องรับผิดชอบ ทั้งในฐานะหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และแหล่งบริการสารสนเทศแก่ชุมชนในภาคใต้ ทำให้ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ มีผู้ใช้บริการหลากหลาย มีความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมาย คืออาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีความคาดหวังต่อการบริการค่อนข้างสูง ช่องว่างระหว่าง

ตารางที่ 3 ผลการจัดอันดับ 20 อันดับแรกของมหาวิทยาลัยไทยเดือนกรกฎาคม 2550

ไทย	อาเซียน	เอเชีย	โลก	สถาบัน
1	3	36	516	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2	4	37	527	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3	5	50	672	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ม.อ.)
4	6	67	772	AIT สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย
5	7	72	805	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
6	8	78	866	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
7	9	83	877	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
8	10	85	887	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
9	11	89	916	มหาวิทยาลัยมหิดล
10	20	-	1,512	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
11	22	-	1,666	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
12	23	-	1,675	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
13	25	-	1,751	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
14	26	-	1,808	มหาวิทยาลัยศิลปากร
15	29	-	1,933	มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
16	30	-	1,949	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
17	32	-	2,022	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
18	33	-	2,145	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
19	34	-	2,150	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
20	38	-	2,297	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

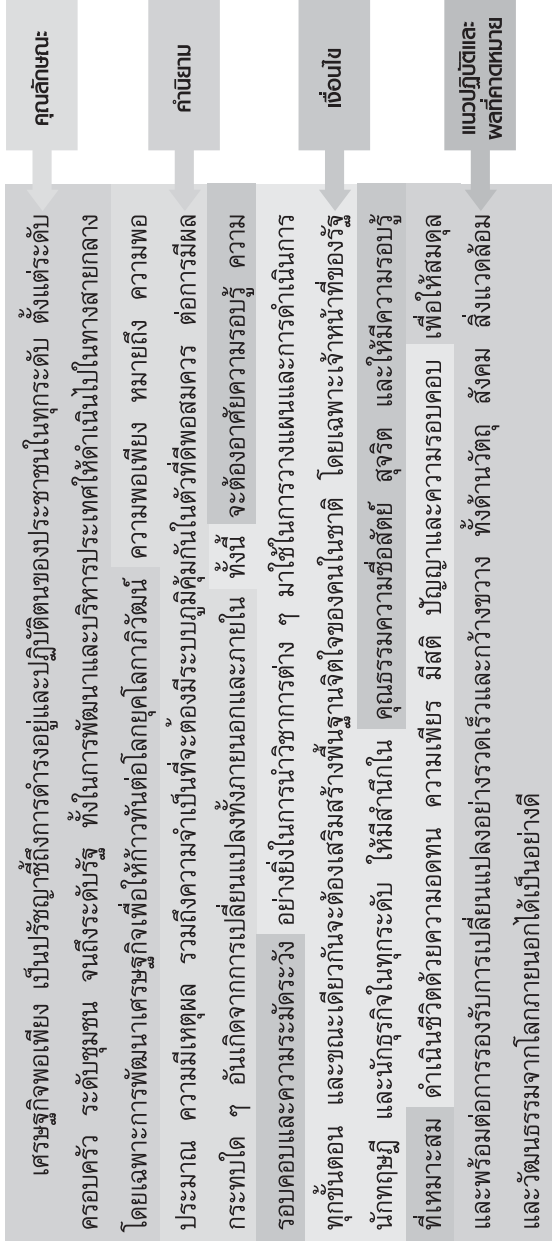
ผลการจัดอันดับเดือนกรกฎาคม 2550 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อยู่ในอันดับที่ 3 ของประเทศไทย อันดับที่ 5 ของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อันดับที่ 50 ของเอเชีย และอันดับที่ 672 ของโลก **เราขอปรบอันดับให้ดีกว่าเดิมได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายของมหาวิทยาลัยเพื่อร่วมรับผิดชอบในบทบาทและหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้**

1. การเพิ่มผลการดำเนินงานเชิงปริมาณและคุณภาพของทุกตัวแปรที่ใช้ในการประเมิน
 - 1.1 เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยจะต้องนำเสนอสารสนเทศ กิจกรรม และผลการดำเนินงานระดับสากล ให้ผู้ใช้ทั้งในฐานะผู้อ่านและผู้ที่จะอ้างอิง หรือ Link ได้ข้อมูลและภาพลักษณ์ที่ถูกต้อง รวมทั้งให้ความสำคัญกับการพัฒนาสารสนเทศคุณภาพ และการเปิดช่องทางในการเข้าถึงโดยสะดวก

เศรษฐกิจพอเพียง

"เศรษฐกิจพอเพียง" เป็นปรัชญาที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระราชดำริชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิตแก่พสกนิกรชาวไทยมาโดยตลอดนานกว่า 25 ปี ตั้งแต่ก่อนเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ และเมื่อภายหลังได้ทรงเน้นย้ำแนวทางการแก้ไขเพื่อให้รอดพ้น และสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง



ผลที่ได้จากการสืบค้นตามประเภทตัวแปรทั้ง 4 ตัว ของแต่ละมหาวิทยาลัยจะนำมาจัดอันดับทั้ง 4 ตัวแปรหากมหาวิทยาลัยใดมีอันดับที่ต้น ๆ ของตัวแปรใดก็หมายถึงประสบความสำเร็จในตัวแปรนั้น ตัวอย่างอันดับของแต่ละตัวแปรของมหาวิทยาลัย 3 แห่งในประเทศไทยจากมหาวิทยาลัย 13,074 แห่งทั่วโลก มีดังนี้

ตารางที่ 1 อันดับในเดือนมกราคม 2550 ของแต่ละตัวแปรของมหาวิทยาลัย 3 แห่งในประเทศไทย

ตัวแปร	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
Size (S)	อันดับที่ 446	อันดับที่ 527	อันดับที่ 724
Visibility (V)	อันดับที่ 718	อันดับที่ 811	อันดับที่ 1367
Rich Files (R)	อันดับที่ 436	อันดับที่ 313	อันดับที่ 883
Scholar (Sc)	อันดับที่ 480	อันดับที่ 744	อันดับที่ 291

ตารางที่ 2 อันดับในเดือนกรกฎาคม 2550 ของแต่ละตัวแปรของมหาวิทยาลัย 3 แห่งในประเทศไทย

ตัวแปร	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
Size (S)	อันดับที่ 641	อันดับที่ 830	อันดับที่ 816
Visibility (V)	อันดับที่ 614	อันดับที่ 552	อันดับที่ 890
Rich Files (R)	อันดับที่ 207	อันดับที่ 527	อันดับที่ 657
Scholar (Sc)	อันดับที่ 807	อันดับที่ 492	อันดับที่ 332

สำหรับการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา การกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การผลิตบัณฑิต วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม จากการศึกษา ผู้เสวนาสวนใหญ่กล่าวถึงการพัฒนานักศึกษาเป็นหลัก ทำให้ทราบว่า มหาวิทยาลัยหลาย ๆ แห่งมีการบวนการหลายอย่างในการพัฒนานักศึกษาให้จบเป็นบัณฑิตที่ตระหนักในหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เช่น มีการสอดแทรกหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการเรียนการสอน มีการเปิดรายวิชาปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป็นวิชาในหมวดศึกษาทั่วไป และบางมหาวิทยาลัยมีการเปิดหลักสูตรที่เกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ส่วนกิจกรรมนักศึกษาแต่ละสถาบันก็มีการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่หลากหลาย เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษายึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิต เช่น การจัดประกวดการจัดโครงการสัมมนา จัดนิทรรศการค่ายอาสาพัฒนา การจัดบรรยาย และสนับสนุนให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว ทั้งที่จัดเองและที่จัดโดยหน่วยงานภายนอก ซึ่งถ้าสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ก็คงมีผลให้การใช้ชีวิตของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยมีการปรับเปลี่ยนมาใช้ชีวิตอย่างรอบคอบ ไม่ฟุ้งเฟ้อ ซึ่งจะส่งผลเมื่อนักศึกษาเหล่านี้จบเป็นบัณฑิตที่ดำเนินชีวิต ประกอบธุรกิจอย่างมีสติ มีความรอบคอบ ไม่อวดโตเกินไป และรู้จักที่จะให้การเป็นแบบอย่างของอาจารย์ผู้สอน ก็เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการกระตุ้นนักศึกษา ซึ่งจะส่งผลให้ชาติไทยไม่ต้องประสบกับปัญหาเศรษฐกิจฟองสบู่แบบซ้ำซากอีกต่อไปในอนาคต

ประมวลจาก

1. เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตรปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เรื่อง "ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง" รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงศ์ ทองภักดี ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจพอเพียง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
2. เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง "การพัฒนาการสอนวิชาปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงศ์ ทองภักดี ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจพอเพียง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ความคาดหวังของผู้ใช้กับบริการที่ได้รับจากห้องสมุดมีมากเช่นเดียวกัน ทำให้มีคำบ่นและข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการจำนวนมาก โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ **"ผู้ให้บริการ"**

ท่าอย่างใดถึงจะลดช่องว่าง **ลดคำบ่น** เป็นสิ่งที่ท้าทายไม่น้อยสำหรับ " **ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง"** ซึ่งต้องวัดความสำเร็จขององค์กรด้วย **"ความพึงพอใจของลูกค้า"** ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ๆ จึงได้นำแนวคิดด้าน **การให้บริการโดยเน้นความสำคัญที่ลูกค้า (Customer-Oriented)** แทนการให้บริการแบบดั้งเดิมซึ่งให้ความสำคัญกับ **"ผู้ให้บริการ"** และแนวคิดด้าน **"การให้บริการเชิงรุก"** มาใช้

ปฏิบัติอย่างไรบ้าง

1. วิเคราะห์สถานะปัจจุบัน/ประเมินตนเอง
 - การทำ SWOT Analysis
 - การประเมิน/วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - การรับฟังความคิดเห็นจากตัวแทนกลุ่มผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ประธานสภาอาจารย์ / ตัวแทนจากสภาข้าราชการ/ นายกองค์การนักศึกษา
 - การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย อาจารย์ / นักศึกษา / บุคลากรสายสนับสนุน / บุคคลภายนอก
 - วิเคราะห์ปัญหา/ คำบ่น / ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ
 - วิเคราะห์ห้องที่ประกอบหรือปัจจัยที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ
 - นำจุดอ่อน/ประเด็นที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจน้อยที่ควบคุมหรือดำเนินการเองได้ไปแก้ไขอย่างเร่งด่วน
 - นำโอกาส / จุดแข็งไปเร่งพัฒนา
2. กำหนดเป้าหมาย / ตัวชี้วัด
 - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ร้อยละ 70 (3.50) ในปีงบประมาณ 2546
3. จัดทำแผนงาน โครงการ กิจกรรมและแนวปฏิบัติ
4. การดำเนินการตามแผนงาน
 - ปรับโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)
 - คน, IT,สภาพแวดล้อม / ภูมิทัศน์ภายในและภายนอกอาคาร
 - การบริการ เน้นพัฒนาในเรื่องหลัก ๆ คือ

- Digital Library การปรับเปลี่ยนจากการให้บริการห้องสมุดแบบดั้งเดิม เป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) สามารถอ่านความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในการเข้าถึง (Access) สารสนเทศ ผ่านระบบเครือข่ายได้ตลอดเวลา
 - Customer Oriented
 - One Stop Service
 - Proactive Service
- การลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะจากผู้ปฏิบัติงาน (Human error)
 - จัดบริการของผู้ให้บริการ
- การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - การปฏิบัติการเชิงรุก
 - การแจ้งข่าวสาร / ประชาสัมพันธ์กิจกรรม บริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องและประชาสัมพันธ์ข่าวในเรื่องที่สำคัญ
 - การให้การศึกษากับผู้ใช้ (User Education) ในหลายลักษณะตามความต้องการของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดการเรียนรู้สารสนเทศ (Information Literacy) และเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Literacy) ทั้งภายในห้องสมุด และ การ Roadshow ตามคณะ / หน่วยงาน
 - การพัฒนาบริการใหม่ ๆ ในลักษณะ E - Services
- การติดตาม / การประเมินผลการดำเนินงาน
 - การประเมินจากผู้ปฏิบัติงาน (แผนงาน, KPIs,Load Unit)
 - การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2 ครั้ง/ปี
 - การจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ
 - การประเมินตนเอง 1 ครั้ง / ปี
 - การประเมินจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ 1 ครั้ง / ปี
- การนำผลการประเมินมาวางแผนพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในส่วนของ **"ผู้ให้บริการ"** ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ การให้บริการด้วยบุคลากรที่มีจิตบริการ (Service mind) และการเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Customer care) จะช่วยลดความคับข้องใจของผู้ใช้บริการจนข้อจำกัดด้านอื่น ๆ ของห้องสมุดได้มาก รวมทั้งสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ

- 2.6 รวบรวมสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ภายนอกสถาบัน สามารถดึงดูดความสนใจจากผู้ใช้ภายนอก เช่น Conference Websites, สมาคมทางวิชาชีพ, วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
 - 2.7 หมดตรวจสอบปริมาณการ Link จากภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานประเภทเดียวกันทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค รวมทั้งการจัดทำสารบัญเว็บ (Web directories)
3. การออกแบบ Website ที่เอื้อต่อการเข้าถึง
 - 3.1 การออกแบบ Menu ที่ใช้ Flash, Java, Java Script อาจจะทำให้ระบบช้า และอาจปิดกั้นการเข้าถึงระบบของลูกโลกการทำดัชนีสืบค้นโดยอัตโนมัติของ Robot Access
 - 3.2 การใช้มาตรฐานเพื่อเพิ่ม Visibility ของ Website เช่น เพิ่ม Meta Tag ตามมาตรฐานของ Dublin Core
 - 3.3 การเพิ่ม HTML Code สำหรับ Google Scholar ใน Website เพื่อเพิ่ม Visibility

เรื่องนี้น่าจะเป็นวาระแห่ง ม.อ. พร้อมใจกันร่วมมือพัฒนาเว็บไซต์ของเราทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ พัฒนาด้วยความเข้าใจในพฤติกรรมของผู้ค้นหาสารสนเทศจากเว็บไซต์ที่เป็นนักวิชาการ และติดตามประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ ก็จะเป็นคุณูปการต่อชุมชนวิชาการอย่างยิ่ง อีกทั้งช่วยเผยแพร่ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และร่วมฉลองครบรอบ 40 ปี ของ ม.อ.

แหล่งข้อมูล: Cybermetrics Lab (2007). **Webometrics Ranking of World Universities** Available:http://www.webometrics.info/. Madrid, Spain: CINDOC-CSIC.

3. การบริหารจัดการ มีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานภายในให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสภาพแวดล้อม เช่น การเปลี่ยนบุคลากรให้เหมาะสมกับภาระงานในแต่ละช่วงเวลา ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การหมุนเวียนบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ในส่วนของงานเทคนิคซึ่งเป็นส่วนสนับสนุนมาให้บริการในส่วนของการบริการซึ่งเป็นงานส่วนหน้า เพื่อให้มีการเข้าใจและเรียนรู้งานในแต่ละจุด สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ตามหลักการพัฒนาคนเพื่อการบริหาร มีระบบการจัดการกับคำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ กล่าวคือ มีขั้นตอนและวิธีการแสดงความคิดเห็นและร้องเรียนที่ชัดเจน ประกอบกับมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาผลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้ใช้บริการ รวมทั้งการลดข้อผิดพลาดในการให้บริการโดยเฉพาะที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงาน (Human error)
4. การสื่อสารและการทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกคนให้มีแนวคิดและความเชื่อร่วมกันว่า **"ลูกค้าสำคัญที่สุด"** โดยเฉพาะบุคลากรส่วนหน้า
5. ความเต็มอกเต็มใจในการรับฟังคำบ่น คำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและการตอบสนองต่อคำบ่น คำร้องเรียนและข้อเสนอแนะ **ที่สำคัญคือมีการกระตุ้นให้ผู้ให้บริการบ่น/ร้องเรียน/ให้ข้อเสนอแนะในทุกจุดของการให้บริการทั้งระบบเอกสารและอิเล็กทรอนิกส์**
6. มีระบบการให้รางวัลและคำชมเชยแก่บุคลากรที่เป็นขวัญใจผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ให้บริการด้วยความประทับใจ
7. ความต่อเนื่องในการปลูกฝังสร้างความตระหนักในเรื่อง **"ความสำคัญของลูกค้า"** **"จิตบริการ"**และ **"การใส่ใจต่อลูกค้า"**
8. ความพยายามและความตั้งใจของบุคลากรที่จะปรับเปลี่ยนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
9. มีการพัฒนาบุคลากรทุกคน โดยเฉพาะบุคลากรในส่วนหน้าให้ได้เรียนรู้และคุ้นเคยกับบริการในภาพรวมของห้องสมุด
10. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับองค์กรตามแผนปฏิบัติงาน และ ดัชนีชี้วัดหลัก (KPIs) และการประเมินรายบุคคล ตามมาตรฐานภาระงาน (Load Unit)