**Criterion 7 : Support Staff Quality**

7.1 Support staff planning (at the library, laboratory, IT facility and student services) is carried out to fulfil the needs for education, research and service.

ตารางแสดงจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนการดำเนินงานของหลักสูตร (ย้อนหลัง 5 ปี)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| บุคลากรสายสนับสนุน | ปีการศึกษา | | | | | | | | |
| 2556 | 2557 | 2558 | 2559 | 2560 | | | | |
| รวม (คน) | รวม (คน) | รวม (คน) | รวม (คน) | ระดับการศึกษาสูงสุดของบุคลากร | | | | |
| ต่ำกว่า ป.ตรี | ป.ตรี | ป.โท | ป.เอก | รวม (คน) |
| 1. บุคลากรห้องสมุด  1.1 สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย  1.2 ห้องสมุดคณะ  1.3 ห้องสมุดสาขาวิชา |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. บุคลากรห้องปฏิบัติการที่หลักสูตรใช้ในการเรียนการสอน  2.1 ห้องปฏิบัติการมหาวิทยาลัย  2.2 ห้องปฏิบัติการคณะ  2.3 ห้องปฏิบัติการสาขาวิชา |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. บุคลากรด้านธุรการ  3.1 ธุรการคณะ  3.2 ธุรการสาขาวิชา |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. บุคลากรที่ให้บริการแก่นักศึกษา  4.1 บัณฑิตวิทยาลัย (เฉพาะหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา)  4.2 สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ  4.3 คณะ  4.4 สาขาวิชา |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **รวม** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

นำเอาข้อมูลจากตารางแสดงเป็นกราฟเส้น และแสดงแนวโน้ม

...บุคลากรสายสนับสนุน หมายรวมถึงสายสนับสนุนที่สังกัดคณะและมหาวิทยาลัย ซึ่งหลักสูตรต้องวิเคราะห์ว่าที่คณะ/มหาวิทยาลัยนั้นเหมาะสมกับหลักสูตรหรือไม่ คณะ/มหาวิทยาลัย ได้ดำเนินการอย่างไร เช่น การให้บริการของหน่วยงานส่วนกลางของมหาวิทยาลัย ได้มีการให้บริการในเวลาและนอกเวลาที่เพียงพอกับความต้องการของผู้สอนและผู้เรียนของหลักสูตรหรือไม่ ความสามารถของบุคลากรในการให้คำแนะนำปรึกษาในหน้าที่ แต่ในส่วนของบุคลากรของคณะและสาขาวิชาให้ทำการวิเคราะห์ในเชิงลึกมากกว่าบุคลากรของส่วนกลาง เพราะอยู่ในวิสัยที่คณะ/สาขาวิชาสามารถบริหารจัดการได้โดยตรง...

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Identify Gaps 7.1 Support staff planning (at the library, laboratory, IT facility and student services) is carried out to fulfil the needs for education, research and service. | | | | |
| Approach | Deploy | Results | Improvement | Evidence |
|  |  |  |  |  |

……นำผลจากตารางการวิเคราะห์ GAPs มาบรรยายว่าสิ่งที่จะต้องทำการปรับปรุงให้ดีขึ้นคืออะไร ทั้งนี้อาจจะต้องทำการปรับที่กระบวนการดำเนินงานทั้งระบบหรือบางส่วน / ปรับที่ผู้รับผิดชอบ / ปรับที่วิธีการถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติ / ปรับที่การกำกับติดตาม / หรือปรับจุดอื่นๆก็ได้ที่เห็นว่าเป็นจุดอ่อน (what) จะทำการปรับปรุงอย่างไรด้วยวิธีการใด (how) จะทำการปรับปรุงเมื่อใด (when) เพื่อให้ได้ผลดำเนินงานที่ดีขึ้นตามที่กำหนดไว้ / เป้าหมายในปีถัดไปในเรื่องนั้น (ควรระบุให้เห็นชัดเจนว่าเป้าหมายที่ต้องการจะได้ในปีถัดไปคืออะไร)......

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| การประเมินตนเอง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7.1 Support staff planning (at the library, laboratory, IT facility and student services) is carried out to fulfil the needs for education, research and service. |  |  |  |  |  |  |  |

....วิเคราะห์แผนอัตรากำลังของบุคลากรสายสนับสนุน both short-term and long-term planning of support staff establishment or needs of the library, laboratory, IT facility and student services are carries out to ensure that the quality and quantity of support staff fulfil the needs for education, research and service….….ให้แสดงแผนระยะสั้น (1-5 ปี) และแผนระยะยาว (6-10 ปี) ทั้งนี้แผนโดยละเอียดอาจแสดงไว้ในการอ้างอิง แต่แผนโดยสรุปให้แสดงไว้ใน SAR ให้ชัดเจน พร้อมทั้งบรรยายให้เห็นว่าในปีการศึกษา 2560 (ปีที่รับการประเมิน)ได้มีการวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีอยู่และบริหารปริมาณของบุลากรสายวิชาการให้มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนรายวิชาและจำนวนนักศึกษาที่หลักสูตรต้องทำการเรียนการสอน การทำงานวิจัย และการให้บริการด้านอื่นๆ อย่างไร (ทั้งนี้ อาจเน้นบุคลากรสายสนับสนุนที่อยู่ในสังกัดคณะและสาขาวิชาเป็นหลัก) …

7.2 Recruitment and selection criteria for appointment, deployment and promotion are determined and communicated.

….บรรยายให้เห็นว่า การรับสมัครและการเลื่อนตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุนมีการใช้ระบบคุณธรรม (merit system) ที่เน้นความรู้ความสามารถในด้านคุณสมบัติและประสบการณ์ในการทำงาน มีการวิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลังสนับสนุนอย่างไร มีกระบวนการรับสมัครอย่างไร (Flow chart) (อาจแสดงตารางให้เห็นว่าในรอบ 5 ปีที่ผ่านมาหลักสูตรมีการรับบุคลากรสายวิชาการเพิ่มขึ้นปีละกี่คน ด้วยเหตุผลอะไร เช่น ทดแทนผู้ลาออก เกษียณอายุ หรือเหตุอื่น เป็นต้น เป็นไปตามแผนจำนวนบุคลากรหรือไม่) เช่นเดียวกันกับการสนับสนุนให้ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หลักสูตร/คณะมีวิธีการอย่างไร มีกระบวนการหรือเงื่อนไขในการเลื่อนตำแหน่งอย่างไร (Flow chart) (อาจแสดงตารางให้เห็นว่าในรอบ 5 ปีที่ผ่านมาบุคลากรสายสนับสนุนของหลักสูตร/คณะได้รับการเลื่อนตำแหน่งกี่คน เป็นไปตามแผนการพัฒนาบุคลากรหรือไม่)….

…..บรรยายให้เห็นว่ากฎ ข้อบังคับ และความสัมพันธ์ของบุคลากรสายสนับสนุน ได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน (well defined) และมีการสื่อสารให้เป็นที่รับรู้ เข้าใจ นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างไร...(what & how)…

…..หลักสูตร/คณะมีการจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับบุคลากรสายสนับสนุนให้ตรงกับคุณสมบัติ ประสบการณ์ และความถนัดอย่างไร (อาจแสดงตารางให้เห็นว่าแต่ละท่านมีคุณสมบัติ ประสบการณ์ ความถนัด อะไร และได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ด้านใดที่สนับสนุนการบริหารจัดการและการเรียนการสอนในหลักสูตร เพื่อแสดงให้เห็นความสอดคล้องในคุณสมบัติส่วนบุคคล กับงานที่มอบหมายให้ทำ).....

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Identify Gaps 7.2 Recruitment and selection criteria for appointment, deployment and promotion are determined and communicated. | | | | |
| Approach | Deploy | Results | Improvement | Evidence |
|  |  |  |  |  |

……นำผลจากตารางการวิเคราะห์ GAPs มาบรรยายว่าผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในปีการศึกษา 256...ในเรื่องของ recruitment and selection criteria for appointment, deployment and promotion are determined and communicated. (ปีที่รับการประเมิน) เป็นอย่างไร ส่งผลต่อการทำงานของอาจารย์ตามพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่...มีจุดอ่อนที่หลักสูตรมองเห็นได้คืออะไร / สิ่งที่จะต้องทำการปรับปรุงให้ดีขึ้นคืออะไร... ทั้งนี้หลักสูตรเห็นว่าจะปรับกระบวนการบริหารจัดการอย่างไรเพื่อให้อาจารย์มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น – สิ่งที่เห็นว่าจะปรับปรุงควรจะต้องอยู่ในวิสัยที่หลักสูตร/คณะทำได้จริง...และเป้าหมายในปีถัดไปในเรื่องนั้น (ควรระบุให้เห็นชัดเจนว่าเป้าหมายที่ต้องการจะได้ในปีการศึกษาถัดไปคืออะไร)......

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| การประเมินตนเอง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7.2 Recruitment and selection criteria for appointment, deployment and promotion are determined and communicated. |  |  |  |  |  |  |  |

7.3 Competences of support staff are identified and evaluated.

…..แสดงให้เห็นถึงสมรรถะของบุคลาการสายสนับสนุนของหลักสูตร/คณะ/มหาวิทยาลัย และแต่ละเรื่องสามารถวัดและประเมินได้อย่างไร เพื่อให้แน่ใจได้ว่าสมรรถนะของบุคลกรสายสนับสนุนที่มีอยู่นั้นมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และสามารถให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตนเกี่ยวข้องอยู่ได้หรือไม่ their competencies remain relevant and the services provides by them satisfy the stakeholders’ needs....

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Identify Gaps 7.3 Competences of support staff are identified and evaluated. | | | | |
| Approach | Deploy | Results | Improvement | Evidence |
|  |  |  |  |  |

……นำผลจากตารางการวิเคราะห์ GAPs มาบรรยายว่าผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในปีการศึกษา 256...(ปีที่รับการประเมิน) เป็นอย่างไร ส่งผลต่อการทำงานของสายสนับสนุนตามได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่...มีจุดอ่อนที่หลักสูตรมองเห็นได้คืออะไร / สิ่งที่จะต้องทำการปรับปรุงให้ดีขึ้นคืออะไร... ทั้งนี้หลักสูตรเห็นว่าจะปรับกระบวนการบริหารจัดการอย่างไรในเรื่อง competences of academic staff เพื่อให้สายสนับสนุนมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลมากขึ้น...และเป้าหมายในปีถัดไปในเรื่องนั้น (ควรระบุให้เห็นชัดเจนว่าเป้าหมายที่ต้องการจะได้ในปีการศึกษาถัดไปคืออะไร)......

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| การประเมินตนเอง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7.3 Competences of support staff are identified and evaluated. |  |  |  |  |  |  |  |

7.4 Training and development needs of support staff are identified and activities are implemented to fulfil them.

….บรรยายถึง Training and development needs for support staff are systematically identified, and appropriate training and development activities are implemented to fulfil the identifies needs ว่ามีกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร เช่น สำรวจความต้องการรายบุคคล / วิเคราะห์จาก TOR นำมาสู่กระบวนการจัดกิจกรรม / ส่งไปพัฒนากับหน่วยงานภายนอกให้ตรงการความต้องการนั้นอย่างไร….ควรแสดงเพิ่มเติมให้เห็นตารางสถิติและกราฟของบุคลากรสายสนับสนุนในหลักสูตร/คณะที่ได้รับการพัฒนาบุคลากรในด้านวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของแต่ละคนในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะการอบรมที่เกี่ยวข้องและได้นำความรู้มาใช้ประโยชน์ โดยสามารถใช้ระบบการพัฒนาบุคลากรที่ได้จากการประมวลผลใน e-manage มาแสดง – ถ้ามีการบันทึกข้อมูลไว้)....

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Identify Gaps 7.4 Training and development needs of support staff are identified and activities are implemented to fulfil them. | | | | |
| Approach | Deploy | Results | Improvement | Evidence |
|  |  |  |  |  |

……นำผลจากตารางการวิเคราะห์ GAPs มาบรรยายว่าผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในปีการศึกษา 256...(ปีที่รับการประเมิน) เป็นอย่างไร...มีจุดอ่อนที่หลักสูตรมองเห็นได้คืออะไร / สิ่งที่จะต้องทำการปรับปรุงให้ดีขึ้นคืออะไร... ทั้งนี้หลักสูตรเห็นว่าจะปรับกระบวนการบริหารจัดการอย่างไรในเรื่อง Training and development needs of support staff เพื่อให้บุคลากรมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลมากขึ้น...และเป้าหมายในปีถัดไปในเรื่องนั้น (ควรระบุให้เห็นชัดเจนว่าเป้าหมายที่ต้องการจะได้ในปีการศึกษาถัดไปคืออะไร)......

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| การประเมินตนเอง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7.4 Training and development needs of support staff are identified and activities are implemented to fulfil them. |  |  |  |  |  |  |  |

7.5 Performance management including rewards and recognition is implemented to motivate and support education, research and service.

…..คณะ และมหาวิทยาลัย มีการยกย่องบุคลากรสายสนับสนุนที่มีผลการปฏิบัติงานดี ดีเด่น ในด้านสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการให้บริการอย่างไร บรรยายตั้งแต่วิธีการประเมินผลงานทำอย่างไร ทำโดยใคร ให้เครื่องมืออะไรในการประเมิน เมื่อได้ผู้มีผลงานดีเด่นมาแล้วมีการให้รางวัลอย่างไร (ขึ้นเงินเดือน / ประกาศนียบัตร ประกาศให้ทราบทั่วกันโดยวิธีใดบ้าง).....ในปีการศึกษาที่รับการประเมินและย้อนหลัง 5 ปี มีบุคลากรของหลักสูตร/คณะได้รับผลการประเมินในระดับดีกี่คน ดีเด่นกี่คน ได้รับการยกย่องจากไหนกี่คน....

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Identify Gaps 7.5 Performance management including rewards and recognition is implemented to motivate and support education, research and service. | | | | |
| Approach | Deploy | Results | Improvement | Evidence |
|  |  |  |  |  |

……นำผลจากตารางการวิเคราะห์ GAPs มาบรรยายว่าผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในปีการศึกษา 256...(ปีที่รับการประเมิน) เป็นอย่างไร...มีจุดอ่อนที่หลักสูตรมองเห็นได้คืออะไร / สิ่งที่จะต้องทำการปรับปรุงให้ดีขึ้นคืออะไร... ทั้งนี้หลักสูตรเห็นว่าจะปรับกระบวนการบริหารจัดการอย่างไรในเรื่อง Performance management including rewards and recognition is implemented to motivate and support education, research and service เพื่อจูงใจให้อาจารย์มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลมากขึ้น...และเป้าหมายในปีถัดไปในเรื่องนั้น (ควรระบุให้เห็นชัดเจนว่าเป้าหมายที่ต้องการจะได้ในปีการศึกษาถัดไปคืออะไร)......

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| การประเมินตนเอง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7.5 Performance management including rewards and recognition is implemented to motivate and support education, research and service. |  |  |  |  |  |  |  |