AUN-QA 6. Student Support Services

6	Student Support Services	1	2	3	4	5	6	7
6.5	The competences of the support staff rendering student services are shown to be identified for recruitment and deployment.These competences are shown to be evaluated to ensure their continued relevance to stakeholders needs. Roles and relationships are shown to be well-defined to ensure smooth delivery of the services.							

ผลการดำเนินงาน

ให้ข้อมูลตามหลัก ADLI ดังนี้

- **อธิบายถึงมีการกำหนดสมรรถนะ ความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนที่ชัดเจน เกี่ยวข้องกับความสามารถในการให้บริการผู้เรียน มีการกำหนดวิธีการประเมินผลที่มีความชัดเจน เพื่อให้มั่นใจว่า สามารถให้บริการกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ**

ตามคำแนะนำของคู่มือ AUN-QA VERSION 4.0 หน้า 34 (หัวข้อ Diagnostic Questions และ Source of Evidence) [http://qa.sut.ac.th/webqa/page/PDF/AUN-QA_V4_2020.pdf]

[เขียนอธิบายผลการดำเนินงานตามหลัก ADLI ให้เขียนเป็นแนวทาง ซึ่งมีการจัดขั้นตอนไวเปนลำดับ สามารถทำซ้ำได และแสดงการใชขอมูลและสารสนเทศเพื่อใหเกิดการเรียนรู แนวทางจะมีความเปนระบบ ถาหากมีการสรางโอกาสในการประเมิน การปรับปรุง และการแบงปนรวมอยูดวย จนสงผลใหแนวทางนั้น มีระดับความสมบูรณยิ่งขึ้น

ระบบ ADLI

Approach (A) : แนวทาง หมายถึง วิธีการที่องค์กรใช้ในการดำเนินกระบวนการ

Deployment (D) : การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของการนำแนวทางไปดำเนินการ Learning (L) : การ

เรียนรู้ หมายถึง ความรู้หรือทักษะใหม่ที่ได้รับการประเมิน การศึกษา ประสบการณ์ และนวัตกรรม

Integration (I) : การบูรณาการ หมายถึง การประสานกลมกลืนกันของแผน กระบวนการ สารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากร

ขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญขององค์กร/หน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน

1. การวางแผนบุคลากรสายสนับสนุน(ด้านห้องสมุด ด้านห้องปฏิบัติการ ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการนักศึกษา) เพื่อให้การดำเนินงานด้านต่างๆ สนับสนุนให้การศึกษา การวิจัย และการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ

ส่วนกิจการนักศึกษา จัดให้มีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการบริการทุกด้านให้เกิดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจหลักของหน่วยงาน คืองานบริหารและการจัดการทั่วไป งานวินัยนักศึกษาและการทหาร งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม งานทุนการศึกษา งานส่งเสริมสุขภาวะและให้คำปรึกษานักศึกษา งานบริการนักศึกษาหอพักและช่วยเหลือนักศึกษาพิการ งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ และพัฒนานักศึกษา เพื่อสนองยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย บุคลากรประจำแต่ละงานทำหน้าที่ในลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับบริการและงานที่รับผิดชอบ การพิจารณาบุคลากรในงานต่าง ๆ พิจารณาจากบริการและปริมาณงานเป็นหลัก ทั้งนี้บุคลากรต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

ในปีการศึกษา 2567 ส่วนกิจการนักศึกษา ได้มีการวิเคราะห์อัตรากำลังเพื่อวางแผนทดแทนบุคลากรให้เหมาะสมและเพียงพอในทุก ๆ ปี และให้ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกภารกิจ เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารงานที่นำสมัย เป็นธรรม และการสร้าง

ระบบนิเวศแห่งคุณภาพ ในประเด็นยุทธศาสตร์ การจัดการศิษย์เก่า (Alumni Management) และมีการปรับเปลี่ยนชื่องานอื่นๆ เพื่อให้สอดรับกับภารกิจต่างๆ ทั้งปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคตคือ งานบริหารและการจัดการทั่วไป งานบริการนักศึกษาหอพักและช่วยเหลือนักศึกษาพิการ งานส่งเสริมสุขภาวะและให้คำปรึกษานักศึกษา และงานพัฒนานักศึกษา รวมทั้งได้มีการหารือกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการขอเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน

2. ระบบการสรรหาและเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน

ส่วนกิจการนักศึกษา มีการวางแผนในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับหน่วยงาน โดยการระบุคุณสมบัติทั่วไป และคุณสมบัติเฉพาะของบุคลากรที่เหมาะสมกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน ส่วนกิจการนักศึกษาได้ประสานกับมหาวิทยาลัยผ่านส่วนทรัพยากรบุคคลในการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม นอกจากนี้มีการสำรวจวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญหรือการได้รับการฝึกอบรมเฉพาะทาง ของบุคลากรเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจหลัก เพื่อวางแผนปรับปรุงโครงสร้างองค์กรหรือวางแผนปรับเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงานให้เหมาะสมต่อไป

3. การประเมินความรู้ความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุน

ส่วนกิจการนักศึกษา มีระบบการประเมินความรู้ ความสามารถของบุคลากรผ่านระบบการประเมินภาระงานของมหาวิทยาลัยทุกภาคการศึกษา มีการวางแผนประเมินความรู้ความสามารถของบุคลากร โดยการมอบหมายงานตามภาระหน้าที่ และตามภารกิจของหน่วยงาน และของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้มอบหมายให้หัวหน้างาน หัวหน้าคณะทำงาน และหัวหน้าส่วนกิจการนักศึกษาเป็นผู้ประเมินความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่ง และบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยการสังเกตและผลการดำเนินงานเป็นหลัก

4. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับความสามารถและศักยภาพของ บุคลากรสายสนับสนุน

ส่วนกิจการนักศึกษาวางแผนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ระบุในแผนปฏิบัติการประจำปี ที่จะส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในปีการศึกษา 2567 ส่วนกิจการนักศึกษามีการสำรวจความ

ต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากร มีการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 30 หลักสูตร สนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในวิชาชีพ โดยการเข้ารับการอบรม ความรู้เกี่ยวกับการทำวิจัยสถาบัน เพื่อเตรียมเข้าสู่ตำแหน่งความก้าวหน้าทางวิชาชีพ จากการวางแผนและการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ส่วนกิจการนักศึกษามีการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรจากการสอบถามโดยตรง และจากการประชุมหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอทุกเดือน

5. การบริหารจัดการรวมทั้งการให้รางวัล หรือผลตอบแทน การสร้างแรงจูงใจและการได้รับการยอมรับเพื่อการดำเนินงานด้านต่าง ๆ สนับสนุนการศึกษาวิจัย และการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ

ในปีการศึกษา 2567 ส่วนกิจการนักศึกษา ได้รับการประเมินเพื่อรักษาระบบการบริหารที่มีคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ตั้งแต่วันที่ 26 มิถุนายน 2566 ถึง วันที่ 27 มิถุนายน 2569 ครอบคลุม 8 กระบวนการหลัก ได้แก่ การดำเนินโครงการกิจกรรมของนักศึกษา, การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาด้าน Soft Skill, การรับสมัครนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เข้าพักในหอพักมหาวิทยาลัย, ทุนเรียนดีสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี, การสอนและการฝึกซ้อมดนตรีและนาฏศิลป์ เพื่อรองรับกิจกรรมของมหาวิทยาลัย, การขอรับเงินอุดหนุนทางการศึกษานักศึกษาพิการ, การรับสมัครนักศึกษาวิชาทหาร ชั้นปีที่ 1-5, และระบบฐานข้อมูลศิษย์เก่า มทส.

ส่วนกิจการนักศึกษามีนโยบายในการให้แรงจูงใจ ให้รางวัลและผลตอบแทน แก่บุคลากร ในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ โดยผ่านโครงสร้างองค์กร ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยความ

ร่วมมือของหัวหน้าส่วนกิจการนักศึกษา หัวหน้างานและบุคลากรทุกคน ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้า/ประธานคณะทำงานต่างๆ ในหน่วยงาน ส่วนกิจการนักศึกษามีการให้ผลตอบแทนบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ มีความรับผิดชอบ มีผลงานโดดเด่นเป็นที่ประจักษ์ จากการประเมินภาระงานในระบบของมหาวิทยาลัย โดยผู้บังคับบัญชาหัวหน้าส่วน/หัวหน้างานตามขั้นตอนในด้านการให้เงินเดือนเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงกว่าบุคลากรทั่วไป มีการยกย่องชมเชยบุคลากรที่ปฏิบัติงานดีเด่น แสดงความชื่นชมบุคลากร ที่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ดี ในที่ประชุมหัวหน้างานทุกเดือน ผู้บริหารพบบุคลากร เพื่อให้บุคลากรทั่วไปได้รับรู้และเป็นแบบอย่าง อย่างสม่ำเสมอ

เอกสารแนบ :

ตาราง AUN-QA 6.5_1 : จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามคุณวุฒิ

https://docs.google.com/document/d/1f2az0Ib8xP49QDOYouRc8MTsCvlRdLZb/edit?usp=drive_link&ouid=115839800825818784785&rtpof=true&sd=true

ตาราง AUN-QA 6.5_2 : รายชื่อกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1swu0PxHxgZJzu9kZ6pTi7VZF0DLiIdZI4oW4Er0PXSw/edit?usp=drive_link