หมวด 4 บุคลากรสายสนับสนุน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพ

	**สำนักงานบัณฑิตศึกษา**
	ระบบและกลไกบัณฑิตศึกษา: การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (รหัส GS-Su-01)
	เริ่มใช้ปีการศึกษา 2569

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนให้มีคุณวุฒิ ความรู้และความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้นในงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของหลักสูตร ซึ่งช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

ขอบเขต

การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วย ขั้นตอนดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ ได้แก่ การวางแผน การดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน การกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินกระบวนการ และการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการจากผลการประเมิน

คำนิยาม

1. บุคลากรสายสนับสนุนบัณฑิตศึกษา หมายถึง ผู้ที่มีบทบาทหน้าที่สนับสนุนการบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน ให้บริการและช่วยเหลือนักศึกษา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาและบุคลากรสายสนับสนุนอื่นๆ คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการศึกษา นักวิชาการโสตฯ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ และเจ้าหน้าที่ธุรการ เป็นต้น เพื่อให้สามารถบริหารจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคตได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2. การส่งเสริมและพัฒนา หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานเพื่อมุ่งพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน โดยการส่งเสริมการศึกษาต่ออบรมสัมมนา หรือศึกษา ดูงาน ส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ รวมทั้งสร้างขวัญกำลังใจและความสุขในการปฏิบัติงาน คุณภาพของการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ:

1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5.00 และเพิ่มขึ้นในแต่ละปี

2. ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5.00 และเพิ่มขึ้นในแต่ละปี

3. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5.00 และเพิ่มขึ้นในแต่ละปี

4. ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5.00 และเพิ่มขึ้นในแต่ละปี

5. ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาที่ประเมินโดยอาจารย์

ผู้รับผิดชอบ

1. คณะกรรมการบริหารหลักสูตร

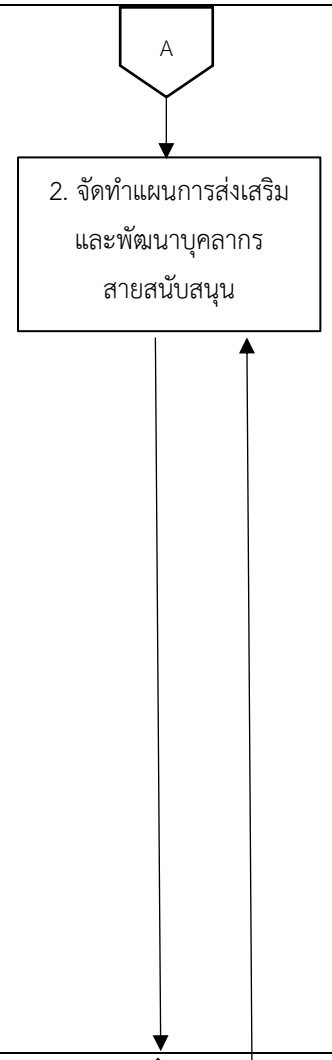
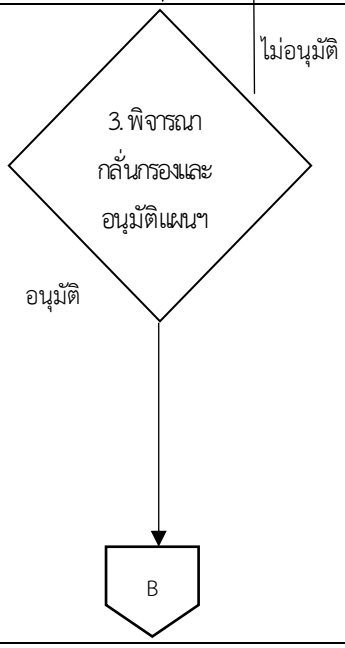
2. คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะ

ผังขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ชื่อระบบและกลไกบัณฑิตศึกษา: การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ระบบและกลไกบัณฑิตศึกษา: การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ขั้นตอน	กลไก			
	รายละเอียดการปฏิบัติ	**ช่วงเวลา**	**ผู้รับผิดชอบ**	**เอกสาร/ แบบฟอร์ม**
เริ่มต้น				
1. สำรวจและวิเคราะห์ความต้องการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	1. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะทำการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการและประเมินสมรรถนะเพื่อนำผลมาใช้ในการส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาและบุคลากรสายสนับสนุนอื่นๆ และให้บุคลากรสายสนับสนุนบัณฑิตศึกษาจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล(Individual Development Plan : IDP)	ก่อนเปิดภาคการศึกษาอย่างน้อย 180 วัน	-คณะกรรมการบริหารหลักสูตร -คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะ	1) แบบฟอร์มการสำรวจความต้องการ 2) แบบประเมินสมรรถนะและแผนพัฒนารายบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน 3) รายงานผลการวิเคราะห์ความต้องการและผลการประเมินสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน
A				

ขั้นตอน	กลไก			
	รายละเอียดการปฏิบัติ	**ช่วงเวลา**	**ผู้รับผิดชอบ**	**เอกสาร/ แบบฟอร์ม**
	2. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรวบรวมและจัดทำแผนการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในแต่ละกลุ่มให้ครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน เพื่อเสนอคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะให้ตรวจสอบ ได้แก่ สมรรถนะเฉพาะของเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา (หลักสูตรดำเนินการเอง) - แผนการศึกษาต่อ - แผนพัฒนาสมรรถนะเฉพาะตามสายงานอาชีพ - แผนการส่งเสริมขวัญกำลังใจและความก้าวหน้าในสายงาน สมรรถนะเฉพาะของเจ้าหน้าที่ทั่วไปที่เกี่ยวข้องบัณฑิตศึกษา (ประสานกับ HR)	ก่อนทำแผนปฏิบัติการประจำปีของคณะ	-คณะกรรมการบริหารหลักสูตร -คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะ	-แผนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
	3. คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะเสนอแผนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้คณะกรรมการประจำคณะพิจารณากลั่นกรองและอนุมัติ กรณีไม่อนุมัติให้กลับไปทบทวนในขั้นตอนที่ 2	- ก่อนปีงบประมาณถัดไป	-คณะกรรมการบริหารหลักสูตร -คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะ	แผนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการอนุมัติ

ขั้นตอน	กลไก			
	รายละเอียดการปฏิบัติ	**ช่วงเวลา**	**ผู้รับผิดชอบ**	**เอกสาร/ แบบฟอร์ม**
B				
4. ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามแผน	4. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการบัณฑิต ศึกษาระดับคณะดำเนินการตามแผนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการอนุมัติ และกำกับติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	ดำเนินการตามโครงการ/กิจกรรมภายใต้แผนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการอนุมัติ	-คณะกรรมการบริหารหลักสูตร -คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะ	ผลการส่งเสริมและพัฒนาอาจารย์แต่ละด้าน
5. สรุปผลการดำเนินงานตามแผนการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	5. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการบัณฑิต ศึกษาระดับคณะสรุปผลการดำเนินงานการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามแผน	หลังจากเสร็จสิ้นแต่ละโครงการ/กิจกรรม	-คณะกรรมการบริหารหลักสูตร -คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะ	รายงานสรุปผลการดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
6. ติดตามประเมินผล C	6.ติดตามประเมินผลสายสนับสนุนโดย นักศึกษา อาจารย์ ทั้งการให้บริการ สมรรถนะ และความพึงพอใจ (ตามตัวชี้วัด) การประเมินผลการดำเนินงานสรุปรายงานไปที่บัณฑิตศึกษาคณะ			1) แบบประเมินสมรรถนะ 2) แบบประเมินความพึงพอใจต่อการบริการ 3) แบบประเมินขวัญและกำลังใจ

ขั้นตอน	กลไก			
	รายละเอียดการปฏิบัติ	**ช่วงเวลา**	**ผู้รับผิดชอบ**	**เอกสาร/ แบบฟอร์ม**
C				
7. ประเมินกระบวนและผลลัพธ์การดำเนินงานการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	7. คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะประชุมเพื่อถอดบทเรียนการดำเนินงานร่วมกันโดยประเมินและทบทวนกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน และผลลัพธ์การดำเนินงานตามกระบวนการเปรียบเทียบกับเป้าหมายตัวชี้วัดทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพการสะท้อนผลการประเมินและการพัฒนากลับไปยังสายสนับสนุนโดยประธานหลักสูตร	ก่อนจัดทำแผนการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในปีงบประมาณถัดไป	-คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะ	รายงานผลการถอดบทเรียนการดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
8. ปรับปรุง/พัฒนากระบวนการการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนจากผลการประเมิน	8. คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะร่วมกันพิจารณาผลการถอดบทเรียน และนำมาวางแผนปรับปรุง/พัฒนากระบวนการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ในปีการศึกษาถัดไป	ก่อนจัดทำแผนการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในปีงบประมาณถัดไป	-คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะ	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/พัฒนาการวางแผนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนครั้งต่อไป
9. จัดทำแนวปฏิบัติที่ดีที่มีหลักฐานเชิงประจักษ์	9. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการบัณฑิต ศึกษาระดับคณะนำผลการถอดบทเรียน/การจัดการความรู้ในการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดี และจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติที่มีหลักฐานเชิงประจักษ์	ภายหลังการดำเนินการระบบและกลไก 3 ปี	-คณะกรรมการบริหารหลักสูตร -คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะและงาน HR	คู่มือแนวทางปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
สิ้นสุด				

เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

1. ทะเบียนประวัติบุคลากรสายสนับสนุน แยกรายสมรรถนะ
2. รายงานผลการวิเคราะห์ความต้องการและสมรรถนะในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
3. แผนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการอนุมัติ
4. ผลการส่งเสริมและพัฒนาอาจารย์แต่ละด้าน
5. รายงานสรุปผลการดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
6. รายงานผลการถอดบทเรียนการดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
7. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/พัฒนาการวางแผนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนครั้งต่อไป
8. คู่มือแนวทางปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มการสำรวจความต้องการและสมรรถนะในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนรายบุคคล

1) แบบฟอร์มการสำรวจความต้องการ
2) แบบประเมินสมรรถนะและแผนพัฒนารายบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน
3) รายงานผลการวิเคราะห์ความต้องการและผลการประเมินสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน
4) แบบประเมินสมรรถนะ
5) แบบประเมินความพึงพอใจต่อการบริการ
6) แบบประเมินขวัญและกำลังใจ

เอกสารบันทึก

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ
1. รายงานผลการวิเคราะห์ความต้องการและสมรรถนะในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	- คณะกรรมการบริหารหลักสูตร - คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะ	งานบัณฑิตศึกษาของวิทยาลัย/คณะที่เปิดสอน	5 ปี	- แฟ้มรายงาน
2. แผนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	- คณะกรรมการบริหารหลักสูตร - คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะ	งานบัณฑิตศึกษาของวิทยาลัย/คณะที่เปิดสอน	5 ปี	- แฟ้มรายงาน
3. ผลการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนแต่ละด้าน	- คณะกรรมการบริหารหลักสูตร	บัณฑิตศึกษาของวิทยาลัย/คณะ	5 ปี	- แฟ้มรายงาน

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ
	- คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะ			
4. รายงานสรุปผลการดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	- คณะกรรมการบริหารหลักสูตร - คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะ	บัณฑิตศึกษาของคณะ	5 ปี	- แฟ้มรายงาน
5. รายงานสรุปผลการถอดบทเรียนการดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	- คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะ	บัณฑิตศึกษาของคณะ	5 ปี	- แฟ้มรายงาน
6. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/พัฒนาการวางแผนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	- คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะ	บัณฑิตศึกษาของคณะ	5 ปี	- แฟ้มรายงาน
7. รายงานผลการปรับปรุงกระบวนการการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	- คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะ	บัณฑิตศึกษาของคณะ	5 ปี	- แฟ้มรายงาน
8. คู่มือแนวทางปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	- คณะกรรมการบริหารหลักสูตร - คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาระดับคณะ	บัณฑิตศึกษาของวิทยาลัย/คณะ	5 ปี	- เล่มรายงาน

ระบบการติดตามและประเมินผล

ติดตามผลการพัฒนา และการนำผลการพัฒนาไปใช้ของบุคลากรสายสนับสนุนทุก ๖ เดือน โดยผู้รับผิดชอบงานของคณะ และสำนักงานบัณฑิตศึกษา

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ			เป้าหมาย
1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา			เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5.00
สูตรการคำนวณ(ถ้ามี)	**หน่วย**	**ความถี่ในการรายงานผล**	**แบบฟอร์มจัดเก็บ**	**หน่วยงานจัดเก็บ**
ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา/จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งหมด	คะแนนเฉลี่ย	1 ครั้ง/ปี	รายงาน	บัณฑิตศึกษาของวิทยาลัย/ คณะ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ			เป้าหมาย
2. ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา	ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา			เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5.00
สูตรการคำนวณ(ถ้ามี)	**หน่วย**	**ความถี่ในการรายงานผล**	**แบบฟอร์มจัดเก็บ**	**หน่วยงานจัดเก็บ**
ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษารายบุคคล/จำนวนอาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษาทั้งหมด	คะแนนเฉลี่ย	1 ครั้ง/ปี	รายงาน	บัณฑิตศึกษาของวิทยาลัย/ คณะ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ			เป้าหมาย
3. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน			เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5.00
สูตรการคำนวณ(ถ้ามี)	**หน่วย**	**ความถี่ในการรายงานผล**	**แบบฟอร์มจัดเก็บ**	**หน่วยงานจัดเก็บ**
ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน รายบุคคล/จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งหมด	คะแนนเฉลี่ย	1 ครั้ง/ปี	รายงาน	บัณฑิตศึกษาของวิทยาลัย/ คณะ