

การพัฒนาระบบดูแลนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ให้ “เก่ง ดี มีความสุข”: Smile & Smart Center The Development of Smile and Smart Center, a Student Caring System, to Support Smart, Good, and Happy Students

ชูใจ ช้วยชู* ปวรุตม์ พวงศรี** นพพร ธรรมรงค์รัตน์*** ชัชพล ยิ่งดำนุ่น* จิราพร เจริญพูล****
ณัฐชนันท์ สบเหมาะ* ปิยวัจน์ คงอินทร์* นัยนา หนูนิล***** ศราวุธ ปาลิโภชน์* สายฝน เอกวารังกูร*****
Chujai Chuaichoo,* Pavarud Puangsri,** Noppom Thamrongrat,*** Chatchapon Yingdamnun,* Jiraporn Jaroenpool,****
Nathjanan Sobmoh,* Piyawat Kongin,* Naiyana Noonil,***** Sarawoot Palipoch,* Saifon Aekwarangkoon*****

* ส่วนกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จ.นครศรีธรรมราช

* Division of Student Affairs, Walailak University, Nakhon Si Thammarat Province

** สำนักวิชาแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จ.นครศรีธรรมราช

** School of Medicine, Walailak University, Nakhon Si Thammarat Province

*** สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จ.นครศรีธรรมราช

*** School of Science, Walailak University, Nakhon Si Thammarat Province

**** สำนักวิชาสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จ.นครศรีธรรมราช

**** School of Allied Health Sciences, Walailak University, Nakhon Si Thammarat Province

***** สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จ.นครศรีธรรมราช

***** School of Nursing, Walailak University, Nakhon Si Thammarat Province

***** Corresponding Author: asaifon@wu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบดูแลนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ให้
เก่ง ดี มีความสุข กลุ่มเป้าหมายเลือกแบบเจาะจงจากตัวแทนผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาจาก
13 สำนักวิชา 3 วิทยาลัยนานาชาติ และหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ดำเนินการ 3 ระยะ
รวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การระดมสมอง และการสังเกต วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการ
วิเคราะห์เนื้อหา ระยะเริ่มต้นการวิจัย เริ่มจากค้นหาบุคคลที่ใช่ ร่วมวางแผนเป้าหมายและแผนการดำเนินงาน
ระยะดำเนินการวิจัย การผลักดันเชิงนโยบาย การพัฒนาสมรรถนะกลุ่มเป้าหมาย และเชื่อมโยงการทำงาน
ร่วมกันช่วยให้ระบบเกิดประสิทธิภาพ ระยะสิ้นสุดการวิจัย การติดตามสนับสนุนผ่านการโค้ชและเวที

Received: April 20, 2021; Revised: June 20, 2021; Accepted: June 21, 2021

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ตอบโจทย์การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง องค์ประกอบโครงสร้างและการขับเคลื่อนของระบบ ประกอบด้วย การมีคณะทำงาน คือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ร่วมขับเคลื่อนตามอัตลักษณ์ และบริบทของสำนักวิชา ผ่านวิธีดำเนินงานที่หลากหลายและเฉพาะเจาะจงกับการพัฒนาคุณลักษณะ นักศึกษาให้เก่ง ดี มีความสุข เกิดเครือข่ายการทำงานร่วมกัน และระบบส่งต่อผู้เชี่ยวชาญอย่างเป็นรูปธรรม ร่วมกับการติดตามสนับสนุนผ่านการโค้ช ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับนักศึกษา พบว่า **ด้านเก่ง** สามารถลดจำนวน นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 ส่งผลให้อัตราการต้อออกลดลง นักศึกษามีผลการเรียนดีขึ้น **ด้านดี** นักศึกษาทำกิจกรรมเพื่อบันทึกคะแนนความดีจาก Passport บันทึกคนดีเพิ่มขึ้น การขับเคลื่อนด้านนี้มีความยากที่สุดเนื่องจากเป็นนามธรรม วัดได้ยาก **ด้านความสุข** นักศึกษาเข้าถึงช่องทางการช่วยเหลือได้หลากหลายผ่านระบบดูแลจากอาจารย์ บุคลากร และกลุ่มเพื่อน ข้อเสนอแนะ ผู้เกี่ยวข้องควรพัฒนาการเสริมสร้างคุณลักษณะความเป็นคนดีให้เป็นรูปธรรมและชัดเจนมากขึ้น

คำสำคัญ: ระบบดูแล นักศึกษา “เก่ง ดี มีความสุข”

Abstract

This action research aimed to develop a system of care among Walailak University students to be smart, good, and happy. Purposive sampling was used to select the participants from representatives of administrators, lecturers, staff, as well as students from 13 schools, 3 international colleges, and supportive organizations in Walailak University. The study was conducted through three phases. The data were collected and analyzed using an individual interview, focus-group discussion, brain storming, and observations. The initial phase of the study started with finding the right participants to set goals and discuss action plans. The working phase included policy implementation, target population's competency enhancement, along with cooperation and integration in order to develop an effective system. In the final phase, the process focuses on follow-up and reinforcement through coaching and setting up a forum for an exchange of ideas to promote continuous and sustainable development of the system. The structure of the system was driven by many groups of people in the university, namely, administrators, lecturers, staff, and students. They collaborated to meet the identity and context of each school through various strategies specified to develop student characteristics to be smart, good, and happy. The process led to networks of collaboration, a referral system to experts and support group through coaching. As a result, the study found that for the part of “being smart”, the development scheme has successfully encouraged students to perform better at school, thus reduced the number of students with a GPA of less than 2.00. This resulted in a lower dropout rate and better academic outcomes. For the part of “being good”, more students engaged in activities that benefit society and record them in a Student's Activity Passport. Encouraging the movement



in this part is the most difficult because the goal is abstract and difficult to measure. For the last part “being happy”, students gained access to various channels of support through caring systems from teachers, staff and peers. As for suggestions, the stakeholders should strengthen the characteristics of goodness to be more concrete and clearer.

Keywords: caring system, students, “smart, good, happy”

ความเป็นมาและความสำคัญ ของปัญหา

มหาวิทยาลัยมีภารกิจหลักในการจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตของสถาบันการศึกษาเกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ผลการดำเนินงานในระบบดูแลช่วยเหลือของส่วนกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ระหว่างปี พ.ศ. 2552 - 2560 พบว่า อุปสรรคต่อการพัฒนานักศึกษาสู่คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ คือ ผลการเรียนเฉลี่ยน้อยกว่า 2.00 ส่งผลให้เกิดปัญหาออกกลางคัน รองลงมา คือ ปัญหาสุขภาพจิตและพฤติกรรมเสี่ยงต่างๆ ประกอบด้วย ความเครียด ภาวะซึมเศร้า วิถีกึ่งวุ่น ปัญหาความสัมพันธ์ การปรับตัว เพศสัมพันธ์ ติดสื่อ ติดสารเสพติด และทำร้ายตนเอง ตามลำดับ¹ และผลการสำรวจสถานการณ์ปัญหาสุขภาพจิตของนักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำนวน 2,000 คน ของส่วนกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ปี พ.ศ. 2559² พบนักศึกษามีภาวะเครียดสูงสุด รองลงมา คือ เคยคิดฆ่าตัวตาย และเคยพยายามฆ่าตัวตาย ร้อยละ 27.35, 6.05 และ 1.05 ตามลำดับ นอกจากนี้รายงานสถานการณ์การขอรับความช่วยเหลือในคลินิกเพื่อใจ (Smile clinic) สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยการส่งต่อจากส่วนกิจการนักศึกษา การเดินเข้ามาขอรับการปรึกษาด้วยตนเองของนักศึกษา การบอกต่อ และการส่งต่อจากเพื่อนนักศึกษา ใน

ระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561) พบปัญหาด้านการเรียนสูงสุด รองลงมา คือ ปัญหาความสัมพันธ์ การปรับตัว ปัญหาสุขภาพจิตและจิตเวช ร้อยละ 15 ของจำนวนดังกล่าวได้รับการส่งต่อจิตแพทย์และรับดูแลต่อเนื่อง³ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อลักษณะเรื่องทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว สถาบัน และสังคม โดยไม่สามารถประเมินค่าความสูญเสียได้

ระบบดูแลนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์มุ่งผลิตบัณฑิตที่สามารถตอบสนองปณิธานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) รวมทั้งตอบโจทย์การพัฒนาบัณฑิตให้มีทักษะและคุณลักษณะพื้นฐานของพลเมืองไทย ทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ตามแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 - 2579⁴ เป้าหมายปลายทางของการพัฒนา คือ นักศึกษาเกิดคุณลักษณะ “เก่ง ดี มีความสุข” และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์สามารถตอบโจทย์การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตสู่การเปลี่ยนแปลงอนาคตของสังคมและประเทศชาติในทิศทางบวกอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gaps) การดำเนินงานในระบบดูแลช่วยเหลือนักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่ผ่านมา พบว่า ส่วนกิจการนักศึกษาทำหน้าที่หลักโดยการประสานความร่วมมือกับสำนักวิชาและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง มีการดำเนินงานช่วยเหลือหลายรูปแบบผ่านหลายโครงการ ขณะที่สำนักวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทำหน้าที่ดูแลช่วยเหลือนักศึกษาในความรับผิดชอบของแต่ละส่วนทั้งทางด้านการเรียนและการใช้ชีวิต อย่างไรก็ตามการดำเนินงานดังกล่าวยังมีลักษณะต่างคนต่างทำ หลายส่วนยังมีลักษณะตั้งรับ ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น คือ ยังมีนักศึกษาจำนวนมากต้องเผชิญปัญหา ต้องการระบบดูแลเชิงรุกที่สามารถเข้าถึงและทำงานร่วมกันอย่างมีอาชีพในลักษณะของการบูรณาการเพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ปัญหาที่มีความซับซ้อนได้อย่างเป็นรูปธรรม สามารถเข้าถึงนักศึกษา นักศึกษาสามารถเข้าถึงแหล่งช่วยเหลือที่มีคุณภาพ สามารถตอบโจทย์ที่ไม่เพียงช่วยให้นักศึกษากลายเป็น “ผู้รอด” แต่ยังสามารถทำให้เกิดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ได้อย่างเป็นรูปธรรมและพัฒนาสู่เป้าหมายความสำเร็จได้อย่างทวีพลัง¹

การดำเนินงานระบบดูแลนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ อาศัยการประยุกต์ใช้แนวคิดและยุทธศาสตร์กฎบัตรออตตาวา (Ottawa charter) ประกอบด้วย การสร้างนโยบายสาธารณะ การสร้างสิ่งแวดล้อม การเสริมสร้างความเข้มแข็ง การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล และการปรับระบบกลไกการดำเนินงาน⁵ ร่วมกับบูรณาการแนวคิดการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง (Active participation)^{6,7} การจัดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ (Experiential learning)⁸ การพัฒนาเยาวชนเชิงบวก (Positive Youth Development: PYD)^{9,10} และการโค้ช (Coaching)^{11,12} สนับสนุนให้ทุกสำนักวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกิดการขับเคลื่อนงานพัฒนานักศึกษาตามอัตลักษณ์และความโดดเด่นของสำนักวิชาภายใต้เป้าหมายเดียวกัน คือ นักศึกษา “เก่ง ดี มีความสุข” มุ่งตอบโจทย์การพัฒนา นักศึกษา 3 ด้านพร้อมกันตามปณิธานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ประกอบด้วย **ด้านที่ 1 การพัฒนาศักยภาพด้านการเรียนรู้ของนักศึกษาเพื่อตอบโจทย์การเป็นคน “เก่ง”** คือ มีความเป็น

นักวิชาการและวิชาชีพขั้นสูงที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในสาขาที่ศึกษาอย่างลึกซึ้งและประยุกต์ไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ **ด้านที่ 2 การพัฒนาความเป็นคน “ดี” ของบัณฑิต** คือ ความเป็นคนทันสมัยในฐานะพลเมืองและพลโลกที่มีอุดมการณ์ประชาธิปไตย รู้รอบ มีทัศนคติกว้างไกล มีมโนธรรม คุณธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและสังคมส่วนรวม มีภาวะผู้นำ มีจิตอาสา และมีสำนึกสาธารณะ และ **ด้านที่ 3 การพัฒนาเพื่อตอบโจทย์การเป็นคน “มีความสุข”** คือ มีความสามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงอย่างเข้าใจ เเท่าทัน และมีความสุข พัฒนาสุขภาพกายและสุขภาพจิตของตนเอง เข้าถึงทรัพยากรและแหล่งประโยชน์ทางการศึกษาและการดำเนินชีวิตอย่างปลอดภัยและเป็นสุข¹ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เชื่อมั่นว่าองค์ประกอบหลักของการดูแลและเชื่อมโยงการทำงานจากทุกภาคส่วน ร่วมกับการวางนโยบายพัฒนาสนับสนุนและการจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนา ช่วยให้เกิดระบบดูแลนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่มีประสิทธิภาพได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบดูแลนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ให้ เก่ง ดี มีความสุข
2. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลระบบดูแลนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ให้ เก่ง ดี มีความสุข

กรอบแนวคิดการวิจัย

ระบบดูแลนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ดำเนินการบนพื้นฐานการประยุกต์ใช้แนวคิดการสร้างเสริมและพัฒนา ศักยภาพของบุคคลและองค์กรด้วยยุทธศาสตร์สำคัญตามกฎบัตรออตตาวา

(Ottawa charter) ประกอบด้วย การสร้างนโยบายสาธารณะ การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนา การเสริมสร้างความเข้มแข็งระดับสำนักวิชา หน่วยงาน และระดับมหาวิทยาลัย ในการดูแลนักศึกษา การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล รวมทั้งการปรับระบบกลไกการดูแลนักศึกษา⁵ การดำเนินงานแต่ละด้านอาศัยการบูรณาการแนวคิด 4 ส่วนเพื่อขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง (Active participation) จากผู้เกี่ยวข้องทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ผ่านการทำหน้าที่เชื่อมโยงระบบโดย Smile & Smart Center เนื่องจากความรู้สึกเป็นเจ้าของงานพัฒนานักศึกษาร่วมกัน คือ หัวใจสำคัญและเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการขับเคลื่อนงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายทั้งระบบ^{6,7} 2) การจัดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ (Experiential learning) ช่วยให้บุคคลเกิดสมรรถนะด้านการจัดการเรียนรู้ และสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ⁸ 3) การพัฒนาเยาวชนเชิงบวก (Positive Youth Development: PYD) เอื้อให้บุคคลสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีความสุขเต็มศักยภาพเนื่องจากการเรียนรู้และการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพต้องเกิดขึ้นในบรรยากาศเชิงบวก^{9,10} และ 4) การโค้ช (Coaching) ทั้งภายในและภายนอกสำนักวิชา/หน่วยงาน อย่างมีคุณภาพในลักษณะของกัลยาณมิตรอย่างต่อเนื่องช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเปิดใจ รับฟังมองเห็น เต็มใจพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ สามารถเติมเต็มส่วนที่ขาดได้อย่างเข้าใจ^{11,12} การขับเคลื่อนด้วยแนวคิดทั้ง 4 ส่วนผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ 3 ระยะ ประกอบด้วย ระยะเริ่มต้นการวิจัย ระยะดำเนินการวิจัย และระยะสิ้นสุดการวิจัย ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพจนบรรลุสู่เป้าหมายพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะ “เก่ง ดี มีความสุข” ภายใต้ความแตกต่างของอัตลักษณ์และ

บริบทของสำนักวิชาด้วยวิธีการหลากหลาย สอดคล้อง มีประโยชน์ และเป็นไปได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research)

กลุ่มเป้าหมาย เลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากตัวแทนระดับมหาวิทยาลัย 13 สำนักวิชา 3 วิทยาลัยนานาชาติ ส่วนกิจการนักศึกษา องค์การบริหารองค์การนักศึกษา สภานักศึกษา และหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการและอนุกรรมการพัฒนาระบบดูแลนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ให้ “เก่ง ดี มีความสุข” ประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน 18 คน อาจารย์ จำนวน 119 คน บุคลากร จำนวน 28 คน แกนนำนักศึกษา จำนวน 65 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 230 คน รวมทั้งนักศึกษาที่ได้รับการขยายผลจากทุกสำนักวิชา จำนวน 6,418 คน

การดำเนินการวิจัย ดำเนินการระหว่างวันที่ 27 สิงหาคม 2561 ถึง 26 สิงหาคม 2562 แบ่งกระบวนการดำเนินงานออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะเริ่มต้นการวิจัย ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ 1) การเตรียมทีมวิจัยผ่านการประชุมชี้แจงรายละเอียดโครงการวิจัยและบทบาทการดำเนินงานวิจัยเชิงปฏิบัติการ และ 2) การค้นหาและเตรียมกลุ่มเป้าหมายผู้เกี่ยวข้องในระดับสำนักวิชา หน่วยงาน และระดับมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน แกนนำนักศึกษา การเตรียมพื้นที่ศึกษา การสร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจกับหน่วยงาน และพื้นที่เป้าหมาย

ระยะที่ 2 ระยะดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสถานการณ์ ต้นทุน ความต้องการพัฒนาระบบดูแลนักศึกษา

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ให้เป็นคน “เก่ง ดี มีความสุข” ผ่านการประชุมระดมสมองตัวแทนผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาจากทุกสำนักวิชา 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 ประชุมตัวแทนผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรจากทุกสำนักวิชาที่ได้รายชื่อมาด้วยวิธีการบอกต่อ (Snowball) ผ่านคำถามว่า “หากคิดถึงอาจารย์และบุคลากรที่มีหัวใจทำงานเพื่อนักศึกษาและนักศึกษามักคิดถึงเป็นคนแรกเมื่อเผชิญปัญหา ท่านนึกถึงใคร” เพื่อให้ได้คนที่ “ใช่” เข้ามาเป็นคณะทำงานหลักในการขับเคลื่อนระบบฯ และครั้งที่ 2 ประชุมตัวแทนนักศึกษาที่ได้รายชื่อมาจากการที่ทุกสำนักวิชาดำเนินการรับสมัครจิตอาสาและคัดเลือกเป็นแกนนำของสำนักวิชา สำนักวิชาละ 2 คน กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มร่วมระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ ต้นทุน เป้าหมาย และความต้องการจำเป็นในการพัฒนาระบบดูแลฯ ร่วมกับบุคลากรจาก Smile & Smart Center

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาระบบดูแลฯ ผ่านการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การดำเนินการพัฒนาสมรรถนะกลุ่มเป้าหมาย และเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันทั้งระบบ

ผู้วิจัยนำเสนอผลจากการดำเนินงานในขั้นตอนที่ 1 ในเวทีการประชุมเชิงปฏิบัติการทั้งระดับสำนักวิชาและระดับมหาวิทยาลัย ขับเคลื่อนการดำเนินงานเข้าสู่สำนักวิชาผ่านกระบวนการดำเนินงาน ประกอบด้วย 1) ประชุมเชิงปฏิบัติการกับทุกสำนักวิชาเพื่อนำเสนอข้อมูลสถานการณ์ ต้นทุน เป้าหมาย และความต้องการจำเป็นที่ได้จากตัวแทนอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษามาวิเคราะห์ร่วมกัน 2) สำนักวิชานำข้อมูลไปดำเนินการจัดประชุมเพื่อวิเคราะห์ระบบดูแลฯ ที่สอดคล้องกับบริบท อัตลักษณ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และนิยามความโดดเด่นของสำนักวิชาเพื่อตอบโจทย์การพัฒนาให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มี

คุณลักษณะ “เก่ง ดี มีความสุข” 3) แต่ละสำนักวิชาดำเนินการพัฒนาระบบดูแลฯ ที่สอดคล้องกับบริบท และ 4) Smile & Smart Center จัดประชุมคณะทำงานทุกสำนักวิชาเพื่อแลกเปลี่ยนระบบดูแลฯ ที่ทุกสำนักวิชาได้พัฒนาขึ้นพร้อมหาแนวทางสนับสนุน

ขั้นตอนที่ 3 การนำระบบดูแลฯ ไปดำเนินงาน และเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันผ่านแนวทางการดำเนินงาน ประกอบด้วย 1) ระดับมหาวิทยาลัย ผู้บริหาร โดยรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาผลักดันการพัฒนาระบบดูแลฯ ให้เป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยและขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม กำหนดให้มีเกณฑ์และสัดส่วนค่าคะแนนการประเมินกระบวนการดำเนินงานในระบบดูแลฯ ของสำนักวิชาอย่างจริงจัง 2) ระดับหน่วยงาน (ส่วนกิจการนักศึกษา) ดำเนินงาน 2.1) จัดให้มีสถานบริการนักศึกษาอย่างชัดเจนโดยใช้ชื่อว่า Smile & Smart Center เพื่อเป็นสถานที่สร้างความสุขให้กับนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ อ่านหนังสือ พักผ่อน ทำแบบทดสอบภาวะสุขภาพจิต ขอรับบริการปรึกษา รวมทั้งเป็นสถานที่ให้อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถส่งต่อนักศึกษาที่ต้องการการดูแลเพิ่มเติมหรือประสานส่งต่อจิตแพทย์ 2.2) พัฒนากลไกและระบบสนับสนุนการดำเนินงาน จัดให้มีหลักสูตรสำหรับพัฒนาอาจารย์และผู้เกี่ยวข้องด้านการดูแลใจเพื่อขยายผลสู่นักศึกษา ประกอบด้วย 2.2.1) หลักสูตรเสริมสร้างสมรรถนะเครือข่ายอาจารย์ที่ปรึกษา 2.2.2) หลักสูตรการดูแลใจ เพื่อให้เกิดสมรรถนะด้านการดูแลใจ ผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรนี้ เรียกว่า Helper ทำหน้าที่ดูแลนักศึกษาในสำนักวิชาและเป็นเครือข่ายส่งต่อนักศึกษาเพื่อดูแลร่วมกัน 2.2.3) หลักสูตร Team coaching ผู้เข้าอบรมเป็นประธาน รองประธานของระบบดูแลฯ จากทุกสำนักวิชา/หน่วยงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจ



แนวคิด กระบวนการ และเกิดทักษะการโค้ชทีมงาน เกิดเครือข่าย Team coaching ในระบบดูแลฯ 2.2.4) หลักสูตรหล่อหลอมลักษณะความเป็นบัณฑิตให้เป็นคนดี ผู้เข้าอบรมเป็นอาจารย์/บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในระบบดูแลฯ จากทุกสำนักวิชา/หน่วยงาน เพื่อให้เข้าใจแนวคิดและเกิดทักษะการทำงานหล่อหลอมความเป็นคนดีให้กับนักศึกษา 2.2.5) หลักสูตรเสริมสมรรถนะ Helpers เป็นระยะทบทวนการให้การปรึกษาและสร้างพื้นที่แห่งความเชื่อใจ 2.2.6) หลักสูตรเสริมสมรรถนะเครือข่ายนักศึกษา Youth activist พลังบวกสร้างการเปลี่ยนแปลง ผู้เข้าอบรมเป็นนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในระบบดูแลฯ พัฒนากิจกรรมต้อนรับนักศึกษาใหม่จากทุกสำนักวิชา เพื่อสร้างความเข้าใจแนวคิดและเกิดทักษะการจัดกิจกรรม สร้างความไว้วางใจ ก้าวข้ามความกลัว เรียนรู้บทบาทการเป็นผู้ดูแลตนเองและผู้อื่น 2.2.7) หลักสูตร “Junior helper” สร้างพลังแห่งความสุขในตนเองและเพื่อนสำหรับนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในระบบดูแลฯ จากทุกสำนักวิชา เกิดเครือข่าย Junior helpers โดย

นักศึกษา เพื่อนักศึกษาในลักษณะเพื่อนอาหารเพื่อน แผนการทำงานต่อเนื่องหลังการอบรม และเกิดแนวทางการส่งต่อกับ Helpers ซึ่งเป็นทีมคณาจารย์ทำงานสร้างสุขในระบบดูแลฯ 2.2.8) Change for success/การจัดการความเครียด/การเข้าใจตนเองและผู้อื่น/เรียนให้สนุกสุขกับวิทยุ/ทักษะการเรียนรู้ Learning style 2.2.9) จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาเครือข่ายระบบดูแลฯ ภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง 2.2.10) จัดกิจกรรมสนทนากลุ่มย่อยเพื่อค้นหาปัจจัยส่งเสริมการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัยให้ประสบผลสำเร็จ และ 3) ระดับสำนักวิชา แต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนระบบดูแลนักศึกษาในสำนักวิชา ประกอบด้วย ผู้บริหาร (ฝ่ายกิจการนักศึกษาระดับสำนักวิชา) อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาร่วมกันขับเคลื่อนระบบ มีการประชุมเพื่อพัฒนาระบบอย่างสม่ำเสมอ และนำมาสรุปแลกเปลี่ยนในเวทีที่ส่วนกลางจัดทุก 2 เดือน สำนักวิชาจัดกิจกรรมเพื่อตอบโจทย์ให้นักศึกษาเป็น คนเก่ง ดี และมีความสุข รวมทั้งพัฒนาระบบการ Coaching ภายในและระหว่างสำนักวิชา สรุปเป็นแผนภาพ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 การขับเคลื่อนระบบดูแลนักศึกษา

ขั้นตอนที่ 4 การติดตาม สะท้อน สนับสนุน การพัฒนา และประเมินผลตามเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน ขั้นตอนนี้ดำเนินการผ่านการประชุมติดตามความก้าวหน้า การโค้ช (Coaching) จากภายในและภายนอกสำนักวิชาในลักษณะของกัลยาณมิตร ค้นหาจุดเด่น ประเด็นความต้องการพัฒนาต่อยอด ด้วยกระบวนการโค้ช 3 ประเด็น ประกอบด้วย 1) ความรู้สึกต่อการบวนการดำเนินงาน 2) สิ่งที่เราประทับใจ ชอบ ฟังพอใจ ทำได้ดี ภาคภูมิใจกับการดำเนินงาน และ 3) จะดีกว่านี้...ถ้า ท่านอยากเพิ่มหรือลดอะไรลง เพราะอะไร

ระยะที่ 3 ระยะสิ้นสุดการวิจัย ดำเนินการสะท้อน พัฒนา ติดตามสนับสนุนผ่านการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปรับเปลี่ยน ต่อยอดเพื่อตอบโจทย์การพัฒนาฯ ให้เกิดความต่อเนื่อง ประเมินผลการปฏิบัติงานขั้นสุดท้ายร่วมกัน หาข้อสรุปร่วม จุดเด่น จุดพัฒนา ปัญหา อุปสรรค แนวทางการพัฒนาตามกระบวนการวิจัย พิจารณาว่ากิจกรรมสามารถดำเนินการตามแผนได้หรือไม่ อย่างไร ตอบโจทย์ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายผลลัพธ์ที่กำหนดอย่างไร ถอดบทเรียนและสรุปผลการดำเนินงานวิจัยในภาพรวม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป พัฒนาโดยผู้วิจัยจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ใช้สอบถามกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 สำหรับนักศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ ศาสนา สำนักวิชา ชั้นปี เกรดเฉลี่ย สถานที่พักอาศัย และความพึงพอใจของรายได้ กลุ่มที่ 2 สำหรับผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และความพึงพอใจของรายได้

2. แนวคำถามกึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับสถานการณ์การดูแลนักศึกษาของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้กับผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ก่อนดำเนินการพัฒนาระบบฯ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ คือ 1) สถานการณ์การดูแลนักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นอย่างไร 2) ภาพนักศึกษา/บัณฑิตที่อาจารย์/พี่อยากเห็นในแต่ละด้าน “เก่ง ดี มีความสุข” และตัวชี้วัดเป็นอย่างไร 3) ต้นทุนที่แต่ละฝ่ายมี (สำนักวิชา หน่วยงาน สนับสนุน) และการจัดการเดิมทำอย่างไร และ 4) ก้าวต่อไปในการพัฒนานักศึกษา/บัณฑิตให้ “เก่ง ดี มีความสุข” ควรเป็นอย่างไร ส่วนแนวคำถามสำหรับนักศึกษาประกอบด้วย 5 ข้อ คือ 1) สถานการณ์การดูแลนักศึกษาของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นอย่างไร 2) ภาพนักศึกษาของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่นักศึกษาอยากเห็น “เก่ง ดี มีความสุข” เป็นอย่างไร และจะรู้ได้อย่างไรว่าใช่ (ตัวชี้วัด) 3) ต้นทุน/การจัดการเดิมในการพัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ให้ “เก่ง ดี มีความสุข” 4) สิ่งที่มีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ทำ (สำนักวิชา หน่วยงาน สนับสนุน) สิ่งที่นักศึกษาทำ และ 5) ก้าวต่อไปในการพัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ให้ “เก่ง ดี มีความสุข” สิ่งที่ยอยากให้มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ทำ (สำนักวิชา หน่วยงาน สนับสนุน) สิ่งที่นักศึกษาอยากทำคืออะไร

3. แนวคำถามกึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระบบดูแลนักศึกษาของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ คือ 1) ความคิดเห็นและข้อสังเกตต่อระบบดูแลนักศึกษาของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นอย่างไร มีจุดเด่นและข้อจำกัดอย่างไร 2) วิธีการปฏิบัติในการนำระบบดูแลฯ มาใช้ในสำนักวิชา

หน่วยงาน มหาวิทยาลัยเป็นอย่างไร เกิดประสิทธิภาพ และข้อจำกัดอะไร อย่างไร 3) ปัจจัยที่ส่งเสริมการนำระบบดูแล ไปสู่ความสำเร็จมีอะไรบ้าง 4) ปัญหาอุปสรรคในการนำระบบดูแล ไปใช้มีอะไร อย่างไร มีแนวทางการแก้ไขปัญหอย่างไร ต้องการการสนับสนุนอะไร จากใคร อย่างไร และ 5) ผลการนำระบบดูแล ไปใช้เป็นอย่างไร ควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงส่วนไหน อย่างไร

4. แบบสังเกตการดำเนินงานพัฒนาระบบดูแลนักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อบันทึกกระบวนการดำเนินการ การติดตามสนับสนุน บรรยากาศ และกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพโดยนำเครื่องมือทั้ง 4 ส่วน ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบดูแลนักศึกษา จำนวน 5 ท่าน ร่วมกันพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหาและภาษา และนำเครื่องมือดังกล่าวไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมายของการศึกษาคั้งนี้ จำนวนกลุ่มละ 10 ราย จากนั้นนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแนวคำถามก่อนนำไปใช้ในสถานการณ์จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเข้าถึง ตรวจสอบ และยืนยันข้อมูลจากหลายวิธีการเพื่อให้เกิดความถูกต้องและครอบคลุมตามประเด็นหลักของการศึกษา ประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม การระดมสมอง และสังเกตการดำเนินงานในสถานการณ์จริงของพื้นที่ ดำเนินการระหว่างวันที่ 27 สิงหาคม 2561 ถึงวันที่ 26 สิงหาคม 2562

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ผ่านการรับรองจาก คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ตามเอกสารรับรองเลขที่ WUEC-18-060-01 และได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยจากส่วนกิจการนักศึกษา สำนักวิชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียด ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยทั้งที่เป็นประโยชน์และความเสี่ยงที่กลุ่มเป้าหมายอาจได้รับการเข้าร่วม กลุ่มเป้าหมายมีอิสระในการตัดสินใจเข้าร่วมและถอนตัวจากการวิจัยได้ตลอดเวลาโดยไม่มีผลกระทบใดๆ ข้อมูลการวิจัยทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ เอกสารบันทึกการสนทนา ภาพถ่าย การบันทึกเทปได้รับอนุญาตจากกลุ่มเป้าหมาย ก่อนดำเนินการทุกครั้ง หลักฐานการวิจัยจะถูกทำลายหลังเสร็จสิ้นการวิจัยในระยะเวลา 3 ปี และนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมการศึกษานี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ตัวแทนผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร จำนวน 165 คน เพศหญิง ร้อยละ 69.70 อายุระหว่าง 25 - 71 ปี ($M = 35.89$, $SD = 5.94$) ศาสนาพุทธ ร้อยละ 83.63 สถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 43.24 การศึกษาระดับปริญญาเอก ร้อยละ 47.87 ตำแหน่งอาจารย์ ร้อยละ 52.12 ร้อยละ 100 มีรายได้เพียงพอ และกลุ่มที่ 2 นักศึกษาแกนนำจิตอาสาจำนวน 65 คน เพศหญิง ร้อยละ 50.77 อายุระหว่าง 18 - 22 ปี ($M = 20.78$, $SD = 1.54$) ศาสนาพุทธ ร้อยละ 64.38 ชั้นปี 2 ร้อยละ 63.07 เกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.74 - 3.78

(M = 3.08, SD = 0.32) แพทย์ที่หอพักมหาวิทยาลัย ร้อยละ 83.08 และร้อยละ 92.30 มีรายได้เพียงพอ

ผลการดำเนินงานตามกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการพบความสำคัญของการขับเคลื่อนในแต่ละระยะ คือ **ระยะเริ่มต้นการวิจัย** พบว่า การเริ่มต้นจากการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลภาคสนามโดยใช้เทคนิค Snowball เพื่อค้นหาบุคคลที่ “ใช่” ซึ่งมีคุณลักษณะ คือ ตระหนักถึงปัญหาให้มีความสำคัญ มีทัศนคติเชิงบวกต่อการพัฒนานักศึกษา จากนั้นนัดรวมกลุ่มประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อชี้แจงรายละเอียดโครงการและขอความร่วมมือดำเนินการ ระยะนี้มีการนำข้อมูลจากการสนทนากลุ่มภาคสนามมาประกอบการประชุมระดมสมองเพื่อร่วมกันกำหนดเป้าหมาย แผนการดำเนินงาน และแนวทางการติดตามประเมินผลมีความสำคัญ **ระยะดำเนินการวิจัย** พบว่า ประเด็นสำคัญที่ช่วยให้กระบวนการพัฒนาระบบเกิดประสิทธิภาพ คือ การผลักดันเชิงนโยบายควบคู่กับพัฒนาสมรรถนะผู้ปฏิบัติในแต่ละกลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็น การนำระบบไปใช้โดยมี Smile & Smart Center ทำหน้าที่ประสานงาน เชื่อมโยง และสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนงานร่วมกันทั้งภายในและระหว่างสำนักวิชา และ **ระยะสิ้นสุดการวิจัย** พบว่า การติดตามสนับสนุนเชิงกลยุธยามีตรผ่านกระบวนการโค้ช (Coaching) ร่วมกับจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถตอบโจทย์แนวทางการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

ผลการศึกษา พบว่า ความร่วมมือจากภาคีผู้เกี่ยวข้องทุกระดับทั้งจากสำนักวิชา หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย ที่มีเป้าหมายพัฒนานักศึกษาสู่คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์เดียวกัน คือ “เก่ง ดี มีความสุข” มุ่งสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง คือ หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนงาน ส่งผลให้ทุกสำนักวิชาเกิดระบบดูแลฯ 1 ระบบ สำหรับองค์ประกอบด้านโครงสร้าง

(Structure) และการขับเคลื่อน (Function) ที่ส่งผลให้ระบบฯ เกิดประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การมีคณะทำงานครอบคลุมผู้เกี่ยวข้องจากทุกภาคส่วน ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาที่มีความเข้าใจ ร่วมกันขับเคลื่อนงานตามอัตลักษณ์และบริบทของสำนักวิชา ผ่านหลายกลยุทธ์ที่หลากหลายและมีความเฉพาะเจาะจงได้แก่ คณะทำงานหลักดำเนินการจัดประชุมคณาจารย์ในสำนักวิชาทุกคนเพื่อทำความเข้าใจและเริ่มดำเนินการ การจัดประชุมร่วมกับหัวหน้าหลักสูตรและกระจายต่อจนครบทุกคน ทุกสำนักวิชาเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมออกแบบและดำเนินการในระบบ การเชิญคณะทำงานจาก Smile & Smart Center เข้าร่วมประชุมชี้แจงทำความเข้าใจให้คณะกรรมการดำเนินงานของสำนักวิชารับทราบ ทุกสำนักวิชาเสนอรายชื่อคณะกรรมการระดับสำนักวิชาเพื่อให้มหาวิทยาลัยแต่งตั้งเข้าสู่ระบบของมหาวิทยาลัย กำหนดเป็นนโยบาย กรอบการดำเนินงาน พร้อมจัดทำเกณฑ์การประเมินความสำเร็จ และให้คำคะแนนการประเมินระบบดูแลฯ ของสำนักวิชาอย่างชัดเจน เพื่อให้ทุกสำนักวิชาถือปฏิบัติ ส่งผลให้ระบบสามารถเกิดขับเคลื่อนได้จริง

“...มหาวิทยาลัยให้นโยบายกับสำนักวิชาและผู้เกี่ยวข้องขับเคลื่อนงานอย่างมีส่วนร่วม มีการติดตาม ให้คำคะแนนประเมินการทำงานของสำนักวิชาอย่างชัดเจน ทำให้การผลักดันเป็นไปได้อย่างจริงจัง ทุกสำนักวิชาและหน่วยงานมีส่วนร่วม มีกลยุทธ์หลายอย่างที่จะทำให้งานเดินได้ คนเข้าใจ และร่วมคิดร่วมทำได้ และการมีทีมร่วมจากทุกฝ่ายมุ่งเป้าหมายเดียวกันช่วยให้ระบบไปได้...”

ตัวแทนบุคลากร (หญิง)

ทุกสำนักวิชาได้นำระบบฯ ไปขับเคลื่อนเพื่อให้เข้าถึงการพัฒนานักศึกษาให้ เก่ง ดี และมี

ความสุข ได้จริง ระหว่างทางเกิดเครือข่ายการทำงานร่วมกันผ่านกลไกกลางที่ประสานงานโดย Smile & Smart Center ผลการดำเนินงานพบ กลไกขับเคลื่อนระบบที่สำคัญ ได้แก่ การมอบหมายให้อาจารย์ทุกคนมีบทบาททำงาน Smile & Smart Center ของสำนักวิชา การใช้กลไกอาจารย์ที่ปรึกษาจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษา การจัดให้มีสถานที่ดูแลช่วยเหลืออย่างชัดเจนเพื่อให้นักศึกษาเข้าไปใช้บริการ จัดให้มีสายตรงคนปกติ Hotline by Dean การสร้าง Facebook, Line และ Email กลุ่มเพื่อใช้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารแก่นักศึกษา มีการสร้าง Line กลุ่มผู้ปกครองเพื่อรับรู้และแก้ไขปัญหาของนักศึกษาได้อย่างทันทั่วถึง มีหัวหน้าแต่ละชั้นปีเชื่อมประสานการดูแลเพื่อน มีสโมสรนักศึกษาช่วยขับเคลื่อนทำให้เข้าถึงนักศึกษาได้มากขึ้น มีการจัดระบบส่งต่อ (Refer) ระหว่างสำนักวิชากับ Smile & Smart Center และแหล่งช่วยเหลือที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง นอกจากนี้บางสำนักวิชายังมีการบูรณาการร่วมกับหลักสูตรการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรของรายวิชาและสำนักวิชาที่ต่างมุ่งเน้นเพื่อตอบโจทย์ให้นักศึกษา เก่ง ดี และมีความสุข ผ่านการติดตามสนับสนุนโดยการโค้ชต่อเนื่อง

“...มีหลายกลไกขับเคลื่อนให้เข้าถึง รู้จัก แก้ปัญหานักศึกษาได้มากขึ้น ทั้งการสร้างเครื่องมือติดต่อกันในหลายรูปแบบ ทั้งกลุ่ม Line, Facebook ทำให้ใกล้ชิดกันมากขึ้น ส่วนใหญ่คนปกติมอบหมายให้ทุกคนเป็นทีมดูแลนักศึกษาในสำนักวิชา พยายามบูรณาการงานทั้งในและนอกหลักสูตร...”

ตัวแทนอาจารย์ (หญิง)

กระบวนการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกของผู้เกี่ยวข้องและระบบงานอาศัยการนำแนวคิดและกระบวนการจัดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ (Experiential learning) การพัฒนาเยาวชนเชิงบวก (Positive youth development) และการโค้ช (Coaching) มาดำเนินการในลักษณะกัลยาณมิตร เพื่อเพิ่มสมรรถนะการดูแลช่วยเหลือของอาจารย์ที่ปรึกษา บุคลากร นักศึกษา และผู้เกี่ยวข้องผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการและการติดตามสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้ทุกฝ่ายเกิดสมรรถนะด้านการดูแลนักศึกษา สามารถพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ ส่งผลให้การพัฒนาระบบดูแล เกิดขึ้นอย่างเข้าใจเต็มศักยภาพ

“...ปกติไม่ชอบการอบรมที่ต้องนั่งฟังบรรยาย น่าเบื่อ แต่มาอบรมครั้งนี้ติดตามตลอด เพราะเขาให้เราฝึกประสบการณ์ ที่สำคัญ คือ เรามองเห็นข้อจำกัดของเรา และระวังคำพูดของเรามากขึ้นเมื่อจะต้องไปพูดคุยกับนักศึกษา ไม่เคยรู้เลยว่าทัศนคติของเราส่งผลต่อนักศึกษาที่อยู่ตรงหน้า ก่อนหน้านี้นึกคิดว่าเรื่องแค่นี้ทำไมต้องเศร้า ทำไมต้องทำร้ายตนเอง กระบวนการอบรมทำให้เห็นว่าเรามีความคิด มุมมองบางอย่างที่ทำให้เขาเป็น แต่เขาก็ทำดีที่สุดแล้ว ทำให้เข้าใจเขามากขึ้น มีการโค้ชอย่างเป็นกัลยาณมิตร ทำให้เข้าใจงานในระบบดูแลชัดเจนขึ้น.....”

ตัวแทนอาจารย์ (หญิง)

ผลลัพธ์ของการขับเคลื่อนงานร่วมกันทั้งระบบ พบว่า มหาวิทยาลัยและทุกสำนักวิชาเกิดโครงการ/กิจกรรมที่มีลักษณะเฉพาะสู่การพัฒนาคุณลักษณะนักศึกษาให้เก่ง ดี มีความสุข สอดคล้องกับความต้องการและบริบทของนักศึกษา ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการประจำสำนักวิชาเพื่อให้สอดคล้องตามอัตลักษณ์ของสำนักวิชา ผลลัพธ์ปลายทางที่เกิดขึ้นกับ



นักศึกษา พบว่า **ด้านเก่ง** กลุ่มนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 มีจำนวนลดลงจากร้อยละ 1.70 เป็นร้อยละ 0.34¹³ ส่งผลให้อัตราการพ้นสภาพนักศึกษาลดลง นักศึกษาสามารถเรียนได้เต็มตามศักยภาพ **ด้านดี** นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมที่สำนึกวิชาและส่วนกลางจัดขึ้น โดยบันทึกคะแนนความดีจาก Passport บันทึกคนดี ที่มีเพิ่มขึ้นทุกปี อย่างไรก็ตามผลการประเมิน พบว่า การขับเคลื่อนงานด้านนี้มีความยาก ซับซ้อน เป็นนามธรรม วัดได้ยาก ไม่ชัดเจน **ด้านมีความสุข** จำนวนนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมสร้างสุขผ่านระบบดูแลใจจากอาจารย์ บุคลากร และกลุ่มเพื่อนมากขึ้น นักศึกษาสามารถดูแลใจตนเอง ใช้ศักยภาพที่มีในการขับเคลื่อนตนเองให้สำเร็จการศึกษาได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และมีคะแนนความสุขจากแบบวัดความสุข (Happinometer) ที่มหาวิทยาลัยสร้างขึ้นร้อยละ 85.3 นอกจากนี้มหาวิทยาลัยเกิดระบบการส่งต่อเพื่อรับการช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ส่งผลให้ระบบดูแลนักศึกษาดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างให้นักศึกษาเป็นคน เก่ง ดี และมีความสุขได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ในการดำเนินงานการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกไม่ได้เกิดเพียงในนักศึกษาเท่านั้น แต่ยังพบการเปลี่ยนแปลงในอาจารย์ บุคลากร และเชิงระบบที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกเพิ่มขึ้น

“...ผลการดำเนินงานทั้งนโยบายจากข้างบน และการปฏิบัติเต็มกำลังของผู้ปฏิบัติช่วยให้เราทำได้ไกล ทุกสำนักวิชามีระบบดูแลเชิงบวก จำนวนนักศึกษาเกรดต่ำลดลง การตกรอกลดลงอย่างชัดเจนมาก มีการทำงานจิตอาสามากขึ้น มีระบบสร้างความสุข ให้คำปรึกษาเด็กได้ตรงกับความต้องการและเพียงพอขึ้น...”

ตัวแทนผู้บริหาร (ชาย)

“...หนูกับเพื่อนๆ มีความสุขขึ้น เมื่อก่อนเหมือนเราเข้าไม่ถึง เราเรียนเครียด กดดัน หลายคนฆ่าตัวตาย ซึมเศร้า เดี่ยวนี้เหมือนเรามีตัวเลือก มีที่พึ่งมากมาย เรารู้ว่าหากเรียนไม่ได้ต้องไปขอความช่วยเหลือที่ไหน หากเราทุกข์ ไม่สบายใจ เราจะเดินไปหาใครได้ หากเราอยากเรียนรู้สิ่งใหม่นอกห้องเรียนไปทำสิ่งที่ดีเราจะสมัครได้ที่ไหน ไม่ว่างเปล่า ไม่ไกลบ้าน...”

ตัวแทนนักศึกษา (ชาย)

กระบวนการพัฒนาทั้งระบบอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ รวมทั้งนักศึกษาเกิดการพัฒนาตนเองและมีความสุขในการดำเนินงานเพื่อบ่มบ่มผู้เป่าหมายการพัฒนา นักศึกษาสู่คุณลักษณะ เก่ง ดี มีความสุข ได้อย่างเต็มศักยภาพและมีความสุขทั้งระบบ

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า สำนักวิชาและมหาวิทยาลัยเกิดระบบดูแลนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ให้ “เก่ง ดี มีความสุข” ผ่านกระบวนการขับเคลื่อนงานทั้งระบบอย่างเป็นรูปธรรม อาศัยกลไกการประสานและสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องของ Smile & Smart Center จนเกิดผลลัพธ์สู่เป้าหมายการพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ได้อย่างเป็นรูปธรรม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสามารถอธิบายได้จาก 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

ประเด็นแรก ความสำเร็จเกิดจากการขับเคลื่อนงานพร้อมกันทั้งระดับนโยบายและการปฏิบัติโดยการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ครอบคลุมทั้งระดับบุคคลและองค์กรผ่านการผลักดันเชิงนโยบาย การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนา การสร้างกลไกความเข้มแข็งระดับสำนักวิชา หน่วยงาน และระดับมหาวิทยาลัย การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล กระบวนการดังกล่าวเป็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องตามกฎบัตรออตตาวา (Ottawa charter)

ที่นำสู่ความสำเร็จ^{5,6,7} และการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง (Active participation) ทั้งการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผิดชอบด้วยความ รู้สึกเป็นเจ้าของงานพัฒนานักศึกษาร่วมกัน คือ หัวใจสำคัญ และเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการขับเคลื่อนงานเชิงระบบให้บรรลุผลตามเป้าหมาย^{14,15}

ประเด็นต่อมา แนวคิดและกลยุทธ์ที่เอื้อให้การพัฒนาระบบฯ ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย การจัดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ (Experiential learning) ซึ่งช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพในเชิงประสบการณ์^{8,16} การพัฒนาเยาวชนเชิงบวก (Positive youth development) เป็นกระบวนการพัฒนาที่เอื้อให้บุคคลสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีความสุขเต็มศักยภาพเนื่องจากการเรียนรู้และการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นในบรรยากาศเชิงบวก^{8,9,10,17} และการโค้ช (Coaching) ทั้งภายในและภายนอกสำนักวิชา/หน่วยงานอย่างมีคุณภาพในลักษณะของกัลยาณมิตรช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเปิดใจ รับฟัง มองเห็น เต็มใจพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ สามารถเติมเต็มส่วนที่ขาดได้อย่างเข้าใจ^{11,12,18,19} การขับเคลื่อนด้วยแนวคิดดังกล่าวจึงช่วยให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ประเด็นสุดท้าย การนำระบบไปใช้ให้เกิดความสำเร็จของกระบวนการดำเนินงาน ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องยึดเป้าหมายและดำเนินการสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ นักศึกษา “เก่ง ดี มีความสุข” ตามอัตลักษณ์และความโดดเด่นของแต่ละสำนักวิชา การดำเนินงานที่ยึดเป้าหมายเดียวกันช่วยให้กระบวนการขับเคลื่อนงานเกิดความชัดเจน เป็นระบบ ประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น^{12,20} นอกจากนี้การพัฒนาด้วยการแบ่งปันทรัพยากรการดูแลนักศึกษาร่วมกันระหว่างสำนักวิชา/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสามารถสร้างความผูกพันและความเข้มแข็งของ

องค์กร⁹ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนทรัพยากรกับเครือข่ายภายนอกมหาวิทยาลัยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาความรู้และแนวทางปฏิบัติการดูแลนักศึกษาที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบโจทย์การพัฒนาทั้งระบบ⁷

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย สำนักวิชา และหน่วยงาน ควรติดตามสนับสนุนทั้งเชิงนโยบายและกลไกการขับเคลื่อน อย่างน้อยภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง เพื่อตอบโจทย์ความต้องการในระบบดูแลนักศึกษาตามเป้าหมาย ความต้องการและบริบทของแต่ละกลุ่มและภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งวางระบบการเสริมแรงทางบวกกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้การขับเคลื่อนงานทั้งระบบเกิดขึ้นได้อย่างเต็มศักยภาพ

2. บุคลากร สำนักวิชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาระบบดูแลฯ ที่สามารถสื่อถึงอัตลักษณ์ของบัณฑิตแต่ละสำนักวิชาให้มีความโดดเด่น พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ เปิดพื้นที่ความร่วมมือ ขยายผลการดำเนินงานร่วมกับสถาบันการศึกษาทุกระดับและเครือข่ายพื้นที่เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. Smile & Smart Center และสำนักวิชา ควรติดตามประเมินผลให้มีเครื่องมือและกลไกการพัฒนานักศึกษาที่ชัดเจนทั้งในด้านเก่ง ดี มีความสุข โดยเฉพาะกลไกและการประเมินด้านความเป็นคนดีให้สามารถดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากส่วนกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์



เอกสารอ้างอิง

1. Division of Student Affairs, Walailak University. Student situation report in Walailak University. Nakhon Si Thammarat: Division of Student Affairs, Walailak University; 2017. (in Thai).
2. Division of Student Affairs, Walailak University. Student situation report in Walailak University. Nakhon Si Thammarat: Division of Student Affairs, Walailak University; 2016. (in Thai).
3. Smile Clinic, School of Nursing, Walailak University. Service usage statistics of Smile Clinic 2013 - 2018. Nakhon Si Thammarat: School of Nursing, Walailak University; 2018. (in Thai).
4. Office of the Education Council Secretariat Ministry of Education. National education plan 2017 - 2036. Bangkok: Prik Wan Graphic; 2017. (in Thai).
5. Nakagasien P. Ottawa charter: the role of the nurses in health promotion. Journal of Nursing Science 2015;33(4):6-14. (in Thai).
6. Boyce WF. Disadvantaged persons' participation in health promotion projects: some structural dimensions. Soc Sci Med 2001;52(10):1551-64.
7. McDermott K, Kurucz EC, Collbert BA. Social entrepreneurial opportunity and active stakeholder participation: resource mobilization in enterprising conveners of cross-sector social partnerships. Journal of Cleaner Production 2018;183:121-31.
8. Kolb AY, Kolb DA. Learning styles and learning spaces: enhancing experiential learning in higher education. Academy of Management Learning & Education 2005;4(2):193-212.
9. Chen BB, Wium N, Dimitrova R. Factor structure of positive youth development: contributions of exploratory structural equation modeling. Personality and Individual Differences 2018;124:12-15.
10. Lerner RM. Promoting positive youth development: theoretical and empirical bases. Washington D.C.: National Academy of Sciences; 2005.
11. Noteboom P, Ridout KG. 4A model. Paper presented at the workshop learning to listen, learning to teach. November 10-14, 2008; PATH, Bangkok, Thailand.
12. Patterson LB, Backhouse SH. "An important cog in the wheel", but not the driver: coaches' perceptions of their role in doping prevention. Psychology of Sport & Exercise 2018;37:117-27.
13. Center for Education Services, Walailak University. Student academic performance report. Nakhon Si Thammarat: Center for Education Services, Walailak University; 2019. (in Thai).



14. Kochragas N, Inchaithep S. Development of suicide prevention through community engagement, Lampang. Royal Thai Navy Medical Journal 2020;47(2):446-63. (in Thai).
15. Langer K, Decker T, Menrad K. Public participation in wind energy projects located in Germany: which form of participation is the key to acceptance?. Renewable Energy 2017;112:63-73.
16. Bhatti WA, Larimo J, Coudounaris DN. The effect of experiential learning on subsidiary knowledge and performance. Journal of Business Research 2016;69(5):1567-71.
17. Hull DM, Saxon TF, Fagan MA, Williams LO, Verdisco AE. Positive youth development: an experimental trial with unattached adolescents. J Adolesc 2018;67:85-97.
18. Jowett S. Coaching effectiveness: the coach-athlete relationship at its heart. Curr Opin Psychol 2017;16:154-8.
19. Kennedy J. Thesis: a definition of coaching. Potsdam, Germany: Dianastrasse; 2009.
20. Wongtienlai K, Usaho C, Chaemchoy S. A needs assessment of academic management for nursing college under the jurisdiction of ministry of defense based on the concept of innovator competencies of nursing students. Royal Thai Navy Medical Journal 2019;46(3):506-21. (in Thai).