



STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เรื่อง

การติดตามดูแลช่วยเหลือนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00

โดย

นางสาวนัจฉรินทร์ หวายนำ

ส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานติดตามดูแลช่วยเหลือนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ส่วนส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ซึ่งคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานฉบับนี้ได้รวบรวมมาตรฐาน ขั้นตอน และวิธีการ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริงจากประสบการณ์ของผู้จัดทำคู่มือโดยตรง

ผู้จัดทำคู่มือหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงาน ในการติดตามดูแลช่วยเหลือนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อนึ่ง เพื่อลดขั้นตอนในการเรียนรู้งานและเป็นแนวทางในการพัฒนางานดูแลช่วยเหลือนักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ให้นักศึกษาได้คลี่คลายปัญหา เกิดพัฒนาการด้านผลการเรียน และสำเร็จการศึกษาตามแผน เป็นบัณฑิตที่เป็นทั้ง “คนเก่ง” และ “คนดี” ตามปณิธานของมหาวิทยาลัย วัลัยลักษณ์ ทั้งนี้ หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ขออภัยมา ณ ที่นี้

นัจฉรินทร์ หวายนำ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ส่วนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญ/ความจำเป็น	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 ประโยชน์ของการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.5 คำนิยาม/คำจำกัดความ	4
บทที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ	5
2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	5
2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	5
2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ.....	6
2.3.1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart).....	6
2.3.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart).....	8
2.3.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)	10
บทที่ 3 หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และเงื่อนไข.....	12
3.1 ผังงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flowchart)	12
บทที่ 4 การติดตามประเมินผล	18
4.1 การติดตามและประเมินผลการให้บริการ	18
บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ปัญหา ข้อเสนอแนะ	19
5.1 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ปัญหา ข้อเสนอแนะ.....	19
ภาคผนวก ก.....	21

ประวัติผู้เขียน.....24

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ความหมายของสัญลักษณ์ในผังการปฏิบัติงาน (Flowchart).....	12
ตารางที่ 3.2 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow) การติดตามดูแลนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00	14

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)	7
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)	9
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart).....	11
ภาพที่ 2.4 Flowchart ขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตามดูแลช่วยเหลือนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00..	13

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญ/ความจำเป็น

จากข้อมูลของศูนย์บริการการศึกษาในปีการศึกษา 2559 นักศึกษา ชั้นปี 1 มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำนวน 2,290 คน มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ภาคการศึกษาที่ 1 มีจำนวน 277 คน ภาคการศึกษาที่ 2 มีจำนวน 286 คน และภาคการศึกษาที่ 3 มีจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 12.49 และ 10.57 ตามลำดับ และปี การศึกษา 2560 นักศึกษาชั้นปี 1 มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำนวน 2,062 คน มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ภาค การศึกษาที่ 1 มีจำนวน 231 คน ภาคการศึกษาที่ 2 มีจำนวน 305 คน ภาคการศึกษาที่ 3 มีจำนวน 324 คน คิด เป็นร้อยละ 11.20 14.79 และ 15.71 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า จำนวนนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 มี จำนวนเพิ่มขึ้นหรือถึงแม้จะลดลงก็ลดลงไม่มากนักในแต่ละภาค ทั้งสองปีการศึกษา ซึ่งนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ ทำให้เกิดผลกระทบต่อตัวนักศึกษาเอง ที่จะได้รับผลกระทบทางจิตใจ เกิดความเครียด สับสน วิตกกังวล กอดตัน ทำให้ไม่สามารถเรียนได้สำเร็จตามที่มุ่งหวัง สูญเสียความมั่นใจ สูญเสียโอกาส สูญเสียเวลาในการเรียน และอาจ นำไปสู่ปัญหาที่ใหญ่ขึ้น เช่น ปัญหายาเสพติด การทำร้ายตนเอง เป็นต้น ทำให้ไม่สามารถเรียนสำเร็จได้ตามเกณฑ์ ที่กำหนด นอกจากนี้อาจส่งผลกระทบต่อครอบครัวทำให้ความสัมพันธ์ของครอบครัวเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจาก ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อนักศึกษา หรือทำให้ครอบครัวต้องมีรายจ่ายมากขึ้น สำหรับมหาวิทยาลัย การศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ ก็เป็นการสะท้อนถึงกระบวนการดูแลนักศึกษาที่อาจทำให้มีการสูญเสีย งบประมาณทรัพยากรของมหาวิทยาลัยและของชาติ หากมหาวิทยาลัยมีผู้จบการศึกษาน้อยลงกว่านักศึกษาที่ รับเข้าเป็นจำนวนมาก

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดูแลนักศึกษาอย่างใกล้ชิดทั้งด้านการเรียนและการ ใช้ชีวิต ตามปณิธานของมหาวิทยาลัยที่มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและเป็นทั้ง “คนดีและคนเก่ง” มีคุณลักษณะที่พึง ประสงค์ในศตวรรษที่ 21 สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกให้กับสังคมและประเทศชาติอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเกิดการจัดตั้งโครงการพัฒนาระบบดูแลและเสริมสร้างศักยภาพนักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ให้ “เก่ง ดี มี ความสุข” : Smile & Smart Center ภายใต้การร่วมมือจากทุกภาคส่วน ประกอบด้วย ผู้บริหาร สำนักวิชา คณาจารย์ บุคลากรจากทุกสำนักวิชา รวมถึงหน่วยงานสนับสนุนทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดย ขับเคลื่อนผ่านกลไกและกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาระบบดูแลนักศึกษาที่ครอบคลุม ทั้งด้าน “เก่ง ดี มีความสุข” เกิดการยกระดับการดูแลให้มีความเฉพาะด้านต่าง ๆ โดยส่วนส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษา ภายใต้ชื่อโครงการพัฒนาศักยภาพด้านการเรียนของนักศึกษา (WU Tutor Center) เพื่อตอบสนองต่อการ ดูแลนักศึกษาด้าน “เก่ง” โดยมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพด้านการเรียนรู้ของนักศึกษาและเสริมทักษะที่จำเป็นต่อการ เรียน เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีทักษะเชิงวิชาการและวิชาชีพ รวมถึงลดอัตราการต้อออกของนักศึกษา ในส่วนของ Smile & Smart Center นั้น มุ่งตอบสนองด้าน “ความสุข” เพื่อให้ศึกษามีสุขภาวะที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงอย่างเข้าใจและเท่าทัน อีกทั้งเกิดการพัฒนาระบบพาสพอร์ตบัณฑิตคนดี (WU Student Passport) เพื่อตอบสนองต่อการดูแลด้าน “ดี” ซึ่งมุ่งพัฒนาให้บัณฑิตเป็นคนดี สอดคล้องกับหลักค่านิยม 4 ประการของนักศึกษา คือ กตัญญู ใรูวินัย ใจอาสา และพัฒนาภาวะผู้นำ จากองค์ประกอบหลักของการดูแล นักศึกษาจากส่วนกลาง โดยส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา เชื่อมโยงกับการดำเนินงานอย่างเป็นระบบร่วมกับทุก

สำนักวิชาซึ่งเป็นหัวใจในการขับเคลื่อนระบบดูแลนักศึกษา โดยมีกลไกหลัก คือ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา Helpers ดูแลใจนักศึกษาระจำสำนักวิชา และผู้ประสานการดูแลนักศึกษาด้านการเรียน ทำให้เกิดการพัฒนาระบบดูแลและเสริมสร้างศักยภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่มีประสิทธิภาพ สามารถดูแลนักศึกษาได้อย่างใกล้ชิดและจัดการกับปัญหาของนักศึกษาได้อย่างทันที่

ในปีงบประมาณ 2563 โครงการพัฒนาศักยภาพด้านการเรียนของนักศึกษาได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ภายใต้ชื่อโครงการ WU Tutor Center โดยมุ่งเน้นที่การดูแลและติดตามนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการเรียนและเสริมความรู้พื้นฐานและทักษะที่จำเป็นต่อการเรียนในชั้นปีสูงขึ้น เกิดพัฒนาการด้านผลการเรียน ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่มีนโยบายตั้งเป้า set zero การตกออกของนักศึกษาจากผลการเรียนให้เป็น 0 นอกจากการจัดกิจกรรมติวทบทวนรายวิชา ศูนย์ติวได้จัดโครงการเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียนให้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 โดยมุ่งเสริมสร้างและพัฒนาทักษะพื้นฐานและ soft skills ที่จำเป็นต่อการเรียนในระดับอุดมศึกษา ซึ่งแตกต่างจากการเรียนการสอนในระดับมัธยมศึกษา จากข้อมูลแบบสำรวจเพื่อดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียน พบว่า นักศึกษาพบปัญหาต่าง ๆ เช่น เข้าเรียนไม่ทันเวลา จดบรรยายไม่ทัน ขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ไม่ชอบวิชาที่เรียน บริหารจัดการเวลาไม่ได้ เป็นต้น หากนักศึกษาไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับรูปแบบการเรียนการสอนที่แตกต่างจากระดับมัธยมศึกษา การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยและสังคมเพื่อนใหม่ได้ อาจทำให้ประสบปัญหาในการเรียนและการใช้ชีวิต ศูนย์ติวจึงจัดกิจกรรมเสริมศักยภาพด้านการเรียนในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ทักษะการอ่าน การคิดอย่างสร้างสรรค์และการนำเสนอผลงาน การจดบันทึกประเด็น การอ่านจับประเด็นและการคิดวิเคราะห์ การฟัง การมีกรอบความคิดเติบโต (Growth Mindset) และทักษะการบริหารจัดการเวลา ทักษะเหล่านี้ล้วนเป็นเป็นทักษะที่จำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย และจะเป็นส่วนช่วยลดปัญหาด้านการเรียนและผลการเรียนที่ต่ำกว่าเกณฑ์

จากการขับเคลื่อนการดูแลนักศึกษาด้านการเรียน ในปีงบประมาณ 2563 ไม่ว่าจะเป็นการจัดติวทบทวนรายวิชา การจัดกิจกรรมเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียนโดยจัดหลักสูตรอบรมตามความสนใจของนักศึกษารวมถึงกิจกรรมเสริมหลักสูตรอื่น ๆ ทั้งในระดับสำนักวิชาและในส่วนของหน่วยงานสนับสนุน เช่น Smile & Smart Center และศูนย์ติว อีกทั้งระบบอาจารย์ที่ปรึกษาที่เข้มแข็งและดูแลนักศึกษาอย่างใกล้ชิดมากขึ้น ทำให้จำนวนนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ลดลงอย่างมีนัยยะสำคัญ จากข้อมูลของศูนย์บริการการศึกษาในปีการศึกษา 2562 นักศึกษา ชั้นปี 1 มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำนวน 1,693 คน มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ภาคการศึกษาที่ 1 มีจำนวน 211 คน ภาคการศึกษาที่ 2 มีจำนวน 129 คน และภาคการศึกษาที่ 3 มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 12.46 7.62 และ 6.26 ตามลำดับ

ในปีงบประมาณ 2564-2565 ศูนย์ติวได้ร่วมกับสำนักวิชาในการบูรณาการติดตามดูแลนักศึกษาและสร้างเครือข่ายการดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียนร่วมกัน เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและวางแผนการขับเคลื่อนการดูแลให้ไปถึงนักศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น เกิดเป็นเครือข่ายผู้ประสานงานการดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียนจากทุกสำนักวิชา และได้ปรับปรุงสถานที่ให้บริการห้องติวทบทวนรายวิชาแก่นักศึกษา โดยใช้ชื่อว่า WU Tutor Center เพื่อให้ให้นักศึกษาเข้าถึงบริการและเป็นการสนับสนุนสำนักวิชาในการดูแลนักศึกษา อีกทั้งเพิ่มช่องทางการเข้าถึงกิจกรรมของศูนย์ฯทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ จัดให้มีระบบติดตามนักศึกษาที่ได้รับการเสริมศักยภาพ ติดตามผลการเรียนทุกภาคการศึกษา และรายงานผลการสำรวจข้อมูลเพื่อดูแล

และเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียน ไปยังสำนักวิชา เพื่อการติดตามดูแลนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 เพิ่มเติมอย่างใกล้ชิด

จากเหตุผลความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จึงนำมาเขียนเป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานติดตาม ดูแลช่วยเหลือนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน และให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจแนวทางการติดตามดูแลนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่มีปัญหาการเรียนและผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ ให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเรียนในมหาวิทยาลัย มีพัฒนาการด้านผลการเรียน และสามารถสำเร็จการศึกษาได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อเป็นแนวทางในการติดตาม ดูแลช่วยเหลือนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
2. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีความรู้ความเข้าใจถึงมาตรฐาน หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน และ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

1.3 ประโยชน์ของการศึกษา

1. ได้คู่มือเป็นมาตรฐานในการติดตาม ดูแล และช่วยเหลือนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 เพื่อดูแลนักศึกษาด้านการเรียน ทั้งการติดตามพูดคุยเป็นรายบุคคล การให้การปรึกษาเบื้องต้น การส่งต่อ รวมถึงการติดตามผลการดูแลต่อเนื่อง
2. นักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ได้รับการดูแลช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ
3. ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบมาตรฐานในการติดตาม ดูแลช่วยเหลือนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านการให้บริการ

ให้บริการเฉพาะนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยมุ่งเน้นติดตามดูแลนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 อย่างใกล้ชิด ในปีการศึกษา 2564

ขอบเขตด้านเครือข่าย

เครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้แก่ เครือข่ายผู้ประสานงานการดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียน ทุกสำนักวิชา/ศูนย์บริการการศึกษา/ศูนย์ Smile & Smart Center ส่วนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา/อาจารย์ที่ปรึกษา/อาจารย์ผู้สอน/นักวิชาการ

ขอบเขตด้านการดำเนินงาน

เน้นกระบวนการคัดกรองนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 สํารวจปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนของนักศึกษา ติดตามพูดคุยเป็นรายบุคคล และบริการให้การปรึกษาร่วมกับ Smile & Smart Center รวมถึงรายงานผลการสำรวจฯ ไปยังสำนักวิชาเพื่อให้นักศึกษาได้รับการดูแลช่วยเหลือจากสำนักวิชา หรือส่งต่อการดูแลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านเครื่องมือที่ใช้

ใช้แบบสำรวจข้อมูลเพื่อดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

1.5 คำนิยาม/คำจำกัดความ

นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่มีผลการเรียนเฉลี่ยสะสม (GPAX) ต่ำกว่า 2.00 ในปีการศึกษา 2564

การตกออก/พ้นสภาพนักศึกษาเนื่องจากผลการเรียน หมายถึง เมื่อนักศึกษามีผลการเรียนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่าเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ในข้อบังคับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยการศึกษาชั้นปริญญาตรี (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2562 นักศึกษาจะพ้นสภาพการเป็นนักศึกษาเนื่องจากผลการเรียน ในกรณีดังนี้

1. นักศึกษาที่เข้าศึกษานับตั้งแต่แรกเข้าถึงสิ้นภาคการศึกษาที่สาม ในปีการศึกษา 2564 มีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 1.50

2. นักศึกษาที่เข้าศึกษานับตั้งแต่แรกเข้าถึงภาคการศึกษาที่หกเป็นต้นไปมีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 2.00

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลและเสริมสร้างศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียน ประกอบด้วย เครือข่ายผู้ประสานงานการดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียน ทุกสำนักวิชา/ศูนย์บริการการศึกษา/ศูนย์ Smile & Smart Center ส่วนส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษา/อาจารย์ที่ปรึกษา/อาจารย์ผู้สอน/นักวิชาการ

บทที่ 2

หน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ

2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

นางสาวนัจฉรินทร์ หวายนำ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานแนะแนวและทุนการศึกษา ส่วนส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษา มีขอบเขตภาระงาน ตามภารกิจตามคำรับรองและเป้าหมายศาสตร์ของส่วนส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) พัฒนาระบบติดตามดูแลนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00
- 2) สืบหาข้อมูลเพื่อดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียน
- 3) จัดกิจกรรมติวทบทวนรายวิชา
- 4) จัดกิจกรรมเสริมสร้างศักยภาพด้านการเรียน
- 5) จัดทำทำเนียบนักศึกษาติวเตอร์
- 6) ประสานสร้างเครือข่ายการดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียนร่วมกับสำนักวิชา
- 7) ให้บริการสถานที่จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และอบรมสัมมนาแก่นักศึกษา สำนักวิชา และหน่วยงานต่าง ๆ
- 8) งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1) พัฒนาระบบติดตามดูแลนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 มีหน้าที่ติดตามดูแลนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 อย่างใกล้ชิด โดยบูรณาการร่วมกับสำนักวิชาและหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์บริการการศึกษาและ Smile & Smart Center และติดตามผลการเรียนของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ทุกภาคการศึกษา เพื่อวางแผนการดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษาต่อไป

2) สืบหาข้อมูลเพื่อดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียน ได้ประสานร่วมกับศูนย์บริการ การศึกษาในการเชื่อมแบบสำรวจฯ กับระบบทะเบียนนักศึกษา เพื่อคัดกรองและเข้าถึงนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 จากนั้นจึงรายงานผลการสำรวจไปยังสำนักวิชา อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ประสานการดูแลนักศึกษาด้านการเรียนเพื่อดูแลนักศึกษาอย่างใกล้ชิดต่อไป รวมถึงจัดกิจกรรมติวทบทวนรายวิชาตามความต้องการของนักศึกษา คัดกรองให้การปรึกษาเบื้องต้น ส่งต่อการดูแล และนัดหมายบริการให้การปรึกษาร่วมกับ Smile & Smart Center

3) จัดกิจกรรมติวทบทวนรายวิชา ได้จัดกิจกรรมติวทบทวนรายวิชาต่าง ๆ แก่นักศึกษา โดยเฉพาะกลุ่มนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เพื่อเสริมความรู้พื้นฐานและทักษะที่จำเป็นต่อการเรียนในชั้นปีสูงขึ้น และเป็น การส่งเสริมให้เกิดพัฒนาการด้านผลการเรียน ซึ่งถือเป็นหนึ่งในกลไกการป้องกันปัญหาด้านการเรียนและผลการ เรียนต่ำกว่าเกณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสอนในรูปแบบ active learning เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้เรียน

4) จัดกิจกรรมเสริมสร้างศักยภาพด้านการเรียน โดยร่วมกับ Smile & Smart Center เพื่อ พัฒนาทักษะพื้นฐานและ soft skills ที่จำเป็นต่อการเรียนในระดับมหาวิทยาลัย รวมถึงเสริมสร้างแรงบันดาลใจในการเรียนแก่นักศึกษา โดยจัดกิจกรรมในหัวข้อต่าง ๆ ตามความสนใจของนักศึกษา เพื่อเป็นพื้นที่เปิดกว้างให้

นักศึกษาได้ค้นหาตัวเองผ่านการแลกเปลี่ยนมุมมองและประสบการณ์ร่วมกับวิทยากรและเพื่อนนักศึกษา รวมถึงได้จัดกิจกรรมเสริมสร้างแรงบันดาลใจ โดยมีรุ่นพี่ศิษย์เก่าหรือบุคคลที่ประสบความสำเร็จมาพูดคุยสร้างแรงบันดาลใจ เพื่อให้ศึกษามีกำลังใจในการเรียนและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย ได้เปิดมุมมองและทัศนคติใหม่ รวมถึงนำแนวคิดที่ได้ไปปรับใช้กับการใช้ชีวิตและการเรียนในมหาวิทยาลัย

5) จัดทำทำเนียบนักศึกษาตัวต่อตัว ดำเนินการสำรวจและรวบรวมข้อมูลนักศึกษาที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับดีเพื่อรับสมัครนักศึกษาตัวต่อตัว และประสานร่วมกับงานทุนการศึกษาในการรับสมัครนักศึกษาตัวต่อตัว จิตอาสา โดยเฉพาะในกลุ่มนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาทุกประเภททุน ซึ่งมีผลการเรียนอยู่ในระดับดีเยี่ยมและมีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอด เพื่อเป็นนักศึกษาตัวต่อตัว หรือผู้มีจิตอาสาทบทวนรายวิชา (Tutor) ให้แก่เพื่อนนักศึกษาและรุ่นน้องที่เข้าร่วมกิจกรรมทบทวนรายวิชาซึ่งจัดโดย WU Tutor Center รายชื่อนักศึกษาตัวต่อตัวเหล่านี้จะถูกนำมาจัดทำเป็นทำเนียบรายชื่อตัวต่อตัวในแต่ละภาคการศึกษา และรายงานไปยังสำนักวิชาต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาสรรหานักศึกษาตัวต่อตัว ในกรณีที่สำนักวิชาต้องการจัดกิจกรรมทบทวนรายวิชา

6) ประสานสร้างเครือข่ายการดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียนร่วมกับสำนักวิชา ร่วมกับสำนักวิชาในการบูรณาการติดตามดูแลนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 และสร้างเครือข่ายการดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียนร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อบูรณาการติดตามดูแลนักศึกษาและสร้างเครือข่ายการดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียนร่วมกับสำนักวิชา เสริมสร้างการมีส่วนร่วมและวางแผนการขับเคลื่อนการดูแลให้ไปถึงนักศึกษาและตรงกับความต้องการของนักศึกษามากยิ่งขึ้น รวมถึงสนับสนุนสำนักวิชาในการจัดกิจกรรมทบทวนรายวิชาและกิจกรรมเสริมศักยภาพด้านการเรียนต่าง ๆ แก่นักศึกษา

7) ให้บริการสถานที่จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และอบรมสัมมนาแก่นักศึกษา สำนักวิชา และหน่วยงานต่าง ๆ รับผิดชอบดูแลอาคาร WU Tutor Center เพื่อรองรับการจัดกิจกรรมทบทวนรายวิชา กิจกรรมพัฒนานักศึกษา หรือการประชุม อบรม สัมมนาต่าง ๆ แก่นักศึกษา หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และนักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ รวมถึงดูแลระบบจองห้องติวและห้องประชุม

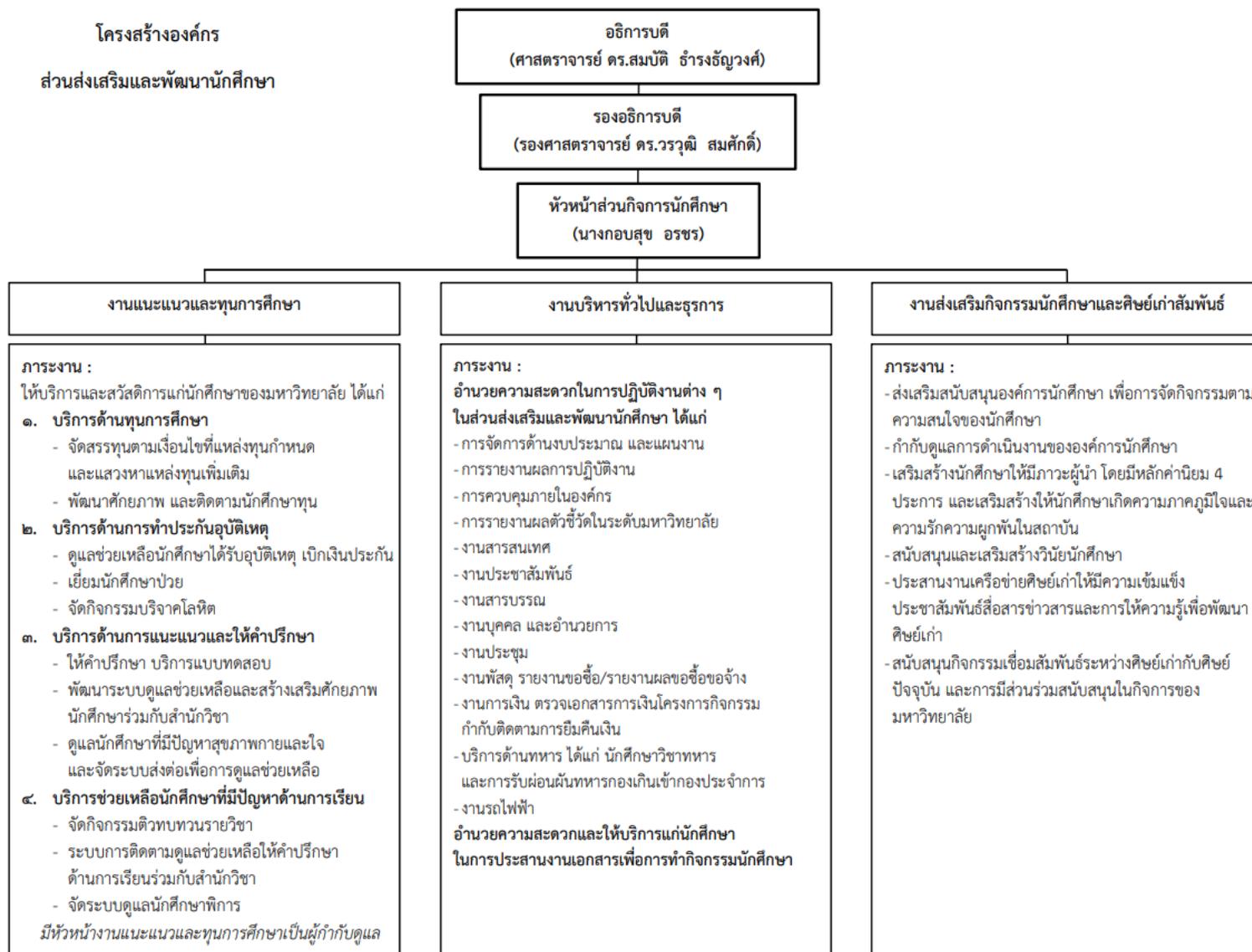
8) งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่สนับสนุนกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาตามภารกิจของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ

2.3.1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)

ส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของหัวหน้าส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา โดยมีรองอธิการบดี และอธิการบดีของมหาวิทยาลัยเป็นผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น โดยมีโครงสร้างองค์กรและการแบ่งฝ่ายงานในโครงสร้างงานของส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ประกอบไปด้วย 3 งาน คือ 1) งานแนะแนวและทุนการศึกษา 2) งานบริหารทั่วไปและธุรการ 3) งานส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ดังแสดงในภาพที่ 2.1

โครงสร้างองค์กร
ส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)

2.3.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)

ส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา ได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision) “เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ที่มุ่งเสริมสร้างนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตผู้เรื่องปัญหา” การจัดระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือการบริหารจัดการและให้บริการดูแลนักศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษาให้ประสบความสำเร็จในการเรียน เป็นบัณฑิตคนดีมีคุณธรรม ใช้ชีวิตอย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

พันธกิจ (Mission)

1) จัดบริการที่มีคุณภาพและสวัสดิการที่ดีแก่นักศึกษา เพื่อให้มีความพร้อมในการเรียนและการใช้ชีวิต ได้แก่ ระบบดูแลช่วยเหลือและเสริมสร้างศักยภาพนักศึกษาหอพัก การแนะแนวและให้คำปรึกษา การบริการทุนการศึกษาการดูแลนักศึกษาพิการ การประกันอุบัติเหตุ บริการผ่อนผันทหาร และการเรียนวิชาทหาร

2) เสริมสร้างศักยภาพนักศึกษาให้มีคุณลักษณะ 4 ประการ ประกอบด้วย กตัญญู ใฝ่เรียน ใฝ่อาสา พัฒนาภาวะผู้นำ

3) เสริมสร้างความเข้มแข็งของศิษย์เก่าและประสานความร่วมมือกับสมาคมศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

4) ส่งเสริมการออกกำลังกายและเล่นกีฬา เพื่อให้ นักศึกษามีสุขภาพที่ดีและมีภูมิจิตใจนักกีฬา

วัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture)

1) สร้างสรรค์ (Creativity/ Positive Thinking)

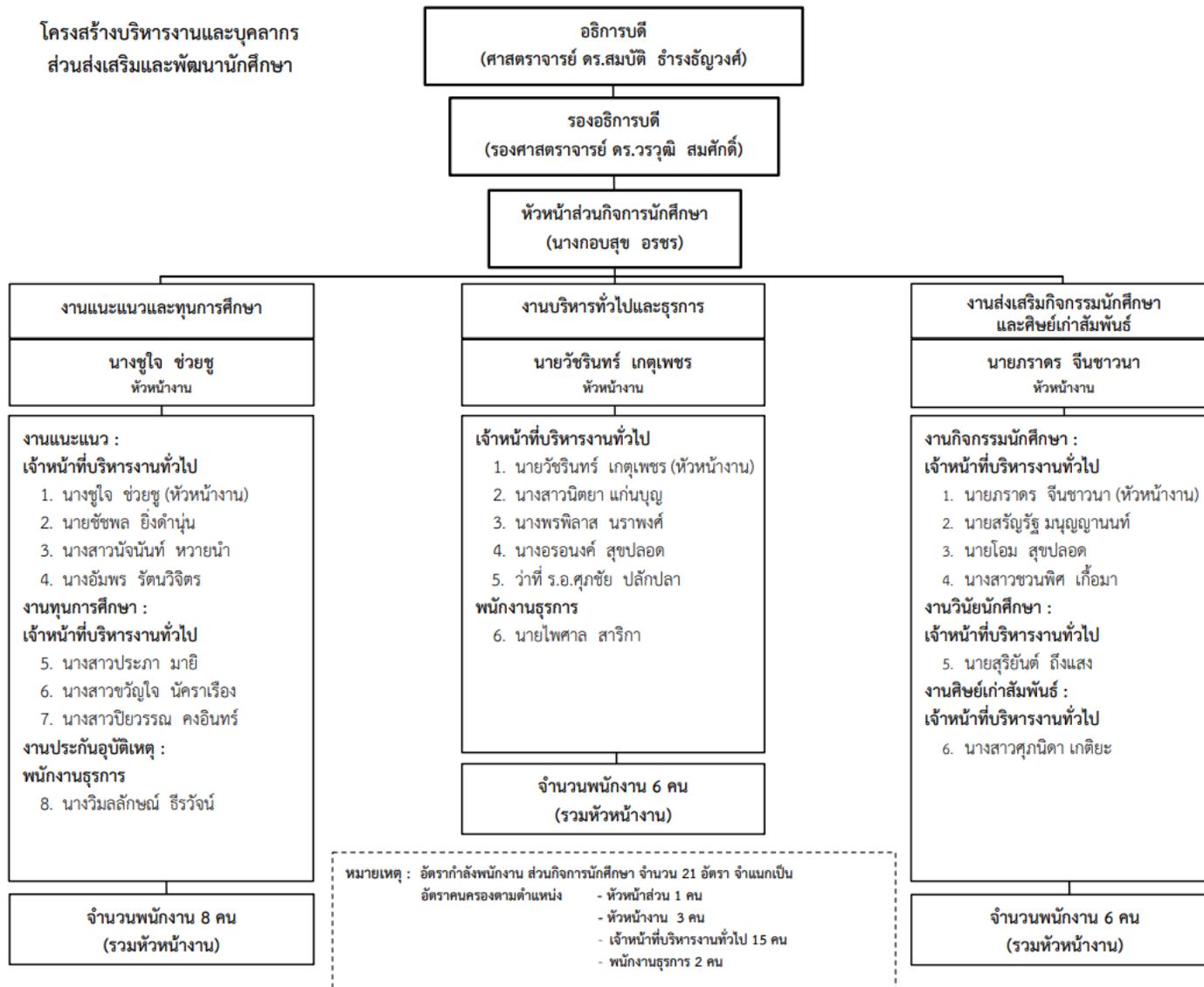
2) สู้งาน (Persistence)

3) จิตใจบริการ (Service Mind)

4) ทำงานเป็นทีม (Team)

ส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษามีบุคลากรรวมจำนวน 21 คน มีโครงสร้างบริหารงานส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา ดังภาพที่ 2.2

โครงสร้างบริหารงานและบุคลากร
ส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา

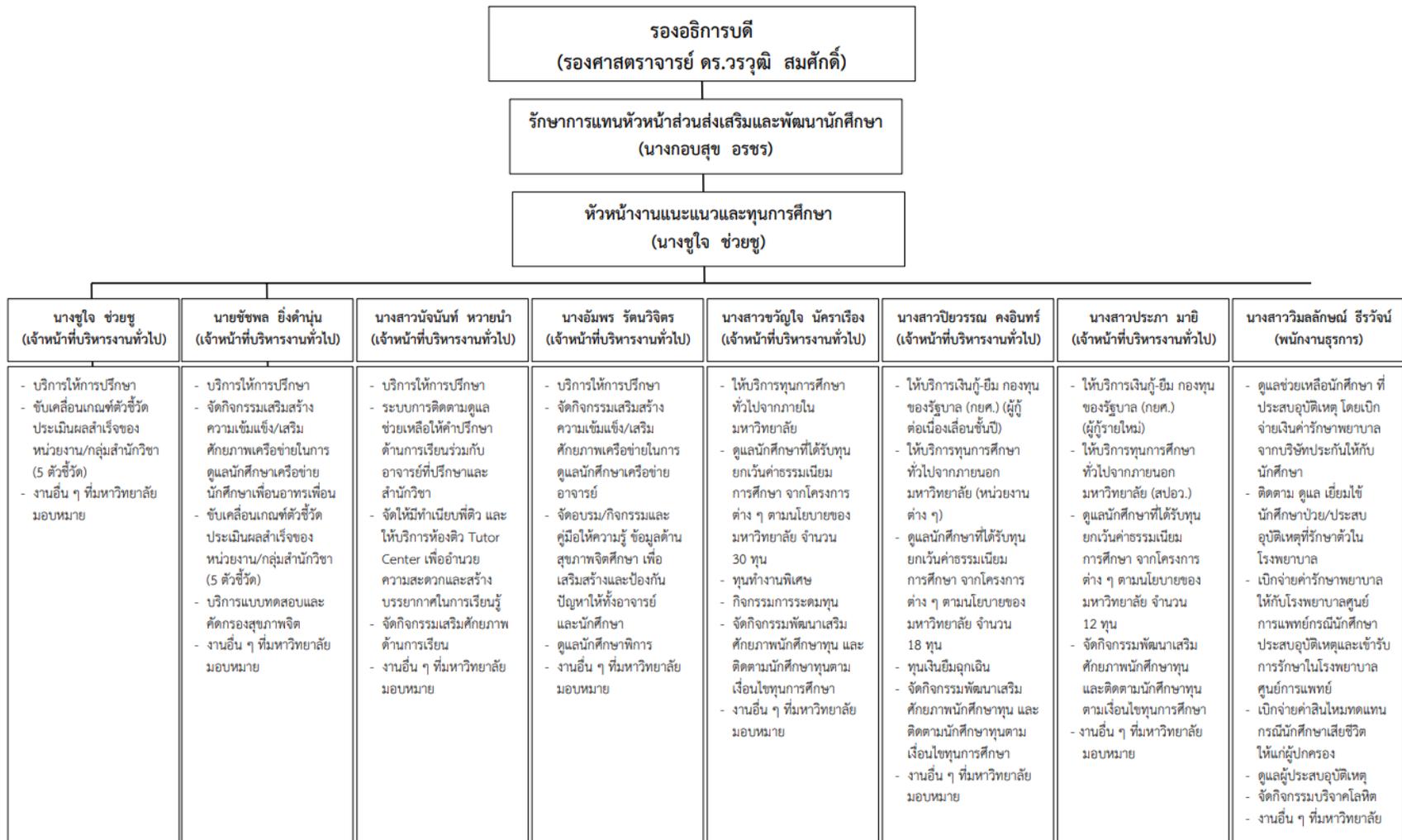


ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)

2.3.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)

งานแนะแนวและทุนการศึกษา ส่วนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา มีโครงสร้างการปฏิบัติงาน ดังภาพที่ 2.3 โดยปัจจุบันมี นางซูใจ ช่วยชู เป็นหัวหน้างาน มีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปประจำงาน จำนวน 7 ท่าน คือ นางซูใจ ช่วยชู นายซัชพล ยิ่งคำนุ่น นางสาวประภา มายินางสาวชวัลญใจ นัคราเรือง นางสาวปิยวรรณ คงอินทร์ นางสาวนัจนันท์ หวายนำ นางอัมพร รัตน์วิจิตร และมีพนักงานธุรการ จำนวน 1 ท่าน คือ นางสาววิมลลักษณ์ ธีรวัจน์ รวมมีบุคลากรในฝ่ายงาน จำนวน 8 ท่าน

โครงสร้างงานแนะแนวและทุนการศึกษา



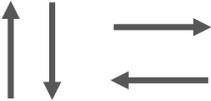
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)

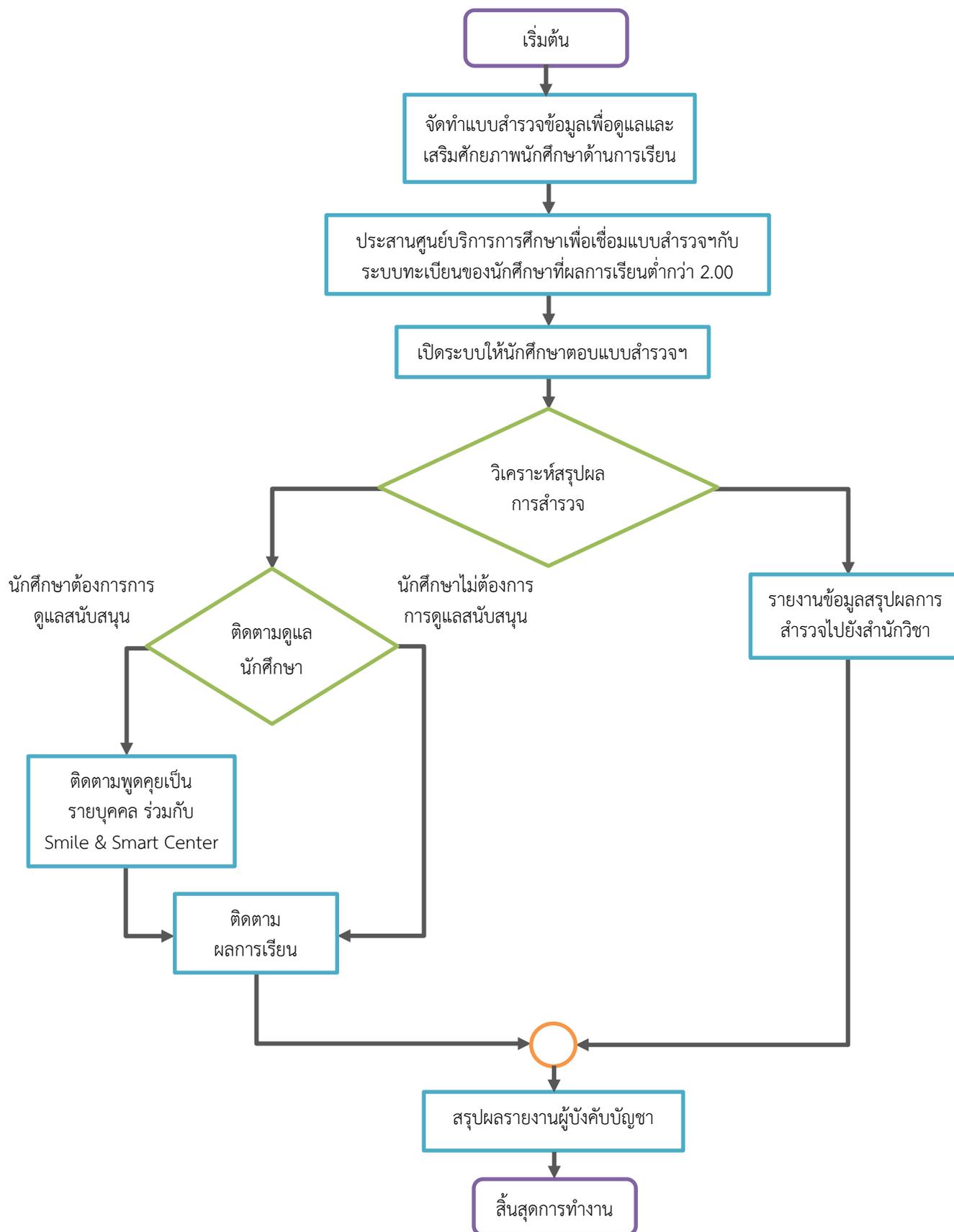
บทที่ 3

หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และเงื่อนไข

3.1 ผังงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flowchart)

ตารางที่ 3.1 ความหมายของสัญลักษณ์ในผังการปฏิบัติงาน (Flowchart)

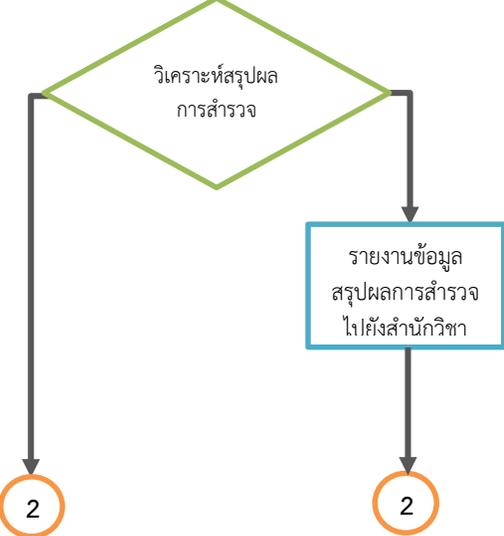
สัญลักษณ์	ความหมาย
	จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการทำงาน
	การปฏิบัติงาน หรือจุดที่มีการปฏิบัติงาน แต่ไม่มีการตัดสินใจอนุมัติ
	กระบวนการทำงานที่มีการตัดสินใจ ทางเลือกหรือการอนุมัติอย่างใดอย่างหนึ่ง
	ทิศทางของขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งปฏิบัติต่อเนื่องไปตามหัวลูกศร
	จุดเชื่อมต่อแทนจุดเชื่อมต่อของผังงาน ที่มีเส้นมาบรรจบกันเพื่อไปสู่การทำงานที่เหมือนกัน
	การเชื่อมต่อจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดแต่ละหน้า ตามจำนวนเลขที่แสดงในสัญลักษณ์



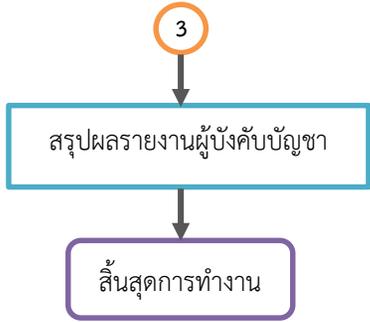
ภาพที่ 2.4 Flowchart ขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตามดูแลช่วยเหลือนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00

ตารางที่ 3.2 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow) การติดตามดูแลนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้
	<p>ขั้นตอนที่ 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ปฏิบัติงานจัดทำร่างแบบสำรวจข้อมูลเพื่อ ดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษาการเรียน ที่ เกี่ยวข้องกับการดูแลด้านการเรียนและปัจจัยที่ ส่งผลต่อการเรียน โดยออกแบบข้อความ ร่วมกับอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ประธานระบบดูแล ฯ ด้านเก่ง และจิตแพทย์ โรงพยาบาลศูนย์ การแพทย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ 2. ปรับแก้ข้อความในแบบสำรวจตาม ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเรียบเรียง เป็นแบบสำรวจฯ ฉบับสมบูรณ์ 3. ประสานงานบริหารทั่วไปและธุรการเพื่อ จัดทำแบบฟอร์มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ 	<p>ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติงานตาม คู่มือการปฏิบัติงาน</p>	<p>2 สัปดาห์</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการก่อน เปิดระบบอย่างน้อย 2 สัปดาห์ - จัดทำแบบฟอร์ม ในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ 	<p>แบบสำรวจข้อมูล เพื่อดูแลและเสริม ศักยภาพนักศึกษา ด้านการเรียน</p>
	<p>ขั้นตอนที่ 2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประสานศูนย์บริการการศึกษา (ศบศ.) เพื่อ เชื่อมแบบสำรวจฯ กับระบบทะเบียนของ นักศึกษาที่ผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 โดย เจ้าหน้าที่ศบศ.ฝ่ายวิเคราะห์ระบบและ สารสนเทศ จะถือระบบทะเบียนนักศึกษา หาก นักศึกษากลุ่มเป้าหมายไม่ดำเนินการตอบแบบ สำรวจให้เรียบร้อย นักศึกษาจะไม่ สามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ในระบบทะเบียนได้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ที่ได้รับ มอบหมายให้ ปฏิบัติงานตามคู่มือ การปฏิบัติงาน 2. ฝ่ายวิเคราะห์ ระบบและ สารสนเทศ ศูนย์บริการ การศึกษา 			<p>แบบสำรวจข้อมูล เพื่อดูแลและเสริม ศักยภาพนักศึกษา ด้านการเรียน</p>

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้
	ขั้นตอนที่ 3 1. เปิดระบบให้นักศึกษากลุ่มเป้าหมายตอบแบบสำรวจฯ หลังเปิดภาคการศึกษา	1. ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน 2. ฝ่ายวิเคราะห์ระบบและสารสนเทศ ศูนย์บริการการศึกษา	- เปิดระบบหลังเปิดภาคการศึกษา 2 สัปดาห์ - ระยะเวลาตอบแบบสำรวจฯ 1-2 สัปดาห์	หากนักศึกษายังไม่ได้อัปโหลดแบบสำรวจฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด จะดำเนินการติดตามนักศึกษา และขยายระยะเวลาตอบแบบสำรวจฯ อีก 1 สัปดาห์	แบบสำรวจข้อมูลเพื่อดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษา ด้านการเรียน
	ขั้นตอนที่ 4 1. นำผลจากแบบสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูล จัดกลุ่มนักศึกษาโดยแยกตามสำนักวิชา จัดกลุ่มตามอาจารย์ที่ปรึกษา และเรียงลำดับตามชั้นปี 2. สรุปผลการสำรวจและรายงานข้อมูลไปยังสำนักวิชาผ่านรองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาของแต่ละสำนักวิชา เพื่อการติดตามดูแลนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 เพิ่มเติมอย่างใกล้ชิดต่อไป	ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน	1 สัปดาห์ (ระยะเวลาการวิเคราะห์สรุปผล ข้อมูลอาจเปลี่ยนแปลงได้ ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ)	- แยกส่งข้อมูลรายงานสรุปผลการสำรวจฯ เป็นแต่ละสำนักวิชา เนื่องจากข้อมูลของนักศึกษาจะต้องเป็นความลับ เว้นแต่จะเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการดูแลนักศึกษา	รายงานสรุปผล ข้อมูลเพื่อดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษา ด้านการเรียน

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้
	<p>ขั้นตอนที่ 5</p> <ol style="list-style-type: none"> นำข้อมูลจากสรุปผลการสำรวจฯ มาแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้ นักเรียนที่ต้องการการดูแลสนับสนุน และนักเรียนที่ไม่ต้องการการดูแลสนับสนุน สำหรับนักเรียนที่ต้องการการดูแลสนับสนุน และการพูดคุยเพิ่มเติม นั้น จะดำเนินการติดตามพูดคุยเป็นรายบุคคลเพื่อคัดกรองปัญหา รวมถึงแนวทางการดูแลเบื้องต้น และนัดหมายบริการ ให้การปรึกษา โดยร่วมกับ Smile & Smart Center เพื่อให้ นักเรียนสามารถคลี่คลายปัญหาได้ 	<ol style="list-style-type: none"> ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ Smile & Smart Center 	1 เดือน	ในการติดตามพูดคุยเป็นรายบุคคล จะต้องเก็บข้อมูลของนักเรียนเป็นความลับ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยเพื่อการดูแลช่วยเหลือและการส่งต่อ	แบบบันทึกการติดตามดูแลนักเรียน
	<p>ขั้นตอนที่ 6</p> <ol style="list-style-type: none"> ดำเนินการติดตามพัฒนาการผลการเรียนของนักเรียนเมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา โดยประสานศูนย์บริการการศึกษาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ข้อมูลผลการเรียนของนักเรียน ประมวลผลข้อมูลผลการเรียนของนักเรียน โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย ผลการเรียนดีขึ้น ผลการเรียนเท่าเดิม และผลการเรียนลดลง 	<ol style="list-style-type: none"> ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน ฝ่ายวิเคราะห์ระบบและสารสนเทศ ศูนย์บริการการศึกษา 	3 สัปดาห์		แบบฟอร์มขอ บริการข้อมูลด้าน การศึกษา (ท.20)

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้
 <pre> graph TD A((3)) --> B[สรุปผลรายงานผู้บังคับบัญชา] B --> C[สิ้นสุดการทำงาน] </pre>	<p>ขั้นตอนที่ 7 นำข้อมูลการติดตามดูแลนักศึกษาและผลการติดตามพัฒนาการด้านผลการเรียนมาจัดทำสรุปผลการติดตามดูแลนักศึกษาและรายงานผลผู้บังคับบัญชา</p>	<p>ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน</p>	<p>2 สัปดาห์</p>	<p>นักศึกษาต่อไปนี้จะมีการติดตามดูแลต่อไป ประกอบด้วย นักศึกษากลุ่มที่มีผลการดีขึ้นไปเกิน 2.00 กลุ่มที่ผลการเรียนไม่ดีขึ้นไป รวมถึงกลุ่มที่ผลการเรียนเท่าเดิม</p>	<p>สรุปผลการติดตามดูแลนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00</p>

บทที่ 4

การติดตามประเมินผล

4.1 การติดตามและประเมินผลการให้บริการ

ในการติดตามดูแลช่วยเหลือนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ได้ใช้แบบสำรวจข้อมูลเพื่อดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ด้านการเรียน เป็นเครื่องมือหลัก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อผลการเรียนของนักศึกษา ไม่ว่าจะเป็น ขาดสมาธิในการเรียน ไม่สามารถจับประเด็นเวลาอ่านทบทวนเนื้อหาได้ ไม่ถนัดการเรียบเรียงและการแสดงออก การบริหารจัดการเวลายังไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถควบคุมตนเองให้มีวินัยในการทำหน้าที่ต่าง ๆ ขาดแรงจูงใจหรือเป้าหมายในการเรียน ไม่มีความสุขในการเรียน ไม่สามารถจดบันทึกขณะเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือยังไม่พบสไตล์การเรียนรู้ที่เหมาะสมกับตนเอง เป็นต้น นอกจากนี้ ในกรณีที่นักศึกษาต้องการการดูแลสนับสนุนและการพูดคุยเพิ่มเติม ได้มีการติดตามพูดคุยเป็นรายบุคคลเพื่อคัดกรองปัญหาเบื้องต้นและประสานนัดหมายบริการให้การปรึกษาเพิ่มเติม ร่วมกับ Smile & Smart Center ซึ่งประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการให้การปรึกษา เพื่อให้นักศึกษาค้นพบเป้าหมายของตนเองและสามารถคลี่คลายปัญหาได้ นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจฯ จะถูกสรุปเพื่อรายงานไปยังสำนักวิชาผ่านรองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาของแต่ละสำนักวิชา เพื่อการติดตามดูแลนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 เพิ่มเติมอย่างใกล้ชิดต่อไป จากการติดตามดูแลช่วยเหลือนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ตามมาตรฐานการดำเนินงานข้างต้น ช่วยให้ผู้ดูแลนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ได้อย่างทั่วถึง ช่วยให้ทราบถึงปัญหาของนักศึกษาและสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างทันที่ และเกิดการบูรณาการการติดตามดูแลนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ร่วมกันระหว่างหน่วยงานสนับสนุนและสำนักวิชา

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ปัญหา ข้อเสนอแนะ

5.1 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ปัญหา ข้อเสนอแนะ

5.1.1 การประสานข้อมูลผลการเรียนของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 และการเปิดระบบให้นักศึกษาตอบแบบสำรวจฯ

ในการประสานข้อมูลผลการเรียนของนักศึกษากลุ่มเป้าหมายจากศูนย์บริการการศึกษาและเชื่อมแบบสำรวจกับระบบทะเบียนของนักศึกษานั้น ระยะเวลาในการประสานข้อมูลผลการเรียนและการเปิดระบบให้นักศึกษาตอบแบบสำรวจอาจมีความล่าช้าและไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ เนื่องจาก ข้อมูลผลการเรียนของนักศึกษายังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ จึงไม่สามารถสรุปรายชื่อนักศึกษากลุ่มเป้าหมายและเปิดระบบได้ **ในกรณีนี้ได้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหา** คือ ประสานศูนย์บริการการศึกษาเพื่อขอรับสิทธิ์การเข้าถึงฐานข้อมูลผลการเรียนของนักศึกษา หรือระบบ CES Data Center ซึ่งสามารถตรวจสอบข้อมูลผลการเรียนของนักศึกษาในเบื้องต้นได้อย่างไรก็ตาม การใช้งานระบบ CES Data Center นี้ มีข้อควรระวัง คือ ข้อมูลในระบบอาจไม่เป็นปัจจุบัน **จึงมีข้อเสนอแนะ** คือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องประสานฝ่ายวิเคราะห์ระบบและสารสนเทศเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง

5.1.2 การติดตามนักศึกษาให้ตอบแบบสำรวจข้อมูลเพื่อดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียน

หลังจากเปิดระบบให้นักศึกษาตอบแบบสำรวจฯ แล้ว หากนักศึกษายังไม่ได้ตอบแบบสำรวจภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ **จึงมีข้อเสนอแนะ** คือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องโทรประสานนักศึกษาเป็นรายบุคคลเพื่อตอบแบบสำรวจฯ โดยขยายระยะเวลาการตอบแบบสำรวจฯ เพิ่มขึ้นอีก 1 สัปดาห์ แล้วจึงปิดระบบเพื่อประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจ

5.1.3 การรายงานข้อมูลสรุปผลการสำรวจไปยังสำนักวิชา

เมื่อผู้ปฏิบัติงานดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจ และจัดทำสรุปผลการสำรวจและรายงานข้อมูลไปยังสำนักวิชาและอาจารย์ที่ปรึกษา ผ่านรองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาของแต่ละสำนักวิชา เพื่อการติดตามดูแลนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 เพิ่มเติมต่อไปอย่างใกล้ชิด ในกระบวนการนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงการรักษาความลับของนักศึกษา เว้นแต่จะเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการดูแลนักศึกษา กรณีที่มีการตกหล่นของข้อมูลหรือความล่าช้าในการส่งข้อมูล **ได้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหา** คือ นำเรียนรายงานสรุปผลข้อมูลเพื่อดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านการเรียนต่อผู้ช่วยอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิตรเทพ์ชรกิจ) เพื่อขับเคลื่อนการดูแลอีกทางหนึ่ง

5.1.4 การนัดหมายนักศึกษาพูดคุยเป็นรายบุคคลและรับบริการให้การปรึกษา โดย Smile & Smart Center

การติดตามดูแลนักศึกษาที่แจ้งในแบบสำรวจฯ เกี่ยวกับความต้องการการดูแลสนับสนุนและการพูดคุยเพิ่มเติมเพื่อคลี่คลายปัญหาด้านการเรียน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องโทรติดตามดูแลพูดคุยเป็นรายบุคคล เพื่อคัดกรองการดูแลและร่วมหาแนวทางคลี่คลายปัญหาในเบื้องต้น แล้วจึงนัดหมายนักศึกษาในการพูดคุยและขอรับ

บริการให้การปรึกษา โดย Smile & Smart Center อย่างไรก็ตาม ในขั้นตอนนี้ เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในส่วนของการโทรนัดหมายนักศึกษาเพื่อขอรับบริการให้การปรึกษาเป็นรายบุคคล **จึงมีข้อเสนอแนะ** คือ ควรเพิ่มช่องทางการนัดหมายขอรับบริการให้การปรึกษา โดย Smile & Smart Center ผ่าน google form และแนบ QR Code แบบฟอร์มนัดหมายไว้ท้ายแบบสำรวจฯ ในส่วนที่ให้นักศึกษาแจ้งความต้องการการดูแลสนับสนุนและการพูดคุยเพิ่มเติม

5.1.5 การเสริมสมรรถนะการให้การปรึกษาและการคัดกรองปัญหาสุขภาพจิตเบื้องต้น

เพื่อให้การติดตามดูแลนักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น **จึงมีข้อเสนอแนะ** คือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเข้ารับการอบรมเพื่อเสริมสมรรถนะการให้การปรึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถคัดกรองปัญหาสุขภาพจิตเบื้องต้นได้ ซึ่งปัญหาสุขภาพจิตมักเป็นหนึ่งในสาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้นักศึกษามีปัญหาด้านการเรียน และอาจช่วยให้นักศึกษาสามารถคลี่คลายปัญหาได้ ก่อนการพูดคุยขอรับบริการปรึกษาเพิ่มเติมจาก Smile & Smart Center

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจข้อมูลเพื่อดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ด้านการเรียน
ประจำภาคการศึกษาที่ 2/2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 รหัสประจำตัวนักศึกษา*.....(ดึงข้อมูลจากระบบ).....
- 1.2 ชื่อ-สกุล*.....(ดึงข้อมูลจากระบบ).....
- 1.3 สำนักวิชา*.....(ดึงข้อมูลจากระบบ).....
- 1.4 หอ/ห้อง.....
- 1.5 ช่องทางติดต่อ
เบอร์ติดต่อ*.....
- Facebook/Line ID*.....

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจข้อมูลเพื่อดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษา ด้านการเรียน ในเทอมที่ผ่านมา (ภาค
1/2565)

2.1 นักศึกษาได้รับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาด้านการเรียนหรือไม่*

- ใช่ ไม่ใช่

2.2 ในเทอมที่ผ่านมา นักศึกษาคิดว่ามีปัจจัยใดบ้างในตัวนักศึกษาเองที่เป็นปัญหา/อุปสรรค ต่อการเรียนของตน
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*

- ขาดสมาธิในการเรียน
- ไม่สามารถจับประเด็นเวลาอ่านบททวนเนื้อหาได้
- ไม่ถนัดการเรียบเรียงและการแสดงออก (เช่น การเขียนตอบข้อสอบอัตนัย)
- การบริหารจัดการเวลายังไม่มีประสิทธิภาพ (เช่น ไม่เคยทำตารางการแบ่งเวลาสำหรับการเรียน ทำงาน หรือพักผ่อน)
- ไม่สามารถควบคุมตนเองให้มีวินัยในการทำหน้าที่ต่าง ๆ (เช่น ผัดวันประกันพรุ่ง หรือขาดเรียนในวิชาที่ไม่ชอบ)
- ขาดแรงจูงใจ/เป้าหมายในการเรียน/ไม่มีความสุขในการเรียน
- ไม่สามารถจดบันทึกขณะเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ยังไม่พบสไตล์การเรียนรู้ที่เหมาะสมกับตนเอง

- ปัญหาการปรับตัวกับเพื่อน (เช่น ไม่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้)
- อื่น ๆ ระบุ.....

2.3 ในเทอมที่ผ่านมา นักศึกษาได้ใช้ระบบการพัฒนาการเรียนผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*

- เพื่อนตัวเพื่อน
- พี่ตัวน้อง
- ตัวเตอรืของศูนย์ติว (WU Tutor Center)
- ศึกษาแนวทางจากสื่อออนไลน์
- อื่น ๆ ระบุ.....

2.4 เมื่อมีปัญหาด้านการเรียน นักศึกษาพูดคุยหรือขอคำปรึกษาจากใคร (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)*

- เพื่อน
- รุ่นพี่
- อาจารย์ที่ปรึกษา
- อาจารย์ประจำรายวิชา
- อาจารย์ Helper
- เจ้าหน้าที่ Smile & Smart Center
- เจ้าหน้าที่ศูนย์ติว (WU Tutor Center)
- จิตแพทย์ หรือเจ้าหน้าที่คลินิกโรคใจ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
- อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจข้อมูลเพื่อดูแลและเสริมศักยภาพนักศึกษา ด้านการเรียน ในภาค 2/2565

3.1 ในภาคการศึกษาที่ 2/2565 หากมหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมติวทบทวนรายวิชา นักศึกษาต้องการติวเสริมในรายวิชาใดบ้าง (ถ้ามี)

.....

3.2 นักศึกษามีแนวทางการพัฒนาศักยภาพทางการเรียนของตนเองหรือไม่ อย่างไร*

.....

3.3 นักศึกษาวางแผนต่ออนาคตทางการเรียนอย่างไร*

- คิดว่าเรียนไม่ไหว อาจลาออกเพื่อหาที่เรียนใหม่
- จะสู้ต่อไป พยายามให้เต็มที่ คิดว่าน่าจะเรียนได้
- คิดจะย้ายสำนักวิชา หรือย้ายหลักสูตร โปรตระบุ.....
- อื่น ๆ ระบุ.....

3.4 หากพี่ ๆ จาก Smile & Smart Center จะติดต่อประสานพูดคุยกับนักศึกษาตามช่องทางติดต่อที่นักศึกษาให้ไว้ เพื่อให้ นักศึกษาคลี่คลายจากปัญหา/อุปสรรคด้านการเรียน นักศึกษาคิดเห็นอย่างไร*

- ยินดี ไม่แน่ใจ ไม่ประสงค์พูดคุย

3.5 นักศึกษามีความต้องการให้มหาวิทยาลัย สำนักวิชา และหน่วยงานสนับสนุน ช่วยเหลือ/สนับสนุนเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง (ถ้ามี)

.....

(หมายเหตุ * หมายถึง จำเป็นต้องตอบ)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อผู้เขียน (ไทย)	นางสาวนัจนันท์ หวายนำ
ชื่อผู้เขียน (อังกฤษ)	Miss Natjanan Wainam
วัน เดือน ปี เกิด	25 กันยายน 2538
สถานที่ทำงาน	ส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา อาคารไทยบุรี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
โทรศัพท์	075-673-145
อีเมล	natjanan.wa@wu.ac.th
ประวัติการศึกษา	อักษรศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (งานแนะแนวและทุนการศึกษา) ส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์