

Distance Mentoring System for Students under Academic Mobility Curriculum : A case Study of a Mobility Curriculum of PSU Trang Campus

Piyawan Rungwaraphong

Ph.D. (Education), Lecturer

Language Program, Faculty of Commerce and Management

Prince of Songkla University, Trang Campus

Received : November 9, 2018/ **Revised :** February 4, 2019/ **Accepted :** February 11, 2019

Abstract

This research employed the credit transfer academic mobility curriculum, 3+1 type at Prince of Songkla University Trang Campus as a case study. The research aimed to 1) examine factors that challenge students' ability to adapt to new environments during their overseas study period; 2) assess students' satisfaction of the current distance mentoring system provided by the curriculum; and 3) identify ways to improve the mentoring system. Data were collected from a group of 18 Thai students who studied two semesters in a university in China; 2 Thai mentors; and 2 Chinese representatives from the university in China. Data were collected through survey questionnaires; students' Facebook status updates, and semi - structured interviews.

The results 1) indicated that the strictness of curriculum requirements and students' lack of overseas experiences could hinder students' adaptation to new learning environments while pre - departure activities provided by the curriculum and students' optimism help them overcome the challenges of overseas study; and 2) showed the students' small satisfaction with the system's procedures and medium satisfaction with the mentors. All the research findings were used to re - structure the mentoring system, which has been renamed Me@Overseas. The new system highlights the importance of communication process, mentors' personality and communication skills, and the relationship between mentors and mentees. The findings of the study further suggest that the university's administrators will need to support the mobility curriculum in terms of supporting policies as well as communication gadgets. The administrators might need to have more frequent meetings with the administrators of the overseas university to seek mutual solutions for problems that Thai students frequently encounter.

Keywords: Academic Mobility, Curriculum Development, Dialogic Conversation, Mentoring System

ระบบพี่เลี้ยงทางไกลสำหรับนักศึกษาภายใต้หลักสูตรโมบิลิตี้ : กรณีศึกษาหลักสูตรโมบิลิตี้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ปิยวรรณ รุ่งวรพงศ์

Ph.D. (Education), อาจารย์

สาขาวิชาภาษา คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

วันรับบทความ : 9 พฤศจิกายน 2561/ วันแก้ไขบทความ : 4 กุมภาพันธ์ 2562/

วันตอบรับบทความ : 11 กุมภาพันธ์ 2562

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ใช้หลักสูตรโมบิลิตี้หรือหลักสูตรถ่ายโอนหน่วยกิตแบบ 3+1 เป็นกรณีศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวในต่างแดนของนักศึกษา 2.ประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้าใช้บริการระบบพี่เลี้ยงทางไกลที่หลักสูตรจัดให้ และ 3.พัฒนาปรับปรุงระบบพี่เลี้ยง โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาในหลักสูตรที่กำลังเรียนอยู่ในประเทศจีนจำนวน 18 คน พี่เลี้ยง 2 คน และตัวแทนจากมหาวิทยาลัยในประเทศจีน 2 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถาม การสังเกตผู้ดูแลชีพักของนักศึกษาและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อกำหนดของหลักสูตรบางประการขาดความยืดหยุ่นและการขาดประสบการณ์ในต่างประเทศของนักศึกษาทำให้การปรับตัวในต่างแดนยากยิ่งขึ้นในขณะที่กิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนเดินทางที่หลักสูตรจัดให้และการมองโลกในแง่บวกของนักศึกษาช่วยให้นักศึกษาก้าวข้ามอุปสรรคต่าง ๆ ที่ประสบในการเรียนและใช้ชีวิตในต่างประเทศได้ 2) นักศึกษามีความพึงพอใจในขั้นตอนต่าง ๆ ของระบบพี่เลี้ยงทางไกลอยู่ระดับน้อยแต่มีความพึงพอใจในตัวพี่เลี้ยงในระดับปานกลาง ผลจากการวิจัยทั้งหมดได้นำมาปรับปรุงระบบพี่เลี้ยงและให้ชื่อระบบพี่เลี้ยงทางไกลระบบใหม่ว่า Me@Overseas ซึ่งให้ความสำคัญกับกระบวนการสื่อสารคุณลักษณะและทักษะการสื่อสารของพี่เลี้ยงรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างพี่เลี้ยงและนักศึกษา ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าฝ่ายบริหารจำเป็นต้องให้การสนับสนุนทั้งในเรื่องนโยบายและอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในในระบบพี่เลี้ยงรวมถึงการประชุมหารือกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศเพื่อร่วมแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่นักศึกษามักเผชิญ

คำสำคัญ: การปรับปรุงหลักสูตร, บทได้อาล็อก, ระบบพี่เลี้ยง, หลักสูตรโมบิลิตี้

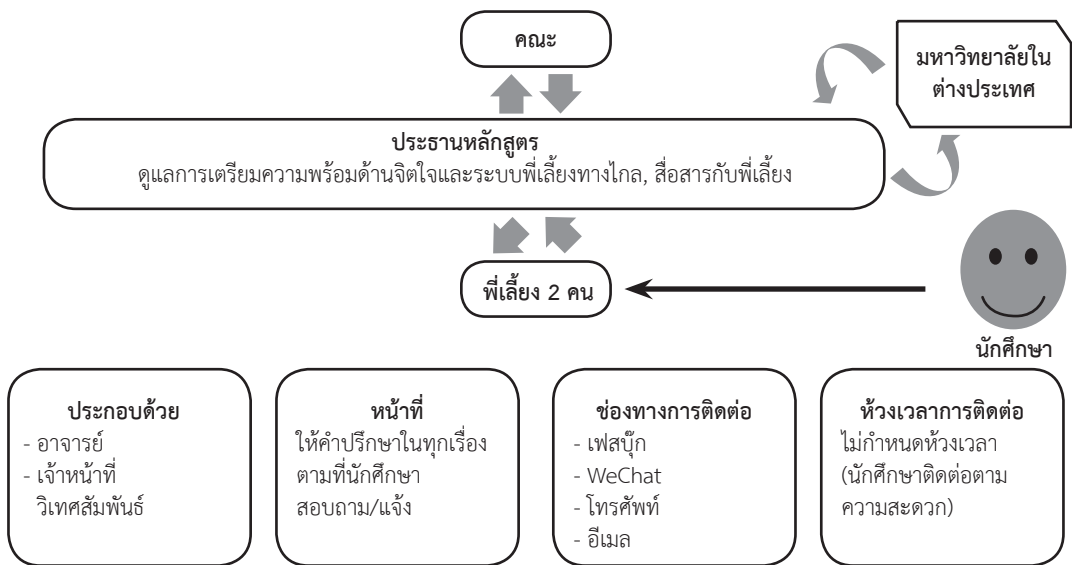
บทนำ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรังมีนโยบายเสริมสร้างศักยภาพทางภาษาอังกฤษและผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะสากลโดยหนึ่งในแผนเชิงรุกคือการจัดทำหลักสูตรโมบิลิตี้ถ่ายโอนหน่วยกิตแบบ 3+1 อันเป็นหลักสูตรระดับปริญญาตรีที่กำหนดให้นักศึกษาศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างประเทศ 1 ปี นักศึกษาสามารถถ่ายโอนหน่วยกิตมายังมหาวิทยาลัยต้นสังกัดได้และได้รับปริญญาจากมหาวิทยาลัยต้นสังกัดอันได้แก่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สำหรับหลักสูตรนาร่องคือหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจซึ่งกำหนดให้นักศึกษาชั้นปีที่ 3 เรียนที่มหาวิทยาลัยคู่สัญญาคือมหาวิทยาลัยเซี่ยงไฮ้ โดยเรียนที่ SILC Business School โดยเรียนวิชาหลักการตลาด การเงินธุรกิจ หลักการจัดการ ภาษาจีน ภาษาอังกฤษเพื่อการเงินและการธนาคาร และภาษาอังกฤษเพื่อการนำเข้าและส่งออก

สำหรับหลักสูตรโมบิลิตี้ที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในการวิจัยครั้งนี้เป็นหลักสูตรภาษาอังกฤษแต่มีข้อกำหนดให้นักศึกษาไปศึกษาในเมืองเซี่ยงไฮ้ ประเทศจีนนั้นสืบเนื่องจากหลักสูตรไม่ได้มีเป้าหมายเพียงการผลิตบัณฑิตที่มีความเข้มแข็งทางภาษาอังกฤษแต่ยังประสงค์ให้บัณฑิตมีความเชี่ยวชาญด้านธุรกิจและเป็นพลเมืองโลกที่ไม่เพียงสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษแต่ยังสามารถสื่อสารด้วยภาษาที่ 3 ซึ่งในที่นี้คือภาษาจีน ทางคณะต้นสังกัดเล็งเห็นว่าเมืองเซี่ยงไฮ้มีความเหมาะสมด้วยเป็นเมืองชั้นนำและเป็นศูนย์กลางทางธุรกิจและการเงินระดับโลก นอกจากนี้ทางคณะต้นสังกัดมีความสัมพันธ์อันดีกับ SILC Business School ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาทางธุรกิจที่ร่วมก่อตั้งโดยมหาวิทยาลัยของออสเตรเลีย มีคณาจารย์จากประเทศออสเตรเลียและประเทศอื่น ๆ มาร่วมสอนเป็นภาษาอังกฤษและมียุทธศาสตร์จากหลากหลายประเทศ ดังนั้นนักศึกษาไทยจะไม่เพียงแต่ได้เรียนรู้ศาสตร์ทางภาษาแต่ยังได้เรียนรู้ศาสตร์ทางธุรกิจในบริบทที่เหมาะสมกับการพัฒนาสมรรถนะสากลเพื่อก้าวสู่การเป็นพลเมืองโลกได้

การศึกษาและใช้ชีวิตอยู่ในต่างประเทศเป็นระยะเวลาหนึ่งปีไม่เพียงแต่พัฒนาศักยภาพของนักศึกษาเท่านั้นแต่ยังเป็นการเพิ่มเติมประสบการณ์ชีวิตและเปิดโอกาสให้นักศึกษาสร้างทักษะชีวิต พึ่งพาตนเอง มีวิสัยทัศน์ และมีความเข้าใจในความแตกต่างของวัฒนธรรมที่หลากหลาย แต่ในขณะที่ใช้ชีวิตในต่างประเทศนักศึกษาประสบกับความยุ่งยากและอุปสรรคมากมาย งานวิจัยซึ่งดำเนินการกับนักศึกษารุ่นแรกของหลักสูตร (ปิยวรรณ รุ่งวรพงศ์, 2559) ชี้ให้เห็นความสำคัญของการมีพี่เลี้ยงให้นักศึกษาที่อยู่ในต่างแดน จากผลการวิจัยนั้นผู้วิจัยได้นำมาศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมและพัฒนาเป็นระบบพี่เลี้ยงขึ้นดังแสดงในภาพประกอบ 1

จากภาพประกอบ 1 เห็นได้ว่าขณะที่นักศึกษาศึกษาในต่างประเทศประธานหลักสูตรจะมอบหมายให้อาจารย์ประจำหลักสูตร 1 คนและเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 1 คน ทำหน้าที่พี่เลี้ยงโดยนักศึกษสามารถติดต่อพี่เลี้ยงเพื่อขอความช่วยเหลือ สอบถาม ปรีกษาหรือแจ้งปัญหาต่าง ๆ ในกรณีที่พี่เลี้ยงไม่สามารถตอบคำถามหรือแก้ปัญหาได้พี่เลี้ยงจะประสานงานไปยังประธานหลักสูตรซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการติดต่อประสานงานต่อไปยังคณะหรือเจ้าหน้าที่ของฝ่ายจีน โดยนักศึกษาสามารถติดต่อพี่เลี้ยงผ่านทางแอปพลิเคชัน WeChat (แอปพลิเคชันของประเทศจีนใช้เพื่อการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย) เพชบุ๊ก อีเมลหรือโทรศัพท์โดยเลือกติดต่อพี่เลี้ยงคนใดคนหนึ่งตามที่ตนสะดวก งานวิจัยที่รายงานในบทความชิ้นนี้มีเป้าหมายเพื่อศึกษาข้อจำกัดและค้นหาแนวทางปรับปรุงระบบพี่เลี้ยงทางไกลด้วยเชื่อว่าสิ่งที่ค้นพบในงานวิจัยชิ้นนี้และระบบพี่เลี้ยงทางไกลที่ได้พัฒนาปรับปรุงแล้วนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการหลักสูตรถ่ายโอนหน่วยกิต รวมถึงกิจกรรมแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมที่สถาบันการศึกษาอื่น ๆ ในประเทศไทยจัดขึ้น



ภาพประกอบ 1 ระบบพี่เลี้ยงทางไกลแบบเดิม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวในต่างแดนของนักศึกษาในหลักสูตร
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้าใช้บริการระบบพี่เลี้ยงทางไกลที่หลักสูตรจัดให้
3. เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบพี่เลี้ยงทางไกล

ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีการสื่อสารแบบไดอะล็อกของบูเบอร์ (Buber's Theory of Dialogic Communication)

Martin Buber (1878-1965) เป็นนักปรัชญาชาวเวียนนาผู้ได้รับอิทธิพลทางความคิดจากลัทธิความเชื่อไซออนิสต์ (Zionism) ซึ่งเป็นชื่อเรียกขบวนการคืนสู่มาตุภูมิประวัติศาสตร์ในดินแดนปาเลสไตน์ดั้งเดิม (The Eretz Israel) ของชนชาติยิว (Masalha, 1992) Buber เชื่อในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่จะเป็นตัวกำหนดการสื่อสารของมนุษย์โดยกล่าวว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นมี 2 ลักษณะขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของผู้สื่อสารได้แก่

(1) ความสัมพันธ์แบบ “I - It” ในความสัมพันธ์เช่นนี้คู่สนทนาจะมองอีกฝ่ายราวกับเป็นสิ่งของ (It) ดังนั้นการสื่อสารระหว่างกันจะเป็นไปเพื่อให้บรรลุหน้าที่หรือภารกิจของตนเท่านั้น ตัวอย่างการสื่อสารในรูปแบบ

“I - It” เช่น ระหว่างหมอและผู้ป่วยโดยหมอจะสนทนากับผู้ป่วยเพื่อวินิจฉัยโรคตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และเป็นไปอย่างเชิงวัตถุวิสัย (Objective) สำหรับ Buber นั้นการสื่อสารในรูปแบบนี้ไม่ใช่การสื่อสารที่แท้จริงเพราะต่างฝ่ายต่างสนทนาไปตามหน้าที่ ไม่ได้พยายามทำความเข้าใจคู่สนทนาหรือยินดียินร้าย บทสนทนาที่เกิดขึ้นบนพื้นฐานความสัมพันธ์เช่นนี้จะไม่ใช่บทไดอะล็อกแต่จะเป็นเพียงโมโนล็อกเท่านั้น

(2) ความสัมพันธ์แบบ “I - Thou” Buber เชื่อว่าความสัมพันธ์เช่นนี้คือหัวใจที่แท้จริงของการสื่อสารและนำไปสู่บทไดอะล็อกที่แท้จริง ในความสัมพันธ์แบบ I - Thou ผู้สนทนาจะเอาคู่สนทนาเป็นจุดศูนย์กลาง เปิดใจกว้างรับฟังคู่สนทนา ยินดีช่วยเหลือสนับสนุนและพยายามทำความเข้าใจคู่สนทนาโดยไม่เอาตัวเองเป็นที่ตั้ง บทสนทนาที่เกิดขึ้นในความสัมพันธ์ I - Thou จึงเป็นไดอะล็อกอย่างแท้จริง

ดังนั้นเมื่อไหร่ก็ตามที่การสนทนาระหว่างกันกลายเป็นโมโนล็อกแทนที่จะเป็นไดอะล็อกเราจะไม่สามารถเรียนรู้และเข้าใจคู่สนทนา (Buber, 1958) จึงอาจกล่าวได้ว่าทฤษฎีการสื่อสารแบบไดอะล็อกของ Buber เป็นอีกความพยายามหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงสังคมด้วยการให้ความสำคัญของการอยู่ร่วมกันและการเข้าอกเข้าใจผู้อื่นด้วยการยินดียินร้ายและเคารพซึ่งกันและกัน

ไดอาล็อกและโมนอล็อก

การสื่อสารที่เป็นไดอาล็อกจะเป็นมากกว่าการพูดคุยสนทนาเพราะมีความเป็นประชาธิปไตยในตัวเอง กล่าวคือรับฟังความคิดเห็นของกันและกันและเป็นการมีส่วนร่วมเรียนรู้ร่วมกันซึ่งนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ระหว่างผู้สื่อสาร (Phillips, 2011) บทไดอาล็อกเน้นการมีส่วนร่วมของคู่สนทนา Buber (1958) อธิบายความหมายของการมีส่วนร่วม (Inclusiveness) ว่าเป็นการยอมรับให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการสนทนา กล่าวคือนับบุคคลนั้นว่าเป็นส่วนหนึ่งในเหตุการณ์ มีความเคารพซึ่งกันและกันและให้โอกาสเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็นหรืออภิปรายต่างๆ (Beltrán, 1980) จะเห็นได้ว่าหัวใจสำคัญของไดอาล็อกคือความสัมพันธ์แบบ “I - Thou” (ฉันและเธอ) นั่นคือสมมติให้ตัวเองตกอยู่ในสถานะของอีกฝ่าย (ถ้าฉันเป็นเธอ) เคารพและรับฟังมุมมองของอีกฝ่ายอย่างแท้จริง บทสนทนาจะมีเป้าหมายที่สู่การแก้ไขปัญหาหรือการเปลี่ยนแปลงที่ยังคงให้คุณค่ากับคู่สนทนา (Alexander, 2004) ในทางตรงกันข้าม การสื่อสารที่เป็นโมนอล็อกจะเป็นการสื่อสารบนความสัมพันธ์แบบ “I - It” (ฉันและวัตถุ) ไม่จำเป็นต้องมีความรู้สึกร่วมหรือรับฟังมุมมองของอีกฝ่าย ไม่จำเป็นต้องสมมติให้ตัวเองเข้าไปอยู่ในสถานการณ์นั้น ผู้พูดมองคู่สนทนาเสมือนเป็นวัตถุ (It) การสนทนาเช่นนี้มักเกิดในสถานการณ์ที่เป็นกิจวัตรหรือเกิดขึ้นเป็นประจำ การสื่อสารระหว่างคนสองคนจะกลายเป็นโมนอล็อกทันทีหากคู่สนทนาไม่ได้รับโอกาสอย่างเสมอภาคกันในการส่งและรับสาร คู่สนทนาจึงอาจกลายเป็นเพียงเครื่องมือเพื่อนำไปสู่เป้าหมายบางอย่างของผู้พูดโดยไม่ต้องใส่ใจในคุณค่าของคู่สนทนาของตน (Beltrán, 1980)

การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

Sukhomlinsky (1918 – 1970 อ้างใน Cockerill, 2009) นักการศึกษาชาวยูเครนกล่าวถึงการมองโลกในแง่ดีว่าเป็น Pedagogical Optimism มีหลักการสำคัญคือการมองเห็นความสวยงามของสิ่งที่อยู่รอบตัว และให้ความสำคัญกับความสนุกในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัวและปรับตัวให้เป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อม Scheier & Carver (1985) ได้อธิบายว่าการมองโลกในแง่ดีเป็นการคาดการณ์อนาคตในทิศทางบวกโดยเป้าหมาย (Goal) ของบุคคลนั้น ๆ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่าง ๆ

กล่าวคือเมื่อบุคคลหนึ่งมีเป้าหมายและเชื่อว่าตนสามารถบรรลุเป้าหมายนั้นได้ด้วยการกระทำบางอย่างบุคคลนั้นก็มีความมุ่งมั่นและปฏิบัติตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว

Luczyński (2017) กล่าวว่าทัศนคติเชิงบวกหรือการมองโลกในแง่ดีเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่จำเป็นของมนุษย์ซึ่งเกิดจากความไว้วางใจในสังคมที่ตนอาศัยและเชื่อมั่นว่าตนสามารถแสวงหาความรู้และพัฒนาตัวเองได้ ครุมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการมองโลกในแง่ดีของเด็กนักเรียน การมองโลกในแง่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อเด็กหรือนักเรียนมองเห็นศักยภาพของตัวเองและการลงมือปฏิบัติมากกว่าการรอคอยความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น Keylee (2015) ได้อธิบายถึงการมองโลกในแง่ดีว่าเป็นกระบวนการทางความคิดหรือการรับรู้ของคนต่อบุคคล สถานการณ์หรือผลที่จะเกิดโดยเป็นไปทิศทางบวกหรือทิศทางที่ดี คนที่มีทัศนคติทางบวกจะมองปัญหาต่าง ๆ ว่าเป็นความท้าทายและเป็นโอกาสในการเรียนรู้ที่มีค่ายิ่ง ในทางการศึกษานั้น Keylee เชื่อว่าการมองโลกในแง่ดีมีบทบาทสำคัญต่อการปรับตัวในต่างวัฒนธรรมและเป็นสิ่งสำคัญต่อการเรียนภาษาต่างประเทศเนื่องจากการมองโลกในแง่ดีทำให้บุคคลนั้นมีพลังงานเชิงบวกและมีความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคเพราะเชื่อว่ามีผลลัพธ์ (Outcome) ที่ดีจากความมุ่งมั่นของตน

ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)

แนวคิดเรื่องระบบพี่เลี้ยงนั้น Center for Health Leadership & Practice (2003) ประเทศแคนาดา อธิบายว่าระบบพี่เลี้ยงเป็นกระบวนการที่ผู้ที่มีประสบการณ์สูงกว่าช่วยเหลืออีกคนหนึ่งให้พัฒนาทักษะและบรรลุเป้าหมายโดยเป็นการช่วยเหลือผ่านกระบวนการสนทนาแบบตัวต่อตัวและกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ หลายกิจกรรมต่อเนื่องกันภายใต้กรอบเวลาที่จำกัด ข้อมูลที่เกิดขึ้นในกระบวนการเหล่านั้นจะเป็นความลับไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น สวทช. (2553) ได้ให้นิยามของระบบพี่เลี้ยงว่าเป็นระบบที่ช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ มากกว่ากับพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่าโดยพี่เลี้ยงหรือ Mentor ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์สูงกว่าและทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ สอนงานและส่งเสริมให้พนักงานที่อ่อนประสบการณ์กว่า (Mentee) ได้พัฒนาศักยภาพของตน แรกเริ่มนั้น

ระบบที่เลี้ยงเป็นระบบที่ใช้ในองค์กรหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเมื่อนำมาใช้ในวงการการศึกษา ปิยวรรณ รุ่งวรรณ (2559) อธิบายว่าระบบที่เลี้ยงสะท้อนแนวคิดของ Vygotsky (1978) ซึ่งเชื่อว่าเด็กสามารถพัฒนาไปถึงขีดสุดของตนหากได้รับการช่วยเหลือจากผู้ที่มีความสามารถมากกว่าซึ่งหมายถึงเพื่อนในชั้นเรียน รุ่นพี่หรือครู ในการศึกษาาระดับอุดมศึกษานั้นระบบที่เลี้ยงอาจปรากฏได้ในหลายรูปแบบ เช่น ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบที่เลี้ยงสำหรับนักศึกษาใหม่ หรือระบบที่เลี้ยงโดยอาจารย์รุ่นพี่กับอาจารย์ใหม่ เป็นต้น

รูปแบบการวิจัย

ผู้วิจัยใช้หลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง เป็นกรณีศึกษาเนื่องจากเป็นหลักสูตรโมบิลิตี้แบบถ่ายโอนหน่วยกิต 3+1 กำหนดให้นักศึกษาเรียนในประเทศไทย 3 ปี และเรียนในมหาวิทยาลัยคู่สัญญา 1 ปี (2 ภาคการศึกษา) โดยทดลองใช้ระบบที่เลี้ยงที่มีกระบวนการตามภาพประกอบ 1 กับนักศึกษาในหลักสูตรจำนวน 18 คน โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันแรกที่นักศึกษาเดินทางไปถึงประเทศจีนจนถึงวันสิ้นสุดภาคการศึกษาที่ 2 ตามระบบการศึกษาของประเทศจีน รวมระยะเวลาทดลองใช้ 8 เดือน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เป็นนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 3 หลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ สังกัดคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง จำนวน 18 คน โดยเป็นนักศึกษาชาย 2 คนและนักศึกษาหญิง 16 คน ทั้งหมดมีภูมิลำเนาในจังหวัดต่าง ๆ ทางภาคใต้ นับถือศาสนาอิสลาม 3 คนและนับถือศาสนาพุทธ 15 คน มีความสามารถทางภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง ในจำนวนนักศึกษาทั้ง 18 คน มีเพียง 3 คนที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาจีนในระดับพื้นฐานได้ ส่วนคนอื่น ๆ ไม่มีความรู้ทางภาษาจีนและไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาจีน นอกจากนี้ ทั้ง 18 คนไม่เคยเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนใด ๆ และไม่เคยเดินทางไปต่างประเทศมาก่อน การวิจัยครั้งนี้ยังเก็บข้อมูลจากตัวแทนจากมหาวิทยาลัยคู่สัญญา 2 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่ายการศึกษาต่างประเทศ 1 คน เพศหญิง อายุ 41 ปี การศึกษาระดับปริญญาเอก และเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 1 คน เพศหญิง อายุ 28 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้ง 2 คนสามารถสื่อสาร

ด้วยภาษาอังกฤษได้ในระดับดี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสอบถามนักศึกษา วัดความพึงพอใจต่อระบบที่เลี้ยงใน 2 ด้าน ได้แก่ กระบวนการให้บริการและคุณสมบัติที่เลี้ยง ผู้วิจัยแจ้งนักศึกษาทั้ง 18 คนเรื่องโครงการวิจัยโดยแจ้งทางอีเมล อธิบายรายละเอียดของโครงการ วัดอุปสรรคและเป้าหมายของโครงการวิจัย นักศึกษาทั้ง 18 คนยินดีเข้าร่วมโครงการวิจัย จากนั้นอีก 1 สัปดาห์ผู้วิจัยส่งไฟล์แบบสอบถามให้นักศึกษาที่เป็นหัวหน้ากลุ่มทางอีเมลเพื่อกระจายไฟล์แบบสอบถามให้เพื่อนๆ ทั้ง 18 คน ทุกคนตอบแบบสอบถามในไฟล์แล้วส่งคืนมาที่หัวหน้ากลุ่มซึ่งหัวหน้ากลุ่มได้ส่งคืนไฟล์แบบสอบถามทั้ง 18 ไฟล์ของนักศึกษาทั้ง 18 คนกลับมาทางอีเมล เพื่อให้การตอบแบบสอบถามเป็นความลับ ผู้วิจัยตั้งชื่อแบบสอบถามแต่ละไฟล์เป็นตัวเลข กล่าวคือคนที่ 1 คนที่ 2 เป็นต้น

2. การสังเกต สเตตัสข้อความและ/หรือรูปภาพของนักศึกษา 5 คนที่โพสต์ลงเฟซบุ๊ก โดยผู้วิจัยสุ่มเลือกนักศึกษา 5 คนจาก 18 คน เมื่อแจ้งนักศึกษาและนักศึกษาทั้ง 5 คนยินยอม ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลสเตตัสข้อความและ/หรือรูปภาพจากเฟซบุ๊กนักศึกษาทั้ง 5 คน สัปดาห์ละสามครั้ง กล่าวคือวันเรียนปกติ 2 วันและวันหยุดสุดสัปดาห์ 1 วัน รวม 8 เดือน ได้ทั้งหมด 1,027 ข้อความ

3. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้วิจัยสัมภาษณ์โดยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interviews) ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สนทนา อธิบายหรือขยายความโดยสัมภาษณ์ที่เลี้ยงทั้ง 2 คน นักศึกษา 5 คน (กลุ่มเดียวกับที่สังเกตเฟซบุ๊ก) ผู้อำนวยการฝ่ายการศึกษาต่างประเทศและเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยรวม 2 คนโดยสัมภาษณ์ที่เลี้ยงหลักสูตรที่ประเทศไทยและสัมภาษณ์ทั้งนักศึกษาและตัวแทนฝ่ายประเทศจีนขณะผู้วิจัยเดินทางไปประเทศจีนเพื่อเข้าร่วมประชุมกับมหาวิทยาลัยคู่สัญญาในประเทศไทย (สัมภาษณ์ตัวแทนฝ่ายจีนด้วยภาษาอังกฤษ)

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparative Analysis)

โดยเริ่มต้นด้วยการนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาเปิดรหัส (Open Coding) จำแนกเป็นหมวดหมู่ (Theme) จากนั้นจัดกลุ่มตามความหมาย (Meaningful Groups) และนำแต่ละกลุ่มความหมายมาเปรียบเทียบกับอีกครั้ง นับเป็นการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือของสิ่งที่ค้นพบ ในส่วนบทสัมภาษณ์ตัวแทนฝ่ายจีนผู้วิจัยแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยก่อนนำมาวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparative Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวในต่างแดนของนักศึกษาหลักสูตรโมบิลิตี้

การศึกษาข้อมูลจากเพซบุ๊กและจากการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการปรับตัวในต่างแดนของนักศึกษาหลักสูตรโมบิลิตี้ถ้ายอนหน่วยกิต โดยสามารถแบ่งเป็น

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

(1) ประสบการณ์ของนักศึกษา นักศึกษาทั้ง 5 คนได้เล่าให้ฟังในการสัมภาษณ์ว่าทั้งตนเอง และเพื่อนทั้งหมดไม่เคยเดินทางไปต่างประเทศไม่ว่าจะไปเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการศึกษาระยะสั้นใด ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาทั้งหมดไม่เคยพักอาศัยในประเทศที่มีอากาศหนาว

“หนูไม่เคยคิดว่าหน้าหนาวจะหนาวได้ขนาดนี้ ครู [ประธานหลักสูตร] ก็บอกหนูแล้วว่าหนาว แต่หนูก็ไม่คิดว่ามันจะหนาวขนาดนี้” (บางตอนจากการสัมภาษณ์นักศึกษา)

(2) ความไม่คุ้นเคยกับวัฒนธรรมจีน โดยนักศึกษาทั้ง 5 คนยอมรับว่าตนและเพื่อนอีก 18 คนที่ไปประเทศจีนด้วยกันไม่คุ้นเคยกับวัฒนธรรมจีนแม้ว่าในชั้นเรียนและในมหาวิทยาลัยจะสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเป็นหลักแต่การใช้ชีวิตประจำวันทั่วไปยังต้องใช้ภาษาจีนและปฏิสัมพันธ์กับคนจีนเป็นส่วนใหญ่

“เราเป็นเด็กเอกอังกฤษ เราคุ้นเคยกับวัฒนธรรมแบบฝรั่งมากกว่าแบบจีนนะครับ...ตัวอย่างนะ ครั้นเวลาเราไปร้านอาหารเรารู้ว่าต้องทำอะไรเวลาสั่งอาหารแบบฝรั่ง แต่ผมกับเพื่อนไม่รู้ที่เราควรทำ

ตัวอย่างอะไรให้ถูกต้องตามธรรมเนียมจีน...” (บางตอนจากการสัมภาษณ์นักศึกษา)

(3) การมองโลกในแง่ดีและแรงจูงใจ

ผลการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายการศึกษาต่างประเทศและเจ้าหน้าที่เทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยในประเทศจีนชี้ให้เห็นว่าทางฝ่ายจีนรู้สึกพอใจกับพัฒนาการทั้งทางวิชาการและทางการปรับตัวทางสังคมของนักศึกษา กลุ่มนี้มาก นักศึกษามีความใฝ่รู้และกระตือรือร้นสนใจร่วมกิจกรรมกับนักศึกษาจากต่างชาติแม้จะต้องเรียนด้วยกันเฉพาะเพื่อนคนไทยด้วยกัน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่าแม้นักศึกษาจะมีอุปสรรคในการใช้ชีวิตในต่างแดนแต่ทัศนคติและแรงจูงใจเชิงบวกจะช่วยให้ นักศึกษาก้าวข้ามอุปสรรคและมีความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ทัศนคติที่ดีและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงนับเป็นปัจจัยบวกที่ช่วยส่งเสริมการปรับตัวในต่างแดนของนักศึกษาหลักสูตรโมบิลิตี้ได้

“...แม้เราจะอยู่เชียงใหม่แต่เค้าก็ยังมีความเป็นจีนอยู่เยอะ หนูก็พยายามมองว่าเป็นโอกาสที่เราจะได้เรียนรู้สิ่งแปลกใหม่ มันก็ท้าทายดีค่ะ” (บางตอนจากการสัมภาษณ์นักศึกษา)

“คนจีนพูดอังกฤษไม่เก่งก็จริงแต่เค้าทำงานเก่ง จีนจะเป็นมหาอำนาจแล้วนะคะ หนูมาที่นี่ก็รู้ตั้งแต่ต้นว่าคงไม่ได้ฝึกภาษาอังกฤษเท่าไร แต่หนูอยากทำงานร่วมกับคนจีน อยากรู้ว่าทำไมจีนถึงเป็นผู้นำเศรษฐกิจโลกได้” (บางตอนจากการสัมภาษณ์นักศึกษา)

1.2 ปัจจัยอันเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของหลักสูตร

หลักสูตรเทียบโอนหน่วยกิตแบบ 3+1 มีข้อกำหนดบางประการที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษา ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่าหลักสูตรขาดความยืดหยุ่นในการเทียบรายวิชา โดยทางคณะซึ่งเป็นต้นสังกัดของหลักสูตรมีข้อกำหนดให้รายวิชาที่จัดสอนในมหาวิทยาลัยต่างประเทศจะต้องมีความคล้ายคลึงกับวิชาที่เทียบโอนของหลักสูตรไม่น้อยกว่า 80% ผู้อำนวยการฝ่ายการศึกษาต่างประเทศของมหาวิทยาลัยคู่สัญญาในประเทศจีนกล่าวว่า

“เราต้องจัดรายวิชาที่ออกแบบมาเพื่อการเฉพาะ (Tailor - made Courses) กล่าวคือเป็นรายวิชาที่สอนเฉพาะนักศึกษาจากวิทยาเขตตรง เราได้รับแจ้งว่ารายวิชาที่เราเปิดสอนให้กับนักศึกษาชาติอื่น ๆ นั้นไม่สามารถ

นำมาเทียบโอนได้ ดังนั้นนักศึกษาจากวิทยาเขตตรงจึงต้องเรียนด้วยตนเองไม่ได้เรียนกับเพื่อนชาวต่างชาติ ข้อนี้ น่าเสียดายมากเพราะทำให้ขาดโอกาสที่จะเจอเพื่อนจากต่างวัฒนธรรม”

1.3 การเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางไปต่างประเทศ

กิจกรรมที่หลักสูตรจัดให้ก่อนนักศึกษาเดินทางไปต่างประเทศอันได้แก่ กิจกรรมปฐมนิเทศ เรื่อง “เปิดม่านไม้ไผ่สู่แดนมังกร” โดยจัดก่อนการเดินทาง 6 เดือนเพื่อให้ข้อมูลถึงสภาพความเป็นอยู่ การเรียนการสอน กฎหมาย วัฒนธรรม อาหารการกิน ฯลฯ จากนั้นก่อนการเดินทาง 1 เดือนทางหลักสูตรได้จัดอีก 1 กิจกรรมคือ Pre - departure Briefings กิจกรรมทั้ง 2 เป็นการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนให้นักศึกษาเห็นภาพชีวิตของตนเองในอนาคต นักศึกษาได้เตรียมพร้อมต่ออุปสรรคหรือความยากลำบากที่สามารถเกิดขึ้นได้เมื่ออยู่ในสิ่งแวดล้อมใหม่ในต่างประเทศ นับเป็นการเตรียมความพร้อมด้านจิตใจหรือ Psychological Preparation (ปิยวรรณ รุ่งวรพงศ์, 2559) ข้อมูลจากเฟสบุ๊กของนักศึกษาแสดงให้เห็นว่านักศึกษาสามารถปรับตัวเรื่องอาหารการกิน เรียนรู้วัฒนธรรมการกินและ

ริเริ่มลองทางอาหารท้องถิ่น ไม่ยึดติดกับอาหารไทย โดยนักศึกษาได้อธิบายว่าเนื่องจากทางหลักสูตรได้จัดแนะแนวก่อนการเดินทางภายใต้กิจกรรม “เปิดม่านแดนมังกร” ซึ่งมีข้อมูลเรื่องวัฒนธรรมการกินและอาหารท้องถิ่นของจีน

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้าใช้บริการระบบพี่เลี้ยงที่หลักสูตรจัดให้

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรเทียบโอนหน่วยกิตขณะศึกษาในประเทศจีนต่อระบบพี่เลี้ยงปรากฏผลดังตาราง 1 เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและแปลผลข้อมูลดังนี้ ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

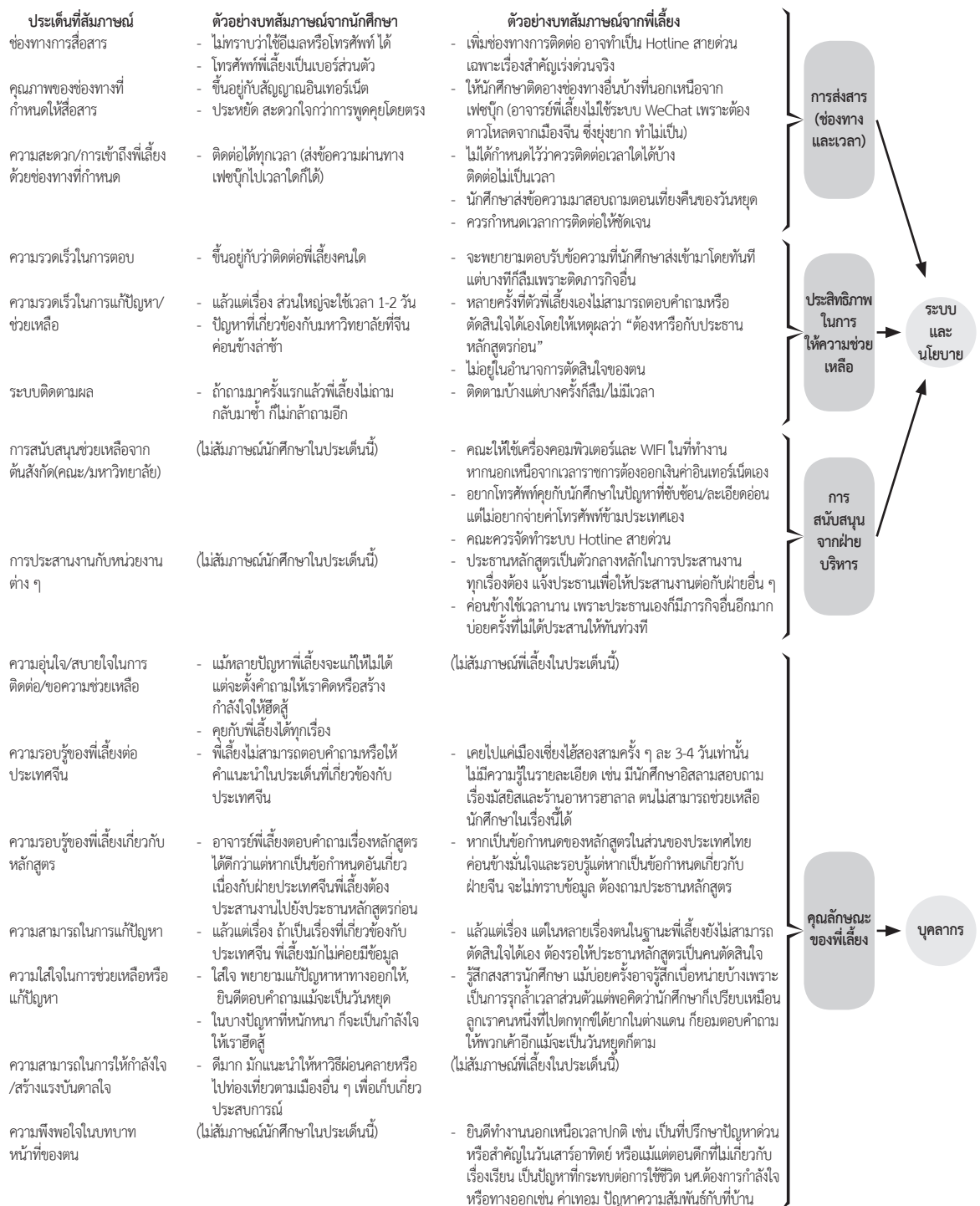
ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรโมบิลิตี้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรง ต่อระบบพี่เลี้ยงทางไกล

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับความพึงพอใจต่อระบบพี่เลี้ยง
กระบวนการให้บริการ	2.21	0.52	น้อย
1. จำนวนช่องทาง การสื่อสาร	2.22	0.52	น้อย
2. คุณภาพของช่องทางที่กำหนดให้สื่อสาร	1.75	0.41	น้อย
3. ความสะดวก/การเข้าถึงพี่เลี้ยงด้วยช่องทางที่กำหนด	2.11	0.50	น้อย
4. ความรวดเร็วในการตอบกลับ	2.67	0.63	ปานกลาง
5. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา/ช่วยเหลือ	2.11	0.50	น้อย
6. ระบบติดตามผล	2.44	0.58	น้อย
คุณสมบัติพี่เลี้ยง	3.04	0.72	ปานกลาง
7. ความเข้าใจ/สบายใจในการติดต่อ/ขอความช่วยเหลือ	3.76	0.89	มาก
8. ความรอบรู้ของพี่เลี้ยงต่อประเทศจีน	2.11	0.50	น้อย
9. ความรอบรู้ของพี่เลี้ยงเกี่ยวกับหลักสูตร	2.43	0.57	น้อย
10. ความสามารถในการแก้ปัญหา	2.59	0.61	ปานกลาง
11. ความใส่ใจในการช่วยเหลือหรือแก้ปัญหา	3.67	0.87	มาก
12. ความสามารถในการให้กำลังใจ/สร้างแรงบันดาลใจ	3.67	0.87	มาก

จากตาราง 1 พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.21$, S.D. = 0.52) โดยมีความพึงพอใจกระบวนการให้บริการน้อยเกือบทุกด้านยกเว้นความรวดเร็วในการตอบกลับซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67$, S.D. = 0.63) มีความพึงพอใจต่อจำนวนช่องทางที่ใช้สื่อสารกลับมาที่พี่เลี้ยง คุณภาพของช่องทางเหล่านั้นรวมถึงความสะดวกในการติดต่อพี่เลี้ยงในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.22$, 1.75 และ 2.11 และ S.D. = 0.52, 0.41 และ 0.50 ตามลำดับ) ในส่วนของคุณสมบัติของพี่เลี้ยง นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่านักศึกษารู้สึกพึงพอใจต่อความใส่ใจในการช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาและความสามารถในการให้กำลังใจ/สร้างแรงบันดาลใจของพี่เลี้ยงในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.87 เท่ากัน) นักศึกษารู้สึกอุ่นใจ/สบายใจในการติดต่อขอความช่วยเหลือในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.89) แต่ทั้งนี้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของพี่เลี้ยงของหลักสูตรในด้านเหล่านี้น้อยทุกด้านกล่าวคือ ความรอบรู้ของพี่เลี้ยงเกี่ยวกับประเทศจีน ($\bar{X} = 32.11$, S.D. = 0.50) ความรอบรู้เรื่องหลักสูตร ($\bar{X} = 2.43$, S.D. = 0.57) และความสามารถในการแก้ปัญหา ($\bar{X} = 2.59$, S.D. = 0.61)

3. แนวทางการพัฒนาปรับปรุงระบบพี่เลี้ยงทางไกล

ภาพประกอบ 2 ซึ่งแสดงตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของนักศึกษาและพี่เลี้ยงในประเด็นต่าง ๆ ผลการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ร่วมกับข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาได้ชี้ให้เห็นว่าในระบบพี่เลี้ยงแบบเดิมจำเป็นต้องปรับปรุง 2 ด้านหลักคือ 1.ระบบและนโยบาย และ 2. บุคลากรระบบในที่นี้หมายถึงระบบการติดต่อสื่อสารและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารรวมทั้งการกำหนดช่องทางและเวลาของการสื่อสารแทนที่จะเป็นการให้นักศึกษาติดต่อเข้ามาเวลาใดก็ได้ตามที่สะดวก นอกจากนี้บทสัมภาษณ์ในภาพประกอบ 2 ยังชี้ให้เห็นว่าหลักสูตรจำเป็นต้องกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของพี่เลี้ยงให้ชัดเจนและปรับเปลี่ยนทิศทางการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับหลักสูตร นโยบายหมายถึงแนวทางการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารและการดำเนินการจากฝ่ายบริหารเพื่อลดข้อจำกัดของหลักสูตรและเพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน ส่วนบุคลากรนั้นหมายถึงบุคคลที่จะได้รับมอบหมายให้เป็นพี่เลี้ยงโดยต้องมีคุณสมบัติ เช่น รอบรู้เรื่องข้อกำหนดหลักสูตร มีทักษะในการพูดเพื่อสร้างกำลังใจ และมีบุคลิกที่สร้างความอุ่นใจให้นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการในระบบพี่เลี้ยงทางไกล



ภาพประกอบ 2 ตัวอย่างบทสัมภาษณ์และการจำแนกเป็นด้านต่าง ๆ ที่ต้องปรับปรุง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอประเด็นอภิปราย ดังนี้

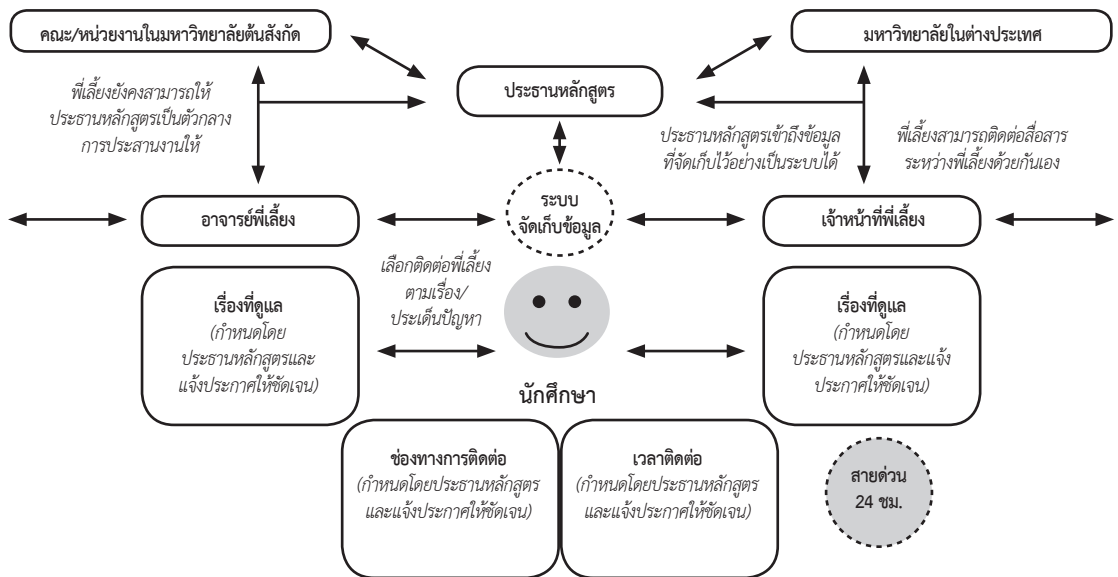
1. แม้มีหลายปัจจัยทั้งที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยจากข้อกำหนดต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อการปรับตัวและการใช้ชีวิตในต่างแดนของนักศึกษาหลักสูตรโมบิลิตี้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง แต่การมองโลกในแง่ดีซึ่งเป็นทัศนคติเชิงบวกก็ตรงกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์รวมถึงการให้ข้อมูลที่เพียงพอก่อนการเดินทางไปต่างประเทศโดยผ่านกิจกรรมที่หลากหลายจะช่วยให้ นักศึกษาสามารถเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางได้อย่างเหมาะสมและสามารถก้าวข้ามอุปสรรคหรือความยุ่งยากต่าง ๆ ที่ประสบในต่างแดนได้ ทัศนคติเชิงบวกของนักศึกษาส่งผลให้นักศึกษายึดมั่นแน่วแน่ในความร่วมมือกับกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยในต่างแดนและมีพัฒนาการทางสังคมและวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดีซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง Optimism ของ Scheier and Carver (1985) ที่ได้อธิบายว่าการมองโลกในแง่ดีเกิดจากการมีเป้าหมายและเชื่อว่าตนสามารถบรรลุเป้าหมายนั้นได้ด้วยความสามารถ จึงกล่าวได้ว่าการมองโลกในแง่ดีเป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่ต้องปลูกฝังให้นักศึกษาที่เข้าร่วมหลักสูตรโมบิลิตี้ เพราะมองโลกในแง่ดีสร้างพลังงานเชิงบวกและมองอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่าเป็นความท้าทาย (Keylee, 2015)

2. ในส่วนของระบบพี่เลี้ยงทางไกลนั้น ผลการวิจัยชี้ให้เห็นความสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างพี่เลี้ยงและนักศึกษาที่เข้ารับบริการซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจต่อระบบพี่เลี้ยงโดยภาพรวม กล่าวคือท่ามกลางความติดขัดในการติดต่อสื่อสารภายใต้ระบบพี่เลี้ยงแบบเดิมแต่นักศึกษาสามารถรับรู้ได้ถึงความจริงใจ ความใส่ใจ

และความหวังดีที่พี่เลี้ยงมีให้ นอกจากนี้ นักศึกษายังรู้สึกไว้วางใจและอุ่นใจที่จะติดต่อขอความช่วยเหลือจากพี่เลี้ยง แม้ในบางปัญหาที่เป็นปัญหาส่วนตัว ความไว้นี้เชื่อใจต่อผู้ที่ทำหน้าที่พี่เลี้ยงยังสะท้อนหลักคิดของ Łuczyński (2017) ซึ่งอธิบายว่าคนเราจะสามารถมองโลกหรือมีทัศนคติเชิงบวกได้หากรู้สึกเชื่อมั่นต่อผู้คนและสังคมที่ตนอาศัย ความรู้สึกเหล่านี้เป็นพื้นฐานสำคัญที่นำไปสู่ความสัมพันธ์แบบ I - Thou ทำให้บทสนทนาที่เกิดขึ้นระหว่างพี่เลี้ยงและนักศึกษาเป็นรูปแบบไดอาล็อกอย่างแท้จริง (Buber, 1958) อันเป็นบทสนทนาที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน (Alexander, 2004)

3. ข้อกำหนดของหลักสูตรโมบิลิตี้ใช้เป็นกรณีศึกษาในงานวิจัยนี้นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมของนักศึกษา กล่าวคือข้อกำหนดหลักสูตรกำหนดเรื่องการเทียบโอนรายวิชาและมีข้อกำหนดเรื่องรายวิชาส่งผลให้นักศึกษาไทยต้องเรียนเฉพาะที่หลักสูตรกำหนด ไม่สามารถเรียนในรายวิชาที่นักศึกษาชาวต่างชาติเรียนด้วยกันได้ ทำให้การเรียนในต่างแดนของนักศึกษาในหลักสูตรเปรียบเสมือนการย้ายที่เรียนจากประเทศไทยไปต่างประเทศ เรื่องนี้จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารของคณะต้นสังกัดของหลักสูตรต้องหารือปรับปรุงเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการเทียบโอนวิชาโดยมุ่งเน้นให้เป็นรายวิชาที่นักศึกษาไทยสามารถเรียนร่วมกับนักศึกษาจากชาติอื่น ๆ ได้และหลีกเลี่ยงการจัดรายวิชาที่ออกแบบมาเพื่อเฉพาะ (Tailor - made Courses)

4. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ปรับปรุงระบบพี่เลี้ยงทางไกลและออกแบบเป็นระบบพี่เลี้ยงทางไกลแบบใหม่ ดังแสดงในภาพประกอบ 3 ให้ชื่อระบบพี่เลี้ยงที่ปรับปรุงแล้วว่า Me@Overseas



Me@Overseas Distance Mentoring System

ภาพประกอบ 3 ระบบพี่เลี้ยงแบบใหม่ Me@Overseas

ระบบพี่เลี้ยง Me@Overseas มีหลักการสำคัญดังต่อไปนี้

1) การสื่อสารและอำนาจในการสื่อสารของพี่เลี้ยง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของระบบพี่เลี้ยง Me@Overseas คืออำนาจในการติดต่อสื่อสารของพี่เลี้ยงที่เพิ่มมากขึ้น ในระบบเดิมนั้นพี่เลี้ยงไม่สามารถสื่อสารไปยังบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยตัวเอง การสื่อสารทั้งหมดมีประธานหลักสูตรเป็นจุดศูนย์กลาง พี่เลี้ยงต้องประสานงานไปยังประธานหลักสูตรเพื่อจะได้ประสานงานต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานภายนอก แต่ในระบบที่ปรับปรุงแล้วนี้พี่เลี้ยงสามารถติดต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ไม่ว่าจะภายในหรือภายนอกองค์กรได้โดยตรงนับเป็นการลดความยุ่งยากซับซ้อนของกระบวนการสื่อสาร

2) ความสัมพันธ์ของพี่เลี้ยงและผู้ให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจชี้ให้เห็นว่าแม้กระบวนการให้บริการในระบบพี่เลี้ยงยังไม่เป็นที่น่าพอใจนักแต่นักศึกษาที่เข้าใช้บริการระบบพี่เลี้ยงค่อนข้างพอใจในตัวพี่เลี้ยง ผลการสัมภาษณ์ยังสะท้อนให้เห็นความรู้สึกเชิงบวกที่นักศึกษาที่มีต่อพี่เลี้ยง จึงอาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารในระบบพี่เลี้ยงของหลักสูตรนั้นอยู่บนความสัมพันธ์แบบ

“I -Thou” ตามแนวคิดของ Buber (1958) ในระบบพี่เลี้ยงที่ปรับปรุงแล้วนั้นยังคงมุ่งเน้นที่การสื่อสารที่มีพื้นฐานของความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพี่เลี้ยงไม่ว่าจะเป็นอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่พี่เลี้ยงที่ต้องสื่อสารให้นักศึกษาที่เข้ารับบริการรับรู้ได้ถึงความสะดวกสบาย เห็นอกเห็นใจ และมุ่งเน้นการหาทางออกหรือแก้ไขปัญหา จากภาพประกอบ 3 นักศึกษาในฐานะผู้เข้ารับบริการเป็นจุดศูนย์กลาง กระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ของนักศึกษา การที่นักศึกษาถูกนับเป็นส่วนหนึ่งของระบบสะท้อนแนวคิดการมีส่วนร่วม (Inclusiveness) และความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการส่งและรับสารซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการสื่อสารแบบไดอาล็อก (Buber, 1958)

3) การใช้ไดอาล็อกเป็นตัวขับเคลื่อนหลัก หน้าที่ของพี่เลี้ยงคือใช้พลังของคำพูดเพื่อแก้ปัญหา ปรับทัศนคติ ให้กำลังใจหรือสร้างแรงบันดาลใจแก่นักศึกษาที่มาเข้ารับบริการ คำพูดที่พี่เลี้ยงใช้สนทนากับนักศึกษาไม่ว่าจะโดยการพูดคุยหรือพิมพ์ข้อความผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย (Social Media) ต้องมีพลังเพียงพอที่จะกระตุ้นให้นักศึกษาคิดวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้และเกิดความเข้าใจไปจนถึงสามารถรับมือและตอบสนอง

ต่ออุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ บทสนทนาหรือคำปรึกษาต่าง ๆ ที่พี่เลี้ยงให้กับนักศึกษาที่ต้องมีองค์ประกอบของไดอาล็อกตามแนวคิดของ ปิยวรรณ รุ่งวรพงศ์ (2557) กล่าวคือต้องประกอบด้วยถ้อยคำที่สะท้อนว่าพี่เลี้ยงรับฟังความคิดเห็นของคู่สนทนาและคู่สนทนาต้องรับรู้ได้ถึง ความหวังดีและความเกื้อกูลที่พี่เลี้ยงมีให้ บทสนทนาต้องมีเป้าหมายที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแก้ปัญหา (Alexander, 2004) คำถามที่พี่เลี้ยงใช้ถามต้องกระตุ้นให้นักศึกษาที่เข้ารับบริการใช้ความคิดเชิงเหตุผลสามารถวิเคราะห์หรือสังเคราะห์นำไปสู่การสร้างคำตอบด้วยตนเอง (วันดี โดสุขศรี, 2553)

4. คุณลักษณะของพี่เลี้ยง บุคคลที่จะทำหน้าที่พี่เลี้ยงต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญไม่เพียงแต่เชิงวิชาการหรือข้อกำหนดของหลักสูตรเท่านั้น หากแต่ยังต้องมีความเข้าใจในตัวอย่างถ้อยคำในแง่มุมต่าง ๆ ของประเทศปลายทางทั้งการเมือง การปกครอง ประเพณี วัฒนธรรม ระบบการศึกษา อาหารการกิน ภูมิอากาศ ฯลฯ สิ่งสำคัญที่จะทำให้พี่เลี้ยงมีความรู้และความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้คือประสบการณ์จากการใช้ชีวิตจริงในประเทศนั้น ๆ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการที่พี่เลี้ยงไม่เคยใช้ชีวิตในประเทศจีนทำให้ข้อมูลหรือคำแนะนำต่าง ๆ ยังไม่มีประสิทธิภาพดีพอนัก เรื่องนี้จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องมีแนวทางเพื่อเพิ่มพูนความรู้ของพี่เลี้ยง

ขั้นตอนการดำเนินงานตามระบบพี่เลี้ยง Me@Overseas จากภาพประกอบ 3 ระบบพี่เลี้ยงทางไกล Me@Overseas มีกระบวนการดำเนินงานดังนี้

1) ประธานหลักสูตรแต่งตั้งอาจารย์ประจำหลักสูตร 1 คน เป็นอาจารย์พี่เลี้ยงและเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 1 คน เป็นเจ้าหน้าที่พี่เลี้ยงโดยประธานหลักสูตรเป็นผู้กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของพี่เลี้ยงแต่ละคน และประกาศข้อมูลนี้ให้นักศึกษาทราบโดยชัดเจน เช่น เรื่องหอพัก วิชา การประกันสุขภาพ ฯลฯ ให้เป็นกรอบความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่พี่เลี้ยง เรื่องรายวิชาที่เรียนปัญหาการเรียน ฯลฯ ให้เป็นกรอบความรับผิดชอบของอาจารย์พี่เลี้ยง

2). ประธานหลักสูตรกำหนดช่องทางและช่วงเวลาสำหรับการติดต่อโดยทางหลักสูตรต้องมีเครื่องมือสื่อสารให้กับพี่เลี้ยงทั้ง 2 คน (พี่เลี้ยงจะไม่ใช่โทรศัพท์ส่วนตัว) ในกรณีที่มีเรื่องด่วนหรือฉุกเฉินที่สำคัญจริง ๆ นักศึกษาจึงจะสามารถติดต่อก่อนเวลาที่กำหนดได้ (เป็นสายด่วน 24 ชม.)

3) เมื่อนักศึกษามีปัญหาหรือต้องการขอเข้ารับคำปรึกษาให้ติดต่อพี่เลี้ยงคนใดคนหนึ่งทางช่องทางและช่วงเวลาหลักสูตรกำหนดไว้ตามข้อ 1 และ 2 โดยนักศึกษาต้องใช้ข้อมูลที่ประธานหลักสูตรแจ้งไว้ในข้อ 1 เพื่อประเมินว่าเรื่องที่ตนขอความช่วยเหลืออยู่ในกรอบความรับผิดชอบของพี่เลี้ยงคนใด

4) พี่เลี้ยงประเมินว่าตนสามารถให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาได้เองหรือไม่ หากต้องติดต่อคณะต้นสังกัดหรือมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ พี่เลี้ยงสามารถติดต่อประสานงานได้ทันทีผ่านช่องทางที่เหมาะสม เช่น หากติดต่อกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศอาจผ่านอีเมลหรือโปรแกรม WeChat แต่หากติดต่อคณะต้นสังกัดในประเทศไทยอาจติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือประสานงานโดยตรง

5) ในกรณีที่พี่เลี้ยงประเมินว่าเป็นประเด็นหรือหัวข้อที่ควรให้ประธานหลักสูตรเป็นผู้ประสานงาน ให้พี่เลี้ยงแจ้งประธานหลักสูตรตามช่องทางที่ตกลงกันไว้

6) เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการการให้คำปรึกษา พี่เลี้ยงจัดเก็บข้อมูลที่นักศึกษาเข้ารับปรึกษา รายละเอียดปัญหา/ข้อร้องทุกข์ แนวทางแก้ไขรวมถึงประเด็นที่ต้องติดตามไว้ในไฟล์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยต้องเป็นไฟล์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ประธานหลักสูตรสามารถเข้าถึงได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 การนำระบบพี่เลี้ยง Me@Overseas ไปใช้ในหลักสูตรโมบิลิตี้หรือหลักสูตรถ่ายโอนหน่วยกิตแบบ 3+1 ประธานหลักสูตรเป็นผู้มีบทบาทสำคัญเนื่องจากเป็นผู้พิจารณาคุณสมบัติของผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงและเป็นผู้กำหนดองค์ประกอบอื่น ๆ ของระบบพี่เลี้ยง เช่น ช่องทางการสื่อสาร เวลาในการสื่อสาร ฯลฯ ในส่วนของคณะรวมถึงมหาวิทยาลัยต้นสังกัดของหลักสูตรต้องให้การสนับสนุนในเรื่องการวางระบบจัดเก็บข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงและนักศึกษาขณะอยู่ต่างประเทศ

2.2 ในการคัดเลือกผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงในหลักสูตรถ่ายโอนหน่วยกิตจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับประสบการณ์การใช้ชีวิตในต่างแดนของพี่เลี้ยง หลักสูตรอาจจำเป็นต้องส่งบุคคลที่จะทำหน้าที่พี่เลี้ยงไปฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานในประเทศนั้น ๆ การที่พี่เลี้ยงได้รับโอกาส

ไปใช้ชีวิตในต่างประเทศนอกจากจะเรียนรู้เข้าใจประเทศ ปลายทางอย่างถ่องแท้แล้วยังทำให้พี่เลี้ยงเข้าใจกระบวนการ ปรับตัวทางวัฒนธรรมและสามารถแนะนำหรือพูดคุยให้ นักศึกษาหาวิธีจัดการกับความรู้สึกกังวลใจ ไม่สบายใจ หรือความสับสนต่าง ๆ ที่เกิดจากการใช้ชีวิตในวัฒนธรรม ที่ไม่คุ้นเคย

1.3 คณะต้นสังกัดของหลักสูตรต้องเพิ่มความ ยืดหยุ่นของหลักเกณฑ์ในการเทียบโอนรายวิชาทั้งนี้เพื่อ ให้นักศึกษาในหลักสูตรสามารถเรียนรายวิชาที่เปิดสอน ในมหาวิทยาลัยคู่สัญญาโดยหลีกเลี่ยงการจัดรายวิชาที่ ออกแบบมาเพื่อการเฉพาะ (Tailor - made Courses) และควรมีการประชุมหารือระหว่างผู้บริหารคณะของ ทั้งสองประเทศเรื่องปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง โดยประมวลสรุปจากข้อร้องทุกข์หรือเรื่องที่นักศึกษา

เข้ามาใช้บริการกับระบบพี่เลี้ยง ทั้งนี้เพื่อวางแผนทาง แก่ไขและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นซ้ำอีก

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) เมื่อได้นำระบบพี่เลี้ยง Me@Overseas ไป ใช้แล้วต้องมีการศึกษาประสิทธิภาพและปัญหาในการ ดำเนินงานจริงเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาระบบพี่เลี้ยง Me@Overseas ให้ดียิ่งขึ้นไป

2) ควรมีการศึกษาระบบพี่เลี้ยงที่ใช้อยู่ในหลักสูตร โมบิลิตี้หรือหลักสูตรถ่ายโอนหน่วยกิตแบบ 3+1 ใน มหาวิทยาลัยอื่น ๆ ในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นรวมถึง หลักสูตรลักษณะเดียวกันในต่างประเทศเพื่อนำข้อมูล และผลวิจัยมาเปรียบเทียบและปรับปรุงระบบพี่เลี้ยงให้ เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- ปิยวรรณ รุ่งรวงศ์. (2557). การส่งเสริมความสามารถในการควบคุมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยกระบวนการเรียนรู้ ผ่านไดอะล็อก. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*. 25(1), 9-16.
- _____. (2559). ระบายภาพผ่านเฟสบุ๊ก : ปรากฏการณ์ศึกษาการใช้เฟสบุ๊กของกลุ่มนักศึกษาไทยในต่างแดน. *วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 11(2), 84-98.
- สวทช. (2553). *ระบบพี่เลี้ยง*. สืบค้นเมื่อ 4 สิงหาคม 2559, จาก <http://dict.longdo.com/search/Mentoring%20system>
- วันดี โดสุศรี. (2553). *Clinical Teaching : Questioning (การใช้คำถามในการสอน)*. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ ภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Alexander, R. (2004). *Towards dialogic teaching: Rethinking classroom talk*. Cambridge, Dialogos.
- Beltrán, L. R. (1980). A farewell to Aristotle: "Horizontal" Communication. *Communication*, 5, 5-41.
- Buber, M. (1958). *I and Thou*. New York : Scribner.
- Center for Health Leadership & Practice. (2003). *A Guide for Mentors*. C.A.: Public Health Institute. Oakland, CA.
- Cockerill, A. (2009). *Each one must shine: The educational legacy of V.A. Sukhomlinsky*. Sydney : EJR Language Service Pvt.
- Keylee, T.D. (2015). The role of optimism in cross-cultural adaptation and developing foreign language fluency. *Kyushu Sangyo University (Business Review)*, 26(1), 17-39.
- Masalha, N. (1992). *Expulsion of the Palestinians - The concept of "Transfer" in Zionist Political Thought 1882-1948*. Washington DC : Institute of Palestinian Studies.

- Phillips, L. (2011). *The promise of dialogue : The dialogic turn in the production and communication of knowledge*. Amsterdam : John Benjamins.
- Scheier, M. F. & Carver, C. S. (1985). Optimism, coping, and health : Assessment and implications of generalized outcome expectancies. *Health Psychology*, 4, 219-247.
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society : The development of higher psychological processes*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Łuczyński, A. (2017). Optimism and responsibility in education. *ROCZNIKI PEDAGOGICZNE*, 8(44), 49-66. doi: <http://dx.doi.org/10.18290/rped.2016>.