

การจัดรูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกลโดยใช้เทคนิค KWL

เสาวคนธ์ ชูบัว *

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาประเมินตนเองในด้านการเตรียมความพร้อมการทำโครงการวิจัยระดับปริญญาตรี 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับคำปรึกษาที่มีต่อการนำ MSN Messenger, e-Mail และ Hi5 มาเป็นช่องทางในการจัดรูปแบบ และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษาที่มีต่อการจัดรูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกลโดยใช้เทคนิค KWL หลังจากผ่านกระบวนการรับคำปรึกษาทางไกลจากผู้ให้คำปรึกษาแล้ว ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับคำปรึกษามีความพร้อมในระดับมาก ในการทำโครงการวิจัยระดับปริญญาตรี หลังจากมีการประเมินตนเอง ผู้รับคำปรึกษามีความคิดเห็นต่อการนำ MSN Messenger, e-Mail และ Hi5 มาเป็นช่องทางในการจัดรูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกลอยู่ในระดับดี และผู้รับคำปรึกษาทางไกลมีความพึงพอใจในรูปแบบที่ได้จัดให้อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การให้คำปรึกษาทางไกล, เทคนิค KWL, การประเมินตนเอง

Abstract

The purposes of this research were 1) to counselees' self-assessment about the preparation for doing undergraduate research project, 2) to study counselees' opinions to use MSN Messenger, e-Mail and Hi5 as a tool channels for managing counseling pattern and, 3) to study the counselees' satisfaction to the distance counseling by using KWL technique model, after joined in the counseling processes. The result of this research found that the preparation for doing undergraduate research project of counselee, after self-assessment was at a high level. The counselees' opinions to MSN Messenger, e-Mail and Hi5 as a tool channels for getting some advises from counselors were at a good level. And the counselees' satisfaction to this model was at a high level.

Keywords: Distance Counseling, KWL technique, Self-assessment

* อาจารย์สาขาระบบสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 ในหมวดที่ 4 มาตรา 24 ด้านการจัดกระบวนการเรียน โดยการจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้ประสบการณ์จริง ฝึกปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น จัดกระบวนการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่างๆ และส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม [1] โดยวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั่วประเทศมุ่งผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ และสนับสนุนให้มี การจัดการเรียนการสอน ในเชิงสร้างสรรค์ จึงสอดคล้องกับ สาระสำคัญของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ในด้านการจัดกระบวนการเรียนการสอน ทั้งนี้ สาขาระบบสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลนั้น ยังมีหลักสูตรวิชาโครงการวิจัยระดับปริญญาตรี เป็นวิชาบังคับที่จัดให้นักศึกษาลงเรียนในภาคเรียนสุดท้ายก่อนสำเร็จการศึกษา โดยจะต้องสามารถพัฒนาโครงการทางด้านระบบสารสนเทศได้

นักศึกษาปีสุดท้ายมีภาวะเครียดในการศึกษาเพื่อหา และเลือกหัวข้อสำหรับเขียน โครงร่างการวิจัย เพื่อพัฒนางานทางด้านสารสนเทศเป็นอย่างมาก และจะรู้สึกกดดันเพราะถ้าหากการสอบหัวข้อไม่ผ่าน ก็จะไม่สามารถลงทะเบียนเรียนในวิชาโครงการวิจัยระดับปริญญาตรีได้ ความไม่มั่นใจในตัวเอง ความไม่มั่นใจในความถนัดและการไม่รู้ว่าจะเริ่มต้นอย่างไร แม้จะผ่านการเรียนทฤษฎีต่างๆ และผ่านการฝึกงานมาแล้ว แต่ก็ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานจริง เช่นนี้อาจารย์ที่ปรึกษาที่มีบทบาทสำคัญที่จะผลักดันและชี้ทางสว่างให้กับนักศึกษา แต่บางครั้งภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของอาจารย์ รวมทั้งคาบเวลาวางไม่ตรงกัน ทำให้การพบกันแบบเผชิญหน้าจึงเป็นได้ยาก และบางครั้งแม้พบกันเผชิญหน้า นักศึกษาก็ไม่กล้าที่จะปรึกษาโดยตรง บางครั้งการขอรับคำปรึกษาต้องการความช่วยเหลือเฉพาะ ที่นักศึกษาจะต้องหาผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลภายนอกซึ่งอยู่ไกลกัน หากต้องเดินทางไปหากันต้องใช้งบประมาณและค่าใช้จ่ายสูง จะ

ทำให้ข้อเท็จจริงไม่มีกำลังใจที่จะทำโครงการวิจัยสุดท้าย รวมไปถึงผลงานที่ได้ไม่มีคุณภาพเพียงพอสำหรับการจบไปเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานหรือประกอบอาชีพส่วนตัว การประเมินตนเองของนักศึกษาเป็นสิ่งที่น่าสนใจ ซึ่งเป็นมิติหนึ่งของการประเมินตามสภาพจริง ที่ให้นักศึกษารู้ว่าเขาต้องการอะไร เป้าหมายและความมุ่งมั่นคืออะไรหากนักศึกษามีความจริงใจในการประเมินรวมทั้งความร่วมมือร่วมใจกับอาจารย์ผู้สอนแล้วการพัฒนาผลงาน การประเมินความรู้และความก้าวหน้าของตัวเองจะมีประสิทธิภาพสูงสุด [2] เป็นการกระตุ้นให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการทางปัญญา (Cognitive Process) กล่าวคือ นักศึกษาจะต้องรู้ว่าตนคิดอะไร สามารถตรวจสอบความเข้าใจตนเองได้ และสามารถปรับเปลี่ยนกลวิธีการคิดให้เหมาะสม เรียกว่าเทคนิคการเรียนแบบอภิปัญญา (Metacognitive Strategy) [3] ซึ่งอยู่ในการคิดขั้นสูง (Higher Order Thinking) คือสามารถอาศัยพื้นฐานจาก ความรู้ ความเข้าใจ การประยุกต์ใช้ ทฤษฎี มาทำการวิเคราะห์ และการประเมินค่าได้ [4]

KWL (Know-Want-Learned) เป็นเทคนิคการเรียนแบบอภิปัญญา (Metacognitive Strategy) ซึ่งมีกิจกรรมทั้งหมด 4 ขั้นตอน คือ ขั้น K (What you know) เป็นขั้นของการเตรียมความรู้พื้นฐานโดยการทบทวนความรู้เดิมโดยตัวเอง ซึ่ง ผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาวาดเป็น แผนผังความสัมพันธ์ หรือ Mind mapping, Network Chart, Hierarchy Chart หรือจะเป็นการจดบันทึก ขั้น W (What you want to know) เป็นขั้นตอนสำหรับที่ปรึกษาจะกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษา ได้ตอบและตั้งคำถามต่อที่ปรึกษาในเรื่องที่สนใจ และแนะนำให้ศึกษาเรื่อง ต่าง ๆ เพิ่มเติม ขั้น L (What you have learned) เป็นขั้นการตรวจคำตอบที่ได้ศึกษาเพิ่มเติม จากการค้นคว้าหรือจากคำถามต่างๆ ขั้น สะท้อนความคิด โดยการสรุปและนำเสนอ เป็นขั้นการสรุปของผู้ให้คำปรึกษาต่อผู้รับคำปรึกษาเป็นส่วนบุคคล หรืออภิปรายกันในกลุ่มทางช่องทางที่จัดให้

ช่องทางที่ใช้ในการจัดรูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกล ผู้วิจัยเห็นว่า ควรจะดึงเอาสิ่งที่มีอยู่แล้ว นิยมใช้

และใช้ได้ดีในสถานการณ์ปัจจุบัน ได้แก่การจัดช่องทางผ่าน MSN Messenger, e-Mail และ Hi5 ซึ่งเป็นช่องทางที่เข้าถึงกลุ่มวัยรุ่นได้ดี ง่าย และไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมแต่อย่างใด แม้ว่าสิ่งเหล่านี้จะเห็นเป็นเรื่องธรรมดา มีอยู่แล้ว และใช้กันมากมาย แต่ยังไม่มีการจัดรูปแบบให้เหมาะสมสำหรับการนำไปใช้ในกระบวนการเรียนการสอน และทางด้านการศึกษาอย่างจริงจัง ซึ่งผิดกับด้านธุรกิจการค้า การโฆษณาและการตลาดที่ติดตามช่องทางเหล่านี้อยู่ตลอดเวลา และเพื่อเป็นการกระตุ้นและสนับสนุนให้ผู้เรียนได้ใช้สิ่งที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดในการศึกษา และยังเป็นประโยชน์ต่อการติดตามไปควบคุมดูแล กิจกรรมของสังคมวัยรุ่นออนไลน์ ที่อาจจะพัฒนา กลายเป็นปัญหาสังคมได้เช่นกัน

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาประเมินตนเอง ในด้านการเตรียมความพร้อม ในการทำโครงการวิจัยระดับปริญญาตรี เมื่อผ่านการรับคำปรึกษา โดยใช้เทคนิค KWL

1.2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับคำปรึกษาที่มีต่อการนำ MSN Messenger, e-Mail และ Hi5 มาเป็นช่องทางในการจัดรูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกล

1.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษาทางไกลที่มีต่อรูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกล

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ผู้รับคำปรึกษามีความพร้อม ในระดับมาก ในการทำโครงการวิจัยระดับปริญญาตรี หลังจากมีการประเมินตนเอง

1.3.2 ผู้รับคำปรึกษามีความคิดเห็นต่อการนำ MSN Messenger, e-Mail และ Hi5 มาเป็นช่องทางในการจัดรูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกล ในระดับดี

1.3.3 ผู้รับคำปรึกษาทางไกลมีความพึงพอใจในรูปแบบที่ได้จัดให้อยู่ ในระดับมาก

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 การให้การปรึกษา หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือผู้ที่มีความไม่สบายใจ โดยอาศัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การปรึกษา และผู้รับการปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาใช้เทคนิคและวิธีการทางจิตวิทยาช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการสำรวจทำความเข้าใจเกี่ยวกับตนเอง สภาพแวดล้อม และปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และร่วมมือกันกับผู้ให้การปรึกษาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพตามสมควรแก่สภาพของตน กระบวนการให้การปรึกษามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะต้องทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับคนที่มีปัญหาสิ่งจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของคนอย่างครอบคลุม ตั้งแต่โครงสร้างด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และที่สำคัญที่สุด คือพฤติกรรมของคน

การให้การปรึกษาจะต้องอยู่บนพื้นฐานของ 1) ยอมรับคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นเพื่อนมนุษย์ 2) คำมั่น ถึงความเต็มใจ และความร่วมมือ 3) มุ่งให้บุคคลตระหนักในความเป็นตัวของตัวเอง 4) พัฒนาศักยภาพให้เจริญจนสุดความสามารถ 5) ให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สำหรับลักษณะของผู้ให้การปรึกษาที่ดีนั้นจะต้อง 1) มีสุขภาพจิตดี เป็นแบบอย่างของผู้ที่ดำเนินชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ 2) ไวต่อการรับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้รับการปรึกษา 3) ไม่มีอคติต่อเรื่องใดๆ โดยยึดเอาตนเองเป็นบรรทัดฐาน 4) มองคนอย่างเข้าใจคนโดยเข้าใจในอารมณ์ความรู้สึก(Empathy) และยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล 5) มีความรู้ความสามารถในการให้การปรึกษาเป็นผู้มีข้อมูลแม่นยำถูกต้อง 6) มีความรู้เชิงวิชาชีพ 7) มีทักษะในการช่วยเหลือ ซึ่งแตกต่างจากความช่วยเหลือทางสังคมอื่นๆ 8) เป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือได้ 9) มีความรักเพื่อนมนุษย์ และมีจิตใจอยากช่วยเหลือผู้มีความทุกข์ การให้การปรึกษามีผลทางสุขภาพ เพื่อการปรับประคับประคอง สภาพจิตใจ อารมณ์ และความสัมพันธ์กับสิ่งรอบตัวของผู้มารับการปรึกษา ส่งเสริมความสามารถ การตัดสินใจและวางแผนในอนาคต โดยผู้รับการปรึกษา

จะเห็นคุณค่าในตนเองและใช้ศักยภาพของเขาในการพิจารณาและตัดสินใจในสิ่งที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมให้เกิดทักษะในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อลดความขัดแย้งหรือความกดดันในจิตใจของผู้รับการปรึกษาเอง [5]

2.2 เทคนิคแบบ KWL (Know-Want-Learned) แม้ว่าในการคิดค้นและเผยแพร่ของ Ogle [6] ซึ่งมุ่งเน้นไปในด้าน การอ่านจับใจความ และการเขียนสรุปความ ซึ่งเป็นการนำข้อมูลที่มีอยู่เดิมมาผสมผสานกับการค้นคว้า ความรู้ใหม่ อันจะช่วยให้จดจำ และสามารถวิเคราะห์ความรู้ที่ตนมีอยู่ได้ ซึ่งมาจากคำถามสามคำ คือ ฉันรู้อะไร (what I know) ฉันจะต้องเรียนรู้อะไรอีก (what I want to know) และ ฉันได้เรียนรู้อะไรเพิ่มเติม (what I learned) ต่อมาได้รับการพัฒนาให้สมบูรณ์ขึ้นในชื่อ KWL PLUS โดย Carr & Ogle [7] โดยคงสาระเดิมของ KWL ไว้แต่เพิ่มการเขียนผังสัมพันธ์ทางความหมาย (Semantic Mapping) สรุปเรื่องที่อ่านและที่มีการนำเสนอเรื่องจากผังอันเป็นการพัฒนาทักษะเขียนและพูดนอกเหนือไปจากทักษะฟัง และอ่าน [3]

McLaughlin [8] แนะนำว่า ผู้สอนสามารถนำ KWL มาช่วยให้ผู้เรียนสืบเสาะตามความสนใจของผู้เรียนได้ โดยผู้สอนอาจมีคำถามอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือจาก 3 คำถามที่กล่าวไปแล้ว คือ เราคิดเรารู้้อะไร ที่ยังไม่แน่ใจบ้าง (what we think we know, but aren't sure about) มีอะไรที่เราได้เข้าใจอย่างลึกซึ้งจากสิ่งที่เรารู้บ้าง (what's our evidence for what we know) เราจะใช้วิธีการค้นหาในสิ่งที่เราอยากรู้อย่างลึกซึ้งนั้นๆ ได้อย่างไร (How we might find out what we want to know) อะไรบ้างที่เราสามารถค้นพบโดยการปฏิบัติ หรือการสืบเสาะค้นหาจากวัตถุที่ที่เกิดขึ้นแล้ว แล้วค่อยอ่าน หรือสอบถามผู้เชี่ยวชาญเพิ่มเติม (What could we find out by interacting with or observing the materials / phenomena, rather than by reading or asking experts) และ เรายังมีคำถามอื่นๆ เพิ่มเติมอีกหรือไม่ (What questions do we still have?) ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจะถามผู้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับเนื้อหาต่างๆ ผู้รับคำปรึกษารู้อะไรเกี่ยวกับเรื่องนั้นบ้าง แล้วมีเรื่องอะไรที่

ผู้รับคำปรึกษาไม่รู้แต่อยากรู้ เมื่อผ่านกิจกรรมการค้นคว้าเพิ่มเติมแล้ว ก็ให้ ผู้รับคำปรึกษาได้ตอบคำถามว่า ได้เรียนรู้อะไรเกี่ยวกับเรื่องนั้นบ้าง ใน ขั้น K นั้นจะเป็นการถามความรู้เดิม (prior knowledge) ของ ผู้รับคำปรึกษา ขั้น W จะเป็นการกระตุ้นให้ ผู้รับคำปรึกษาคำถามในสิ่งที่ตนเองอยากรู้และนำไปสู่กระบวนการหาคำตอบ ส่วน ขั้น L จะให้ ผู้รับคำปรึกษาสะท้อน (reflect) ความคิด และได้ประเมินตนเอง (Self-Assessment) เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้ทบทวนสิ่งที่เรียนรู้อะไรเปรียบเทียบกับ ขั้น K ว่ามีความก้าวหน้าเป็นไปในทิศทางใดและควรจะมีส่วนเพิ่มเติมจากผู้ให้คำปรึกษาอีกหรือไม่

2.3 การประเมินตามสภาพจริง การประเมินตนเอง การประเมินตามสภาพจริง เป็นวิธีการประเมินที่ออกแบบมาเพื่อสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมและทักษะที่จำเป็นของนักเรียนในสถานการณ์ที่เป็นจริงแห่งโลกปัจจุบัน (Real World Situations) [9] วิธีการประเมินจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการประเมินผลและมีส่วนร่วมในการจัดกระบวนการเรียนรู้ของตนเอง การประเมินตนเอง (self-assessment) นับเป็นบทบาทหน้าที่ซึ่งได้นำมาใช้ในการประเมินองค์กรและหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนส่วนใหญ่กำหนดดัชนีชี้วัดเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่วางไว้ ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ลักษณะชีวิต ความซื่อสัตย์ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อุปนิสัยรักการเรียนรู้ ความขยันขันแข็ง ความมีน้ำใจ อุปนิสัยการใช้เงิน เป็นต้น พนักงานในองค์กรทุกคนควรเห็นความสำคัญในการประเมินตนเองให้ครบทุกมิติ ทั้งมิติการทำงานและชีวิตส่วนตัวด้วยเช่นกัน [10] ในการประเมินตนเองจำเป็นต้องออกแบบเกณฑ์การให้คะแนนเพื่ออธิบายผลสัมฤทธิ์ต่างๆ ของตัวผู้ประเมิน สำหรับประเมินตนเอง ระบุวิธี คือ เครื่องมือในการให้คะแนน (Scoring Tool) ที่มีการระบุเกณฑ์ (Criteria) ประเมินชิ้นงานและคุณภาพ (Quality) ของชิ้นงานในแต่ละเกณฑ์ ทักษะที่ควรประเมินจากการประเมินตามสภาพจริง 1) ทักษะด้านความรู้ (Knowledge Skills) 2) ทักษะด้านความคิด (Thinking Skills) 3) ทักษะส่วนบุคคล

(Personal Skills) 4) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attributes) 5) ทักษะภาคปฏิบัติ (Practical Skill) [11] [12]

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ศึกษาทฤษฎีที่ใช้ในการทำวิจัยด้านจิตวิทยา การให้คำปรึกษา เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับเทคนิค KWL ที่ปรับปรุงมาใช้ในด้านการคิดแบบอภิปัญญา การสร้างและกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับการประเมินตนเอง ตามสภาพจริง ศึกษาเครื่องมือที่เป็นช่องทางในการจัดรูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกล ตลอดจนการวัดความคิดเห็นและความพึงพอใจ

3.2 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยการจัดรูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกล ได้แก่ ตารางช่วงเวลาการให้คำปรึกษาทางไกล กำหนดกิจกรรมการพูดคุยผ่านช่องทาง MSN Messenger, ส่งไฟล์งานหรือฝากคำถามผ่าน e-Mail และข้อความแจ้งเตือนผ่าน Hi5, แบบฟอร์ม My map เป็นแบบประเมินตนเองสำหรับ ผู้รับคำปรึกษาแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ สำหรับผู้รับคำปรึกษา

3.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการเลือกโดยเจาะจง นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี สาขา ระบบสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 ของภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 เลือกโดยความสมัครใจในการขอรับคำปรึกษาทางไกล โดยใช้เทคนิค KWL จำนวน 13 คน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มจากการเพิ่มรายชื่อเทียบเชิญนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ที่ต้องการรับคำปรึกษาใน MSN messenger ส่ง e-Mail แจ้งกำหนดตารางเป็นช่วงเวลาการให้คำปรึกษาในแต่ละวัน เปิดรับคำปรึกษาและพูดคุยตามความสมัครใจเป็นรายคน ด้านความสนใจและความถนัดในการทำโครงการวิจัยระดับปริญญาตรี จากนั้นให้ผู้รับคำปรึกษาประเมินตนเองผ่าน My map ในขั้น K ส่งกลับผู้ให้คำปรึกษาโดยตรง ผ่าน MSN messenger หรือบางรายไม่สะดวกก็ให้ส่งทาง e-Mail และกระตุ้นโดยการแนะนำ และให้ผู้รับคำปรึกษาตั้ง

คำถาม หรือผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้ตั้งคำถามโต้ตอบกัน ในขั้น W มีการบันทึก และในขั้น L ให้ผู้รับคำปรึกษาประเมินตนเองผ่าน My map ซึ่งปรับปรุงจากขั้น K แล้วส่งคืน หลังจากนั้นผู้ให้คำปรึกษามีการสะท้อนความคิดเป็นรายบุคคล แล้วจึงจะมีการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินตนเอง ในด้านการเตรียมความพร้อมในการทำโครงการวิจัยระดับปริญญาตรี เมื่อผ่านการรับคำปรึกษา โดยใช้เทคนิค KWL โดยใช้การสรุปผลเชิงคุณภาพจาก My map ซึ่งได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการทำโครงการวิจัยระดับปริญญาตรี และจากการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการประเมินผลเชิงปริมาณ

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับคำปรึกษา ที่มีต่อการจัดรูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกลโดยใช้ MSN Messenger, e-Mail และ Hi5 ใช้คะแนนร้อยละ, ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสรุปผลเชิงคุณภาพ

3.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษาทางไกลที่มีต่อ รูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกล ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการทดลองการให้คำปรึกษาทางไกลโดยผู้วิจัยเป็นผู้ให้คำปรึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้เทคนิค KWL (Known-Want-Learned) โดยประยุกต์ใช้ My map มาเป็นแบบประเมินตนเอง แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ โดยนำเสนอในรูปการบรรยายเชิงคุณภาพ และตารางประกอบคำบรรยาย ในการทำวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างที่

เข้ารับคำปรึกษาทางไกลเป็นไปด้วยความสมัครใจ มีทั้งหมด 13 คน ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้รับคำปรึกษาที่ทำวิจัยประเภท Website Application จำนวน 7 คน ผู้รับคำปรึกษาที่ทำวิจัยประเภท System Development จำนวน 3 คน และผู้รับคำปรึกษาที่ทำวิจัยประเภท e-Learning Development System จำนวน 3 คน

จากวัตถุประสงค์ การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษา ประเมินตนเอง ในด้านการเตรียมความพร้อมในการทำโครงการวิจัยระดับปริญญาตรี เมื่อผ่านการรับคำปรึกษา โดยใช้เทคนิค KWL โดยมีสมมติฐานการวิจัยว่า ผู้รับคำปรึกษามีความพร้อม ในระดับมาก ในการทำโครงการวิจัยระดับปริญญาตรี หลังจากมีการประเมินตนเอง ได้ผลการศึกษาและวิเคราะห์หัวข้อที่นำมาสร้างเป็น My map เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แยกแยะหมวดหมู่เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัยของตนเอง และได้คะแนนเพื่อประเมินตนเอง ในขั้น K ดังนี้

My map ที่สร้างขึ้น ประกอบไปด้วย หัวข้อโครงการวิจัยที่ผู้รับคำปรึกษาจะต้องกรอก และได้แยกหมวดหมู่เนื้อหาออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเนื้อหาที่ 1 การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ทำโดยแบ่งเป็น 2 ข้อย่อย คือ การศึกษาด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และ ใครคือผู้ใช้ระบบ กลุ่มเนื้อหาที่ 2 การวิเคราะห์และออกแบบระบบงานโดยแบ่งเป็น 4 ข้อย่อย คือ ขั้นตอนการเข้าใช้งาน การจัดการฐานข้อมูล การออกแบบหน้าจอ และการออกแบบรายงาน กลุ่มเนื้อหาที่ 3 การประเมินระบบงาน โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อย่อยคือ ด้านเนื้อหาและระบบงาน ด้านเทคนิค และการนำเสนอและตอบคำถาม และกลุ่มเนื้อหาที่ 4 การพัฒนาระบบงานโดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อย่อย คือ การทดสอบระบบ โปรแกรมที่ใช้ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ผู้วิจัยได้เปิดช่องให้กลุ่มตัวอย่างได้กรอกข้อมูลในส่วนของโปรแกรมที่ใช้ และวัสดุและอุปกรณ์ที่กลุ่มตัวอย่างใช้ โดยสามารถสรุป เป็นประเภทได้ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างที่ทำโครงการวิจัยด้าน Website Application ได้เลือกโปรแกรม Dream weaver ภาษา php และ NuSphere PhpED, Edit plus ใช้สำหรับพัฒนา Website เลือกใช้ Photoshop, Firework และ Flash สำหรับ

ทำ กราฟฟิกและภาพเคลื่อนไหว เลือกใช้ Microsoft Access, SQL Server 2003 และ MySQL สำหรับ สร้างฐานข้อมูล ใช้ Appserv สำหรับจำลองเครื่องเป็น server และใช้ Microsoft word สำหรับพิมพ์เอกสาร ในส่วนของวัสดุและอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง เครื่องพิมพ์ และคู่มือการใช้งานโปรแกรม

2) กลุ่มตัวอย่างที่ทำโครงการวิจัยด้าน System Development ได้เลือกโปรแกรม Microsoft Visual basic 6.0 สำหรับการพัฒนาและแก้ไขระบบ เลือกใช้ Microsoft Access สำหรับสร้างฐานข้อมูล ใช้ Microsoft Visio สำหรับวาดไดอะแกรม และเลือกใช้ Macromedia flash สำหรับทำภาพเคลื่อนไหว และสร้างเกมส์ ในส่วนของวัสดุและอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่าง ต้องใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ด เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และคู่มือการใช้งานโปรแกรม

3) กลุ่มตัวอย่างที่ทำโครงการวิจัยด้าน e-Learning Development ได้เลือกโปรแกรม Moodle สำหรับการพัฒนาระบบ เลือกใช้ Photoshop, Camtasia, flash, 3ds Max และ swish สำหรับ ทำกราฟฟิก อัดคลิปวิดีโอ และทำภาพเคลื่อนไหว ในส่วนของวัสดุและอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่าง ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง และคู่มือการใช้งานโปรแกรม

เมื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้ประเมินตัวเองจากขั้น K แล้ว ก็จะตอบคำถาม ในขั้น W ว่าจะต้องเรียนรู้อะไรเพิ่มเติม ในขั้นนี้กลุ่มตัวอย่างจะเป็นฝ่ายตอบคำถามด้วยตัวเอง หลังจากทราบผลการประเมินตนเองจากขั้น K แล้วในกลุ่มเนื้อหาที่ตนเองได้คะแนนต่ำนั้น กลุ่มตัวอย่างบางรายได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการค้นหาจากอินเทอร์เน็ตบ้าง บางรายก็สอบถามกับผู้วิจัยผ่าน MSN Messenger และบางรายผู้วิจัยเป็นฝ่ายแนะนำให้ลองไปศึกษาเพิ่มเติม ซึ่งคำถามที่กลุ่มตัวอย่างถามผู้วิจัยโดยส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับการเขียนโครงการ ขั้นตอนและวิธีการพัฒนาโครงการ และโปรแกรมที่เหมาะสมในการพัฒนาโครงการของตนเอง โดยกลุ่มตัวอย่างบางรายมีความรู้สึกรู้สึกว่าตนเองไม่มั่นใจเลย กลัวว่าเมื่อเสนอหัวข้อผ่านแล้ว แต่พอถึงเวลากลับทำไม่

สำเร็จ ในกรณีนี้ผู้วิจัยต้องให้กำลังใจโดยการพิจารณาการประเมินตนเองจากขั้น K แล้วแนะนำว่าควรจะศึกษาเรื่องอะไรเพิ่มเติมอีกบ้าง แนะนำให้มีการวางแผนและแบ่งเวลาตลอดจนจับกลุ่มเพื่อนที่ทำโครงการในกลุ่มเดียวกัน และให้สอบถามกับอาจารย์ผู้ดูแลโครงการในวิทยาลัยระดับปริญญาตรีโดยตรงว่าในการสอบจะมีสัดส่วนในการให้คะแนนอย่างไร จากการสังเกตของผู้วิจัยเองในขั้น W นั้น การวางตัวที่เป็นกันเอง ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา โดยเฉพาะการใช้ภาษาที่กลุ่มตัวอย่างนิยมนำมาใช้พูดคุยกันผ่าน MSN Messenger จะมีผลต่อการที่ผู้รับการปรึกษาจะเปิดใจในการพูดคุย และยอมรับสภาพความเป็นจริงของผลการประเมินตนเอง จนส่งผลให้เปิดรับและพร้อมที่จะพัฒนาตนเองต่อไป ในกรณีการให้คำปรึกษาที่ผู้วิจัยแนะนำว่าควรจะพูดคุยหรือปรึกษากันแบบตัวต่อตัวจะได้ประโยชน์ และมีรายละเอียดกว่าแบบกลุ่ม

ใน ขั้น L กลุ่มตัวอย่างประเมินตัวเองใน My map อีกครั้ง หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทิ้งช่วงเวลาเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ไปศึกษาด้วยตนเอง ผู้วิจัยกระตุ้นโดยการส่งข้อความผ่าน Hi5 และให้กลุ่มตัวอย่างส่งแบบประเมินผ่านทาง e-Mail ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ศึกษาและเรียนรู้เพิ่มเติมในเรื่อง การจัดการกับระบบฐานข้อมูลของเว็บไซต์ การวิเคราะห์ระบบของเว็บไซต์ เรียนรู้เพิ่มเติมด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ตลอดจนการประเมินคุณภาพการจัดการ ศึกษา การประเมินคุณภาพ สมศ. และ กพร. เรียนรู้เพิ่มเติมด้านการออกแบบกราฟฟิกการเขียนสคริปของภาษาจาวา การทำแอนิเมชัน และได้เรียนรู้เนื้อหาในโครงการวิจัยที่ตนเองทำ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์คะแนนจาก My map ในขั้น L เพื่อทำการสรุปดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงคะแนนเฉลี่ยจากการประเมินความรู้ด้านความพร้อมในการทำโครงการวิจัยระดับปริญญาตรีด้วยตนเองของผู้รับคำปรึกษา

นักศึกษาที่เข้ารับการปรึกษา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ผู้รับคำปรึกษาคนที่ 1	1.86	0.77	มีความพร้อมระดับปานกลาง
ผู้รับคำปรึกษาคนที่ 2	2.07	0.27	มีความพร้อมระดับปานกลาง
ผู้รับคำปรึกษาคนที่ 3	2.71	0.47	มีความพร้อมระดับมาก
ผู้รับคำปรึกษาคนที่ 4	3.43	0.51	มีความพร้อมระดับมาก
ผู้รับคำปรึกษาคนที่ 5	3.57	0.51	มีความพร้อมระดับมากที่สุด
ผู้รับคำปรึกษาคนที่ 6	2.29	0.47	มีความพร้อมระดับปานกลาง
ผู้รับคำปรึกษาคนที่ 7	2.50	0.76	มีความพร้อมระดับมาก
ผู้รับคำปรึกษาคนที่ 8	3.29	0.61	มีความพร้อมระดับมาก
ผู้รับคำปรึกษาคนที่ 9	3.21	0.58	มีความพร้อมระดับมาก
ผู้รับคำปรึกษาคนที่ 10	2.43	0.85	มีความพร้อมระดับปานกลาง
ผู้รับคำปรึกษาคนที่ 11	3.86	0.36	มีความพร้อมระดับมากที่สุด
ผู้รับคำปรึกษาคนที่ 12	3.57	0.51	มีความพร้อมระดับมากที่สุด
ผู้รับคำปรึกษาคนที่ 13	3.00	0.96	มีความพร้อมระดับมาก
ภาพรวมการประเมินตนเอง	2.96	0.86	มีความพร้อมระดับมาก

จากตารางที่ 1 พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยของผู้รับคำปรึกษาทางไกลโดยใช้เทคนิค KWL หลังจากประเมินตนเองโดยรวมเท่ากับ 2.96 ซึ่งมีความพร้อมระดับมากในการทำโครงการวิจัยระดับปริญญาตรี และตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าผู้รับคำปรึกษาจำนวน 4 ราย มีความพร้อมหลังจากประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 รายมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก และจำนวน 3 รายมีความพร้อมอยู่ในระดับมากที่สุด

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับคำปรึกษาที่มีต่อการจัดรูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกลโดยใช้ MSN Messenger, e-Mail และ Hi5 โดยมีสมมติฐานการวิจัยว่า ผู้รับคำปรึกษามีความคิดเห็นต่อการนำ MSN Messenger, e-Mail และ Hi5 มาเป็นช่องทางในการจัดรูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกลโดยใช้ KWL อยู่ในระดับดี ได้ผลสรุปของการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่มีโอกาสที่จะพูดคุยกับผู้ให้คำปรึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการสอบหัวข้อโครงการวิจัยในระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่ ต้องการพูดคุยกับผู้ให้คำปรึกษาผ่าน MSN Messenger คิดเป็นร้อยละ 53 โดยให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า MSN Messenger ใช้งานสะดวก ติดต่อกันง่าย สามารถถามตอบหรือโต้ตอบได้ทันที ผู้วิจัยกลัวที่จะพูดคุยมากกว่าการเผชิญหน้า สนับสนุนการส่งตัวอย่างให้กันได้ง่ายและรวดเร็ว รองลงมาเป็น e-Mail ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 35 โดยผู้รับคำปรึกษาได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า e-Mail สามารถย้อนกลับมาอ่านได้ สามารถส่งแนบไฟล์ได้ และบางครั้งไม่มีโปรแกรม MSN Messenger หรือไม่ได้เล่น MSN Messenger ทุกวัน จึงต้องใช้ e-Mail เป็นช่องทางในการเข้ารับการปรึกษา และผู้รับคำปรึกษามีความคิดเห็นที่ต้องการจะพูดคุยกับที่ปรึกษาผ่าน Hi5 คิดเป็นร้อยละ 12

2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างระบุว่า ช่วงเวลาที่พร้อมจะใช้งานอินเทอร์เน็ตและพูดคุยกับผู้ให้คำปรึกษา

แบบทางไกล ตรงกับช่วง ค่ำ (19.00-22.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาเป็นช่วงเช้า (07.00-10.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 24 สำหรับช่วงบ่าย-เย็น(14.00-18.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 15 และช่วงกลางวัน(11.00-13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 8

3) จากการวิเคราะห์คะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการคุยกันแบบตัวต่อตัว ผ่านทาง MSN Messenger มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.77 ซึ่งอยู่ในระดับดี ความคิดเห็นที่มีต่อการส่งแนบไฟล์และฝากข้อความผ่าน e-Mail มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.77 ซึ่งอยู่ในระดับดี ความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการส่งข้อความเตือนผ่าน Hi5 มีค่าเฉลี่ยคะแนน 3.54 อยู่ในระดับดี และจากการวิเคราะห์คะแนนความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่จะนำทั้งสามช่องทางนี้มาจัดรูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกลโดยใช้เทคนิค KWL มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.15 ซึ่งอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะถ้าหากนำช่องทางดังกล่าวมารวมกับรายวิชาที่เรียน กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความคิดเห็นเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.15 ซึ่งอยู่ในระดับดี และบางรายก็ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า “น่าจะจัดรูปแบบนี้ร่วมกับทุกๆ วิชา”

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษาทางไกลที่มีต่อ รูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกล โดยมีสมมติฐานการวิจัยว่า ผู้รับคำปรึกษาทางไกลมีความพึงพอใจในรูปแบบที่ได้จัดให้อยู่ในระดับมาก ได้ผลสรุปของการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงคะแนนความพึงพอใจ ของผู้รับคำปรึกษาที่มีต่อการจัดรูปแบบ การให้คำปรึกษา ทางไกล โดยใช้เทคนิค KWL ดังนี้

รายการข้อความ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อการจัดช่องทางในการให้คำปรึกษาทางไกล			
1.1 ใช้ช่องทาง MSN Messenger	4.62	0.51	มากที่สุด
1.2 ใช้ช่องทาง e-Mail	4.08	0.64	มาก
1.3 ใช้ช่องทาง His	2.85	1.41	ปานกลาง
2. ความพึงพอใจต่อเทคนิค KWL			
2.1 การวิเคราะห์โดยใช้ My Map	3.92	1.19	มาก
2.2 ชั้น K ทำให้รู้ตัวว่ารู้อะไร	3.92	0.95	มาก
2.3 ชั้น W ตั้งคำถามและทราบว่าต้องศึกษาอะไรเพิ่มเติมอีก	4.00	1.00	มาก
2.4 ชั้น L ทำให้รู้ตัวว่าได้เรียนรู้อะไร	3.92	0.95	มาก
2.5 ชั้นสะท้อนกลับได้แนวคิดและมั่นใจขึ้น	4.23	0.93	มาก
3 ความพึงพอใจด้านอื่นๆ			
3.1 การประเมินตนเองทำให้รู้จักศักยภาพของตนเองและมีการเตรียมความพร้อมมากขึ้น	4.23	0.83	มาก
3.2 เทคนิค KWL เข้าใจง่าย	3.62	1.12	มาก
3.3 My map ปฏิบัติได้ไม่ยุ่งยาก	4.08	1.04	มาก
สรุปผลรวม	3.95	0.98	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ย 3.95 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดช่องทางในการให้คำปรึกษาทางไกล ช่องทาง MSN Messenger มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ช่องทาง e-Mail มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ ช่องทาง His อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจที่มีต่อเทคนิค KWL พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการวิเคราะห์โดยใช้ My map โดยชั้น K ทำให้รู้ตัวว่ารู้อะไร ชั้น W ตั้งคำถามและทราบว่าต้องศึกษาอะไรเพิ่มเติม ชั้น L ทำให้รู้ตัวว่าได้เรียนรู้อะไร และ ชั้นสะท้อนกลับได้แนวคิดและมั่นใจขึ้น ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจด้านอื่นๆ ได้แก่

การประเมินตนเองทำให้รู้จักศักยภาพของตนเองและมีการเตรียมความพร้อมมากขึ้น เทคนิค KWL เข้าใจง่าย และ My map ปฏิบัติได้ไม่ยุ่งยาก ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน

5. อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยทำให้ทราบข้อเท็จจริงที่จะนำมาอภิปรายดังต่อไปนี้

1) ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพร้อมในการทำโครงการวิจัยระดับปริญญาตรีเมื่อผ่านการรับคำปรึกษาโดยใช้เทคนิค KWL แล้วพบว่า ผู้รับคำปรึกษามีความพร้อมในการทำโครงการวิจัยระดับปริญญาตรี อยู่ในระดับ

มาก ทั้งนี้เพราะการให้คำปรึกษาได้ใช้เทคนิค KWL (Know-Want-Learn) นั้น มีขั้นตอนในการปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับนำมาใช้ในการประเมินตนเองของผู้รับคำปรึกษา โดยผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาจะไม่ยึดเอาตนเองเป็นบรรทัดฐาน ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาการให้คำปรึกษาที่ สุบิน [5] ได้กล่าวไว้ว่าการให้คำปรึกษาที่มุ่งให้บุคคลตระหนักในความเป็นตัวของตัวเอง รู้จักคุณค่าในตนเอง จะสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างเต็มที่ ทั้งนี้การประเมินตนเองยังเป็นวิธีการหนึ่งของการประเมินตามสภาพจริง ที่ให้ผู้รับคำปรึกษารู้ว่าเขาต้องการอะไร เป้าหมายและความมุ่งหวังคืออะไร จะมีประโยชน์เพื่อการพัฒนาตนเองต่อไป แนวคิดในการวิจัยที่มีการประเมินตนเองของผู้เรียนนั้นสามารถนำผลมาปรับปรุงคุณภาพในด้านการจัดการเรียนการสอนได้ ตามที่อำพรและภรณ์การ์ [13] ได้ศึกษาคุณภาพบัณฑิตจากการประเมินตนเอง ของนักศึกษาเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยการเก็บข้อมูลงานวิจัยเป็นเวลา 3 ปี ซึ่งผลการวิจัยทำให้มองเห็นภาพรวมได้ว่า การจัดการเรียนการสอนสามารถสร้างคุณภาพให้บัณฑิตเป็นไปในทิศทางใด และปรับปรุงอย่างไร

2) ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้รับคำปรึกษาที่มีต่อการนำ MSN Messenger, e-Mail และ Hi5 มาเป็นช่องทางในการจัดรูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกลโดยใช้เทคนิค KWL โดยรวมแล้วอยู่ในระดับดี ทั้งนี้หากมีการนำช่องทางเหล่านี้มาออกแบร่วมกับจัดการเรียนการสอนบนเครือข่ายแล้ว จำเป็นต้องจัดการช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง (Two-ways communication) ระหว่างผู้เรียนและผู้สอนด้วย โดย เสรี [14] ได้จัด e-Mail และช่องทางอื่นๆ ที่สามารถจัดการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาเป็นช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน อุทัย [15] อธิบายว่าผู้เรียนจะติดต่อสื่อสารกับผู้สอนได้แบบที่โต้ตอบโดยทันทีทันใด (Synchronous Interaction) เช่น การ Chat หรือ อาจจะใช้การโต้ตอบแบบไม่ทันทีทันใด (Asynchronous Interaction) เช่น การใช้ e-Mail และการใช้เว็บไซต์ เป็นต้น นับว่าเป็นการสนับสนุนการจัดการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ [1] ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าควรเลือกใช้

เทคโนโลยีให้เป็นไปตามกลุ่มและกระแสนิยม เช่น เลือกใช้ MSN ในการใช้งาน Chat และ Hi5 แทนการใช้งานเว็บไซต์ หรืออาจจะเพิ่มเทคโนโลยีอื่นๆ ดังการวิจัยของ MacLean [16] ได้เลือกใช้โปรแกรม Skype ซึ่งเป็นโปรแกรมโทรศัพท์บนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ใช้งานได้ฟรีที่มีการปรับปรุงให้เป็น Video Conference โดยการจัดรูปแบบให้ผู้เรียนฝึกพูด อ่าน และพิมพ์ ในวิชาภาษาอังกฤษ กับอาจารย์ผู้สอนที่อยู่กันคนละประเทศ เป็นต้น

3) ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา ที่มีต่อรูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกล ซึ่งพบว่ามึระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้จากข้อมูลของ ประชาชาติธุรกิจ [17] ซึ่งได้ศึกษาข้อมูลจากทฤษฎี ที่ทำการสำรวจจำนวนคนเข้าเว็บไซต์สูงสุดในประเทศไทยระบุว่า 71% ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละวัน อันดับแรกจะต้องใช้งาน Hotmail.com, Msn.com หรือโปรแกรมแชต ออนไลน์ MSN Messenger และอันดับสองคือ Yahoo.com ซึ่งสามารถอธิบายถึงการใช้งานและการเข้าถึงของกลุ่มวัยรุ่นในปัจจุบัน โดย ศิริพงษ์ [18] ระบุว่าวัยรุ่นเมืองไทยเมื่อไรก็ตามที่เจอคอมพิวเตอร์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็ต้อง “ออนเอ็ม” โดยส่วนใหญ่เปิดเอาไว้เพื่อพูดคุย และส่งเพลง ภาพ และคลิปวิดีโอผ่านช่องทางนี้ 43 % ของวัยรุ่นอเมริกาที่มีอายุ 13-18 ปี มักจะ พูดคุยกันในเรื่องที่ไม่กล้าเผชิญหน้าเช่นหากไม่พอใจก็จะปิดโปรแกรมหรือปิดหน้าต่างไปเลย จากการศึกษาของ นันทิก [19] เกี่ยวกับกระแสนิยมของวัยรุ่นในการใช้งาน Hi5 ว่าใครไม่รู้จักขอบอกตามตรงว่า “เซย” เพราะวัยรุ่นต้องการหาของเล่นใหม่ หาเพื่อนใหม่ สร้างกลุ่มที่มีความชอบเหมือนกัน จากเพื่อนตัวเอง และเพื่อนของเพื่อน จนกลายเป็นสังคมใหญ่ จนไปถึงกลุ่มคนทำงาน ซึ่งอายุระหว่าง 20-30 ปี ไม่จำกัดเพศ อายุ อาชีพและการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อสังคมใหญ่ขึ้นผู้ปกครอง ครู และอาจารย์ ควรจะตามไปดูแลในสังคมของพวกเขาเหล่านี้ด้วยเช่นกัน งานวิจัยชิ้นนี้สามารถแก้ปัญหาเวลาว่างที่ไม่ตรงกัน ระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษา ลดปัญหาการขาดผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในมหาวิทยาลัย ทำให้มีความสัมพันธ์อันดีมากขึ้นเนื่องจากว่าอาจารย์ที่ปรึกษามี

เวลาและเอาใจใส่นักศึกษาในที่ปรึกษา ซึ่งนักศึกษากลัวคุยและเปิดเผยมากกว่าการเผชิญหน้ากัน ทำให้สามารถติดตามความก้าวหน้าของงานได้เป็นอย่างดี มีการกระตุ้นให้เกิดกำลังใจในการค้นหาและศึกษาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติมจนเกิดเป็นชุมชน เป็นสังคมออนไลน์ และเป็นเครือข่ายแห่งการเรียนรู้ไปตลอดชีวิต อย่างไรก็ตามเมื่อผู้ให้คำปรึกษาพร้อมที่จะเข้าสู่โลกออนไลน์ ซึ่งอาจจะยากอยู่สักหน่อยกับผู้ให้คำปรึกษาที่เลยวัย หรือไม่ชินกับการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ และสิ่งหนึ่งที่จะต้องเปิดใจกว้างคือภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกันในกลุ่มวัยรุ่น ซึ่งอาจจะมีกรร่อนเสียง เช่น “สวีสวี” ก็จะกร่อนเหลือแต่คำว่า “ดี” คำพูดที่ไม่ได้รับการยินยอมให้ใช้ทั่วไปในระดับสากล หากแต่ใช้พูดกันเองในกลุ่มเพื่อนฝูงหรือในกลุ่มวัยรุ่น โดยมักจะได้รับการต่อต้านจากผู้หลักผู้ใหญ่ในสังคมอยู่เสมอเรียกว่า “ภาษาวิบัติ” [20] ซึ่งขยายตัวเร็วทางสื่อออนไลน์และเป็นไปตามกาลเวลา ดังตัวอย่างที่ผู้วิจัยเองได้พูดคุยและพบเจอคำพูดของผู้รับคำปรึกษาที่บอกว่า “เสดเร็นคร่า” หมายถึง “เสร็จแล้วละ” หรือ “งานตามรายชื้อคาบ” หมายถึง “อาจารย์ทำอะไรอยู่ครับ” และ “งานนูมันออฟเฟรมักๆ” หมายถึง “งานของหนูมันไม่ดีเอามากๆ เลย” เป็นต้น ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาต้องเปิดใจกว้างในการรับฟัง และมีวิจารณ์ณาณในการพูดคุยด้วยการใช้ภาษาเดียวกับพวกเขาแล้วค่อยๆ ดึงกลับมาใช้ภาษาปกติ ซึ่งเป็นผลดีของผู้ให้คำปรึกษา ตลอดจนอาจารย์ที่จะคอยควบคุมดูแลต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

- 1) ออกแบบกิจกรรมการให้คำปรึกษาอย่างรัดกุม มีหลักฐานในการติดตามความก้าวหน้า และควบคุมการสนทนาเพื่อไม่ให้ออกนอกเรื่องมากเกินไป
- 2) มหาวิทยาลัยควร สนับสนุนและกำหนดเป็นภาระงานเพื่อเป็นผลงานให้กับผู้ให้คำปรึกษาแบบทางไกลหรือแบบออนไลน์

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาโปรแกรมสำหรับการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตทั้งแบบทางเดียว และแบบสองทาง โดยทันทีทันใด หรือ ไม่ทันทีทันใด ที่นอกเหนือจาก MSN Messenger, e-Mail และ HIS เพื่อนำมาจัดรูปแบบการให้คำปรึกษาทางไกล หรือการพบที่ปรึกษา (Online home room) ให้เข้ากับเทรนด์ของนักศึกษาในแต่ละยุคแต่ละสมัย เช่น Yahoo Messenger, Webblog หรือ Blogs, Skype, Camfrog, Forum หรือโปรแกรมใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นอีกในอนาคต

- 2) ควรศึกษาเทคนิคอื่นๆ นอกจาก KWL เพื่อนำมาจัดเป็นเทคนิคการให้คำปรึกษาทางไกล ที่สะดวกเรียนรู้ง่าย หรืออาจจะใช้ประสบการณ์ส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษาเองแต่วางแผนวิธีการประเมินผลให้รัดกุม

- 3) ผู้ให้คำปรึกษาต้องเป็นผู้มีจิตวิทยาการให้คำปรึกษา และเข้ากับวัยของนักศึกษาได้ดี

- 4) ในกรณีที่ผู้เชี่ยวชาญเป็นบุคคลภายนอกได้รับเชิญให้เข้ามาเป็นผู้ให้คำปรึกษา เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านดนตรีไทย ผู้เชี่ยวชาญด้านการเพาะพันธุ์ปะการัง เป็นต้น มหาวิทยาลัยต้องมีการติดต่อ ทาบตาม และสนับสนุนช่องทางในการให้คำปรึกษาทางไกลระหว่างผู้ให้คำปรึกษา กับผู้รับคำปรึกษาด้วย

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.ดวงรัตน์ ศรีวงษ์กุล ที่ให้คำปรึกษาตลอดจนตรวจทานบทความวิจัยชิ้นนี้ ขอขอบคุณผู้ตรวจเครื่องมืองานวิจัย 3 ท่าน ได้แก่ ผศ.กรกนก โภคสวัสดิ์ หัวหน้าสาขาระบบสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ อาจารย์วิชริณี สวัสดิ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี และอาจารย์นริศ เสาแก้ว อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ขอขอบคุณอาจารย์ณัฐวิจิศา เลิศพงษ์รุจิกร ที่ช่วยตรวจทานภาษาอังกฤษ สุดท้ายนี้ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างที่ร่วมมือในการวิจัย และขอบคุณเพื่อนๆ DET 3 ที่คอยให้กำลังใจซึ่งกันและกันตลอดมา

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. (ออนไลน์) สืบค้นวันที่ 5 มีนาคม 2552 จาก http://www.onec.go.th/Act/law2542/index_law2542.htm
- [2] Scott, John. (2009). Authentic Assessment Tools. [Online] (n.d.). Available from: <http://www.calproonline.org/eric/docs/custer/custer5.pdf> [2009, February 14].
- [3] สมศักดิ์ ภูวิภาดารวรรณ. (2545). การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและการประเมินตามสภาพจริง. พิมพ์ครั้งที่ 5. เชียงใหม่: เชียงใหม่โรงพิมพ์แสงศิลป์.
- [4] อุษณีย์ โพธิสุข. (2540). โรงเรียนจะพัฒนาอัจฉริยะภาพเด็กได้อย่างไร. กรุงเทพฯ : ศูนย์พัฒนาอัจฉริยะ.
- [5] สุบิน สมิน้อย. (2549). แนวคิดพื้นฐานในการให้คำปรึกษา. (ออนไลน์) 2549. สืบค้นวันที่ 6 มีนาคม 2552 <http://www.suicidethai.com/elearning/test/education/articles/view.asp?id=1>
- [6] Ogle, D.M. (1986). "K-W-L: A teaching model that develops active reading of expository text". *Reading Teacher*, 39, 564-570.
- [7] Carr, E., & Ogle, D.M. (1987). "A strategy for comprehension and summarization." *Journal of Reading*, 30, 626-631.
- [8] McLaughlin, (1994). M. Using KWL to Introduce Inquiry. A Document Prepared for Museum Experiences Introducing Inquiry to Teachers. [Online] (1994). Available from: <http://www.exploratorium.edu/ifi/resources/lifescienceinquiry/usingkwl.html> [2009, February 14].
- [9] Popham, W.J. (1999). Classroom assessment: What teachers need to know. [Online] (2006) Available from: <http://www.pearson.ch/HigherEducation/AllynBacon/1471/9780205510757/Classroom-Assessment-What-Teachers-Need.aspx> [2009, February 14]
- [10] เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2550). กำจัดจุดอ่อนด้วยการ "ประเมินตนเอง". (ออนไลน์). สืบค้นวันที่ 6 มีนาคม 2552 จาก <http://www.kriengsak.com>
- [11] กิ่งกาญจน์ สิริสุขนธ์. (2550). รุบริคหรือรุบริคการให้คะแนน. กรุงเทพฯ : สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา.
- [12] ไตรรงค์ เจนการ. (2550). เครื่องมือประเมินผลตามสภาพจริง. กรุงเทพฯ : สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา.
- [13] อําพร ไตรภัทร และ กรรณิการ์ ก้วหา. (2545). "คุณภาพบัณฑิต จากการประเมินตนเองของนักศึกษา". วารสารประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น. 3 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2545). 24-31.
- [14] เสรี เพิ่มชาติ. (2551). การพัฒนารูปแบบบทเรียนด้วยการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายเรื่องมวยไทยในระดับอุดมศึกษา. ปรินญาการศึกษาคุณภูมิจิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [15] อุทัย ภิรมย์รัตน์. (2540). "โฉมหน้ามหาวิทยาลัยในศตวรรษที่ 21", สารศรีปทุม, ปีที่ 2, ฉบับที่ 2, กุมภาพันธ์-พฤษภาคม, 2540.
- [16] MacLean, George Robert. (2008). "SMILE! Students Meeting for Intercultural Learning and Exchange". วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ICT เพื่อพัฒนาการเรียนรู้. [Online] 1(2008). Available from: <http://ejournals.thaicyberu.go.th/index.php/ictl/issue/view1> [2009, February 14]
- [17] ประชาชาติธุรกิจ. (2550). "ผลวิจัย "วินโดวส์" ไลฟ์" คนไทยเกาะเทรนด์ "เว็บบล็อก" อันดับ 1 เอเชีย". ประชาชาติธุรกิจ. (25 มกราคม 2550). 38.
- [18] ศิริพงษ์ วิทวิทยวิโรจน์. (2550). "วัยรุ่นออนไลน์". มติชน. (19 พฤศจิกายน 2550): 6.

[19] นันทิกร ไทยเจริญ. (2552). พฤติกรรมและทัศนคติ
การใช้ Hi5 ในการติดต่อสื่อสารของผู้ใช้งาน
อินเทอร์เน็ต. (บท ความออนไลน์) สืบค้น 28
มีนาคม 2552 จาก
<http://researchers.in.th/blog/internet/1161>.

[20] อัลไซโครพีเดีย. (2552). “ภาษาวิบัติ”. อัลไซโคร
พีเดีย ไร้สาระนุกรม (ออนไลน์) สืบค้นวันที่ 23
มีนาคม 2552 จาก
<http://th.uncyclopedia.info/wiki/%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%A9%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%B>