

A world map composed of white dots on a red background. The dots are arranged in a grid pattern, with the density of the dots varying to create the shape of the continents. The map is centered on the Atlantic Ocean.

บทความวิจัย/วิชาการ



วัฒนธรรมการสื่อสารสมัยใหม่ กับการปฏิบัติงานของครู ในกรุงเทพมหานคร

จิตตินันท์ วัฒน^{*}
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

titidat@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ ทักษะ ทักษะ การให้ความหมาย และคุณค่าในการสื่อสารออนไลน์กับวัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ของครูในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคือครูจำนวน 641 คน จากโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร 44 แห่ง ดำเนินการวิจัยในเดือนเมษายน-สิงหาคม 2560 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณคือแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มครูและผู้บริหารสถานศึกษารวม 20 คน จาก 10 โรงเรียน ผลการศึกษาพบว่า ครูร้อยละ 50.1 มีโทรศัพท์สมาร์ทโฟน ครูมีความรู้ในการใช้งานการสื่อสารออนไลน์เพื่อการเรียนการสอนในระดับมาก และมีทัศนคติในแง่ดีเล็กน้อยต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในการเรียนการสอน โดยครูเห็นว่าสื่อออนไลน์ช่วยในการรับรู้ข่าวสารการทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ รายได้ ความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ การมีอุปกรณ์การสื่อสาร และการรับรู้นโยบายโรงเรียนเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ ผลการศึกษานี้สนับสนุนให้โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครปรับประยุกต์ใช้การสื่อสารออนไลน์ในการเรียนการสอนให้มากขึ้น ควบคู่กับการส่งเสริมนักเรียนให้มีความรู้และใช้งานอย่างเหมาะสม ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

คำสำคัญ : วัฒนธรรมการสื่อสารสมัยใหม่ การปฏิบัติงาน ครูในกรุงเทพมหานคร

Abstract

The objective of this study is to explore the relationship between personal characteristics, knowledge, attitudes, meanings, and value of online communication and online communication culture of the teachers in schools under the governance of Department of Education BMA. This study adopted both quantitative and qualitative methods by utilizing questionnaire survey and group and in-depth interviews. The sample group comprises 641 teachers from 44 schools under the governance of Department of Education BMA. The study was conducted from April to August 2017. The key informants of both interviews consists of 20 teachers and school executives from 10 schools. The findings revealed that 50.1 percent of teachers own a smartphone. Their level of knowledge of using online communication for teaching and learning is high. They have pretty good attitude toward using communication technology for teaching and learning. They also see that online communication media helps them receive news and information as well as work faster and more conveniently. The statistically significant important factors relevant to teachers' online communication are age, income, knowledge, skill, attitude, ownership of communication equipment, and policy awareness. This study, therefore, supports schools under the administration of Department of Education BMA to apply online communication in learning and teaching and simultaneously to promote the appropriate use of online communication for students by providing both knowledge and better utilization of online communication.

Keywords : Modern Communication Culture, Working, Teachers in Bangkok Metropolis

ความเป็นมาและความสำคัญ

เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตของผู้คนทั้งในด้านการติดตามข่าวสาร การสืบค้นข้อมูล การค้นหาข้อมูล การชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ การดาวน์โหลดเกม เพลง ไฟล์ข้อมูล การดูภาพยนตร์ รายการบันเทิงต่างๆ บนออนไลน์ การเล่นเกมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ การเรียนรู้ออนไลน์ (e-Learning) การประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต (Video Conference) การโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP) และการอัปโหลดข้อมูล ในยุคสมัยของการสื่อสารและการแพร่กระจายทางเทคโนโลยี การสื่อสารโดยเฉพาะระบบอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่เรียกว่า “การสื่อสารออนไลน์” ซึ่งมีความเกี่ยวข้องอย่างแนบแน่นกับชีวิตประจำวันของผู้คนสมัยใหม่ แนวการศึกษาวัฒนธรรมการสื่อสารยุคใหม่ที่สำคัญคือ ผู้คนใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความเชื่อมโยงกับกิจกรรมการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งต้องวิเคราะห์เงื่อนไขบริบททางสังคมวัฒนธรรมด้วย เพราะการใช้การสื่อสารออนไลน์นั้นถือเป็น “การใช้เชิงสังคม” โดยในแต่ละสังคมผู้คนต่างมีการให้ความหมายต่อสื่อสังคมออนไลน์ทั้งในลักษณะ

การเป็นตัวสื่อกลาง หรือเนื้อหาข่าวสารที่พวกเขาจะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน ซึ่งพิจารณาได้ 2 ระดับ คือ 1) การใช้การสื่อสารออนไลน์ในเชิงโครงสร้าง เป็นการใช้เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมแบบใหม่ และ 2) การใช้ในเชิงความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งเป็นการใช้เพื่อเป็นคลังข้อมูลข่าวสาร เป็นตัวสื่อกลางในการสนทนากับคนอื่นๆ หรือเป็นเวทีแสดงตัวตนของผู้ใช้งาน (วสันต์ ปัญญาแก้ว, 2559)

ภายใต้อิทธิพลของยุคหลอมรวมสื่อและเทคโนโลยี ทำให้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารและการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ มีลักษณะหลากหลายมากขึ้น จากสถิติการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของประชากรไทยพบว่า คนไทยมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ การใช้คอมพิวเตอร์ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และการสื่อสารออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559) ก่อให้เกิดวัฒนธรรมรูปแบบใหม่ คือวัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ในหลายลักษณะ เช่น การถ่ายภาพตนเอง หรือการเซลฟี่ (Selfie) การแชร์รูปภาพ การแชร์ข้อมูลข่าวสาร การแชร์เพลงหรือวิดีโอ การแสดงตัวตนในสถานที่ต่างๆ (Check-in) นอกจากนี้วัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ยังได้ก่อให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษาด้วย อาทิ วัฒนธรรมการแชร์ข้อมูลข่าวสาร ส่งผลต่อวัฒนธรรมการอ่านของคนที่เปลี่ยนแปลงไป จากผลงานวิจัยของเครือข่ายเสียงประชาชน หรือ We Voice ที่ศึกษาวิจัยพัฒนาตัวชี้วัดวัฒนธรรมการอ่านพบว่า คนไทยอ่านหนังสือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เฉลี่ย 3 ชั่วโมง 43 นาทีต่อสัปดาห์ สะท้อนให้เห็นว่า ปัจจุบันประชาชนนิยมอ่านผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าสิ่งพิมพ์ โดยเฉพาะสื่อที่มีการแชร์ผ่านสังคมออนไลน์ (สำนักงานกองทุนสร้างเสริมสุขภาพแห่งชาติ, 2559)

สำหรับระบบการศึกษาในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนโดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากยิ่งขึ้น ครูในศตวรรษที่ 21 ต้องมีความสามารถเชิงวิชาชีพ มีความรู้ในด้านวิชาการ ท้นต่อการก้าวหน้าในวิชาชีพครู สามารถพูดคุยกับนักเรียนได้ และเตรียมนักเรียนให้สามารถเลือกใช้ข้อมูลสารสนเทศอย่างวิเคราะห์เพื่อจะได้เข้าใจปัญหาของโลกปัจจุบัน ในการนี้กรุงเทพมหานครถือเป็นศูนย์กลางที่สำคัญของประเทศในด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและการศึกษา นโยบายการศึกษาของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2560-2563 จึงมุ่งเน้นพันธกิจปรับสร้างครุมีอาชีพ เพิ่มจำนวนโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครให้มีครูที่ใช้การสื่อสารออนไลน์ในการเรียนการสอนมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางของสังคมที่มีลักษณะความเป็น “Internet of Things” หรืออินเทอร์เน็ตในทุกสรรพสิ่ง และเสริมสร้างการเรียนรู้ในลักษณะการเรียนรู้เคลื่อนที่ (Mobile Learning) (สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร, 2559) ประสานไปกับนโยบายของรัฐ ที่เน้นให้ครู ผู้บริหารสถานศึกษา และบุคลากรทางการศึกษา ต้องมีทักษะที่เหมาะสมและมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ สนับสนุนระบบการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ผู้เรียนและผู้สอนได้เข้าถึงแหล่งเรียนรู้ (Enabling) คือเพิ่มศักยภาพการศึกษาค้นคว้าและการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้แบบออนไลน์ (Online) การเรียนรู้ได้ในทุกที่ทุกเวลา (Engaging) การใช้อุปกรณ์ส่วนตัวที่ทันสมัยในการเรียนรู้ (Bring Your Own Device: BYOD) รวมทั้งความหลากหลายของการเรียนรู้ (Empowering) ตลอดจนเพิ่มความสามารถและอิสระในการเลือกวิธีการเรียนรู้รูปแบบที่หลากหลายจากห้องเรียนแห่งอนาคต (Future Classroom) (มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2556)

ปัจจุบันพบว่า กลุ่มครูในประเทศไทยมีการสร้างวัฒนธรรมรูปแบบใหม่ผ่านการสื่อสารออนไลน์เพื่อการเรียนการสอนในลักษณะของการแบ่งปัน (Share) ข่าวสารต่อกันมากขึ้น อาทิ เว็บไซต์ของครูต่างๆ

หรือการสร้างเพจทางเฟซบุ๊กเพื่อแชร์สื่อการสอนของกลุ่มครู แสดงให้เห็นแนวโน้มว่าครูยุคใหม่เริ่มมีการสร้างสรรค์แบบแผนพฤติกรรมการสื่อสารออนไลน์ในเชิงบวกต่อการพัฒนาการเรียนการสอนมากขึ้น ในขณะที่กลุ่มนักเรียนในปัจจุบันใช้อินเทอร์เน็ตเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน ทั้งด้านการเรียนรู้ การติดต่อสื่อสาร โดยทั่วไป และการใช้เพื่อความผ่อนคลาย (ฐิตินันท์ ผิวนิล และพิมลพรรณ อิศรภักดี, 2558) ทั้งนี้ นักเรียนมีแนวโน้มที่จะต้องใช้อินเทอร์เน็ตและการสื่อสารออนไลน์เพื่อประกอบการศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ครูผู้สอนจึงต้องปรับตัวด้วยการนำเทคโนโลยีการสื่อสารออนไลน์เข้ามาใช้ในการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาครูและครูเรียนให้มีทักษะสามารถใช้สื่อเทคโนโลยีที่มีคุณภาพนั้น ครูและครูเรียนควรมีการวางแผนร่วมกันในการจัดเตรียมเนื้อหาสาระที่สอดคล้องกับแผนการสอน มีการปรึกษาหารือและช่วยเหลือกัน ส่งผลให้เกิดการพัฒนาการเรียนรู้ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญยิ่งของการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของคนไทย (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2554) จึงเป็นที่น่าสนใจศึกษาแบบแผนพฤติกรรมการนำเทคโนโลยีมาปรับประยุกต์ใช้กับสภาพแวดล้อมทางสังคมของพื้นที่การศึกษาของครูในกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน และความสามารถของครูผู้สอนในการปรับประยุกต์นำวัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นพัฒนาการต่อยอดองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ของครูในกรุงเทพมหานครกับการพัฒนาการจัดการศึกษา บทความนี้จึงเน้นศึกษาด้วยมุมมองมิติทางสังคมและวัฒนธรรมของการสื่อสารออนไลน์ในบริบทการจัดการเรียนรู้ทั้งภายในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียน ซึ่งผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์กับครูอาจารย์สำหรับสร้างแนวทางส่งเสริมการจัดการเรียนรู้และการปฏิบัติงานของครูในยุคออนไลน์ได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ ทักษะ ทักษะคิดในการสื่อสารออนไลน์กับวัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ในชีวิตประจำวันเพื่อการจัดการเรียนรู้ การปฏิบัติงาน และปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของครูในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

การสื่อสารออนไลน์ในชีวิตประจำวัน หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมติดต่อสื่อสารของครูผ่านการใช้โปรแกรมออนไลน์ที่ไม่มีค่าใช้จ่าย ในการศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมเฉพาะโปรแกรมเฟซบุ๊ก (Facebook) และโปรแกรมสนทนาออนไลน์ “ไลน์” (Line)

การพัฒนาการจัดการเรียนรู้ หมายถึง การเพิ่มเติม ปรับปรุง แก้ไข วางแผนตามหลักการพื้นฐานในการจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วย การเตรียมความพร้อมพื้นฐาน การวางแผนและเตรียมการจัดการเรียนรู้ การใช้จิตวิทยาการเรียนรู้ และการประเมินผลและรายงานผลการเรียนรู้

การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของครูโดยทั่วไป การให้คำปรึกษานักเรียน การประชุม สัมมนา กิจกรรมต่างๆ การติดตามข้อมูลข่าวสาร และภาระงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม หมายถึง พฤติกรรมการสื่อสารที่มีอิทธิพล การตอบโต้ และมีปฏิสัมพันธ์กัน และกันระหว่างครูกับนักเรียน ผู้ปกครองของนักเรียน เพื่อนร่วมงานอื่นๆ ทั้งในและนอกโรงเรียน ซึ่งเป็นการกระทำระหว่างกันในฐานะของการเป็นครูผ่านการสื่อสารออนไลน์ ในลักษณะการปรึกษาแนะนำ แจ้งข่าวสาร และแสดงความคิดเห็นต่างๆ

วัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ในชีวิตประจำวันเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ หมายถึง การที่ครูประยุกต์ใช้การสื่อสารออนไลน์ในชีวิตประจำวันมาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการเรียนรู้ในขั้นตอนต่างๆ เช่น การเตรียมการสอน การใช้ประกอบการเรียนการสอน การแชร์ (Share) ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการเรียน การนัดหมาย การมอบหมายงานหรือการบ้าน และการติดตามประเมินผู้เรียน

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ 5 เดือน (เมษายน-สิงหาคม 2560) ซึ่งมีรายละเอียดแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) การวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาด้วยวิธีการสำรวจภาคสนาม (Field Survey) ประชากรเป้าหมายของการสำรวจเชิงปริมาณครั้งนี้คือครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวนโรงเรียน รวม 437 แห่ง มีครูรวมทั้งสิ้น 14,764 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 12 ตุลาคม 2559 จากสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร) ใช้การคำนวณหาขนาดของตัวอย่างน้อยที่สุด สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง หลักเกณฑ์การกำหนดขนาดตัวอย่าง (n) ในระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน E ด้วยความน่าจะเป็นที่ค่าประมาณพารามิเตอร์ที่ต้องการศึกษา θ จะมีความถูกต้องไม่น้อยกว่า $1-\alpha$ ซึ่งจากทฤษฎีความน่าจะเป็น (Theory of Probability) ทฤษฎีความแปรปรวนของค่าประมาณและข้อสมมติที่ว่า ลักษณะต่างๆ ของประชากรที่ศึกษามีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) สูตรที่ใช้ในการคำนวณขนาดตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าพารามิเตอร์ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือสูตรการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร 1 กลุ่ม เมื่อทำการคำนวณขนาดตัวอย่างสำหรับการสำรวจครูในกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ($1-\alpha = 0.95$; ค่า $Z = 1.96$) ค่าสัดส่วน (P) กำหนดที่ 0.886 อ้างอิงจากสัดส่วนผู้ใช้การสื่อสารออนไลน์จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2558 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (d) เท่ากับ 0.03 ผลการคำนวณพบว่า ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% คาดว่าจะพบสัดส่วนของครูที่ใช้การสื่อสารออนไลน์เท่ากับ 88.6%

ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 3% จะต้องใช้จำนวนตัวอย่างครูในการศึกษานี้เท่ากับ 432 รายเป็นอย่างต่ำ สำหรับการดำเนินการสำรวจข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามรวมทั้งหมด 700 ชุด เพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างมากกว่าขนาดของตัวอย่างขั้นต่ำที่คำนวณได้ เพื่อความครบถ้วน ครบคลุม และหลากหลายของข้อมูล และเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมดพบว่ามีขนาดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ รวม 641 ราย ซึ่งมากกว่าขนาดตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้

ในขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง การศึกษานี้ใช้การสุ่มแบบที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Probability Sample) กำหนดการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างครูด้วยการจัดกลุ่มครูออกเป็นสตราตัม (Stratum) โดยใช้หน่วยเป็นโรงเรียน แล้วจัดเรียงตามลักษณะพื้นที่เขตและจำนวนประชากรครูของแต่ละโรงเรียน เพื่อดูการกระจายตัวเชิงพื้นที่ ในขั้นตอนแรกใช้การสุ่มตัวอย่างโรงเรียนด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างที่โอกาสในการถูกคัดเลือกเป็นไปตามขนาดของประชากร (Probability Proportional to Size: PPS) ในแต่ละเขต โดยขั้นตอนนี้จะได้สุ่มได้ 12 เขต จาก 50 เขต ต่อมาจึงทำการสุ่มตัวอย่างโรงเรียนในแต่ละเขตด้วยการจัดเรียงรายชื่อโรงเรียนตามขนาดของประชากรครูแต่ละโรงเรียน และทำการสุ่มแบบ PPS ได้จำนวนโรงเรียนตัวอย่างที่ต้องการรวม 44 โรงเรียน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 10 จากโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครทั้งหมด 437 แห่ง จากนั้นในแต่ละโรงเรียนที่ตกเป็นตัวอย่างจะดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบระบบ (Systematic Random Sampling) ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มเลือกครูจากทะเบียนรายชื่อครู โดยกำหนดสัดส่วนจำนวนขั้นต่ำให้สะดวกต่อการบริหารจัดการและสอดคล้องกับจำนวนครูทั้งหมดของโรงเรียนนั้นๆ ซึ่งแต่ละโรงเรียนจะสุ่มรายชื่อครูโรงเรียนละ 10-30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณคือ แบบสอบถามที่ให้กลุ่มตัวอย่างอ่านและตอบด้วยตนเอง (Self-administered Questionnaire) ประกอบด้วยข้อคำถามประเด็นสำคัญคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระดับชั้นที่สอน ส่วนที่ 2 ความรู้และทัศนคติของการสื่อสารออนไลน์ ส่วนที่ 3 ทักษะความสามารถในการใช้การสื่อสารออนไลน์ ส่วนที่ 4 วัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ ส่วนที่ 5 วัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 6 วัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และส่วนที่ 7 ปัญหาการใช้งานที่เกิดจากวัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ และการรับรู้นโยบายของโรงเรียนที่เกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ ทั้งนี้ แบบสอบถามได้รับการทดสอบความแม่นยำตรง (Validity) โดยใช้แบบการตรวจสอบความเห็นพ้องของผู้เชี่ยวชาญ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งข้อคำถามที่มีค่าต่ำกว่า 0.5 ได้ถูกปรับแก้ไข ส่วนการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) พบว่า แบบสอบถามรวมทั้งหมดนี้มีค่าเท่ากับ 0.77

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยติดต่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงเรียนที่เป็นตัวอย่าง และนัดหมายวันเวลาเพื่อเข้าเก็บข้อมูล เมื่อแต่ละโรงเรียนอนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลได้แล้ว จึงดำเนินการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละโรงเรียนเพื่ออธิบายข้อมูลโครงการศึกษาวิจัยอย่างละเอียดติดต่อขอความร่วมมือจากฝ่ายวิชาการของโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ให้แจกจ่ายและรวบรวมแบบสอบถาม

ให้กับครูทุกคนในโรงเรียน โดยกำหนดเวลาการรวบรวมข้อมูลที่กระทบต่อการเรียนการสอนน้อยที่สุด ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้การบรรยายภาพรวมองค์ประกอบต่างๆ ด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) และใช้การนำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการแจกแจงความถี่และอัตราร้อยละ สำหรับข้อมูลระดับอัตราส่วนเพิ่มการเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด สำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบแยกส่วน (Partial Correlation Coefficient) พิจารณาค่าความสัมพันธ์จากค่า r ซึ่งหากตัวแปรใดมีลักษณะเป็นตัวแปรเชิงกลุ่ม จะกำหนดให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) แล้วจึงทำการทดสอบความสัมพันธ์ สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ใช้วิเคราะห์การแปรผันหลายทาง (Multivariate Analysis) ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัว กับตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัว โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis)

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษานี้ดำเนินการภายหลังการวิเคราะห์ผลวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความสอดคล้องและหาแนวทางที่เหมาะสมในการส่งเสริมการใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ สำหรับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย 2 กลุ่มคือครูอาจารย์ และผู้บริหารสถานศึกษา จำนวนรวม 20 คน จาก 10 โรงเรียน โดยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling)

ในขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้มีการสร้างแนวคำถามให้สอดคล้องตามกรอบแนวคิดการศึกษาและมีประเด็นหลักเช่นเดียวกับการวิจัยเชิงปริมาณแต่เพิ่มคำถามในเชิงลึก โดยเฉพาะการให้เหตุผล รวมทั้งบริบทการกระทำในพฤติกรรมด้านต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นการให้เล่าถึงเหตุการณ์และประสบการณ์ด้านต่างๆ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ลักษณะวัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ในด้านต่างๆ ของครู อาทิ การสื่อสารออนไลน์ในชีวิตประจำวัน โดยทั่วไป การสื่อสารออนไลน์ในการทำงาน ด้านการเรียนการสอน การปฏิบัติงานในสถานศึกษา และการติดต่อผู้คนที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
2. ความรู้สึก ความคิดเห็น การให้ความหมายและคุณค่าต่อระบบการสื่อสารออนไลน์ และการสื่อสารออนไลน์กับการทำงานในปัจจุบัน
3. ปัญหาและกลวิธีการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในวัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ของครู
4. นโยบายหรือแนวทางส่งเสริมของโรงเรียนที่มีต่อการสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ การปฏิบัติงาน และการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

ทั้งนี้ วิธีการเก็บข้อมูลใช้การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการด้วยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในกลุ่มครูอาจารย์ ผู้บริหารสถานศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการศึกษา

คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างครูจำนวน 641 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 78.8 เพศชายร้อยละ 21.2 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 34.8 อายุ 30-39 ปี รองลงมาคือกลุ่มอายุ 40-49 ปี มีร้อยละ 30.0 และกลุ่มอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 16.1 ส่วนครูในกลุ่มอายุ 50-60 ปี มีร้อยละ 19.2 สำหรับระดับการศึกษาของครูมากกว่าครึ่งหนึ่ง หรือร้อยละ 59.8 มีคุณวุฒิปริญญาตรี รองลงมาคือคุณวุฒิปริญญาโท ร้อยละ 39 ผู้ที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีร้อยละ 1.1 และผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอกมีเพียง 1 คน หรือร้อยละ 0.2 เท่านั้น ด้านสถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างครูส่วนใหญ่สถานภาพโสด ร้อยละ 50.1 ผู้ที่สมรสแล้วมีร้อยละ 44.8 ส่วนกลุ่มผู้ที่มีสถานภาพฝ่าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่มีร้อยละ 5.1

เมื่อพิจารณาข้อมูลด้านรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างครูพบว่า ร้อยละ 47.9 มีรายได้ระหว่าง 20,000-29,999 บาทต่อเดือน ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน มีร้อยละ 19.0 กลุ่มที่มีรายได้ 30,000-39,999 บาทต่อเดือน มีร้อยละ 17.9 และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 40,000 บาท มีร้อยละ 15.1 ด้านตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างครูในการปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียน เมื่อแบ่งตำแหน่งงานออกเป็น 4 ประเภทหลักพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นผู้อำนวยการโรงเรียนจำนวน 5 คน หรือร้อยละ 0.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตำแหน่งรองผู้อำนวยการโรงเรียนร้อยละ 0.9 ตำแหน่งครูอาจารย์ประจำที่เป็นหัวหน้ากลุ่มสาระวิชาร้อยละ 14.5 และเกือบทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง หรือกว่าร้อยละ 83.8 มีตำแหน่งคือครูอาจารย์ผู้สอนประจำ

ด้านภาระหน้าที่การสอนได้จำแนกออกเป็น 4 ระดับชั้น กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10.3 รับผิดชอบสอนในระดับชั้นก่อนประถมศึกษา และส่วนใหญ่หรือกว่าร้อยละ 79.3 รับผิดชอบสอนในระดับประถมศึกษา ส่วนผู้ที่สอนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีร้อยละ 4.5 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายร้อยละ 5.9

ทั้งนี้ ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ ทักษะ ทักษะคติในการสื่อสารออนไลน์ กับวัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ในชีวิตประจำวันเพื่อการจัดการเรียนรู้ การปฏิบัติงาน และปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของครูในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอโดยเริ่มต้นจากข้อมูลพื้นฐานการใช้การสื่อสารออนไลน์ส่วนต่างๆ และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นลำดับดังนี้

1) การเข้าถึงอุปกรณ์และการใช้งานการสื่อสาร

ผลการสำรวจด้วยแบบสอบถามในประเด็นการเข้าถึงอุปกรณ์การสื่อสารและการใช้งานการสื่อสารออนไลน์คือเฟซบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (Line) ของกลุ่มตัวอย่างครูพบว่า กลุ่มตัวอย่างครูครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 50.1 มีโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟน (Smartphone) ร้อยละ 44.8 มีแท็บเล็ต (Tablet) โดยมีเพียงร้อยละ 5.5 เท่านั้นที่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว ส่วนการใช้งานการสื่อสารออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 86.7 ใช้การสื่อสารผ่านโปรแกรมไลน์เป็นประจำ ร้อยละ 9.8 ใช้นานๆ ครั้ง และร้อยละ 3.4 ไม่ได้ใช้งานโปรแกรมไลน์ ส่วนการใช้เฟซบุ๊กพบว่า ร้อยละ 69.6 ใช้เป็นประจำ ร้อยละ 23.7 ใช้นานๆ ครั้ง และร้อยละ 6.7 ไม่ได้ใช้เฟซบุ๊ก ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างครูใช้การสื่อสารผ่านไลน์เฉลี่ยวันละ 1 ชั่วโมง 34.2 นาที และมีการใช้เฟซบุ๊กเฉลี่ยวันละ 1 ชั่วโมง 12.4 นาที

2) ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ในการเรียนการสอน

ในการประเมินความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ในการเรียนการสอนของกลุ่มตัวอย่างครู การวิจัยนี้ได้ประเมินด้วยข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ โดยมีการคำนวณคะแนนข้อละ 1 คะแนน กำหนดคำตอบคือ ไม่ทราบ = 0 คะแนน ทราบ = 1 คะแนน และไม่แน่ใจ = 0 คะแนน ผลการประเมินนำเสนอตารางที่ 1 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างครูส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 70 ทราบวิธีการนำการสื่อสารออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน โดยครูมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานเรื่องสร้างกลุ่มในไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับนักเรียนได้มากที่สุดคือร้อยละ 82.5 รองลงมาคือเรื่องการสร้างกลุ่มในเฟซบุ๊กเพื่อติดต่อสื่อสารกับนักเรียน ร้อยละ 78.8 ส่วนเรื่องที่ครูมีความรู้หรือทราบน้อยที่สุดคือเรื่องทำแบบสอบถามความคิดเห็นออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊กได้ โดยมีผู้ที่ทราบอยู่ที่ร้อยละ 70.8 ทั้งนี้ เมื่อทำการรวมคะแนนทั้ง 12 ข้อ พบว่าภาพรวมกลุ่มตัวอย่างครูมีคะแนนความรู้โดยเฉลี่ย 9.1 จาก 12 คะแนน โดยมีผู้ที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 12 แสดงว่ามีผู้ที่มีความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารออนไลน์เพื่อการเรียนการสอนเป็นอย่างดี

หน่วย : ร้อยละ

ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ในการเรียนการสอน	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่แน่ใจ
1. ครูสามารถสร้างกลุ่มในไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับนักเรียนได้	8.7	82.5	8.7
2. ครูสามารถสร้างกลุ่มในเฟซบุ๊กเพื่อติดต่อสื่อสารกับนักเรียนได้	9.7	78.8	11.5
3. ครูและนักเรียนสามารถแชร์รูปภาพ วิดีโอ ข้อความเกี่ยวกับการเรียนในเฟซบุ๊กได้	10.3	77.4	12.3
4. ครูและนักเรียนสามารถแชร์รูปภาพ วิดีโอ ข้อความเกี่ยวกับการเรียนในไลน์ได้	10.0	77.4	12.6

ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ในการเรียนการสอน	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่แน่ใจ
5. ครูสามารถเปิดกลุ่มแชตเฉพาะกิจที่ต้องการในไลน์ได้	9.0	77.1	13.9
6. ครูสามารถส่งไฟล์เอกสารการเรียนในกลุ่มเฟซบุ๊กได้	10.8	75.4	13.9
7. ครูสามารถเปิดกลุ่มแชตเฉพาะกิจที่ต้องการในเฟซบุ๊กได้	9.5	74.7	15.8
8. ครูสามารถส่งไฟล์เอกสารในกลุ่มไลน์ให้นักเรียนดูได้	12.0	74.6	13.4
9. ครูสามารถเปิดเพจส่วนตัวเป็นของตนเองได้ในเฟซบุ๊ก	10.6	73.5	15.9
10. นักเรียนสามารถดาวน์โหลดไฟล์จากกรู๊ปในเฟซบุ๊กได้	9.8	72.7	17.5
11. ครูสามารถตั้งปฏิทินกิจกรรมทางการเรียนและการปฏิบัติงานในเฟซบุ๊กได้	11.1	71.0	17.9
12. ครูและนักเรียนสามารถทำแบบสอบถามความคิดเห็นออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊กได้	10.0	70.8	19.2
รวมคะแนนความรู้ 12 คะแนน ค่าเฉลี่ย = 9.1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 4.2 N = 641			

ตารางที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ในการเรียนการสอน

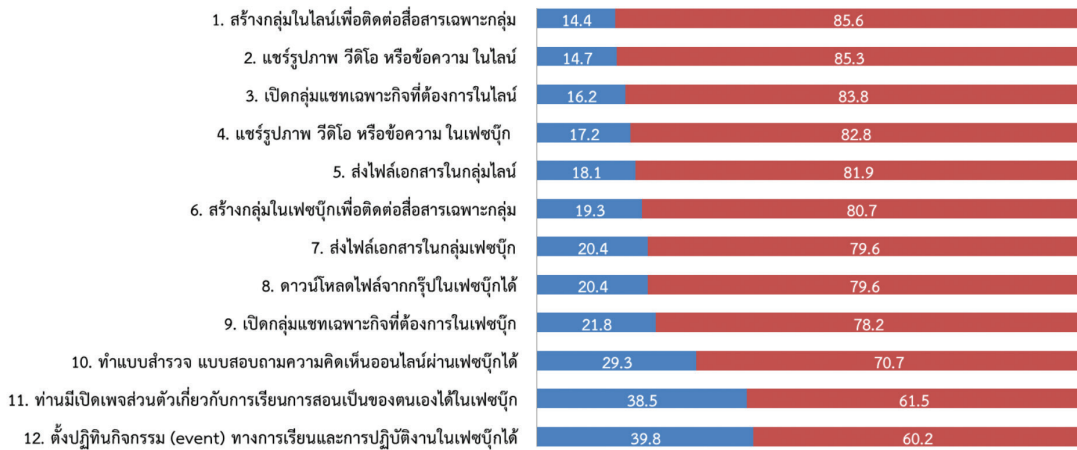
3) ทักษะความสามารถใช้การสื่อสารออนไลน์ในการเรียนการสอน

ด้านทักษะความสามารถใช้การสื่อสารออนไลน์ในการเรียนการสอนของกลุ่มตัวอย่าง ผลการสำรว
นำเสนอذجภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่า จากทักษะ 12 ด้านในการใช้การสื่อสารออนไลน์ในการเรียนการสอนนั้น
กลุ่มตัวอย่างครูมีทักษะความสามารถในการใช้ไลน์ได้เป็นอย่างดีมากที่สุด โดยเฉพาะในด้านการสร้างกลุ่ม
ในไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารเฉพาะกลุ่ม (ร้อยละ 85.6) รองลงมาคือทักษะการแชร์รูปภาพ วิดีโอ หรือข้อความ
ในไลน์ (ร้อยละ 85.3) และทักษะการเปิดกลุ่มแชตเฉพาะกิจที่ต้องการในไลน์ (ร้อยละ 83.8) ทั้งนี้ ทักษะ
ความสามารถที่กลุ่มตัวอย่างครูทำได้ค่อนข้างน้อยคือการใช้เฟซบุ๊ก โดยทักษะ 3 ประเภทที่มีจำนวนผู้ที่ทำได้
น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทักษะด้านอื่นๆ ประกอบด้วย 1) ทักษะการตั้งปฏิทินกิจกรรม (Event) ทางกรเรียน
และการปฏิบัติงานในเฟซบุ๊ก 2) ทักษะการทำแบบสำรวจ แบบสอบถามความคิดเห็นออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊ก
และ 3) ทักษะการเปิดเพจส่วนตัวเกี่ยวกับการเรียนการสอนเป็นของตนเองได้ในเฟซบุ๊ก

อย่างไรก็ตาม เมื่อรวมคะแนนทักษะความสามารถ 12 คะแนน พบว่ากลุ่มตัวอย่างครูในภาพรวม
มีค่าเฉลี่ยคะแนนทักษะความสามารถเท่ากับ 9.3 และมีผู้ได้คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0 แสดงว่าไม่มีทักษะเลย
และมีผู้ได้คะแนนสูงสุดเท่ากับ 12 ซึ่งหมายถึงว่าเป็นผู้มีทักษะความสามารถในการใช้การสื่อสารออนไลน์
ในการเรียนการสอนได้มากที่สุด

ทักษะความสามารถในการสื่อสารออนไลน์ในการเรียนการสอน

■ ทำไม่ได้ ■ ทำได้



ภาพที่ 1 ร้อยละของทักษะความสามารถในการสื่อสารออนไลน์
ในการเรียนการสอนของกลุ่มตัวอย่างครู

4) ทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ในการเรียนการสอน

สำหรับการสอบถามกลุ่มตัวอย่างครูเกี่ยวกับทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ในการเรียนการสอน ด้วยข้อความจำนวน 20 ข้อ โดยให้กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนทัศนคติจาก 0 ถึง 10 คะแนน โดย 0 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 10 คือเห็นด้วยอย่างยิ่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อข้อความในเชิงบวกที่ว่า “เฟซบุ๊กและไลน์ช่วยให้ครูทราบข่าวสารการปฏิบัติงานต่างๆ ได้สะดวก รวดเร็ว” สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนคือ 7.4 รองลงมาคือ “เฟซบุ๊กและไลน์ ช่วยให้ครูติดต่อผู้ปกครองนักเรียน ได้สะดวก รวดเร็วขึ้น” ค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับ 7.0 และ “การใช้เฟซบุ๊กและไลน์ ช่วยเพิ่มทักษะในการใช้ เทคโนโลยีมากขึ้น” ค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับ 6.8 สำหรับข้อความในเชิงลบ กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนทัศนคติ เห็นด้วยกับประเด็นที่ว่า “เฟซบุ๊กและไลน์ยังเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการสำหรับการปฏิบัติงานราชการครู” ค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับ 7.2 รองลงมาคือ “การใช้เฟซบุ๊กและไลน์เป็นช่องทางที่จะลอกงานจากผู้อื่นได้ง่าย กว่าเดิม” ค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับ 6.1 ทั้งนี้ ผลการสำรวจดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่พบว่า ครูส่วนใหญ่รู้สึกชื่นชอบและชื่นชมในความรวดเร็วไวของการสื่อสารออนไลน์ และเมื่อนำมาใช้ในการทำงาน ยิ่งช่วยทำให้สะดวกและรับรู้เรื่องราวข่าวสารได้ไวกว่าเดิม อย่างไรก็ตาม การติดต่อเรื่องราวที่เป็นราชการ ก็ยังจำเป็นต้องใช้การติดต่อที่เป็นทางการประกอบด้วย ดังเช่นตัวอย่างครูให้ความเห็นว่า

“...พวกไลน์ โดยเฉพาะไลน์กลุ่มของโรงเรียนเนี่ย มันก็ช่วยให้เรารู้ข่าวอะไรไววกว่าเดิม หรือพวกไลน์จากสำนักงานเขตการศึกษา เขาก็ส่งเรื่อง ส่งอะไร ถ่ายรูปมาก่อน ทำให้เราทำได้เร็วขึ้น ทำงานได้ไวขึ้น เตรียมตัวได้ทัน...”

(กลุ่มตัวอย่างครู เพศหญิง อายุ 48 ปี)

“...ผมว่ามันช่วยได้เยอะเลยนะ ไลน์เอ่ย เฟซบุ๊กเอ่ย เรารู้ข้อมูลอะไรได้ไวมากกว่าเมื่อก่อน...”

(กลุ่มตัวอย่างครู เพศชาย อายุ 50 ปี)

“...ดีแหละค่ะ ช่วยให้เราทำงานต่างๆ ไวขึ้น เราก็กดๆ ดูเวลาเขาส่งมา แต่ยังไม่ถึงต้องรอพวกจดหมายทางการด้วย มาเป็นหลักฐานราชการ พวกที่เขาถ่ายรูปจดหมายมาก่อนอันนี้ดี เรารู้ข่าวไว เมื่อก่อนกว่าจะส่งมาถึงบางทีงานผ่านไปแล้ว พวกเชิญอบรม สัมมนาต่างๆ...”

(กลุ่มตัวอย่างครูผู้บริหาร เพศหญิง อายุ 55 ปี)

ตารางที่ 2 ทศนคติเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ ในการเรียนการสอนของกลุ่มตัวอย่าง

N=641

ทศนคติเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ในการเรียนการสอน (0 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด และ 10 = เห็นด้วยมากที่สุด)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เชิงบวก		
1. เฟซบุ๊กและไลน์ช่วยให้ครูทราบข่าวสารการปฏิบัติงานต่างๆ ได้สะดวกรวดเร็ว	7.4	2.3
2. เฟซบุ๊กและไลน์ช่วยให้ครูติดต่อผู้ปกครองนักเรียนได้สะดวกรวดเร็วขึ้น	7.0	2.5
3. การใช้เฟซบุ๊กและไลน์ช่วยเพิ่มทักษะในการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น	6.8	2.4
4. การใช้เฟซบุ๊กและไลน์ทำให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลการเรียนรู้ได้มากขึ้น	6.6	2.5
5. การใช้เฟซบุ๊กและไลน์เป็นการเพิ่มการเรียนรู้นอกชั้นเรียนได้ตลอดเวลา	6.6	2.5
6. เฟซบุ๊กและไลน์ช่วยให้นักเรียนติดต่อกับครูได้ง่ายขึ้นกว่าเดิม	6.5	2.7
7. เฟซบุ๊กและไลน์เป็นช่องทางให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมกับการเรียนการสอนได้	6.5	2.5

ทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ในการเรียนการสอน (0 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด และ 10 = เห็นด้วยมากที่สุด)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
8. การติดต่อผ่านเพชบุ๊กและไลน์ช่วยให้ครูสอดส่องพฤติกรรมนักเรียนได้มากขึ้น	6.3	2.7
9. เพชบุ๊กและไลน์ช่วยให้สืบค้นข้อมูลในการเรียนการสอนได้สะดวก รวดเร็วขึ้น	6.3	2.6
10. การใช้เพชบุ๊กและไลน์ช่วยให้เกิดการเรียนรู้แบบกลุ่มได้ดีขึ้น	6.2	2.5
11. การใช้เพชบุ๊กและไลน์ช่วยให้ครูเข้าใจชีวิต/ความคิดนักเรียนมากขึ้น	5.8	2.5
12. เพชบุ๊กและไลน์เป็นช่องทางหนึ่งของการตีเสริมความรู้ให้นักเรียน	5.7	2.6
13. การติดต่อผ่านเพชบุ๊กและไลน์ทำให้นักเรียนใกล้ชิดกับครูมากขึ้น	5.6	2.8
14. เพชบุ๊กและไลน์มีส่วนช่วยเพิ่มศักยภาพการเรียนการสอน	5.5	2.7
เชิงลบ		
15. เพชบุ๊กและไลน์ยังเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการสำหรับการปฏิบัติงานราชการครู	7.2	2.5
16. การใช้เพชบุ๊กและไลน์เป็นช่องทางที่จะลอกงานจากผู้อื่นได้ง่ายกว่าเดิม	6.1	2.8
17. การใช้เพชบุ๊กและไลน์ระหว่างครูกับนักเรียนทำให้พื้นที่ความเป็นส่วนตัวลดลง	5.8	2.6
18. การใช้เพชบุ๊กและไลน์ในการเรียนการสอนมีความไม่ปลอดภัยในการใช้งานสูง	5.1	2.6
19. การใช้เพชบุ๊กและไลน์ในการเรียนการสอนทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น	5.1	3.0
20. การใช้เพชบุ๊กและไลน์ในการเรียนการสอนเป็นเรื่องยุ่งยาก ใช้งานลำบาก	4.3	2.7
รวมคะแนนทัศนคติทั้งหมด	5.8	1.3

5) การรับรู้นโยบายโรงเรียนเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์

จากการสอบถามเรื่องการรับรู้นโยบายโรงเรียนเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ การวิจัยนี้ได้สอบถาม 2 ประเด็น คือ 1) การอนุญาตให้นักเรียนพกพาอุปกรณ์การสื่อสารออนไลน์ 3 ประเภท มาใช้งานคือ โทรศัพท์แบบสมาร์ตโฟน แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์พกพาส่วนตัว และ 2) การรับรู้นโยบายของทางโรงเรียนที่ส่งเสริมการสื่อสารออนไลน์สำหรับครู ผลการสำรวจพบว่า ในแต่ละโรงเรียนครูมีการรับรู้เรื่องการอนุญาตให้นักเรียนนำอุปกรณ์การสื่อสารมาใช้ที่โรงเรียนแตกต่างกัน ซึ่งบางโรงเรียนโดยเฉพาะโรงเรียนที่มีครู

และนักเรียนจำนวนมาก ครูจะมีการรับรู้ที่ไม่เหมือนกันแม้ว่าจะอยู่ในโรงเรียนเดียวกัน ในภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างครูร้อยละ 55.2 รับรู้ว่าโรงเรียนอนุญาตให้นักเรียนนำโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือสมาร์ตโฟนมาใช้ที่โรงเรียนได้ ร้อยละ 47.9 ระบุว่านักเรียนสามารถนำแท็บเล็ตมาใช้ได้ และร้อยละ 45.7 ของกลุ่มตัวอย่างครู รับรู้ว่าโรงเรียนอนุญาตให้นักเรียนนำคอมพิวเตอร์พกพามาใช้ได้

สำหรับการรับรู้นโยบายส่งเสริมการสื่อสารออนไลน์สำหรับครูนั้นพบว่า ร้อยละ 64.4 ของกลุ่มตัวอย่าง ทราบว่าโรงเรียนมีนโยบายโดยเฉพาะ ซึ่งจากการสอบถาม สัมภาษณ์พูดคุยกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ ครูเห็นว่าในกลุ่มโรงเรียนเด็กเล็ก การห้ามนำอุปกรณ์สื่อสารออนไลน์มาใช้จะมีข้อดีมากกว่า เพราะควบคุมดูแลได้ง่าย แต่ในกลุ่มโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาอาจควบคุมได้ยาก โดยบางโรงเรียนใช้วิธีการเก็บอุปกรณ์การสื่อสารใส่ซองก่อนเข้าเรียนและคืนให้ก่อนกลับบ้าน เพราะเข้าใจว่านักเรียนก็มีความจำเป็น ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การนัดหมายกับผู้ปกครอง

“...กลุ่มเด็กเล็กๆ เราไม่ได้ให้เขาเอามาใช้เลย เพราะยังเด็กเกินไป ยังไม่มีวุฒิภาวะพอ ที่จะใช้การสื่อสารออนไลน์ และอาจมีปัญหาเรื่องของหายอีก...”

(กลุ่มตัวอย่างครู เพศหญิง อายุ 35 ปี)

“...โรงเรียนอนุญาตให้เอามาได้นะคะ แต่เราจะเก็บใส่ถุงเขียนชื่อแยกไว้เลยของแต่ละคน ไม่ให้ใช้ระหว่างเรียน พอโรงเรียนเลิกก็มารับคืนกลับไป หรือถ้ามีธุระจำเป็นก็มาขออนุญาตใช้ได้ เราเข้าใจนะค่ะว่าคนยุคนี้ต้องใช้พวกนี้ (เทคโนโลยีการสื่อสารออนไลน์) มาก...”

(กลุ่มตัวอย่างครูผู้บริหาร เพศหญิง อายุ 50 ปี)

นโยบายของทางโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับการใช้การสื่อสารออนไลน์ของครูมี 2 ลักษณะ ประการแรก คือการส่งเสริมให้ใช้งานด้วยความสร้างสรรค์ การรับรู้ข่าวสาร การแสดงตน และการเผยแพร่กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อีกประการหนึ่งคือ นโยบายเชิงป้องกัน ได้แก่ ข้อห้ามต่างๆ ในการใช้งานที่ไม่เหมาะสม ดังเช่นกรณีที่ผู้บริหารโรงเรียนระบุว่า

“...บางทีพวกครูก็ติดแชตมากเกินไป สอนก็กดแต่โทรศัพท์ ประชุมก็ก้มดูโทรศัพท์ เราก็ต้องประกาศห้ามบ้าง ดักเตือนบ้าง...”

(กลุ่มตัวอย่างครูผู้บริหาร เพศหญิง อายุ 50 ปี)

“...กลุ่มครูใหม่ๆ (ครูเด็กๆ) จะมีปัญหาหลายนะค่ะ บางทีเข้าแถวก็ยืนเล่นมือถือ เข้าประชุมก็เซลฟี่ หรือในห้องเรียน เราเดินผ่านก็เห็นเขาเอาแท็บเล็ตมาเล่นมือถือ กินข้าว เข้าห้องน้ำอะไร ก็พกไปตลอด มันไม่ใช่เรื่องผิด แต่มันดูไม่เหมาะสม เด็กนักเรียนก็เอาเป็น ตัวอย่าง โรงเรียนเลยต้องบอกแนวทางเรื่องพวกนี้เวลาประชุมครู...”

(กลุ่มตัวอย่างครูผู้บริหาร เพศชาย อายุ 48 ปี)

6) วัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ของครู

ในการศึกษาประเด็นวัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ของครู เป็นการวิเคราะห์แบบแผนพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารของครูผ่านการใช้โปรแกรมเฟซบุ๊ก (Facebook) และโปรแกรมสนทนาออนไลน์ “ไลน์” (Line) โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) วัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ด้านการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ 2) วัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ด้านการปฏิบัติงาน และ 3) วัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านที่ 1 การพัฒนาการจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วย การเตรียมความพร้อมพื้นฐาน การวางแผนและเตรียมการจัดการเรียนรู้ การใช้จิตวิทยาการเรียนรู้ และการประเมินผลและรายงานผลการเรียนรู้ โดยครูนำการสื่อสารออนไลน์มาปรับประยุกต์ใช้ในขั้นตอนต่างๆ ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างครูเลือกใช้การสื่อสารออนไลน์ทั้งเฟซบุ๊กและไลน์เพื่อการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ในลักษณะของการให้คำปรึกษาการสอน และภาระงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำมากที่สุด รวมถึงการดาวน์โหลดข้อมูลประกอบการเรียนการสอนจากเฟซบุ๊ก ส่วนด้านที่ยังมีการใช้งานน้อยคือการประกาศแจ้งผลการเรียนและแจ้งคะแนนให้นักเรียนทราบทั้งทางเฟซบุ๊กและไลน์ รวมถึงการอัปโหลด แชร์ ส่งไฟล์งาน การบ้าน รายงาน เอกสารการเรียนให้นักเรียนผ่านทางเฟซบุ๊กและทางไลน์

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างครูยังมีการใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ยังไม่มากนัก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.4 จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน สำหรับผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า การใช้งานการสื่อสารออนไลน์ส่วนมากเน้นด้านเตรียมการสอนและการพูดคุยปรึกษากับเพื่อนร่วมงานมากกว่าการใช้งานร่วมกับนักเรียน เนื่องจากบริบทโรงเรียนและนักเรียนยังไม่เอื้อต่อการสื่อสารแบบออนไลน์ อีกทั้งเด็กนักเรียนที่เรียนในวัยประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้นมักใช้การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการจัดการเรียนรู้ภายในโรงเรียนที่มีความสะดวกมากกว่า

“...ก็มีเอามาใช้นะคะ พวกทำการจัดการเรียนรู้แบบ PLC หรือเทคนิคอะไรใหม่ๆ ก็พยายามใช้ แต่ส่วนใหญ่ใช้โหลดข้อมูลเตรียมการสอนมากกว่า...”

(กลุ่มตัวอย่างครู เพศหญิง อายุ 53 ปี)

“...จะเอามาใช้ในการเรียนเลยมันก็ยาก คือทางโรงเรียนเพิ่งจะติดตั้งอินเทอร์เน็ตไวไฟได้ ห้องคอมฯ อุปกรณ์ต่างๆ เราก็มีไม่มาก เด็กเขาก็ยังเส็กกันไปที่เราจะส่งงาน ส่งการบ้าน ให้ทำทางอินเทอร์เน็ต...”

(กลุ่มตัวอย่างครู เพศหญิง อายุ 31 ปี)

ตารางที่ 3 วัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ด้านการพัฒนาการจัดการเรียนรู้

N=641

ด้านการพัฒนาการจัดการเรียนรู้	ความถี่ในการใช้งาน (ร้อยละ)			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ไม่ได้ใช้	ใช้นานๆ ครั้ง	ใช้เป็นประจำ		
เฟซบุ๊ก (Facebook)					
1. ปรึกษาการเรียนการสอน ภาระงานกับเพื่อนร่วมงาน	21.7	47.9	30.4	1.1	0.7
2. ให้คำปรึกษาการเรียน งาน การบ้าน รายงาน กับนักเรียน ผ่านทางเฟซบุ๊ก	46.5	37.1	16.4	0.7	0.7
3. อัปโหลด แชร์ ส่งไฟล์งาน การบ้าน รายงาน เอกสาร การเรียนให้นักเรียนผ่านทาง เฟซบุ๊ก	53.5	33.2	13.3	0.6	0.7
4. ดาวน์โหลดข้อมูลประกอบการเรียนการสอนจากเฟซบุ๊ก	27.1	39.9	32.9	1.1	0.8
5. ประกาศแจ้งผลการเรียน คะแนน ให้นักเรียนทราบ	58.7	30.3	11.1	0.5	0.7
ไลน์ (Line)					
1. ปรึกษาการเรียนการสอน ภาระงานกับเพื่อนร่วมงาน	16.1	34.8	49.1	1.3	0.7
2. ให้คำปรึกษาการเรียน งาน การบ้าน รายงาน กับนักเรียน ผ่านทางไลน์	39.6	37.1	23.2	0.8	0.8
3. อัปโหลด แชร์ ส่งไฟล์งาน การบ้าน รายงาน เอกสาร การเรียนให้นักเรียนผ่านทางไลน์	45.6	37.1	17.3	0.7	0.7
4. ดาวน์โหลดข้อมูลประกอบการเรียนการสอนจากไลน์	35.4	41.8	22.8	0.9	0.8
5. ประกาศแจ้งผลการเรียน คะแนน ให้นักเรียนทราบ	49.8	33.2	17.0	0.7	0.7
รวมคะแนน 20 คะแนน ค่าเฉลี่ย = 8.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 5.4					

ด้านที่ 2 การปฏิบัติงาน เป็นการสอบถามเกี่ยวกับการใช้การสื่อสารออนไลน์ในการปฏิบัติงานครู โดยทั่วไป ข้อมูลดังตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างครูใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสารจากเพจข่าวสารสำคัญมากที่สุด ทั้งทางเฟซบุ๊กและไลน์ รองลงมาคือการอัปโหลด แชร์ ส่งไฟล์งาน ให้เพื่อนร่วมงาน และการแจ้งโพสต์ข้อมูล รูปภาพเกี่ยวกับการทำงานต่างๆ เช่น ประชุม สัมมนา กิจกรรมต่างๆ ของครูในเฟซบุ๊ก ภาพรวมการใช้การสื่อสารออนไลน์ในด้านการปฏิบัติงานนี้มีค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับ 10.5 จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน ซึ่งถือว่ามีการใช้งานมากกว่าด้านแรก คือการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ จากการวิเคราะห์เนื้อหาการสัมภาษณ์กลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึกในการวิจัยเชิงคุณภาพ ครูอธิบายว่า การใช้การสื่อสารออนไลน์เหมือนเป็นเรื่องปกติในชีวิตประจำวัน ช่วงเช้ามีการส่งข้อความทักทายซึ่งกันและกัน แจ้งงาน แจ้งข่าวสาร อวยพรวันเกิด หรือให้กำลังใจต่างๆ ซึ่งคล้ายกับโลกในสังคมจริงเมื่อมาปฏิบัติงาน ทุกคนจึงมีโอกาสนำการสื่อสารออนไลน์เพื่อการปฏิบัติงานได้ง่ายกว่า อีกทั้งเมื่อคนหลายคนใช้งานเพื่อการทำงาน เช่น โรงเรียนเปิดเพจในเฟซบุ๊ก หรือการมีไลน์กลุ่มสำหรับครูเพื่อแจ้งข่าวสารในการทำงาน ทุกคนจึงต้องใช้งานการสื่อสารออนไลน์มากขึ้นตามไปด้วย ดังเช่นความเห็นที่น่าสนใจของครูที่ให้ข้อมูลระบุไว้ดังนี้

“...เมื่อก่อนก็ไม่ได้ใช้อะไรแบบนี้เลยนะ จนต้องมาทำงานก็ต้องหันมาใช้ ไม่งั้นก็ไม่รู้ ข่าวสารกัน มันก็ดีที่ช่วยให้คนได้คุยกันมากขึ้น งานบุญ วันพระ สวัสดิ์ตอนเช้า อวยพรวันเกิด อะไรก็ใกล้ชิดกันมากขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน...”

(กลุ่มตัวอย่างครู เพศหญิง อายุ 56 ปี)

“...เวลาทำงานหรือไปไหนเราก็ได้ถ่ายรูปแชร์ให้คนที่โรงเรียนทราบด้วย โดยเฉพาะผลงานของนักเรียนเรา เราจะแชร์ให้คนเห็น ก็เป็นการใช้เพื่อทำงานแบบหนึ่งด้วย เด็กเห็นเขาก็ดีใจ...”

(กลุ่มตัวอย่างครู เพศหญิง อายุ 31)

ตารางที่ 4 วัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ด้านการปฏิบัติงาน

N=641

ด้านการปฏิบัติงาน	ความถี่ในการใช้งาน (ร้อยละ)			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ไม่ได้ใช้	ใช้นานๆ ครั้ง	ใช้เป็นประจำ		
เฟซบุ๊ก (Facebook)					
1. อัปโหลด แชร์ ส่งไฟล์งานให้เพื่อนร่วมงาน	18.9	43.5	37.6	1.2	0.7
2. ให้คำปรึกษาปัญหาชีวิต ปัญหาส่วนตัวกับนักเรียน	53.8	35.9	10.3	0.6	0.7

ด้านการปฏิบัติงาน	ความถี่ในการใช้งาน (ร้อยละ)			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ไม่ได้ใช้	ใช้นานๆ ครั้ง	ใช้เป็นประจำ		
3. แฉ่ง โพสต์ข้อมูล รูปภาพ เกี่ยวกับการทำงานต่างๆ เช่น ประชุม สัมมนา กิจกรรมต่างๆ ของครูในเฟซบุ๊ก	27.8	41.3	30.9	1.0	0.8
4. ติดตามข้อมูลข่าวสารจาก เพจข่าวสารสำคัญ	12.5	32.3	55.2	1.4	0.7
5. เช็กอิน (Check-in) เมื่อไป ทำงานในสถานที่ต่างๆ	25.0	48.0	27.0	1.0	0.7
ไลน์ (Line)					
1. อัฟโหลด แชนแนล ส่งไฟล์งาน ให้เพื่อนร่วมงาน	16.4	39.6	44.0	1.3	0.7
2. ให้คำปรึกษาปัญหาชีวิต ปัญหา ส่วนตัวกับนักเรียน	47.3	37.1	15.6	0.7	0.7
3. แฉ่ง โพสต์ข้อมูล รูปภาพ เกี่ยวกับ การทำงานต่างๆ เช่น ประชุม สัมมนา กิจกรรมต่างๆ ของครูในไลน์	23.7	41.8	34.5	1.1	0.8
4. ติดตามข้อมูลข่าวสารจาก เพจข่าวสารสำคัญ	12.9	38.8	48.2	1.4	0.7
5. เช็กอิน (Check-in) เมื่อไป ทำงานในสถานที่ต่างๆ	36.7	43.7	19.7	0.8	0.7
รวมคะแนน 20 คะแนน ค่าเฉลี่ย = 10.5 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 4.9					

ด้านที่ 3 การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การศึกษานี้พิจารณาพฤติกรรมการสื่อสารที่มีอิทธิพล การตอบโต้ และมีปฏิสัมพันธ์กันและกันระหว่างครูกับนักเรียน ผู้ปกครองของนักเรียน เพื่อนร่วมงานอื่นๆ ทั้งในและนอกโรงเรียน ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในฐานะของการเป็นครูผ่านการสื่อสารออนไลน์ รวมถึงการติดตามความเคลื่อนไหวของผู้อื่นด้วย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้การติดต่อปฏิสัมพันธ์ทางสังคมผ่านเฟซบุ๊กเพื่อติดตามความเคลื่อนไหวของผู้อื่นเป็นประจำมากที่สุด รองลงมาคือการติดต่อกับครูอาจารย์ในโรงเรียน และติดต่อกับเครือข่ายครูอาจารย์นอกโรงเรียน ส่วนการติดต่อปฏิสัมพันธ์ทางสังคมผ่านไลน์พบว่า กลุ่มตัวอย่างครูใช้เพื่อติดต่อกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นประจำสูงถึงร้อยละ 76.1 รองลงมาคือการใช้เพื่อติดต่อกับเครือข่ายครูอาจารย์นอกโรงเรียน และติดตามความเคลื่อนไหวของผู้อื่น

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารออนไลน์เพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมไม่มากนัก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.9 จากคะแนนเต็ม 20 ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างใช้การสื่อสารออนไลน์กับนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนในทางเฟซบุ๊กไม่มากนัก แต่เลือกใช้การสนทนาผ่านทางไลน์มากกว่า

ตารางที่ 5 วัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

N=641

ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม	ความถี่ในการใช้งาน (ร้อยละ)			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ไม่ได้ใช้	ใช้นานๆ ครั้ง	ใช้เป็นประจำ		
เฟซบุ๊ก (Facebook)					
1. ติดต่อกับครูอาจารย์ในโรงเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	21.7	44.8	33.5	1.1	0.7
2. ติดต่อกับนักเรียนในโรงเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	58.2	31.0	10.8	0.5	0.7
3. ติดต่อกับผู้ปกครองนักเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	61.9	30.0	8.1	0.5	0.6
4. ติดต่อกับเครือข่ายครูอาจารย์นอกโรงเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	37.3	44.9	17.8	0.8	0.7
5. ติดตามความเคลื่อนไหวของคนอื่นๆ	17.2	44.6	38.2	1.2	0.7
ไลน์ (Line)					
1. ติดต่อกับครูอาจารย์ในโรงเรียนผ่านไลน์	6.9	17.0	76.1	1.7	0.6
2. ติดต่อกับนักเรียนในโรงเรียนผ่านไลน์	44.1	32.0	23.9	0.8	0.8
3. ติดต่อกับผู้ปกครองนักเรียนผ่านไลน์	30.1	38.8	31.0	1.0	0.8
4. ติดต่อกับเครือข่ายครูอาจารย์นอกโรงเรียนผ่านไลน์	20.4	45.1	34.5	1.1	0.7
5. ติดตามความเคลื่อนไหวของคนอื่นๆ	20.1	46.0	33.9	1.1	0.7
รวมคะแนน 20 คะแนน ค่าเฉลี่ย = 8.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 5.4					

7) ปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาในการใช้งานการสื่อสารออนไลน์

จากการสอบถามปัญหาในการใช้งานการสื่อสารออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างครูด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างครูพบปัญหาในด้านใช้งานไม่มากนัก มีเพียงบางส่วนที่พบปัญหา โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่คือเรื่องการพบเห็นนักเรียนโพสต์คำคำหยาบคายผ่านทางเฟซบุ๊ก การพบเห็นนักเรียนทะเลาะกันบนเฟซบุ๊ก นักเรียนใช้คำไม่ถูกต้องบนเฟซบุ๊ก และการพบเห็นภาพวาบหวามของนักเรียนโพสต์ทางเฟซบุ๊ก ส่วนทางไลน์นั้นปัญหาที่พบจะเป็นเรื่องนักเรียนใช้คำไม่ถูกต้องในไลน์ และนักเรียนแอบใช้งานการแชตไลน์ในเวลาเรียน

อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามเรื่องการประสบปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและนักเรียนจากการใช้เฟซบุ๊กหรือไลน์ ผลการสำรวจพบว่ามีความจำนวนไม่มากนักที่เคยประสบปัญหาดังกล่าว ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องความไม่เข้าใจกันกับเพื่อนร่วมงาน และการใช้คำไม่สุภาพเหมาะสมของนักเรียนที่มีต่อครู ในประเด็นนี้ข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพมีข้อเสนอแนะหลายกรณี โดยครูท่านหนึ่งเคยประสบปัญหาการสื่อสารผ่านไลน์แล้วมีการทะเลาะกับผู้ปกครองเพราะการใช้คำในการสื่อสารเข้าใจไม่ตรงกัน และนำไปสู่การดำเนินคดีทางกฎหมาย

“...เคยมีกรู๊ปไลน์ผู้ปกครอง แล้วในนั้นเขาก็มีแต่คนใหญ่ๆ หมอบ้าง หนายความบ้าง ทุกคนก็ไม่ฟังกัน แล้วตอนนั้นผมพิมพ์ชี้แจงไป เขาไม่เข้าใจก็แคปหน้าจอ (Capture) ข้อความที่ผมพิมพ์เอาไปแจ้งความ ผมเลยเลิกเลยไม่ใช้แล้ว ค่อยแต่กับเพื่อนเท่านั้น เรื่องงาน เรื่องโรงเรียน นักเรียน ผู้ปกครอง ผมเลือกเป็นคนอ่านอย่างเดียว...”

(กลุ่มตัวอย่างครู เพศชาย อายุ 26 ปี)

ส่วนกรณีการขัดแย้งระหว่างครูในโรงเรียน ก็พบได้ในกรณีของโรงเรียนที่มีขนาดใหญ่ มีบุคลากรจำนวนมาก การคุยเล่นกันโดยภาษาเขียนทำให้ผู้อ่านไม่เข้าใจความหมาย ความรู้สึก จึงมีปัญหาเกิดขึ้น และส่วนมากเลือกใช้วิธีการประนีประนอม ไกล่เกลี่ย เรียกคู่กรณีมาปรับความเข้าใจกัน

“...เราเป็นผู้บริหาร เวลาจะสั่งงานใครต้องนั่งอ่าน ตรวจภาษาแล้วตรวจอีกหลายรอบ ก่อนกดส่ง ไม่งั้นคนอื่นจะเข้าใจผิด ที่โรงเรียนมีปัญหานี้น้อยมาก เราก็เรียกทั้งสองฝ่ายมาพูดคุย ปรับความเข้าใจกัน และดักเตือน...”

(กลุ่มตัวอย่างครูผู้บริหาร เพศหญิง อายุ 50)

“...มีครูในโรงเรียนเจอนักเรียนหญิงไปพิมพ์ด่าในเฟซบุ๊ก เขาโกรธมาก เด็กไปว่าเขาเสียๆ หายๆ พอตอนหลังก็เลยเรียกเด็กมาคุย อธิบาย ปรับความเข้าใจ พอเด็กเขารู้สึกผิดก็ให้เขาไปขอโทษครูคนนั้นโดยตรง...”

(กลุ่มตัวอย่างครู เพศหญิง อายุ 49 ปี)

8) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

จากวัตถุประสงค์การวิจัย การวิเคราะห์ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบแยกส่วน (Partial Correlation Coefficient) โดยใช้ตัวแปรเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาของครูเป็นตัวแปรควบคุม ทั้งนี้ ในกระบวนการวิเคราะห์ดังกล่าวได้นำตัวแปรเชิงคุณภาพมาแปลงค่าเป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ก่อนเข้าการวิเคราะห์ ผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันแสดงให้เห็นว่า การสื่อสารออนไลน์ทั้ง 3 ด้านนั้นมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ทั้งการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ การปฏิบัติงาน และการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของทุกความสัมพันธ์ดังกล่าวพบว่า มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง 0.634-0.841)

เมื่อพิจารณาตัวแปรความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ ทักษะความสามารถในการใช้การสื่อสารออนไลน์ และทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการสื่อสารออนไลน์ทั้ง 3 ด้าน โดยมีค่าความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับต่ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง 0.321-0.446) แสดงให้เห็นว่า ความรู้ ทักษะความสามารถ และทัศนคติในการใช้งานการสื่อสารออนไลน์ มีส่วนสนับสนุนให้เกิดการใช้งานการสื่อสารออนไลน์ของครูในทุกๆ ด้าน

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบแยกส่วน (Partial Correlation Coefficient)
ระหว่างตัวแปรต่างๆ

N = 635

ตัวแปร	การพัฒนา การจัดการเรียนรู้	การปฏิบัติงาน	การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
การพัฒนาการจัดการเรียนรู้	1.000		
การปฏิบัติงาน	0.841***	1.000	
การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม	0.634***	0.660***	1.000
ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์	0.440***	0.444***	0.321***
ทักษะความสามารถในการใช้การสื่อสารออนไลน์	0.446***	0.455***	0.404***
ทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์	0.421***	0.428***	0.413***

หมายเหตุ: *** $p < 0.001$ ≤, ตัวแปรควบคุมคือ เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา

อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเบื้องต้น เพราะเป็นการวิเคราะห์ตัวแปรทีละคู่ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงนำเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มาใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยผู้ศึกษาได้ทำการแปลงตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรเชิงกลุ่มเป็นค่าคะแนนด้วยการทำเป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ซึ่งกำหนดกลุ่มที่สนใจให้มีค่าเท่ากับ 1 และกลุ่มที่ใช้เปรียบเทียบกับกลุ่มอ้างอิงมีค่าเท่ากับ 0

สำหรับการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ แบ่งการวิเคราะห์การสื่อสารออนไลน์เป็น 3 แบบจำลอง คือ แบบจำลองการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ แบบจำลองการปฏิบัติงาน และแบบจำลองการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เพื่อให้เห็นภาพความสัมพันธ์ของการสื่อสารออนไลน์แต่ละด้านได้อย่างชัดเจน ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 7 พบว่าในแบบจำลองแรก ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการสื่อสารออนไลน์ในด้านการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วย ตัวแปรระดับชั้นที่ครูรับผิดชอบสอน ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ ทักษะความสามารถในการใช้การสื่อสารออนไลน์ ทักษะคิดเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ และการรับรู้นโยบายโรงเรียนเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ ส่วนในแบบจำลองที่ 2 พบว่าปัจจัยที่สัมพันธ์กับการสื่อสารออนไลน์ด้านการปฏิบัติงานประกอบด้วย ตัวแปรอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับชั้นที่ครูรับผิดชอบสอน ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ ทักษะความสามารถในการใช้การสื่อสารออนไลน์ ทักษะคิดเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ และการรับรู้นโยบายโรงเรียนเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ ส่วนแบบจำลองที่ 3 ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการสื่อสารออนไลน์ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม มีเพียง 3 ตัวแปร คือ ระดับชั้นที่ครูรับผิดชอบสอน ทักษะความสามารถในการใช้การสื่อสารออนไลน์ ทักษะคิดเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ และการรับรู้นโยบายโรงเรียนเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์

จากทั้ง 3 แบบจำลองการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นว่าครูผู้สอนในระดับชั้นมัธยมศึกษา มีวัฒนธรรมการใช้การสื่อสารออนไลน์ทุกด้านสูงกว่าครูผู้สอนในระดับชั้นก่อนประถมศึกษา ส่วนครูที่มีความรู้ในการสื่อสารออนไลน์สูงจะมีการสื่อสารออนไลน์ในด้านการพัฒนาการจัดการเรียนรู้และการปฏิบัติงานโดยทั่วไปมากขึ้น และครูที่มีทักษะ ทักษะคิด และการรับรู้นโยบายการสื่อสารออนไลน์ของโรงเรียนจะเป็นครูที่มีการใช้การสื่อสารออนไลน์ทั้ง 3 ด้านมากขึ้นตามไปด้วย

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุของการสื่อสารออนไลน์ของครูในกรุงเทพมหานคร

N=619

ปัจจัย	แบบจำลอง 1 การพัฒนา การจัดการเรียนรู้		แบบจำลอง 2 การปฏิบัติงาน		แบบจำลอง 3 การปฏิสัมพันธ์ ทางสังคม	
	B	Beta	B	Beta	B	Beta
เพศ						
ชาย (หญิง: อ้างอิง)	0.254	0.019	0.080	0.007	-0.139	-0.013
อายุ (ปี)	-0.048	-0.085	-0.050*	-0.100	-0.042	-0.091
ระดับการศึกษา						
ปริญญาตรีและต่ำกว่า	-0.515	-0.046	-0.074	-0.007	0.180	0.020
สูงกว่าปริญญาตรี (อ้างอิง)						
สถานภาพสมรส						
สมรส	-0.101	-0.009	-0.378	-0.039	-0.139	-0.016
หย่าร้าง / ม่าย / แยกกันอยู่	0.698	0.028	0.339	0.016	0.150	0.007
โสด (อ้างอิง)						
รายได้ต่อเดือน (1,000 บาท)	-0.036	-0.068	-0.044*	-0.094	0.000	0.001
ตำแหน่งงาน						
ครู อาจารย์	-0.146	-0.010	-0.357	-0.027	-0.015	-0.001
ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มสาระ (อ้างอิง)						
ระดับชั้นที่สอน						
ประถมศึกษา	1.211*	0.090	1.416**	0.118	0.709	0.064
มัธยมศึกษา	3.455***	0.194	2.017**	0.127	1.973**	0.134
ก่อนประถมศึกษา (อ้างอิง)						
ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์	0.232***	0.179	0.216***	0.187	0.038	0.035
ทักษะความสามารถในการสื่อสารออนไลน์	0.343***	0.249	0.309***	0.251	0.313***	0.275
ทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์	0.942***	0.219	0.844***	0.220	0.965***	0.272
การรับรู้นโยบายโรงเรียน	0.961*	0.085	1.329***	0.132	0.922**	0.099
ค่าคงที่	-0.986		2.295		1.381	
R²	0.388		0.405		0.302	
Adjusted R²	0.375		0.392		0.287	
F	29.625***		31.798***		20.209***	

หมายเหตุ: ***p0.001 ≤ **p0.01 ≤ *p.005 ≤

unสรุป

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า การเข้าถึงอุปกรณ์การสื่อสารของครูในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน (Smartphone) และแท็บเล็ต (Tablet) มากกว่าการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว ส่วนการใช้งานการสื่อสารออนไลน์นั้น ครูเลือกใช้การสื่อสารผ่านโปรแกรมไลน์ (Line) มากกว่าการใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) โดยการใช้การสื่อสารผ่านโปรแกรมไลน์เฉลี่ยวันละ 1 ชั่วโมง 34.2 นาที และใช้เฟซบุ๊กเฉลี่ยวันละ 1 ชั่วโมง 12.4 และยังพบว่าครูมีคะแนนความรู้และทักษะความสามารถค่อนข้างมากในการใช้การสื่อสารออนไลน์ และมีทัศนคติต่อการสื่อสารออนไลน์นั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาวัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ในการทำงานของครู โดยแบ่งเป็น 3 ด้านคือ 1) การพัฒนาการจัดการเรียนรู้ 2) การปฏิบัติงาน และ 3) การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างครูยังมีการใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ในระดับน้อย รองลงมาคือการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ส่วนด้านที่มีการใช้งานมากที่สุดคือด้านการปฏิบัติงานของครู สำหรับปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาในการใช้การสื่อสารออนไลน์ ภาพรวมไม่ค่อยพบปัญหาในด้านใช้งาน มีเพียงปัญหาเรื่องการพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียน เช่น การใช้คำหยาบคาย การทะเลาะกัน การใช้คำไม่ถูกต้อง และการพบเห็นภาพวาบหวาม ส่วนกรณีการขัดแย้งระหว่างครูในโรงเรียน มักเกิดจากปัญหาการใช้คำสื่อความหมายไม่ตรงกัน จึงมีปัญหากเกิดขึ้น วิธีการแก้ปัญหาส่วนมากเลือกใช้วิธีการประนีประนอม ไกล่เกลี่ย เรียกคู่กรณีมาปรับความเข้าใจกัน จากข้อมูลความรู้ ทักษะ และความสามารถของครูในการใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อการเรียนการสอน ทั้ง 3 ด้านพบว่าครูโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครในภาพรวมมีคะแนนความรู้ค่อนข้างสูง ในขณะที่เดียวกันก็มีทักษะการใช้งานที่ดีและมีทัศนคติในเชิงบวก แต่เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้งานกลับพบว่า มีน้อย สะท้อนให้เห็นว่าครูมีความพร้อมในการใช้งานการสื่อสารออนไลน์ทั้งด้านความรู้ ทักษะความสามารถ และทัศนคติ รวมถึงการมีอุปกรณ์การใช้งาน แต่ครูส่วนใหญ่กลับไม่ได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเพราะอุปสรรคด้านการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของโรงเรียนที่ยังมีน้อย ลักษณะรูปแบบการจัดชั้นเรียนที่มีนักเรียนจำนวนมาก รวมถึงวุฒิภาวะของนักเรียนที่อาจจะยังไม่พร้อมในการนำการสื่อสารออนไลน์มาใช้ร่วมกับครู

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่า ความรู้ ทักษะความสามารถ และทัศนคติในการใช้งานการสื่อสารออนไลน์มีส่วนสนับสนุนให้เกิดการใช้งานการสื่อสารออนไลน์ของครูในทุกๆ ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ ทักษะความสามารถในการใช้การสื่อสารออนไลน์ ทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ และการรับรู้นโยบายโรงเรียนเกี่ยวกับการสื่อสารออนไลน์ ล้วนส่งผลต่อวัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ของครูทั้งในด้านการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ การปฏิบัติงาน และการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

หากวิเคราะห์ผลการศึกษารั้งนี้ให้เห็นได้ว่าแม้นโยบายการพัฒนาระดับชาติจะมุ่งเน้นไปสู่การพัฒนากระบวนการศึกษาให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบใหม่ๆ เพิ่มขึ้น อาทิ การสื่อสารออนไลน์

อย่างเฟซบุ๊กและไลน์ที่มีการใช้งานในชีวิตประจำวัน แต่กลับพบว่าครูได้นำมาใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ การปฏิบัติงาน และการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมได้ในระดับน้อยมาก สาเหตุสำคัญประการหนึ่งคือในหลายกรณีหน่วยงานระดับบนที่เป็นผู้กำกับดูแล ได้กำหนดนโยบายที่มีความทันสมัย แต่ไม่ได้คำนึงถึงทรัพยากรที่มีอยู่ในโรงเรียน โดยเฉพาะในกลุ่มเด็กเล็กและเด็กรายได้ต่ำ ซึ่งมีโอกาสน้อยมากในการใช้การสื่อสารออนไลน์กับครู ครูจึงทำได้เพียงใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ การเตรียมสอน และการติดต่อพูดคุยกับผู้ปกครอง ในขณะที่ครูผู้สอนในระดับมัธยมศึกษากลับประสบปัญหาที่ไม่สามารถควบคุมการใช้งานการสื่อสารออนไลน์ของนักเรียนได้ ดังเช่นครูหลายคนมีประสบการณ์เคยใช้การสื่อสารออนไลน์ในการเรียนการสอน แต่กลับพบว่านักเรียนใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อการ เล่นมากกว่าการเรียนรู้ ทั้งนี้เนื่องจากมีนักเรียนในการดูแลจำนวนมาก รวมถึงความรวดเร็วของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ทำให้ครูไม่สามารถเข้าไปร่วมคัดกรองเนื้อหาต่างๆ ที่นักเรียนเข้าถึงในอินเทอร์เน็ตได้ ครูหลายคนจึงเลือกใช้วิธีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในชั้นเรียน รวมถึงโรงเรียนหลายแห่งเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาจากการสื่อสารออนไลน์ของนักเรียนด้วยการ “ห้าม” ไม่ให้นำอุปกรณ์การสื่อสารมาใช้ที่โรงเรียน ซึ่งดูเหมือนจะเป็นความย้อนแย้งกับนโยบายและโลกการสื่อสารสมัยใหม่ที่ทุกคนติดต่อกันผ่านการสื่อสารออนไลน์ตลอดเวลา

สำหรับ “วัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ของครู” ซึ่งถือว่าเป็นแบบแผนพฤติกรรมในการสื่อสารทางสังคมสมัยใหม่ การศึกษาครั้งนี้ยังพบความคาดหวังของครูที่มีต่อการใช้การสื่อสารออนไลน์ควบคู่ไปกับการติดต่อกันในโลกสังคมจริง ปัญหาความขัดแย้งด้านการใช้ภาษาระหว่างเพื่อนร่วมงาน การใช้ภาษาราชการ และการเคารพนบนอบด้วยความสุภาพของนักเรียนที่มีต่อครูในโลกออนไลน์ ก็ยังเป็นวัฒนธรรมที่ปรากฏชัดอยู่ในการสื่อสารออนไลน์ของครูกรุงเทพมหานคร และแม้ว่าการแชตจะช่วยให้ทราบข้อมูลข่าวสารทางราชการในการปฏิบัติงานที่รวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตาม ครูส่วนใหญ่ก็ยังคงต้องการหนังสือราชการฉบับจริงอยู่เพื่อเป็นหลักฐานในการอ้างอิงการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าวัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์ในรูปแบบใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของครู อาทิ การแชร์ภาพเมื่อปฏิบัติงาน การเซลฟี่ในที่ประชุม การแชร์รูปแสดงผลงานของนักเรียนตนเอง และยังรวมถึงการส่งรูปภาพ คำอวยพร และข้อความต่างๆ ในแต่ละวัน เช่น ภาพการสวัสดีตอนเช้า หรือการอนุโมทนาบุญวันพระต่างๆ ทั้งนี้ ครูบางส่วนมองว่าเป็นสิ่งที่ทำให้คนใกล้ชิดกัน แต่บางส่วนก็เห็นว่าเป็นความน่ารำคาญ และคิดว่าการสื่อสารออนไลน์ของกลุ่มคนที่ทำงาน “เพื่อนครูเพื่อนร่วมงาน” ควรใช้เพียง “ติดต่อกันเท่านั้น” หรือในบางกรณีมีการทะเลาะเบาะแว้งเกิดขึ้นในการสื่อสารออนไลน์ และโยงมาถึงความสัมพันธ์ในชีวิตประจำวัน สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นบทบาทของการสื่อสารที่เริ่มผสาลงโลกออนไลน์และโลกสังคมจริงให้แยกออกจากกันได้ยาก และเริ่มผลิตซ้ำความสำคัญของการติดต่อกันผ่านโลกออนไลน์มากขึ้นเรื่อยๆ จนเกิดแบบแผนการสื่อสารในรูปแบบใหม่ๆ อยู่เสมอ

ในด้านการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ชัดเจนของตัวแปรด้านความรู้ในการใช้งาน ทักษะการใช้งาน และการใช้งานการสื่อสารออนไลน์ทั้ง 3 ด้าน สะท้อนให้เห็นว่าการใช้งานการสื่อสารออนไลน์เป็นประจำหรือมีความถี่ในการใช้งานมากขึ้น ผู้ใช้งานย่อมเกิดความรู้และทักษะต่างๆ ในการสื่อสารออนไลน์นั้นๆ มากขึ้นด้วย หลายครั้งเป็นการเรียนรู้ทางสังคมของครูจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน หรือจากนักเรียน ในขณะที่นักเรียนหลายคนก็เรียนรู้ได้จากครูเช่นเดียวกัน และยังรวมถึง

การเป็นต้นแบบพฤติกรรมด้วย หลายครั้งที่มักจะได้ยินคำบ่นถึงกรณีที่ว่า “เด็กสมัยนี้ติดโทรศัพท์ ติดแชต ติดอินเทอร์เน็ต ขาดไม่ได้” แต่ที่ปฏิเสธไม่ได้ว่าครูหลายคนเองก็มีพฤติกรรมลักษณะดังกล่าวเช่นกัน ดังนั้น โรงเรียนบางแห่งต้องมีความเข้มงวดในการแสดงพฤติกรรมลักษณะดังกล่าวของครูเมื่ออยู่ต่อหน้านักเรียน เพื่อให้เป็นตัวอย่างที่ดี ให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ที่ถูกต้องเหมาะสม

อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์กรอบการเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ด้วยระบบสนับสนุนนวัตกรรมที่จะช่วยให้ผู้เรียนมีความสามารถหลากหลายมิติ โดยเฉพาะทักษะทางด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี (Information, Media and Technology Skills) บทบาทของครูต้องเปลี่ยนแปลงไป โดยเน้นการเป็นผู้ทำหน้าที่ชี้แนะการเรียนรู้ (Learning Coach) มากกว่าการเป็นผู้ทำหน้าที่สอน (Instructor) จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าครูหลายคนมีการพัฒนาและเตรียมความพร้อมในตนเองด้านทักษะสารสนเทศ มีการใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อการเตรียมการสอน และการให้คำปรึกษานักเรียน รวมถึงติดต่อกับผู้ปกครอง เพิ่มมากขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นข้อดีและเป็นอีกหนึ่งบทบาทสำคัญของครู หากแต่ยังมีอุปสรรคบางประการจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ อุปกรณ์การสื่อสาร บริบทโรงเรียน และลักษณะของนักเรียน ซึ่งต้องได้รับการพัฒนาแก้ไขไปพร้อมกันทั้งระบบ

ข้อเสนอแนะ

ผู้กำกับนโยบายควรมีการพัฒนาตัวชี้วัดเป้าหมายการใช้งานการสื่อสารออนไลน์ของครูให้มีความเหมาะสมกับบริบทโรงเรียนในแต่ละรูปแบบ เช่น โรงเรียนระดับก่อนประถมศึกษา โรงเรียนระดับประถมศึกษา โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ซึ่งครูและนักเรียนมีแบบแผนพฤติกรรมการใช้การสื่อสารออนไลน์แตกต่างกันออกไป ในเชิงปฏิบัติการควรมีแนวทางส่งเสริมให้ครู นักเรียน และผู้ปกครอง ร่วมกันปรับประยุกต์ใช้การสื่อสารออนไลน์ให้เกิดประโยชน์ในการเรียนการสอนมากขึ้น โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมและพัฒนาทั้งในด้านความรู้ ทักษะความสามารถในการใช้งาน ทักษะคิด การแจ้งข่าวสารนโยบายต่างๆ รวมถึงงบประมาณ การจัดซื้อ จัดเตรียม การดูแลซ่อมบำรุงอุปกรณ์การใช้งาน การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้เข้าถึงได้ง่าย และทั่วถึงอย่างต่อเนื่อง เพราะถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานของการใช้งานการสื่อสารออนไลน์ของการเข้าสู่ยุคอินเทอร์เน็ตในทุกสรรพสิ่ง หรือ Internet of Things

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง “วัฒนธรรมการสื่อสารออนไลน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรียนรู้ การปฏิบัติงาน และการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมแบบรอบด้านของครูในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร” ซึ่งได้รับการสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จากสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

- ฐิตินันท์ วัฒนิน และ พิมลพรรณ อิศรภักดี. (2558). พฤติกรรมการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีกับภาวะสุขภาพใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดกาญจนบุรี. *วารสารธรรมศาสตร์*. 34 (2) พฤษภาคม-สิงหาคม. DOI: 10.14456/tujournal.2015.7
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2556). (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2557-2559. สืบค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2560 จาก <http://www.thailibrary.in.th/2014/07/28/ict-moe-master-plan2557/documents-for-download.html>
- วสันต์ ปัญญาแก้ว (2559). สื่อและชีวิตประจำวันในโลกสมัยใหม่. ใน วสันต์ ปัญญาแก้ว (บรรณาธิการ). *โลกสมัยใหม่ในชีวิตประจำวัน*. (หน้า 141-158). เชียงใหม่ : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร. (2559). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2563)*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- สำนักงานกองทุนสร้างเสริมสุขภาพแห่งชาติ (2559). *วัฒนธรรมการอ่าน นิยมสื่อออนไลน์เพิ่ม*. สืบค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2560 จาก <http://www.thaihealth.or.th/Content/30402-วัฒนธรรมการอ่าน%20นิยมสื่อออนไลน์เพิ่ม.html>
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). *แนวทางการดำเนินงานเพื่อขยายผลการพัฒนาศักยภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในการใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาเรียนรู้ตลอดชีวิต*. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตและโอกาสทางการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). *สรุปผลที่สำคัญสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

