

# ประสบการณ์และการต้านทานต่อการถูกจับจ้อง ในงานการดูแลเด็กของครูและผู้ดูแลเด็กปฐมวัย\*

ภัทรพรรณ ทำดี

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Email: fsocppl@ku.ac.th

วัชรีย์ บุญวิทยา

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

---

\* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “งานการดูแลเด็กในสังคมแห่งการสอดส่องกับผลกระทบต่อครูและผู้ดูแล” ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

## บทคัดย่อ

ในงานการดูแลเด็ก ครูผู้มีความสำคัญในการพัฒนาเด็กเล็กกำลังถูกจับตามองอย่างเคร่งครัดทั้งจากผู้บริหารโรงเรียนในฐานะนายจ้างที่คาดหวังการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และผู้ปกครองในฐานะผู้ใช้บริการที่คาดหวังการตอบสนองการบริการที่คุ้มค่า จึงทำให้ครูและผู้ดูแลเด็กปฐมวัยเหล่านี้ ถูกจับจ้องจากทั้งระดับองค์กรและสังคมอย่างเคร่งครัด การวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษาในครั้งนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ของครูและผู้ดูแลเด็กปฐมวัยในการถูกจับจ้อง และวิธีการในการรับมือหรือต้านทานต่อการจับจ้องดังกล่าว โดยศึกษาผ่านครูและผู้ดูแลเด็กในกรุงเทพฯ และเชียงใหม่ จำนวน 41 ราย ที่ถูกคัดเลือกด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกประกอบกับการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม

เนื่องจากอาชีพครูเป็นงานที่ต้องรักษาภาพลักษณ์ทั้งของตนเองและองค์กร โดยเฉพาะเมื่อถูกนำไปเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้ตลอดเวลาจนเบียดบังตัวตนที่แท้จริงแม้แต่บนพื้นที่ส่วนตัวในโลกออนไลน์ เนื่องจากไม่สามารถปฏิเสธการร้องขอเข้าร่วมเป็นเครือข่ายของผู้ปกครองได้ ซึ่งเป็นความเสี่ยงในเชิงความสัมพันธ์ที่อาจทำให้ครูเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของความขัดแย้งระหว่างผู้เกี่ยวข้องในงานการดูแลเด็กโดยไม่รู้ตัว

อย่างไรก็ตาม ครูและโรงเรียนได้พยายามต้านทานกับการจับจ้องเหล่านี้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างข้อตกลงร่วมกันตั้งแต่ต้นระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง โดยอาศัยโรงเรียนเป็นศูนย์กลางในการประสานงานแทนที่ครู เพื่อให้ครูยังคงมีพื้นที่และเวลาส่วนตัวนอกเหนือจากเรื่องงาน อีกทั้งพยายามคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมาทั้งต่อครู เด็ก และความสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ปกครอง ทั้งนี้ การใช้เทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ในเชิงสร้างสรรค์โดยเลือกที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละโรงเรียนและใช้การสื่อสารแบบดั้งเดิมควบคู่ไปกับการสื่อสารสมัยใหม่ ยังมีความจำเป็นสำหรับงานการดูแลเด็กปฐมวัยในปัจจุบัน

**คำสำคัญ** การจับจ้อง, การดูแลเด็ก, การต้านทาน, ปฐมวัย

## Experience and Resistance to Childcare Practice Surveillance of Early Childhood Teachers and Caregivers\*

Patrapan Tamdee

Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

Email: fsocpl@ku.ac.th

Watchalee Boonwittaya

Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

---

\* This article is a part of the research project, “Child Care Practices in Surveillance Society and Impact on Teacher and Caregiver” funded by Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, 2017.

## Abstract

In childcare practice, teachers who are taking important role in the early childhood development are being seriously gazed, both by school administrator as an employer who expects work performance, and parent as a user who expect a worthy service. Accordingly, this qualitative case study research aims to explore the experience and resistance to childcare practice surveillance of early childhood teachers and caregivers. By using purposive sampling technique, 41 early childhood teachers and caregivers in Bangkok and Chiang Mai province were chosen. In-depth interview and non-participation observation were used in data collection process.

Early childhood teacher and caregiver profession have to maintain both of self and organization image. They were also intercepted actual self even in online private space, because they could not deny connection with parent of students. This risk of relationship can lead to unconsciously conflict between of stakeholders in childcare practice.

However, teachers and schools attempted to negotiate with surveillance by various ways, such as setting primary agreement between school and parent in term of coordination with school instead of teacher to protect their private time and space outside work. Impact of surveillance on teachers, children, and parent relation should be mainly considered. Moreover, using technology

and online social media coupled with primary communication for children development which conform to school context was necessary.

**Keywords:** surveillance, childcare, resistance, early childhood

## บทนำ

ปัจจุบันครูและผู้ดูแลเด็กทั้งในสังคมไทยและต่างประเทศล้วนประสบปัญหาทั้งในการทำงานและการดำเนินชีวิตในลักษณะเดียวกัน กล่าวคือต้องทำงานหนักขึ้น ภายใต้การควบคุมและความคาดหวังที่มีมากขึ้น แต่ในทางกลับกันกลุ่มคนเหล่านี้ยังไม่ได้รับการดูแลหรือตอบสนองความต้องการที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตพื้นฐานอย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นในด้านค่าตอบแทนหรือสวัสดิการที่เพียงพอ (อนุสรณ์ ตาดทอง และคณะ, 2557; กระทรวงศึกษาธิการ, 2556) การมีเวลาหรือชีวิตส่วนตัว (นงลักษณ์ ฤทธิ์คำ, 2555) ตลอดจนการได้มีโอกาสใช้ชีวิตอย่างมีคุณค่าและมีความก้าวหน้าอย่างเหมาะสม (เชษฐา ไชยเดช, 2550) ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากรูปแบบการใช้ชีวิตและการทำงานในบริบทองค์กรสมัยใหม่ที่ต้องถูกติดตามตรวจสอบอย่างเคร่งครัดทั้งจากองค์กรและสังคมภายนอกผ่านระบบบริหารจัดการรูปแบบใหม่ที่ต้องอยู่ภายใต้ระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐาน และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่เป็นเครื่องมือในการติดตามตรวจสอบที่ทำได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น อีกทั้งงานการดูแลเด็กเล็กไม่เพียงแต่ต้องทำตามความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อเรียกร้องต่าง ๆ ที่ไม่สิ้นสุดของผู้ปกครองเท่านั้น แต่ยังต้องเป็นไปตามคุณภาพมาตรฐานที่ถูกกำหนดและถูกตรวจสอบโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มีอำนาจอีกด้วย รวมทั้งการตกเป็นเป้าหมายของสื่อหากปรากฏว่ามีข้อเรียกร้องหรือความผิดพลาดเกิดขึ้น (Powell & Gooch, 2012)

นอกจากนั้น ในงานการดูแลเด็กเล็กก็ยังจำเป็นต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบและความรับผิดชอบเป็นอย่างมาก เนื่องจากเด็กวัยนี้เป็นวัยที่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดทั้งในแง่ความปลอดภัย และการส่งเสริมพัฒนาการ ดังนั้น นอกจากความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อพนักงานของตนเองในการปฏิบัติ

หน้าที่ยังไม่ขาดตกบกพร่องแล้ว ยังมีความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คือ ผู้ปกครองที่นำบุตรหลานมาอยู่ในความรับผิดชอบที่ครูและผู้ดูแลเด็กต้องแบกรับไว้อีกด้วย โดยผู้ปกครองส่วนใหญ่ล้วนมาพร้อมกับความคาดหวังและความต้องการให้หน่วยงานดูแลบุตรหลานของตนเองอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะในบริบทปัจจุบันที่สามารถใช้การสื่อสารสมัยใหม่ในการติดต่อกับครูและผู้ดูแลเด็กได้สะดวกยิ่งขึ้น ยิ่งเป็นการสอดส่องการทำงานของครูไปในตัว เช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารและเผยแพร่แลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งที่เป็นส่วนตัวและไม่เป็นส่วนตัว เนื่องจากผู้ปกครองคาดหวังจะได้เห็นบุตรของตนเองได้อยู่สุขสบายในโรงเรียน ภายใต้การดูแลอย่างใกล้ชิดของครู ในขณะเดียวกัน เพื่อความสามารถในการแข่งขัน บางโรงเรียนถึงกับมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด หรือ CCTV เพื่อให้ผู้ปกครองสามารถเห็นบุตรหลานของตนเองตลอดเวลาผ่านทางเครือข่าย internet วิธีการควบคุมเหล่านี้ อาจส่งผลดีต่อองค์กรในแง่การสร้างมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ แต่ในทางกลับกันกลับสร้างบรรยากาศการทำงานที่เต็มไปด้วยความกดดัน เข้มงวด โดยทำให้ครูรู้สึกที่ตนเองถูกสอดส่องตรวจตราอยู่ตลอดเวลา พื้นที่ความเป็นส่วนตัวลดน้อยลง อีกทั้งต้องระมัดระวังกับการรักษาภาพลักษณ์ของตนเอง เนื่องจากอาจมีการเผยแพร่ภาพและการกระทำออกไปสู่สังคมภายนอกได้ง่าย ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่เกิดขึ้นได้ทั้งกับตัวบุคลากรเอง และตัวเด็กเล็กในความดูแล และผลกระทบต่อการใช้ชีวิตในด้านอื่น ๆ ทั้งในแง่ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และการใช้ชีวิตส่วนตัวของครูและผู้ดูแลเด็กในด้านอื่น ๆ เป็นต้น

จากรูปแบบการควบคุมผ่านเทคโนโลยีและสื่อสังคมในรูปแบบดังกล่าว ในงานการดูแลเด็ก จึงทำให้เกิดคำถามว่า ครูและผู้ดูแลเด็กเหล่านี้จะมีวิธีการในการรับมือหรือต้านทานต่อการจับจ้องดังกล่าวในลักษณะใด เพื่อให้ตนเองสามารถปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ และพยายามลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมา ทั้งต่อตนเอง เด็กเล็กในความดูแล รวมถึงความสัมพันธ์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในงานการดูแลเด็กโดยรวม ทั้งนี้ เพื่ออาศัยประสบการณ์ดังกล่าวเป็นแนวทางสำหรับครูและผู้ดูแลเด็ก ตลอดจนองค์กรที่รับผิดชอบงานการดูแลเด็กปฐมวัย ได้ใช้เป็นข้อมูลในการจัดการกับสถานการณ์ดังกล่าวซึ่งหลีกเลี่ยงได้ยากในยุคสมัยที่ชีวิตทางสังคมล้วนตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่

### การใช้ชีวิตภายใต้บริบทของการถูกจับจ้องในสังคมร่วมสมัย

ปัจจุบันนักวิชาการต่างหันมาให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่องของเสรีภาพและความเป็นส่วนตัวที่ถูกฉีกกร่อนจากการถูกสอดส่องโดยผ่านการสื่อสารและเครื่องมือในการสอดส่องรูปแบบใหม่ไม่ว่าจะเป็น electronic surveillance, digital surveillance, internet surveillance หรือ the world-wide-web surveillance เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจมีประโยชน์ในแง่ของการสร้างการบูรณาการทางสังคม (integrated sociality) เนื่องจากทำให้เกิดความตระหนักรู้สร้างกระบวนการสื่อสาร และความร่วมมือในการใช้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น ตลอดจนสร้างการบูรณาการบทบาทที่ซับซ้อนและหลากหลายของผู้คน (integrated roles) เพื่อให้คนในสังคมสามารถปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่หลายหลากในเวลาหรือพื้นที่เดียวกันได้โดยใช้การสื่อสารสมัยใหม่ เช่น การใช้ smart phone ในการติดต่อสื่อสารทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนและเมื่อไหร่ก็ได้ แต่ในทางกลับกัน สิ่งเหล่านี้ได้ถูกใช้เป็นเครื่องมือ

ทั้งสำหรับหน่วยงานในการควบคุมการทำงานของพนักงานผ่านการใช้ข้อมูล และแพร่กระจายข้อมูลของพนักงาน ทั้งในส่วนของเจ้าของข้อมูลสมัครใจและไม่สมัครใจ ซึ่งสามารถนำไปสู่ความเสี่ยง ความไม่ปลอดภัยในการใช้ชีวิต และถูกตีตราความเป็นส่วนตัว สื่อสังคมออนไลน์ (social media) เช่น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ จึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งของการสอดส่องการทำงานของคนในสังคมปัจจุบัน ทั้งโดยรู้ตัวและไม่รู้ตัว ซึ่งถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการจับจ้องสอดส่องในปัจจุบันที่เรียกว่า social media surveillance (Fuchs & Trottier, 2013)

การใช้ชีวิตในสังคมสมัยใหม่ที่ดูเหมือนเป็นสังคมแห่งเสรีภาพ และความเป็นอิสระ แต่ในความเป็นจริงแล้วผู้คนในสังคมยุคนี้กลับถูกควบคุมด้วยเครื่องมือควบคุมรูปแบบใหม่ซึ่งมาในรูปแบบของเทคโนโลยีการสื่อสาร ภาวะเปรียบเทียบ ซึ่งมีวิธีการควบคุมที่ค่อนข้างซับซ้อนและลุ่มลึกมากกว่าวิธีการควบคุมแบบเดิม เนื่องจากเป็นการควบคุมที่แฝงลงในสิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมือที่ถูกมองว่าช่วยเสริมประสิทธิภาพขององค์กร จึงทำให้ผู้ใช้รู้สึกยอมตามและยอมรับการควบคุมดังกล่าวโดยไม่รู้ตัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Michel Foucault ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องของอำนาจ และความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจ ความรู้ และวาทกรรม ดังที่ Foucault ได้อธิบายไว้ในผลงาน The Birth of Clinic ถึงการเกิดขึ้นของโรงเรียนแพทย์ และถือเป็นการเริ่มยุคของการควบคุม การตรวจตรา การสอดส่อง และการจ้องมองโดยผู้เชี่ยวชาญ เช่นเดียวกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการลงทัณฑ์จากการประหารชีวิต การทำทารุณกรรมต่อร่างกายมาสู่การควบคุมโดยผู้เชี่ยวชาญในรูปของความรู้ การลงทัณฑ์ในรูปของการใช้ระเบียบวินัย (discipline) การจัดระเบียบปัจเจกบุคคล ทำให้ประชาชนหันมาควบคุมตัวเอง เพราะรู้สึกว่าจะถูกจ้องมองตลอดเวลา จนต้องทำตัวให้อยู่ในระเบียบ



ที่เรียกว่า panopticon ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นเครื่องมือทางสถาปัตยกรรม (architectural apparatus) ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการใช้อำนาจกับร่างกายมนุษย์ (Foucault, 1979) ทำให้บุคคลถูกกำกับควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นวิธีที่ไม่ต้องใช้กำลังบังคับรุนแรง จึงถือเป็นวิธีที่สมบูรณ์แบบในการควบคุมอีกรูปแบบหนึ่ง โดยใช้ผู้คุมจำนวนน้อย แต่สามารถคุมคนจำนวนมากในเวลาเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การควบคุมในสังคมสมัยใหม่ซึ่งดูเหมือนมีการลงทัณฑ์ที่น้อยลง แต่กลับเป็นการลงทัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น จนคนถูกลงทัณฑ์ไม่รู้ตัว (ไซริตัน เจริญสินโอฬาร, 2554) ซึ่งต่อมานักวิชาการในสาขาต่าง ๆ ได้นำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวคิดในเรื่องการสอดส่อง หรือจับจ้อง (surveillance) เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงปฏิบัติการการควบคุมรูปแบบใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม นั่นคือ การควบคุมโดยผ่านการใช้ข้อมูล และเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ เพื่อตามสอดส่องและตรวจตราผู้ที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ ไม่ว่าจะเป็นโดยรัฐ หรือหัวหน้าหน่วยงานในองค์กร ซึ่งปัจจุบันได้แพร่กระจายไปในองค์กรรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนการใช้ชีวิตประจำวันที่ต้องพึ่งพาการใช้ข้อมูล และการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีมากขึ้น ซึ่งอาจจะแตกต่างจากมิติที่ Foucault ได้พูดถึงไว้ก่อนหน้านี้ อยู่บ้าง เนื่องจากเป็นการควบคุมหรือสอดส่องผ่านทางระบบเครือข่าย (network surveillance) ที่มีรูปแบบแตกต่างไปจากการควบคุมด้วยเครื่องมือแบบเดิมโดยการใช้ระเบียบวินัยเป็นหลัก (Green, 1999) ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่ชีวิตที่ไร้อิสระและผลกระทบอื่น ๆ ที่ตามมา

ในขณะเดียวกัน วาทกรรม ในฐานะความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ถูกนิยามว่าเป็นความจริง ภายใต้กรอบความรู้แบบหนึ่งด้วยปฏิบัติการของความสัมพันธ์เชิงอำนาจ ความรู้ที่ถือเป็นวาทกรรมจะมีอำนาจบงการต่อผู้ที่ยอมรับวาทกรรม

นั้น จนมีผลทำให้ผู้นั้นกลายเป็นเพียง ร่างกายใต้บงการ (docile body) เนื่องจากยอมให้ถูกกระทำโดยที่ตัวผู้นั้นยินยอม และเนื่องจากวาทกรรมเป็นความรู้และความจริงที่มีอิสระในตัวเอง จึงมีอำนาจในการกำหนดและบงการ (อานันท์ กาญจนพันธุ์, 2552) ซึ่งตลอดช่วงเวลาในประวัติศาสตร์จะมีเงื่อนไข กฎเกณฑ์พื้นฐานชุดหนึ่งที่กำหนดว่าอะไรคือสิ่งที่ยอมรับได้ในรูปของวาทกรรม ส่วนวาทกรรมก็เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย โดยมีถ้อยแถลงหรือ statement ซึ่งถือเป็นหน่วยพื้นฐานของวาทกรรมเป็นตัวกำหนดให้การพูดนั้นมีความหมายขึ้นมา เพราะถ้อยแถลงไม่ใช่เป็นเพียงภาพตัวแทนเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่ในการก่อให้เกิดผลบางอย่างตามมาด้วย ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของความรู้ (อานันท์ กาญจนพันธุ์, 2552; ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร, 2554) ในกรณีของวิชาชีพครู ที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ “วาทกรรมความเป็นครู” ซึ่งอาจประกอบด้วยถ้อยแถลงมากมายที่พยายามสะท้อนให้เห็นว่า ครูมีความสำคัญและเป็นที่คาดหวังของคนในสังคมอย่างไร เช่น ครูคือแม่พิมพ์ของชาติ ครูคืออาชีพที่มีเกียรติ หรือ ครูคือผู้เสียสละ หรือ ครูคือแม่คนที่สอง ซึ่งวาทกรรมดังกล่าวได้กลายมาเป็นสิ่งที่มีอำนาจในการควบคุมครูและบงการให้ครูปฏิบัติตัวให้เป็นไปตามที่สังคมคาดหวัง ถึงแม้จะไม่มีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีใดที่จะใช้ในการควบคุมก็ตาม แต่ครูจะพยายามควบคุมตรวจสอบตัวเองไม่ให้ฝ่าฝืนหรือเบี่ยงเบนไปจากภาพที่สังคมคาดหวังไว้

อย่างไรก็ตาม ในขณะที่สังคมปัจจุบันมีความคาดหวังในบทบาทของครู และผู้ดูแลเด็กเล็กเพิ่มขึ้น เนื่องจากครอบครัวไม่สามารถรับผิดชอบในการดูแลเด็กเล็กก่อนเข้าสู่การศึกษาภาคบังคับได้อย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลให้ครูและผู้ดูแลเด็กกลายเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของเด็กและเยาวชน แต่ผลจากการศึกษาวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศจำนวนมากสะท้อนให้เห็นว่า

ผู้ดูแลเด็กเหล่านี้กำลังต้องเผชิญกับการทำงานที่เคร่งครัดเข้มงวดมากขึ้น เนื่องจากความต้องการและความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นทั้งจากองค์กรและสังคมภายนอกที่มีต่อบทบาทและคุณภาพของงานการดูแลเด็กที่เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่คุณภาพชีวิตของกลุ่มคนเหล่านี้ก็กลับมีความสัมพันธ์ในเชิงผกผันเนื่องจากผลกระทบจากการถูกควบคุมรอบด้าน ซึ่งคุณภาพชีวิตที่ว่าประกอบไปด้วยคุณภาพชีวิตทั้งทางด้านสุขภาพร่างกาย ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตในด้านจิตใจด้วย (นัทซ์ซันน์ จรัสจรวงเกียรติ และอลิสซา วัชรสินธุ, 2556) อีกทั้งงานการดูแลเด็กเล็กไม่เพียงแต่ต้องทำตามความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อเรียกร้องต่าง ๆ ที่ไม่สิ้นสุดของผู้ปกครองเท่านั้น แต่ยังต้องเป็นไปตามคุณภาพมาตรฐานที่ถูกกำหนดและถูกตรวจสอบโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีอำนาจอีกด้วย รวมทั้งการตกเป็นเป้าหมายของสื่อหากปรากฏว่ามีข้อเรียกร้องหรือความผิดพลาดเกิดขึ้น (Powell & Gooch, 2012)

ถึงแม้ว่าความร่วมมือและกระบวนการสื่อสารระหว่างครูและผู้ปกครองจะเป็นสิ่งจำเป็นก็ตาม แต่ควรเกิดขึ้นในระดับความถี่และระยะเวลาที่เหมาะสมในแต่ละวัน ไม่ใช่การติดต่อกับความต้องการของแต่ละฝ่ายอยู่ตลอดเวลา (Drugli & Undheim, 2012) ส่งผลให้ผู้รับผิดชอบงานการดูแลเด็กจำเป็นต้องอาศัยการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างมาก หรือที่เรียกกันว่า emotional labor (Boyer, Reimer & Irvine, 2013) จึงส่งผลให้ครูและผู้ดูแลเด็กจำนวนไม่น้อยประสบกับปัญหาสุขภาพจิต เนื่องจากความเครียดและภาวะวิตกกังวล ความรู้สึกหดหู่ จนนำไปสู่ภาวะเหนื่อยล้าอย่างหนัก หรือที่เรียกว่า burn out (Decker, Bailey & Westergaard, 2002) ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากรูปแบบของการใช้ชีวิตและการทำงานในบริบทองค์กรสมัยใหม่ที่ต้องถูกติดตามตรวจสอบอย่างเคร่งครัดทั้งจากองค์กร

และสังคมภายนอก ผ่านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่เป็นเครื่องมือในการติดตามตรวจสอบที่ทำได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น ทั้งนี้ จึงกลายเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของคนในสังคมที่จะต้องพยายามจัดการกับชีวิตเพื่อให้สามารถหลุดพ้นจากกระบวนการควบคุมดังกล่าว ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถรอดพ้นได้อย่างเบ็ดเสร็จก็ตาม และเนื่องจากเมื่อมีอำนาจเกิดขึ้น ย่อมมีการต่อสู้หรือต้านทานอำนาจเกิดขึ้นได้เช่นกัน ในขณะที่อำนาจสามารถกระจายอยู่ได้ในทุกพื้นที่ของสังคม การต้านทานอำนาจเหล่านั้นจึงกระจายตามไปได้ด้วย อย่างไรก็ตาม รูปแบบหรือลักษณะของการต้านทานอำนาจไม่จำเป็นต้องมีรูปแบบเดียว แต่สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือวิธีการไปตามลักษณะของอำนาจที่ต้องการต้านทานด้วยเช่นเดียวกัน (พลดา เดชพลมาตย์, เสกสรรค์ นิสัยกล้า และจักษ์พันธ์ชูเพชร, 2555) ในกรณีของการถูกควบคุมและจับจ้องในงานการดูแลเด็กปฐมวัยของครู จึงมีความพยายามในการต้านทานอำนาจดังกล่าวอยู่ด้วยเช่นกัน ซึ่งครูและโรงเรียนแต่ละแห่งอาจมีวิธีการหรือรูปแบบในการจัดการกับสถานการณ์ดังกล่าวแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของโรงเรียนแต่ละแห่ง

## วิธีการวิจัย

ผลการศึกษานำเสนอในบทความครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัย เรื่อง “งานการดูแลเด็กในสังคมแห่งการสอดส่องกับผลกระทบต่อครูและผู้ดูแล” ซึ่งมุ่งศึกษาบริบทการทำงานของครูและผู้ดูแลเด็กปฐมวัยในปัจจุบันภายใต้บรรยากาศของการถูกควบคุมโดยผ่านการถูกจับจ้องทั้งในระดับองค์กร และระดับสังคม ผ่านเครื่องมือในการควบคุมรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะระเบียบวินัย และเทคโนโลยี ตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อครูและผู้ดูแลเด็กปฐมวัย ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และจังหวัดเชียงใหม่ โดยในส่วนนี้เป็นการนำเสนอ ข้อมูลเกี่ยวกับประสพการณ์ในการจัดการกับสถานการณ์การถูกสอดส่องหรือจับจ้อง โดยการเรียนรู้ผ่านกระบวนการตอบสนองที่ครูและผู้ดูแลเด็ก ตลอดจนโรงเรียน ในสังกัดเคยทดลองใช้เพื่อให้ผ่านพ้นหรือคลี่คลายผลกระทบที่เกิดขึ้นตามมากับผู้เกี่ยวข้องในงานการดูแลเด็กดังกล่าว ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) แบบกรณีศึกษา (case study)

กลุ่มเป้าหมายของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ครูและผู้ดูแลเด็กซึ่งทำงานอยู่ในหน่วยงาน/องค์กรที่รับผิดชอบงานการดูแลเด็กในช่วงก่อนระดับประถมศึกษา ตั้งแต่ระดับเตรียมอนุบาลถึงชั้นอนุบาล 3 ซึ่งเป็นช่วงที่เด็กต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดจึงเป็นความคาดหวังของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งตัวองค์กรผู้รับผิดชอบเอง และผู้ปกครองซึ่งเป็นผู้ใช้บริการในมาตรฐานการดูแลเด็กเล็กของครูและผู้ดูแล โดยเลือกศึกษางานการดูแลเด็กเล็กในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเป็นเมืองใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจของประเทศในภาคกลางและภาคเหนือ จึงจำเป็นต้องนำบุตรหลานเข้าสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตั้งแต่ก่อนเข้าเรียนชั้นอนุบาลและประถมศึกษา ส่งผลให้เกิดการขยายตัวขององค์กร

หรือธุรกิจดังกล่าวเพื่อตอบสนองความต้องการจนเกิดการแข่งขันกันในด้านคุณภาพและบริการ อันจะมีผลต่อรูปแบบและลักษณะการทำงานของคนในองค์กรเพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานไว้ได้ อย่างไรก็ตาม ทั้งสองพื้นที่อาจมีบริบทความเป็นเมืองที่มีลักษณะเฉพาะ โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งมีรูปแบบโรงเรียนที่มีความหลากหลายมากกว่ากรุงเทพฯ เนื่องจากมีโรงเรียนในสังกัดภาครัฐที่อยู่ภายใต้การดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งโรงเรียนในพื้นที่ห่างไกลซึ่งอาจทำให้ลักษณะการทำงาน รูปแบบของผลกระทบ ตลอดจนปัจจัยเกื้อหนุนหรือเงื่อนไขที่ส่งผลต่อปรากฏการณ์มีรูปแบบที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) และใช้ snow ball technique จากเครือข่ายความสัมพันธ์ของครู/ผู้ดูแลที่รับหน้าที่ดูแลเด็กในระดับปฐมวัย และให้แนะนำกลุ่มตัวอย่างที่เข้าข่ายต่อ ๆ กันไป ทั้งนี้ ในท้ายที่สุดมีครูและผู้ดูแลเด็กที่ได้รับคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 41 ราย โดยเป็นครูในกรุงเทพฯ 20 ราย และครูในจังหวัดเชียงใหม่อีก 21 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) เพื่อเปิดโอกาสให้ครู/ผู้ดูแลเด็กกลุ่มนี้สามารถที่จะเปิดเผยหรือนำเสนอเรื่องราวของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ และสะท้อนถึงบริบทขององค์กร ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงภายนอกซึ่งส่งผลต่อรูปแบบการทำงาน และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำงานภายใต้บริบทดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้เล่าเรื่องราวของตนเองอย่างเต็มที่บนจุดยืนของตนเอง นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังใช้วิธีการสัมภาษณ์ร่วมกับการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (non-participation observation) เพื่อสังเกตสิ่งที่น่าสนใจอื่น ๆ นอกเหนือจากข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์ของครู/ผู้ดูแลกลุ่มนี้ เช่น ลักษณะท่าทาง อารมณ์ และสีหน้าขณะถ่ายถอดประสบการณ์ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูล

ประกอบและเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกและเหตุการณ์สำคัญที่สะท้อนถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำงานภายใต้บริบทดังกล่าว โดยเลือกเก็บข้อมูลในสถานที่ซึ่งเป็นการนัดหมายโดยสะดวกของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งอาจจะเป็น ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า ที่ทำงาน รวมทั้งที่พักอาศัย ซึ่งขึ้นอยู่กับความสมัครใจของผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย

นอกเหนือจากวิธีการเก็บข้อมูลที่กำหนดไว้ดังกล่าวแล้ว หากผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายให้ความยินยอม ผู้วิจัยอาจเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์ผ่านทางสื่อสารรูปแบบอื่นเพิ่มเติมภายหลังจากการพูดคุยสัมภาษณ์แบบเจาะลึกแล้วตามแต่ความสะดวกของผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้ในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลไม่สะดวกในการนัดสัมภาษณ์และลดเวลาในการเดินทางและช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกสะดวกและเต็มใจในการให้ข้อมูลมากขึ้น โดยมีแนวคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือที่ใช้เป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบและลักษณะการทำงานในปัจจุบัน เหตุการณ์สำคัญ ตลอดจนความรู้สึกและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำงานภายใต้การถูกสอดส่องและถูกติดตามผ่านทางกฎระเบียบ และเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่รูปแบบต่าง ๆ และอาศัยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เพื่อนำไปสู่การตอบคำถามวิจัยที่ว่า ครูและผู้ดูแลเด็กเหล่านี้จะมีประสบการณ์และวิธีการในการต้านทานต่อการจับจ้องภายใต้บริบทของการทำงานการดูแลเด็กในลักษณะใด โดยทั้งชื่อบุคคลและองค์กรที่เกี่ยวข้องในการศึกษาค้างนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ และนำเสนอเพียงแค่นามสมมติเท่านั้น เพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาจากการเผยแพร่ผลการศึกษาในครั้งนี้

## ผลการศึกษา

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในงานการดูแลเด็กซึ่งเป็นกรณีศึกษา จำนวน 41 คน ในที่นี้เป็นผู้ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 คน และจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 21 คน เป็นสถานศึกษาในสังกัดภาครัฐ 16 แห่ง และสังกัดเอกชน 25 แห่ง โดยปฏิบัติหน้าที่เป็นครู จำนวน 28 คน เป็นครูผู้ช่วยหรือครูพี่เลี้ยง จำนวน 4 คน เป็นทั้งครูผู้สอนและหัวหน้าส่วนงาน จำนวน 7 คน และเป็นทั้งครูและผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 3 คน เป็นครูผู้ดูแลเด็กในระดับชั้นอนุบาล 29 คน ส่วนที่เหลือรับผิดชอบดูแลเด็กเล็กในระดับก่อนอนุบาล โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับประสบการณ์ และการตอบสนองต่อการถูกจับจ้องภายใต้บริบทของการดูแลเด็ก ดังต่อไปนี้

### 1. ประสบการณ์ของครูและผู้ดูแลเด็กในการถูกจับจ้องภายใต้บริบทขององค์กรและสังคม

#### 1.1 ความเป็น “ครู” งานที่ต้องรักษา “ภาพลักษณ์” ทั้งตัวตนและองค์กร

เนื่องจากอาชีพครู หรือแม้แต่ครูผู้ช่วย ซึ่งถือได้ว่าเป็นครูเช่นกัน เป็นอาชีพที่ได้รับการยกย่องว่ามีเกียรติในสังคมไทย ในฐานะผู้ถ่ายทอดความรู้ ดังนั้น สังคมไทยจึงมีภาพในอุดมคติของคนที่เรียกว่าเป็นครู ในลักษณะที่ต้องมีความน่าเชื่อถือ น่าเคารพนับถือ และเป็นแบบอย่างที่ดี โดยเฉพาะครูอนุบาล ต้องเป็นคนที่จิตใจอ่อนโยน มีเมตตา และเป็นที่รักใคร่ของเด็ก จึงกลายเป็นความจำเป็นที่ครูต้องรักษาภาพลักษณ์ของตนเองให้เป็นไปตามความคาดหวังของสังคม และทำให้ภาพลักษณ์ความเป็นครูติดตัวไปด้วยตลอด ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่ในเวลาปฏิบัติหน้าที่ก็ตาม คุณครูหลายคนจึงรู้สึกว่าจะต้องระมัดระวังตัวมากขึ้น ไม่ให้แต่งกายไม่เหมาะสม หรือแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมเมื่อจำเป็น

ต้องปรากฏตัวในที่สาธารณะ อีกทั้งเวลาที่ต้องพบปะกับผู้ปกครอง ครูจะรู้สึกว่าการกำลังถูกจับตามอง และถูกประเมิน เพราะผู้ปกครองค่อนข้างคาดหวังสูงกับผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลบุตรหลานของตนว่ามีความเหมาะสมเพียงพอหรือไม่

นอกจากนั้น ในสังคมปัจจุบันที่มีพื้นที่สำหรับการแสดงตัวตนในหลายรูปแบบ และมีการเผยแพร่สู่สาธารณะได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ซึ่งบุคคลมักถือว่าเป็นพื้นที่ส่วนตัวที่จะสามารถเปิดเผยหรือแสดงตัวตนได้อย่างเต็มที่ แต่ในท้ายที่สุดแล้ว บุคคลกลับไม่สามารถรักษาความเป็นส่วนตัวบนพื้นที่สาธารณะเหล่านี้ไว้ได้อย่างที่ตั้งใจ เพราะลักษณะของโลกออนไลน์ที่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ สามารถเชื่อมต่อถึงกันได้ ครูหลายคนจึงรู้สึกลำบากใจที่ต้องติดต่อกับผู้ปกครองผ่านทางช่องทางดังกล่าว ซึ่งเดิมเป็นพื้นที่ส่วนตัวเมื่อผู้ปกครองได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในพื้นที่ ทำให้รู้สึกไม่เป็นตัวของตัวเอง และต้องระมัดระวังในสิ่งที่ต้องแสดงออกมากขึ้น ดังเช่นที่ครูรายหนึ่งเล่าถึงความจำเป็นในการรับผู้ปกครองเป็นเพื่อนในเฟซบุ๊ก ไว้ว่า

“...ยิ่ง เฟซบุ๊กส่วนตัว ไลน์ ผู้ปกครอง มันโพสต์อะไรไม่ได้เลย... มีเขาแอดมา แล้วถ้าไม่รับ เขาก็เอาไปพูด ‘ห้องอันยังรับเลย’ ทำไม่ไม่รับรับไม่ได้...แต่ก่อนเวลาไปเที่ยวเราลงเฟซบุ๊กอะไรอย่างนี้ แต่ตอนนี้ไม่ได้ เพราะว่าเราเป็นต้นแบบ เรื่องการแต่งตัว พิมพ์คำพูดอะไรก็ได้ ทำอะไรไม่ได้ไม่ได้ เขาจะไปคุยกับผู้ปกครองด้วยกันเลย คือ เฟซบุ๊ก จะพยายามไม่โพสต์อะไรเลย ไม่โพสต์อะไรที่มันเป็นเรื่องของตัวเองเลย... อาชีพนี้มันไม่ค่อยมีอะไรที่เป็นตัวของตัวเองเลยเนอะ...”  
(ครูนิม, สัมภาษณ์, 7 กันยายน พ.ศ. 2560)

## 1.2 การถูกจับจ้องผ่าน “สื่อสังคม”

ในยุคสมัยที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเงื่อนไขสำคัญในการขับเคลื่อนสังคม และมนุษย์ตกอยู่ภายใต้การพิงพาเทคโนโลยีการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะการสื่อสารบนระบบเครือข่าย ซึ่งมีพลังอำนาจอย่างยิ่งในการแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารจนกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำกับ ตรวจสอบ และควบคุมการแสดงออกของผู้คนในสังคม เนื่องจากสมรรถภาพของเครื่องมือในการบันทึกเหตุการณ์และถ่ายทอดสู่สาธารณะได้อย่างง่ายดาย ทำให้คนในสังคมซึ่งอยู่บนพื้นที่สาธารณะมีโอกาสถูกบันทึกและถ่ายทอดพฤติกรรมบนสื่อสาธารณะได้ตลอดเวลา

ทั้งนี้ ผลการศึกษาปรากฏว่า มีครูหลายรายจำเป็นต้องยอมรับให้ผู้ปกครองเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อน เนื่องจากถูกร้องขอ และรู้สึกเกรงใจ ทั้ง ๆ ที่พอคาดเดาได้ว่า ต่อไปอาจจะไม่สามารถเปิดเผยความเป็นตัวตนของตนเองออกมาบนพื้นที่ดังกล่าวได้อย่างเต็มที่ เพราะภาพลักษณ์ของความเป็นครู และความคาดหวังต่อบทบาทของครูในความคิดของผู้ปกครองเป็นสิ่งที่ปฏิเสธได้ยาก ทำให้ครูต้องระมัดระวังในการสื่อสารมากขึ้น ดังเช่นกรณีคำบอกเล่าของครูรายหนึ่งที่ว่า

“...เคยมีกรณีครูพี่เลี้ยง เหมือนกับเขาไปกินไปเที่ยวอะไรไม่รู้ ก็ใช้คำพูดที่มันไม่สุภาพ แล้วก็ยังมีผู้ปกครองเป็นเพื่อนเยอะเยอะ เราก็คือเตือนกันไม่ให้โพสต์อะไรที่มันไม่สุภาพ ในโรงเรียนก็มีการเตือน...”  
(ครูเค, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม พ.ศ. 2560 )

หรืออีกกรณีหนึ่งซึ่งแสดงให้เห็นว่าครูถูกจับจ้องทั้งกิจกรรมส่วนตัว และการแต่งกายถึงแม้ว่าจะอยู่นอกเหนือจากเวลางานก็ตาม จนในที่สุดครูเอง ก็รู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของตนที่จะต้องระมัดระวังและควบคุมตนเองในเรื่องดังกล่าว ให้ได้มากที่สุด โดยมีคุณครูให้ความเห็นไว้ว่า

“...ในโลกโซเชียล ถ้าคนเป็นครูไม่ควรเอาภาพลงไปเรื่อย ภาพหรือหาบ่างไรบ้าง ภาพไปเที่ยว ใส่ชุดว่ายน้ำ แต่เขาคิดเป็น เฟซบุ๊กของเขา อันนี้ไม่รู้จะปิดแบ็คของคนทั่วไปเขาพูดให้เราฟังมา แต่เขาจะไม่พูดให้เราโดยตรง เขาจะพูดข้างนอกมากกว่า...” (ครูแมว, สัมภาษณ์, 15 สิงหาคม พ.ศ. 2560)

นอกจากข้อความหรือสิ่งที่ครูจะสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ แล้ว พื้นที่ดังกล่าว ยังกลายเป็นพื้นที่ของการแสดงความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ปกครองด้วยกันถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบุตรหลาน ครู และโรงเรียน ซึ่งมีความเสี่ยงอย่างยิ่งที่จะเกิดการแพร่กระจายข่าวสารที่สร้างความสับสน และความขัดแย้ง หากมีข้อมูลที่ไม่ชัดเจน อีกทั้งเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของอารมณ์ความรู้สึกมากกว่าเหตุผล ซึ่งส่วนใหญ่เป้าหมายของการวิพากษ์วิจารณ์กัน คือ การบริหารจัดการภายในโรงเรียน และการปฏิบัติหน้าที่ของครู โดยมีทั้งสิ่งที่เป็นข้อเท็จจริงและสิ่งที่เป็นเรื่องเข้าใจผิดระหว่างผู้ปกครองด้วยกัน โรงเรียนจึงค่อนข้างระมัดระวังข้อมูลที่จะปรากฏบนพื้นที่สื่อเหล่านี้มากเป็นพิเศษ โดยการควบคุมผ่านการจับจ้อง การแสดงออกของครู โดยครูรายหนึ่งมีความเห็นต่อเรื่องนี้ว่า

“...สื่อดิจิทัล ไม่มีอะไรที่เป็นลิขสิทธิ์ เราสามารถจับภาพของครู กิจกรรมของโรงเรียน เผยแพร่ไปทันที ถ้าเชิงบวกก็โอเค แต่เราไม่สามารถใช้แค่ได้ตลอด เชิงลบ ครูคนนี้คือขมวด เราไม่รู้จริง ๆ อาจจะไม่ได้เป็นแบบนั้น...” (ครูส้ม, สัมภาษณ์, 8 ตุลาคม พ.ศ. 2560)

### 1.3 เมื่อครูต้องร่วมเป็นส่วนหนึ่งของ “ความขัดแย้ง”

ผลกระทบจากการที่ครูถูกจับจ้องผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ ประการหนึ่ง คือ ผลกระทบในเชิงความสัมพันธ์ ทั้งระหว่างครูกับผู้ปกครอง และระหว่างผู้ปกครองด้วยกันเอง โดยที่ครูได้ถูกดึงเข้าไปมีส่วนในความขัดแย้ง เหล่านั้นโดยหลีกเลี่ยงได้ยาก ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากความเข้าใจผิด อันเนื่องมาจาก ความไม่ชัดเจน ความไม่เข้าใจ และตีความต่อเหตุการณ์ที่แตกต่างกัน ตลอดจน การแสดงความรู้สึกโดยเปิดเผยซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้คนที่เกี่ยวข้องในการสนทนา มีปฏิกิริยาตอบโต้จนบางครั้งลุกลามไปเป็นความขัดแย้งที่เกินการควบคุม ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นกรณีความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารด้วยอารมณ์มากกว่า เหตุผลในระหว่างผู้ปกครอง โดยคุณครูรายหนึ่งยกตัวอย่างให้ฟังไว้ว่า

“...คำพูดแค่ประโยคสั้น ๆ ประโยคเดียวนี้แหละ มันเป็นเรื่องที่ ที่ลุกลามใหญ่โต คือ มีครูท่านหนึ่งที่ไปอยู่ในกลุ่มผู้ปกครอง พยายามไกลเกลี่ย ผู้ปกครองที่มีปัญหา แล้วจากนั้นก็เลยตัดสินใจลาออกเลย ซึ่งทางโรงเรียน เสียตายมาก บางที่อารมณ์ของคนมันควบคุมไม่ได้มีผลกระทบในบางเรื่อง...” (ครูพร, สัมภาษณ์, 18 กันยายน พ.ศ. 2560)

นอกจากนั้น ยังอาจมีการนำเสนอข้อมูล ตั้งคำถาม และแสดงความคิดเห็น ต่อการบริหารจัดการของโรงเรียน ในขณะที่ทั้งผู้นำเสนอและผู้ร่วมแสดงความคิดเห็น

ไม่ได้รับทราบข้อมูลที่แท้จริง อาจส่งผลให้เกิดการแพร่กระจายความเข้าใจผิด โดยเฉพาะที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของครูและโรงเรียน โดยที่ไม่ทันได้มีโอกาสชี้แจงข้อเท็จจริง ตัวอย่างเช่น ผู้ปกครองบางรายมีการเผยแพร่ข้อมูลหรือภาพบาดแผลของลูกให้ผู้ปกครองทั้งกลุ่มรับรู้ เพื่อให้เห็นว่าครูมีความบกพร่องหรือกรณีเด็กแฉกับผู้ปกครองว่าถูกเพื่อนรังแก จนทำให้ผู้ปกครองเกิดความไม่พอใจและพยายามให้ผู้ปกครองฝ่ายตรงข้ามได้รับทราบและรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งหากตกลงกันไม่ได้ก็มักจะเกิดความขัดแย้งที่ลุกลามบานปลาย ทำให้ครูค่อนข้างลำบากใจ เพราะหากครูแสดงท่าทีปกป้องหรือมีเหตุผลเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก็อาจทำให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าคุณลำเอียง อีกทั้ง ในปัจจุบันมีการเรียกร้องความรับผิดชอบจากโรงเรียนและผู้ปกครองรายอื่นมากขึ้น จนถึงขั้นขอให้เด็กที่รังแกหรือทำร้ายลูกตนเองต้องออกจากโรงเรียนเพื่อไม่ให้เกิดเหตุขึ้นกับเด็กรายอื่น นำมาซึ่งความลำบากใจของครูและผู้บริหารโรงเรียนที่ต้องมีส่วนรับผิดชอบและเข้ามาไกล่เกลี่ยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

## 2. ประสบการณ์การต้านทานต่อการถูกจับจ้อง

ปัจจุบันทั้งครูและโรงเรียนต่างพยายามแสวงหาหนทางในการจัดการกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสื่อสารที่เน้นการจับจ้องเหล่านั้น ผ่านการลองผิดลองถูก และการกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง เพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับครูเอง รวมถึงเพื่อให้เด็กเล็กได้รับการดูแลและได้รับผลจากการจัดประสบการณ์เรียนรู้อย่างเต็มที่ ตลอดจนทั้งผู้ปกครอง ครู และโรงเรียนสามารถสื่อสารกันอย่างเป็นมิตร และราบรื่น เพื่อประโยชน์ต่อตัวเด็กเป็นสำคัญ โดยผู้ปกครองรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจที่จะให้บุตรหลานได้อยู่ในความดูแลของโรงเรียนอย่างสบายใจ

ตลอดจนผู้บริหารและโรงเรียนสามารถบริหารจัดการโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีประสบการณ์ในการป้องกันผลกระทบและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

## 2.1 สร้างข้อตกลงร่วมกัน

สิ่งหนึ่งซึ่งสามารถป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ความขัดแย้งหรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้นได้ นั่นคือ การที่ครูและผู้บริหารโรงเรียนได้มีการสร้างข้อตกลงในเรื่องที่เกี่ยวข้องไว้ และมีการประกาศหรือแจ้งให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบตั้งแต่ตอนต้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และปฏิบัติตามข้อตกลงอย่างเคร่งครัด ตัวอย่างเช่น กรณีที่ผู้ปกครองต้องการสื่อสารกับครูผ่านทาง LINE เพื่อไม่ให้ผู้ปกครองคาดหวังว่าครูจะต้องได้รับข้อความและตอบกลับผู้ปกครองในทันที เพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนการเรียนการสอนและเวลาส่วนตัวของครูมากจนเกินไป ในกรณีที่ไม่ใช่เรื่องเร่งด่วน ครูจะตอบกลับก็ต่อเมื่อเป็นเวลาที่ครูสะดวกจะสื่อสารได้เท่านั้น เมื่อผู้ปกครองเข้าใจและยอมรับในเงื่อนไขดังกล่าวได้ จะช่วยลดความวิตกกังวลของครูในการที่จะต้องตอบกลับข้อความมากมายที่ผู้ปกครองหลายคนอาจส่งเข้ามาพร้อม ๆ กัน และในกรณีเร่งด่วนอาจเลือกใช้การสื่อสารกับครูด้วยวิธีการอื่นแทน และนอกเหนือจากข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารแล้ว อีกประเด็นหนึ่งที่ต้องมีการตกลงกันไว้ คือ เงื่อนไขในการทำโทษเด็ก เพื่อไม่ให้เกิดกรณีความไม่พอใจจากผู้ปกครอง หรือไม่เห็นด้วยกับวิธีการลงโทษเด็กของครู และเป็นการตกลงกันว่าอาจมีกรณีที่ต้องทำโทษเด็ก โดยครูจำเป็นต้องชี้แจงเหตุผล ความจำเป็น และรูปแบบที่จะใช้ในการทำโทษเด็กให้ชัดเจน ตัวอย่างเช่น

“...อะไรเราก็ต้องชี้แจงก่อน เพราะเราต้องมีลิมิตในการทำโทษ เขา เพราะอย่างประชุมผู้ปกครองเราจะบอกไว้ก่อนเลยว่าเราทำโทษแบบนี้ โอเคไหม ผู้ปกครองเห็นว่ายังไงก็จะถามส่วนรวมก่อน มันต้องมีการทำโทษเพราะเด็กมันเยอะ ถ้าทำร้ายเพื่อนเราก็ต้องทำโทษ แต่ทำโทษอยู่ในระดับไหน ไม่ใช่เขียนจนเป็นรอย ก็ให้เค้าแคร์รู้ว่าเขาผิด...”  
(ครูน้ำ, สัมภาษณ์, 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560)

ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความไม่พอใจ และนำไปเผยแพร่ผ่านสื่อด้วยอารมณ์โกรธของผู้ปกครอง

## 2.2 ลดแรงปะทะโดยใช้โรงเรียนเป็นศูนย์กลาง

โรงเรียนบางแห่งได้เลือกใช้โรงเรียนเป็นศูนย์กลางของการติดต่อประสานงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเด็ก แทนที่จะให้ผู้ปกครองสื่อสารกับครูผู้ดูแลเด็กโดยตรง เพื่อป้องกันกรณีความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น และให้เกิดการสื่อสารในรูปแบบเดียวกันบนพื้นฐานของข้อมูลชุดเดียวกัน โดยหลายแห่งให้ผู้ปกครองติดต่อผ่านทางฝ่ายธุรการของโรงเรียนหากมีกรณีข้อมูลที่ต้องการรับทราบหรือแจ้งกับครูประจำชั้น และไม่เพียงแต่การแจ้งข่าวสารเท่านั้นที่บางโรงเรียนมีการกำหนดให้ผู้ปกครองติดต่อผ่านทางส่วนกลางของโรงเรียนแทนการติดต่อกับครูโดยตรง แต่โรงเรียนบางแห่งหากผู้ปกครองต้องการทราบรายงานพฤติกรรมของลูกเป็นรายบุคคล ถึงแม้จะเป็นการขอดูผ่านทางครูผู้ดูแลเด็กก็ตาม แต่ผู้ปกครองต้องแจ้งกับส่วนกลางก่อนจึงจะสามารถดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้

นอกจากนั้น เพื่อไม่ให้เกิดกรณีผู้ปกครองขอเชื่อมต่อกับเฟซบุ๊กของครู ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัว ภาพลักษณ์ของครู และโรงเรียน หลายโรงเรียน จึงเปิดเฟซบุ๊กของโรงเรียนเพื่อใช้เป็นพื้นที่ในการสื่อสารข้อมูลแทน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบทั้งกับตัวครู เด็ก และโรงเรียน ตามมา โดยชี้แจงให้ผู้ปกครองเข้าใจตั้งแต่ต้นว่า ภาพกิจกรรมจะถูกเผยแพร่เฉพาะบนพื้นที่ของทางโรงเรียน โดยผู้ปกครองไม่จำเป็นต้องไปร้องขอให้ครูเป็นผู้ดำเนินการส่งรูปภาพให้ ซึ่งโรงเรียนจะสามารถคัดกรองภาพที่เผยแพร่ และให้เกิดผลกระทบต่อเด็กที่เกี่ยวข้องให้น้อยที่สุด และหากผู้ปกครองไม่ต้องการให้มีการเผยแพร่ภาพของบุตรหลานสามารถแจ้งไว้เบื้องต้นกับทางโรงเรียนได้ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการละเมิดสิทธิของเด็ก

“...จะมีเฟซบุ๊กของโรงเรียน จะเผยแพร่ข้อมูลของโรงเรียน ลับตาหันมีกิจกรรมอะไร เป็นลักษณะในภาพรวม แล้วก็จะโพสต์ต่ออะไรที่มันเป็นประโยชน์กับเด็ก กิจกรรมเด็ก ข่าวดูแล้วก็จะหาโพสต์ลงไปให้ผู้ปกครองดู ก็จะมีกลุ่มผู้ปกครองที่ใช้เฟซบุ๊ก เขาก็ใช้นะ เราก็แจ้งว่าโรงเรียนมีเฟซบุ๊ก เขาก็จะเข้าไปตรงนั้นแทน...” (ครูไก่, สัมภาษณ์, 25 สิงหาคม พ.ศ. 2560)

### 2.3 ตระหนักถึง “ผลกระทบ” ให้มาก

ความพยายามในการประเมินผลกระทบที่จะเกิดขึ้นก่อนการตัดสินใจหรือให้ข้อมูลของครู เป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากด้วยธรรมชาติของผู้ปกครองในปัจจุบันซึ่งมีแนวโน้มที่จะมีความคาดหวังและความต้องการสูง ทั้งความคาดหวังกับตัวบุตรหลานเองที่อยากให้มีพัฒนาการ

เติบโตสมวัย และความคาดหวังต่อการดูแลเด็กของครูที่ต้องดูแลบุตรหลานของตนเองเป็นอย่างดี ทำให้การสื่อสารของผู้ปกครองต้องเป็นไปด้วยความระมัดระวัง และครูจำเป็นต้องเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ปกครองแต่ละราย ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันไป ตัวอย่างเช่น กรณีที่ครูสังเกตเห็นว่าเด็กมีพฤติกรรมหรือมีลักษณะการเรียนรู้ที่แตกต่างจากเด็กคนอื่น ซึ่งพบเห็นได้มากขึ้นในปัจจุบัน โดยครูได้ประเมินแล้วเห็นว่าผู้ปกครองควรได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาการเด็กเป็นการเฉพาะ เพื่อให้สามารถดูแลเด็กได้อย่างถูกต้องเหมาะสม แต่หากครูแจ้งแก่ผู้ปกครองว่าพบเด็กมีความผิดปกติ แน่แน่นอนว่าผู้ปกครองย่อมไม่พอใจ และไม่สามารถยอมรับได้ในตอนแรก ครูจึงต้องมีวิธีการสื่อสารกับผู้ปกครองให้เข้าใจ โดยบางรายอาจจะจำเป็นต้องอ้างถึงผู้เชี่ยวชาญเป็นหลัก เพื่อให้ผู้ปกครองยอมรับได้มากขึ้น

นอกจากการสื่อสารกับผู้ปกครองโดยตรงเกี่ยวกับเด็กในความดูแลแล้ว การสื่อสารอีกช่องทางหนึ่งซึ่งครูต้องระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง คือ การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะเฟซบุ๊กซึ่งผู้ปกครองบางส่วนสามารถขอเข้าไปมีส่วนในพื้นที่ส่วนตัวของครูได้ อีกทั้งพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่ที่มีบทบาทต่อการสร้างภาพลักษณ์ผ่านจากข้อมูลส่วนตัวที่มีการนำเสนอ ทำให้ผู้ปกครองได้มีโอกาสรับรู้ภาพลักษณ์ของครูผ่านทางพื้นที่ดังกล่าวด้วย ดังนั้น เมื่อครูได้ยอมรับผู้ปกครองเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของเพื่อนจึงต้องตระหนักอยู่เสมอว่าสิ่งที่ตนเองแสดงออกไปล้วนส่งผลกระทบต่อความในตัวตนของครูทั้งสิ้น ซึ่งอาจจะถูกประเมินในทางที่ดีหรือไม่ดี เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมก็ได้ โดยผู้ปกครองส่วนหนึ่งมีเจตนาที่จะจับตามองครู และคอยเฝ้าระวังด้วยเช่นกันว่าจะมีสิ่งใดที่ครูโพสต์และเกี่ยวข้องกับบุตรหลานของตนเองหรือไม่ ครูจึงต้องระมัดระวังและคำนึงถึง

ผลกระทบที่จะตามมาเป็นอย่างยิ่งในการสื่อสารผ่านช่องทางเหล่านี้ โดยคุณครูรายหนึ่งมีทางออกสำหรับเรื่องนี้

“...เรื่องที่โพสต์ในเฟซบุ๊ก ส่วนใหญ่จะโพสต์ เรื่องที่แบบเปิดเผย ไปแล้วมันไม่ได้มีผลกระทบกับใคร ไม่ได้โพสต์บ่นคนนั้น ว่าคนนี้ส่วนใหญ่ก็จะมาในแนวเด็กทำอันนี้ได้ วันนี้เราทำอันนี้กันที่โรงเรียน วันนี้เราไปเที่ยวไหน ไม่ได้โพสต์ไปถึงบุคคลที่สาม...ในส่วนของครูหรือครูที่เลี้ยงก็เหมือนกัน ครูใหญ่เขาก็จะบอกไม่ให้โพสต์ภาพเด็ก... เราดูแลว่ารูปที่เราจะโพสต์ทำให้เด็กคนไหนหรือใครเสียหายมั๊ย...”  
(ครูจำ, สัมภาษณ์, 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2560)

#### 2.4 ใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ในการ “พัฒนาเด็ก”

จากข้อมูลที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า การสื่อสารโดยผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์มีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อครู ต่อเด็ก และต่อผู้ปกครองด้วยกันเองอยู่พอสมควร แต่ในทางกลับกัน หากเลือกใช้สื่อออนไลน์เหล่านี้ให้เป็นประโยชน์ก็สามารถทำได้เช่นกัน เช่น การใช้เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการค้นหา และสร้างสรรค์สื่อ การจัดประสบการณ์การเรียนรู้สำหรับเด็ก การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมต่าง ๆ ของเด็ก รวมทั้งวิธีการจัดการกับปัญหา ตลอดจนติดตามดูกิจกรรมของเด็กที่ทำร่วมกับผู้ปกครองผ่านทางเฟซบุ๊กส่วนตัวของผู้ปกครองที่ขอเป็นเพื่อน เพื่อให้เข้าใจที่มาที่ไปของพฤติกรรมเด็กในความดูแลแต่ละราย ดังเช่นคุณครูรายหนึ่งที่ใช้ประโยชน์จากสื่อโดยมีความเห็นว่า

“...เราสามารถใช้อีเมลจากข้างนอกเข้ามาพัฒนาการเรียนการสอน สามารถรู้ได้ว่าวันหยุดของเด็กๆ ที่มีการคอนแทกกับเราทำอะไรบ้าง บ้านไหนทำอะไร ทำยังไง สามารถเรียนรู้จากตรงนั้นไปด้วย จากชีวิตประจำวันของเค้า เห็นว่า 'อ้อ ทำไมเค้าช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ บ้านนี้พาถูกไปนั่น นี่' เด็กก็มีพัฒนาการที่ดี...” (ครูฟ้า, สัมภาษณ์, 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560)

นอกจากนั้น การใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นสื่อกลางในการแพร่กระจายข่าวสารของโรงเรียนนับว่าเป็นวิธีการสื่อสารที่ทำให้สามารถแจ้งข่าวสารได้ทันต่อเหตุการณ์ และแพร่กระจายข้อมูลได้รวดเร็วกว่าสื่อชนิดอื่น ตลอดจนสามารถสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์สองทางได้ เพราะสามารถแจ้งข่าวสาร และผู้ปกครองสามารถตอบกลับ หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โดยใช้ควบคู่ไปกับการสื่อสารแบบเดิมซึ่งยังคงใช้เป็นช่องทางการสื่อสารหลัก เช่น การแจ้งข่าวสารผ่านทางจดหมาย หรือสมุดสื่อสารกับผู้ปกครอง

## 2.5 เลือก “ช่องทาง” ที่คิดว่า “เหมาะสม”

การจัดการกับผลกระทบและสถานการณ์ต่าง ๆ ของครูแต่ละคน หรือโรงเรียนแต่ละแห่ง ถึงแม้จะเผชิญหน้ากับผลกระทบในลักษณะเดียวกัน แต่อาจจะมีวิธีการจัดการที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม และทรัพยากรที่มีอยู่ของครูและโรงเรียนแต่ละแห่ง ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีวิธีเดียว หรือใช้วิธีการเดียวกัน ตัวอย่างเช่น ในขณะที่บางโรงเรียนใช้เฟซบุ๊กเป็นสื่อกลางในการแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารของโรงเรียน แต่โรงเรียนหลายแห่งตัดสินใจ

ที่จะไม่เปิดใช้เฟซบุ๊กของโรงเรียน แต่ใช้เป็นลักษณะของเว็บไซต์แทน เพราะเกรงปัญหาที่จะตามมาจากการสื่อสารบนพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งค่อนข้างควบคุมได้ยากเพราะสามารถสื่อสารในลักษณะตอบโต้กันได้ หรือเลือกใช้เฉพาะการสื่อสารผ่านทางไลน์ที่ผู้ใช้สามารถควบคุมความเป็นส่วนตัวและขอบเขตของผู้ที่จะเข้ามาปฏิสัมพันธ์ได้ง่ายกว่า

ในขณะที่บางโรงเรียนแจ้งให้ผู้ปกครองทราบตั้งแต่เบื้องต้นเลยว่า จะไม่มีการเผยแพร่ภาพกิจกรรมของเด็กบนสื่อออนไลน์ เพื่อคุ้มครองสิทธิและคำนึงถึงความปลอดภัยของเด็กเป็นหลัก แต่หากผู้ปกครองต้องการภาพของเด็ก ครูหรือทางโรงเรียนจะส่งให้ผ่านทางไลน์ส่วนตัวของผู้ปกครองแทน และสงวนสิทธิ์ไม่ให้มีการเผยแพร่ต่อสาธารณะไม่ว่าจะในรูปแบบใดก็ตาม ซึ่งผู้ปกครองที่นำบุตรหลานมาฝากไว้ในความดูแลของโรงเรียนจะต้องยอมรับเงื่อนไขดังกล่าวให้ได้ โดยมีครูบางโรงเรียนยืนยันว่า

“...เราจะไม่โพสต์รูปเด็กทำกิจกรรมบนเฟซบุ๊ก แต่เราจะส่งเข้าไลน์ส่วนตัวสำหรับผู้ปกครองที่ต้องการรูป แต่เราไม่ส่งเด็กคนอื่น ไปโพสต์ไปแชร์ในเฟซบุ๊ก เราจะสงวนสิทธิ์ เป็นสิทธิ์ส่วนบุคคล อย่างเราสนิทกับเด็กคนนี้เราไปถ่ายแต่ที่เราต้องขออนุญาตผู้ปกครองเค้าก่อน เพราะว่าบางทีผู้ปกครองว่าลูกของเขา เราไม่มีสิทธิ์ไปโพสต์ หรือบางทีอาจจะเป็นอันตรายกับลูกเค้าได้ ผู้ปกครองบางคนไม่ยากให้ลูกออกสื่อ ยังจำกัดอยู่ เรายังจะไม่โพสต์...เฟซบุ๊กส่วนตัวครูมี แต่ไม่นำรูปกิจกรรมไม่เอารูปเด็กไปโพสต์ อันนี้เราจะคุยกันก่อน” (ครูเกศ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2560)

นอกจากนั้น ในบางโรงเรียนมีนโยบายชัดเจนไม่ให้มีการจัดตั้งหรือรวมกลุ่มผ่านทางไลน์ เพื่อป้องกันการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างผู้ปกครองและความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นและลูกกลมเป็นเรื่องใหญ่ที่จัดการได้ยาก โดยขอความร่วมมือให้ผู้ปกครองสื่อสารกับครูโดยตรงเป็นการส่วนตัวแทน บางโรงเรียนมีนโยบายปกป้องความเป็นส่วนตัวของครูนอกเวลางาน เพื่อไม่ให้อต้องรับภาระในการตอบคำถามต่าง ๆ หรือรับแจ้งเหตุจากผู้ปกครองหลังจากกลับบ้านแล้ว โดยการแจ้งต่อผู้ปกครองให้ติดต่อโดยตรงกับครูหรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนที่รับผิดชอบในเรื่องนี้โดยตรงซึ่งทางโรงเรียนได้มอบหมายหน้าที่ดังกล่าวไว้เป็นการเฉพาะ เพื่อให้โอกาสครูได้มีเวลาส่วนตัวกับครอบครัวได้อย่างเต็มที่

## 2.6 แยก “ส่วนตัว” ออกจาก “ส่วนรวม”

ปัจจุบันมีครูหลายรายต้องเผชิญกับภาวะการถูกหลอมรวมพื้นที่ “ส่วนตัว” เข้ากับความเป็น “ส่วนรวม” โดยเฉพาะพื้นที่บนสื่อออนไลน์ ซึ่งครูอาจจะเคยสามารถใช้พื้นที่ดังกล่าวไปกับความเป็นส่วนตัวได้อย่างเต็มที่ จนกระทั่งเมื่อมีผู้ปกครองของเด็กเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในพื้นที่ส่วนตัวเหล่านั้น ความเป็นส่วนตัวของครูบนพื้นที่ดังกล่าวจึงเปลี่ยนไป เนื่องจากผู้ปกครองซึ่งไม่ได้รู้จักเป็นการส่วนตัวกับครูมาก่อนอาจคาดหวังที่จะเห็นครูในภาพลักษณ์ความเป็นครู แทนที่จะเห็นเป็นตัวตนอีกแบบของครูซึ่งมีความเป็นส่วนตัวสูงกว่า ซึ่งอาจจะแตกต่างจากภาพในอุดมคติที่ผู้ปกครองคาดหวังไว้ บางโรงเรียนจึงมีนโยบายชัดเจน ให้ครูแยกพื้นที่ส่วนตัวออกจากพื้นที่ออนไลน์ที่เป็นสาธารณะ เพื่อให้เผยแพร่ข้อมูลของกิจกรรมและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงเรียนผ่านทางเฟซบุ๊กของโรงเรียนเพียงช่องทางเดียวเท่านั้น โดยไม่อนุญาตให้ครูนำภาพเหล่านั้น

ไปเผยแพร่บนพื้นที่ส่วนตัว เพื่อให้แยกเรื่องงานออกจากเรื่องส่วนตัวอย่างเด็ดขาด ซึ่งคุณครูหลายรายมองว่าทำให้สบายใจมากกว่าในการติดต่อสื่อสาร ทั้งเพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวและภาพลักษณ์ไปในคราวเดียวกัน โดยใช้วิธีดังนี้

“...จะแยกเฟซส่วนตัวกับเฟซโรงเรียน ใช้นะ จะมี 2 อัน ส่วนใหญ่ครูส่วนใหญ่จะอยู่เฟซของโรงเรียน เฟซส่วนตัวจะไม่ มีผู้ปกครอง จะมีแค่คนสนิทที่เป็นเพื่อนกัน อันนี้คือจะแยกเลย... เราก้เซฟตัวเองพอสมควร...” (ครูออย, สัมภาษณ์, 6 ตุลาคม พ.ศ. 2560)

และครูหลายคนตัดสินใจเลือกที่จะไม่ขอรับผู้ปกครองของเด็กเป็นกลุ่มเพื่อนในเฟซบุ๊กเลย เพื่อตัดปัญหาที่ผู้ปกครองจะสามารถเข้ามาสอดส่องหรือรับรู้ตัวตนของครูในพื้นที่ส่วนตัว และตีความไปต่าง ๆ นานาด้วยความไม่เข้าใจ และลดอคติของผู้ปกครองที่อาจเกิดขึ้นเมื่อเห็นว่าครูไม่ได้เป็นไปอย่างที่คาดหวัง ซึ่งถือเป็นสิทธิส่วนบุคคลของครูที่จะมีพื้นที่ความเป็นส่วนตัวที่จะแสดงตัวตนได้อย่างเต็มที่

## 2.7 การสื่อสารแบบ “ดั้งเดิม” ยังจำเป็น

ถึงแม้ปัจจุบันการสื่อสารผ่านทางสมาร์ทโฟนด้วยแอปพลิเคชันต่าง ๆ รวมทั้งการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์อย่างเฟซบุ๊กจะทำให้การสื่อสารระหว่างผู้ปกครองกับโรงเรียนเป็นไปได้ง่าย และสะดวกรวดเร็วมมากขึ้น แต่การสื่อสารเหล่านั้นสามารถนำมาใช้เป็นตัวช่วยเสริมจากการสื่อสารแบบเดิม ซึ่งยังมีความจำเป็นและการสื่อสารรูปแบบใหม่ไม่อาจทดแทนได้ เช่น การสื่อสารผ่านทางเอกสาร ในรูปแบบจดหมายแจ้งข่าว เพราะมีความชัดเจน เป็นทางการ และเป็นข้อมูลชุดเดียวกัน ซึ่งผู้ปกครองจะได้รับเหมือนกันทุกคน เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด

ในข้อมูลการสื่อสาร ทั้งนี้ สมุดสื่อสารพฤติกรรมเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ยังคงเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพราะครูสามารถใช้เวลาในการเรียบเรียงรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมเด็กแต่ละคนถ่ายทอดให้ผู้ปกครองรับทราบ อีกทั้งผู้ปกครองสามารถสื่อสารกลับมาโดยการถ่ายทอดผ่านการเขียนอธิบายถึงสิ่งที่คาดหวังความต้องการ หรือสิ่งที่ต้องการให้ครูดำเนินการให้เป็นพิเศษในแต่ละวันหรือบางโรงเรียนมีการรายงานเป็นรายสัปดาห์ ซึ่งสมุดสื่อสารพฤติกรรมจะทำให้ผู้ปกครองได้รับทราบถึงพฤติกรรมของเด็กโดยละเอียด หากมีพฤติกรรมที่จำเป็นต้องร่วมกันปรับปรุง ผู้ปกครองและครูจะได้ร่วมมือกันบนพื้นฐานของความเข้าใจ

นอกเหนือจากการสื่อสารโดยผ่านจดหมายและสมุดสื่อสารพฤติกรรมเด็กแล้ว การพูดคุยกันแบบซึ่งหน้ายังคงเป็นวิธีการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นเช่นกัน เพราะเป็นการสื่อสารที่ผู้ปกครองและครูสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างละเอียด อีกทั้งได้มองเห็นสีหน้าท่าทาง รวมทั้งอารมณ์ความรู้สึก ซึ่งวิธีการสื่อสารในแบบอื่นไม่สามารถทดแทนได้ ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยเป็นการส่วนตัวระหว่างครูกับผู้ปกครองทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการหรือการพูดคุยกันในโอกาสที่บางโรงเรียนกำหนดขึ้นเป็นการเฉพาะ นอกเหนือจากการประชุมผู้ปกครองในวันแรก ซึ่งโรงเรียนจะกำหนดเป็นช่วงเวลาในระหว่างภาคการศึกษาให้ผู้ปกครองเลือกวันที่สะดวกเพื่อเข้ามาพบและพูดคุยกับครูประจำชั้นที่ดูแลเด็กโดยตรง ได้เข้ามารับทราบเกี่ยวกับพัฒนาการของเด็ก ตลอดจนสิ่งที่ควรกระตุ้น ให้ความสำคัญ รวมทั้งสิ่งที่ผู้ปกครองจำเป็นต้องดูแลบุตรหลานของตนเองเป็นพิเศษ ดังเช่นคุณครูรายหนึ่งเห็นว่า การสื่อสารแบบเผชิญหน้าค่อนข้างมีประสิทธิภาพมากกว่า ดังนี้

“...ส่วนใหญ่จะใช้เวลาคุยมากกว่าจะไม่ใช้โทรศัพท์ คือคุยตัวต่อตัวเลยค่ะ เพราะว่าอย่างน้อยคือคุยเราจะได้สื่อสารผ่านคำพูด สายตา ท่าทางได้ว่าเขารู้สึกยังไง แต่โทรศัพท์ได้ฟังแต่น้ำเสียงเขาน้ำเสียงเค้าแบบนี้ ส่วนใหญ่จะคุย คุย แบบนี้มากกว่า ช่วงเวลาที่เขามาส่งลูกส่งหลานขอคุย ช่วงเช้ามาส่ง เพราะเราก็ไปเข้าอยู่แล้ว...”  
(ครูกิ่ง, สัมภาษณ์, 11 ตุลาคม พ.ศ. 2560)

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากกรณีศึกษาครั้งนี้ ได้แสดงให้เห็นว่า มีความพยายามทั้งจากครูและโรงเรียนในการจัดการกับสถานการณ์การถูกจับต้องในงานการดูแลเด็กปฐมวัย ทั้งโดยวิธีการสร้างข้อตกลงร่วมกันในกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับทั้งผู้ปกครอง เด็ก ครู และผู้บริหารโรงเรียน และบางแห่งพยายามลดแรงปะทะระหว่างครูกับผู้ปกครอง โดยการใช้โรงเรียนเป็นศูนย์กลางในการประสานงานแทนที่จะให้ครูกับผู้ปกครองติดต่อกันโดยตรง และพยายามสร้างความตระหนักและพิจารณาให้ถี่ถ้วนถึงผลกระทบที่จะตามมาก่อนที่จะมีการดำเนินการใด ๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบ ทั้งนี้ เมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงจากการจับจ้องโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้ ก็ควรใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์เหล่านี้ในการพัฒนาเด็กในอีกแง่มุมหนึ่งแทน อีกทั้งใช้ประโยชน์จากการจับจ้องอย่างใกล้ชิดในเรื่องที่ช่วยเสริมสร้างความปลอดภัย โดยเลือกจับจ้องเฉพาะในพื้นที่หรือกิจกรรมที่มีความจำเป็น ซึ่งแต่ละองค์กรสามารถร่วมกันพิจารณาเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับทรัพยากรและบริบทขององค์กรตนเองโดยไม่จำเป็นต้องเป็นรูปแบบเดียวกับองค์กรหรือหน่วยงานอื่น และที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ ควรมีการแยกความเป็นส่วนตัวออกจากความเป็นส่วนรวมให้ชัดเจน ทั้งในเชิงของเวลาและพื้นที่ เพื่อให้

ครูได้ทำหน้าที่ของครูอย่างเต็มที่ในเวลาดำเนินงาน และคืนครูให้กับคนในครอบครัว ทั้งนี้ การสื่อสารแบบดั้งเดิมผ่านเอกสารและการพูดคุยแบบเผชิญหน้ายังมีความจำเป็น โดยใช้สื่อรูปแบบใหม่เป็นตัวช่วยเสริมแต่ไม่ใช่การแทนที่ และใช้การจับจ้องในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างสร้างสรรค์และก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในงานการดูแลเด็กทั้งระบบ

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ปรากฏชัดเจนจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ครูและผู้ดูแลเด็กในยุคนี้ต้องเผชิญหน้ากับการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่โดยผ่านการสอดส่องรูปแบบต่าง ๆ ภายใต้สายตาของสังคมผ่านทางผู้ใช้บริการโดยตรงซึ่งก็คือ ผู้ปกครองเด็ก และถูกควบคุมโดยอุดมการณ์ความเป็นครูที่สังคมสร้างขึ้น จนเข้ามามีอิทธิพลต่อวิถีคิดของครูในการประกอบอาชีพ และในบริบทของสังคมแห่งการสื่อสารในปัจจุบัน สื่อสังคมออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทอย่างยิ่งต่อการติดตาม และตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของครูตลอดจนการดำเนินงานของโรงเรียน หากมีกรณีผิดพลาดหรือไม่เป็นไปตามที่สังคมคาดหวังก็จะถูกจับตามอง และเป็นเป้าหมายของการโจมตีจากสังคมอย่างเห็นได้ชัด จนในที่สุด ทั้งครูทั้งโรงเรียนเองต่างต้องพยายามดิ้นรนหาหนทางที่จะประนีประนอมกับกระบวนการจับจ้องเหล่านี้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังที่กล่าวมา ทั้งนี้ โดยค้นพบเงื่อนไขสำคัญ ซึ่งเป็นที่มาส่วนหนึ่งของการพยายามจับจ้องไปที่ครูและผู้ดูแลเด็กอย่างเคร่งครัด ดังนี้

## 1. การสร้างความเป็นวิชาชีพ (Professionalization) กับสถานะ “ครูสายพันธุ์ใหม่”

ปัจจุบันอาชีพครูได้รับการยกระดับให้เป็นวิชาชีพที่มีความเชี่ยวชาญชำนาญการเป็นพิเศษ โดยการควบคุมมาตรฐานความเป็นวิชาชีพด้วยกฎระเบียบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดหลักสูตรครู 5 ปี การสอบใบประกอบวิชาชีพครู เพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและศักยภาพเพียงพอต่อความไว้วางใจในการดูแลเด็กซึ่งเป็นอนาคตของชาติ อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่า ยิ่งการยกระดับความเป็นวิชาชีพมีความเข้มข้นมากเท่าใด ระดับการควบคุมการปฏิบัติงานและการควบคุมมาตรฐานของวิชาชีพครูยิ่งมีแนวโน้มที่จะเคร่งครัดและกดดันมากขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจกับความรู้ที่ถึงแม้จะเป็นอิสระต่อกัน แต่มักจะดำเนินไปด้วยกันเสมอ (ชัยรัตน์ เจริญสินโอฬาร, 2554) การสร้างความเป็นวิชาชีพในฐานะของการสร้างความชอบธรรมให้กับความรู้ ถึงแม้จะเพื่อเป้าหมายในการสร้างฐานของอำนาจและความชอบธรรมให้กับวิชาชีพครูก็ตาม แต่ในท้ายที่สุดแล้ว เพื่อให้เพียบพร้อมคู่ควรกับวิชาชีพดังกล่าว ผู้จะก้าวเข้าสู่เส้นทางสายนี้จึงต้องถูกควบคุมและจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านวิชาชีพ ซึ่งปัจจุบันยิ่งถูกทำให้เข้มข้นขึ้นด้วยระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยในการประเมินคุณภาพนั้น นอกจากจะต้องเป็นไปตามตัวชี้วัดตามมาตรฐานการประเมินคุณภาพการศึกษาแล้ว ยังต้องเป็นไปตามตัวชี้วัดตามมาตรฐานทางวิชาชีพอีกด้วย อีกทั้งมีการควบคุมต่อเนื่องโดยการกำหนดให้ใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพต้องมีการต่ออายุ และส่วนกลางสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้ เนื่องจากความคาดหวังต่อบทบาทวิชาชีพที่เพิ่มสูงขึ้นของผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้ปกครองเด็ก และสังคมภายนอก ซึ่งปัจจุบันมีช่องทางในการจับจ้องการทำงานของวิชาชีพครูได้หลากหลายช่องทางและเข้าถึงได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น จากแรงผลักดันดังกล่าว จึงทำให้เกิดการ

ใช้อำนาจของผู้บริหารหรือเจ้าของโรงเรียนเพื่อกำกับควบคุมให้ครูและผู้ดูแลเด็กปฐมวัยต้องทำงานภายใต้นโยบาย กฎเกณฑ์ ข้อกำหนด และมาตรฐานต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปกครองและสังคม ซึ่งมีความสำคัญมากโดยเฉพาะสำหรับโรงเรียนเอกชน เพราะนั่นหมายถึงความนิยม ความไว้วางใจ และการยอมรับของผู้ปกครองในการนำบุตรหลานมาเข้าเรียน นอกจากนี้ยังเป็นการควบคุมการทำงานให้เกิดความคุ้มค่ากับผลตอบแทนที่ผู้บริหารหรือเจ้าของโรงเรียนต้องการ ซึ่งการกำกับควบคุมผ่านข้อมูลและเอกสารนี้ โรงเรียนไม่ได้กำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการ หากแต่โรงเรียนก็เป็นองค์กรหนึ่งที่ถูกรัฐควบคุมผ่านการจับจ้องข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ เช่น มาตรฐานของหลักสูตร การประกันคุณภาพการศึกษา และมาตรฐานวิชาชีพครู ด้วยเช่นกัน

ในที่นี้ ครูจึงมีสถานะภาพไม่ต่างจากร่างกายใต้บังคับการ (docile body) เนื่องจากยอมให้ถูกควบคุมโดยที่ตัวครูนั่นยินยอม (อานันท์ กาญจนพันธ์ุ, 2552) และดูเหมือนสามารถควบคุมตนเองได้โดยอัตโนมัติ เพราะค่อย ๆ ถูกทำให้ยอมรับการจับจ้องเหล่านั้นจนเกิดเป็นความเคยชิน จากเดิมอาจจะรู้สึกอึดอัดหรือรู้สึกไม่เป็นธรรมชาติเมื่อต้องทำงานภายใต้กล้องวงจรปิด แต่เมื่อรู้สึกคุ้นชินครูจึงสามารถปฏิบัติในสิ่งต่าง ๆ ได้ โดยความรู้สึกอึดอัดอาจจะลดน้อยลง แต่การควบคุมกลับไม่ได้ลดน้อยลงตามไปด้วยเลย เพียงแต่ลงลึกถึงตัวตนของครูมากขึ้น กลายเป็นการควบคุมตนเองไปโดยปริยาย สังเกตได้จากการที่ครูหลายรายแสดงความรู้สึกต่อการทำงานในปัจจุบันว่า ไม่จำเป็นต้องมีระเบียบวินัยหรือเครื่องมือใด ๆ อย่างกล้องวงจรปิดมาควบคุม ตนเองก็ยังคงรับผิดชอบต่อหน้าที่

และไม่คิดจะทำอะไรนอกกลุ่มนอกทางและนอกเหนือไปจากความเป็นครูที่ควรจะเป็นแน่นอน

## 2. “วาทกรรมความเป็นครู” กับการสร้างอุดมการณ์ในงาน การดูแลเด็ก

ปรากฏการณ์ที่น่าเสนาะผ่านกรณีศึกษาในครั้งนี้ ได้สะท้อนให้เห็นถึงการควบคุมตนเองของครูซึ่งถูกกำกับโดย “วาทกรรมความเป็นครู” ที่มีอำนาจทำให้อุดมการณ์ความเป็นครูมีอิทธิพลต่อวิถีคิดในการทำงานและการใช้ชีวิตของครู ถึงแม้อำนาจของวาทกรรมจะสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยของประวัติศาสตร์ก็ตาม (ชัยรัตน์ เจริญสินโอฬาร, 2554) แต่สำหรับสังคมไทย วาทกรรมชุดนี้ยังคงมีอิทธิพลต่อสังคมอยู่อย่างต่อเนื่อง หรืออาจจะมีอำนาจเพิ่มขึ้น ในแง่ของความคาดหวังต่อครูในยุคปัจจุบันที่จำเป็นต้องมีคุณสมบัติที่ร่วมสมัยมากขึ้นอีกด้วย ซึ่งเป็นผลมาจากถ้อยคำค้ำคูณชินในสังคมที่เคยกล่าวว่า “ครูคือแม่พิมพ์ของชาติ” “ครูคืออาชีพที่มีเกียรติ” หรือ “ครูคือผู้เสียสละ” หรือ “ครูคือแม่คนที่สอง” หรือถ้อยคำที่สะท้อนคุณลักษณะของครูยุคใหม่ที่ต้องมี “ความสามารถเรื่องเทคโนโลยี” “มีความรู้ด้านภาษาและการสื่อสาร” ตลอดจน “มีความคิดสร้างสรรค์” ในการจัดทำสื่อการเรียนรู้ที่น่าสนใจมากขึ้นอีกด้วย ซึ่งทำให้ครูต้องควบคุมและพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา จะเห็นได้จากความรู้สึกรังเกียจของครูที่คิดว่าตนเองต้องรักษาภาพลักษณ์ความเป็นครูไว้ตลอด ถึงแม้จะไม่ได้อยู่ในโรงเรียนก็ตาม ซึ่งวาทกรรมดังกล่าวถูกทำให้มีอำนาจ เนื่องจากค่านิยมในสังคมไทยที่ให้ความสำคัญกับอาชีพที่มีเกียรติ และการเป็นผู้ทรงภูมิ ซึ่งจะได้รับความสะดวกยกย่องจากคนในสังคม ประกอบกับครูในอดีตที่มีฐานะเป็นข้าราชการที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี นอกจากนั้น ครูในอุดมคติของสังคมยังเป็นผู้ที่เต็มไปด้วยคุณสมบัติของความเสียสละ อดทน และอุทิศตนเพื่อส่วนรวม องค์ประกอบเหล่านี้ได้ทำให้ครู

เป็นบุคคลที่ถือว่าเป็นต้นแบบของความน่าเชื่อถือ ความดี ความเก่ง ซึ่งเป็นอุดมการณ์ที่ถูกถ่ายทอดผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคมและกลายเป็นอาชีพในอุดมคติของคนในสังคม สิ่งเหล่านี้จึงทำให้ครูเกิดความรู้สึกผิดหากปฏิบัติตนผิดไปจากความเป็นครูในอุดมคติ เช่น รู้สึกไม่ตีเวลาแต่งกายในชุดสบาย ๆ ออกนอกบ้าน แล้วต้องพบเจอกับเด็กหรือผู้ปกครองเด็ก การระมัดระวังไม่กล้าโพสต์ข้อความหรือรูปภาพบางอย่างลงบนสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผู้ปกครองเข้ามาคอยสังเกตการณ์อยู่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ถึงแม้จะดูเหมือนเป็นการควบคุมตนเองของครูก็ตามแต่จริง ๆ แล้วเป็นอิทธิพลของอุดมการณ์ความเป็นครูที่สังคมสร้างขึ้นผ่านวาทกรรมความเป็นครูที่ปฏิบัติการผ่านการควบคุมบุคลิกลักษณะของครูไม่ว่าจะเป็นการแต่งกาย การพูดจา กิริยาท่าทาง ตลอดจนวิถีชีวิตของครู สังคมจึงมีภาพของครูตามความคาดหวังซึ่งครูเองก็พยายามระมัดระวังไม่ให้ตนเองปฏิบัติตนเบี่ยงเบนไปจากภาพลักษณ์ที่สังคมกำหนดไว้

สิ่งเหล่านี้ถึงแม้จะไม่ได้มาในรูปแบบของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการควบคุมเหมือนกล้องวงจรปิด หรือเครื่องมือทางสถาปัตยกรรม (architectural apparatus) อย่างการก่อสร้างพื้นที่หรืออาคารให้เอื้อต่อการจับจ้องสอดส่องแต่กลับทำให้บุคคลรู้สึกเหมือนตนเองถูกจับจ้องอยู่ตลอดเวลาผ่านการสร้างระเบียบวินัยที่สร้างขึ้นเพื่อควบคุมตนเอง เพราะมีผลทำให้เกิดความรู้สึกผิดหากครูจะละทิ้งการปฏิบัติหน้าที่ หรือทำให้คนรอบข้างรู้สึกผิดหวังกับความเป็นครูตามแบบอย่างในอุดมคติ ซึ่งถือเป็นเครื่องมือจับจ้องที่มีประสิทธิภาพอย่างมาก เพราะเป็น self-surveillance ที่อาศัยความรู้สึกผิด ความละอายและเกรงกลัวต่อสิ่งที่ละเมิดอุดมการณ์ความเป็นครูที่สังคมกำหนดไว้ ทำให้บุคคลถูกกำกับควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องใช้กำลังหรือเครื่องมือในการบังคับ

แต่อย่างไรก็ตาม หากสามารถผูกมัดครูไว้กับอุดมการณ์ความเป็นครู จึงมีครูส่วนหนึ่งที่สามารถอดทนปฏิบัติหน้าที่ต่อไปถึงแม้จะไม่ได้รู้สึกพึงพอใจกับบริบทการทำงานที่เป็นอยู่ก็ตาม

อย่างไรก็ตาม ครูบางส่วนมีความพยายามที่จะต้านทานกับการถูกควบคุมด้วยอุดมการณ์เหล่านั้นด้วยเช่นกัน จะเห็นได้จากกรณีที่มีครูบางส่วนระบุว่า จะไม่ขอรับผู้ปกครองของเด็กเข้ามาเป็นกลุ่มเพื่อนในเฟซบุ๊ก เนื่องจากยังคงต้องการรักษาความเป็นส่วนตัวหรือตัวตนในอีกสถานภาพหนึ่ง ที่อาจแตกต่างจากตัวตนความเป็นครูตามที่สังคมคาดหวัง ซึ่งครูกลุ่มนี้ส่วนหนึ่งเป็นคนรุ่นใหม่ที่ได้รับการปลูกฝังวิถีคิดแตกต่างจากคนในรุ่นก่อน การทำงานภายใต้อุดมการณ์ความเป็นครูแบบเดิมอาจมีอำนาจต่อการตัดสินใจน้อยกว่า การประเมินในเชิงคุณค่าและความรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งที่ตนต้องเผชิญ ตลอดจนทางเลือกในการประกอบอาชีพที่มีมากขึ้นในปัจจุบัน ทำให้ครูกลุ่มนี้เลือกที่จะหันหลังให้กับวิชาชีพครูเมื่อเห็นว่าสิ่งที่กำลังทำอยู่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของตนเอง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า มีวาทกรรมชุดอื่นที่เริ่มมีอำนาจมากกว่าวาทกรรมความเป็นครูกำลังทำงานอยู่ในสังคม จึงเริ่มเกิดการต่อต้านหรือต่อรองกับอุดมการณ์ความเป็นครูแบบเดิมเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน

### 3. ที่ใดมี “อำนาจ” ที่นั่นย่อมมีการ “ต้านทาน”

เมื่อมีความสัมพันธ์เชิงอำนาจเกิดขึ้น ย่อมมีความพยายามในการต้านทาน ขัดขืนหรือดิ้นรนเพื่อให้หลุดพ้นจากอำนาจเหล่านั้น เช่นเดียวกับกรณีของครู ซึ่งจะเห็นว่าในสถานการณ์ดังกล่าว ครูและผู้ดูแลเด็กตกอยู่ในฐานะเป้าหมายของอำนาจ ไม่ว่าจะเป็อำนาจของผู้บังคับบัญชา หรืออำนาจของผู้ปกครอง ทั้งนี้ ดูเหมือนผู้ปกครองจะอยู่ในระดับบนสุดของห่วงโซ่อำนาจ เนื่องจากปัจจุบัน

ผู้ปกครองค่อนข้างมีอำนาจในฐานะของผู้ใช้บริการที่มีสิทธิและทางเลือก ในการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนในสถานศึกษาที่มีการเปิดตัวและแข่งขัน กันมากขึ้น ด้วยความที่ทุนนิยมได้กระตุ้นให้เกิดการแข่งขันในธุรกิจงานการดูแล เด็ก นำไปสู่ “วาทกรรมผู้ใช้บริการเป็นใหญ่” ผู้ปกครองซึ่งอยู่ในฐานะผู้ใช้บริการ ในที่นี้จึงค่อนข้างมีอำนาจในการกำหนดความต้องการและเรียกร้องการตอบสนอง อย่างเต็มที่และคืบค้ำจากผู้ให้บริการ ซึ่งพยายามสร้างชื่อเสียงของสถาบัน โดยผ่านทาง การส่งต่อข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะบนโลกออนไลน์ที่มีคุณสมบัติ ในการแพร่กระจายข่าวสารที่กว้างไกล และรวดเร็ว แต่อาจจะขาดความลึกซึ้ง ซึ่งทำให้การนำเสนอภาพของโรงเรียนขึ้นอยู่กับผู้เผยแพร่ข่าวสาร และผู้รับซึ่งต้อง ยอมรับว่ามีโอกาสเสพข่าวสารเหล่านั้นอย่างฉาบฉวย แต่กระตุ้นอารมณ์ความรู้สึก ต่อเหตุการณ์ได้ง่าย เนื่องจากเป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเด็กเล็กที่อยู่ในฐานะ ควรได้รับการปกป้องและดูแลอย่างละเอียดรอบคอบ ในสถานการณ์ดังกล่าว ผู้ปกครองจึงอยู่ในฐานะผู้ที่มีอำนาจเหนือผู้บริหารโรงเรียนที่จำเป็นต้องเข้าไป ควบคุมครูอีกระดับหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม จากกรณีศึกษาแสดงให้เห็นว่า ทั้งครูและโรงเรียนต่าง ไม่ได้จำยอมที่จะอยู่ภายใต้อำนาจจากวาทกรรมดังกล่าวอย่างเบ็ดเสร็จ แต่ยังมี ความพยายามในการจัดการหรือต้านทานกับอำนาจที่นำไปสู่การจับจ้อง ที่ถูกทำให้เป็นความชอบธรรมเหล่านั้น ด้วยแนวทางในการประนีประนอม มากกว่าจะเป็นการต่อต้านที่รุนแรง เพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมา กับผู้เกี่ยวข้องในงานการดูแลเด็กทั้งระบบ ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบที่จะเกิดกับตัวครู โรงเรียน ผู้ปกครอง รวมทั้งผลกระทบที่เกิดขึ้นกับเด็กปฐมวัยด้วยเช่นกัน

## ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

บทบาทของโรงเรียนหรือส่วนกลางในการเป็นฝ่ายประสานการปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูและผู้ปกครองนั้นมีความสำคัญ เพราะการที่ผู้ปกครองสามารถปฏิสัมพันธ์กับครูโดยตรงแต่ไม่มีกรอบกำหนดขอบเขตที่ชัดเจนส่งผลให้ครูไม่สามารถแยกเวลาของงานกับเวลาส่วนตัวออกจากกันได้ อีกทั้งเมื่อเกิดกรณีความสัมพันธ์ที่ขัดแย้ง โรงเรียนจะไม่สามารถรับรู้ถึงข้อมูลที่ชัดเจนได้ ดังนั้น โรงเรียนจึงควรเข้าไปมีบทบาทในการป้องกันความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นและบานปลายจนเกินแก้ไขตั้งแต่ในช่วงเริ่มต้น โดยการกำหนดขอบเขตการปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูและผู้ปกครองไว้อย่างชัดเจน และมีการชี้แจงตลอดจนสร้างข้อตกลงเพื่อให้เกิดความเข้าใจและยอมรับในข้อกำหนดดังกล่าวไว้ตั้งแต่แรก เพื่อไม่ให้เกิดกรณีพิพาทหรือความไม่พอใจอันเกิดจากความไม่เข้าใจกันตามมา และเพื่อเป็นการปกป้องครูจากการถูกล่วงละเมิดความเป็นส่วนตัว ซึ่งครูไม่ได้อยู่ในฐานะที่จะปฏิเสธหรือตอบโต้ผู้ปกครองได้โดยตรง เนื่องจากผู้ปกครองมองว่าตนเองอยู่ในฐานะผู้ใช้บริการซึ่งครูมีหน้าที่ตอบสนองความต้องการ และถึงแม้ว่าการติดต่อสื่อสารระหว่างครูกับผู้ปกครองจะเป็นสิ่งจำเป็นก็ตาม แต่ควรเกิดขึ้นในระดับและระยะเวลาที่เหมาะสมในแต่ละวัน ไม่ใช่การติดต่อตามความต้องการของแต่ละฝ่ายอยู่ตลอดเวลา ซึ่งผู้บริหารและโรงเรียนมีบทบาทอย่างยิ่งในการประสานงานและจัดระบบในเรื่องดังกล่าว

นอกจากนั้น การกลับมาพิจารณาบทบาทของตนเองในกลุ่มผู้ปกครอง และการสร้างกลไกขององค์กรในการกำหนดบทบาทของครู และจัดการความสัมพันธ์ระหว่างครูกับผู้ปกครองไว้ในระดับที่เหมาะสมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยสามารถทำให้ผู้ปกครองรู้สึกไว้วางใจในการดูแลเด็กของโรงเรียนได้ในขณะเดียวกัน ก็ทำให้ครูได้มีโอกาสนำหน้าที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่

แต่ไม่ละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวของครู โดยมีผู้บริหารวางตัวเป็นกลางในกรณีที่เกิดข้อพิพาทหรือความไม่เข้าใจระหว่างทั้งสองฝ่าย หรืออาศัยกฎเกณฑ์และข้อตกลงที่ต่างฝ่ายต่างยอมรับได้ เพื่อป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งที่บานปลาย ไร้การควบคุม ซึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้งและส่งผลกระทบต่อเด็กในที่สุด ทั้งนี้ สังคมและสื่อมวลชนอาจเข้ามามีบทบาทในการนำเสนอข้อมูลในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแทรกแซงของผู้ปกครองในโรงเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่เด็ก เพื่อให้ผู้ปกครองหันมาตระหนักถึงการวางตัวของตนได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น และเป็นการใช้อำนาจของสังคมในการสอดส่องมาใช้ในแง่ของการควบคุมบทบาทของผู้ปกครองในส่วนที่ส่งผลกระทบเชิงลบต่อการดูแลเด็กในปัจจุบันเพื่อให้เกิดประโยชน์แทน

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- เชษฐา ไชยเดช. (2550). **คุณภาพชีวิตการทำงานของครูที่ส่งผลต่อ การปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพครูในสถานศึกษาคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.**
- ไชยรัตน์ เจริญสินโอฟาร. (2554). **แนะนำสกุลความคิดหลังโครงสร้างนิยม. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.**
- นงลักษณ์ ฤทธิคำ. (2555). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียน นวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย ปทุมธานี. สารนิพนธ์ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการศึกษา วิทยาลัยครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.**
- พลตา เดชพลมาตย์, เสกสรรค์ นิสัยกล้า และจักษ์ พันธุ์เพชร. (2555). “นโยบายสาธารณะที่มีผลกระทบต่อครอบครัวไทยยุคใหม่ตามแนวคิด ของมิเชล ฟูกูเกต์”. **วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์, 7(18): 67-82.**
- อนุสรณ์ ตาดทอง กุลธน ธนาพงศธร, สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ และบุญเลี้ยง ทุมทอง. (2557). “คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม”. **วารสารการเมืองการปกครอง, 4(1): 341-351.**

อานันท์ กาญจนพันธุ์. (2552). **คิดอย่างมิเชล ฟูโกต์ คิดอย่างวิพากษ์ จากวาทกรรมของอัตบุคคลถึงจุดเปลี่ยนของอัตตา**. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

### ภาษาอังกฤษ

Boyer, K., Reimer, S. & Irvine, L. (2013). “The nursery workspace, emotional labour and contested understandings of commoditised childcare in the contemporary UK”.

**Social & Cultural Geography**, 14(5): 517-540.

Decker, J. T., Bailey, T. L. & Westergaard, N. (2002). “Burnout Among Childcare Workers”. **Residential Treatment for Children & Youth**, 19(4): 61-77.

Drugli, M. B. & Undheim, A. M. (2012). “Partnership between Parents and Caregivers of Young Children in Full-time Daycare”.

**Child Care in Practice**, 18(1): 51-65.

Foucault, M. (1979). **Discipline and Punish: The Birth of the Prison**. New York: Vintage Book.

Fuchs, C. & Trottier, D. (2013). The Privacy & Security. **Research Paper Series, Social Media Surveillance & Society Issue**

**#8**. [Online]. Retrieved from

<http://www.projectpact.eu/privacy-security-research-paper-series/privacy-security-research-paper->

series/%238\_Privacy\_and\_Security\_Research\_Paper\_Series.pdf (Accessed September 28, 2016).

Green, S. (1999). "A PLAGUE ON THE PANOPTICON: Surveillance and power in the global information economy". **Information, Communication & Society**, 2(1): 26-44.

Powell, S. & Gooch, K. (2012). "Whose hand rocks the cradle? Parallel discourses in the baby room". **Early Years: An International Research Journal**, 32(2): 113-127.

#### Translated Thai References

Chaiyadej, C. (2007). **The teacher's quality of work life affecting job performance according to the teacher professional standards of the catholic schools in Bangkok archdiocese**. Master's thesis, Silpakorn University. [in Thai].

Charoensin-o-larn, C. (2011). **Introducing Post- structuralism**. Bangkok: Pappim. [in Thai].

Dechpolmat, P., Nisaikla, S., and Punchoopet, J. (2012). "The Impact of Public Policy on Thai Modern Family according to Michel Foucault's Perspective". **Nakhon Sawan Rajabhat University Graduate Studies Journal**, 7(18): 67-82. [in Thai].

- Ganjanapan, A. (2009). **Think like Michelle Foucault, think so critical: From discourse of subject to turning point of self.** Chiang Mai: Chiang Mai University Press. [in Thai].
- Litkum, N. (2012). **Quality of working life of government school teachers in Nawaminthrachinuthit Suankularbittayalai Pathumthani School.** Master's thesis, Dhurakit Pundit University. [in Thai].
- Tadthong, A., Thanapongsathon, K., leamvijarn, S., & Tumthong, B. (2014). "Quality of working life of teachers at Mahasarakham University Demonstration School". **Journal of Politics and Governance**, 4(1): 343-351. [in Thai].

### สัมภาษณ์

- ครูกุ้ง (นามสมมติ). 11 ตุลาคม พ.ศ. 2560. สัมภาษณ์.
- ครูเกด (นามสมมติ). 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2560. สัมภาษณ์.
- ครูไก่อ (นามสมมติ). 25 สิงหาคม พ.ศ. 2560. สัมภาษณ์.
- ครูจ๋า (นามสมมติ). 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2560. สัมภาษณ์.
- ครูเค (นามสมมติ). 2 สิงหาคม พ.ศ. 2560. สัมภาษณ์.
- ครูน้อม (นามสมมติ). 7 กันยายน พ.ศ. 2560. สัมภาษณ์.
- ครูน้ำ (นามสมมติ). 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560. สัมภาษณ์.

ครูพร (นามสมมติ). 18 กันยายน พ.ศ. 2560. สัมภาษณ์.

ครูฟ้า (นามสมมติ). 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560. สัมภาษณ์.

ครูแมว (นามสมมติ). 15 สิงหาคม พ.ศ. 2560. สัมภาษณ์.

ครูส้ม (นามสมมติ). 8 ตุลาคม พ.ศ. 2560. สัมภาษณ์.

ครูออย (นามสมมติ). 6 ตุลาคม พ.ศ. 2560. สัมภาษณ์.