

การสื่อสารเพื่อการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 ของอาจารย์
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
The Communication for Online Learning in COVID-19 Situation of
Lecturers, Faculty of Mass Communication Technology,
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

อรรถการ สัตยพานิชย์¹
Arttakarn Sattayapanich

¹ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
Faculty of Mass Communication Technology, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

* Corresponding author e-mail: arttakarn.s@rmutp.ac.th

Received: 10/05/2021, Revised: 24/05/2021, Accepted: 27/05/2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารการเรียนการสอนออนไลน์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา และแนวทางการจัดการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน รวมทั้งการจัดการสื่อสารในสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) คือ กลุ่มอาจารย์ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน จำนวน 5 คน และผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่กำกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน เครื่องมือการเก็บข้อมูลใช้แบบสัมภาษณ์เจาะลึก ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษา รวมถึงการสื่อสารภายในคณะ มีการใช้การสื่อสารทั้งแบบการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การสอนแบบการบรรยาย การเปิดโอกาสให้ถาม หรือแสดงความคิดเห็น เป็นต้น การไหลของข่าวสาร และลักษณะการใช้งานมีรูปแบบการสื่อสารครบทุกรูปแบบตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เช่น การประกาศจากอาจารย์ไปยังนักศึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดของการเรียน ซึ่งเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง และแบบเป็นทางการ ขณะเดียวกันนักศึกษาสามารถเสนอแนวทางต่างๆ ในการสอน ซึ่งเป็นการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแบบไม่เป็นทางการได้ ส่วนการจัดการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการจัดการสื่อสาร คณะมีการวางระบบให้อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรเข้าใจนโยบายและเป้าหมายของการกำหนดแนวปฏิบัติของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในช่วงสถานการณ์ไม่ปกติ และมีกลยุทธ์การสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อนำมาการออกแบบกิจกรรมการสื่อสารที่มีความยืดหยุ่น สามารถควบคุมการไหลของข่าวสารให้มีประสิทธิภาพ และมีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่เหมาะสมกับประเด็นและสถานการณ์

คำสำคัญ: รูปแบบการสื่อสาร การเรียนออนไลน์ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

Abstract

This research aimed to study the communication pattern between lecturers and students in the online teaching system. The research identified educational management guidelines to support teaching and learning under the COVID-19 pandemic situation for the Faculty of Mass Communication Technology (MCT), Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. This research uses a qualitative research methodology. The in-depth interviews were applied. There were five lecturers and two IT university administrators recruited as the key informant. The research results were as follows: there are one-way communication and two-way communication between faculties to lecturers, between lecturers and students, for example, lecture teaching and student opportunities for asking or expressing opinions, etc. There are all forms of information flow and communication style. For example, the announcements in a study program as top-down communication with a formal communication style between lecturer and students. At the same time, students can propose a different approach to teaching method as bottom-up

communication with an informal communication style. The MCT has organized communication and teaching supports for lecturers, students, and staff to understand the communication system, policy, and communication practices during unusual circumstances. The Faculty of Mass Communication Technology has the strategies to design clear communication with flexibility. The MCT can efficiently control the flow of information and apply the appropriate communication technology to the situation.

Keywords: Communication Pattern, Online Learning, COVID-19

1. บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 นับตั้งแต่กระทรวงสาธารณสุข (สธ.) ยืนยันการพบผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 ในประเทศไทยเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2563 จากนักท่องเที่ยวหญิงชาวจีน อายุ 61 ปี ที่เดินทางมาจากเมืองอู่ฮั่น จนทำให้เกิดการแพร่เชื้อติดต่อไปยังคนขับรถแท็กซี่ อายุ 50 ปี ซึ่งถือเป็นคนไทยรายแรกที่ติดเชื้อโควิด-19 (The Standard Team, 2564) และนับตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในประเทศไทยยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้รัฐบาล กระทรวง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องออกกฎระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับ เพื่อจำกัดการแพร่กระจายของโรคดังกล่าว จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิต เศรษฐกิจ และสังคมในวงกว้าง ทั้งด้านการจ้างงานในอุตสาหกรรมต่างๆ จนทำให้สถานประกอบการบางแห่งต้องปิดกิจการ และเลิกจ้างแรงงาน ทำให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศต้องตกอยู่ในภาวะชะงักงัน

ในด้านสถาบันการศึกษา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาความรู้ และเพิ่มพูนศักยภาพให้ทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ต่างได้รับผลกระทบจากวิกฤติโควิด-19 ในหลายมิติ ทั้งด้านการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาที่อยู่ในสังกัดต่างๆ ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม และกระทรวงที่มีการจัดการศึกษาในทุกระดับ ทุกแห่งมีการประกาศให้จัดการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งการเปลี่ยนจากการศึกษาในห้องเรียนเป็นการเรียนการสอนออนไลน์ได้ส่งผลกระทบต่อผู้สอน ผู้เรียน และผู้ปกครอง นับเป็นปัญหาที่ครอบคลุมในหลายด้าน ตั้งแต่ผู้สอนต้องมีการเตรียมบทเรียนให้มีความเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอนในระบบออนไลน์ นอกจากนี้ผู้เรียนบางส่วนมีปัญหาด้านความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสาร และสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงผลกระทบจากวิกฤติโควิด-19 ที่มีต่อการจ้างงานและรายได้ของผู้ปกครอง ซึ่งมีผลต่อการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสาร และการเป็นสมาชิกเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้นักศึกษาที่อยู่ในความปกครอง ปัจจัยดังกล่าวมีส่วนทำให้ประสิทธิภาพในการเรียนของผู้เรียนลดลง

คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้ตระหนักถึงผลกระทบจากวิกฤติที่เกิดขึ้น จึงมีการบริหารสถานการณ์ดังกล่าวอย่างเป็นระบบ โดยมีการดำเนินการศึกษาวิจัย เรื่อง การสื่อสารการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 ของอาจารย์คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยเป็นการต่อยอดจากรายงานการสำรวจของคณะ เรื่อง การศึกษาผลกระทบและความพร้อมการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 ของนักศึกษาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน, 2563) ซึ่งรายงานดังกล่าวเป็นการสำรวจข้อมูลทั่วไป และความพร้อมในการเรียนระบบออนไลน์ของนักศึกษาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การเก็บข้อมูลในส่วนที่เป็นรายงานการสำรวจได้ดำเนินการช่วงก่อนเปิดภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2564 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ปีการศึกษา 2563 และมีนักศึกษาได้เข้ามาตอบแบบสำรวจออนไลน์ ระหว่างวันที่ 20 เมษายน - 8 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 จำนวน 411 คน

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำผลการสำรวจจากกลุ่มนักศึกษามาดำเนินการวิจัย เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารที่เกิดขึ้นในระหว่างการจัดการเรียนการสอนระบบออนไลน์ของอาจารย์กับนักศึกษา การวิจัยในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) จำนวน 7 คน แบ่งเป็น อาจารย์ของคณะ จำนวน 5 คน และผู้บริหารมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน ในการเก็บข้อมูลได้ดำเนินการภายหลังจากที่มหาวิทยาลัยได้เปิดภาคการศึกษาที่ 1 เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 ไปแล้วเป็นเวลา 1 เดือน เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ยังมีการสอนออนไลน์ และจัดการเรียนการสอนจากที่บ้าน (Work of Home) โดยไม่ได้เข้ามาปฏิบัติงานที่คณะ และอาจารย์ได้มีการใช้โปรแกรมการสอนผ่านระบบออนไลน์ และใช้ช่องทางการสื่อสารรูปแบบต่างๆ ติดต่อกับคณะมาแล้วระยะหนึ่ง

การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาความคิดเห็นจากอาจารย์ของคณะ และผู้บริหารมหาวิทยาลัย ใน 2 ประเด็นหลัก คือ ประเด็นแรก เป็นการศึกษารูปแบบการสื่อสารการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา ครอบคลุมด้านช่องทางการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา โปรแกรมที่ใช้ในการเรียนการสอน และปัญหาการจัดการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ และประเด็นที่สอง ศึกษาแนวทางเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนในสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งข้อมูลได้จากข้อเสนอแนะของอาจารย์เกี่ยวกับรูปแบบการจัดการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์ที่มีความเหมาะสมกับนักศึกษาของ คณะ รวมทั้งช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างคณะกับอาจารย์ในช่วงวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นในครั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการคณะในช่วงวิกฤติโควิด-19 หรือวิกฤตการณ์อื่นๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป โดยการวิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ ทฤษฎีการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ (Computer-mediated Communication, CMC) แนวคิดการจัดการสื่อสาร และแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

สำหรับการปรับรูปแบบการสื่อสารจากสถานการณ์ปกติสู่การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ในช่วงวิกฤติที่เกิดขึ้นนั้น จุดสำคัญที่สุดของการเปลี่ยนแปลงคือ การเปลี่ยนจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face Communication) แทนที่ด้วยการสื่อสารผ่านสื่อกลาง สอดคล้องกับสาระสำคัญของทฤษฎีการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์หรือ CMC ซึ่งเป็นการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ และถือเป็นการสื่อสารของมนุษย์รูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นในระดับการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นอย่าน้อย และเกิดขึ้นผ่านการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของคู่ปฏิสัมพันธ์ทั้งสองฝ่าย แม้ว่าแต่เดิมนั้น อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวจะหมายถึง คอมพิวเตอร์ (Personal Computer และ Laptop) เป็นหลัก แต่ในปัจจุบันการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์จะนับรวมการสื่อสารที่เกิดขึ้นผ่านอุปกรณ์ที่ถูกพัฒนามาจากคอมพิวเตอร์ด้วย เช่น สมาร์ทโฟน (Smartphone) แท็บเล็ต (Tablet) คอมพิวเตอร์ไฮบริด (Hybrid Computer) ฯลฯ โดยเป็นการสื่อสารผ่านช่องทางหรือซอฟต์แวร์ที่หลากหลายต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ในการใช้งาน อาทิ Instant Messaging (IM), e-Mail, Chat Rooms, Online Forums และ Social Network Services (SNS) เป็นต้น (Lindlof and Taylor, 2002; Perry and Wermer-Wilson, 2011; Walther, 1992, 1996, 2011; Walther and Parks, 2002) นอกจากนี้จากแบบจำลองการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ที่ประยุกต์แบบจำลองของ Ellis, Gibbs, and Rein (1991) ร่วมกับทฤษฎี Media Richness (Daff and Lengel, 1986) ยังแสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจจะใช้การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์แบบใดนั้น ต้องมีการพิจารณาตามมิติของเวลาและคุณสมบัติของสื่อ นอกจากนี้การใช้รูปแบบการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน ก็ย่อมลดทอนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารให้น้อยลง

ในส่วนแนวคิดการจัดการสื่อสาร เป็นแนวคิดที่เกิดจากการผสมผสานระหว่างหลักการสื่อสาร และการจัดการเข้าด้วยกัน การจัดการทางการสื่อสารที่ถูกต้องและเหมาะสม ทั้งการวางแผนการดำเนินงาน การติดตามผล และการปรับปรุงการสื่อสารทุกรูปแบบให้เป็นระบบระเบียบ และมุ่งเน้นไปที่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือที่จะทำให้องค์กรสามารถจัดการสื่อสารเพื่อให้บรรลุในวัตถุประสงค์ต่างๆ ได้ตามที่ตั้งไว้ ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เป็นไปได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ ในส่วนการสื่อสารภายในองค์กร ผู้บริหาร บุคลากร ในทุกๆ ระดับ จะสามารถเข้าถึงในสิ่งที่ต้องการสื่อสารออกไป

ในทิศทางเดียวกัน และมีความเข้าใจที่ตรงกันในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสำเร็จลุล่วง การจัดการทางการสื่อสาร ยังเป็นการจัดระบบระเบียบของกระบวนการสื่อสารในองค์กร โดยเฉพาะช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อให้เกิดความสำเร็จต่อการบริหารระหว่างองค์กร และภายนอกอีกด้วย กิจกรรมการจัดการทางการสื่อสาร จะประกอบด้วย การวางกลยุทธ์การสื่อสารขององค์กร การออกแบบกิจกรรมการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร การควบคุมการไหลของข่าวสาร และการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยี (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร และอรรถพร กงวิไล, 2550, น.4)

อย่างไรก็ตาม นอกจากการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ให้เกิดประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการใช้งานแล้ว ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ การใช้รูปแบบการสื่อสาร (Communication Pattern) ที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ที่สื่อสารระหว่างกันมีความแตกต่างทั้งลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางสังคม เช่น การสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา หรือการติดต่อสื่อสารระหว่างคณะกับอาจารย์ ทั้งนี้สามารถแบ่งรูปแบบการสื่อสารที่สำคัญต่างๆ ได้ดังนี้

- 1) การสื่อสารจำแนกตามทิศทางการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) และการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication)
- 2) การสื่อสารจำแนกตามการไหลของข่าวสาร เช่น การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) การสื่อสารจากล่างสู่บน (Upward Communication) การสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal Communication) และการสื่อสารแบบทแยง (Diagonal Communication)
- 3) การสื่อสารจำแนกตามลักษณะการใช้งาน เช่น การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) (Rogers, Everett M., 1983)

จากสถานการณ์และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลให้สถาบันการศึกษา โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาต่างต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนมากขึ้น อันเป็นผลมาจากข้อจำกัดที่ไม่สามารถจัดการเรียนการสอนในพื้นที่ (On Site) ได้ จึงทำให้การจัดการศึกษาต้องใช้การสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการควบคู่กัน โดยการสื่อสารที่เป็นทางการนั้น ต้องทำให้เกิดบรรยากาศการจัดการศึกษาที่มีความจริงจังคล้ายคลึงกับกระบวนการการเรียนรู้อันได้จากในห้องเรียน ขณะเดียวกันต้องมีการใช้การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ ซึ่งเป็นกิจกรรมการสื่อสารที่ส่วนใหญ่เกิดขึ้นนอกเวลาเรียน เพื่อชดเชยบรรยากาศที่ขาดหายไปจากการที่มีปฏิสัมพันธ์กันในลักษณะการสื่อสารแบบเผชิญหน้าที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน ผ่านช่องทางการสื่อสารที่ก่อให้เกิดการพูดคุย แลกเปลี่ยน สอบถาม ติดตามงานที่ผู้สอนมอบหมาย ซึ่งเป็นกระบวนการการส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ โดยใช้เครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสมกับความต้องการและสภาพการใช้งานของผู้เรียน

นอกจากนี้การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา หลายสาขาวิชามุ่งเน้นการสร้างความสำเร็จในวิชาชีพที่ผู้เรียนต้องบรรลุผลสัมฤทธิ์ในด้านทักษะวิชาชีพ ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ผู้เรียนต้องสามารถนำไปใช้ประกอบอาชีพ โดยการประยุกต์ความรู้ ทักษะ และกิจนิสัยมาสร้างสรรค์เป็นผลงาน รวมทั้งสามารถทำงานอยู่ร่วมในสังคมการทำงานจริงได้ จึงทำให้มีการใช้กระบวนการการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้อิงภาคของการฝึกปฏิบัติ โดยเฉพาะสื่อการสอนที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ ฝึกหัด และปฏิบัติตามผู้สอนที่ถ่ายทอดผ่านสื่อการเรียนการสอนได้ด้วยตนเอง ซึ่งสาขาวิชาด้านนิเทศศาสตร์และสื่อสารมวลชน นับเป็นศาสตร์อีกแขนงหนึ่งที่มีความเป็นวิชาชีพ และต้องมีการฝึกปฏิบัติเพื่อเพิ่มพูนทักษะที่นักสื่อสารมวลชนพึงมี เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้จริง

จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 ของอาจารย์คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการศึกษา รูปแบบการสื่อสารการเรียนการสอนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 และหาแนวทางทางการจัดการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการจัดการสื่อสารในสถานการณ์โควิด-19 ของคณะเทคโนโลยี

สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดต่อกลุ่มอาจารย์ และนักศึกษาของคณะต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารการเรียนการสอนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการจัดการสื่อสารในสถานการณ์โควิด-19 ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง การสื่อสารการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 ของอาจารย์คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) เก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) มีรายละเอียดดังนี้

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ อาจารย์คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน จำนวน 28 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2563) และผู้บริหารมหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน

2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ที่ใช้ในการศึกษา เป็นอาจารย์ของคณะ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 5 คน แบ่งเป็นอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน 20 ปีขึ้นไป 15-20 ปี 10-14 ปี 5-9 ปี และ 1-5 ปี จำนวนช่วงประสบการณ์การทำงานละ 1 ราย และผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 20 กรกฎาคม-31 กรกฎาคม พ.ศ. 2563

3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์เจาะลึกในการเก็บข้อมูลกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นอาจารย์และผู้บริหารมหาวิทยาลัย ประเด็นคำถามมุ่งเน้นการสอบถามความคิดเห็นอาจารย์ของคณะ และผู้บริหารมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ช่องทางในการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา โปรแกรมที่ใช้ในการเรียนการสอน ปัญหาการจัดการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ และข้อเสนอแนะรูปแบบการจัดการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์ที่มีความเหมาะสมกับนักศึกษาของคณะ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการสำรวจข้อมูลทั่วไป และความพร้อมในการเรียนระบบออนไลน์ของนักศึกษา คณะ ซึ่งได้ทำการสำรวจนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ปีการศึกษา 2563 ที่เข้ามาตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 411 คน เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการนำไปใช้สัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นอาจารย์ของคณะ และผู้บริหารมหาวิทยาลัย

4) การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การจำแนกและวิเคราะห์ตามเหตุการณ์ (Event Analysis) ซึ่งเป็นไปตามประเด็นคำถามในการวิจัยที่สอบถามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นอาจารย์ของคณะ และผู้บริหารมหาวิทยาลัย

3. ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การสื่อสารการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 ของอาจารย์คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ และช่องทางการสื่อสารของคณะ จากอาจารย์ผู้สอน และผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่กำกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า อาจารย์คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน และอาจารย์ภายในมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้โปรแกรม Google Classroom ในการเรียนการสอนออนไลน์ โดยใช้คู่กับโปรแกรม Google Meet แต่จะมีอาจารย์บางส่วนที่ใช้โปรแกรม Microsoft Team และ LMS (Learning Management System) ส่วนช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างอาจารย์และนักศึกษา จะมีทั้งการสื่อสารผ่าน

โปรแกรมเฟซบุ๊ก และไลน์ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และทดแทนการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน

ส่วนการสื่อสารระหว่างคณะ กับอาจารย์จะมีหลายช่องทาง ประกอบด้วย เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก โปรแกรมไลน์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) และการใช้โทรศัพท์ติดต่อ ซึ่งแต่ละช่องทางจะมีระดับการสื่อสารอย่างเป็นทางการที่แตกต่างกัน

ในส่วนของการสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถนำเสนอได้ดังนี้

ผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารการเรียนการสอนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ครอบคลุมใน 3 ประเด็นคือ ทิศทางการสื่อสาร การไหลของข้อมูลข่าวสาร และการใช้งานช่องทางการสื่อสารการเรียนการสอนและการสื่อสารองค์การออนไลน์

- **ทิศทางการสื่อสาร** ครอบคลุมทั้งการสื่อสารจากอาจารย์ไปยังนักศึกษา และจากนักศึกษาถึงอาจารย์ผู้สอน จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าการสื่อสารที่เกิดขึ้นในการเรียนออนไลน์ส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารในรูปแบบการบรรยาย อธิบายเนื้อหาในบทเรียนที่สอน รวมทั้งการมอบหมายงานของอาจารย์ให้นักศึกษาได้เรียนรู้ หรือปฏิบัติ โดยสัดส่วนเนื้อหาและเวลาที่ใช้ในการสื่อสารจากอาจารย์ไปยังนักศึกษาจะอยู่ที่ร้อยละ 60 ส่วนอีกร้อยละ 40 จะเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้สอบถามในสิ่งที่ผู้เรียนมีข้อสงสัย ซึ่งจะแตกต่างจากการสอนในห้องเรียนที่สัดส่วนการเปิดโอกาสให้นักศึกษาสอบถามจะประมาณร้อยละ 15-20 ส่วนอีกร้อยละ 80-85 จะเป็นการถ่ายทอดเนื้อหาความรู้ของอาจารย์

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความเห็นว่าเป็นเพราะการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนจะสามารถเห็นอาการปฏิกิริยา และการตอบกลับในลักษณะเผชิญหน้า เพราะเมื่อใดก็ตามที่เห็นนักศึกษารายใดไม่สนใจในการเรียนก็สามารถเรียกสอบถามเป็นรายบุคคล หรือปรับรูปแบบการสอนได้อย่างทันท่วงที แต่การเรียนการสอนผ่านสื่อกลางผ่านระบบออนไลน์จะไม่เห็นปฏิริยาโต้ตอบของผู้เรียนได้ชัดเจนมากนัก ดังนั้นการให้เวลาในการสอบถาม หรือการมีปฏิสัมพันธ์ผ่านการโต้ตอบจะมีมากกว่าการเรียนในห้องเรียน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเป็นอย่างมาก นอกจากนี้การสื่อสารจากนักศึกษาถึงอาจารย์ผู้สอน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่จะมีการตั้งกลุ่มไลน์ หรือกลุ่มเฟซบุ๊ก เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาสอบถามข้อสงสัยได้อย่างทันท่วงที และมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักบางส่วนใช้ช่องทางดังกล่าวให้นักศึกษาส่งงานที่ได้มอบหมาย และยังให้หมายเลขโทรศัพท์มือถือของอาจารย์ผู้สอนแก่นักศึกษา เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารในขณะที่มีความเร่งด่วนหรือมีความจำเป็นมากที่สุด

สำหรับทิศทางการสื่อสารระหว่างคณะ กับอาจารย์ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่าช่องทางการสื่อสารที่ทำให้ข้อมูลข่าวสารมีทิศทางไปยังกลุ่มผู้รับสารเป้าหมายแต่ละกลุ่มมีระดับความเป็นทางการ และความรวดเร็วที่แตกต่างกัน โดยได้ให้ข้อมูลดังนี้ ถ้าเป็นการสื่อสารอย่างเป็นทางการ คณะจะมีการใช้ทั้งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) แต่ถ้าเป็นการสื่อสารให้ครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่มจะใช้ช่องทางเว็บไซต์ และเฟซบุ๊กคณะ อย่างไรก็ตามช่องทางสื่อสารผ่านเว็บไซต์จะมีระดับความเป็นทางการมากกว่าเฟซบุ๊ก แต่เฟซบุ๊กเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมและเข้าถึงได้มากกว่าเว็บไซต์ ส่วนช่องทางการสื่อสารผ่านโปรแกรมไลน์ (Line) จะมีความรวดเร็ว และเจาะจงผู้รับได้มากกว่า อีกทั้งยังสามารถตอบกลับในลักษณะการสื่อสารสองทางได้ทันทีและสะดวกกว่า ซึ่งคุณสมบัติของโปรแกรมไลน์จะเช่นเดียวกับการสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) แต่ระดับความเป็นทางการของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จะมีมากกว่าการสื่อสารผ่านโปรแกรมไลน์ ส่วนกรณีเร่งด่วนควรใช้วิธีการโทรศัพท์ติดต่อ เพื่อให้เกิดการตอบกลับโดยทันที

- **การไหลของข้อมูลข่าวสาร** ในด้านการจัดการเรียนการสอนระหว่างอาจารย์ผู้สอนกับนักศึกษา และการสื่อสารระหว่างคณะ กับอาจารย์ผู้สอนในช่วงวิกฤติโควิด-19 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่าแม้การติดต่อสื่อสารจะผ่านระบบออนไลน์ แต่คุณสมบัติของสื่อที่ใช้ในปัจจุบัน ที่มีความสามารถในการตอบกลับได้ทันที ทำให้กระบวนการสื่อสารมีความเป็นสองทางมากขึ้น อย่างไรก็ตามแม้ประสิทธิภาพจะไม่เท่ากับการสื่อสารแบบเผชิญหน้าให้เห็นทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาของผู้สนทนาได้ชัดเจน ส่วนการจัดการเรียนการสอนออนไลน์นั้น

ช่องทางการสื่อสารที่มีอย่างหลากหลาย จะประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างมาก ถ้าอาจารย์พัฒนาเนื้อหาสาระความรู้ที่เข้าใจง่าย และมีการใช้สื่อที่ช่วยเสริมศักยภาพซึ่งกันและกัน เช่น ใช้วิดีโอคอล หรือถ่ายเป็นคลิปส่งทางโปรแกรมไลน์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) แม้กระทั่งการใช้การติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อเร่งรัดในการทำงานที่เร่งด่วน เป็นต้น

- การใช้งานช่องทางการสื่อสารการเรียนการสอนและการสื่อสารองค์การออนไลน์ ในความคิดเห็นของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่าการสื่อสารและการสอนผ่านระบบออนไลน์ แม้จะประสิทธิภาพจะไม่เท่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้า หรือการเรียนในชั้นเรียน แต่ในอีกมุมหนึ่งหลังจากที่นักศึกษาบางส่วนผู้ปกครองได้ลงทุนซื้ออุปกรณ์การสื่อสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้แล้ว เมื่อมองผลตอบแทนจากการลงทุนในระยะยาว นอกเหนือจากเหตุผลในการช่วยลดการแพร่กระจายจากเชื้อโควิด-19 การเรียนการสอนออนไลน์สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ของนักศึกษาได้ ด้านการใช้งานช่องทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักมีการผลิตคลิปสื่อการสอนเผยแพร่ผ่านกลุ่มไลน์ เฟซบุ๊ก หรือแม้กระทั่งยูทูป (YouTube) โดยให้เหตุผลว่าคณะใช้หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (ทล.บ.) ที่อยู่ในเกณฑ์ต้องบริหารหลักสูตรให้เป็นไปตาม มคอ.1 สาขาเทคโนโลยี ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงต้องให้ความสำคัญกับการฝึกปฏิบัติทักษะวิชาชีพเป็นอย่างมาก ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนออนไลน์โดยใช้โปรแกรม Google Classroom อย่างเดียวอาจส่งผลกระทบต่อรายวิชาที่ต้องเน้นการฝึกปฏิบัติ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการเรียนได้

ด้านการสื่อสารระหว่างคณะกับอาจารย์ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่าไม่ได้รับผลกระทบมากนัก เนื่องจากช่องทางการสื่อสารทุกช่องทางทั้งในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์วิกฤติโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากคณะมีการใช้ช่องทางการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการ และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ยกเว้นกรณีเร่งด่วนที่อาจารย์จัดการเรียนการสอนออนไลน์จากที่บ้าน และไม่ได้เข้ามาปฏิบัติงานในคณะ บุคลากรที่เกี่ยวข้องของคณะ จะใช้วิธีการสื่อสารผ่านโทรศัพท์เพื่อนัดแนะวันเวลาให้อาจารย์เข้ามาในคณะ เพื่อดำเนินการตามภารกิจเร่งด่วนนั้น

ผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการจัดการสื่อสารในสถานการณ์โควิด-19 ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ครอบคลุมใน 4 ประเด็นคือ การวางกลยุทธ์การสื่อสารขององค์การ การออกแบบกิจกรรมการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์การ การควบคุมการไหลของข่าวสาร และการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยี

- การวางกลยุทธ์การสื่อสารขององค์การ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแสดงความคิดเห็นว่า การกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารของคณะในช่วงวิกฤติโควิด-19 อาจารย์และบุคลากรทุกคนต้องเข้าใจนโยบายและเป้าหมายการกำหนดแนวปฏิบัติของการสื่อสารในช่วงสถานการณ์ที่ไม่ปกติ โดยเฉพาะระดับความคาดหวังในด้านปฏิริยาตอบกลับอย่างทันทีทันใดหลังจากได้รับสารที่คณะ ได้ส่งไปให้อาจารย์และบุคลากร และสิ่งสำคัญคือการถ่ายทอดสารในรูปแบบต่างๆ ควรคำนึงถึงความเร่งด่วนของเหตุการณ์ ซึ่งบางครั้งต้องเร่งส่งสารถึงอาจารย์และบุคลากรพร้อมๆ กัน และในเวลาเดียวกัน กรณีเช่นนี้คณะจะเลือกใช้ช่องทางที่มีการตอบกลับได้อย่างรวดเร็ว แม้ว่าช่องทางดังกล่าวอาจจะไม่เป็นทางการมากนัก เช่น การส่งคำสั่ง หรือประกาศผ่านโปรแกรมไลน์ หรือเฟซบุ๊ก เมื่ออาจารย์หรือบุคลากรได้รับสารนั้นแล้ว ก็ให้เห็นสถานภาพการ “อ่านแล้ว” (Read) หรืออาจจะบู๊ให้ตอบรับกลับมาเป็นข้อความว่ารับทราบแล้ว ในขณะเดียวกันก็มีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ โดยส่งสารตามลำดับขั้นการบังคับบัญชาควบคู่กันไปด้วย โดยอาจมีการส่งสารเดียวกันนั้นผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าสาขาวิชาหรือหัวหน้างานเพื่อส่งต่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น ส่วนการเผยแพร่ข่าวสารในลักษณะเพื่อการประชาสัมพันธ์หรือสร้างภาพลักษณ์ขององค์การ หรือข้อมูลที่ไม่จำเป็นให้ทุกคนต้องเปิดรับสาร อาจใช้การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ หรือเฟซบุ๊กของคณะ

นอกจากนี้การนำกลยุทธ์การสื่อสารไปใช้ให้ประสบผลสำเร็จต้องคำนึงถึงองค์ประกอบการสื่อสาร (S-M-C-R) ไม่ว่าจะเป็นผู้ส่งสาร (Sender) ที่ต้องมีความสามารถในการส่งสารได้อย่างชัดเจน สามารถสื่อสารได้เข้าใจ เนื้อหาสาร (Message) ต้องเหมาะสมกับประเภทของสื่อ และเนื้อหาบางเรื่องอาจทำในรูปของอินโฟกราฟิกที่สามารถถ่ายทอดลำดับขั้นตอนที่เข้าใจง่าย ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์กับเนื้อหา สื่อบางประเภทเหมาะกับการนำเสนอเนื้อหาที่มีความยาว บางประเภทเหมาะที่จะมีรูปภาพ หรือคลิปประกอบ นอกจากนี้ช่องทางการสื่อสารบางประเภทเหมาะที่ใช้ติดต่อสื่อสารในภาวะความจำเป็นเร่งด่วน เช่น การใช้โทรศัพท์เพื่อเชื่อมโยงให้กลุ่มผู้รับสารไปติดตามรายละเอียดจากสื่ออื่นๆ ซึ่งปัจจัยด้านเนื้อหาสาร และช่องทางการสื่อสารเป็นเรื่องที่ผู้ส่งสารต้องมีความเข้าใจธรรมชาติของทั้งสององค์ประกอบ และผู้รับสาร (Receiver) ผู้ส่งสารต้องเข้าใจลักษณะของผู้รับสารแต่ละบุคคล หรือแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้ยังต้องรู้ถึงความพร้อมด้านอุปกรณ์การสื่อสารที่ผู้รับสารแต่ละคนมี อย่างเช่นอาจารย์หรือบุคลากรบางคนไม่ใช่โปรแกรมไลน์ การสื่อสารก็ต้องมีช่องทางการสื่อสารรูปแบบอื่นเพื่อส่งสารให้ผู้รับสารที่ไม่ใช่โปรแกรมไลน์ เป็นต้น

- การออกแบบกิจกรรมการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์การ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่าในช่วงภาวะวิกฤติโควิด-19 การออกแบบกิจกรรมการสื่อสารของคณะ ควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมการสื่อสารภายในองค์การ (Internal Communication) เป็นลำดับแรก ขณะเดียวกันกิจกรรมการสื่อสารภายนอกองค์การ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์การก็ต้องดำเนินการเช่นเดียวกับสถานการณ์ปกติ โดยกิจกรรมการสื่อสารภายในองค์การ ถ้ากรณีการสื่อสารงานในแต่ละฝ่าย การสื่อสารที่ออกไปยังกลุ่มเป้าหมายก็ควรให้รองคณบดีที่กำกับแต่ละฝ่ายเป็นผู้ส่งสาร แต่ถ้าเป็นการสื่อสารจากระดับคณะ หรือการสื่อสารของมหาวิทยาลัย ส่งข้อมูลข่าวสารมายังคณะ เพื่อแจ้งหรือประกาศให้อาจารย์และบุคลากรของคณะ รับรู้หรือปฏิบัติ กรณีเช่นนี้ควรให้คณบดีเป็นผู้ส่งสาร ส่วนกิจกรรมการสื่อสารภายนอกองค์การ ควรให้งานสื่อสารองค์การของคณะ ดำเนินการเช่นเดิม อย่างไรก็ตามถ้าเป็นการสื่อสารไปยังนักศึกษาในช่วงวิกฤติโควิด-19 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสาร และความถี่ในการสื่อสารให้มากขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดการตกหล่นหรือไม่ได้รับสารของผู้รับสาร

- การควบคุมการไหลของข่าวสาร ในช่วงภาวะวิกฤติโควิด-19 การควบคุมการไหลของข่าวสารเป็นเรื่องจำเป็น เนื่องจากไม่ได้มีการสื่อสารแบบเผชิญหน้า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่ารองคณบดีฝ่ายบริหารที่กำกับงานด้านสื่อสารองค์การควรทำหน้าที่เป็นผู้ควบคุมในเชิงนโยบายด้านการเผยแพร่ของข้อมูลข่าวสาร โดยคณบดีเป็นผู้บัญชาการหลัก โดยเฉพาะคำสั่ง ประกาศ หรือแนวปฏิบัติที่ออกมาจากมหาวิทยาลัย หรือคณะที่ต้องการความเร่งด่วนในการสื่อสาร ส่วนรองคณบดีฝ่ายอื่นๆ ก็ต้องทำหน้าที่ควบคุมข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ตามภารกิจหรือหน้าที่ของฝ่ายที่ตนเองรับผิดชอบ

- การสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยี กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแสดงความคิดเห็นว่าผู้ส่งสารต้องเข้าใจคุณสมบัติของสื่อแต่ละประเภท ซึ่งมีจุดเด่น จุดด้อยที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะหน่วยงานราชการที่ต้องคำนึงถึงช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ และลำดับขั้นการบังคับบัญชา ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีช่องทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นช่องทางที่มีความเป็นทางการที่อาจารย์และบุคลากรทุกคนต้องเข้าไปเปิดรับ เพื่อรับทราบคำสั่ง ประกาศ หรือข้อมูลข่าวสารต่างๆ นอกจากนี้ยังมีช่องทางการสื่อสารที่ลดหลั่นกันลงมา ตั้งแต่ช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ จนถึงช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

4. สรุปผลและอภิปรายผล

4.1 สรุปผล

สรุปผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารการเรียนการสอนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารพัดศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ครอบคลุมใน 3 ประเด็นคือ

ทิศทางการสื่อสาร ด้านการเรียนการสอนออนไลน์ต้องเน้นการสื่อสารโดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาสอบถามมากกว่าการสอนในชั้นเรียน ส่วนการสื่อสารระหว่างคณะ กับอาจารย์ต้องพิจารณาปัจจัยระดับความเป็นทางการของการสื่อสาร และความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการส่งไปยังผู้รับสาร

การไหลของข้อมูลข่าวสาร มีรูปแบบการสื่อสารครบทุกรูปแบบตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เช่น การประกาศจากอาจารย์ไปยังนักศึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดของการเรียน ซึ่งเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง และแบบเป็นทางการ ขณะเดียวกันนักศึกษาก็สามารถเสนอแนวทางต่างๆ ในการสอน ซึ่งเป็นการสื่อสารจากล่างขึ้นบน แบบไม่เป็นทางการได้ เป็นต้น

การใช้งานช่องทางการสื่อสารการเรียนการสอนและการสื่อสารองค์การออนไลน์ ด้านการจัดการเรียนการสอน อาจารย์ควรมีการผลิตคลิปสื่อการสอนเผยแพร่ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เนื่องจากหลักสูตรของคณะ มุ่งเน้นการเป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ ส่วนกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างอาจารย์กับคณะ ไม่ต่างจากการสื่อสารในสถานการณ์ปกติ

ผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการจัดการสื่อสารในสถานการณ์โควิด-19 ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ครอบคลุมใน 4 ประเด็นคือ

การวางกลยุทธ์การสื่อสารขององค์การ ในช่วงวิกฤติโควิด-19 อาจารย์และบุคลากรทุกคนต้องเข้าใจนโยบายและเป้าหมายการกำหนดแนวปฏิบัติของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในช่วงสถานการณ์ที่ไม่ปกติ โดยเฉพาะปฏิริยาตอบสนองกลับหลังจากการรับสารที่คณะ ได้ส่งไปให้ โดยคำนึงถึงรายละเอียดขององค์ประกอบการสื่อสาร (S-M-C-R)

การออกแบบกิจกรรมการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์การ ควรให้ความสำคัญกิจกรรมการสื่อสารภายในองค์การ (Internal Communication) เป็นลำดับแรก ขณะเดียวกันกิจกรรมการสื่อสารภายนอกองค์การ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์การก็ต้องดำเนินการเช่นเดียวกับสถานการณ์ปกติ

การควบคุมการไหลของข่าวสาร รองคณบดีฝ่ายบริหารที่กำกับงานด้านสื่อสารองค์การควรทำหน้าที่เป็นผู้ควบคุมในเชิงนโยบายด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รองจากคณบดี โดยเฉพาะคำสั่ง ประกาศ หรือแนวปฏิบัติที่ออกจากมหาวิทยาลัย หรือคณะ ที่ต้องการความเร่งด่วนในการสื่อสาร ส่วนรองคณบดีฝ่ายอื่นๆ ก็ต้องทำหน้าที่ควบคุมข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ตามภารกิจหรือหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ

การสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยี ผู้ส่งสารต้องเข้าใจคุณสมบัติของสื่อแต่ละประเภท โดยเฉพาะการปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการจะต้องคำนึงถึงช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ และลำดับขั้นการบังคับบัญชา ซึ่งช่องทางการสื่อสารจะลดหลั่นกันมาตั้งแต่ช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ จนถึงช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

4.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1) เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารการเรียนการสอนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดังนี้

ช่องทางการสื่อสารในการเรียนการสอนช่วงวิกฤติโควิด-19 พบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นอาจารย์คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมีการใช้ช่องทางการสื่อสารไปยังนักศึกษาที่หลากหลาย ดังจะเห็นได้จากอาจารย์ส่วนใหญ่มีการใช้โปรแกรมในการเรียนการสอนออนไลน์ Google Classroom ควบคู่กับการใช้โปรแกรม Google Meet และมีอาจารย์บางส่วนที่ใช้โปรแกรม Microsoft Team และ LMS (Learning Management System) ส่วนช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างอาจารย์และนักศึกษาจะมีทั้งการสื่อสารผ่านโปรแกรมเฟซบุ๊ก และไลน์ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และทดแทนการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ (CMC) ที่มีการใช้การสื่อสารผ่านช่องทางหรือซอฟต์แวร์ที่หลากหลาย และแตกต่างกันไป

ตามวัตถุประสงค์ในการใช้งาน (Lindlof and Taylor, 2002; Perry and Wermer-Wilson, 2011; Walther, 1992, 1996, 2011; Walther and Parks, 2002) โดยการสื่อสารระหว่างอาจารย์และนักศึกษา รวมทั้ง การสื่อสารระหว่างคณะ กับอาจารย์จะมีทั้งลักษณะของการสื่อสารจากบนลงล่าง และจากล่างขึ้นบน

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา และคณะ กับ อาจารย์ จะคำนึงถึงอุปกรณ์การสื่อสารที่ผู้รับสารมี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลองการสื่อสารผ่าน สื่อคอมพิวเตอร์ที่ประยุกต์แบบจำลองของ Ellis, Gibbs, and Rein (1991) ร่วมกับทฤษฎี Media Richness (Daft and Lengel, 1986) ได้แสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจจะใช้การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์แบบใดนั้น ต้องมีการพิจารณาตามมิติของเวลาและคุณสมบัติของสื่อ อีกทั้งยังต้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การใช้งาน ดังจะเห็นได้จากผลการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นอาจารย์สะท้อนให้เห็นว่าการเลือกช่องทางการสื่อสารหรือโปรแกรมที่ใช้ในการเรียนการสอนต้องมีความเหมาะสม อย่างในกรณีที่ใช้ในการเรียนการสอนออนไลน์ควรใช้โปรแกรมเฉพาะที่มีการพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ในวัตถุประสงค์ดังกล่าว แต่ถ้าเป็นการสื่อสารทั้งในระดับการสื่อสารอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ หรือต้องการความรวดเร็วในการสื่อสาร อาจจะใช้ โปรแกรม Facebook Group และ Line Group เข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร นอกจากนี้ อาจารย์ผู้สอนบางส่วนยังมีการผลิตสื่อการสอนให้รูปคลิปปิดิโอ เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติ ซึ่งกล่าวได้ว่าผู้ส่งสาร ทั้งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นอาจารย์ และคณะมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าวที่เชื่อว่า ถ้าใช้ช่องทางการสื่อสารหรือโปรแกรมที่ไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การใช้งาน ก็อาจทำให้ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารลดน้อยลง

การอภิปรายผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และในสถานการณ์โควิด-19 ของคณะเทคโนโลยีสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดังนี้

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นได้ว่าการจัดการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์ และการจัดการสื่อสารภายในคณะ ในสถานการณ์โควิด-19 มีการใช้การสื่อสารสองทาง ซึ่งมีทั้งช่องทางการสื่อสาร อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ รูปแบบเนื้อหาที่ใช้ในการเรียนการสอน ประกอบด้วยข้อความ รูปภาพ เสียง วิดีโอ ซึ่งอาจารย์และนักศึกษามีปฏิสัมพันธ์ผ่านระบบการสื่อสาร ทั้งในระหว่างเรียน และ หลังการเรียนการสอนที่นักศึกษาสามารถติดต่อ สื่อสาร ขอคำปรึกษา หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นคล้ายกับการเรียนในชั้นเรียนผ่านโปรแกรมไลน์ เฟซบุ๊ก จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) หรือโทรศัพท์ นอกจากนี้ การจัดการเรียนการสอนให้นักศึกษาของคณะ ที่หลักสูตรเน้นการปฏิบัติ กระบวนการจัดการสื่อสารต้องเข้าใจ ลักษณะของผู้รับสาร และต้องมีการใช้เทคโนโลยี รวมทั้งโปรแกรมที่สอดคล้อง เหมาะสม โดยเฉพาะการพัฒนาสื่อการสอนให้เข้ากับเนื้อหาในหลักสูตรที่เน้นการฝึกปฏิบัติ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดการจัดการสื่อสารที่กล่าวว่า การจัดการทางการสื่อสารที่ถูกต้องและเหมาะสมจะต้องมุ่งเน้นไปที่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่จะทำให้องค์การสามารถใช้การสื่อสารเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่ได้ตั้งไว้ และจะทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น และประสบความสำเร็จ (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร และ อรรถพร กงวิไล, 2550, น.4)

ด้านการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับคณะ จะพบว่าคณะเทคโนโลยีสารมวลชนมีการใช้การสื่อสาร หลากหลายช่องทาง ซึ่งการใช้วิธีการสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น ซึ่งหากพิจารณารูปแบบการสื่อสาร ด้วยการจำแนกตามทิศทางการสื่อสาร จะพบว่าบางช่องทางการสื่อสารของคณะ เป็นการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) และถ้าจำแนกตามการไหลของข่าวสารก็จะมีทั้งรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) และการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) และการสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) ซึ่งทั้งสองช่องทางดังกล่าว หากพิจารณาตามลักษณะการใช้งานก็จะเห็นได้ว่าเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีความเป็นทางการ (Formal

Communication) เหมาะกับการใช้แจ้งเวียนคำสั่ง ประกาศ หรือแนวทางการบริหารจัดการในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทั้งจากแหล่งข้อมูลที่มาจากรัฐบาล กระทรวง มหาวิทยาลัย คณะ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้อาจารย์ และบุคลากรของคณะ ได้รับรู้และนำไปปฏิบัติ

นอกจากนี้คณะยังมีช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ซึ่งมีคุณลักษณะที่โต้ตอบกันได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น โปรแกรมไลน์ เฟซบุ๊ก การติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการสื่อสารที่ช่วยเสริมช่องทางการสื่อสารแบบเป็นทางการ อีกทั้งยังสามารถใช้ในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) ได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุรพงษ์ โสณะเสถียร และอรุณพร กงวิไล (2550, น.4) ที่กล่าวถึงแนวความคิดการจัดการสื่อสารว่า การสื่อสารภายในองค์การ ผู้บริหาร บุคลากรในทุกๆ ระดับ ควรสามารถเข้าถึงในสิ่งที่ต้องการสื่อสารออกไปในทิศทางเดียวกัน และมีความเข้าใจที่ตรงกันในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสำเร็จลุล่วง

5. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง การสื่อสารเพื่อการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 ของอาจารย์คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัย และอาจารย์คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่สำคัญ จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

6. เอกสารอ้างอิง

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน. (2563). รายงานการสำรวจ เรื่อง การศึกษาผลกระทบและความพร้อมการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 ของนักศึกษาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2563). สถิตินักศึกษาคงอยู่ ปีการศึกษา 2563. สืบค้นจาก URL: http://regis.rmutp.ac.th/wp-content/uploads/2020/09/สถิติ-นศ-คงอยู่-12563_2563_findle.pdf.
- สุรพงษ์ โสณะเสถียร และอรุณพร กงวิไล. (2550). สถานภาพองค์ความรู้ของการจัดการทางการสื่อสารในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- Daft, R. L., and Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*. 32, 554-571.
- Ellis, C. A., Gibbs, S. J., and Rein, G. L. (1991). Groupware: Some issues and experiences. *Communication of the ACM*. 34(1), 38-58.
- Lindlof, T. R., and Taylor, B. C. (2002). *Qualitative communication research methods*. (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Perry, M. S., and Werner-Wilson, R. J. (2011). Couples and computer-mediated communication: A closer look at the affordances and use of the channel. *Family and Consumer Science Research Journal*. 40(2), 120-134.
- Rogers, Everett M. (1983). *Diffusion of innovations*. (3rd ed.). New York: Free Press of Glencoe.
- The Standard Team. (2564). 12 มกราคม 2563 – พบผู้ป่วยโควิด-19 รายแรกในประเทศไทย. สืบค้นจาก URL: <https://thestandard.co/onthisday120163/>.
- Walther, J. B. (1992). Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A relational perspective. *Communication Research*. 19, 52-90.

- Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyper personal interaction. *Communication Research*. 23, 3-43.
- Walther, J. B. (2011). *Theories of computer-mediated communication and interpersonal relations*. In M. L.
- Walther, J. B., and Parks, M. R. (2002). Cues filtered out, cues filtered in: Computer-mediated communication and relationships. In M. L. Knapp and J. A. Daly (Eds.), *Handbook of interpersonal communication* (pp.529-563). Thousand Oaks, CA: Sage.

ผู้แต่ง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรถการ สัตยพานิชย์
สาขาวิชาครีเอทีฟมีเดียเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การศึกษา:

ปริญญาตรี	ศศ.บ. บรรณารักษศาสตร์
	นศ.บ. การโฆษณา
ปริญญาโท	นศ.ม. การสื่อสารมวลชน