ผลการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI

โปรดระบุหมายเลข ISSN หรือชื่อของวารสารที่ต้องการทราบผลประเมิน : ค้นหา

ลำดับ	ชื่อวารสาร	ISSN	เจ้าของ	จัดอยู่ในวารสารกลุ่มที่	สาขา
1	วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์	1905-9647	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์	1	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Back to top

Copyright 2005 Thai-Journal Citation Index (TCI) Centre. All rights reserved
Contact: tci.thai@gmail.com

วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปีที่ 11 ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม 2560

กระบวนการต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผ่านสื่อออนไลน์ : การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก

THE NEGOTIATION PROCESSES BETWEEN STUDENTS AND TEACHERS IN USING ONLINE MEDIA: GROUNDED THEORY APPROACH

ปรีชา คำมาดี[1] และ พิทักษ์ ศิริวงศ์[2]
Preecha Khammadee[1] and Phitak Siriwong[2]

[1]สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันเทคโนโลยีการบิน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จังหวัดชลบุรี
[2]สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จังหวัดเพชรบุรี

บทคัดย่อ

กระบวนการต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผ่านสื่อออนไลน์ : การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษากระบวนการต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผ่านสื่อออนไลน์ ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้คือ นักศึกษาสาขาการจัดการการบิน สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จำนวน 15 คน โดยคุณสมบัติเชิงทฤษฎีของผู้ให้ข้อมูลเป็นนักศึกษาซึ่งมีประสบการณ์ในการใช้สื่อออนไลน์ติดต่อกับอาจารย์ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัว โดยผลของการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผ่านสื่อออนไลน์ซึ่งพบว่าประกอบด้วย 3 กระบวนการสำคัญ ได้แก่ 1) กระบวนการก่อนการต่อรองผ่านสื่อออนไลน์ ประกอบไปด้วย การเตรียมตัว และการเลือกใช้คำพูด 2) กระบวนการระหว่างการต่อรองผ่านสื่อออนไลน์ ประกอบไปด้วย ทางเลือกในการเจรจา และการติดต่อซ้ำ และ 3) กระบวนการหลังการต่อรองผ่านสื่อออนไลน์ ประกอบไปด้วยความพึงพอใจในการต่อรอง และแนวทางปฏิบัติการเจรจาต่อรองครั้งต่อไป

ABSTRACT

The Negotiation processes between students and teachers in using online media: Grounded theory approach. This research is qualitative research and aims to study the negotiation process between students and teachers in using online media. The key informants were 15 students in Aviation management program, Institute of Aviation Technology, Rajamangala University of Technology Tawan-ok who have experienced using online media with teachers. The interviews were used as a tool for research by one-on-one in-depth Interview. The results of the study reflect the negotiation process between students and teachers through online media. Which

was comprised of three key processes: 1) Pre-negotiated processes through online media, including preparation and use of words 2) During the negotiations processes through online media, including Intervention and Resend, and 3) After negotiations processes through online media, including satisfaction negotiations and guidelines for the future.

คำสำคัญ

กระบวนการต่อรอง สื่อออนไลน์ การเจรจาต่อรอง

Keywords

Negotiation processes, Online Media, Negotiation

ความสำคัญของปัญหา

ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการสื่อสารทำให้โลกในยุคปัจจุบันเข้าสู่ยุคดิจิตอล ความก้าวหน้าดังกล่าวทำให้กระบวนการติดต่อสื่อสารของคนในสังคมไทยและสังคมโลกเกิดความสะดวกสบาย ทำให้ช่องว่างของการสื่อสารระหว่างบุคคลมีขนาดเล็กลง ความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีเป็นผลสืบเนื่องจากการพัฒนารูปแบบของเทคโนโลยีที่ทำให้ผู้สื่อสารสามารถนำติดตัวเพื่อใช้ในการติดต่อได้ตลอดในทุกเวลาและสถานที่ โดยอุปกรณ์ในการสื่อสารที่สำคัญอย่างเช่น สมาร์ทโฟน (Smartphone) รวมทั้งแอปพลิเคชั่น (Application) บนสมาร์ทโฟน ทำให้เกิดช่องทางในการสนทนาที่หลากหลายมากกว่าการสนทนาผ่านโทรศัพท์ด้วยการสนทนาผ่านข้อความ (Chat) บนแอปพลิเคชั่นที่ถูกพัฒนาขึ้นพร้อมกันโดยรูปแบบแอปพลิเคชั่นสำหรับการสื่อสารนั้นมีหลายแบบ เช่น ไลน์ (LINE), เฟสบุ๊ค แมสเซ็นเจอร์ (Facebook Messenger) เป็นต้น (ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์, 2556)

รูปแบบการสื่อสารข้อมูลของบุคคลมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ผู้ส่งสาร ข้อมูล (สาร) และผู้รับสาร ทั้งนี้การสื่อสารด้วยวิธีการใดก็ตามสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการคือ การที่ผู้รับสารได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง มีความครบถ้วน และทันเวลา ในปัจจุบันการดำเนินชีวิตของคนในสังคมมีข้อจำกัดอย่างมากในหลาย ๆ ด้าน นอกจากนี้การใช้ชีวิตที่เร่งรีบส่งผลให้รูปแบบและวิธีการสื่อสารแบบเดิมไม่สามารถตอบสนองการสื่อสารในยุคปัจจุบันได้ (พิชิต วิตรบุญยรักษ์, 2554)

จากการศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทางสถิติทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ พบว่าพฤติกรรมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคคลได้มีการเปลี่ยนแปลงไปมากจากเดิมที่เคยบริโภคสื่อผ่าน โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ หรือสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ซึ่งในปัจจุบันการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบอินเตอร์เน็ตกลายเป็นช่องทางสำคัญอันดับหนึ่งที่บุคคลเลือกใช้ในการบริโภคสื่อ จากสถิติการใช้อินเตอร์เน็ตในปี 2554 พบว่ามีผู้เคยใช้อินเตอร์เน็ตทั่วโลกมากกว่า 2 พันล้านคน โดยคิดเป็นอัตราส่วนถึง 1 ใน 3 ของประชากรโลก ปริมาณการใช้อินเตอร์เน็ตมีอัตราเพิ่มสูงขึ้น โดยในปี 2554 มีปริมาณผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นจากปี 2553 ประมาณ 5 เท่า ส่วนสถิติ

ผู้ใช้งานในประเทศไทย พบว่าจำนวนผู้ใช้งานอินเตอร์เน็ตประมาณ 6 ล้านคนต่อวัน (พงษ์มนัส บุศยประทีป, 2558)

อย่างไรก็ตามในการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นผู้สื่อสารทั้งสองฝ่าย อาจมีข้อโต้แย้งระหว่างกันเกิดขึ้น เพื่อให้ได้ข้อยุติและเกิดความพึงพอใจ บุคคลจำเป็นต้องใช้การเจรจาต่อรองเข้ามาเป็นตัวช่วย ซึ่งผลประโยชน์ที่ได้จากการต่อรองในแต่ละครั้งจะทำให้ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง โดยกระบวนการต่อรองนั้นจะสร้างประสบการที่ทำให้บุคคลสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ เช่น การต่อรองในการซื้อขายสินค้า การต่อรองระหว่างพ่อแม่กับลูก เป็นต้น นอกจากนี้ในการดำเนินธุรกิจการต่อรองมักมีผลต่อความสำเร็จขององค์การเป็นอย่างมาก ทั้งนี้การต่อรองจะมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประเด็นที่คู่สนทนานำมาเจรจาต่อรอง (เกียรติศักดิ์ วัฒนศักดิ์, 2553)

ในการจัดการศึกษาทุกระดับ ครู-อาจารย์ ผู้สอน และนักเรียน นักศึกษา ต่างต้องมีการสื่อสารระหว่างกันเพื่อให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ถูกต้อง อันนำไปสู่ความรู้ความเข้าใจของผู้เรียนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นผู้มีความรู้ด้านวิชาการรวมทั้งทักษะที่เพียงพอต่อการประกอบอาชีพ กระบวนการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กระบวนการสื่อสารที่เพียงพอและเหมาะสมถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ซึ่งสถาบันเทคโนโลยีการบินเป็นหน่วยงานหนึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จัดการศึกษาในระดับปริญญาตรีในสาขาการจัดการการบิน โดยมุ่งผลิตบัณฑิตเพื่อให้มีความรู้และทักษะที่เพียงพอต่อการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมการบิน ในแต่ละปีการศึกษาที่ผ่านมาจำนวนนักศึกษาได้เพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่องตามความต้องการขององค์การด้านการบิน การบริหารจัดการด้านการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้สอนจึงมีความจำเป็นและความสำคัญต่อนักศึกษาเป็นอย่างมาก จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษากระบวนการต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผ่านสื่อออนไลน์ ทั้งนี้ผลที่คาดว่าจะได้รับนักศึกษาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการเจรจากับอาจารย์ผู้สอนหรืออาจารย์ที่ปรึกษาทั้งปัญหาด้านการเรียน ปัญหาส่วนตัว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการเจรจาไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาด้านการเรียน การเข้าสังคม รวมทั้งการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้อาจารย์และสถานศึกษาสามารถนำผลการวิจัยไปวิเคราะห์ ออกแบบ รวมทั้งหาแนวทางในการให้คำปรึกษาและแนะนำนักศึกษาผ่านช่องทางการสื่อสารแบบออนไลน์ เพื่อให้เหมาะสมกับโลกในยุคปัจจุบันต่อไป

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

กระบวนการต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผ่านสื่อออนไลน์เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผ่านสื่อออนไลน์

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาโดยใช้หลักของการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีวิทยาของการสร้างทฤษฎีฐานราก (ขจรศักดิ์ บัวระพันธ์, 2554) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผ่านการสื่อสารออนไลน์ เพื่อศึกษาพื้นฐานความคิดของกระบวนการที่ใช้ในการอธิบายการต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ที่จะนำไปสู่การสร้างทฤษฎีฐานรากเพื่อสร้างทัศนคติความเข้าใจ ความต้องการการต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผ่านสื่อออนไลน์ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวตัวตัว และผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้คือ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เนื่องจากนักศึกษากลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านการใช้สื่อออนไลน์ติดต่อกับอาจารย์ซึ่งจะเป็นตัวแทนที่ดีกับโจทย์วิจัยในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ซ้ำหลายครั้งจนกระทั่งถึงจุดอิ่มตัวจนข้อมูลซ้ำที่ให้ผลเช่นเดิม จำนวนทั้งหมด 15 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยและเก็บข้อมูล 3 วิธีการ ได้แก่

4.1 การศึกษาเอกสาร (Document Anlysis) เพื่อให้ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรอง

4.2 การสัมภาษณ์ (Interview) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นนักศึกษาสาขาการจัดการการบิน สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จำนวน 15 คน เพื่อนำข้อมูลไปสร้างทฤษฎีฐานราก โดยผู้วิจัยเป็นผู้มีบทบาทหลักในการเก็บข้อมูล ด้วยแนวคำถามการสัมภาษณ์ (Interview Guide)

4.3 การบันทึกเสียง ในการสนทนาผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อบันทึกเสียงการสนทนาทุกครั้ง (ทวีศักดิ์ นพเกษร, 2551)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย ตัวผู้วิจัยซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการต่อรอง และผู้วิจัยมีแนวคำถาม (Interview Guide) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 22 ข้อ ด้วยการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ และผู้วิจัยมีการใช้อุปกรณ์ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ สมุดบันทึก ปากกา แฟ้มเก็บข้อมูล เครื่องบันทึกเสียง และกล้องถ่ายรูป

แนวคำถามในการสัมภาษณ์นักศึกษา

- นักศึกษาได้ข้อมูลในการติดต่ออาจารย์ได้อย่างไร
- นักศึกษามีการเตรียมตัวอย่างไรในการติดต่อกับอาจารย์ผ่านสื่อออนไลน์
- นักศึกษามีวิธีการเริ่มต้นบทสนทนาอย่างไร
- นักศึกษาต่อรองกับอาจารย์ในประเด็นใดบ้าง
- ปฏิกิริยาในการตอบกลับหลังจากที่นักศึกษาติดต่อผ่านสื่อออนไลน์กับอาจารย์เป็นอย่างไร
- หลังจากที่นักศึกษาได้เจรจาต่อรองกับอาจารย์ส่วนใหญ่ผลที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการถอดเสียงบันทึกจากการสัมภาษณ์ในแต่ละวันที่เก็บรวบรวมจากเครื่องบันทึกเสียง ผู้วิจัยอ่านข้อมูลทั้งหมด จากนั้นมาจัดแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเด็นต่าง ๆ พิจารณาข้อมูลที่ได้แต่ละครั้งว่ามีความสมบูรณ์เพียงพอที่จะตอบคำถามได้หรือไม่ และหาข้อมูลเพิ่มเติมต่อไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis) โดยจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลและบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดจากการสัมภาษณ์ แล้วนำไปจัดเป็นหมวดหมู่ แยกประเภท และวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดเพื่อหาข้อสรุป ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ตามแนวคิดของ Strauss and Corbin (1998) ดังนี้ 1) การเปิดรหัส (Open Coding) นำข้อมูลมาแยกเป็นหมวดหมู่และหมวดย่อย 2) การหาแก่นของรหัส (Axial Coding) กำหนดปรากฏการณ์หลักจากหมวดใดหมวดหนึ่ง และพิจารณาความสัมพันธ์ 3) การเลือกรหัส (Selective Coding) จัดหมวดหมู่ต่าง ๆ แล้วนำหมวดหมู่ที่ได้สร้างนั้นอธิบายปรากฏการณ์ และ 4) พัฒนาทฤษฎี (Development of a theory) นำเสนอทฤษฎีในรูปข้อความ เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ โดยทฤษฎีสามารถบอกปรากฏการณ์ผ่านเงื่อนไขต่าง ๆ

การตรวจสอบข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูลใช้วิธีตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) ซึ่งทวีศักดิ์ นพเกษร (2551) ได้อธิบายว่า การตรวจสอบสามเส้าข้อมูลเป็นการตรวจสอบว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมนั้นถูกต้องหรือไม่ เป็นการยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อมูล คือเปรียบเทียบและตรวจสอบแหล่งข้อมูลในเรื่อง เวลา สถานที่ และบุคคลกรณีข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มีความขัดแย้งไม่ตรงกันกับข้อมูลที่ได้จากผู้สัมภาษณ์คนใดคนหนึ่ง ผู้วิจัยนำคำถามเดิมสอบถามผู้ให้ข้อมูลอีกครั้งโดยเปลี่ยนเวลา สถานที่ต่างกัน เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบคำถามอีกครั้ง เป็นการยืนยันและหาข้อสรุปข้อมูลนั้นให้เกิดความชัดเจน กระทั่งข้อมูลไม่มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติม จนข้อมูลถึงจุดอิ่มตัว จากนั้นนำมาจัดกระทำข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อสรุปเชิงทฤษฎี

ผลการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้แนวทางเกี่ยวกับกระบวนการต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผ่านสื่อออนไลน์ โดยมีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

1. ก่อนการต่อรองออนไลน์

- การเตรียมตัวก่อนการเจรจาต่อรอง

ผู้วิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักมีการเตรียมตัวก่อนติดต่อกับอาจารย์ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยนักศึกษาจะติดต่อออนไลน์กับอาจารย์ผ่านช่องทางไลน์ (LINE) และ เฟสบุ๊ค แมสเซ็นเจอร์ (Facebook Messenger) แต่ที่นิยมใช้คือการสนทนาผ่านไลน์ นักศึกษาส่วนใหญ่จะได้ไอดีไลน์ (Line User ID) อาจารย์มาจากไลน์กลุ่มเพื่อนที่มีอาจารย์อยู่ในกลุ่มสนทนาอยู่แล้ว จึงเพิ่มอาจารย์เป็นเพื่อน หรือได้จากการบันทึกเบอร์โทรศัพท์อาจารย์เข้าไปในเครื่องโทรศัพท์ และหลังจากนั้นไลน์อาจารย์ก็จะเข้ามาโดยอัตโนมัติ นักศึกษามีความวิตกกังวลในการติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ในแต่ละครั้งกับ

อาจารย์ว่าอาจารย์จะตอบอย่างไร กลัวอาจารย์ไม่เข้าใจในการสื่อสาร จึงต้องมีการเตรียมตัวและเรียบเรียงคำที่จะใช้สนทนากับอาจารย์

- การใช้คำพูด

นักศึกษาจะต้องมีการเตรียมตัวโดยการคิดและเรียบเรียงคำพูดต่างๆ ให้เหมาะสมพร้อมสนทนากับอาจารย์ผ่านช่องทางออนไลน์ ส่วนใหญ่มักคุ้นเคยกับภาษาที่ใช้สนทนากับเพื่อน บางครั้งในขณะสนทนา นักศึกษาเลือกใช้สติกเกอร์ซึ่งเป็นบริการเสริมที่บริษัทผู้ผลิตไลน์มีให้บริการโดยไม่คิดมูลค่า หรือต้องจัดซื้อเพื่อนำมาใช้ในการสนทนา นักศึกษาใช้สติกเกอร์นี้เพื่อสื่อสารแทนคำพูด หรือแสดงอารมณ์ผ่านการสนทนาร่วมด้วย เพื่อให้การสนทนานั้นไม่ดูเป็นทางการจนเกินไป แต่มักระมัดระวังในการใช้สติกเกอร์ด้วย โดยต้องเลือกสติกเกอร์ที่มีลักษณะสุภาพและเหมาะสม

2. ระหว่างการต่อรองออนไลน์

- การต่อรองกับอาจารย์

ในการติดต่อกับอาจารย์แต่ละครั้งนักศึกษาจะมีวัตถุประสงค์ในการเจรจากับอาจารย์คือการขอความช่วยเหลือจากอาจารย์ในเรื่องต่างๆ และนอกจากการขอความช่วยเหลือแล้วยังมีการเจรจาต่อรองเกิดขึ้นด้วย นักศึกษามักจะขอร้องและต่อรองกับอาจารย์ผ่านการสนทนาผ่านช่องทางออนไลน์ โดยประเด็นที่มักใช้ต่อรองคือ การเข้าชั้นเรียนหากมีเหตุจำเป็นที่จะต้องเข้าเรียนสายก็จะแจ้งให้อาจารย์ทราบผ่านไลน์ การต่อรองเรื่องงานที่มอบหมายในขอบเขตงานและปริมาณของงาน การต่อรองในเรื่องเวลาในการส่งงานหากนักศึกษายังทำงานไม่เสร็จในระยะเวลาที่ผู้สอนกำหนดไว้

- ทางเลือกในการเจรจา

เมื่อการต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์เกิดขึ้นและอาจารย์ไม่ยอมรับข้อเสนอของนักศึกษา อาจารย์ก็จะให้ทางเลือกอื่นหรือนักศึกษานำเสนอทางเลือก โดยทางเลือกนั้นเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย หากอาจารย์ไม่ให้ทางเลือกหรือทางเลือกที่นักศึกษาต่อรองกับอาจารย์ไม่ประสบความสำเร็จ นักศึกษาก็จะจบการสนทนานั้นลง

- การติดต่อซ้ำ

หากอาจารย์ไม่มีปฏิกิริยาตอบกลับผ่านการสนทนา เนื่องมาจากอาจารย์ไม่ว่าง ภายหลังที่อาจารย์ได้เปิดอ่านข้อความที่ส่งไปแล้วแต่ไม่ได้ตอบกลับ นักศึกษาใช้วิธีการติดต่อกลับไปอีกครั้ง โดยส่วนใหญ่อาจารย์ก็จะตอบกลับมาหลังจากที่มีการติดต่อซ้ำกลับไป

3. หลังการต่อรองออนไลน์

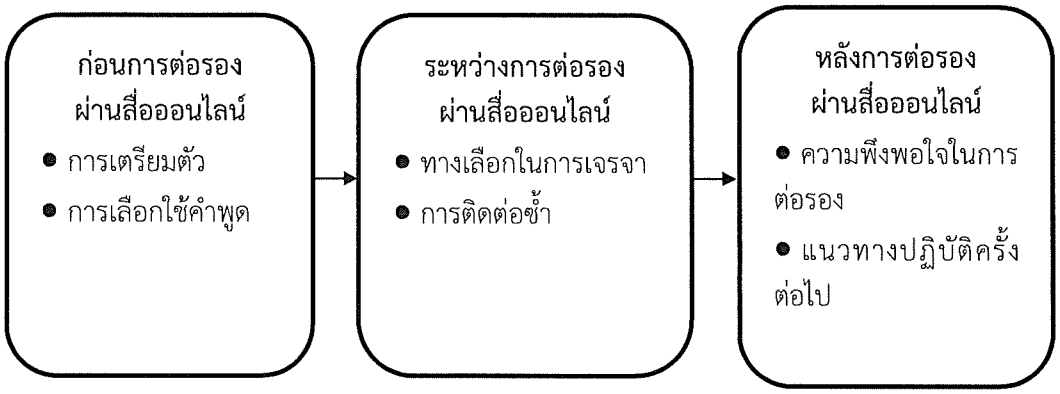
- ความพึงพอใจในการต่อรอง

นักศึกษาเลือกใช้การสนทนากับอาจารย์ผ่านช่องทางออนไลน์เพราะสะดวก ประหยัด และอาจารย์สามารถตอบโต้ได้ในเวลาที่อาจารย์ว่าง และการติดต่อโดยการโทรศัพท์อาจทำให้รู้สึกว่าไม่กล้าพูดคุย กลัวเสียงอาจารย์ เมื่อเปรียบเทียบกับการติดต่อกับอาจารย์ผ่านช่องทางออนไลน์จะทำให้กล้าที่จะพูดกับอาจารย์มากกว่า และความพึงพอใจจากการสนทนาออนไลน์นักศึกษามีความพึงพอใจเพราะนักศึกษาได้รับความช่วยเหลือจากอาจารย์ หรือข้อเสนอที่มีประโยชน์ ทำให้ปัญหาของนักศึกษาได้ถูกคลี่คลายลงไป

- แนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป

ในตอนแรกก่อนการสนทนาต่อรองกับอาจารย์ผ่านการสื่อสารออนไลน์ ส่วนใหญ่นักศึกษาจะไม่กล้าติดต่อกับอาจารย์ เพราะรู้สึกกังวลในการสนทนากับอาจารย์ แต่ในครั้งต่อไปนักศึกษาก็จะรู้วิธีการเตรียมตัวที่ดี มีทักษะและประสบการณ์จากการสนทนาที่ผ่านมา คำแนะนำจากอาจารย์บางท่านที่ให้คำแนะนำว่าในการสนทนาออนไลน์สิ่งที่ต้องระวังคือ คำพูดในไลน์ ต้องมีหางเสียง ต้องระวังภาษาที่ใช้ อย่างไรก็ตามช่องทางในการสนทนาออนไลน์ก็มีประโยชน์และนักศึกษายังคงเลือกที่จะใช้การติดต่อออนไลน์กับอาจารย์ในครั้งต่อ ๆ ไป

ข้อสรุปของการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย การต่อรองผ่านสื่อออนไลน์ ระหว่างการต่อรองผ่านสื่อออนไลน์ และหลังจากต่อรองผ่านสื่อออนไลน์ (ดังแผนภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 กระบวนการต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผ่านสื่อออนไลน์

ข้อสรุปเชิงทฤษฎีของการวิจัย สามารถสรุปได้ดังนี้

1. คุณลักษณะของอาจารย์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเตรียมตัวก่อนการสนทนาออนไลน์ โดยนักศึกษามีความวิตกกังวลในการติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ในแต่ละครั้ง จึงมีการเตรียมตัวและเรียบเรียงคำที่จะใช้สนทนากับอาจารย์ ให้เหมาะสมพร้อมสนทนากับอาจารย์ผ่านช่องทางออนไลน์

2. การต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผ่านสื่อออนไลน์ในแต่ละนักศึกษาจะมีวัตถุประสงค์ในการเจรจากับอาจารย์คือการขอความช่วยเหลือจากอาจารย์ในเรื่องต่าง ๆ โดยประเด็นที่มักต่อรองคือ 1) การเข้าชั้นเรียน 2) งานที่มอบหมาย และ 3) กำหนดเวลาในการส่งงาน

3. นักศึกษาเลือกใช้การสนทนากับอาจารย์ผ่านช่องทางออนไลน์เพราะสะดวก ประหยัด และอาจารย์สามารถตอบโต้ได้ในเวลาที่อาจารย์ว่าง และการติดต่อโดยการโทรศัพท์อาจทำให้รู้สึกว่าไม่กล้าพูดคุย กลัวเสียงอาจารย์

อภิปรายผล

ผลการวิจัยสรุปได้ว่างานวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผ่านสื่อออนไลน์ โดยมีขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ก่อนการต่อรองผ่านสื่อออนไลน์ 2) ระหว่างการต่อรองผ่านสื่อออนไลน์ และ 3) หลังการต่อรองผ่านสื่อออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัย

ของเกียรติศักดิ์ วัฒนศักดิ์ (2553) ที่ได้กำหนดขั้นตอนของการเจรจาต่อรอง ไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนก่อนการเจรจา ขั้นตอนระหว่างการเจรจา และขั้นตอนหลังการเจรจา ในการติดต่อกับอาจารย์ผ่านการสนทนาออนไลน์ประเด็นที่นักศึกษามักจะต่อรองด้วยก็คือ การเข้าชั้นเรียนหากมีเหตุจำเป็นที่จะต้องเข้าเรียนสายก็จะแจ้งให้อาจารย์ทราบผ่านไลน์ (LINE) การต่อรองเรื่องงานที่มอบหมายในขอบเขตงานและปริมาณของงาน การต่อรองในเรื่องเวลาในการส่ง เมื่องานนั้นยังไม่เสร็จในระยะเวลาที่กำหนดไว้ การต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผ่านสื่อออนไลน์เป็นช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวกต่อการใช้งานทั้งในด้านของการลดข้อจำกัดด้านเวลา หรือสถานที่ ทั้งนี้ยังสร้างการมีส่วนร่วม การแสดงออก การแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ได้ง่ายขึ้น (ธาริณี นาคเมธี, 2557) เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ได้รับการยอมรับว่าทำหน้าที่เป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่คุ้มค่า และมีทั้งประโยชน์และมีทั้งโทษ (Paul et al., 2014) ทั้งนี้การสื่อสารออนไลน์ยังทำให้ได้รับความภูมิใจ การได้รับการยกย่องจากผู้อื่น และคุณภาพความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันด้วย (Patti and Jochen, 2011)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. นักศึกษาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการเจรจากับอาจารย์ผู้สอนหรืออาจารย์ที่ปรึกษาทั้งปัญหาด้านการเรียน ปัญหาส่วนตัว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการเจรจาไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาด้านการเรียน การเข้าสังคม รวมทั้งการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม

2. อาจารย์สามารถนำผลการวิจัยไปวิเคราะห์ ออกแบบ รวมทั้งหาแนวทางในการให้คำปรึกษาและแนะนำนักศึกษาผ่านช่องทางการสื่อสารแบบออนไลน์ ให้เกิดความชัดเจนและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง มีความเหมาะสมกับรูปแบบการสื่อสารในปัจจุบัน

3. สถานศึกษาสามารถพัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษา ผู้ปกครอง คณาจารย์ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการขอรับคำปรึกษา อีกทั้งยังเป็นการช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านการเดินทาง เวลา หรือค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารรูปแบบอื่น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากระบวนการต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผ่านสื่อออนไลน์ โดยการเพิ่มกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เช่น อาจารย์ผู้สอน อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ปกครอง สำหรับการประเมินนักศึกษาเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในผลการศึกษาให้มากขึ้น

2. ควรมีวิจัยเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยวิธีการต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผ่านสื่อออนไลน์กับกระบวนการต่อรองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์แบบเผชิญหน้า (Face to face)

3. ควรมีการศึกษาวิจัยด้วยวิธีการแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งวิจัยเชิงคุณภาพและวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษาข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น

บรรณานุกรม

เกียรติศักดิ์ วัฒนศักดิ์. (2553). การเจรจาต่อรอง. **วารสารนักบริหาร.** 30(1), 74-79.

ขจรศักดิ์ บัวระพันธ์. (2554). **วิจัยคุณภาพ ไม่ยากอย่างที่คิด.** นครปฐม: สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ทวีศักดิ์ นพเกสร. (2551) **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เล่ม 1: คู่มือปฏิบัติการวิจัยประยุกต์เพื่อพัฒนาคน องค์กร ชุมชน สังคม.** กรุงเทพฯ: โชคเจริญมาร์เก็ตติ้ง.

ธาริณี นาคเมธี. (2557). **พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรในหน่วยงานราชการเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกผ่านการใช้แอพพลิเคชั่นไลน์ (LINE).** การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง : มหาวิทยาลัยนเรศวร.

พงษ์มนัส บุศยประทีป. (2558). **รู้ใจคนด้วยจิตวิทยาออนไลน์.** นนทบุรี: ธิงค์ บียอนด์ บุ๊คส์.

พิชิต วิตรบุญยรักษ์. (2554). สังคมออนไลน์: สื่อแห่งอนาคต. **วารสารนักบริหาร.** 31(4), 99-103.

ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. (2556). ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน: ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชั่น. **วารสารนักบริหาร.** 33(4), 42-54.

Patti, M.V. and Peter, J. (2011). Online communication among adolescents: An integrated model of its attraction, Opportunities, and risks. **Journal of Adolescent Health.** 48, 121-127.

Paul, B., Roger, M., and Brian, T. (2014). Online communication, social media and adolescent wellbeing: A systematic narrative review. **Children and Youth Services Review.** 41, 27-36.

Strauss, A. and Corbin, J. (1998). **Basics of quantitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory.** 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage.