

ทักษะการปฏิสัมพันธ์เพื่อการสื่อสารและการเรียนการสอนออนไลน์ SOFT SKILL FOR COMMUNICATION AND ONLINE INSTRUCTIONAL

¹ดำรัส อ่อนเฉวียง และ ²ศรินนา ศิริมาตย์

¹Damras Onchawiang and ²Sarinna Sirimat

มหาวิทยาลัยบูรพา, ประเทศไทย

Burapha University, Thailand.

¹damras@go.buu.ac.th

Received July 12, 2021; Revised October 9, 2021; Accepted November 20, 2022

บทคัดย่อ

การจัดการเรียนการสอนรูปแบบแอคทีฟ เลิร์นนิง (Active Learning) ซึ่งตั้งอยู่บนฐานของจิตวิทยาการเรียนรู้ และการเข้าใจตนเองและการสื่อสาร สร้างปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูและศิษย์ การเข้าใจความรู้สึกและความต้องการ การให้เด็กทำสิ่งต่างๆ ที่เขาควรทำด้วยความสมัครใจของเขาเองเป็นการร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อย่างเข้มข้นเป็นพลเมืองของศตวรรษที่ 21 ทั้งนี้ความก้าวหน้าสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาแห่งการเรียนรู้นั้น จำเป็นต้องมีพื้นฐานที่เหมาะสมและจำเป็นต้องมีผู้ที่เกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายโดยเฉพาะบุคลากรสายการสอน เพื่อพัฒนาสังคมแห่งภูมิปัญญาการเรียนรู้ ครูผู้สอนเป็นหนึ่งในกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนระบบการศึกษาถือได้ว่าครูผู้สอนเป็นตัวกำหนดคุณภาพ เป็นบุคลากรที่จะยกคุณภาพการศึกษา การพัฒนานวัตกรรม การศึกษาสำหรับครูสู่ ความเป็นผู้สอนที่มีทักษะการปฏิสัมพันธ์เพื่อการสื่อสารและการเรียนการสอนออนไลน์ จะเป็นแนวทางในการขยายผลการนวัตกรรมการศึกษาสำหรับนิสิตครูการเปลี่ยนแปลงได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : จิตวิทยาการเรียนรู้, ทักษะการปฏิสัมพันธ์เพื่อการสื่อสาร, การเรียนการสอนออนไลน์

¹ อาจารย์, สาขาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

² นักวิชาการอิสระ

Abstract

Instructional in an Active Learning model which is based on the Psychology of Learning and self-understanding and communication Create good interactions and relationships between teachers and students. Understanding feelings and needs Letting children do the things they should do on their own voluntarily is an active participant in learning activities as citizens of the 21st century. The progress towards a society of wisdom of learning A proper foundation is required. and need to have people involved All departments, especially teaching personnel to develop a society of learning wisdom Teachers are one of the key mechanisms that drive the education system. Teachers determine quality. as personnel to raise the quality of education Developing innovative education for teachers to Becoming an Instructor with Interaction Skills for Communication and Online Teaching It will be a way to expand the results of educational innovations for student teachers to change more widely

Keyword : Learning Psychology, Interaction Skills for Communication, Online Instructional

บทนำ

สังคมโลกยุคศตวรรษที่ 21 ทรัพยากรมนุษย์ควรได้รับการพัฒนาให้มีศักยภาพ ผู้สอนดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนผ่านสื่อออนไลน์จำเป็นต้องมีทักษะในการแสวงหาความรู้ มีความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนนำผู้เรียนไปสู่การเรียนรู้ที่เหมาะสม สามารถวิเคราะห์จุดเด่น พัฒนาจุดด้อยของตนเอง สามารถจัดการตนเองเมื่อเผชิญกับปัญหาและภาวะวิกฤตเพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่า มีกระบวนการคิดเพื่อเข้าใจตนเองและผู้อื่นเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ครูผู้สอนเป็นหนึ่งในโลกที่สำคัญในการขับเคลื่อนระบบการศึกษาถือว่า ครูผู้สอนเป็นตัวกำหนดคุณภาพ เป็นบุคลากรที่จะยกคุณภาพการศึกษา กระบวนทัศน์ใหม่ทางการศึกษา นักสังคมศาสตร์ได้หันมาให้ความสนใจกับการศึกษาเพื่อการเปลี่ยนแปลงอย่างลึกซึ้งในตัวผู้เรียนตลอดชีวิต (Lifelong Learners) ประกอบกับการระบาดของไวรัสโควิด 19 จึงเป็นความท้าทายของครูผู้สอนในการออกแบบและพัฒนากระบวนการการเรียนการสอนออนไลน์ที่เหมาะสม ก่อให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาครูหรือผู้สอนที่ดีงามต่อไป

ทักษะการปฏิสัมพันธ์เพื่อการสื่อสาร

คำว่าทักษะการปฏิสัมพันธ์เพื่อการสื่อสาร ได้มีนักวิชาการให้ความหมายและทัศนะไว้อย่างหลากหลาย ดังต่อไปนี้

Indeed Editorial (2021) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคำว่า Communication soft skills ไว้ว่า ทักษะทางอารมณ์คือความสามารถที่เกี่ยวข้องกับวิธีการทำงานของคุณและวิธีโต้ตอบกับผู้อื่น ทักษะด้านอารมณ์ที่ได้รับความนิยม ได้แก่ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์อื่นๆ

Alison Doyle (2021) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคำว่า Communication Skills ไว้ว่า ความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และพนักงานเป็นสิ่งสำคัญ ไม่ว่าคุณจะทำนายอยู่ในอุตสาหกรรมใด พนักงานในยุคดิจิทัลต้องรู้วิธีการถ่ายทอดและรับข้อความต่อหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนทางโทรศัพท์ อีเมล และโซเชียลมีเดีย.

เอมอร์ ฤกษ์ธรรค์ (2564) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคำว่า ทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ว่าหมายถึง การสร้างและคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นจะเกิดบรรลุลผลได้ ต้องอาศัยคุณลักษณะที่สำคัญของบุคคล ในการยอมรับ และส่งเสริมซึ่งกันและกัน และนอกจากนี้ ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ทักษะการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น อันได้แก่ การเปิดเผยตนเอง การไว้วางใจซึ่งกันและกัน และการสื่อสารความเข้าใจ

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของคำว่าทักษะการปฏิสัมพันธ์เพื่อการสื่อสาร สรุปได้ว่า ความรู้ความสามารถของบุคคลในการการสร้างและคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น เพื่อการสื่อสารจะเกิดบรรลุลผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการเรียนการสอนออนไลน์

ซาราห์ เลย์ตัน (Sarah Layton, 2017) ได้ให้ความหมายว่า การจัดการศึกษาออนไลน์ คือการใช้เครื่องมือการศึกษาแล้วคือการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ เป็นเครื่องมือที่ทุกเวลา ทุกที่โดย ทุกคน

เอ็นไซโคพีเดีย ออฟ บิซิเนส แอนด์ ไฟแนนซ์ (Encyclopedia of Business and Finance, 2nd ed., 2019) ได้ให้ความหมายว่า การศึกษาออนไลน์เป็นระบบการสอนที่ยืดหยุ่นซึ่งครอบคลุมการเรียนรู้ทุกรูปแบบที่เกิดขึ้นผ่านอินเทอร์เน็ต การเรียนรู้ออนไลน์เปิดโอกาสให้นักการศึกษาเข้าถึงผู้เรียนที่อาจไม่สามารถลงทะเบียนเรียนในชั้นเรียนแบบดั้งเดิมและสนับสนุนผู้เรียนที่ต้องการทำงานตามกำหนดเวลาและตามความต้องการของตนเอง

ถนอมพร (ต้นพิพัฒน์) เล่าหจรัสแสง (2545) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการจัดการศึกษาออนไลน์ 2 ลักษณะว่า

1) ลักษณะแรก หมายถึง การเรียนเนื้อหาหรือสารสนเทศสำหรับการสอน หรือการอบรม ซึ่งใช้การนำเสนอด้วยตัวอักษร ภาพนิ่ง ผสมผสานกับการใช้ภาพเคลื่อนไหววีดิทัศน์และเสียง โดยอาศัยเทคโนโลยีของเว็บ (Web Technology) ในการถ่ายทอดเนื้อหา รวมทั้งใช้เทคโนโลยีการจัดการคอร์ส (Course Management System) ในการบริหารจัดการงานสอนต่างๆ

2) ลักษณะที่สอง คือ การเรียนในลักษณะใดก็ได้ ซึ่งใช้การถ่ายทอดเนื้อหาผ่านทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต เอ็กชทราเน็ต หรือสัญญาณโทรทัศน์ สัญญาณดาวเทียม

กฤษณา สิกขมาน (2554) [7] ได้ให้ความหมายว่า การเรียนการสอนออนไลน์ เป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่มีการออกแบบการเรียนการสอนไว้อย่างเป็นระบบมีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายการจัดการเรียนการสอนไว้อย่างชัดเจน จัดการเรียนการสอนตามหลักทฤษฎีทางการศึกษา หลักการเรียนรู้และจิตวิทยาการศึกษา การถ่ายทอดความรู้ การนำเสนอเนื้อหาการจัดการกิจกรรมการเรียนการสอน และถ่ายทอดกลยุทธ์การสอนใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือ ซึ่งในปัจจุบันเน้นไปที่การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จึงทำให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงและเรียนรู้โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลาเนื้อหาบทเรียนของอีเลิร์นนิ่ง(E-Learning)จะอยู่ในรูปแบบสื่อผสมอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Multimedia) ซึ่งออกแบบไว้ในลักษณะซอฟต์แวร์รายวิชา (Courseware) ประกอบด้วยสื่อผสม ได้แก่ ข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง และที่สำคัญ คือ ผู้เรียน สามารถโต้ตอบกับบทเรียนและผู้สอนได้ การบริหารจัดการอีเลิร์นนิ่ง(E-Learning)ใช้ซอฟต์แวร์ประเภทบริหารจัดการการเรียนรู้ (Learning Management System : LMS) ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการอย่างอัตโนมัติเกือบทุกขั้นตอนแทนการปฏิบัติด้วยมือตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนจนถึงขั้นตอนการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน

ฐาปณีย์ ธรรมเมธา (2557)[8] ได้ให้ความหมายว่า การจัดการศึกษาออนไลน์ คือการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการสื่อสารการเรียนการสอนโดยมีการกำหนดกิจกรรมการเรียน และการสอนที่ออกแบบด้วยวิธีสอนหลากหลาย มีการนำเสนอเนื้อหาสื่อแบบดิจิทัล การสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์ และการวัดประเมินผลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของการจัดการเรียนการสอนออนไลน์สรุปได้ว่าการศึกษาด้านออนไลน์เป็นระบบการสอนที่ยืดหยุ่น โดยใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตนำเสนอข้อมูลและปฏิสัมพันธ์ เพื่อสนองต่อผู้เรียนตามอัธยาศัย ทุกที่ ทุกเวลา และทุกคน

ทักษะการปฏิสัมพันธ์เพื่อการสื่อสารในห้องเรียนออนไลน์

การมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับครูผู้สอน เนื่องจากครูเป็นผู้มีสถานะทางสังคมเป็นแบบอย่างที่ดีงามแก่คนในสังคม และมีหน้าที่จัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดี คิดดี ทำดี เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ ผู้เขียนเสนอ 10 ทักษะการปฏิสัมพันธ์เพื่อการสื่อสารในห้องเรียนออนไลน์ ดังต่อไปนี้

1. การฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening) คือ การเป็นผู้ฟังที่ดีเป็นวิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งในการเป็นผู้สื่อสารที่ดี ผู้เรียนชอบที่จะสื่อสารกับผู้สอนที่ใส่ใจมันจะเป็นเรื่องเล็กน้อยก็ตาม และผู้เรียนจะไม่ยอมใช้เวลาฟังอีกผู้สอน หากผู้สอนไม่ใช่ผู้ฟังที่ดี จะเป็นการยากที่ผู้เรียนจะร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนหากผู้สอนไม่ใช่ผู้ฟังที่ดี การฟังที่ใส่ใจฟังผู้พูดอย่างแท้จริง เหมือนว่ามีแค่ผู้พูดอยู่ด้วยกับเราเท่านั้น เป็นการฟังด้วยใจเป็นกลาง ห้อยแขวนคำตัดสิน ใช้การฟังที่ลึกซึ้งกว่าการใช้คำพูด ด้วยการใส่ใจได้ยินในสิ่งที่ผู้พูดไม่ได้พูด เช่น อารมณ์ ความรู้สึก สีหน้า ท่าท่วงน้ำเสียง ความต้องการ คุณค่า ความเชื่อ เป็นต้น เกิดสุนทรีย์สนทนา (dialogue) คือ รูปแบบของการพูดคุยกันตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยที่ผู้สนทนาจะมีโอกาสได้เข้าไปสำรวจประสบการณ์, ความเชื่อ, อารมณ์ความรู้สึก ความคิด และอธิบายสิ่งเหล่านั้นให้กับผู้อื่นอย่างเสมอภาค การเป็นผู้ฟังมากๆ ฟังโดยยังไม่ตัดสิน ฟังมากกว่าพูด ต้องรู้จักห้อยแขวนคำตัดสิน ไม่ว่าเราจะรู้สึกคัดค้านไม่เห็นด้วย อย่างไรก็ตามเราต้องรู้จักฟังโดยไม่ตัดสินในหลายครั้ง ผู้ที่เขามาพูดคุย ปรัชษา เขาไม่ได้ต้องการคำตอบ เขาไม่ได้ต้องการเหตุผลในการทำหรือไม่ทำอะไร เขาต้องเพียงแค่คนฟัง ฟังอย่างเข้าอกเข้าใจ เมื่อก่อนทุกข้อในใจได้ระบายออกมาแสงสว่างและทางออกก็ปรากฏแก่ใจของผู้พูด (รันธีร์บุญ, 2557)

2. ความชัดเจนและความกระชับ (Clarity and Concision) การสื่อสารด้วยวาจาที่ดี หมายถึงการพูดให้เพียงพอไม่ควรพูดมากหรือน้อยเกินไปพยายามนำเสนอและถ่ายทอดเนื้อหาด้วยข้อความน้อยแต่ทำให้ผู้เรียนเข้าใจมากที่สุดพูดและนำเสนอตามวัตถุประสงค์การเรียนการสอนอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา กรณียธิบายและยกตัวอย่างควรเป็นเรื่องที่สอดคล้องและมีความชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจสำหรับผู้เรียนของท่าน

3. การออกแบบและสร้างพื้นที่ปลอดภัยในการเรียนรู้ (Learning Space Design and Creation) คือ การออกแบบสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่คำนึงถึงพื้นที่ที่จะให้ผู้เรียนหรือผู้เรียนเกิดแรงบันดาลใจ กล้าลอง กล้าเสี่ยง กล้าคิด กล้าแสดงออก เพื่อให้ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรงของตน ที่จะนำไปขับเคลื่อนตนเองให้ไปการบรรลุเป้าหมายของการจัดการเรียนการสอน (วิจารณ์ พานิช, 2563) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการเรียนรู้ประกอบด้วย สองส่วน

3.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ ผู้สอนพึงตรวจสอบห้องเรียน ประตูเข้าออก ทางไปห้องน้ำ จุดที่มีกระจกที่อาจแตกและเป็นอันตราย จุดที่มีสิ่งของที่เด็กอาจเดินหรือวิ่งชนและมีของหล่นลงมาทับ ฯลฯ และหาทางจัดให้มีโอกาสเกิดอุบัติเหตุที่น้อยที่สุด ในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ความปลอดภัยทางกายภาพ หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ความง่ายต่อการเข้าถึงห้องเรียนออนไลน์ ความคมชัดของภาพและเสียง ความต่อเนื่องของสัญญาณอินเทอร์เน็ต รวมถึงความปลอดภัยทางด้านสุขภาพของผู้สอนและผู้เรียน การจัดการเรียนการสอนออนไลน์จึงเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ขณะที่ผู้เรียนได้เรียนรู้ทั้งแบบประสานเวลา และไม่ประสานเวลา เพื่อเอาชนะข้อจำกัดด้านระยะทางและเวลา

3.2 การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถแสดงออกได้อย่างปลอดภัยและได้รับการยอมรับ ช่วยสร้างอารมณ์ปลอดภัยแก่ผู้เรียน ครูต้องสร้างและบังคับใช้กติกาว่า ในห้องเรียนต้องไม่มีการหัวเราะเยาะ เยาะเย้ย ก๊ากกัก หรือใช้ถ้อยคำดูหมิ่น เพื่อสร้างบรรยากาศส่งเสริมให้ผู้เรียนสบายใจที่จะแสดงออกเพื่อการเรียนรู้ของตน มีแนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนออนไลน์ดังนี้

- 1) เมื่อผู้เรียนแสดงข้อคิดเห็นเรื่องใดก็ตาม ผู้สอนกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง
- 2) เมื่อผู้เรียนพูด ผู้สอนมองตาเด็กอยู่ตลอด ผู้สอนจะหยุดมองตาเด็กเมื่อเด็กพูดจบและครูกล่าวคำขอบคุณจบ แล้วครูหันไปทางผู้เรียนคนต่อไป
- 3) ขณะที่ผู้เรียนพูดหรือนำเสนอ ผู้สอนไม่มีการโต้แย้ง ตัดบท แสดงความไม่เอาใจใส่ ที่สำคัญให้ผู้เรียนคนต่อไปพูด จนกว่าผู้สอนจะกล่าวคำขอบคุณจบ เช่น ‘ครูขอบคุณที่สมชายแสดงข้อคิดเห็น หวังว่าในบทเรียนต่อไปเราจะแสดงความเห็นอีกครั้ง’
- 4) กรณีที่มีผู้เรียนหัวเราะก๊ากกัก แสดงท่าทีดูหมิ่น หรือล้อเลียนต่อคำตอบหรือการแสดงข้อคิดเห็นของเพื่อน ผู้สอนต้องหยุดการเรียน เพื่อเตือนผู้เรียนให้ระลึกถึงกติกาของชั้นเรียน และความจำเป็นที่ต้องมีความเคารพต่อกัน และมีความปลอดภัยทางความคิด กล่าวตักเตือนว่าพฤติกรรมเช่นนั้นอาจมีการปฏิบัติที่บ้าน แต่ห้ามทำในห้องเรียน ทั้งหมดนั้นก็เพื่อประโยชน์ร่วมกันของตัวผู้เรียนเอง

4. ความเป็นมิตร (Friendliness) การสื่อสารด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร การถามด้วยคำถามส่วนตัว หรือเพียงแครอยยิ้ม ผู้สอนจะกระตุ้นให้ผู้เรียนจะมีส่วนร่วมในการสื่อสารที่เปิดกว้าง และร่วมกิจกรรมอย่างแข็งขัน สิ่งสำคัญคือต้องสุภาพในการสื่อสารทั้งหมด เหล่านี้สิ่งสำคัญในการสื่อสารทั้งแบบตัวต่อตัวและแบบเขียน ความเป็นมิตรสามารถปรับการสื่อสารให้เป็นส่วนตัวและทำให้ผู้เรียนรู้สึกสบายขึ้น

5. การสื่อสารอวัจนภาษา (Friendliness) การสื่อสารด้วยภาษากาย การสบตา ท่าทาง มือ ท่าทางที่ผ่อนคลายและเปิดกว้าง การกางแขนออก การผ่อนคลายทางสีหน้า การยิ้ม และการพูดน้ำเสียงที่เป็นมิตรของผู้สอน ล้วนแต่สัมผัสสันให้กับสารที่ผู้สอนพยายามจะสื่อถึงผู้เรียนจะทำให้ผู้สอนดูเป็นคนเข้าถึงได้และจะกระตุ้นให้ผู้เรียนกล้าแสดงออกและร่วมกิจกรรมอย่างแข็งขันการสบตามีความสำคัญ เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้สอนจดจ่อกับผู้เรียนและการสนทนา อย่างไรก็ตามไม่ควรเป็นการจ้องมองผู้เรียนมากเกินไปจะทำให้ผู้เรียนไม่สบายใจ

6. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การใช้วลีง่ายๆ เช่น "วันนี้เธอรู้สึกอย่างไรบ้าง" แสดงให้เห็นว่าผู้สอนให้ความสำคัญ รับฟังและเคารพความคิดเห็นของผู้เรียน การฟังอย่างลึกซึ้งสามารถช่วยให้ผู้สอนเข้าใจทั้งความคิด ความรู้สึก จนสามารถระบุต้นตอของปัญหา และความต้องการของผู้เรียน ตลอดจนออกแบบการเรียนการสอนที่ตอบโจทย์ผู้เรียนอย่างแท้จริง ซึ่งจะทำให้เข้าถึงและได้รับการยอมรับจากผู้เรียนได้ง่ายขึ้น

7. การเปิดกว้าง (Open-Mindedness) ผู้สอนในฐานะนักสื่อสารที่ดีควรเข้าร่วมการสนทนาด้วยใจที่เปิดกว้างและยืดหยุ่น เปิดใจรับฟังและเข้าใจมุมมองของผู้เรียน มากกว่าที่จะสื่อสารข้อความของผู้สอนเอง การเต็มใจเข้าร่วมการสนทนากับผู้เรียนการเป็นผู้ฟังมาก ๆ ฟังโดยยังไม่ตัดสิน การห้อยแขวนคำตัดสิน ไม่ว่าเราจะรู้สึกคัดค้านไม่เห็นด้วยอย่างไรก็ตาม ทำให้เกิดสนทนาอย่างตรงไปตรงมาและมีประสิทธิผลมากขึ้น

8. ความเคารพ (Respect) การยอมรับ ให้เกียรติ และเคารพผู้เรียน จะเปิดใจผู้เรียนในการร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนมากขึ้น การความเคารพต่อตัวผู้เรียน กลุ่มผู้เรียนและความคิดเห็นของผู้เรียน การกระทำง่ายๆ เช่น การใช้ชื่อบุคคล การใช้ชื่อเล่น การสบตา และการตั้งใจฟังเมื่อมีคนพูดจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกชื่นชม หลีกเลียงการรบกวนทางโทรศัพท์ หรือทำกิจกรรมอื่นขณะที่ผู้เรียนพูดและนำเสนอ และให้ความสำคัญกับพูดและนำเสนอของผู้เรียน ตลอดจนการแสดงการยอมรับ ให้เกียรติผู้เรียนผ่านอีเมลหรือการสนทนาข้อความสั้นใดๆ ควรเขียนให้ถูกต้อง ชัดเจนและสุภาพ ก่อนการส่งข้อความถึงผู้เรียนควรใช้เวลาในการแก้ไขข้อความถูกต้องที่สุด หากผู้สอนส่งข้อความที่เขียนลวกๆและทำให้สับสน ผู้เรียนจะคิดว่าผู้สอนไม่ให้การยอมรับ ให้เกียรติและเคารพผู้เรียน มากพอที่จะคิดถึงการสื่อสารกับผู้เรียนอย่างเหมาะสม

9. คำติชม (Feedback) ความสามารถในการให้และรับข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสมเป็นทักษะการสื่อสารที่สำคัญ ผู้สอนควรมองหาวิธีที่จะให้ความคิดเห็นที่สร้างสรรค์แก่ผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง การให้คำติชมรวมถึงการให้คำชมด้วยเช่นกัน บางสิ่งง่ายๆ เช่น การพูดว่า "ทำได้ดี" หรือ "ขอบคุณที่นำข้อมูลมาแบ่งปัน" ให้กับผู้เรียนสามารถเพิ่มแรงจูงใจได้อย่างมาก การเสริมแรงทางบวกจำเป็นมากสำหรับผู้สอนโดยเฉพาะการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ เนื่องจากการให้

สิ่งเสริมแรงที่ผู้เรียนพึงพอใจ เช่น คำกล่าวขอบคุณ คำกล่าวชื่นชมหรือเพื่อนในชั้นเรียนกดไลค์ (Like) หรือกดหัวใจ (Heart) มีผลทำให้ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมดีขึ้นในทำนองเดียวกัน ผู้สอนควรสามารถยอมรับและสนับสนุนความคิดเห็นจากผู้เรียนได้ การรับฟังความคิดเห็นจากผู้เรียน การตอบคำถามที่ชัดเจน และพยายามนำข้อเสนอจากผู้เรียนไปใช้

10. การเลือกสื่อที่เหมาะสม (Picking the Right Medium) ทักษะการสื่อสารที่สำคัญคือการรู้ว่าควรใช้การสื่อสารรูปแบบใด ปัจจุบันมีทางเลือกมากมายเมื่อพูดถึงสื่อการสื่อสาร อาทิ การสื่อสารแบบตัวต่อตัว การใช้โทรศัพท์ การเขียนข้อความสั้น หรือช่องทางที่อาศัยเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ วิดีโอและการประชุมทางโทรศัพท์การสนทนาผ่านเว็บ การใช้โซเชียลมีเดีย เช่น Line, Linkedin, Facebook, Twitter หรือการใช้ความสั้น เป็นต้น เครื่องมือใหม่ๆ เหล่านี้ได้ปรับปรุงความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ผู้สอนควรคำนึงถึง ผู้รับสารด้วยเกี่ยวกับความสะดวกในการรับสารและสื่อสารกับผู้สอน

กิจกรรมปฏิสัมพันธ์เพื่อการสื่อสารในห้องเรียนออนไลน์

ในการจัดกิจกรรมปฏิสัมพันธ์เพื่อการสื่อสารในห้องเรียนออนไลน์ ผู้เขียนขอเสนอ กิจกรรมปฏิสัมพันธ์เพื่อการสื่อสารในห้องเรียนออนไลน์ ดังต่อไปนี้

1. การรายงานตัว (Check In) ในห้องเรียนออนไลน์ กิจกรรมรายงานตัว (Check In) เป็นการเตรียมตัวเตรียมใจสำหรับผู้เรียน ทำให้เราสามารถรับรู้บริบท ความรู้สึกโดยรวม ของผู้เรียน เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการวางแผนกับการทำกิจกรรมที่ผู้สอนวางแผนไว้ว่าจะดำเนินการต่อไปอย่างไร โดยกิจกรรมรายงานตัว (Check In) สามารถทำได้หลากหลายดังตัวอย่างต่อไปนี้ (ต่อศักดิ์ กาญจนทรัพย์สิน. 2563).

1) กิจกรรม check in ความรู้สึก&ความคาดหวัง (กรณีผู้เรียนไม่เยอะและมีเวลาให้คนละประมาณ 1 นาทีในการพูด) วิธีการ ให้ผู้เรียนบอกความรู้สึกที่ได้มาร่วมกิจกรรม และบอกความคาดหวัง หรือประโยชน์ที่จะได้รับในกิจกรรมครั้งนี้สำหรับตนเอง

2) กิจกรรม check in 3 คำ วิธีการ ผู้นำกิจกรรมบอกว่า ขอ 3 คำ สำหรับความรู้สึกในวันนี้ หรืออื่นๆ ที่ไม่ใช่ความรู้สึกก็ได้ วนไปจนครบ จะทำให้กระชับเวลากว่ากิจกรรม check in ข้อ 1 ตัวอย่าง คำ 3 คำ เช่น ง่วงจัง, หิวข้าว, ทวงหนี้ เป็นต้น

3) กิจกรรม check in จับคู่ฮาเฮ วิธีการ ผู้นำกิจกรรมให้ผู้ร่วมจับคู่กัน พร้อมพูดคุยนแลกเปลี่ยนกันตามโจทย์ที่ผู้นำกิจกรรมตั้งไว้ในแต่ละรอบ เช่น มาจากที่ไหน, รู้สึกอย่างไร, ชอบกินอะไร, ความภูมิใจที่สุดในชีวิต เป็นต้น

4) กิจกรรม check in ตามใจฉันวิธีการ สามารถเอาทั้ง 3 ข้อมาปรับเปลี่ยนได้ตามชอบ เพิ่มท่าทาง เพิ่มเพลงประกอบ หรือ กิจกรรม check in ทำท่า 1 ท่าบอกความเป็นตัวเองก็สามารถทำได้

กิจกรรมรายงานตัว (Check In) เป็นการเตรียมตัวเตรียมใจสำหรับผู้เรียน และการให้พื้นที่สำหรับการแสดงออกกับผู้เรียน ส่งผลให้เกิดความมั่นใจและกล้าแสดงออกในกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างเข้มข้น

2. กิจกรรมพลัง 4 ทิศ กิจกรรมพลังสี่ทิศ ถอดบทเรียนมาจากพฤติกรรมของสัตว์ 4 ชนิด เพื่อให้ผู้เรียนได้วิเคราะห์ตนเองและผู้อื่น ส่งผลให้เกิดความเข้าใจตนเองและผู้อื่น (คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. 2561). ผู้เขียนเสนอแนวทางการดำเนินการดังต่อไปนี้

2.1 ขั้นตอนที่ 1 ผู้สอนอธิบายรายละเอียดของพลัง 4 ทิศ ดังต่อไปนี้

1) อินทรีย์ ทิศตะวันออก อินทรีย์ มีความสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์ และมองสิ่งต่างๆ ในเชิงภาพรวม เป็นคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ ไอเดียและนวัตกรรม ชอบมองไปยังจุดมุ่งหมายและเป้าหมาย มองโลกในแง่ดีมีความสุขกับการได้ไปค้นพบสิ่งใหม่หรือการทดลองอะไรใหม่ชอบข้อมูลที่มีจำนวนมากคัมภีร์สำคัญก็คือคำว่าทางเลือกและก็เป็นไปได้มีความยืดหยุ่นสูงรักการเรียนรู้ไม่ยึดติดกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มองการณ์ไกลมีไหวพริบและมองเห็นถึงเป้าหมายในอนาคต

ปัญหาของอินทรีย์ เบื่อง่าย ขาดสมาธิในการจดจ่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ต้องใช้ระยะเวลานาน อาจจะทำตามสิ่งต่างๆ ที่มีมาให้แล้วได้ไม่ค่อยดีนักขาดความใส่ใจในรายละเอียดที่จุกจิก บางครั้งอาจจะขาดความรอบคอบไม่อยู่กับปัจจุบันและให้ความสำคัญกับไอเดียมากกว่าข้อมูล ผลที่จะทำแต่ช่วงหลังกลับรถไปอย่างง่ายและมักจะทำงานจนจมอยู่กับงาน ลืมเวลาและไม่ทัน

การทำงานกับอินทรีย์ ฟังและให้ความสนใจกับไอเดียที่พวกเขาคิดค้น ลึกหนึ่การดำเนินหรือตัดสินใจในไอเดียที่พวกเขาได้คิดอนุญาตและสนับสนุนการคิดอย่างสร้างสรรค์เสนองานที่มีความหลากหลายให้กับเขาสนับสนุนพวกเขาด้วยการช่วยตรวจสอบเกี่ยวกับรายละเอียดหรือขั้นตอนการทำให้

2) กระติง ทิศเหนือ กระติง ใช้สัญชาตญาณ มีเป้าหมายและเน้นไปที่การกระทำที่ไปสู่เป้าหมายหรืองานลงมือทำอะไรก็ได้ขาดรักความยุติธรรมมีความสุขกับความท้าทายในสถานการณ์ที่ยากลำบากเมื่อคิดเรื่องใดก็จะคิดในสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เป็นคนที่เปิดเผยชอบยืนยันสิทธิของตัวเองหรือกลุ่มตนเองพร้อมที่จะลุยกับงานและปัญหาขอความเป็น

ผู้นำใช้สัญญาณในการตัดสินใจมีพลังในการทำงานพูดอย่างที่เกิดชอบพูดตรงตรงและชอบคุยกับคนที่มีความตรงไปตรงมา

ปัญหาของกระทิง ขาดการตัดสินใจที่รอบคอบใจร้อนชอบแข่งขันและเปรียบเทียบง่ายและใช้อารมณ์เป็นหลักปกป้องตนเองจากการถูกวิจารณ์และชอบפקภาระการตัดสินใจอาจจะก้าวถ่างงาน ของคนอื่นที่ตัวเองไม่ได้รับมอบหมาย

การทำงานกับกระทิง สื่อสารอย่างตรงไปตรงมาสม่ำเสมอและสื่อสารด้วยความมั่นใจแสดงให้เห็นว่าเขาสามารถมีส่วนร่วมในสิ่งที่กำลังจะทำได้อย่างไรพูดคุยเกี่ยวกับอุปสรรคที่น่าท้าทายให้พื้นที่สำหรับการปกครองตนเองในการทำงาน ตกลงเรื่องเวลาให้ชัดเจนและให้เกียรติเขาเมื่ออยู่ต่อหน้าผู้คน

3) หมิ ทิศตะวันตก ที่ใช้ตรรกะและเหตุผล ให้ความสำคัญกับข้อมูลและการคิดการทำอะไรเป็นขั้นตอนมีหลักการและรอบคอบเป็นนักวิเคราะห์ที่ยึดถือความมีเหตุผลและความเหมาะสมโดยจะมีมุมมองและการตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและหลักเหตุผลมองความเป็นไปได้ในรูปแบบของการปฏิบัติจริง เอาจริงเอาจังทำอะไรอย่างต่อเนื่องและลงลึกมีความรับผิดชอบรักษาติกาและความต่อเนื่องคำพูดชอบวางแผนและจดจ่ออยู่กับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมีความสามารถในการค้นหาสิ่งที่ผิดพลาดได้ดี

ปัญหาของหมิ ผู้ยึดติดอยู่ด้วยความคิดไม่ยืดหยุ่นเชื่อหรือยอมรับผู้อื่นยากยึดติดในหลักการมากเกินไปคิดในกรอบจมอยู่กับรายละเอียดมากเกินไปไม่เปลี่ยนแปลงอะไรมองข้ามเรื่องอารมณ์และความรู้สึกมีความคาดหวังที่สูงและกลัวความผิดพลาด

การทำงานกับหมิ ให้เวลาตัดสินใจและให้ข้อมูลที่สำคัญในการพูดคุยให้ใช้หลักเหตุผลค้นหาแบบแผนการทำงานและยอมรับการวิจารณ์

4) หนู ทิศใต้ หนูชอบใช้ความรู้สึก ใส่ใจเรื่องของคนอื่นช่วยเหลือผู้อื่นและให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสัมพันธ์เป็นคนที่ชอบทำงานเป็นทีมเป็นผู้ฟังที่ดีชอบเปิดโอกาสให้แต่ละคนมีส่วนร่วมในการทำงานสนับสนุนไอเดียของคนอื่นตัดสินใจ โดยใช้ความรู้สึกและอารมณ์ มองลูกในแง่ดีไว้วางใจคนที่ฟังฟังและให้กำลังใจคนอื่นเป็นนักร้องที่ดีและรักสันติ

ปัญหาของหนู ปฏิเสธไม่เป็นถูกเอาเปรียบได้โดยง่ายไม่มองเห็นในภาพรวมเพราะจดจ่ออยู่กับสิ่งที่ทำเพียงอย่างเดียวมีปัญหาในการจัดการกับความขัดแย้งของตัวเองซึ่งเกรงใจซึ่งกังวลไม่ยืนยันสิทธิ์ของตัวเองและไม่กล้าตัดสินใจไม่ชอบเป็นผู้นำ

การทำงานกับหนู พิจารณาถึงความสำคัญในความสัมพันธ์มีความยุติธรรมในการตัดสินใจทั้งในเรื่องของคุณธรรมและจริยธรรมอนุญาตให้สามารถแสดงความรู้สึกและอารมณ์ใน

เรื่องต่างๆ ได้ตระหนกอยู่เสมอว่าตัวเขาเองเป็นคนที่ปฏิเสธคนอื่นยากให้กำลังใจและให้ตัวเขาเองรู้ว่าเขามีคุณค่าต่อคนอื่นอย่างไร

2.2 ขั้นตอนที่ 2 เมื่อผู้สอนอธิบายลักษณะและพฤติกรรมของพลัง 4 ทิศแล้ว ให้ผู้เรียนวิเคราะห์ตนเอง เกี่ยวกับพฤติกรรมของตนเองที่สอดคล้องกับทิศใดๆ เสี่ยงบนจากคนรอบข้าง สิ่งที่ยากปรับปรุง สิ่งที่ยากให้บุคคลทั่วไปเข้าใจเราและสิ่งที่ยากให้บุคคลทั่วไปทำให้ เป็นต้น

2.3 ขั้นตอนที่ 3 หลังจากผู้เรียนวิเคราะห์ตนเองแล้วให้ ผู้เรียนที่มีพฤติกรรมสอดคล้องแต่ละทิศจับกลุ่มกัน เพื่อกำหนดข้อสรุปพฤติกรรมร่วมกันและส่งตัวแทนนำเสนอต่อชั้นเรียน พร้อมเปิดโอกาสให้สมาชิกในชั้นเรียนได้ถามตอบ

กิจกรรมพลัง 4 ทิศ ทำให้ผู้เรียนเข้าใจตนเองและเข้าใจเพื่อนร่วมชั้นเรียนว่ามีลักษณะเป็นทิศอะไรจะช่วยให้เราเข้าใจการกระทำ เข้าใจเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังของคนเหล่านั้น เพราะเมื่อมีปัญหาอะไร ธรรมชาติของมนุษย์มักจะมองไปหาสิ่งที่เกิดขึ้นภายนอก ทั้งๆ ปัญหาอาจเกิดจากพฤติกรรมของตนเอง ความเป็นทิศเหล่านี้จะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจกันมากขึ้น

3. กิจกรรมวิเคราะห์สภาพการณ์

กิจกรรมวิเคราะห์สภาพการณ์ โดยกำหนดตัวอักษรย่อภาษาอังกฤษ ดังนี้ SWOT หมายถึง การวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ สอง ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก แนวทางการจัดกิจกรรม ผู้เขียนนำเสนอต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้สอนอธิบายความหมายของคำว่า SWOT Analytical เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์สถานการณ์ Think about Wealth.com. (2563). เพื่อให้รู้จักจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าองค์กรได้เดินทางมาถูกทิศและไม่หลงทาง นอกจากนี้ยังบอกได้ว่าองค์กรมีแรงขับไปยังเป้าหมายได้ดีหรือไม่ มีจุดไหนที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ประกอบด้วย

- Strengths หมายถึงจุดเด่นหรือจุดแข็ง เป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล องค์กรจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์

- Weaknesses หมายถึงจุดด้อยหรือจุดอ่อน เป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆ ขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหา

- Opportunities หมายถึงโอกาส เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรเอื้อประโยชน์ หรือ ส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร

- Threats หมายถึงอุปสรรค เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องและพยายามขจัดอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 ผู้สอนเสนอสถานการณ์ 1 เรื่องให้ผู้เรียนวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของตนเองในสถานการณ์ดังกล่าว

ขั้นตอนที่ 3 ผู้เรียนจับกลุ่ม 4 คน เพื่อร่วมเสริมจุดแข็ง และโอกาส ลดจุดอ่อน และอุปสรรค เพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 4 ผู้เรียนแต่ละกลุ่มส่งตัวแทนนำเสนอต่อชั้นเรียน กิจกรรมวิเคราะห์สภาพการณ์ เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ตนเอง ภายใต้สภาพการณ์ใดๆ ผลจากการวิเคราะห์ทำให้ผู้เรียนทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของตนเอง อย่างไรก็ตามจำเป็นต้องเสริมจุดแข็ง และโอกาส ลดจุดอ่อน และอุปสรรค เพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน เพื่อเอาชนะปัญหาร่วมกัน

4. กิจกรรมเขียนจดหมายถึงครู

คำว่า “ครู” เป็นชื่อเรียกอาชีพหนึ่งที่มีหน้าที่มอบความรู้ให้กับนักเรียน หากมองให้ลึกลงไปถึงความหมายระหว่างบรรทัดที่ซ่อนอยู่ในอาชีพ “ครู” กล่าวคือครูหลายคนอาจจะเป็นเหมือนพ่อหรือแม่คนที่ 2 ที่นอกจากจะมอบความรู้ให้แล้ว ท่านยังมอบความเมตตาดูแลประดุจลูกคนหนึ่ง ในขณะที่ครูสำหรับใครอีกหลายๆ คนคือต้นแบบของการดำเนินชีวิต ความคิดที่ลูกศิษย์ยึดเป็นแบบอย่าง ดังนั้นนิยามของคำว่า “ครู” สำหรับลูกศิษย์แต่ละคนก็คงจะแตกต่างกันไป กิจกรรมเขียนจดหมายถึงครู เป็นการให้พื้นที่ให้ผู้เรียนจะได้แสดงการสะท้อนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครู ความคิดเห็น และความรู้สึกของผู้เรียนที่มีต่อครูผู้สอน ผู้เขียนเสนอแนวทางการดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้สอนกำหนดพื้นที่เขียนจดหมายถึงครูโดยใช้เครื่องมือแพดเล็ต
(<https://padlet.com>)

ขั้นตอนที่ 2 ผู้เรียนแต่ละคนเขียนจดหมายถึงครูผู้สอนในกระดานแพดเล็ต
(<https://padlet.com>) ที่ผู้สอนกำหนด

ขั้นตอนที่ 3 ผู้เรียนอ่านจดหมายถึงครูต่อชั้นเรียน เมื่ออ่านจบผู้สอนกล่าวขอบคุณ

ขั้นตอนที่ 4 ผู้สอนกล่าวสรุป และขอบคุณผู้เรียนที่การสะท้อนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครู ความคิดเห็น และความรู้สึกของผู้เรียนที่มีต่อครูผู้สอน พร้อมสัญญาจะพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้ดีขึ้น

บทสรุป

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019: COVID-19) ทำให้เกิดการปรับตัวเป็นวิถีชีวิตแบบใหม่ (New Normal) โดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษาที่ไม่สามารถจัดการเรียนการสอนแบบปกติได้ จึงจำเป็นต้องใช้รูปแบบการเรียนการสอนแบบออนไลน์ เพื่อให้การเรียนรู้เกิดความต่อเนื่อง การเรียนการสอนแบบออนไลน์มีองค์ประกอบได้แก่ ผู้สอน ผู้เรียน เนื้อหา สื่อการเรียนและแหล่งเรียนรู้กระบวนการจัดการเรียนรู้ ระบบการติดต่อสื่อสาร ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและการประเมินผล เกิดเป็นห้องเรียนดิจิทัลพื้นที่ ซึ่งเกิดจากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Cyber Space) สำหรับกิจกรรมการเรียนการสอน กล่าวคือเป็นห้องเสมือน การจัดการเรียนการสอนสำหรับ ทุกคน ทุกที่ ทุกเวลา และทุกแพลตฟอร์ม(platform) ซึ่งมีข้อจำกัดของห้องเรียนออนไลน์ การควบคุมชั้นเรียนนำผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้สอนและผู้เรียน (อาจ) เห็นหน้ากัน เกิดพฤติกรรมซ่อนตัวในระหว่างกิจกรรมของผู้เรียน ตลอดจนการยืนยันตัวตน สภาพการณ์ดังกล่าวเกิดความท้าทายในการสร้างสัมพันธภาพในห้องเรียนออนไลน์ คือ การสร้างห้องเรียนออนไลน์มีชีวิต ทักษะการปฏิสัมพันธ์เพื่อการสื่อสารและการเรียนการสอนออนไลน์ของผู้สอนเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรัก ความเอาใจใส่จากผู้สอนเสมือนการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนจริง

เอกสารอ้างอิง

- ภฤชนา สิกขมาน. (2554). *การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการสื่อสารภาษาอังกฤษธุรกิจ โดยการใช้การสอนแบบ E-Learning*. กรุงเทพฯ: รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2561). *การศึกษารูปแบบการพัฒนาทักษะชีวิตและความพร้อมในการประกอบอาชีพของผู้เรียนและเยาวชนนอกระบบการศึกษาในจังหวัดเขตเศรษฐกิจพิเศษ*. กรมกิจการผู้เรียนและเยาวชน : กรุงเทพมหานคร
- ฐาปนีย์ ธรรมเมธา. (2557). *อีเลิร์นนิ่ง: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ e-Learning: from theory to practice*. โครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย. กรุงเทพฯ: สำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- ต่อศักดิ์ กาญจนทรัพย์สิน. (2563). *เทคนิคง่ายๆ การเตรียมความพร้อมก่อนเรียน*. [เข้าถึงได้จาก] : <http://psycho.bru.ac.th/2020/06/02/เทคนิคง่ายๆ-การเตรียมความ/>

ถนอมพร (ต้นพิพัฒน์) เลขาจรสแสง. (2545). *Designing e-Learning หลักการออกแบบ*

การการสร้างเว็บเพื่อการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์

รัน ธีรบุญ. (2557). *การฟังอย่างลึกซึ้ง : DEEP LISTENING*. [เข้าถึงได้จาก] :

<https://www.runwisdom.com/2016/08/deep-listening/>

วิจารณ์ พานิช. (2563). *ชวนครูสร้างพื้นที่ปลอดภัย ช่วยให้ผู้เรียนกล้าเสี่ยงที่ผิดพลาดแล้ว*

เขาจะเติบโต. [เข้าถึงได้จาก] : <https://thepotential.org/knowledge/rich-classroom-climate-mindset-ep2/>

Indeed Editorial Team (2021). *Soft Skills: Definitions and Examples*. [online] :

<https://www.indeed.com/career-advice/resumes-cover-letters/soft-skills>

Alison Doyle. 2021. *Communication Skills for Workplace Success*. [online] :

<https://www.thebalancecareers.com/communication-skills-list-2063779>

Sarah Layton. (2017). *What's the Difference between Online Learning and Distance Learning?*. June 28, 2019, (online). Available : :

<https://www.aeseducation.com/blog/2013/09/difference-between-online-learning-and-distance-learning>.

Encyclopedia of Business and Finance, 2nd ed. (2019). *Online Education* . (online).

Available : <https://www.encyclopedia.com/finance/finance-and-accounting-magazines/online-education>

Think about Wealth.com. (2563). *SWOT คืออะไร และ การวิเคราะห์ SWOT ทำอย่างไร*.

[เข้าถึงได้จาก] : <https://www.thinkaboutwealth.com/swot-swot-analysis/>

เอมอร กฤษณะรังสรรค์ (2564). *การมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็นในการมีชีวิตอยู่ของมนุษย์*[เข้าถึงได้

จาก] : <https://www.novabizz.com/NovaAce/Relationship/Skill.htm>