

ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยความสำเร็จการเรียนออนไลน์
แอปพลิเคชันไลน์ ในช่วงวิกฤต COVID 19
Students Behaviors and Factors Achieving Online Teaching with
Line Application During COVID- 19

นิตยา มณีวงศ์¹

Nittaya Maneewongse¹

Received: February 15, 2021 Revised: April 25, 2021 Accepted: May 11, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการเรียนในแอปพลิเคชันไลน์ 2) สำรวจปัจจัยแห่งความสำเร็จของการเรียนในแอปพลิเคชันไลน์ 3) ศึกษามุมมองต่อการเรียนออนไลน์ กลุ่มประชากรคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาที่กำลังศึกษาชั้น ปี 3 ปีการศึกษา 2562 สาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษสำหรับโลจิสติกส์ จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรม ปัจจัยแห่งความสำเร็จ มุมมองต่อการเรียนในแอปพลิเคชันไลน์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแบบสอบถามปลายเปิดจากการวิเคราะห์เนื้อหาที่มีความคล้ายคลึงกัน ผลการวิจัย พบว่า 1) นักศึกษามีความรู้ด้านเทคโนโลยี ร้อยละ 71.70 มีความคุ้นเคย Facebook ร้อยละ 81.70 ระดับความง่ายของแอปพลิเคชัน เป็น Line Video Call ร้อยละ 85.00 ใช้คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ ร้อยละ 76.60 สัญญาณที่เข้าถึง ใช้ระบบ Wifi ร้อยละ 76.70 ที่พักของนักศึกษาร้อยละ 83.30 ช่วงเข้าของการเรียน ร้อยละ 90.00 เวลาที่เหมาะสมต่อการเรียน 1.30 ชั่วโมง วัตถุประสงค์การเข้าเรียนเพื่อเก็บคะแนน ร้อยละ 60.00 2) ปัจจัยแห่งความสำเร็จ การสอน ผู้เรียน เนื้อหาและเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) มุมมองต่อการเรียน พบว่า ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าอาหารและอื่น ๆ แต่จ่ายเงินเพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ต การปฏิสัมพันธ์กับผู้สอนดี เป็นกันเอง มีความสุขในการเรียน แต่เป็นวิชาภาษาอังกฤษอาจจะมีคามยากต่อการเข้าใจในการเรียนแบบออนไลน์

คำสำคัญ: พฤติกรรม การเรียนรู้ออนไลน์ นักศึกษาการจัดการโลจิสติกส์

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

Faculty of Management Science Bansomdejchaopraya Rajabhat University

¹ Corresponding author. Email : msnittaya@bsru.ac.th

Abstract

This research aims to 1) study the behavior of on-line learning in Line application program 2) survey the successful factor of on-line learning in Line application program 3) study the point of view of on-line learning in Line application program. Population was used by the 60 junior-students, Logistics Management, Faculty of Management Science. The questionnaires were analyzed using descriptive statistics with frequency, percentage, and standard deviation. The results were as follows: 1) on-line Learnings' behavior are 71.00%, Technology knowledge: 81.70%, familiar with Facebook : 85.00% easily access internet with line video call: 85.00% , by using desktop computer : 76.70% with their own place: 83.30%, morning class preference : 90.00%, suitable time :1.30 hrs. and the objective of on-line studying was getting score from attendant. 2) the successful factors are total high level with Teaching, Learning, Content and Technology 3) The highest points of view were decreasing the cost of travelling, meals and others but increasing the upgrade internet, the good interactive with a lecturer but the difficulties of English subject to the obstacle of easily understanding on-line learning.

Keywords: behavior, on-line learning, logistics students

บทนำ

นโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563 – 2570 ที่สอดคล้องกับทิศทางของยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท และนโยบายของรัฐ โดยมีวิสัยทัศน์ เพื่อ “เตรียมคนไทยแห่งศตวรรษที่ 21 พัฒนาเศรษฐกิจที่กระจายโอกาสอย่างทั่วถึง สังคมที่มั่นคง และสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน โดยสร้างความเข้มแข็งทางนวัตกรรมระดับแนวหน้าสากล นำพาประเทศไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้ว” อีกทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็วจนทุกเพศทุกวัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ทั้งผู้สอนและผู้เรียนเป็นสำคัญ จนเกิดเป็นการพัฒนาการเรียนการสอนจากการสอนในชั้นเรียนที่ประกอบด้วยอาจารย์และนักศึกษามายู่รวมกันในช่วงเวลา 2-3 ชั่วโมงขึ้นอยู่กับการเรียนการสอนหรือวิชาภาคปฏิบัติ มาเป็นการใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนในรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีนโยบายตอบรับเจตนารมณ์ของกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (อว.) มอบหมายในสำนักคอมพิวเตอร์เป็นเจ้าภาพในการอบรมแก่คณาจารย์ ให้มีความรู้ด้านการเรียนการสอนด้าน e-learning เพื่อเป็นทางเลือกการเรียนการสอนอีกทางเลือกหนึ่งแก่นักศึกษาอย่างเหมาะสม

e-learning เป็นนวัตกรรม หมายถึง ความคิด การปฏิบัติ สิ่งประดิษฐ์ที่ยังไม่ได้นำมาใช้ หรือเข้ามาเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมจากวิธีการเดิม เช่นเดียวกับนวัตกรรมการศึกษาการใช้ e-learning เป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามารองรับของการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ได้รับความนิยมเป็นระยะแรก ๆ แต่ยังไม่ทั่วถึง จากการใช้ระบบการสอนในชั้นเรียน มีการวัดผลง่าย สามารถวัดได้ว่าผู้เรียนจดจำเนื้อหาที่ได้เรียน การให้คะแนนจึงทำได้ง่าย รวดเร็ว ชัดเจน และไม่มีการคัดลอกข้อสอบได้ พร้อมกับแต่ละหลักสูตรมีการกำหนดการพัฒนาผลการเรียนในแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบ ด้าน

การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นั้นหมายความว่า ผู้เรียนสามารถเกิดปฏิสัมพันธ์กันภายในชั้นเรียนและสามารถวัดผลการเรียนแต่ละด้านได้สะดวก แต่เมื่อมีเหตุการณ์โรคไวรัสโคโรนาหรือ COVID-19 เป็นผลให้กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (อว.) ออกประกาศ เรื่องมาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 จำนวน 5 ฉบับ ตามที่คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบมาตรการเร่งด่วนในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคโควิด-19 โดยประกาศทั้ง 5 ฉบับครอบคลุมเนื้อหาเรื่องการให้มหาวิทยาลัยทุกแห่งหยุดการเรียนการสอนแบบปกติแล้วปรับเป็นการเรียนการสอนแบบออนไลน์ทั้งหมดตามประกาศฉบับที่ 3 ให้มหาวิทยาลัยทุกแห่งหยุดการเรียนการสอนแบบปกติแล้วปรับเป็นการเรียนการสอนแบบออนไลน์ทั้งหมดภายในวันที่ 1 เม.ย. 2563 รวมทั้งยกเลิกการฝึกงาน โดยให้ปรับรูปแบบการสอบและประเมินผลให้เหมาะสม (<https://www.mhesi.go.th/home/index.php/pr/covid-19/covid-policy>) ภายใต้วิกฤติโรคระบาดนี้ ทั้งการสอนสดที่นักเรียนนิสิตนักศึกษาสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอนได้ทันที คือเห็นหน้าเห็นตาโต้ตอบสอบถามคุยกันได้

แนวคิดการจัดการเรียนการสอนออนไลน์จึงเกิดเพื่อให้ดำเนินการสอนไปอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันเครื่องมือออนไลน์ที่ทำในลักษณะแบบนี้ เช่น Zoom ผู้เข้าร่วม 100 คน ได้ครั้งละ 40 นาที Google meet รองรับผู้เข้าร่วมได้ 250 คน ไม่จำกัดเวลา Skype ผู้เข้าร่วม 50 คน Microsoft Teams บรรจุผู้เข้าร่วมได้ 250 คน ไม่จำกัดเวลา Line Video Call ผู้เข้าร่วม 200 คน ไม่จำกัดเวลา YouTube live รองรับคนได้ 100 คน 12 ชั่วโมง Facebook live ไม่จำกัดผู้เข้าร่วม ได้ถึง 8 ชั่วโมง line live (Broadcast – one way communication) สามารถถ่ายทอดหน้าจอผู้สอนสูงสุด 500 คน ผู้วิจัยสนใจโปรแกรมการสอน Line Video Call เป็นทางเลือกหนึ่งที่ได้รับการประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย เริ่มจากกระบวนการดังนี้ 1) การติดตั้งไลน์ในพีซี หรือโน้ตบุ๊ก 2) ตั้งกลุ่มไลน์ เชิญผู้เรียนเข้ากลุ่ม 3) ใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในไลน์กลุ่ม เพื่อประโยชน์การจัดการเรียนห้องเรียน 4) ใช้ ไลน์ใน พีซี หรือโน้ตบุ๊กเพื่อการสด 5) นัดหมายเวลากับผู้เรียนล่วงหน้า 6) เปิดไฟล์ที่ใช้ประกอบการสอน 7) กดปุ่ม วิดีโอคอล ก่อนเวลาสอนเล็กน้อย 8) ผู้เรียนทยอยเข้ามาตามนัด ได้สูงสุด 200 คน 9) ผู้เรียนจะเห็นวิดีโอกล้องของผู้สอนและผู้เรียน 10) ผู้เรียนสามารถเข้าเรียนได้จากหลายอุปกรณ์ เช่น พีซี โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น สำหรับข้อจำกัด คือ ไม่มีฟังก์ชันบันทึกหน้าจอ ผู้เรียนสามารถแทรกระหว่างการเรียนการสอนได้ ไม่แน่ใจในการยืนยันตัวตนของผู้เรียน สมาชิกผู้เรียนไม่มั่นคง ส่วน ข้อดี คือ เป็นโปรแกรมฟรี สะดวกง่ายต่อทุกฝ่าย รองรับสมาชิกถึง 200 คน ใช้งานร่วมกับ feature อื่น ๆ ของ line group ได้

การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา คณะวิทยาการจัดการ ใช้การจัดการเรียนการสอนตามความถนัดของผู้สอน มิได้เป็นการสอนในห้องเรียนควบคู่กับการใช้การเรียนการสอนบนเรียนออนไลน์ที่ให้แต่ละรายวิชา จัดการเรียนแบบเรียนในห้องเรียน สามารถดาวน์โหลดบทเรียนที่เรียนในห้องเรียนได้จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และนักศึกษาสามารถส่งงาน ติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ผู้สอนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ แต่วิธีการจัดการเรียนการสอนที่ควบคู่ระหว่างสอนในห้องเรียนและบนเรียนออนไลน์ไม่สามารถดำเนินการได้ ผลมาจากโรคระบาด ไวรัส COVID-19 จึงต้องมีการเรียนการสอนออนไลน์ในทางเดียว ผู้วิจัยจึงสนใจปัญหาของการเรียนจากบทเรียนออนไลน์ในแอปพลิเคชันไลน์ สอบถามถึงสภาพปัญหาของการเรียนบนเรียนออนไลน์ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการโลจิสติกส์ ในด้านผู้สอน ด้านผู้เรียน ด้านเนื้อหาบทเรียน ด้านเทคโนโลยี

จากการศึกษาปัญหาที่พบบนนั้น เป็นผลให้ผู้วิจัย ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยความสำเร็จการเรียนออนไลน์ แอปพลิเคชันไลน์ ในช่วงวิกฤต COVID-19 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการเสริมการเรียนการสอนผ่านอินเทอร์เน็ตควบคู่การเรียนการสอนในชั้นเรียนและเพื่อให้พัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอนในอนาคตที่ตอบรับจากกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (อว.) ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียนออนไลน์ในแอปพลิเคชันไลน์
2. เพื่อสำรวจปัจจัยแห่งความสำเร็จของการเรียนรู้ออนไลน์ ในแอปพลิเคชันไลน์
3. เพื่อศึกษามุมมองต่อการเรียนออนไลน์ในแอปพลิเคชันไลน์

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การเรียนการสอนออนไลน์

ความหมายของบทเรียนออนไลน์ (On line) อีเลิร์นนิง (e-Learning) คือการใช้เทคโนโลยีในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่เป็นทางเลือกในการได้ผลการเรียนรู้อีกช่องทางหนึ่ง โดยมีการประสานการทำงานอยู่ในรูปแบบคอมพิวเตอร์ช่วยการเรียนการสอน การสร้างบรรยากาศในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน (Ali & Rosli, 2019) ปัจจุบันระบบการเรียนการสอนออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในช่วงของการแพร่ระบาดโควิด การใช้โทรศัพท์มือถือและการเรียนออนไลน์ หรือ อีเลิร์นนิง เป็นเครื่องมือหรือช่องทางที่สามารถเข้าเรียนรู้ได้ง่ายสะดวกทุกที่ ทุกเวลา (Bezhovski & Poorani, 2016)

ความหมายเพิ่มเติม คือ การเรียนรู้ที่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เรียนรู้บนฐานเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computer-based Learning) การเรียนรู้ในเว็บ (Web-based Learning) การเรียนรู้เสมือนจริง (Virtual Classroom) ความร่วมมือกันผ่านระบบดิจิทัล (Digital Collaboration) (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2543) อย่างไรก็ตาม ความหมายมีความแตกต่าง แต่สิ่งที่คล้ายคลึงกัน คือ ต้องมีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เครื่องมือ (device) ต่าง ๆ ที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการใช้การสื่อและการนำพาสารไปถึงผู้รับสารได้อย่างทั่วถึง การพัฒนาการเรียนการสอนในรูปแบบต่าง ๆ บทเรียนออนไลน์ จึงเป็นนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงวิธีการเรียนจากเดิมไปสู่การเรียนที่อาศัยการใช้เทคโนโลยีที่ก้าวไกลมากขึ้น สรุปได้ว่า การเรียนการสอนที่มีใช้ในรูปแบบใหม่แต่เป็นรูปแบบที่ได้รับการใช้สองกับการแก้ปัญหาโรคระบาดไวรัส COVID-19 อย่างปัจจุบันทันด่วน ทำให้ตอบโจทยที่ว่า การใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของอินเทอร์เน็ตมาเชื่อมโยงผสมผสานการสื่อสารระหว่างผู้เรียนและผู้สอนไม่จำกัดระยะเวลา สถานที่ สะดวกสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างทันทั่วถึง ในที่นี้จะขอกกล่าวถึงระบบการเรียนการสอนแบบประสานเวลา (Synchronous Learning Methods) เป็นระบบการเรียนการสอนที่มีผู้ส่งและผู้รับอยู่ในเวลาเดียวกัน โดยใช้การรับส่ง ข้อความ ข้อมูลภายในเวลาเดียวกันหรือพร้อมกัน เกิดการปฏิสัมพันธ์แบบทันทีทันใดในการสื่อสารและสนทนา

พฤติกรรมกรเข้าเรียน

พฤติกรรมหมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมใด ๆ ที่ตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น ที่สามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก และอาจสังเกตไม่ได้ รวมทั้งประสบการณ์ที่ผ่านมา ดังนั้น พฤติกรรมที่กล่าวในที่นี้จะเป็นเรื่องพฤติกรรมกรเข้าเรียน ประกอบด้วย การใช้งานผ่านระบบออนไลน์ ด้านการใช้อุปกรณ์ที่เข้าถึงระบบออนไลน์ ด้านความถี่หรือจำนวนครั้งในการเข้าเรียน ระยะเวลาในการเข้าเรียน วัตถุประสงค์ในการเข้าเรียน

ปัจจัยต่อความสำเร็จการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือบทเรียนออนไลน์

มีส่วนประกอบหรือปัจจัยต่อความสำเร็จผ่านการเรียนรู้จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยนำปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญมา 4 ปัจจัย (เพชร ลิ้มรัตนมงคล และ จิรัชมา วิเชียรปัญญา, 2556)

1. ปัจจัยด้านผู้สอน คือ ผู้ที่กำหนดการสอนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พัฒนาบทเรียนด้วยตนเองโดยทำการสอน สนับสนุนการเรียนรู้ ให้คำปรึกษา ช่วยตรวจสอบความก้าวหน้าต่อผู้เรียน ดูแลผู้เรียนให้อยู่ในขอบข่ายที่เหมาะสม ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียน กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

2. ปัจจัยด้านผู้เรียน คือ ผู้เรียนมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต โดยเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ คือ เข้าสู่แอปพลิเคชันไลน์ สามารถเข้าใจและติดต่อสื่อสารกับผู้สอน เพื่อนร่วมชั้นเรียนได้ทันที มีความเข้าใจและปฏิสัมพันธ์กับเทคโนโลยีมากขึ้น ใช้เวลามากขึ้นในการพูดคุย ชักถามกันในกลุ่มผู้เรียน และทีมงาน ทั้งยังมีความรับผิดชอบ กระตือรือร้น มีแรงจูงใจในการเรียนมากขึ้น

3. ปัจจัยด้านบทเรียน คือ การเรียนการสอนมิใช่เป็นข้อความตัวหนังสือ แต่สามารถปรับเป็นรูปภาพ เสียง เพื่อให้บทเรียนดูน่าสนใจมากขึ้น ประกอบด้วย สื่อบทเรียนต้องสัมพันธ์กับเนื้อหาบทเรียนและจุดมุ่งหมายที่สอน เลือกสื่อที่มีเนื้อหาถูกต้องทันสมัย น่าสนใจ เหมาะสมกับวัย ระดับชั้นความรู้และประสบการณ์ของผู้เรียน วิธีการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ประกอบด้วย คอมพิวเตอร์ และเครือข่ายโทรคมนาคมที่ต่อเชื่อมกัน ความสะดวกในการใช้งานที่จุดใช้งาน (access point) (มนต์ชัย เทียนทอง, 2545) เพื่อส่งและรับข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ที่สะดวก รวดเร็ว เรียนรู้และพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

แอปพลิเคชันไลน์

หมายถึง แอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ แท็บเล็ต ผู้ใช้สามารถสื่อสารด้วยการพิมพ์ข้อความจากอุปกรณ์สื่อสารเครื่องตำแหน่งไปสู่อีกเครื่องหนึ่ง มีการพัฒนาให้มีความสามารถให้รับรองการใช้งานหลายด้าน ในระบบปฏิบัติการมีผู้พัฒนาแอปพลิเคชันขึ้นมาเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน สามารถใช้สนทนาฟรีคอล วิดีโอคอล ส่งรูปภาพ ส่งสติ๊กเกอร์ ตั้งค่าการสนทนาเป็นกลุ่ม และมีการดาวน์โหลดแบบฟรีและจ่ายเงินทั้งในด้านการศึกษา ด้านการสื่อสาร (พรพิมล บุรณญา และ เพ็ญจิรา คันธวงศ์, 2557)

แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์

ไลน์ คือ แอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารรูปแบบหนึ่ง สามารถใช้งานได้บนอุปกรณ์สื่อสาร เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นแอปพลิเคชันยอดนิยมที่ได้รับรางวัลชนะเลิศต่าง ๆ สาเหตุที่ชื่อ ไลน์ มาจากเหตุการณ์สึนามิ ประเทศญี่ปุ่นในปี 2011 ที่ระบบการติดต่อสื่อสารเสียหาย ทำให้ผู้คนจำนวนมากต้อง ต่อแถว เพื่อใช้โทรศัพท์สาธารณะ (Chalemvanichkorn, 2013) ปัจจุบันมีผู้ใช้งานผู้ใช้ไลน์ ถึง 44 ล้านคน (พ.ศ 2019) คนไทยใช้มือถือเฉลี่ย 216 นาที/ วัน ใช้ไลน์เฉลี่ย 63 นาที ไลน์มีความสามารถต่าง ๆ ประกอบด้วยคือ Voice all เป็นพีเจอาร์ที่สามารถใช้การคุยกันที่เห็นหน้าคู่สนทนาได้ มีการแชทแบบกลุ่มและการแชร์ภาพ วิดีโอ เสียง ระหว่างการสนทนา และมี Line Camera, Line Card Electronic, Line Brush Application เป็นต้น ด้วยความที่มีพีเจอาร์จำนวนมากขึ้น จึงทำให้ไลน์มีบทบาทในการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันมากขึ้น เช่น

1. ผู้สอนใช้การสั่งงาน มอบหมายงานและดูความคืบหน้าของงานที่มอบหมาย
2. ความสามารถในการแชทแบบกลุ่มของไลน์ จึงมีการส่งผ่านเป็นข้อความ รูปภาพ วิดีโอ ซึ่งลดขั้นตอนการรายงานหรือการมอบหมายงานในห้องเรียนแทน เป็นลักษณะการส่งงานแบบตามที่กำหนดได้อย่างชัดเจน
3. ผู้สอนใช้เพื่อรวบรวมเอกสารประกอบการสอนหรือการบรรยาย Video link บันทึกการบรรยายหัวข้อและผลการอภิปรายผลในชั้นเรียน หรือการส่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในแง่วิชาการเพื่อการทบทวนบทเรียน มีภาพกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ข่าว พร้อมกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เรียนและผู้สอนเป็นสำคัญ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา คณะวิทยาการจัดการที่ลงทะเบียนเรียนในวิชาภาษาอังกฤษสำหรับโลจิสติกส์ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 60 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ บทเรียนรายวิชา ภาษาอังกฤษสำหรับโลจิสติกส์

ตัวแปรตาม พฤติกรรมการเข้าเรียนและปัจจัยความสำเร็จของการเรียนออนไลน์แอปพลิเคชันไลน์ใน 4 ด้าน ผู้สอน ผู้เรียน เนื้อหาบทเรียน และเทคโนโลยี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถาม จำนวน 60 ชุด โดยเริ่มส่งตั้งแต่วันที่ 27 เมษายน – 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 60 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด ซึ่งใช้การเก็บข้อมูลผ่านทาง Google Form เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาแล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบวัตถุประสงค์ที่เป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้อมูลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าเรียนออนไลน์ เป็นแบบสอบถามเป็นข้อมูลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ แอปพลิเคชันไลน์ (Check list) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ

3. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นปัจจัยความสำเร็จที่มีต่อการเข้าเรียนออนไลน์ 4 ด้าน คือ ด้านผู้สอน ด้านผู้เรียน ด้านเนื้อหาบทเรียน ด้านเทคโนโลยี โดยจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลโดยลักษณะแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมุมมองของผู้เรียนออนไลน์ เป็นคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพและแบบสอบถาม ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยเทคนิค IOC พิจารณาจากค่าที่มากกว่า 0.50 ขึ้นไป ปรับปรุงแก้ไขส่วนงานที่ใช้ในแบบสอบถามให้ถูกต้อง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแบบสอบถามปลายเปิดจากการวิเคราะห์เนื้อหาที่มีความคล้ายคลึงกัน

ผลการวิจัย

ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยความสำเร็จการเรียนออนไลน์ แอปพลิเคชันไลน์ ในช่วงวิกฤต COVID-19 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการโลจิสติกส์ ปี 3 รายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ

ตอนที่ 3 ปัจจัยความสำเร็จที่มีต่อการเรียนออนไลน์และมุมมองต่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการโลจิสติกส์ ปี 3 รายวิชา ภาษาอังกฤษสำหรับโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 38 คน (ร้อยละ 63.30) และเพศชาย จำนวน 38 คน (ร้อยละ 36.70) เป็นกลุ่มเรียนวิชาภาษาอังกฤษสำหรับโลจิสติกส์ตอนเช้า จำนวน 27 คน (ร้อยละ 45.00) และกลุ่มบ่าย จำนวน 33 คน (ร้อยละ 55.00)

ตารางที่ 1 แสดงการศึกษาพฤติกรรมการเข้าเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการ โลจิสติกส์ ปี 3 รายวิชา ภาษาอังกฤษสำหรับโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ

ปัจจัยการเข้าเรียนออนไลน์	จำนวน (คน)	% ค่าตอบแบบสอบถาม
1. ความรู้		
1.1 มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษ	43	71.70
1.2 มีความรู้บ้าง	14	23.30
1.3 มีความรู้น้อย	3	5.00
2. ความคุ้นเคยด้านแอปพลิเคชัน		
2.1 Facebook	49	87.10
2.2 Line Video Call	45	75.00
2.3 Zoom	22	66.70
3. การใช้แอปพลิเคชัน		
3.1 Line Video Call	51	85.00
3.2 Facebook	49	81.70
3.3 Zoom	40	66.70
4. ระดับความยากง่ายการใช้แอปฯ		
4.1 Line Video Call	31	51.00
4.2 Facebook	14	23.30
4.3 Skype	5	8.30

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยการเข้าเรียนออนไลน์	จำนวน (คน)	% คำตอบ แบบสอบถาม
5. ด้านการใช้อุปกรณ์ที่เข้าถึงออนไลน์		
5.1 คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ	46	76.70
5.2 แท็บเล็ต	47	78.30
5.3 โน้ตบุ๊ก	12	45.00
6. การใช้สัญญาณที่เข้าถึงออนไลน์		
6.1 ใช้ระบบ Wifi	46	76.60
6.2 ใช้ ฮอตสปอตต์	47	78.30
6.3 ไฟเบอร์อปติก	13	21.70
7. สถานที่เข้าเรียน		
7.1 บ้านพักอาศัย	53	83.30
7.2 ร้านอินเทอร์เน็ต	3	5.00
7.3 อื่น ๆ	4	6.70
8. ช่วงเวลาการเรียน		
8.1 ช่วงเช้า	54	90.00
8.2 ช่วงบ่าย	4	6.70
8.3 ตามตกลง	2	3.30
9. ระยะเวลาการเรียน		
9.1 จำนวน 1 ชั่วโมงครึ่ง	18	60.00
9.2 จำนวน 2 ชั่วโมง	36	5.00
9.3 มากกว่า 2 ชั่วโมง	3	5.00
10. วัตถุประสงค์การเรียนออนไลน์		
10.1 เพื่อเก็บคะแนน	36	60.00
10.3 ได้ความรู้	17	28.30
10.3 ชื่นชอบ	4	6.70
10.4 วิชาบังคับ	3	5.00

ตอนที่ 2 ปัจจัยความสำเร็จที่มีต่อการเรียนออนไลน์และมุมมองต่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการโลจิสติกส์ ปี 3 รายวิชา ภาษาอังกฤษสำหรับโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ

ปัจจัยความสำเร็จที่มีต่อการเรียนออนไลน์	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
ด้านการสอนในภาพรวม	3.97	0.55	ระดับมาก
1. ผู้สอนได้สร้างบรรยายภาคในห้องเรียนที่เป็นมิตรเหมือนในชั้นเรียน			
2. ความรู้ความเข้าใจทันต่อเทคโนโลยี	4.00	0.69	ระดับมาก
3. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียน	3.92	0.65	ระดับมาก
4. ความรู้สึกละเอินต่อปฏิกริยาของผู้เรียน	3.98	0.68	ระดับมาก
ด้านการเรียนในภาพรวม	3.56	0.65	ระดับมาก
1. มีความรู้เบื้องต้นด้านคอมพิวเตอร์	3.65	0.78	ระดับมาก
2. มีความสนใจในการเรียน	3.35	0.92	ระดับมาก
3. มีโอกาสซักถาม แสดงความคิดเห็น	3.67	0.73	ระดับมาก
4. มีความกระตือรือร้น ตั้งตัว ใฝ่รู้ รับผิดชอบและกล้าแสดงออก	3.57	0.77	ระดับมาก
ด้านเนื้อหาในภาพรวม	3.80	0.66	ระดับมาก
1. มีระบบการจัดบทเรียน	3.80	0.71	ระดับมาก
2. มีความถูกต้องของเนื้อหาบทเรียน	3.82	0.75	ระดับมาก
3. มีกิจกรรมต่าง ๆ ให้เกิดการเรียนรู้	3.78	0.78	ระดับมาก
4. ความสามารถถ่ายทอดเนื้อหาที่มีอยู่เดิมด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.82	0.70	ระดับมาก
ด้านเทคโนโลยี ในภาพรวม	3.70	0.54	ระดับมาก
1. มีระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน	3.73	0.73	ระดับมาก
2. ความสมบูรณ์ของเทคโนโลยีที่หลากหลาย	3.57	0.77	ระดับมาก
3. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบไม่ประสานเวลา	3.57	0.77	ระดับมาก
4. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบไม่ประสานเวลา	3.92	0.74	ระดับมาก
มุมมองการเรียนออนไลน์ ในภาพรวม	3.70	0.54	ระดับมาก
1. มีระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน	3.73	0.73	ระดับมาก
2. ความสมบูรณ์ของเทคโนโลยีที่หลากหลาย	3.57	0.77	ระดับมาก
3. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบไม่ประสานเวลา	3.57	0.77	ระดับมาก
4. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบไม่ประสานเวลา	3.92	0.74	ระดับมาก

มุมมองการเรียนออนไลน์ พบว่า คำตอบส่วนใหญ่เป็นเรื่องการได้ลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าอาหาร ค่าเดินทาง แต่อาจต้องมีค่าใช้จ่ายการอัปเดตอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และผู้สอนมีความเป็นกันเองและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียนจึงเกิดความสนุกสนานในการเรียน แต่ถ้าเป็นวิชาที่ยากต่อการเข้าใจ การเรียนออนไลน์อาจลดประสิทธิภาพของการเรียนลดลง

อภิปรายผลการวิจัย

ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยความสำเร็จการเรียนออนไลน์ แอปพลิเคชันไลน์ ในช่วงวิกฤต COVID-19 ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการเรียนออนไลน์ แอปพลิเคชันไลน์ โดยเฉลี่ยจะมีพฤติกรรมในด้านการเข้าใช้ออนไลน์ ที่มีความรู้บ้างในร้อยละ 71.70 แต่โดยส่วนใหญ่ จะใช้การติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น เป็นในรูปแบบการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์บนโทรศัพท์มือถือเป็นอันดับแรก เช่น Facebook, Line ที่ต้องการความบันเทิง ผ่อนคลาย (สอดคล้องกับแนวคิดของ ลิขิต กาญจนกรณ์, 2525) แต่เมื่อเข้าสู่การเรียนออนไลน์ ยังคงเป็นการใช้แอปพลิเคชันไลน์ หรือ Line Video Call ถึงร้อยละ 85 และตามด้วยแอปพลิเคชัน Facebook ร้อยละ 81.70) สำหรับชั่วโมงการเรียนออนไลน์ พบว่า จำนวนชั่วโมงของการเรียนออนไลน์ จำนวน 1.30 ชั่วโมง ร้อยละ 60 แต่งานวิจัยระบุไว้ว่า ไม่ควรเกิน 1 ชั่วโมง (Landry Lauren, 2014) ที่สอดคล้องกับสมาธิของชั้นเรียนเป็นพฤติกรรมหมู่ (อุดมศิลป์ ปิ่นสุข, 2559) อาจเชื่อมโยงกับสมาธิส่วนบุคคล ที่อาจเพิ่มตามอายุ วุฒิภาวะ และความรับผิดชอบ โดยกลุ่มปริญญาตรี อาจมีสมาธิประมาณ 20 – 30 นาที เท่านั้น และยังการสอนออนไลน์ต้องพิจารณาระยะเวลาการเรียนออนไลน์ อาจต้องมีการแบ่งการเรียนการสอนเป็นตอนที่ 1 – 2 – 3 ตามเนื้อหาของบทเรียน

2. ปัจจัยแห่งความสำเร็จต่อการเรียนออนไลน์

ผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านการสอนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) ด้านการเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) ด้านเนื้อหา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) และด้านเทคโนโลยี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$)

2.1 ปัจจัยด้านการสอน พบว่า ด้านการสอนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เนื่องการเรียนการสอนออนไลน์ถือว่าการแก้สถานการณ์ในช่วงวิกฤต COVID-19 ที่เป็นการปรับการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ ทางยูเนสโก, 2563 ได้คาดการณ์ว่าทั่วโลกจะได้รับผลกระทบจากวิกฤต COVID-19 ซึ่งเป็นผลให้สถาบันการศึกษาได้นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ เพื่อเปิดการเรียนการสอนผ่านออนไลน์ (การตลาด, 2563) ผู้สอนจำเป็นต้องสร้างบรรยากาศเสมือนในชั้นเรียน ผู้สอนต้องมีความรู้ความเข้าใจ ทันต่อเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน และมีความไวต่อปฏิกิริยาต่อผู้เรียน ซึ่งอาจเป็นการคาดเดาได้ไม่สมบูรณ์แบบ เนื่องจากไม่สามารถเห็นพฤติกรรมในชั้นเรียน จึงต้องมีการสอบถามในแต่ละช่วงเวลาตามความเหมาะสม

2.2 ปัจจัยด้านการเรียน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) แต่นักศึกษายังไม่พร้อมที่จะซักถาม แสดงความคิดเห็น กระตือรือร้น ใฝ่รู้ จึงต้องได้รับการกระตุ้นในนักศึกษาได้แสดงความคิดเห็น ให้เสมือนอยู่ในห้องเรียนจริง เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และ การประยุกต์ใช้ QR code ในกรณีการตอบคำถามจะเป็นส่วนกระตุ้นได้เข้าถึงคำถามได้รวดเร็ว ไม่มีช่องว่างของการรอคำตอบจากนักศึกษา เนื่องจาก การสอนออนไลน์ เวลาที่ขาดหายไป คือ ช่วงที่รอให้นักศึกษาคงตอบคำถาม ซึ่งนักศึกษาอาจมีความไม่พร้อมในการตอบคำถามในช่วงขณะนั้น การใช้จาก QR code จะเป็นส่วนช่วยในการลดทอนเวลาที่สูญเปล่าได้ นับว่า แอปพลิเคชันไลน์มีความครบถ้วนด้านมีเดีย คือ ความสามารถในการส่งหรือสื่อสารข้อมูลได้อย่างครบถ้วน สะดวกรวดเร็ว (Daft & Lengel, 1986)

2.3 ปัจจัยด้านเนื้อหา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เป็นการจัดระบบการเรียนการสอนตามตารางเรียนเดิมปกติในชั้นเรียนที่ต้องเข้าเรียน เพื่อเรียนตามเวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ ผู้สอนจะเป็นผู้กำหนดกระบวนการเรียนการสอน เนื้อหาใช้เนื้อหาที่มีความต่อเนื่องและนำเสนอ

กิจกรรมต่าง ๆ ให้เกิดการเรียนรู้ (ทศนา แคมณีน, 2547) และการสอนออนไลน์ต้องมีการตรวจสอบความเข้าใจของนักศึกษาด้วยการทำบททดสอบ ซึ่งอาจใช้การทดแทนการให้งานกลุ่มเพื่อให้นักศึกษาได้ปรึกษาปัญหาพร้อมกันจากการกำหนดโจทย์จากผู้สอน ซึ่งต่างกับความหมายของการสอนออนไลน์จะเป็นการให้ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนได้ด้วยตนเอง มีการเข้าถึงแหล่งข้อมูลตามอัธยาศัยในช่วงเวลาสะดวกของผู้เรียน และมีโอกาสได้ใช้เครือข่ายได้สะดวก ไม่มีการกำหนดเวลาตามการเรียนการสอนปกติ

2.4 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) ที่มีความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีระหว่างผู้สอนและผู้เรียน การเลือกใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ทำให้ลดเวลาและมุ่งเน้นทำกิจกรรมอื่น ๆ ได้สะดวกมากขึ้น แต่ทั้งนี้จำเป็นต้องพิจารณาเรื่องของการใช้อุปกรณ์และเครือข่ายด้านเทคโนโลยีที่สมบูรณ์ ทำให้ง่ายต่อการเรียนการสอนและการติดต่อสื่อสารแบบไม่ประสานเวลา การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการจัดการเรียนการสอน จะเป็นนักศึกษาอายุ ระหว่าง 19 – 23 ปี ที่มีความคุ้นเคยในการใช้อยู่แล้ว จากผลการสำรวจพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ประจำปี 2561 ของสำนักพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions Development agency : Public Organization, 2018) เป็นกลุ่มที่นิยมเล่นไลน์มากที่สุดถึงร้อยละ 98.60 และเป็นเครื่องมือที่รองรับการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ ที่นักศึกษาสามารถพกพาได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา จึงมีความคุ้นเคยต่อการใช้ นอกจากนี้ แอปพลิเคชันไลน์ ยังมีฟีเจอร์ที่สามารถสืบค้นคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่สะดวก ในช่วงระหว่างการเรียนรู้ ทำให้ง่ายต่อการตอบสนองได้อย่างทันท่วงที (Zuhri, F, 2016)

3. มุมมองการเรียนออนไลน์ พบว่า เรื่องการได้ลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าอาหาร ค่าเดินทาง และอื่น ๆ แต่อาจต้องมีค่าใช้จ่ายการอัปเดตอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ผู้สอนมีความเป็นกันเองและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียนจะเกิดความสุขสนุกสนานในการเรียน สอดคล้องกับ มณฑิรา ดำรงมณี, 2556 ที่กล่าวว่า ต้องทำความเข้าใจกับผู้เรียนแต่ละคน เช่นการถามคำถามส่วนตัว (ไม่มากเกินไป) แลกเปลี่ยนประสบการณ์เล่าเรื่องของผู้สอนให้ผู้เรียนได้ทราบบางครั้ง แต่ถ้าเป็นวิชาที่ยากต่อการเข้าใจ การเรียนออนไลน์ทำให้ประสิทธิภาพของการเรียนลดลง สอดคล้องกับ มณฑิรา ดำรงมณี, 2556 ในเรื่องของภาษา ผู้เรียนที่รู้คำศัพท์ไม่มาก ไม่สามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้อง และไม่สามารถใช้ภาษาภายในการแสดงต่อสื่อสารได้ในทางหนึ่ง ซึ่งวิธีการใช้เป็นสื่อสารทาง text chat ในการโต้ตอบแทนการใช้ภาษาภายในบางครั้ง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากทำวิจัย

1. ด้านการศึกษา จากผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาสาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีปัจจัยแห่งความสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเกิดการวิกฤตของ COVID-19เป็นการเร่งให้เกิดการเรียนในระบบออนไลน์เร็วยิ่งขึ้น ทั้งที่ผู้เรียนและผู้สอนต้องปรับการเปลี่ยนแปลงด้านการเรียนรู้ไปด้วยกัน ดังนั้น ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาได้จัดทำแผนเร่งด่วนในการกระตุ้นการเรียนการสอนในระบบออนไลน์ ทั้งผู้สอนและผู้เรียนในด้านการอบรมเพิ่มเติมส่งเสริมทักษะการเข้าถึงให้เร็วมากขึ้น อบรมเพิ่มเติมถึงคุณประโยชน์ที่ได้รับเมื่อมีการใช้อินเทอร์เน็ตในการศึกษา

2. ด้านการสอน อาจารย์ผู้สอนหาแนวทางการจัดการเรียนการสอนให้นักศึกษาเกิดความรู้สึกอยากเรียนในวิชานั้น ๆ มีวิธีการที่ดึงดูดความสนใจของนักศึกษามากขึ้น และกำหนดระยะเวลาการสอนให้เหมาะสม ลดความเบื่อหน่ายและการขาดสมาธิหรือการสร้างสิ่งกระตุ้นในด้านอื่น ๆ

3. ด้านการสื่อสาร คณะวิทยาการจัดการอาจมีการส่งเสริมให้นักศึกษาได้มีการสนทนาโต้ตอบผ่านเว็บไซต์ ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาในเรื่องการเรียนรู้ในเรื่องทบทเรียน การจัดกิจกรรม การทำงานเป็นกลุ่ม หรือข้อสงสัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ซึ่งอาจกำหนดให้ผู้สอนตอบคำถามกลับให้นักศึกษา กำหนดภายใน 12 ชั่วโมง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

วิเคราะห์ถึงประโยชน์และอุปสรรคเชิงลึกและผลกระทบในระยะสั้น กลาง ยาว ที่อาจเกิดขึ้นในขณะที่ยสอน ผู้สอนต้องสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันที่ในระบบการสอนออนไลน์ ลดช่องว่างของความห่างเหินระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน เพราะบางครั้งการสอนไม่ได้ให้นักศึกษาเปิดหน้ากล้องทุกครั้ง (ลดค่าใช้จ่ายการใช้อินเทอร์เน็ต) จึงขาดการปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ความน่าสนใจในการเรียนลดลง

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนากร เสนแก้ว. (2558). พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของ Gen-X ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชเนตติ สยนาทนธ์. (2555). พฤติกรรมและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชนินทร์ ตั้งพานทอง. (2560). ปัจจัยที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนรู้การสอน. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โปรดปราน พิตรสาธ. (2545). *ที่นี่ e-learning*. กรุงเทพฯ: ทีเจบุ๊ก.
- เพชร ลิ้มรัตนมงคลและ จิรัชฌา วิเชียรปัญญา. (2556). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการเรียนออนไลน์ของผู้เรียนโครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย. *รังสิตสารสนเทศ*, 19(2)
- พรพิมล บุรณเบญญา และเพ็ญจิรา คันธวงศ์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจของผู้ใช้ สื่อสังคมออนไลน์ของคณบดีทำงาน:กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน “ไลน์” ที่เป็นเครือข่าย สังคมออนไลน์. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2557 (หน้า 442-453)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- มณฑิรา คำรงมณี. (2556). การสอนออนไลน์ จากกระบวนการและกลยุทธ์สู่อุปสรรคและแนวทางแก้ไข: กรณีศึกษาจากโครงการความร่วมมือลุ่มแม่น้ำโขงตอนล่าง 2012. *ภาษาปริทัศน์*. รายการวิทยุสอนภาษาอังกฤษออกอากาศทางสถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์ FM 101.5.
- วัชรวิทย์ นันจันที. (2558). *ไลน์ทางเลือกใหม่เพื่อการเรียนการสอน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 เมษายน 2562). <http://lineforinstruction.blogspot.com/>.
- อุดมศิลป์ ปันสุข. (2559). *วิจัยชั้นเรียน สมมติของชั้นเรียน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2563. <https://www.gotoknow.org/posts/294111>.
- Ali, N. H., & Rosli, R. A. H. M. (2019). Digital technology: E-content development using Apple technology. *Malaysian Journal of Distance Education*, 21(1), 83-94. Available at: <https://doi.org/10.21315/mjde2019.21.1.5>.
- Bezhovski, Z., & Poorani, S. (2016). The evolution of e-learning and new trends. *International Institute for Science, Technology and Education*, 6(3), 50-57.

- Chalernvanichkorn, W. (2013). *Analysis of the Different Elements of the Brand during Krating Dang vs. Red Bull*. Retrieved from http://inside.cm.mahidol.ac.th/mkt/attachments/553_KratingDang%20vs%20Red%20Bull%20Analysis.pdf.
- David, R. & Campbell L. (1999). *On-line database updating network system and method*. Retrieved from <https://patents.google.com/patent/US5937405A/en>.
- Landry Lauren. (2014). *Online Learning is just as Effective as Traditional Education, According to a New MIT Study*. [online]. Available <https://www.americaninno.com/boston/mit-study-how-do-online-courses-compare-to-traditional-learning/>.
- Zuhri, F. (2016). Mobile assisted language learning: The recent application of emerging mobile technologies. *JURNAL BASTRA*, 3(1), 1–10. [online]. Available <https://e-journal.iain-palangkaraya.ac.id/index.php/jefl/article/view/1566>.