

สัมฤทธิ์ผลการสื่อสารของผู้สอนต่างรุ่นอายุในบริบท การสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาไทย

Assessing the Effectiveness of Inter-generational Communication between Teachers in the Context of Communication for Learning in Thai Institutions of Higher Education.

ธีรวันท์ โอภาสบุตร * และพัชนี เชยจรรยา **
Teerawan Opasbut * and Patchanee Cheyjunya **

วันที่รับบทความ	31 มีนาคม 2566
วันที่แก้ไขบทความ	15 สิงหาคม 2566
วันที่ตอบรับบทความ	30 สิงหาคม 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เรียนเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในบริบทการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม จากนักศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยชั้นปีที่ 4 ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไปที่เคยเรียนกับอาจารย์ต่างรุ่นอายุ โดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มาจาก 3 กลุ่มสาขา คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จำนวน 6 คน กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 6 คน และกลุ่มหลักสูตรอาชีวศึกษา จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 18 คน ผลการวิจัยพบว่า สัมฤทธิ์ผลการสื่อสารของผู้สอนต่างรุ่นอายุในบริบทการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาไทย มีดังต่อไปนี้ (1) ความสามารถในการสื่อสาร

* นักศึกษาปริญญาเอก สาขานิติศาสตร์และนวัตกรรม คณะนิติศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

* Ph.D. Candidate at the Graduate School of Communication Arts and Management Innovation, National Institute of Development Administration (NIDA),

** คณะนิติศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

** Graduate School of Communication Arts and Management Innovation, National Institute of Development Administration (NIDA),

E-mail : noonteerawan@gmail.com * patchaneec@hotmail.com **

(2) ความพึงพอใจในการสื่อสาร (3) การรับรู้ปัญหาการสื่อสารระหว่างคู่สื่อสาร และ (4) การตอบสนองของผู้เรียน

คำสำคัญ: การสื่อสารเพื่อการเรียนการสอน, ผู้สอนต่างรุ่นอายุ และการสื่อสารระหว่างเจเนอเรชัน

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกเรื่อง “แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารในบริบทการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาไทย” ของ อธิวัฒน์ โอภาสบุตร ซึ่ง ศาสตราจารย์พัชนี เขยจรรยา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

Abstract

This study is a qualitative research that aims to investigate the perceptions of students regarding the communication skills of teachers of different ages in the context of teaching and learning in higher education institutions in Thailand. Data was collected through the use of focus group discussions with fourth-year students who were 20 years of age or older and had experience studying with teachers of varying generations. The sample group consisted of 18 participants, who were selected from three different fields: social sciences and humanities (6 participants), science and technology (6 participants), and vocational education (6 participants). The communication abilities of teachers of different ages were evaluated based on the following criteria: (1) Communication proficiency (2) Communication satisfaction (3) Recognition of communication difficulties between the teacher and student, and (4) Student response.

Keywords: Communication for learning, Inter-generational teaching, Communication between generations.

บทนำ

ตั้งแต่ยุคสังคมเกษตรกรรมการทำงานร่วมกันระหว่างคนต่างรุ่นอายุเป็นสถานการณ์ปกติที่เกิดขึ้น สังคมมีลักษณะของครอบครัวขยาย (Extended family) เป็นรูปแบบของครอบครัวที่ให้ความสำคัญกับเครือญาติเป็นแกนความสัมพันธ์หลัก สมาชิกในครอบครัวจะประกอบด้วยคนหลายรุ่น การร่วมกันทำกิจกรรมหรือการทำงานต่าง ๆ ก็อาศัยการร่วมแรงของคนหลายรุ่นอายุ แต่ด้วยความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารโดยเฉพาะในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 (ประมาณปี ค.ศ. 1990 หรือ พ.ศ. 2533) เป็นเหตุให้กระบวนการโลกาภิวัตน์ดำเนินไปอย่างรวดเร็วส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงทั่วโลกทั้งระดับมหภาคทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม

ไปจนถึงระดับจุลภาคทางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในด้านค่านิยม ทักษะคิดและพฤติกรรมการใช้ชีวิต การทำงานและการสื่อสารของคนในรุ่นอายุต่าง ๆ ผลจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวยังนำไปสู่ความตึงเครียดในการสื่อสารและการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรต่างรุ่นอายุในองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยในระดับที่เพิ่มมากขึ้นอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน (ปภัสสร่า ชัยวงศ์, 2557)

การเกิดขึ้นของแนวคิดเรื่องเจเนอเรชันถือกำเนิดมาตั้งแต่ช่วงปลายศตวรรษที่ 18 จนถึงศตวรรษที่ 19 เป็นต้นมา เพราะในสมัยนั้นได้เกิดหลายเหตุการณ์สำคัญหลายอย่าง เช่น การอพยพย้ายถิ่นฐานครั้งใหญ่ในโลกตะวันตกจากกระแสปฏิวัติอุตสาหกรรม การเปลี่ยนผ่านระบบการเมืองเป็นประชาธิปไตยอย่างแพร่หลาย การล้มล้างระบอบศักดินาและชนชั้นที่มีอยู่แต่เดิม โครงสร้างทางสังคมและครอบครัวเปลี่ยนไป คนตายน้อยลงด้วยวิทยาการทางการแพทย์ที่ดีขึ้น ทำให้มีคนหลากหลายรุ่นอายุได้มาใช้ชีวิตร่วมบ้านเดียวกัน คนสูงอายุได้เห็นหน้าลูกหลาน ไปจนถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่สร้างทักษะและประสบการณ์ที่แตกต่างกันระหว่างเด็กกับผู้สูงอายุ สิ่งเหล่านี้จึงทำให้นักคิด นักวิชาการในสังคมต้องการสร้างมาตรฐานวัดแบ่งยุคสมัยแบบใหม่ที่เน้นย้ำความสำคัญของเหตุการณ์ประวัติศาสตร์ ไม่ใช่แค่ระบุอายุในช่วงศตวรรษที่ 19 แต่ต้องชัดเจนว่าเป็นยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมหรือยุคอื่น ๆ ตามแต่การเกิดขึ้นของเรื่องราว และเมื่อผนวกรวมกับการไม่มีการแบ่งชนชั้นของขุนนาง ไพร่ หรือ ทาส อันเนื่องมาจากล่มสลายของระบอบเจ้าขุนมูลนาย สังคมจึงต้องหาเกณฑ์จำแนกความแตกต่างระหว่างกลุ่มเพื่อจัดระเบียบการเรียกกลุ่มคนแบบต่าง ๆ ขึ้นมาใหม่ เพื่อให้ง่ายต่อศึกษาและอธิบายความเป็นไปในสังคม นำมาสู่การเริ่มต้นขีดเส้นแบ่งระหว่าง ‘คนยุคก่อน’ กับ ‘คนยุคหลัง’ ‘คนรุ่นเก่า’ กับ ‘คนรุ่นใหม่’ จนกลายเป็นแนวคิดเรื่องเจเนอเรชันในที่สุด (Boorman, 2010; Willetts, 2010; ภาววรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์, 2563)

โดยคนแต่ละยุคเติบโตมาในสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคมที่แตกต่างกัน ซึ่งสิ่งนี้เป็นปัจจัยหลักที่เป็นบ่อหลอมตัวตนของคนแต่ละยุคสมัย ทำให้ ‘ช่องว่างระหว่างวัย’ กลายเป็นปัญหาหลักที่จะนำไปสู่ปัญหาของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของคนต่างรุ่นอายุ ที่มีวัฒนธรรมติดตัวมาไม่เหมือนกัน แต่ต้องมาใช้ชีวิตการทำงานร่วมกัน มีการติดต่อสัมพันธ์กัน จึงต้องมีการปรับประสานเพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน (ปภัสสร่า ชัยวงศ์, 2557) การสื่อสารระหว่างเจเนอเรชันเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่มีความหลากหลาย และได้เข้ามาอาศัยอยู่ภายใต้สังคมเดียวกัน ทั้งนี้ปัญหาการสื่อสารระหว่างเจเนอเรชันที่พบเห็นได้บ่อยนั้น มักเกิดขึ้นจากการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่ต่างกัน โดยแต่ละบุคคลต่างมีมิติความหลากหลายทางวัฒนธรรม การแสดงออกในสถานการณ์ภายใต้วัฒนธรรมหนึ่ง ๆ อาจจะไม่เหมาะสมสำหรับบริบททางวัฒนธรรมนั้น แต่เมื่อบุคคลได้ก้าวเข้ามาอยู่ในอีกวัฒนธรรมหนึ่งแล้ว การแสดงออกภายใต้สถานการณ์เดียวกันอาจกลายเป็นเรื่องที่ไม่เหมาะสมก็เป็นได้ (Gortach, 2008) งานวิจัยนี้เห็นว่าการศึกษาระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันประกอบไปด้วยผู้เรียนและผู้สอนที่มีความแตกต่างในรุ่นอายุ จากข้อมูลโครงสร้างอายุของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ปี 2558 จำนวน 77 แห่ง จำนวน 176,849 คน โดยมีบุคลากรอายุรวมเฉลี่ย 39.78 ปี เป็นผู้ที่มีอายุสูงสุด 89 ปี และผู้มีอายุน้อยที่สุด 16 ปี ซึ่งการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด อายุเฉลี่ย 37.14 ปี รองลงมาระดับปริญญาโท อายุเฉลี่ย 42.17 ปี ระดับปริญญาเอก อายุเฉลี่ย 44.26 ปี และต่ำกว่าปริญญาตรี อายุเฉลี่ย 39.75

ปี ทั้งนี้ สำหรับโครงสร้างอายุเฉลี่ยบุคลากรโดยรวม จำแนก 4 ประเภท คือ (1) กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีอายุเฉลี่ยมากที่สุดคือ 42.24 ปี จากบุคลากร 27,031 คน อายุสูงสุด 86 ปี อายุต่ำสุด 16 ปี รองลงมา (2) กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อายุเฉลี่ย 39.82 ปี จากบุคลากร 14,231 คน อายุสูงสุด 69 ปี อายุต่ำสุด 18 ปี (3) สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ อายุเฉลี่ย 39.71 ปี จากบุคลากร 66,500 คน อายุสูงสุด 84 ปี อายุต่ำสุด 21 ปี และ (4) สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ อายุเฉลี่ย 38.88 ปี จากบุคลากร 69,087 คน อายุสูงสุด 89 ปี อายุต่ำสุด 18 ปี (กรุงเทพฯ, 2559) มหาวิทยาลัยจึงเป็นอีกหนึ่งชุมชนทางวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันของผู้สอนและผู้เรียน ซึ่งต้องมีการสื่อสารระหว่างกันโดยมีเป้าหมายที่จะต้องคำนึงถึงความสำเร็จในการสื่อสาร งานวิจัยนี้มีขึ้นเพื่อศึกษาสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารของผู้สอนต่างรุ่นอายุในบริบทการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาไทยเพื่อทราบถึงการรับรู้ความสามารถในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร การรับรู้ปัญหาการสื่อสาร และการตอบสนองของผู้เรียนที่มีต่อผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทย เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการสื่อสารระหว่างเจเนอเรชันที่เกิดขึ้น เพื่อให้การสื่อสารประสบความสำเร็จและเป็นแนวทางในการพัฒนาวิธีการสื่อสารระหว่างเจเนอเรชันในการเรียนการสอนในอนาคต

ปัญหานำการวิจัย

ความคิดเห็นของผู้เรียนเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในบริบทการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาไทยเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เรียนเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในบริบทการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาไทย

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดการรับรู้ความสามารถในการสื่อสาร

ความสามารถในการสื่อสารคือ ความสามารถสื่อสารได้อย่างเหมาะสม (Appropriateness) และบรรลุตามเป้าหมาย (Effectiveness) ในบริบทหรือสถานการณ์การสื่อสารที่คู่สื่อสารมีปฏิสัมพันธ์กัน (นงลักษณ์ ศรีอำภูพร เจริญงาม, 2541) โดยงานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดเรื่องความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคลากรต่างรุ่นในองค์กรไทย ที่ประกอบด้วย 3 มิติหลัก คือ แรงจูงใจในการสื่อสาร ความรู้ด้านการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ และทักษะในการสื่อสารของ ปัทสรา ชัยวงศ์ (2557) ที่ได้สรุปและรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารไว้ ดังต่อไปนี้ 1.1 แรงจูงใจในการสื่อสาร ซึ่งสะท้อนจากการรับรู้ ความคาดหวังและทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างแต่ละรุ่นอายุมีต่อกัน จะต้องมีความรู้ถึงความแตกต่างระหว่างรุ่นอายุ 2) ตระหนักและมีความรู้ถึงความแตกต่างระหว่างรุ่นอายุ 3) สามารถเข้าใจมุมมองของบุคลากรต่างรุ่นอายุ และ 4) พร้อมจะยืดหยุ่นวิธีการสื่อสารและแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน 1.2 ความรู้ด้านการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ คือ การทราบระบบคิดของคู่ปฏิสัมพันธ์

ต่างรุ่น และผลกระทบต่อผลลัพธ์เชิงการสื่อสารในองค์กร จะทำให้สามารถประเมินสถานการณ์การสื่อสารและเลือกแนวทางการแสดงออกได้อย่างเหมาะสม คู่สื่อสารสามารถจัดการความหลากหลายด้านรุ่นอายุโดยส่งเสริมค่านิยมการเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ การเคารพซึ่งกันและกัน 1.3 ทักษะการสื่อสาร คือ การทราบถึงระบบคิดของคู่ปฏิสัมพันธ์ต่างรุ่น และผลกระทบต่อผลลัพธ์เชิงการสื่อสารในองค์กร จะทำให้ทราบว่าควรพัฒนาทักษะการสื่อสารด้านใดและในระดับใดเพื่อให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานและความคาดหวังเชิงการสื่อสารขององค์กรและคู่ปฏิสัมพันธ์ต่างรุ่น

2. แนวคิดความพึงพอใจในการสื่อสาร

ความพึงพอใจในการสื่อสาร (Communication satisfaction) มีความสำคัญอย่างมากในบริบทของการเรียนการสอนที่มีความแตกต่างในรุ่นอายุของผู้สื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นเรื่องของความพึงพอใจในตัวผู้สื่อสาร เนื้อหาสาระ ลักษณะการสื่อสาร กับความต้องการของผู้รับสาร โดยการสื่อสารถือว่ามีความสำคัญมาก เพราะเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความสามารถในการสื่อสาร และเกิดผลสัมฤทธิ์ทางการสื่อสารได้ ซึ่งถ้าการสื่อสารนั้น ๆ สร้างความพึงพอใจและสามารถทำให้เกิดการตอบสนองของผู้รับสารได้ นอกจากนี้ในเรื่องของการศึกษาเรื่องความพึงพอใจได้มีการจัดประเภทความพึงพอใจจากการใช้สื่อ โดยที่ McQuail et al. (1972) ได้จัดหมวดหมู่ของบทบาทหน้าที่ของสื่อจากมุมมองของปัจเจกบุคคลออกมาเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ และภายในแต่ละกลุ่มก็อาจจะแยกย่อยออกไปอีก ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้ 2.1 ด้านข้อมูลข่าวสารและความรู้ (Surveillance) เป็นการติดตามข่าวสารต่าง ๆ และสังเกตการณ์รอบตัวเพื่อจะได้รู้ข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ 2.2 ด้านการเสริมสร้างอัตลักษณ์ส่วนบุคคล (Personal identity) เป็นการใช้สื่อเพื่อต่อยอดหรืออ้างอิงกับกลุ่มเพื่อเสริมหรือสร้างเอกลักษณ์ให้กับตนเอง 2.3 ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม (Personal relation) เป็นการใช้สื่อเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม 2.4 ด้านความบันเทิง (Diversion) โดยจะออกมาในรูปแบบของการใช้สื่อเพื่อหลบเลี่ยงออกจากประสบการณ์ในชีวิตประจำวันที่ซ้ำซากจำเจ หรือเพื่อหลบหนีปัญหา

3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้อุปสรรคของการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารที่ประสบปัญหาและอุปสรรคจะทำให้การติดต่อสื่อสารด้อยประสิทธิภาพซึ่งปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารอาจเกิดขึ้นได้ในทุกองค์ประกอบของกระบวนการการติดต่อสื่อสาร โดย อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) ได้กล่าวถึง ปัญหาของการติดต่อสื่อสารซึ่งมักจะเกิดขึ้นได้จากปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวผู้ส่งสาร (Sender or source) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวสาร (Message) ปัญหาที่เกิดขึ้นจากช่องทางการสื่อสาร (Channel) และปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับสาร (Receiver) โดย Gudykunst and Kim (2003, อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนากุล, 2559) ได้สรุปอุปสรรคสำคัญที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ในปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไว้ดังนี้ 3.1 อุปสรรคด้านความรู้และความคิด การไม่เข้าใจหรือไม่รู้ภาษาที่ใช้กัน รวมถึงไม่รู้จักเลือกใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม รวมทั้งปัญหาการเลือกใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม การขาดความรู้วัฒนธรรมนั้นๆ 3.2 อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก การรับรู้ที่ขาดประสิทธิภาพ ได้แก่ การรับรู้แบบแช่แข็ง (Freezing) หรือการไม่ยอม

เปลี่ยนแปลงวิธีคิด หรือวิธีมองบุคคล หรือวัฒนธรรม แม้ว่าเวลาหรือสภาพแวดล้อมจะเปลี่ยนไป การคิดหรือมองแบบเหมารวม (Stereotype) เป็นต้นรวมถึงทัศนคติที่เป็นอุปสรรค 3.3 อุปสรรคด้านพฤติกรรม ลักษณะพฤติกรรมบางอย่างถือเป็นอุปสรรคต่อการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคคล

4. แนวคิดการตอบสนองของผู้รับสาร

ลีทซ์ อีร์สธอร์น (2552) อธิบายถึง การตอบสนอง (Response) หรือ การป้อนกลับ (Feedback) ว่าเป็นปฏิกิริยาของผู้รับสารหลังจากได้รับสารที่ผู้ส่งสารส่งไป ซึ่งการป้อนกลับนั้นถือเป็นการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งสาร เพื่อให้การสื่อสารดำเนินไปอย่างครบวงจร และช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถทราบได้ว่าผู้รับสารถอดรหัสสารนั้น ๆ อย่างไร ปฏิกิริยาของผู้รับสาร และการตอบสนองเมื่อผู้รับได้รับสารและแปลความหมายเป็นที่เข้าใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ผู้รับย่อมจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งด้วย โดย พิบูล ทีปะपाल (2545) ได้กล่าวว่า ผู้สื่อสารจะต้องกำหนดรูปแบบการตอบสนองของผู้รับสารไว้ตั้งแต่ก่อนการสื่อสาร ว่าต้องการให้ผู้รับสารเกิดการตอบสนองอย่างไรหรือในขั้นใด โดยสามารถแบ่งการตอบสนองของผู้รับสารออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้ 4.1 ขั้นการรู้คิด (Cognitive stage) เป็นขั้นที่ผู้รับสารรับรู้ถึงการมีอยู่ และมีความรู้ ความเข้าใจในคุณสมบัติ ลักษณะ รวมถึงการใช้ประโยชน์ของสิ่งนั้น ๆ 4.2 ขั้นการรู้สึก (Affective stage) เป็นขั้นที่ผู้รับสารเกิดความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งนั้น รวมถึงระดับความต้องการและความพึงพอใจ 4.3 ขั้นพฤติกรรม (Behavior stage) เป็นขั้นที่ผู้รับสารจะกระทำการบางอย่างต่อสิ่งนั้น เช่น การทดลองใช้ การซื้อ หรือการปฏิเสธ

5. แนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชัน

เจเนอเรชัน หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดและเติบโตในสภาพแวดล้อมในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกัน ทำให้มีประสบการณ์ ค่านิยม ทัศนคติ รวมถึงรูปแบบในการชีวิตที่คล้ายกัน ซึ่งการศึกษาความแตกต่างของรุ่นอายุนั้นจะทำให้เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมทางสังคมได้ เนื่องจากกลุ่มคนที่เจริญเติบโตภายใต้สภาพแวดล้อมเดียวกัน และถูกปลูกฝังความคิด ความเชื่อที่เหมือนกัน ซึ่งจะส่งผลให้มีพฤติกรรมแตกต่างจากกลุ่มคนอีกรุ่นอย่างเห็นได้ชัด (Billingham, 2007) นอกจากนี้การเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มคนในแต่ละรุ่นอายุนั้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารความแตกต่างของกลุ่มคนที่อยู่ร่วมกันได้ (Humphrey and Stokes, 2000) ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่าการศึกษารุ่นอายุจะช่วยให้เข้าใจถึงพฤติกรรมและความต้องการของคู่สื่อสารในแต่ละช่วงวัยได้ การจัดแบ่งกลุ่มคนตามช่วงอายุนั้นมีหลากหลายแนวคิด และมีการทับซ้อนกันในบางช่วงอายุ เช่น แนวคิดของ Shoaff (2013, อ้างถึงใน ภัสสรณัฐ รวยธนาสมบัติ, 2558) ซึ่งปรับปรุงมาจากเกณฑ์การจัดกลุ่มตามแนวคิดตะวันตกของ Mannheim (1952) โดยเกณฑ์นี้ตรงกับสำนักสถิติประชากรของประเทศสหรัฐอเมริกา และถือเป็นเกณฑ์ที่เป็นที่นิยมในงานวิจัย และบทความต่าง ๆ โดยแบ่งกลุ่มรุ่นอายุออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มเกิดก่อนสงครามโลก หรือกลุ่มเงียบ กลุ่มเกิดหลังสงครามโลกหรือ เบบี้บูมเมอร์ (Baby boomer) กลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) และกลุ่มเจเนอเรชันวาย (Generation Y) ซึ่งในทศวรรษที่ผู้วิจัย จะขอไม่ศึกษากลุ่มเงียบ เนื่องจากปัจจุบันประชากร

กลุ่มนี้ถือว่ามีจำนวนน้อย จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับรุ่นอายุ ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงใช้เกณฑ์คาดประมาณความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and communication technology - ICT) ในประเทศไทยในการแบ่งรุ่นอายุอ้างอิง มาจากงานวิจัยเรื่องกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคลากรต่างรุ่นใน องค์การไทยของ (ปภัสรา ชัยวงศ์, 2557) ที่มีการแบ่งรุ่นอายุโดยใช้เกณฑ์ความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาร่วมพิจารณา ได้แก่ เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ เกิดในช่วง ค.ศ. 1941 – 1969 (พ.ศ. 2512 – 2484) เจเนอเรชันเอ็กซ์ เกิดในช่วง ค.ศ. 1970 – 1981 (พ.ศ. 2513 – 2524) และ เจเนอเรชันวาย เกิดในช่วง ค.ศ. 1982 – 1997 (พ.ศ. 2525 – 2540)

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้วิธีการเก็บรวบรวม ข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม (Focus group interview) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ซึ่งเป็นนักศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยชั้นปีที่ 4 ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่เคยเรียนกับอาจารย์ต่างรุ่นอายุทั้ง 3 รุ่นอายุ ที่เป็นอาจารย์ประจำมา ไม่น้อยกว่า 1 ปีการศึกษา และมีอายุงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ซึ่งทั้ง 3 รุ่นอายุคือ เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ ได้แก่ อาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป เจเนอเรชันเอ็กซ์ ได้แก่ อาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 30-45 ปี และ เจเนอเรชันวาย ได้แก่ อาจารย์ที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีลงมา (ระหว่าง 25-30 ปี) โดย กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นครั้งนี้มาจาก 3 กลุ่มสาขา คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จำนวน 6 คน กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 6 คน และกลุ่มหลักสูตร อาชีวศึกษา จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 18 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เลือกมา แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้วิธีการจับสลากจากสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ครอบคลุมใน 74 จังหวัด โดยแบ่งเป็น 8 กลุ่มเพื่อให้มีการกระจายตามสัดส่วนและมีความหลากหลาย จากนั้นจึงจับสลากมา 3 กลุ่มสาขา จาก 3 มหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้มหาวิทยาลัยที่ใช้เป็นตัวแทนทั้งสิ้น 3 มหาวิทยาลัย โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) และมีการกำหนดแนวคำถาม (Interview) ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อทราบถึงสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารของผู้สอนต่างรุ่นอายุ อันจะนำไปสู่การตอบคำถามนำวิจัยที่ตั้งไว้

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มความคิดเห็นของผู้เรียนพบว่า สัมฤทธิ์ผลการสื่อสารของผู้สอนต่างรุ่นอายุในบริบทการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาไทย มีดังต่อไปนี้ 1.ความสามารถในการสื่อสาร 2.ความพึงพอใจในการสื่อสาร 3.การรับรู้ปัญหาการสื่อสารระหว่างคู่สื่อสาร 4.การตอบสนองของผู้เรียน โดยสามารถสรุปผลการวิจัยแบ่งตามรุ่นอายุของผู้สอนได้ดังนี้

1. ความสามารถในการสื่อสารของผู้สอนต่างรุ่นอายุ

1.1 ผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์

ผู้ร่วมสนทนากลุ่มได้แสดงความคิดเห็นว่าผู้สอนรุ่นอายุนี้เปิดใจต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง แต่จำเป็นต้องมีการโต้แย้งกันด้วยเหตุผลและมีหลักฐานสนับสนุนเสมอ แต่ผู้สอนยังคงมีเหตุผลและมุมมองของตนเองมาแสดงกับผู้เรียนไม่ได้เป็นการเห็นด้วยในทุกอย่างผู้สอนจะให้โอกาสผู้เรียนแลกเปลี่ยนความคิด และเห็นแย้งได้ แต่อย่างไรก็ตามต้องมาจบกันด้วยเหตุผล และข้อมูลที่ผู้สอนได้ตอบกลับมาจากจะหนักแน่นและชัดเจน เพราะบางครั้งผู้เรียนอาจจะรู้แค่หลักการ แต่ตัวผู้สอนเคยผ่านเหตุการณ์นั้นๆ หรือได้ทดลองทำจริงมา จึงมีความน่าเชื่อถือกว่า ซึ่งผู้ร่วมสนทนากลุ่มเห็นไปในทางเดียวกันว่ารู้สึกพอใจการสื่อสารในลักษณะนี้ เพราะเชื่อว่าผู้สอนมีประสบการณ์จริงมากพอที่จะให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ผู้ร่วมสนทนากลุ่มแสดงความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันว่า การสร้างปฏิสัมพันธ์ของผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์จะเป็นในลักษณะของการพูดถึงประสบการณ์ที่ผู้สอนได้ผ่านมา สิ่งที่ได้พบเจอในอดีต เพื่อเริ่มต้นแสดงความรู้จักกับผู้เรียน มีการสื่อสารที่แลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่มาพูดคุยกับผู้เรียนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ทั้งยังได้นำเอาประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาเชื่อมโยงเข้ากับสิ่งที่กำลังจะสอน แต่อย่างไรก็ตามผู้สอนจะพูดถึงตัวเองมากกว่าการทำความรู้จักในตัวผู้เรียน เพื่อเป็นการดึงให้ผู้เรียนเป็นฝ่ายเข้าหา ผู้สอนค่อนข้างมีการเว้นระยะห่างกับผู้เรียน ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์นอกห้องเรียน ผู้เรียนส่วนใหญ่จะไม่ค่อยกล้าสอบถามเมื่อมีเรื่องเกี่ยวกับการเรียนที่ไม่เข้าใจ เพราะด้วยบุคลิก ท่าทาง และการวางตัว ทำให้ผู้เรียนรู้สึกเกรงใจ แต่ถ้าผู้สอนกระตุ้นและเปิดโอกาสให้ซักถามจึงกล้าถาม ทั้งนี้ผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์มีความตั้งใจฟังในสิ่งที่ผู้เรียนสื่อสาร เมื่อฟังแล้วไม่เข้าใจจะมีการสอบถามเพิ่มเติม เพื่อให้ขยายความและเล่ารายละเอียดให้ชัดเจน ผู้ร่วมสนทนากลุ่มให้ความเห็นว่าผู้สอนไม่ได้ฟังแค่สิ่งที่ผู้เรียนถามหรือเล่า แต่เป็นการฟังที่ผู้สอนพยายามจะทำความเข้าใจไปถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียนด้วย และเมื่อฟังแล้วจะไปหาคำตอบหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมมาให้ อีกทั้งผู้สอนยังชอบให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็นในห้องเรียนเมื่อถูกถาม ผู้ร่วมสนทนากลุ่มยังแสดงความคิดเห็นว่าในกรณีที่ผู้เรียนมีการสื่อสารในลักษณะการหาข้ออ้างหรือข้อแก้ตัว ผู้สอนจะตั้งใจฟังยิ่งขึ้น เพราะมีประสบการณ์มาก ฟังแบบรู้เท่าทันคู่สื่อสาร ทำให้ทราบได้ทันทีว่าผู้เรียนพยายามหาข้ออ้างเพื่อมาแทนการให้เหตุผลที่แท้จริง เช่น การลาหยุด ส่งงานล่าช้า เป็นต้น

1.2 ผู้สอนเจนเนอเรชันเอ็กซ์

ผู้สอนรุ่นอายุนี้เปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างและการโต้แย้งแสดงเหตุผล โดยเพิ่มการให้คำแนะนำในสิ่งที่ผู้เรียนเข้าใจผิด โดยเป็นการสื่อสารที่โต้แย้งทันทีในสิ่งที่ผู้เรียนเข้าใจผิด ผู้ร่วมสนทนากลุ่มให้ความเห็นว่า ผู้สอนเจนเนอเรชันเอ็กซ์ เปิดใจรับฟังความเห็นต่าง และมีการมองภาพลึกกว่าที่ผู้เรียนมอง ถ้าผู้เรียนมีความเห็นขัดแย้ง ผู้เรียนต้องหาเหตุผลมาโต้แย้งผู้สอนให้ได้ ไม่ปิดกั้น ไม่มีการตัดสินว่าผู้เรียนผิด พร้อมทั้งเสริมมุมมองให้ในเรื่องต่าง ๆ วิธีการสื่อสารเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ในการเรียนการสอนของผู้สอนเจนเนอเรชันเอ็กซ์ จะเป็นลักษณะของการเริ่มสื่อสารเพื่อสร้างคุ้นเคยโดยการชวนคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น สอบถามถึงสิ่งสนใจ เรื่องที่ติดตามในปัจจุบัน เพื่อจะหากรอบประสบการณ์ร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างบทสนทนาให้สื่อสารกันต่อไป

ได้ และไม่ได้เน้นการสื่อสารที่ผูกขาดไปที่ตนเอง มีการแสดงความใกล้ชิดด้วยการคุยแบบเป็นกันเอง ในการสอน แต่ผู้ร่วมสนทนากลุ่มให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าผู้สอนยังคงมีอาณาเขตของตนเอง มีระยะห่างในการสื่อสาร โดยเฉพาะนอกเวลาเรียน แต่ทั้งนี้ผู้ร่วมสนทนากลุ่มกล่าวว่ามีรู้สึกอึดอัดเวลาที่ต้องสื่อสารกับผู้สอนเจอเรชั่นเอ็กซ์ เพราะผู้สอนมีความพยายามในการเข้าหาและรับฟังผู้เรียน โดยลักษณะของคำแนะนำที่ให้มีอยู่ในรูปแบบของการให้ผู้เรียนไปค้นคว้าและคิดต่อเอง ไม่ได้ให้เป็นคำตอบที่สำเร็จรูป ผู้ร่วมสนทนากลุ่มให้ข้อมูลว่า ผู้สอนจะมีข้อมูลมาเพื่อให้ผู้เรียนแลกเปลี่ยน มีการหาข้อมูลมาเพื่อชวนคุย สื่อสารสร้างปฏิสัมพันธ์ในการเรียนการสอน ผู้สอนมักจะชอบสังเกตว่าผู้เรียนกำลังมีปัญหาหรือคำถามในเรื่องใดอยู่ และมักจะเสนอแนวทางเพื่อช่วยแก้ปัญหา นั้น ผู้สอนเจอเรชั่นเอ็กซ์มีวิธีการฟังที่จริงจัง ตั้งใจฟังในสิ่งที่ผู้เรียนต้องการสื่อสาร เป็นการฟังที่ทำให้ผู้เรียนรู้สึกได้ถึงความเข้าใจและเอาใจใส่ ผู้ร่วมสนทนากลุ่มยังให้ความเห็นเกี่ยวกับอวัจนภาษาที่ผู้สอนแสดงออกมาระหว่างการฟังว่า บางครั้งท่าทางและบุคลิกของผู้สอนทำให้ผู้พูดรู้สึกท้อใจปิดกั้น แต่ผู้ร่วมสนทนากลุ่มส่วนใหญ่เห็นว่าผู้สอนรับฟังความคิดเห็นโดยไม่ทำให้ผู้เรียนรู้สึกเสียหน้าเมื่อเสนอความคิดเห็นในทางตรงกันข้าม

1.3 ผู้สอนเจอเรชั่นวาย

ผู้สอนรุ่นอายุนี้มีการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างแบบไม่มีถูกไม่มีผิด ให้ความสำคัญเป็นกันเองในการรับฟังการโต้แย้งแสดงเหตุผล ทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่ากล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็นมากกว่า และมีความชัดเจนในการสื่อสาร การใช้คำพูดง่าย ๆ ในการสั่งงาน ทำให้ลดความเข้าใจผิดที่เกิดจากการสื่อสารได้ ในอีกมุมหนึ่ง ผู้ร่วมสนทนากลุ่มได้เสนอความเห็นว่ายังรู้สึกไม่เชื่อมั่นว่าผู้สอนสามารถให้คำตอบกับการเห็นแย้งของผู้เรียนได้ ด้วยเพราะประสบการณ์และความเชี่ยวชาญที่ไม่ได้มีมากเท่ากับผู้สอนรุ่นก่อนหน้า ประกอบกับความชำนาญในการโต้แย้งแสดงเหตุผลยังไม่คมชัดเท่าผู้สอนรุ่นก่อนหน้า ผู้ร่วมสนทนากลุ่มได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ในการเรียนการสอนของผู้สอนเจอเรชั่นวาย ว่าผู้สอนจะเริ่มสร้างความสนิทสนม ให้ความเป็นกันเอง คุยเล่นระหว่างสอน และเป็นฝ่ายเข้ามาสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนก่อน ทำให้ผู้เรียนไม่รู้สึกกลัวและกล้าชวนคุย นอกจากนี้ผู้ร่วมสนทนากลุ่มยังให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ในขั้นแรกของการเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์นั้นผู้สอนจะให้ความสนิทสนมกับนักศึกษาที่มีความโดดเด่นในชั้นเรียนก่อนเพื่อเป็นจุดสานต่อไปสู่การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนคนอื่น ๆ เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากผู้เรียนในชั้นเรียน นอกจากนี้ผู้ร่วมสนทนากลุ่มยังได้แสดงความคิดเห็นอีกมุมหนึ่งว่า ถึงแม้ผู้สอนเจอเรชั่นวาย จะสามารถพูดคุยกันได้เพราะด้วยวัยที่ไม่ได้ต่างกันมาก มีความคิดบางอย่างที่ยังเชื่อมต่อกันได้ แต่ในประเด็นเรื่องความรู้ในการสื่อสารของผู้สอน ผู้สนทนาให้ความเห็นว่ายังไม่สามารถทำให้ผู้เรียนวางใจได้ว่าความรู้ของผู้สอนมีกว้างและครอบคลุมมากเพียงพอ อีกทั้งความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างกันจะสามารถฟังพาได้ ผู้เรียนก็ยังรู้สึกว่ายังไม่เชื่อถือนักพอ โดยให้ความเห็นว่ามีมโนคติในตัวเองว่าอาจารย์ที่มีรุ่นอายุมากกว่า ในด้านของการรับฟัง ผู้สอนเจอเรชั่นวายมีการฟังแบบตั้งใจและให้เกียรติ ฟังแบบรู้เท่าทัน รับรู้ได้ว่าผู้สอนมีความเข้าใจในผู้เรียน เพราะด้วยช่วงวัยที่ไม่ห่างกันมาก ทำให้ผู้ร่วมสนทนากลุ่มรู้สึกว่าผู้สอนได้เคยผ่านประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกับตนมาก่อน จึงเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ผู้เรียนต้องการสื่อสาร และผู้เรียนรับรู้ได้ว่าผู้สอนฟังอย่างมี

วิจารณ์ญาณ

2. ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้สอนต่างรุ่นอายุ**2.1 ผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์**

ด้านความพึงพอใจในการสื่อสารที่มีต่อผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ ผู้ร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นในประเด็นนี้ว่าผู้สอนจะใช้เวลาและความสำคัญกับการเล่าเรื่องราวที่ผ่านมาแล้วในยุคสมัยของตน นำประสบการณ์ที่พบเจอมาเป็นเรื่องเล่าในระหว่างการเรียนรู้การสอน โดยผู้ร่วมสนทนากลุ่มท่านหนึ่งได้เสนอความคิดเห็นอีกมุมหนึ่งว่า ผู้สอนจะหลีกเลี่ยงการกล่าวถึงความ เป็นไปของสถานการณ์ปัจจุบัน เพราะรู้ว่าจะสร้างความไม่พอใจและขัดแย้งกันขึ้น ผู้ร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นว่าบุคลิกและวิธีการสื่อสารของผู้สอนมีลักษณะของความใจเย็น ไม่ใช้อารมณ์เพื่อจัดการกับปัญหา จึงทำให้ผู้ร่วมสนทนากลุ่มรู้สึกว่าเป็นข้อดีที่ตนสามารถนำไปเป็นแบบอย่างในการใช้ชีวิตได้ นอกจากนี้การที่ผู้เรียนได้สื่อสารกับผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และการได้สื่อสารกับผู้สอนทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เรื่องการวางตัวกับผู้ใหญ่ ทำให้ผู้เรียนเกิดประสบการณ์ในการสื่อสารว่า ต้องมีความระมัดระวังในการวางตัว การเลือกใช้คำพูด ท่าทีต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติต่างออกไปจากคนรุ่นอายุเดียวกัน โดยผู้ร่วมสนทนากลุ่มอีกท่านหนึ่งได้ให้ความเห็นว่าผู้สอนทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้วิธีการตั้งคำถามที่จะสามารถนำไปใช้ในการติดต่อและสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ในสังคม ทั้งนี้ยังรวมถึงวิธีการที่เรียนรู้การไม่ด่วนตัดสินคน ในด้านของบรรยากาศการสื่อสารที่เกิดขึ้นเมื่อผู้สนทนาได้สื่อสารกับผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ ผู้ร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นในประเด็นนี้ว่าการได้สื่อสารกับผู้สอนนั้นก่อให้เกิดบรรยากาศของการสื่อสารที่ค่อนข้างทำให้ผู้เรียนรู้สึกไม่ผ่อนคลาย มีความเกรงใจปรากฏอยู่ และผู้สอนไม่ได้มีการกระตุ้นให้เกิดการถาม-ตอบในห้องเรียน ทำให้ผู้เรียนรู้สึกถึงบรรยากาศการเรียนรู้ที่ไม่สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้น แต่ทั้งนี้ไม่ได้เป็นความรู้สึกในแง่ลบที่เกิดขึ้นกับบรรยากาศดังกล่าวทั้งหมด เพราะผู้เรียนเข้าใจว่าด้วยบุคลิกภาพเฉพาะตนของผู้สอนแต่ละคน

2.2 ผู้สอนเจนเนอเรชันเอ็กซ์

ด้านความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มที่มีต่อผู้สอนเจนเนอเรชันเอ็กซ์ ผู้ร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นในประเด็นนี้ว่า แม้ผู้สอนจะเล่าเรื่องข่าวสารเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบ้าง แต่ยังไม่เกิดบรรยากาศของการสื่อสารที่ทำให้ผู้เรียนรู้สึกสนใจในข่าวสารที่ผู้สอนนำมาเล่า นอกจากนี้ผู้สอนมีความเคร่งครัดในเรื่องการรักษาระเบียบวินัยสูง ทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่าต้องกระตือรือร้นที่จะไม่ทำผิดกฎที่ผู้สอนตั้งไว้ ทำให้รู้สึกเหมือนเป็นการฝึกวินัย สร้างความรับผิดชอบให้กับตนเอง ผู้ร่วมสนทนากลุ่มมีความพอใจกับการที่ผู้สอนเจนเนอเรชันเอ็กซ์ สามารถนำสิ่งที่ผู้สอนถ่ายทอดไปเล่าต่อให้ผู้อื่นฟังได้ ทำให้มีประเด็นในการสนทนากับคนอื่น ๆ ในสังคม เหมือนการได้รับประสบการณ์ทางอ้อมที่เกิดจากการสื่อสารกับผู้สอน และสามารถนำสิ่งเหล่านั้นไปสร้างเป็นบทสนทนาที่เอื้อต่อการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นต่อไปได้ นอกจากนี้ผู้สอนยังทำให้ผู้เรียนรู้วิธีการตั้งคำถามและการรู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ในด้านของบรรยากาศการสื่อสารที่เกิดขึ้นเมื่อผู้สนทนาได้สื่อสารกับผู้สอนเจนเนอเรชันเอ็กซ์ โดยผู้ร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นว่าการได้สื่อสารกับผู้สอนบางท่านจะมีลักษณะที่เป็นบรรยากาศของการผ่อนคลาย ซึ่งผู้เรียนจะชอบในบรรยากาศ

ลักษณะนี้ เพราะผู้เรียนจะมีวิธีการในการจัดการและดูแลตนเอง แต่บรรยากาศในการสื่อสารที่เกิดจากผู้สอนบางท่านก็มีความแตกต่างออกไปคือ มีความตึงเครียดในวิธีการสื่อสารทำให้บรรยากาศในห้องเรียนมีความอึดอัดเกิดขึ้น

2.3 ผู้สอนเจนเนอเรชันวาย

ผู้สอนเจนเนอเรชันวายได้ใช้วิธีการสื่อสารถึงข่าวสาร เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยผสมผสานไปกับการเรียนการสอน ทำให้ผู้เรียนรับรู้ข่าวสาร เหตุการณ์ปัจจุบันไปพร้อมๆกับการเรียนในห้อง ซึ่งสอดคล้องกับที่ผู้ร่วมสนทนากลุ่มให้ความเห็นในประเด็นนี้ว่าผู้สอนมีการพูดคุยและสร้างความอยากรู้อยากเห็นในสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าผู้สอนในรุ่นอายุอื่น ผู้สอนมีความเข้าใจในหัวข้อสื่อสาร ผู้ร่วมสนทนากลุ่มเห็นว่าผู้สอนเป็นแบบอย่างของการดำเนินชีวิตในอนาคດด้านการงาน ได้เรียนรู้ว่าควรสื่อสารกันเมื่อมีปัญหา และใช้การสื่อสารมาเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกันได้ นอกจากนี้การได้สื่อสารกับผู้สอนเจนเนอเรชันวาย ทำให้เกิดบรรยากาศการสื่อสารที่เป็นกันเอง และผู้เรียนรู้สึกว่าการอยู่ในบรรยากาศการเรียนการสอนที่ผ่อนคลายมากกว่า ไม่ต้องรู้สึกกังวลในการสื่อสาร ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพขึ้น

3. การรับรู้ปัญหาการสื่อสารระหว่างคู่สื่อสาร

3.1 ผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์

ในอีกมุมหนึ่งการสื่อสารในบริบทการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุกับผู้เรียนก็ก่อให้เกิดบรรยากาศของความขัดแย้งหรือปัญหาในการสื่อสารขึ้นได้ ผู้ร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นในประเด็นนี้ว่าการเกิดปัญหาในการสื่อสารกับผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ จะเห็นชัดในการสอนออนไลน์ที่ผู้สอนรุ่นอายุนี้จะยังอยู่ระหว่างการปรับตัวกับเทคโนโลยีการสอนในช่วงแรกของการเรียนการสอนทางสื่อออนไลน์ ซึ่งยังมีความติดขัดอยู่บ้างทำให้ผู้เรียนเห็นว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นและรบกวนบรรยากาศในการเรียน ทั้งนี้ยังมีปัญหาการสื่อสารในเรื่องของการ วิจารณ์ร่างกาย (Body shaming) ที่ผู้สอนไม่ได้ระวังในเรื่องดังกล่าว ทำให้เกิดบรรยากาศของความขัดแย้งกับผู้เรียน แม้ว่าจะไม่ได้เกิดขึ้นกับตนเองก็ตาม แต่การอยู่ในสถานการณ์ดังกล่าวก็ทำให้ผู้เรียนรู้สึกไม่พอใจต่อเหตุการณ์นั้น นอกจากนี้ผู้สนทนาให้ความเห็นว่าเมื่อมีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับผู้สอน ผู้สนทนาจะเลือกไม่แสดงออกซึ่งความคิดเห็นนั้น เพราะมองว่าผู้สอนจะไม่เปิดโอกาสในการรับฟังและจะนำไปสู่การโต้ตอบที่บ้านปลาย ในขณะที่ผู้ร่วมสนทนากลุ่มอีกท่านหนึ่งได้ให้ความเห็นว่าผู้สอนบางท่านก็จะเลี่ยงการสื่อสารถึงสิ่งที่ทราบว่าจะสื่อสารไปแล้วจะทำให้เกิดความขัดแย้งกับผู้เรียน เพราะฉะนั้นผู้สอนจะพูดคุยเฉพาะเรื่องที่จำเป็น การสื่อสารที่ก่อให้เกิดปัญหาด้านการแสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ ส่วนมากเกิดจากการไม่แสดงออกซึ่งอารมณ์หรือความรู้สึกที่อยู่ภายในจิตใจ เมื่อผู้สอนเจอกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการเรียนการสอน จึงทำให้ผู้เรียนไม่ทราบว่าผู้สอนกำลังรู้สึกอย่างไร การเก็บอารมณ์ของผู้สอนรุ่นอายุนี้ทำให้ผู้เรียนไม่เข้าใจถึงสิ่งที่ผู้สอนต้องการ ประกอบกับบุคลิกภาพของผู้สอนที่ดูเข้าถึงยากทำให้ผู้เรียนไม่กล้าเข้าหา ผู้เรียนจึงไม่ทราบว่าต้องปฏิบัติตัวอย่างไร

3.2 ผู้สอนเจเนอเรชันเอ็กซ์

ผู้ร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นในประเด็นนี้ว่าการเกิดปัญหาในการสื่อสารกับผู้สอนเจเนอเรชันเอ็กซ์ ในเรื่องการใช้คำพูด การสื่อสารที่ก้าวล่วงมาในเรื่องการวิจารณ์รูปร่าง อัตลักษณ์ของผู้เรียน โดยผู้เรียนได้เลือกที่จะสื่อสารโต้ตอบเพื่อให้ผู้สอนทราบถึงความไม่พอใจที่เกิดขึ้น แต่ผู้สอนก็ไม่ได้มีการโต้ตอบในเชิงจะนำไปสู่ความขัดแย้ง สำหรับผู้สอนรุ่นในอายุนี้นักเรียนบางคนเปิดใจให้กับความคิดที่ตรงข้ามกับตน ไม่ได้ปิดกั้นการโต้แย้งจากคู่สื่อสาร แต่บางคนก็จะปิดใจ ยึดมั่นในความเชื่อและวิธีคิดของตนเป็นสำคัญ ถ้าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นบ้างจากการโต้เถียงกัน แต่สุดท้ายก็ต้องประนีประนอมตามสิ่งที่ผู้สอนต้องการ โดยสิ่งที่เป็นปัญหาและผู้ร่วมสนทนากลุ่มเห็นว่าทำให้รบกวนการเรียนการสอนคือ การที่ผู้สอนเจเนอเรชันเอ็กซ์ เกิดความไม่พอใจในผู้เรียนบางคน จึงแสดงอารมณ์ความรู้สึกผ่านทางคำพูดระหว่างการสอน ทำให้บรรยากาศการเรียนการสอนไม่ดีเท่าที่ควร และผู้สอนมักจะเลือกให้ความสนใจกับผู้เรียนบางกลุ่มที่มีความสนิทมากกว่า นอกจากนี้ผู้เรียนมีความเห็นว่าผู้สอนมีพฤติกรรมที่เคร่งครัดในบางเรื่องมากเกินไป ซึ่งเรื่องดังกล่าวไม่ได้มีผลกระทบต่อการเรียน อย่างไรก็ตามผู้เรียนไม่ได้มีการโต้ตอบ แต่เลือกที่จะไม่สนใจและไม่ทำตามในบางเรื่องที่ตนมองว่าเกินกว่าเหตุ

3.3 ผู้สอนเจเนอเรชันวาย

การสื่อสารที่ก่อให้เกิดบรรยากาศของความขัดแย้ง วิธีคิดที่ไม่ตรงกันต่อการสื่อสารกับผู้สอนเจเนอเรชันวาย มาจากรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ ที่ผู้สอนคาดหวังว่าผู้เรียนทุกคนจะต้องเตรียมพร้อมด้านอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ครบถ้วน ซึ่งในความเป็นจริงแล้วไม่ใช่ผู้เรียนทุกคนที่มีความพร้อมในด้านดังกล่าว จึงทำให้ผู้เรียนรู้สึกที่ผู้สอนไม่เข้าใจถึงเหตุผลของผู้เรียน โดยมีผู้ร่วมสนทนากลุ่มอีกท่านหนึ่งได้ให้ความเห็นว่าผู้สอนได้มีวิธีการสื่อสารในการเรียนการสอนที่ตรงไปตรงมา ผู้สอนเป็นฝ่ายบอกความต้องการของตนมาอย่างชัดเจน ทำให้ผู้เรียนเข้าใจถึงสิ่งที่ผู้สอนต้องการว่าแต่ละขั้นตอนต้องทำอะไรบ้าง และผู้สอนจะเสนอทางเลือกให้ผู้เรียนตัดสินใจเอง หรือถ้ามีความคิดเห็นไม่ตรงกันก็จะมีการปรับความเข้าใจกัน นอกจากนี้ปัญหาในการสื่อสารก็เกิดจากตัวผู้เรียนเองที่ตามไม่ทันในสิ่งที่ผู้สอนสื่อสาร โดยปัญหาด้านการแสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้สอนเกิดจากที่ผู้เรียนมีความเห็นว่าด้วยอายุของผู้สอนมีความใกล้เคียงกับผู้เรียน และเมื่อมีเหตุการณ์ความขัดแย้งบางอย่างขึ้น จึงทำให้ผู้สอนมีการแสดงอารมณ์ทางสีหน้าท่าทาง แสดงออกทางอวัจนภาษาที่ชัดเจนเมื่อเกิดความไม่พอใจ โดยผู้ร่วมสนทนากลุ่มอีกท่านหนึ่งได้ให้ความเห็นในการแสดงความรู้สึกของผู้สอนว่า ผู้ร่วมสนทนากลุ่มเห็นว่าผู้สอนให้ความเห็นนอกเหนือใจที่มากเกินไปต่อผู้เรียนบางกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่มีผลการเรียนอ่อนกว่า จนทำให้ผู้เรียนคนอื่นเห็นว่าไม่ยุติธรรม เพราะรู้สึกว่ากลุ่มผู้เรียนที่ได้คะแนนสูงกว่า ก็ได้ใช้ความพยายามในการเรียนแลกรมาเช่นกัน แต่ผู้สอนกลับให้ความสำคัญไม่เท่าเทียมกัน โดยเห็นว่าผู้สอนควรใช้มาตรฐานเดียวกันกับผู้เรียนทุกคน และยังมีเรื่องการเลือกปฏิบัติที่ผู้สอนจะเลือกให้ความสนใจ ใส่ใจกับผู้เรียนบางกลุ่มที่ผู้สอนสนิทมากกว่า ทำให้ผู้เรียนคนอื่นรู้สึกถึงความไม่เท่าเทียมในการเลือกปฏิบัติ และการให้ความสนิทสนมกับผู้เรียนมากเกินไป คุยเล่นจนเกินขอบเขตความเป็นอาจารย์

4. การตอบสนองของผู้เรียนต่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุ

4.1 ผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์

ในส่วนของการตอบสนองของผู้เรียนในการเรียนการสอนต่อผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ผู้ร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นว่า ตัวอย่างประกอบการสอนที่ผู้สอนนำมาเสริมในการสอนหลักนั้นเป็นเหตุการณ์หรือประสบการณ์ที่ผ่านมานานแล้ว ทำให้นำมาปรับใช้ได้ยากในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามการเรียนกับผู้สอน ทำให้ได้รับความรู้ที่เต็มที่มาก เพราะผู้สอนมีวิธีการสอนที่ดี และมีความรับผิดชอบในงานสอน ไม่เอาเรื่องอื่นมารบกวนระหว่างการสอน และผู้สอนจะใส่ใจในความละเอียดของเนื้อหาที่ใช้สอน แต่ผู้เรียนเห็นว่าเนื้อหามากเกินไป สามารถตัดทอนให้เหมาะสมกว่านี้ได้ และประกอบกับวิธีการสื่อสารในการสอนที่ใช้เวลานานในแต่ละหัวข้อ ทำให้ผู้เรียนไม่สามารถใช้สมาธิจดจ่อได้นานเท่าที่ควร นอกจากนี้ในกรณีการสอนออนไลน์ ที่เป็นรูปแบบของการสื่อสารที่ผู้เรียนต้องการคำตอบที่รวดเร็ว แต่ผู้สอนยังคงต้องใช้เวลาในการกลับมาตอบคำถาม และมีลักษณะการสอนที่สอนไปเรื่อย ๆ ไม่ค่อยมีการสังเกตผู้เรียน ทั้งนี้ผู้เรียนได้เข้าใจในเหตุผลของข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีและวิธีการสื่อสารในช่องทางออนไลน์ของผู้สอน โดยผู้ร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นว่า ได้ให้ความร่วมมือในชั้นเรียนโดยมีการเข้าเรียน ส่งงาน ตอบคำถาม ตามปกติ โดยไม่ได้กังวลว่าจะผิดหรือถูก เพราะผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ไม่ได้ตำหนิถ้าตอบผิด และการส่งงานก็รับผิดชอบตามกำหนดเวลาเป็นปกติอยู่แล้ว และมีความเห็นว่าผู้สอนมีความพยายามที่จะช่วยเหลือในด้านการเรียนอีกด้วย

4.2 ผู้สอนเจนเนอเรชันเอ็กซ์

ผู้สอนเจนเนอเรชันเอ็กซ์ ได้ให้คำปรึกษาที่ช่วยในการตัดสินใจ และผู้เรียนมีความเห็นว่าผู้สอนสามารถให้คำตอบในสิ่งที่อยากรู้ได้ ผู้เรียนรู้สึกพอใจที่ผู้สอนแนะนำช่องทางที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่ตนอยากรู้ ทำให้นำมาช่วยแก้ไขปัญหของตนได้ โดยผู้ร่วมสนทนากลุ่มอีกท่านหนึ่งได้ให้ความเห็นว่าเรียนกับผู้สอน ทำให้ได้รับความรู้มาก เพราะผู้สอนเน้นการมีส่วนร่วมกับผู้เรียน และสอนไม่น่าเบื่อ ผู้สอนรุ่นอายุนี้บางคนที่มีวิธีการสอนที่ให้อิสระในการเรียน ผู้เรียนก็จะรับผิดชอบในการเรียนของตนเองไป อีกทั้งผู้สอนจะสังเกตความตั้งใจในการเรียนของผู้เรียนเสมอ แต่ก็ยังมีผู้สอนบางท่านที่นำอารมณ์มาปะปนกับการสอน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ผู้เรียนรู้สึกว่าจะไม่อยากจะกระตือรือร้นที่จะเรียน นำไปสู่ความรู้สึกอึดอัดกับผู้สอนบางคนได้

ในส่วนของการตอบสนองด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของผู้เรียนในการเรียนการสอนกับผู้สอนเจนเนอเรชันเอ็กซ์ ผู้ร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นว่า มีความจำเป็นที่ต้องให้ความร่วมมือในการเรียนกับผู้สอน เพราะมีความเข้มงวดกว่าผู้สอนรุ่นอายุอื่น ผู้สอนจะเคร่งครัดในกำหนดการทำงาน และการส่งงาน เมื่อมีข้อสงสัยผู้เรียนมักจะไม่ค่อยถามเพราะต้องการคำตอบที่ตรงประเด็นเท่าที่ ต้องการทราบ แต่ผู้สอนมักจะขยาดความและใช้เวลาในการอธิบาย ตอบคำถามที่ยาวนาน ทำให้ผู้เรียนมักไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการเรียนในประเด็นดังกล่าว

4.3 ผู้สอนเจนเนอเรชันวาย

ผู้สอนเจนเนอเรชันวาย สามารถถ่ายทอดเนื้อหาในการเรียนการสอนให้ผู้เรียนเข้าใจ

ได้ดี ซึ่งอาจจะมีเนื้อหาบางส่วนที่รู้สึกว่ายาก แต่ผู้เรียนมีความเห็นว่าเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปปรับใช้ได้ ก็จะใช้เวลาในการทำความเข้าใจในเนื้อหาและถ้ามีข้อสงสัยก็จะถามเป็นการส่วนตัว ผู้ร่วมสนทนากลุ่มเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าการเรียนกับผู้สอนทำให้เข้าใจเนื้อหาการเรียนได้ดี เพราะลักษณะการสอนเป็นการถ่ายทอดเนื้อหาแบบการเล่าเรื่อง มีการยกตัวอย่างที่ทันสมัยซึ่งแตกต่างกับอาจารย์รุ่นอายุอื่น ๆ นอกจากนี้ผู้สอนเสนอแนะวิธีสื่อสารที่ทำให้ผู้เรียนกล้าที่จะเข้าหาให้คำแนะนำที่ปราศจากการตัดสินที่ตัวตนของผู้เรียน ผู้สอนมีวิธีการสอนที่นำเนื้อหามาย่อยให้เข้าใจง่ายและให้ความเป็นกันเองสูง จึงทำให้กล้าถาม แต่อีกมุมหนึ่งก็มีความเห็นว่าการที่ผู้สอนสามารถนำเนื้อหาสื่อสารให้เข้าใจง่ายและสนุกกว่าผู้สอนรุ่นอายุอื่น ๆ อาจเป็นเพราะวิชาที่ได้รับมอบหมายให้สอนเป็นวิชาเบื้องต้นที่ไม่ต้องอาศัยความซับซ้อนในการสื่อสารเนื้อหาที่เป็นได้โดยผู้ร่วมสนทนากลุ่มได้ให้ความเห็นในทิศทางเดียวกันว่าผู้สอนมีวิธีการสอนที่กระตือรือร้น ทำให้ผู้เรียนรู้สึกไม่เบื่อ และไม่ยึดเนื้อหามากเกินไป โดยผู้สอนรุ่นอายุนี้นี้จะให้อิสระและเปิดกว้างในการทำงาน ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกว่ายากทำงานให้ดีขึ้น เพราะได้รับความไว้วางใจจากผู้สอน มีความอิสระในการทำงานไม่มีความกดดัน ผู้เรียนมีความเห็นว่าการเรียนการสอนลักษณะนี้เป็น การเรียนที่เหมาะสมกับระดับมหาวิทยาลัย ทำให้ผู้เรียนให้ความร่วมมือในการเรียนและทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ผู้สอนกำหนด

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ได้มาจากการสนทนากลุ่มจากความคิดเห็นของผู้เรียนสามารถสรุปได้ว่า สัมฤทธิ์ผลการสื่อสารของผู้สอนต่างรุ่นอายุในบริบทการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาไทย มีดังต่อไปนี้ 1.ความสามารถในการสื่อสาร 2.ความพึงพอใจในการสื่อสาร 3.การรับรู้ปัญหาการสื่อสารระหว่างคู่สื่อสาร 4.การตอบสนองของผู้เรียน โดยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านความสามารถในการสื่อสาร

ผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์รับฟังและเปิดใจต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง แต่ต้องมีเหตุผลและหลักฐานมาสนับสนุน ผู้สอนมักมีเหตุผลและมุมมองของตนเองมาแสดงให้ผู้เรียนเห็นเสมอ รวมถึงมีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมได้อย่างถูกต้องผ่านประสบการณ์จริง โดยให้ข้อมูลได้ตอบที่หนักแน่นและชัดเจน สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่มาเพื่อสร้างความสัมพันธ์และเชื่อมโยงเข้ากับสิ่งที่กำลังจะสอน ทั้งนี้ผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ ยังมีความตั้งใจฟังในสิ่งที่ผู้เรียนสื่อสาร เมื่อฟังแล้วไม่เข้าใจจะมีการสอบถามเพิ่มเติม เพื่อให้ขยายความให้ชัดเจน ไม่ได้ฟังแค่สิ่งที่ผู้เรียนถามหรือเล่า แต่เป็นการฟังที่ผู้สอนพยายามจะทำความเข้าใจไปถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียนด้วย สอดคล้องกับที่ ปภัสสรา ชัยวงศ์ (2557) ได้สรุปและรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารว่าประกอบด้วยแรงจูงใจในการสื่อสาร จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและโดยเฉพาะผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกรุ่นอายุรับรู้ตรงกันว่าบุคคลที่สามารถสื่อสารกับบุคลากรต่างรุ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร จะต้องมีความรู้ถึงลักษณะการสื่อสารที่มีการเปิดใจ มีความตระหนักและมีความรู้ถึงความแตกต่างระหว่างรุ่นอายุ สามารถเข้าใจ

มุมมองของบุคคลต่างรุ่นอายุและพร้อมจะยืดหยุ่นวิธีการสื่อสารและแนวปฏิบัติ นอกจากนี้ยังรวมถึง ความรู้ด้านการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ โดยผู้ที่สามารถสื่อสารกับบุคลากรต่างรุ่นได้ดีจะต้องทราบวิธีการแสดงออกที่สะท้อนการเปิดใจ การเคารพในความคิดของคู่ปฏิสัมพันธ์ เช่น การรับฟังอย่างตั้งใจ มีมารยาทในการฟังและการสนทนา และเปิดรับกับการโต้แย้งแสดงเหตุผลมากขึ้น

แต่อย่างไรก็ตามผู้สอนเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์มักพูดถึงตัวเองมากกว่าการทำมาจากรู้จักในตัวผู้เรียน ยังมีความไม่เข้าใจในความแตกต่างทางความคิด มีการยึดตัวเองเป็นที่ตั้ง และค่อนข้างเว้นระยะห่างกับผู้เรียน ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์นอกห้องเรียน ทำให้ผู้เรียนส่วนใหญ่ไม่ค่อยกล้าสอบถาม เพราะด้วยบุคลิก ท่าทาง และการวางตัวของผู้สอนเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ ทำให้ผู้เรียนรู้สึกเกรงใจ สอดคล้องกับที่ กรกมล ศรีวัฒน์ (2563) ได้กล่าวถึง แนวคิดเรื่องเจเนอเรชันของคาร์ล แมนไฮม์ (Karl Mannheim) ในงานเขียนชื่อ “The Problem of Generations” ซึ่งได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับ ลักษณะครอบครัวของคนเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ว่ามักเป็นครอบครัวใหญ่ ต้องรับผิดชอบกับสิ่งต่าง ๆ ด้วยตัวเองตั้งแต่ยังเด็ก ให้ความสำคัญกับการเคารพพระบาวุโส การปลูกฝังเรื่องการเชื่อฟัง ทำตามคำสั่ง ด้านวิถีชีวิตคนกลุ่มนี้จะมีขั้นตอนในการทำงานเยอะ ซึ่งบ่มเพาะนิสัยอดทน และการรอคอย ในมุมมองของผู้เรียนจึงมองว่าผู้สอนรุ่นอายุนี้มีความเคร่งครัด ทำให้เกิดช่องว่างทางความเข้าใจระหว่างกัน เนื่องด้วยลักษณะพฤติกรรมเฉพาะตนที่เกิดขึ้นจากการดำเนินชีวิตในสถานการณ์ที่ต่างจากปัจจุบัน

ในส่วนของผู้สอนเจเนอเรชันเอ็กซ์ มีการสื่อสารที่โต้แย้งทันทีในสิ่งที่ผู้เรียนเข้าใจผิดและให้คำแนะนำทันที ผู้สอนเปิดใจรับฟังความเห็นต่างด้วยการมองภาพในเชิงลึก เสริมมุมมองมาให้ประเด็นที่ผู้เรียนยังมองปัญหาไม่ละเอียดและชัดเจนพอ ผู้สอนเจเนอเรชันเอ็กซ์ จะเปิดใจและไม่ได้ปิดกั้นถ้าผู้เรียนยังเห็นขัดแย้ง แต่ต้องมีเหตุผลมาสนับสนุน ไม่มีการตัดสินว่าผู้เรียนผิด แต่จะให้ทางเลือกอื่นมาประกอบเสมอ สอดคล้องกับที่ นงลักษณ์ ศรีธัญญาพร เจริญงาม (2541) กล่าวถึง องค์ประกอบเชิงทักษะการสื่อสารที่ พบว่า บุคคลที่มีความสามารถในการสื่อสารในบริบทของสังคมไทย นั้นจะต้องมีทักษะการสื่อสารที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมไทย ตามกรอบแนวคิดของ Hofstede (1980) ในมิติ Low Masculinity ที่หมายถึง การสื่อสารอย่างเปิดกว้าง และพร้อมที่จะให้และรับฟังความคิดเห็น ทั้งที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย การแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ กล้าเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ อย่างถูกกาลเทศะ รู้จักการวิเคราะห์สถานการณ์และแสดงออกอย่างเหมาะสม เพื่อรักษาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นอกจากนี้งานวิจัยของ หทัยพร ทิมสว่าง (2553) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมเรื่องทักษะในการสื่อสาร จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานศัลยกรรมสูงที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสามารถในการสื่อสาร จะต้องเป็นบุคคลที่มีทักษะในการฟังและจับใจความได้ดี เข้าถึงประเด็น และเมื่อต้องมีการตัดสินใจเกิดขึ้น ต้องใช้ทักษะในการคิดวิเคราะห์และแยกแยะก่อนเสมอ ผู้สอนเจเนอเรชันเอ็กซ์ จะสร้างคุ้นเคยโดยการชวนคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น สอบถามถึงสิ่งสนใจ เรื่องที่ติดตามในปัจจุบัน เพื่อจะหากรอบประสบการณ์ร่วมกัน และไม่ผูกขาดการสื่อสาร แสดงความใกล้ชิดด้วยการคุยแบบเป็นกันเองในการสอนมีความพยายามในการเข้าหาและรับฟังผู้เรียน โดยลักษณะของคำแนะนำที่ให้ผู้เรียนไปค้นคว้า ต่อเอง ไม่ได้ให้เป็นคำตอบที่สำเร็จรูป และเน้นการให้ผู้เรียนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้สอนเจเนอเรชันเอ็กซ์ มักจะชอบสังเกตว่าผู้เรียนกำลังมีปัญหาหรือคำถาม

ในเรื่องใดและเสนอแนวทางเพื่อช่วยแก้ปัญหา นั้น ตามที่ชัยวัฒน์ โรจน์สุจริตติ (2561) ได้สรุปความสามารถในการสื่อสารที่ประกอบไปด้วย ความรู้ในการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Communication Knowledge) ที่หมายถึงความรู้ที่ช่วยให้บุคคลสามารถตีความสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเข้าใจและสามารถตอบโต้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับบริบทในแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ

ผู้สอนเจนเนอเรชันเอ็กซ์ ตั้งใจในการรับฟังผู้เรียน เป็นการฟังที่ทำให้ผู้เรียนรู้สึกได้ถึงความเข้าใจและความเอาใจใส่ในสิ่งที่ผู้เรียนสื่อสาร มีการถามกลับเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในทันที และถ้ามีเรื่องที่ต้องการเสริมเพิ่มเติมก็จะแนะนำในทันที มีการรับฟังความคิดเห็นโดยไม่ทำให้ผู้เรียนรู้สึกเสียหน้าเมื่อเสนอความคิดเห็นในทางตรงกันข้าม ทำให้ผู้เรียนรู้สึกสบายใจที่จะสื่อสารด้วย สอดคล้องกับที่ Charoenngam and Jablin (1999) ได้สำรวจเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารในองค์กรไทย พบว่า ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกโดยพิจารณาจากลักษณะอุปนิสัยและความสามารถเชิงพุทธิปัญญา (Behavior traits and cognitive abilities) เพื่อให้สามารถสื่อสารได้อย่างเหมาะสม ถูกที่ถูกเวลา ในส่วนนี้จะถูกรวมเข้ากับความรู้ในการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาดังกล่าวพบว่า ความสามารถในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ การรักษาสื่อสาร และความพึงพอใจในการสื่อสารคือ การที่รู้ว่าพูดอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร และกับใคร โดยที่ต้องแสดงออกถึงการมีมารยาทและให้เกียรติอีกฝ่าย ซึ่งเป็นการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและสร้างความกลมกลืนกัน (Harmony)

แต่อย่างไรก็ตาม ผู้สอนเจนเนอเรชันเอ็กซ์ ยังคงมีอาณาเขตของตนเอง โดยเฉพาะนอกเวลาเรียนผู้สอนจะมีระยะห่างในการสื่อสาร บางครั้งอวัจนภาษาที่ผู้สอนแสดงออกมาทำให้ผู้พูดรู้สึกว่าการปิดกั้น สอดคล้องกับที่งานวิจัยของ Gursoy et al. (2008) เรื่อง Generational differences: An examination of work values and generational gaps in the hospitality workforce ที่ได้เสนอว่า มุมมองของคนเจนเนอเรชันเอ็กซ์มักพึ่งพาอาศัยความรู้ความสามารถของตนเอง ทั้งในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ทำให้คนในเจนเนอเรชันนี้มีความเป็นปัจเจกชนมากกว่าคนรุ่นก่อน คนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถในการทำงานควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต ทั้งทางสังคม ครอบครัว และความเป็นส่วนตัว จนกระทั่งสามารถสร้างความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ในส่วนของผู้สอนเจนเนอเรชันวาย จะให้ความเป็นกันเองในการรับฟัง ฟังอย่างตั้งใจและให้เกียรติ มีวิจารณ์อย่างไม่ด่วนตัดสิน และมีความชัดเจนในการสื่อสาร ใช้คำพูดง่าย ๆ ในการสั่งงาน ผู้สอนเจนเนอเรชันวายจะเริ่มสร้างความสนิทสนม ให้ความเป็นกันเอง คุยเล่นระหว่างสอน และเป็นฝ่ายเข้ามาสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนก่อน ผู้เรียนจึงไม่รู้สึกกลัวและกล้าช่วยคุย ด้วยวัยที่ไม่ได้ต่างกันมาก จึงมีความคิดและประสบการณ์ที่ใกล้เคียงกัน ตามที่ Jablin et al. (1994) อ้างถึงใน Jablin, & Putnam, (2000) กล่าวถึงความสามารถในการสื่อสารว่าประกอบไปด้วย ความสามารถในการรับรู้ความแตกต่าง รวมไปถึงความสามารถในการใส่รหัสและถอดรหัส ชุดความสามารถนี้จะส่งผลไปยังการแสดงออกทางการสื่อสาร (Communication performance) ซึ่งเป็นพฤติกรรมการแสดงออกทางการสื่อสารของแต่ละบุคคลเพื่อนำไปสู่เป้าหมายหรือประสิทธิผลในการสื่อสาร

ซึ่งแสดงให้เห็นถึงสมรรถนะในการสื่อสาร (Communication capacity) ของผู้สอนเจเนอเรชันวาย ที่รับรู้ถึงความแตกต่างในรุ่นอายุของคู่สื่อสาร ทำให้มีรูปแบบการสื่อสารที่ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับผู้เรียนได้ สอดคล้องกับที่ นางลักขณ์ ศรีอิฐภาพร เจริญงาม (2541) ได้พบว่า องค์ประกอบด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ คือการที่บุคคลที่มีความสามารถในการสื่อสารจะต้องเข้าใจลักษณะพื้นฐานทางวัฒนธรรมของคนในสังคมไทย เข้าใจรูปแบบ กฎเกณฑ์ บรรทัดฐานของการมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน และหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

ในอีกมุมหนึ่ง ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของผู้สอนเจเนอเรชันวาย ที่ไม่ได้มีมากเท่ากับผู้สอนรุ่นก่อนหน้า จึงยังไม่สามารถทำให้ผู้เรียนวางใจได้ว่าความรู้ของผู้สอนมีกว้างและครอบคลุมมากพอ ผู้เรียนจึงยังรู้สึกไม่เชื่อถือในตัวผู้สอนเจเนอเรชันวาย มากเท่ากับผู้สอนรุ่นก่อนหน้า สอดคล้องกับที่ Spitzberg (1983) เสนอว่าองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสารประกอบไปด้วย 3 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และ แรงจูงใจ (Motivation) สอดคล้องกับ McCroskey (1982) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถในการสื่อสาร คือความสามารถที่บุคคลแสดงออกถึงความรู้ในการสื่อสารอย่างเหมาะสมสำหรับแต่ละสถานการณ์ ซึ่งเรียนรู้ได้ผ่าน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถเชิงทักษะ และความรู้สึก ดังนั้น เรื่องของความรู้ที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้เรียนมีความเห็นว่า มิติด้านความรู้ของผู้สอนเจเนอเรชันวาย ยังไม่มากเท่ากับผู้สอนรุ่นก่อนหน้าเนื่องจากการมีวิสัยทัศน์และประสบการณ์ในการสอนที่ไม่เท่ากัน

2.ด้านความพึงพอใจในการสื่อสาร

ผู้สอนเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์มีบุคลิกและวิธีการสื่อสารในลักษณะที่ใจเย็น ไม่ใช้อารมณ์เพื่อจัดการกับปัญหา ผู้สอนเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ ทำให้ผู้เรียนได้รู้จักวิธีการวางตัวกับผู้ใหญ่ และทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้วิธีการตั้งคำถามที่จะสามารถนำไปใช้ในการติดต่อและสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ในสังคม ทั้งนี้ยังรวมถึงวิธีการที่เรียนรู้การไม่ด่วนตัดสินคน ซึ่งเป็นข้อดีที่ผู้เรียนสามารถนำไปเป็นแบบอย่างในการใช้ชีวิตได้ สอดคล้องกับที่ (เดมศักดิ์ คทวณิช, 2546; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2556; Maslow, 1970) กล่าวถึงองค์ประกอบความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของจิตใจ ซึ่งเป็นแรงจูงใจในความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมของสังคม ได้รับการยอมรับในสังคม ได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ และการเป็นที่ยอมรับนับถือ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการสื่อสารกับผู้สอนเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ที่ทำให้ผู้เรียนนำสิ่งที่ได้สื่อสารไปประยุกต์ใช้ในการเข้าสังคมเพื่อให้เป็นที่ยอมรับได้

อย่างไรก็ตามผู้สอนเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ จะเน้นการเล่าเรื่องราวจากประสบการณ์ในยุคสมัยของตน และมักหลีกเลี่ยงการกล่าวถึงสถานการณ์ปัจจุบัน เพราะรู้ว่าจะสร้างความไม่พอใจและขัดแย้งกันขึ้น การสื่อสารกับผู้สอนมีบรรยากาศที่ไม่ค่อยผ่อนคลาย เพราะความเกรงใจ และผู้สอนไม่ได้มีการกระตุ้นให้เกิดการถาม-ตอบในห้องเรียน แต่ผู้เรียนก็เข้าใจว่ามาจากบุคลิกภาพเฉพาะตนของผู้สอนแต่ละคน ตามที่ เดมศักดิ์ คทวณิช, 2546; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2556;

Maslow, 1970 กล่าวถึงความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในการเรียนรู้ การเรียนรู้เกิดจากการสร้างความสัมพันธ์บางอย่างระหว่างสิ่งเร้ากับพฤติกรรมการตอบสนอง กล่าวคือ ความพึงพอใจในการสื่อสารในการเรียนการสอนนำไปสู่การตอบสนองของผู้เรียนในด้านต่าง ๆ สอดคล้องกับที่ สมยศ นาวิการ (2549) กล่าวถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่าขึ้นอยู่กับสิ่ง ที่บุคคลได้รับและนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนต้องการ ถ้าหากการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการนั้นๆ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

ในส่วนของความพึงพอใจที่เกิดจากการสื่อสารกับผู้สอนเจเนอเรชันเอ็กซ์ คือผู้เรียนสามารถ นำสิ่งที่ผู้สอนถ่ายทอดไปเล่าต่อให้ผู้อื่นฟังได้ ทำให้มีประเด็นในการสนทนากับคนอื่น ๆ ในสังคม และสามารถนำสิ่งเหล่านั้นไปสร้างเป็นบทสนทนาที่เอื้อต่อการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นต่อไปได้ นอกจากนี้ผู้สอนยังทำให้เรียนรู้วิธีการตั้งคำถามและการรู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นสอดคล้อง กับที่ (เต็มศักดิ์ คทวณิช, 2546; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2556; Maslow, 1970) ได้กล่าว ถึงองค์ประกอบความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ของจิตใจ ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการทางด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เช่น สมาชิกในครอบครัว หรือเพื่อนร่วมงาน เป็นความปรารถนาที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น ซึ่ง แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการสื่อสารกับผู้สอนว่าสิ่งที่ได้สื่อสารนั้นเป็นประโยชน์ ทำให้ผู้เรียน สามารถนำไปปรับใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

การได้สื่อสารกับผู้สอนเจเนอเรชันเอ็กซ์ บางท่านจะมีลักษณะที่เป็นบรรยากาศของการ ผ่อนคลาย ซึ่งผู้เรียนจะชอบในบรรยากาศลักษณะนี้ เพราะผู้เรียนจะมีวิธีการในการจัดการและดูแล ตนเอง แต่อย่างไรก็ตาม บรรยากาศในการสื่อสารที่เกิดจากผู้สอนเจเนอเรชันเอ็กซ์ บางท่านก็จะมี ความแตกต่างออกไปคือ มีความตึงเครียดในวิธีการสื่อสารทำให้บรรยากาศในห้องเรียนมีความอึดอัด เกิดขึ้น มีความเคร่งครัดในเรื่องการรักษาระเบียบวินัยสูง เนื่องจากรุ่นอายุของผู้สอนเจเนอเรชัน เอ็กซ์ ในงานวิจัยนี้ที่กำหนดไว้คือ อายุ 41-52 ปี การที่ผู้เรียนกล่าวว่ามีความแตกต่างกันของ บรรยากาศการสื่อสารกับผู้สอนรุ่นอายุนี้นั้นบางท่าน เป็นเพราะช่วงอายุของผู้สอนเจเนอเรชันเอ็กซ์ บางท่านที่ผู้เรียนกล่าวถึงจะใกล้เคียงกับ เจเนอเรชันวาย และบางท่านจะใกล้เคียงกับ เจเนอเรชัน เบบี้บูมเมอร์ ซึ่งบุคลิกลักษณะของผู้สอน 2 รุ่นอายุนี้นี้มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน จึงเป็นที่มา ของการที่ผู้สนทนาส่วนใหญ่ให้ความเห็นเกี่ยวกับผู้สอนเจเนอเรชันเอ็กซ์ ว่าผู้สอนรุ่นอายุนี้นี้มีความ แตกต่างกันในแต่ละคน

ในส่วนของผู้สอนเจเนอเรชันวาย ใช้วิธีการพูดคุยและสร้างความอยากรู้อยากเห็นใน สถานการณ์ปัจจุบัน และผู้สอนมีความเข้าใจในหัวข้อสื่อสาร ผู้สอนสามารถเป็นแบบอย่างด้าน การทำงาน เพราะได้เรียนรู้ว่าเราควรสื่อสารกันเมื่อมีปัญหา ใช้การสื่อสารมาเพื่อสร้างความเข้าใจ ผู้สอนยังช่วยผลักดันให้ผู้เรียนกล้าเข้าสังคม กล้าพูดคุยกับคนอื่น ๆ โดยผู้สอนเจเนอเรชันวาย ทำให้ เกิดบรรยากาศการสื่อสารที่เป็นกันเอง ผ่อนคลาย ไม่รู้สึกกังวลทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ขึ้น เป็นไปตามที่ Wenner (1985) กล่าวว่าความพึงพอใจที่ได้สื่อสารกับผู้สอนเจเนอเรชันวายจัด อยู่ใน Social gratifications คือ การใช้ข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับสังคม เช่น การนำข้อมูลไป ใช้ในการสนทนากับผู้อื่น และ Para-social Gratifications คือ กระบวนการใช้ประโยชน์ข่าวสาร

เพื่อดำรงเอกลักษณ์ของบุคคล หรือเพื่อการอ้างอิงผ่านตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสื่อ หรือปรากฏในเนื้อหาของสื่อ เช่น การยึดถือ หรือความชื่นชมผู้ส่งสารให้เป็นแบบอย่างในการเกิดพฤติกรรม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับที่ McQuail et al. (1972) ได้จัดประเภทความพึงพอใจไว้ในด้านข้อมูลข่าวสารและความรู้ (Surveillance) ว่าเป็นการติดตามข่าวสารต่าง ๆ และสังเกตการณ์รอบตัวเพื่อจะรับรู้ข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ โดยผู้สอนได้นำประเด็นดังกล่าวมาใช้ในการสื่อสารเพื่อให้ผู้เรียนสนใจในข่าวสารสถานการณ์ปัจจุบัน ด้านการเสริมสร้างอัตลักษณ์ส่วนบุคคล (Personal identity) เป็นการสื่อสารเพื่อต่อยอดหรืออ้างอิงกับกลุ่มเพื่อเสริมหรือสร้างเอกลักษณ์ให้กับตนเอง โดยผู้เรียนได้นำสิ่งที่เรียนกับผู้สอนเจอเรชั่นวาย ไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตได้ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม (Personal relation) เป็นการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม โดยผู้สอนได้กระตุ้นและทำให้ผู้เรียนมีความกล้าในการเข้าสังคม และด้านความบันเทิง (Diversion) การเรียนกับผู้สอนทำให้ผู้เรียนรู้สึกเป็นกันเองและผ่อนคลายมากขึ้นจากวิธีการสื่อสารของผู้สอน

3.ด้านการรับรู้ปัญหาการสื่อสารระหว่างคู่สื่อสารต่างรุ่นอายุ

การเกิดปัญหาในการสื่อสารกับผู้สอนเจอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ จะเห็นชัดในการสอนออนไลน์ที่ผู้สอนรุ่นอายุนี้อยู่จะยังอยู่ระหว่างการปรับตัวกับเทคโนโลยีการสอนในช่วงแรกของการเรียนการสอนทางสื่อออนไลน์ ซึ่งยังมีความติดขัดอยู่สูงทำให้ผู้เรียนเห็นว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นและรบกวนบรรยากาศในการเรียน สอดคล้องกับที่ Mannheim (1952) ได้กล่าวถึง ลักษณะของประชากรที่เป็นกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ว่าเป็นกลุ่มที่เติบโตมาหลังยุคฟื้นตัวของสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งเป็นช่วงขยายตัวทางเศรษฐกิจ กลุ่มคนนี้จะไม่ไว้วางใจเทคโนโลยี และชอบการสื่อสารแบบเห็นหน้า ทำให้เมื่อต้องปรับการเรียนการสอนจากในชั้นเรียนมาเป็นรูปแบบออนไลน์ จึงทำให้ผู้สอนปรับตัวและเรียนรู้ในเทคโนโลยีได้ไม่ทันตามความต้องการของผู้เรียน แต่อย่างไรก็ตามผู้เรียนได้เข้าใจถึงความพยายามในการปรับตัวของผู้สอน

ทั้งนี้ยังมีปัญหาด้านการแสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้สอนเจอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ ส่วนมากจะเกิดจากการไม่แสดงออกซึ่งอารมณ์หรือความรู้สึกที่อยู่ภายในจิตใจ เลี่ยงการสื่อสารถึงสิ่งที่ทราบว่ามีสื่อสารไปแล้วจะทำให้เกิดความขัดแย้งกับผู้เรียน เพราะฉะนั้นผู้สอนจะพูดคุยเฉพาะเรื่องที่จำเป็น การเก็บอารมณ์ของผู้สอนรุ่นอายุนี้นี้ทำให้ ผู้เรียนไม่เข้าใจถึงสิ่งที่ผู้สอนต้องการ สอดคล้องกับที่ ญัณฐ์ชุตา วิจิตรจามรี (2553) ได้กล่าวถึงอุปสรรคในการสื่อสารไว้ว่าเกิดจากความเงิบงั้น โดยจากงานวิจัยพบว่าการขาดการสื่อสารเป็นหน้าที่ล้มเหลวอย่างรุนแรง ความเงิบงั้นเป็นสถานการณ์ที่บุคคลไม่เต็มใจแสดงความคิดเห็นต่อเหตุการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นเพราะเชื่อว่าความคิดเห็นของตนเองไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใด ๆ หรือแย่ไปกว่านั้น อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อตนเอง ประกอบกับบุคลิกภาพและอวัจนภาษาบางอย่างที่ดูเข้าถึงยากทำให้ผู้เรียนไม่กล้าเข้าหา รวมถึงปัญหาการสื่อสารในเรื่องการวิพากษ์วิจารณ์รูปร่างหน้าตา (Body shaming) ของผู้เรียน การอยู่ในสถานการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้เรียนรู้สึกไม่พอใจต่อเหตุการณ์นั้น ดังที่มีงานวิจัยที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้บุคลิกต่างรุ่นอายุและการปรับตัวในการสื่อสารที่ McCann and Keaton (2013) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บุคลิกต่างรุ่นแบบเหมารวม (เชื่อว่าคนรุ่นอายุเดียวกันจะมีแนวคิด

แนวทางปฏิบัติตนเหมือนกัน) และการปรับตัวในการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดทฤษฎี Communication accommodation ซึ่ง Giles et al. (1991) สนใจเรื่องการปรับตัวของคู่สื่อสารในการสนทนา ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา โดยมีข้อสันนิษฐานเบื้องต้นคือ คนรุ่นอายุหนึ่งมักจะพึงพอใจที่จะพูดคุย สื่อสารกับคนรุ่นอายุเดียวกันมากกว่า และมักจะมียึดคติเมื่อต้องสื่อสารกับบุคคลที่อยู่ต่างรุ่นกับตน และมีตัวชี้วัดเชิงปฏิบัติการ คือ แนวโน้มจะปรับตัว แนวโน้มจะไม่ปรับตัว และการหลีกเลี่ยงการสื่อสาร ผลการวิจัยเป็นไปตามข้อสันนิษฐาน คือ คนมีแนวโน้มที่จะไม่พอใจที่จะสื่อสารกับคนต่างรุ่นอายุ และมีทัศนคติทางลบต่อคู่สื่อสารที่ต่างรุ่นอายุกับตน มากกว่าการสื่อสารกับคนในรุ่นอายุเดียวกัน เช่น บุคลากรไทยอายุประมาณ 65 ปีมีแนวโน้มจะไม่ปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารให้เข้ากับคนที่อายุน้อยกว่า ในขณะที่บุคลากรไทยอายุน้อยมักหลีกเลี่ยงการสื่อสารกับคู่สื่อสารต่างรุ่นอายุ เพราะมองว่าการสื่อสารกับบุคลากรที่อายุมากกว่าเป็นเรื่องยาก และให้เหตุผลว่าคนอายุมากมักไม่ค่อยปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่น

สำหรับปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากผู้สอนเจเนอเรชันเอ็กซ์ เกิดขึ้นจากการใช้คำพูด การสื่อสารที่ก้าวล่วงมาในเรื่องการวิจารณ์รูปร่าง อัตลักษณ์ของผู้เรียน ถ้าผู้สอนเกิดความไม่พอใจในผู้เรียนบางคนจะแสดงอารมณ์ความรู้สึกผ่านทางคำพูดระหว่างการสอนทำให้บรรยากาศในการเรียน ผู้สอนยึดมั่นในความเชื่อและวิธีคิดของตนเป็นสำคัญ มีความเคร่งครัดในบางเรื่องมากเกินไปไม่ยืดหยุ่น แต่อย่างไรก็ตาม ผู้สอนเจเนอเรชันเอ็กซ์ แต่ละคนก็มีความแตกต่างกันตามแต่ละบุคคล ยังมีผู้สอนบางคนเปิดใจให้กับความคิดที่ตรงข้ามกับตน ไม่ได้ปิดกั้นการโต้แย้งจากคู่สื่อสาร สอดคล้องกับที่ Gudykunst & Kim (2003, อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2559) กล่าวถึงอุปสรรคสำคัญที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ในปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไว้ในอุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก โดยกล่าวถึงการรับรู้ที่ขาดประสิทธิภาพ ได้แก่ การรับรู้แบบแช่แข็ง (Freezing) หรือการไม่ยอมเปลี่ยนแปลงวิธีคิด หรือวิธีมองบุคคลแม้ว่าเวลาหรือสภาพแวดล้อมจะเปลี่ยนไป มีทัศนคติที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ มีความอคติ หรือความโน้มเอียง (Bias/prejudice) และต่อต้านคนนอกกลุ่ม (Outgroup) ที่ต่างจากเรา รวมถึงการเอาวัฒนธรรมหรือชาติพันธุ์ของตนเป็นศูนย์กลาง (Ethnocentrism) ในการประเมินบุคคลอื่น ซึ่งมักนำไปสู่การสร้างความรู้สึกที่เหนือกว่าบุคคลอื่น และการขาดอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกื้อหนุนในการยอมรับความแตกต่าง นอกจากนี้ยังมีอุปสรรคด้านพฤติกรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคคล อาทิ การยึดติดกับความคิด ความเชื่อ และกรอบที่เคยประพฤติปฏิบัติ ขาดการยืดหยุ่น และปรับเปลี่ยนตนเองตามความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ในส่วนของการสื่อสารที่ก่อให้เกิดบรรยากาศของความขัดแย้งจากผู้สอนเจเนอเรชันวาย มาจากประเด็นเรื่องเทคโนโลยีที่ใช้ในการเรียนการสอนออนไลน์ โดยผู้สอนคาดหวังให้ผู้เรียนทุกคนต้องเตรียมพร้อมด้านอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ครบถ้วน ซึ่งในความเป็นจริงแล้วไม่ใช่ผู้เรียนทุกคนที่มีความพร้อมในด้านดังกล่าว บางครั้งผู้เรียนตามไม่ทันกับสิ่งที่ผู้สอนสื่อสาร ผู้สอนจะมีการแสดงอารมณ์ทางสีหน้าท่าทาง แสดงออกทางอวัจนภาษาที่ชัดเจนเมื่อเกิดความไม่พอใจ และผู้สอนจะเลือกปฏิบัติ โดยให้ความสนใจ ใส่ใจในผู้เรียนบางกลุ่มที่ผู้สอนสนิทเท่านั้น ตามที่ อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) ได้กล่าวถึง ปัญหาของการติดต่อสื่อสารซึ่งมักจะเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสาร

ได้แก่ ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวผู้ส่งสาร (Sender or source) โดยที่ผู้ส่งสารใช้อารมณ์ในการส่งสาร การเกิดอคติกับผู้รับสาร ในกรณีนี้คือการเลือกปฏิบัติและให้ความสนใจกับกลุ่มผู้เรียนที่ผู้สอนมีความสนิทสนมด้วยเท่านั้น รวมถึงการตั้งความคาดหวังไว้สูงเกินไป แต่เมื่อถึงเวลาจริงไม่เป็นตามความคาดหวัง ทั้งยังสอดคล้องกับที่ วิรุฬห์ พรรณเทวี (2542) กล่าวถึง ความคาดหวังและความตั้งใจที่มีกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะเกิดความพึงพอใจมาก แต่ในกลับกันอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจอย่างมากเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ได้ตั้งใจไว้แต่แรกว่ามีมากหรือน้อย ส่วนในด้านปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับสาร (Receiver) คือ การที่ผู้รับสารขาดประสิทธิภาพในการรับสาร และไม่พร้อมในการรับสารในขณะที่ทำการสื่อสาร (อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี, 2555)

4.ด้านการตอบสนองของผู้เรียน

ผู้สอนเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ ทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้ที่เต็มที่มาก เพราะผู้สอนมีวิธีการสอนที่ดี และมีความรับผิดชอบในงานสอน ไม่เอาเรื่องอื่นมารบกวนระหว่างการสอน และผู้สอนจะใส่ใจในความละเอียดของเนื้อหาที่ใช้สอน ผู้เรียนจึงให้ความร่วมมือในชั้นเรียนโดยมีการเข้าเรียน ส่งงาน ตอบคำถาม ส่งงานที่รับผิดชอบตามกำหนดเวลา และผู้สอนมีความพยายามที่จะช่วยเหลือในด้านการเรียน สอดคล้องกับที่ Organ (1988) ได้แบ่งการตอบสนองของผู้รับสารด้านพฤติกรรม ซึ่งสามารถอธิบายถึงการตอบสนองของผู้เรียนต่อผู้สอนเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ ได้ว่าผู้เรียนมีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ คือ การแสดงพฤติกรรมรับผิดชอบ ให้การเสนอความคิดเห็นในช่วงเวลาที่เหมาะสม และมีพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบ โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ

ในส่วนของผู้สอนเจเนอเรชันเอ็กซ์ ได้ให้คำตอบกับผู้เรียนในสิ่งที่อยากรู้ในตอนนั้นได้ สามารถให้คำปรึกษาที่ช่วยในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาของผู้เรียนได้ ผู้สอนเน้นการมีส่วนร่วมกับผู้เรียน และสอนไม่น่าเบื่อให้อิสระในการเรียน อีกทั้งผู้สอนจะสังเกตความตั้งใจในการเรียนของผู้เรียนเสมอ เป็นไปตามที่ Organ (1988) ได้กล่าวถึง การตอบสนองของผู้รับสารด้านพฤติกรรม ซึ่งสามารถอธิบายถึงการตอบสนองของผู้เรียนต่อผู้สอนเจเนอเรชันเอ็กซ์ ได้ว่าผู้สอนได้มีพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอื่นเมื่อเกิดปัญหา หรือพวกเขาเหล่านั้นต้องการ อย่างไรก็ตามผู้สอนเจเนอเรชันเอ็กซ์ มีความเข้มงวดกว่าผู้สอนรุ่นอายุอื่นเคร่งครัดในกำหนดการทำงานและการส่งงาน ผู้เรียนพยายามตอบคำถาม ทำตามกฎระเบียบ และให้ความร่วมมือตามที่ผู้สอนร้องขอ และเมื่อมีข้อสงสัยผู้เรียนมักจะไม่ค่อยถาม จึงสอดคล้องกับงานวิจัยสถานภาพการศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับคนไทยและประเทศไทยระหว่าง พ.ศ. 2540-2551 ของ เมตตา วิวัฒนากุล (กฤตวิทย์) (2551) พบว่า นักศึกษาไทยไม่กล้าถามหรือแสดงความคิดเห็นในห้องเพราะมีทัศนคติที่ผิดว่าจะเป็นการขัดจังหวะการสอน หรือไม่อยากให้เพื่อนรู้สึกว่าต้องการอวด

การเรียนกับผู้สอนเจเนอเรชันวายทำให้เข้าใจเนื้อหาการเรียนได้ดี เพราะลักษณะการสอนเป็นการถ่ายทอดเนื้อหาแบบการเล่าเรื่อง มีการนำเนื้อหาหมายย่อยให้เข้าใจง่ายและให้ความเป็นกันเอง

สูง ผู้สอนมีวิธีการสื่อสารที่ทำให้ผู้เรียนกล้าที่จะเข้าหา กระตือรือร้น และรู้สึกไม่เบื่อ ผู้สอนให้อิสระและเปิดกว้าง ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงานให้ดีขึ้น เพราะได้รับความไว้วางใจ จึงมักให้ความร่วมมือในการเรียนและทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ผู้สอนกำหนด สอดคล้องกับที่ พิบูล ทีปะपाल (2545) กล่าวถึงการที่ผู้สื่อสารกำหนดรูปแบบการตอบสนองของผู้รับสารไว้ตั้งแต่ก่อนการสื่อสารว่าต้องการให้ผู้รับสารเกิดการตอบสนองอย่างไรหรือในขั้นใด การสอนของผู้สอนเจอเนเรชันวายนั้นทำให้ผู้เรียนเกิดการตอบสนองในขั้นการรู้สึก (Affective stage) เป็นขั้นที่ผู้รับสารเกิดความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งนั้น รวมถึงระดับความต้องการและความพึงพอใจ ดังที่ผู้เรียนรู้สึกในทางบวกต่อการสอนของผู้สอนจึงเกิดการตอบสนองขั้นพฤติกรรม (Behavior stage) ตามมาเป็นขั้นที่ผู้รับสารจะกระทำการบางอย่างต่อสิ่งนั้น ในที่นี้คือให้ความร่วมมือในการเรียนด้วยความเต็มใจ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า การตอบสนองของผู้เรียนจะเกิดขึ้นได้ดีและมีประสิทธิภาพเมื่อได้รับความไว้วางใจจากผู้สอน ไม่กดดัน และเปิดกว้างในการทำงาน ผู้สอนจึงควรเน้นการให้อิสระทางความคิด เปิดพื้นที่ให้ผู้เรียนได้แสดงออกถึงอัตลักษณ์ของตนเอง ให้เสรีภาพในการทำงานที่ได้รับหมายในขอบเขตที่ถูกต้องเหมาะสม
2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัญหาสำคัญในการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนคือการที่ผู้สอนไม่แสดงออกถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้น ใช้ความนิ่งเฉยในการสื่อสาร รวมถึงการใช้วัจนภาษาบางอย่างที่สร้างความอึดอัด ผู้เรียนจึงไม่สามารถทราบถึงความคิดความรู้สึกของผู้สอน โดยผู้เรียนและผู้สอนควรใช้การสื่อสารเพื่อสะท้อนถึงความคิดความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมาบนพื้นฐานของการมุ่งสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารของผู้สอนต่างรุ่นอายุในบริบทการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอน โดยแยกตามกลุ่มสาขาวิชา เช่น กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มหลักสูตรอาชีวศึกษา เพื่อให้แต่ละกลุ่มสาขาวิชาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเฉพาะเจาะจง

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ชัยวัฒน์ โรจน์สุรจิตติ. (2561). *การพัฒนากรอบแนวคิดความสามารถในการสื่อสารเชิงอารมณ์ของบุคลากรต่างรุ่นในองค์กรไทย*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์.
- ณัฐชุตา วิจิตรจามรี. (2553). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เดิมศักดิ์ คพณิช. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- นงลักษณ์ ศรีอำภูพร เจริญงาม. (2541). ความสามารถในการสื่อสาร: แนวคิดเชิงวัฒนธรรมในองค์กรไทย. *โลกของสื่อ*, 1(2)
- นงลักษณ์ ศรีอำภูพร เจริญงาม. (2541). ความสามารถในการสื่อสารแนวคิดเชิงนิเวศในองค์กร. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 18(4), 1-18.
- ปภัสนรา ชัยวงศ์. (2557). *กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคลากรต่างรุ่นในองค์กรไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์.
- พิบูล ทิปะปาล. (2545). *การโฆษณาและการส่งเสริมการขาย*. กรุงเทพฯ: มิตรสัมพันธ์กราฟฟิค.
- เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์). (2551). สถานภาพการศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ระหว่างปี 2540-2551. รายงานการวิจัย. คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์). (2559). *การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2556). *การพัฒนาเครื่องมือวัดด้านเจตพิสัยและทักษะพิสัย*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะศึกษาศาสตร์.
- สิทธิ์ ชีรสรณ์. (2552). *การสื่อสารทางการตลาด*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นวกิจการ. (2549). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- ภัสสรณัฐ รวยธนาสมบัติ. (2558). *การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในแต่ละเจนเรชัน*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- หทัยพร ทิมสว่าง. (2551). *การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากรผู้มีศักยภาพสูงในองค์กรเอกชน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). *พฤติกรรมสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Billingham, D. (2007). *Digital generations: Children, young people and*

- new media*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Boorman, N. (2010). *It's All Their Fault: A Manifesto*. UK: HarperCollins.
- Giles, H., Coupland, J., & Coupland, N. (1991). *Contexts of accommodation*. New York: Cambridge University Press.
- Gorlach, M. (2008). Intercultural communication in the US college classroom: A Russian Professor's Perspective. *Texas Linguistic Forum*, 5(2), 191-203.
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2003). *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. New York: McGraw-Hill.
- Gursoy, D., Maier, T. A., & Chi, C. G. (2008). Generational differences: An examination of work values and generational gaps in the hospitality workforce. *International Journal of Hospitality Management*, 27(3), 448-458.
- Humphrey, B., & Stokes, J. (2000). *The 21st century supervisor: Nine essential skills for frontline leaders*. San Francisco: Jossey-Bass Pfeiffer.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Jablin, F. M., Cude, R. L., House, A., Lee, J., & Roth, N. L. (1994). *Communication competence in organizations: Conceptualization and comparison across multiple levels of analysis*. Texas: University of Texas at Austin. Ablex.
- Jablin, F. M., & Putnam, L. L. (Eds.). (2000). *The new handbook of organizational communication: Advances in theory, research, and methods*. Sage Publications.
- Mannheim, K. (1952). *The Problems of Generations*. London: Routledge Kegan Paul.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harper and Row.
- McCann, R. M., & Keaton, S. (2013). A cross-cultural investigation of age stereotypes and communication perceptions of older and younger workers in the USA and Thailand. *Educational Gerontology*, 39(5), 326-341.

- McCroskey, J. C. (1982). Communication competence and performance: A research and pedagogical perspective, *Communication Education*, 31.
- McQuail, D., Blumler, J. G., & Brown, J. R. (1972). *The television audience: A revised perspective. Sociology of Mass Communication*. Middlesex, UK: Penguin.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior, The good soldier syndrome*. LexingtonBooks: Lexington, MA.
- Sriussadaporn Charoenngam, N., & Jablin, F. M. (1999). An exploratory study of communication competence in Thai organizations. *Journal of Business Communication*, 36(4), 382-418.
- Spitzberg, B. H. (1983). Communication competence as knowledge, skill, and impression. *Communication Education*, 32(3), 323.
- Willetts, D. (2010). *The Pinch: How the Baby Boomers Took Their Children's Future - And Why They Should Give It Back*. UK: Atlantic Books.
- Wenner, L. A. (1985). *The nature of new gratification*. In *Current Perspectives in Media Gratification Research* (pp. 171-193). Edited by Kart Erkl Rosengren, Lawrence A. Wenner, and Philip Palmgreen. Beverly Hills: Sage Publications.

ระบบออนไลน์

- กรกมล ศรีวัฒน์. (2563). *This is my Generation. This is our Generation* เข้าใจวัยที่แตกต่างเพราะเราเติบโตจากโลกที่ต่างกัน. วันที่เข้าถึงข้อมูล 11 ธันวาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://thepotential.org/social-issues/generation-gap>
- กรุงเทพธุรกิจ (2559). *เผยโครงสร้างอายุบุคลากรสถาบันอุดมศึกษา*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 4 ธันวาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/business/703740>
- ภาววรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์. (2563). *อย่าให้ 'เจนฯ' เป็นเส้นคั่นระหว่างเรา : จุดอ่อนของการมองโลกแบบเจนเนอเรชั่น*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 15 ตุลาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://www.the101.world/family-generation>
-