

การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา

The Utilization of Technology for Communication of School Administrators

วรชยา จ้อยจอก* อาทิตยา จันทร์แก้ว อาชีรญาดา โชคประกอบบุญ และ มัทนา วังถนอมศักดิ์
Varatchaya JoyJok*, Atittaya Jankaew, Archirayada Chokprakopboonand Mattana Wangthanomsak

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร จังหวัดนครปฐม 73000
Department of Educational Administration, Faculty of Education, Silpakorn University, Nakhon 73000

*To whom correspondence should be addressed. e-mail: JOYJOK_V@silpakorn.edu

Received: 24 November 2022, Revised: 20 February 2023, Accepted: 15 May 2023

บทคัดย่อ

ปัจจุบันเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง มีความเจริญก้าวหน้าด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมาก ทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีระบบการสื่อสารที่ทันสมัยในรูปแบบต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งเป็นตัวเร่งผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกอย่างรวดเร็ว ในหลายด้าน เช่นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการศึกษาเช่นกัน เทคโนโลยีทำให้การจัดการศึกษาต้องมีการพัฒนาให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งเป็นบุคคลสำคัญที่จะนำพาให้สถานศึกษาเท่าทันการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารกับครู บุคลากรในสถานศึกษานั้นจึงต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) ซึ่งไม่จำกัดเพียงการพูดคุย หรือการเขียน (Verbal) เท่านั้น แต่ยังรวมถึง อากัปกริยา และการแสดงออกต่าง ๆ ด้วย (Non-verbal) ข้อความและวิธีการในการสื่อสารสามารถเป็นคุณหรือเป็นโทษ ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ ซึ่งปัจจุบันมีเทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร ให้ผู้บริหารสถานศึกษาได้ศึกษา พัฒนาและนำไปใช้ โดยคงรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบสองทางไว้ ได้แก่ อีเมล (E-mail) และแอปพลิเคชัน ได้แก่ WhatsApp (วอทส์แอป) ไลน์ (Line) เฟซบุ๊ก เมสเซนเจอร์ (Facebook Messenger) การนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาข้างต้นมาช่วยให้อาจารย์สื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาสามารถทำได้รวดเร็ว กระชับ และตอบสนองกับการทำงานที่เร่งด่วน ไม่สามารถรอเวลาเพื่อสื่อสารแบบพบหน้ากันได้ หรือช่วยย่นระยะเวลาในการสื่อสารแบบเป็นทางการ การประชุม การวางแผนงาน ต่าง ๆ โดยสื่อสารกันผ่านเทคโนโลยีในเบื้องต้นก่อน ทั้งนี้ผู้บริหารสถานศึกษาต้องศึกษา เรียนรู้ และพัฒนาตนเองในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ให้เกิดความชำนาญ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการติดต่อสื่อสาร

คำสำคัญ : การสื่อสาร เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

Today is an era of change. There has been great progress in science and technology. There are many new developments in modern information and communication technology systems. They have driven rapid changes in the global community in many ways, including impact on the economy, society, education. This necessitates the development of education management to keep up with changes. The school administrator is the key person who leads the school to keep up with the pace of change. Communication with teachers is two-way communication. Only talking or writing (Verbal) is not enough, also movements and expressions (Non-verbal) is necessary too. The information in communication can be beneficial or harmful to building interpersonal relationships. At present, there are technologies for communication of school administrators to learn and use, such as e-mail and applications like WhatsApp, Line and Facebook Messenger. These technologies will help school administrators communicate and respond to emergency work, reducing the reliance on face-to-face communication and shortening the time for formal communication, meetings, and activity planning. Originally, communication was facilitated through technology. School administrators must learn and develop the skillful use of various technologies to prevent communication errors.

Keywords : Communication, Technology for Communication, School Administrators

บทนำ

ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาเกิดขึ้นอย่างมากมาย การจัดการเรียนการสอน จัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายในสถานศึกษามีรูปแบบ วิธีการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการการเรียนการสอน จัดกิจกรรม

การเรียนรู้ การบริหารสถานศึกษาเช่นเดียวกัน ทักษะการบริหารจัดการโดยทั่วไปประกอบด้วยทักษะที่สำคัญ 3 ประการ คือ ทักษะที่ 1 ด้านความคิด (Conceptual skill) เห็นภาพรวม ตระหนักและเข้าใจอย่างถึงถ่องถึง หน้าที่ขององค์การ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติ แก้ไขปรับปรุง เมื่อคิดแล้วต้องสื่อสารออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ เข้าใจตรงกันกับสิ่งที่ตนเองคิดได้ ทักษะที่ 2 คือด้านมนุษย์ (Human skill) การรู้จักคน และเข้าใจคน ครองคนได้ และ ทักษะที่ 3 คือด้านเทคนิค (Technical skill) ผู้บริหารต้องใช้ทักษะในด้านนี้มีความชำนาญในงานนั้น ๆ จะเห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาจะบรรลุทักษะ ทั้ง 3 ประการนี้ได้ต้องมีการสื่อสารกับผู้อื่นในสถานศึกษา การบริหารองค์การจำเป็นต้องอาศัยระบบการติดต่อสื่อสาร (Communication system) เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อความต้องการ ความคิด ความรู้สึก นำไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล หรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน การติดต่อสื่อสารจึงนับเป็นศิลปะสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารด้วย การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของภาวะผู้นำ ผู้นำต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two way communication) ด้วย ซึ่งไม่จำกัดเพียงการพูดคุย หรือการเขียนเท่านั้น ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารสามารถทำได้หลายช่องทาง การใช้เทคโนโลยีเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่จำเป็นกับการสื่อสารกันในปัจจุบัน ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรมีทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารให้ชำนาญและคล่องแคล่ว เพราะเทคโนโลยีมีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน อันจะนำมาซึ่งประโยชน์ในการบริหารสถานศึกษามากขึ้น

ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การส่งผ่านข่าวสารจากบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง ไปยังอีกคนหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง โดยใช้สัญลักษณ์ การสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการเช่นเดียวกับการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงทางสังคม กล่าวคือเป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ไม่อยู่นิ่ง และไม่มีจุดเริ่มต้น หรือจุดจบที่เห็นเด่นชัด กระบวนการของการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยผ่านช่องสื่อเป็นตัวกลางและช่องทางที่นำตัวสารไปสู่เป้าหมาย [1]

การสื่อสารมีความสำคัญต่อทุกองค์กร เนื่องจากการเชื่อมโยงความคิดเห็นของคนทำงานในระดับต่าง ๆ โดยใช้ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้วยคำพูด ตัวอักษร หรือเครื่องมือการสื่อสารที่ทันสมัย การสื่อสารเปรียบเสมือนน้ำมันที่ใช้หล่อเลี้ยงเครื่องจักรให้ดำเนินไปได้ เช่นเดียวกับองค์กร ต้องการการสื่อสารในการประสานการทำงานให้ดำเนินร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร [2]

การสื่อสารมีความสำคัญต่อมนุษย์ 4 ประการ ดังนี้

1. การสื่อสารมีความสำคัญต่อการเป็นสังคม
2. การสื่อสารมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน
3. การสื่อสารมีความสำคัญต่อการปกครอง
4. การสื่อสารมีความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศ [3].

ประเภทของการสื่อสาร

ประเภทของการสื่อสารสามารถจำแนกได้หลายแบบ ในที่นี้จะแบ่งออกเป็น 1. การจำแนกตามทิศทางของการสื่อสาร 2. การจำแนกตามภาษา สัญลักษณ์ที่แสดงออก และ 3. การจำแนกตามจำนวนผู้สื่อสาร

1. การจำแนกตามทิศทางของการสื่อสาร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) การสื่อสารทางเดียว (One way communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารทำการส่งสาร โดยปราศจากการป้อนกลับจากผู้รับสาร 2) การสื่อสารสองทาง (Two way communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับข่าวสารสามารถที่จะโต้ตอบหรือมีปฏิกิริยาตอบสนองซึ่งกันและกันเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างชัดเจนและถูกต้องร่วมกัน

2. การจำแนกตามภาษา สัญลักษณ์ที่แสดงออก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) การสื่อสารเชิงวจนะ (Verbal communication) เป็นการสื่อสารด้วยการใช้ภาษาพูด หรือเขียนเป็นคำพูด ในการสื่อสาร 2) การสื่อสารเชิงอวจนะ (Non-verbal communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้รหัสสัญญาณอย่างอื่น เช่น ภาษาท่าทาง การแสดงออกทางใบหน้า สายตา เป็นต้น [3]

3. การจำแนกตามจำนวนผู้สื่อสาร แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) การสื่อสารส่วนบุคคล (Intrapersonal communication) การคิด การตัดสินใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา โดยมีช่องทางการรับรู้ 2 รูปแบบ คือการรับสารเฉพาะตัว และการรับสารจากภายนอก 2) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) เป็นการสื่อความหมายของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป การสื่อสารลักษณะนี้ถือว่าเป็นการสื่อสารที่สมบูรณ์ และมีโอกาสบรรลุจุดประสงค์ได้ดีที่สุด มี 3 ลักษณะคือ การสื่อสารแบบสองต่อสอง การสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคล และการสื่อสารสาธารณะ

3) การสื่อสารมวลชน (Mass communication) เป็นการสื่อสารที่ถ่ายทอดความรู้ ข่าวสารโดยสื่อมวลชน (Mass media) ไปยังผู้รับหรือกลุ่มเป้าหมายที่ไม่แน่นอนและไม่จำกัดจำนวน [4]

การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นปัจจัยหรืออิทธิพลหนึ่งที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพของภาวะผู้นำด้วย ผู้นำต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two way communication) ซึ่งไม่จำกัดเพียงการพูดคุย หรือการเขียน (Verbal) เท่านั้น แต่ยังรวมถึงอากัปกริยา และการแสดงออกต่าง ๆ ด้วย (Non-verbal) ข้อความและวิธีการในการสื่อสารสามารถเป็นคุณหรือเป็นโทษในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ [5]

ความสำคัญของเทคโนโลยี

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ในมาตรา 81 ระบุไว้ว่า รัฐจะต้องมีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติและในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศ พัฒนาวิชาชีพครู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ ส่วนในมาตรา 40 ให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ การดำเนินการต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนในระดับชาติและระดับท้องถิ่น ทั้งในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ความมั่นคงของรัฐและประโยชน์สาธารณะอื่น รวมทั้งการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม [6]

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 มีสาระบัญญัติในส่วนที่เป็นกรอบการพิจารณาจัดทำนโยบายและมาตรการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา นั้น ดังปรากฏในหมวด 9 เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

มาตรา 65 ให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านผู้ผลิตและผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการผลิต รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ [7]

จากการที่รัฐบาลเห็นความสำคัญในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติแล้วนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อพัฒนาตนเองให้เท่าทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นประโยชน์ในการสื่อสาร กับบุคลากรในสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาในด้านอื่น ๆ ต่อไป

ผู้บริหารสถานศึกษา

“ผู้บริหารสถานศึกษา” หมายความว่า บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่งทั้งของรัฐและเอกชน [7]

อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

- 1) จัดรูปแบบการศึกษา ตามมาตรา 15
- 2) จัดกระบวนการศึกษา ตามมาตรา 24-30
- 3) บริหารจัดการศึกษา 4 ด้าน ตามมาตรา 39
- 4) เป็นคณะกรรมการสถานศึกษา ตามมาตรา 40
- 5) จัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามมาตรา 48-50
- 6) ปกครองดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินของราชการ ตามมาตรา 59
- 7) พัฒนาบุคลากร นักเรียนด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ตามมาตรา 65-66 [7]

จากความหมายของผู้บริหารสถานศึกษาและอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่า ในการใช้อำนาจหน้าที่ต้องมีการสื่อสารติดต่อระหว่างผู้บริหารสถานศึกษากับบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา รวมถึงต้องมีการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารของผู้บริหารจึงมีประโยชน์ต่อการบริหาร ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้นผ่านการสื่อสารทางเทคโนโลยี

ตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ในช่วงเวลาที่ผ่านมาจะมีระบบการส่งข้อความทันที (Instant Messaging - IM) ผู้คนใช้บัญชีอีเมล (E-mail) เพื่อติดต่อสื่อสารกัน แม้หลังจากมีการเปิดตัวระบบการส่งข้อความทันทีมาแล้ว บัญชีอีเมลยังคงเป็นตัวเลือกยอดนิยมของผู้คนหากต้องการติดต่อหรือส่งข้อมูล หรือไฟล์บางส่วนของบุคคลอื่น ๆ เนื่องจากมีประโยชน์มากมาย เช่น

- 1) ไม่จำเป็นต้องให้รายละเอียดส่วนบุคคล เช่น หมายเลขโทรศัพท์กับบุคคลอื่น จำเป็นต้องใช้ที่อยู่อีเมลเท่านั้น
- 2) มีพื้นที่เก็บข้อมูลมากมาย ดังนั้นสามารถค้นหาไฟล์เก่าที่ส่งถึงตนเองหรือส่งไปให้ผู้อื่นได้

- 3) มีคุณสมบัติขั้นสูงมากมาย เช่น ตัวกรอง สิ่งอำนวยความสะดวกในการแชท
- 4) สามารถส่งเอกสาร ไฟล์ ฯลฯ ผ่านอีเมลได้อย่างรวดเร็ว
- 5) สามารถส่งข้อมูลหรือไฟล์ ไปยังผู้คนจำนวนมากในแต่ละครั้ง
- 6) เป็นเครือข่ายการสื่อสารที่ดีที่สุดในอินเทอร์เน็ต [10]

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการสามารถส่งจดหมายถึงบุคคล องค์กร สถาบัน ฯลฯ โดยผู้รับจะได้รับผ่านจอคอมพิวเตอร์ หรือพิมพ์เป็นเอกสารได้ทันที หากผู้รับไม่อยู่ที่จอคอมพิวเตอร์ จดหมายนี้จะถูกจัดเก็บไว้ เสมือนเป็นตู้รับจดหมายในคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้รับจะเปิดอ่านเวลาใดก็ได้ และจะโต้ตอบเวลาใดก็ได้เช่นกัน [11]

รูปแบบอินเทอร์เน็ตอีเมล จะใช้ในลักษณะของ RFC 2822 และรูปแบบของชุด RFCs (RFC 2045 ถึง 2049) ซึ่งเรียกรวมว่า อินเทอร์เน็ตอีเมล ประกอบไปด้วย 2 ส่วนหลัก แยกจากกัน คือ

1. ส่วนหัว Header E-mail ส่วนหัวของอีเมล กำหนดตามมาตรฐาน RFC 2822 โดยทั่วไปส่วนหัวประกอบด้วยข้อความ และตามด้วยเครื่องหมาย “:” และตามด้วยข้อมูล ในแต่ละข้อมูลจะประกอบไปด้วยอย่างน้อย 4 หัวข้อ ได้แก่

- 1.1 จาก : ที่อยู่อีเมลผู้ส่ง และอาจจะประกอบด้วย ชื่อและนามสกุล
- 1.2 ถึง : ที่อยู่อีเมลผู้รับและอาจจะประกอบด้วย ชื่อและนามสกุล สามารถมีได้มากกว่า 1 คน แยกกันด้วยเครื่องหมาย “,”
- 1.3 หัวข้อเรื่อง : สรุปเนื้อหาของข้อมูลเพื่อให้ผู้รับสามารถเข้าใจเนื้อหาของข้อความคร่าว ๆ
- 1.4 วันที่ : วันและเวลาจากเครื่องผู้ส่ง
- หัวข้ออื่น ๆ ได้แก่

1.5 สำเนา : (Cc, Carbon copy) ใช้สำหรับในการส่งข้อความเดียวกันให้คนอื่น (ในสมัยที่ใช้เครื่องพิมพ์ดีด กระดาษคาร์บอน ใช้ซ้อนในการพิมพ์จดหมาย)

2. ส่วนเนื้อหา เป็นเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ และอาจแนบไฟล์ไปกับเนื้อหาได้ด้วยการแบ่ง MIME แบบ multipart [12]

ตัวอย่างผู้ให้บริการอีเมลฟรีที่นิยมในสถานศึกษาในปัจจุบัน

1. Gmail เป็นหนึ่งในผู้ให้บริการอีเมลฟรีที่ดีที่สุด เป็นบริการฟรีของ Google และให้มีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายมากโดยมี
 - 1.1 พื้นที่เก็บข้อมูลฟรี 15 GB
 - 1.2 ตัวกรองขั้นสูงที่หลักอีเมลไปยังโฟลเดอร์ที่แยกจากกันโดยอัตโนมัติ
 - 1.3 พีเจียร์แชททันที ส่งข้อความ วิดีโอแชทกับผู้ใช้ Gmail คนอื่น ๆ ได้
 - 1.4 ปฏิทิน ตั้งค่าเตือนความจำและการประชุม
 - 1.5 สามารถใช้ Gmail เพื่อลงชื่อเข้าใช้เว็บไซต์อื่น ๆ เช่น YouTube, Facebook ตลอดจนสามารถทำงานร่วมกับผู้ใช้รายอื่น และแชร์เอกสารจาก Google Drive บนระบบคลาวด์ได้ ปัจจุบันสถานศึกษาสามารถเลือกใช้บริการ Google Workspace (อีเมลสำหรับองค์กร) ได้ด้วย

2. Outlook คือบริการอีเมลฟรีของ Microsoft และบริการของ Hotmail ที่สร้างสรรค์ขึ้นใหม่ เมื่อใช้บริการสามารถ
 - 2.1 เปลี่ยนมุมมองของ Outlook โดยการเปลี่ยนรูปแบบสีของหน้าได้
 - 2.2 สามารถเลือกตำแหน่งที่แสดงของบานหน้าต่างการอ่านได้อย่างง่าย
 - 2.3 เข้าถึงบริการอื่น ๆ ของ Microsoft ได้อย่างง่ายดาย เช่น Microsoft Word, Microsoft PowerPoint เป็นต้น
 - 2.4 ดู ส่ง หรือลบอีเมลโดยคลิกขวาที่อีเมลได้เลย
 - 2.5 เชื่อมต่อ Skype โดยตรงผ่านอีเมล[10]

ทั้ง 2 ผู้ให้บริการสามารถยกเลิกการส่งได้ โดยมีเงื่อนไขคล้ายกัน คือ 1. ต้องเปิดระบบการตั้งค่า ยกเลิกการส่ง (Undo send) ก่อน 2. สามารถยกเลิกอีเมลที่กดส่งผิดไปได้ ภายในระยะเวลา 10-30 วินาทีขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ หากอีเมลอยู่ในกระบวนการส่งเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะไม่สามารถเรียกคืนได้ ผู้ส่งจึงควรตรวจสอบที่อยู่อีเมล หรือเนื้อหาที่ต้องการส่งให้ถูกต้องก่อนส่ง

2. ระบบการส่งข้อความทันที (Instant Messaging - IM)

การสนทนาแบบออนไลน์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถใช้ในการสื่อสาร ติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันได้ การสนทนาแบบออนไลน์นั้น ผู้สนทนาสามารถพูดคุยโต้ตอบกันผ่านหน้าจอเสมือนกับการคุยโทรศัพท์กันอยู่ เพียงแต่ใช้การพิมพ์แทนการใช้เสียงคือผู้ส่งและผู้รับโต้ตอบกันทางตัวอักษรบนจอคอมพิวเตอร์ ในขณะนี้มีซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นให้สามารถสนทนาโต้ตอบกันผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ดังเช่นพูดคุยกันทางโทรศัพท์ [11]

ในปัจจุบันการสนทนาแบบออนไลน์ข้างต้นไม่จำกัดอยู่เพียงแต่ในคอมพิวเตอร์เท่านั้น ในโทรศัพท์สมาร์ทโฟนสามารถใช้เทคโนโลยีดังกล่าวได้ด้วย และสามารถทำได้มากกว่าการพิมพ์สนทนากัน ปัจจุบันมีแอปพลิเคชัน หรือซอฟต์แวร์ที่นิยมใช้

เพื่อการสื่อสารภายในและนอกสถานศึกษา รวมถึงผู้บริหารสถานศึกษาด้วย คือกลุ่ม Messenger เช่น WhatsApp Line และ Facebook Messenger สามารถใช้งานได้บนโทรศัพท์สมาร์ทโฟนเกือบทั้งหมดที่มีในปัจจุบัน และใช้งานบนคอมพิวเตอร์ได้เช่นกัน

2.1 WhatsApp ก่อตั้งขึ้นโดย Jan Koum และ Brian Acton เริ่มต้นจากการเป็นทางเลือกแทนการส่ง SMS ปัจจุบันรองรับการส่งและรับสื่อต่าง ๆ ได้แก่ ข้อความ วิดีโอ เอกสาร และตำแหน่งที่ตั้ง รวมถึงการโทรเสียง ผู้คนมากกว่า 2 พันล้านคนในกว่า 180 ประเทศใช้บริการ WhatsApp เพื่อติดต่อกับเพื่อนและครอบครัวในทุกที่ทุกเวลา

บริการ WhatsApp ที่เกี่ยวข้องในด้านการสื่อสาร ได้แก่

- 1) รับส่งข้อความ รูปภาพ และวิดีโอ รวมถึงข้อความเสียง
- 2) แชนกลุ่ม
- 3) โทรด้วยเสียงหรือวิดีโอคอล
- 4) การเข้ารหัสแบบต้นทางถึงปลายทาง
- 5) แชร์เอกสารได้ทั้ง สเปรดชีต สไลด์โชว์ พีดีเอฟ และอื่น ๆ สามารถส่งขนาดไฟล์ใหญ่ถึง 100 MB
- 6) การลบข้อความ หลังจากส่งไปแล้ว ต้องลบภายใน 7 นาที ทั้งนี้ข้อความที่ถูกลบจะถูกแทนที่ด้วย “ข้อความนี้ถูกลบออก” และสามารถลบได้หลายข้อความพร้อมกัน [13]

2.2 Line ถูกสร้างขึ้นเป็นแอปพลิเคชันส่งข้อความอย่างรวดเร็ว หลังเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหวครั้งใหญ่ในประเทศญี่ปุ่น เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ.2554 เพียงไม่กี่เดือนหลังเหตุการณ์แผ่นดินไหว ไลน์ตระหนักได้ว่าเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารกับคนทั่วโลกเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างและสานสัมพันธ์ของมนุษย์ Line จึงเติบโตเป็น Social Platform ที่มีผู้ใช้บริการกว่าหลายร้อยล้านคนทั่วโลก โดยมุ่งมั่นที่จะขยายการบริการอย่างรวดเร็วที่สุดซึ่งเน้นภูมิภาคเอเชียเป็นหลัก [14]

บริการ Line ที่เกี่ยวข้องในด้านการสื่อสารได้แก่

- 1) เป็นแอปพลิเคชันสำหรับส่งข้อความ รูป วิดีโอ โทรด้วยเสียง โทรด้วยวิดีโอฟรี สามารถใช้งานบนสมาร์ทโฟน (ทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android) รวมถึงบน PC และ Mac
- 2) Line Dictionary พจนานุกรมภาษาอังกฤษ-ไทย
- 3) LINE OpenChat ออนไลน์แชทคอมมิวนิตีขนาดใหญ่ สำหรับพูดคุย แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และพบปะเพื่อนใหม่ที่สนใจเรื่องเดียวกันแบบไม่ต้องเปิดเผยตัวตน
- 4) การปกป้องข้อมูลของผู้ใช้ Letter Sealing เป็นเสมือนการส่งตู้เซฟที่ล็อกกุญแจไว้ไปทางไปรษณีย์ ซึ่งมีแต่ผู้ที่ถือกุญแจของตู้เซฟเท่านั้นที่สามารถเปิดดูสิ่งที่อยู่ในเซฟได้
- 5) มีระบบการยกเลิกข้อความที่ส่งให้ทุกคน ภายใน 24 ชั่วโมงหลังจากส่งข้อความที่เมื่อยกเลิกจะทั้งผู้รับและผู้ส่งจะไม่สามารถเห็นข้อความได้อีก ระบบจะแจ้งในช่องแชทว่ามีการยกเลิกส่งข้อความและการลบ ที่ผู้ส่งจะไม่เห็นข้อความ แต่ผู้รับยังคงเห็นอยู่ [15]

2.3 Facebook Messenger เป็นแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มส่งข้อความทันที ที่พัฒนาโดย Facebook (ปัจจุบัน คือ Meta) ใน ค.ศ.2008 (พ.ศ.2551) เคยพัฒนาในชื่อ Facebook Chat จากนั้นบริษัทปรับปรุงบริการใหม่ใน ค.ศ.2010 (พ.ศ.2553) ให้บริการสำหรับ iOS และ Android ในค.ศ.2011 (พ.ศ.2554) และในเดือนเมษายน ค.ศ.2020 (พ.ศ.2563) ให้บริการทางเดสทอปสำหรับ Windows และ Mac OS [16]

บริการ Facebook Messenger ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารได้แก่

- 1) ส่งข้อความ รูปภาพ และวิดีโอ รวมถึงข้อความเสียง
- 2) การสนทนาลับ
- 3) Community chats
- 4) แชนกลุ่ม
- 5) การโทรด้วยเสียงและวิดีโอคอล
- 6) การแชร์ตำแหน่ง

7) มีระบบยกเลิกการส่งข้อความให้ทุกคน และยกเลิกการส่งเฉพาะตนเอง ภายใน 10 นาที หลังจากส่งข้อความ หลังจากนั้นจะลบได้เพียงฝั่งผู้ส่งเท่านั้น ฝั่งผู้รับยังคงเห็นข้อความอยู่ [16]

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อการสื่อสารสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา

ในการบริหารสถานศึกษามักมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชา คือแบบบนลงล่าง และแบบล่างขึ้นบน ผู้บังคับบัญชาในระดับบนสุด กับผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับล่างสุด หรือระดับที่มีระยะห่างอื่น ๆ จะมีโอกาสได้ติดต่อสื่อสารกันโดยตรง หรือสื่อสารในรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two way communication) น้อยมาก ส่วนใหญ่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะได้รับสาร

และสื่อสารกันกับผู้บังคับบัญชาที่เหนือกว่าชั้นหนึ่งเท่านั้น หรือสื่อสารกับผู้ที่อยู่ในระดับเดียวกัน โอกาสที่ผู้บริหารสถานศึกษากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่อยู่ระดับล่างมาก ๆ จะได้ติดต่อดสื่อสารกันมีน้อยมาก เกิดความสัมพันธ์ที่ดีได้ยากในองค์กร เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารทั้ง WhatsApp Line หรือ Facebook Messenger นั้นผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ในด้านต่อไปนี้ได้ เช่น

1. ใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา
2. ใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารช่วยสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารทำให้ได้รับข่าวสาร หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับสถานศึกษาได้อย่างรวดเร็ว นำมาซึ่งการตัดสินใจที่รวดเร็วหากอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่เร่งด่วน
4. ใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อดสื่อสารด้วยการโทรผ่านเครือข่ายโทรศัพท์โดยตรง มาใช้การโทรด้วยเสียง หรือโทรแบบวิดีโอคอลผ่านแอปพลิเคชันแทน เพราะค่าใช้จ่ายได้ถูกรวมอยู่ในแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตที่เสียไปแต่แรกที่สำคัญสามารถส่งภาพหรือวิดีโอ ข้อความ หรือข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ทันทีในระหว่างโทรผ่านแอปพลิเคชันอยู่ ทำให้สามารถเข้าใจสิ่งที่กำลังสื่อสารกันอยู่ง่ายขึ้น ผ่านการได้ยินเสียงเพียงอย่างเดียว

ทั้งนี้ผู้บริหารสถานศึกษาจะเลือกใช้เทคโนโลยีใดขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและบริบท รวมถึงความนิยมใช้งานของผู้อื่นในสถานศึกษาร่วมด้วย

อุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร

อุปสรรคสำคัญ คือ ความไม่ชำนาญในการใช้เทคโนโลยี ในยุคสมัยที่มีพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี เทคโนโลยีจึงมักเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารได้ เช่น การพิมพ์ข้อความโต้ตอบกันโดยไม่เห็นหน้าอาจทำให้เรื่องที่ต้องการความเป็นทางการ ข้อความที่ส่งไปกลับดูไม่เป็นทางการ ความน่าเชื่อถือลดลงไปได้ การลบข้อความ ข้อมูล ภาพ ไฟล์งานสำคัญโดยไม่ตั้งใจหรือไม่รู้ ซึ่งบางกรณีไม่สามารถกู้คืนข้อมูลกลับมาได้ เป็นต้น ดังนั้นการใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารของผู้บริหารสามารถเป็นทั้งคุณประโยชน์และโทษได้ ความไม่ชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารอาจก่อให้เกิดปัญหาในด้านอื่น ๆ ตามมาได้ ผู้บริหารควรศึกษา เรียนรู้ รูปแบบการทำงาน วิธีการใช้งาน ให้เกิดความชำนาญ คล่องแคล่วในเครื่องมือและเทคโนโลยีนั้น ๆ ศึกษาข้อดี ข้อเสียของเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์กับการสื่อสารมากกว่าโทษ

บทสรุป

การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารในแต่ละรูปแบบมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันออกไปตามแต่ละผู้ให้บริการ จะเห็นได้ว่าในด้านที่สำคัญสำหรับการสื่อสารและผู้บริหารสถานศึกษาควรคำนึงคือ 1. ด้านของจำนวนผู้รับข้อความที่อีเมลสามารถส่งจดหมายต้นฉบับเดียวทั้งฉบับ รวมถึงไฟล์แนบอื่น ๆ ที่อยู่ภายในฉบับนั้น ไปยังผู้รับจำนวนมากได้ในครั้งเดียว ใน Line สามารถทำได้เช่นกันแต่มีข้อจำกัดในเรื่องของขนาดไฟล์ และต้นฉบับที่ต้องอยู่ในกล่องข้อความที่สื่อสารไว้ก่อนหน้า เพื่อเลือกข้อความ หรือไฟล์แนบส่งต่อไปยังผู้ติดต่ออื่น ๆ แบบจำนวนมากได้ ส่วนแอปพลิเคชัน WhatsApp Line และ Facebook Messenger เลือกส่งต่อได้ทีละข้อความหรือทีละไฟล์ แต่สามารถเลือกส่งต่อไปยังผู้รับได้มากกว่า 1 คนเช่นกัน การเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมจะช่วยให้การสื่อสารเข้าใจตรงกันง่ายขึ้น รวดเร็ว กระชับเวลามากยิ่งขึ้น 2. ด้านการลบ ยกเลิกข้อความ หรือยกเลิกการส่ง นั้นสามารถทำได้ในทุกแพลตฟอร์มแตกต่างกันที่ระยะเวลาหลังจากส่งข้อความไป มีประโยชน์ในกรณีผู้บริหารสถานศึกษาอาจมีการสื่อสารโดยใช้ข้อความแบบไม่เป็นทางการหรือมีการพิมพ์ข้อความผิดพลาด สื่อสารคลาดเคลื่อน หรือข้อความนั้นไม่จำเป็นกับเรื่องที่ต้องการจะสื่อสารแล้ว 3. ด้านการเข้ารหัส หรือการสนทนาลับ มีประโยชน์ในกรณีเรื่องที่ต้องการสื่อสารผ่านเทคโนโลยี มีความสำคัญเป็นอย่างมาก หรือเป็นความลับในระดับหนึ่ง สามารถป้องกันการรั่วไหลของการสื่อสารได้เบื้องต้นหากมีระบบการใช้งานนี้ 4. ด้านการแชทแบบกลุ่มที่สามารถสร้างกลุ่มจำนวนมากเพื่อติดต่อดสื่อสารกันให้ตรงตามแต่ละวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ต้องการสื่อสาร เช่น กลุ่มบริหารงานวิชาการ จะใช้สื่อสารกันในขอบเขตงานที่เกี่ยวกับวิชาการ เป็นต้น เป็นการจัดระเบียบการสื่อสารได้ดี 5. ด้านพื้นที่การเก็บข้อมูลในอีเมลจะมีพื้นที่เก็บข้อมูลมากกว่า ส่วนใน WhatsApp และ Line จะมีการหมดอายุของไฟล์ รูปภาพ วิดีโอ เป็นต้น เพื่อเป็นการลดพื้นที่ในการเก็บข้อมูลของแอปพลิเคชัน ส่วนใน Facebook Messenger ไม่มีกำหนดหมดอายุ กลับไปอ่านหรือดาวน์โหลดเมื่อใดก็ได้ หากยังไม่มีการลบประวัติสนทนานั้น ๆ ทุกเทคโนโลยีข้างต้นสามารถใช้ได้ทั้งบนโทรศัพท์สมาร์ทโฟน ทั้งในระบบปฏิบัติการแบบ iOS และ Android และบนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทั้งระบบปฏิบัติการ Windows และ MAC os จะเห็นว่าสะดวก ครอบคลุมเพียงพอที่จะช่วยให้การสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับบุคลากรอื่น ๆ ทั้งภายในและนอกสถานศึกษา ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น ประหยัดระยะเวลาในการสื่อสารรูปแบบอื่น ๆ ข้อเสนอแนะอีกประการหนึ่งสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร คือ ควรคำนึงถึงความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารของตนเอง พัฒนาทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการใช้งานให้เกิดความชำนาญในเทคโนโลยีต่าง ๆ ข้างต้น เพื่อให้เกิดคุณประโยชน์สูงสุดในการสื่อสารได้มากกว่าเกิดโทษ

เอกสารอ้างอิง

- [1] David K. Berlo. The Process of Communication. New York: Holt Rinehart and Winston, Inc.; 1960.
- [2] อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2555.
- [3] ประมวศ เวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2546.
- [4] อรุณประภา หอมเศรษฐี. การสื่อสารมวลชนเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2535.
- [5] มัทนา วังนอมศักดิ์. ภาวะผู้นำทางการศึกษา : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. นครปฐม : เพชรเกษมพรินติ้ง; 2561.
- [6] สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540. กรุงเทพฯ : สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ; 2540.
- [7] สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ : สำนักงาน; 2546.
- [8] ชฎาภรณ์ สงวนแก้ว และฝ่ายวิชาการ. CPB Computer 4. กรุงเทพฯ : ฟีนี; 2548.
- [9] กิดานันท์ มลิทอง. ไอซีทีเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์; 2548.
- [10] 101 Helph. 9 ผู้ให้บริการอีเมลฟรีที่ดีที่สุดแห่งปี 2022: บทวิจารณ์ & การเปรียบเทียบ [อินเทอร์เน็ต]. 2022 [เข้าถึงเมื่อ 14 ตุลาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก: <https://th.101-help.com/398710e09d-9-best-free-email-service-providers-kh-ng-2021-review-comparison/>
- [11] นาริรัตน์ สุวรรณวาริ. พฤติกรรมจริยธรรมในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา. ปริญญานิพนธ์การศึกษา ศึกษบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร; 2543.
- [12] วิกิพีเดีย.อีเมล. [อินเทอร์เน็ต]. 2565[เข้าถึงเมื่อ 14 ตุลาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก: <https://th.wikipedia.org/wiki/อีเมล>
- [13] Whatsapp. เกี่ยวกับ WhatsApp. [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 14 ตุลาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก <https://www.whatsapp.com/about>
- [14] Line. ประวัติ. [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 14 ตุลาคม 2565] เข้าถึงได้จาก: <https://linecorp.com/th/company/info>
- [15] Line. บริการ Line. [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 14 ตุลาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก: <https://linecorp.com/th/business/service>
- [16] Messenger. ฟีเจอร์ของ Messenger. [อินเทอร์เน็ต] [เข้าถึงเมื่อ 14 ตุลาคม 2565] เข้าถึงได้จาก: https://www.facebook.com/help/messenger-app/213724335832452/?helpref=hc_fnav