

การสื่อสาร

และ

การทำงานร่วมกัน



คำนำ

หนังสือเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาทักษะในศตวรรษที่ 21 ใช้เพื่อศึกษาการสื่อสาร และการทำงานร่วมกัน และให้ความรู้กับผู้ที่สนใจ

คณะผู้จัดทำคาดหวังเป็นอย่างยิ่งจะเป็นประโยชน์กับผู้ที่สนใจจะศึกษา หากมีข้อผิดพลาดประการใดขออภัย ณ ที่นี้

คณะผู้จัดทำ

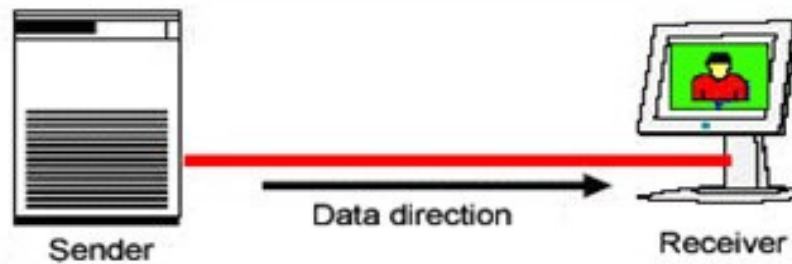
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
2. การสื่อสารและการทำงานร่วมกัน	
2.1 ชนิดของการสื่อสาร	1
2.2 การบริหารจัดการ E-Mail	2
- องค์ประกอบของ E-Mail Address	2
- ส่วนประกอบของ E-Mail	3
- การตั้งค่า E-Mail	4
- การสร้าง E-Mail Message	5
- การรับและส่ง E-Mail Message	10
- การตอบกลับ และส่งต่อ E-Mail	15
- การเปิดดู E-Mail ที่ได้รับ	16
- การสร้าง E-Mail Folder	17
- การย้าย E-Mail ลงใน Folder	18
- การจัดการ Priority E-Mail	19
- รู้จัก Spam E-Mail	24
2.3 รู้จักโปรโตคอล	26
2.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการสื่อสารผ่านเครือข่าย	27
2.5 การสื่อสารแบบ Real time	29
2.6 วิวัฒนาการของการสื่อสารแบบต่างๆ	30
2.7 ข้อแตกต่างของ Email กับ Instant Messaging	35
2.8 การเข้ารหัสการส่งข้อมูล	36
2.9 การกระจายข่าวลือบนอินเทอร์เน็ต	37
2.10 เครือข่ายสังคม	38

2.1 ชนิดของการสื่อสาร

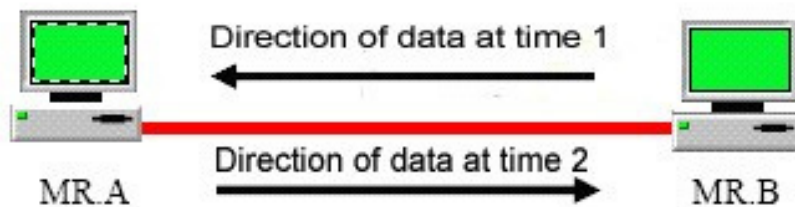
การสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้รับกับผู้ส่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท

1. การสื่อสารข้อมูลทิศทางเดียว (Simplex Transmission) เป็นการติดต่อสื่อสารเพียงทิศทางเดียว คือผู้ส่งจะส่งข้อมูลเพียงฝั่งเดียวและโดยฝั่งรับไม่มีการตอบกลับ เช่น การกระจายเสียงของสถานีวิทยุ การส่ง e-mail เป็นต้น



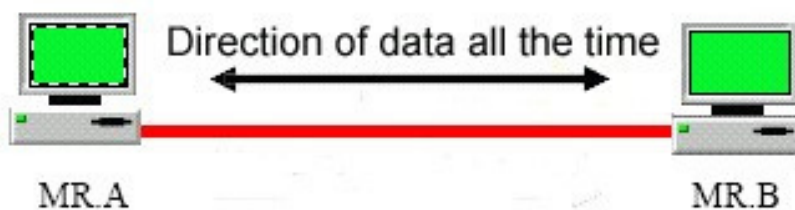
รูปแสดงการสื่อสารข้อมูลทิศทางเดียว

2. การสื่อสารข้อมูลสองทิศทางสลับกัน (Half Duplex Transmission) เป็นการสื่อสาร 2 ทิศทางแต่คนละเวลากัน เช่น วิทยุสื่อสาร เป็นต้น



รูปแสดงการสื่อสารข้อมูลสองทิศทางสลับกัน

3. การสื่อสารข้อมูลสองทิศทางพร้อมกัน (Full Duplex Transmission) เป็นการสื่อสาร 2 ทิศทาง โดยสามารถส่งข้อมูลในเวลาเดียวกันได้ เช่น การคุยโทรศัพท์ เป็นต้น



รูปแสดงการสื่อสารข้อมูลสองทิศทางพร้อมกัน

2.2 การบริหารจัดการ E-Mail

คือ การบริหารจัดการ Email ที่เข้ามาในองค์กร เพราะ Email เป็นรูปแบบของการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเราไม่สามารถควบคุมการเข้ามาของ Email ได้ แต่เราสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ในการที่เราจัดระเบียบการรับ Email, การตอบกลับ และการดำเนินการต่างๆเกี่ยวกับ Email ได้

1. องค์ประกอบของ E-Mail Address ประกอบด้วย

🔍 ชื่อผู้ใช้ (User name) ×

คือ ชื่อของคุณ หรือชื่อตำแหน่ง ชื่อฝ่าย ซึ่งจะถูกระบุอยู่หน้าโดเมนอีเมลของคุณ ทำให้เราสามารถรับ-ส่งอีเมลไปยังตำแหน่งที่ถูกต้องได้ และในกรณีที่ Mail Server ของเครือข่ายไม่สามารถส่งไปยังผู้ใช้นั้นได้ อีเมลจะถูกปฏิเสธและถูกส่งกลับไปยังผู้ส่ง โดยบอกว่าไม่พบผู้ใช้

🔍 ชื่อโดเมน ×

Username@domain_name คือชื่อโดเมนของอีเมลมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะบอกถึง Mail Server ที่เป็นที่อยู่ของอีเมล สำหรับรับ-ส่งจดหมายไปยังคนอื่น ๆ โดยส่วนใหญ่ชื่อโดเมนมักใช้ชื่อบริษัทที่คุณทำงาน หรือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) และบริการของบุคคลที่สาม อย่างเช่น Hotmail หรือ Gmail



2.2 การบริหารจัดการ E-Mail (ต่อ)

2. ส่วนประกอบของ E-Mail

1. ส่วนหัว Header E-mail

ส่วนหัวของอีเมล กำหนดตามมาตรฐาน RFC 2822 โดยทั่วไป ส่วนหัวประกอบด้วยข้อความและตามด้วยเครื่องหมาย “:” และตามด้วยข้อมูล ในแต่ละข้อมูลจะประกอบไปด้วยอย่างน้อย 4 หัวข้อ ได้แก่

1.1 จาก : ที่อยู่อีเมลผู้ส่ง และอาจจะประกอบด้วย ชื่อและนามสกุล

1.2 ถึง : ที่อยู่อีเมลผู้รับ และอาจจะประกอบด้วย ชื่อและนามสกุล สามารถมีได้มากกว่า 1 คน แยกกันด้วย เครื่องหมาย “,”

1.3 หัวข้อเรื่อง : สรุปเนื้อหาของข้อมูลเพื่อให้ผู้รับสามารถเข้าใจเนื้อหาของข้อความคร่าวๆ

1.4 สำเนา (Cc, Carbon copy) ใช้สำหรับในการส่งข้อความเดียวกันให้คนอื่น (ที่ใช้เครื่องพิมพ์ดีด กระดาษคาร์บอน ใช้ซ้อนในการพิมพ์จดหมาย)





2. ส่วนเนื้อหาของอีเมล

เป็นเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ และอาจแนบไฟล์ไปกับเนื้อหาได้ด้วยการแบ่ง MIME แบบ multipart

การตั้งค่า E-Mail



ตั้งค่าอีเมลส่วนตัว




1. แตะ  > Gmail
2. ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - หากนี่เป็นครั้งแรกที่คุณเปิดแอป Gmail ให้แตะ  เพิ่มที่อยู่อีเมล
 - หากคุณเคยใช้ Gmail กับบัญชีอื่น ให้แตะ  จากนั้นถัดจากชื่อบัญชีของคุณ แตะ  > เพิ่มบัญชี
3. แตะประเภทบัญชีเพื่อเพิ่ม แล้วแตะ ถัดไป
4. ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อป้อนที่อยู่อีเมล รหัสผ่าน และตัวเลือกบัญชีต่างๆ สำหรับบัญชีอีเมลส่วนใหญ่ คุณต้องทำเพียงแค่นี้เท่านั้น แต่ถ้าไม่สำเร็จ คุณต้องติดต่อผู้ให้บริการอีเมลเพื่อรับข้อมูลนี้:
 - ประเภทเซิร์ฟเวอร์ (POP หรือ IMAP)
 - ที่อยู่และหมายเลขพอร์ตสำหรับเซิร์ฟเวอร์ขาเข้าและขาออก
 - ประเภทการรักษาความปลอดภัยและการยอมรับใบรับรองสำหรับเซิร์ฟเวอร์ขาเข้าและขาออกจากนั้นแตะ ตั้งค่าด้วยตนเอง เมื่อตั้งค่าบัญชีของคุณ

ตั้งค่าบัญชีอีเมลบริษัท

หากใช้ Microsoft Office Outlook ในคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์จะสามารถซิงค์อีเมล กิจกรรมในปฏิทิน และรายชื่อกับ Microsoft Exchange Server ได้ และต้องมีข้อมูลที่จำเป็นจากแผนก IT ของบริษัท

- ที่อยู่อีเมล
- รหัสผ่านอีเมล
- ชื่อโดเมน
- ชื่อผู้ใช้
- ชื่อเซิร์ฟเวอร์
- ประเภทการรักษาความปลอดภัย/การตั้งค่า SSL
- ข้อกำหนดใบรับรองไคลเอ็นต์

วิธีการตั้งค่าบัญชีอีเมลบริษัท

1. เปิด แอป Gmail
2. ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - หากเป็นครั้งแรกที่เปิดแอป Gmail ให้แตะ  เพิ่มที่อยู่อีเมล
 - หากเคยใช้ Gmail กับบัญชีอื่น ให้แตะ  จากนั้น ถัดจากชื่อบัญชี แตะ  > เพิ่มบัญชี
3. แตะ Exchange และ Office 365
4. ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อป้อนที่อยู่อีเมล รหัสผ่าน และข้อมูลอื่นจากแผนก IT ของบริษัท

2.2 การบริหารจัดการ E-Mail (ต่อ)

4. การสร้าง E-Mail Message

สำหรับวิธีสมัคร Gmail นั้นก็มีขั้นตอนง่าย ๆ ดังนี้

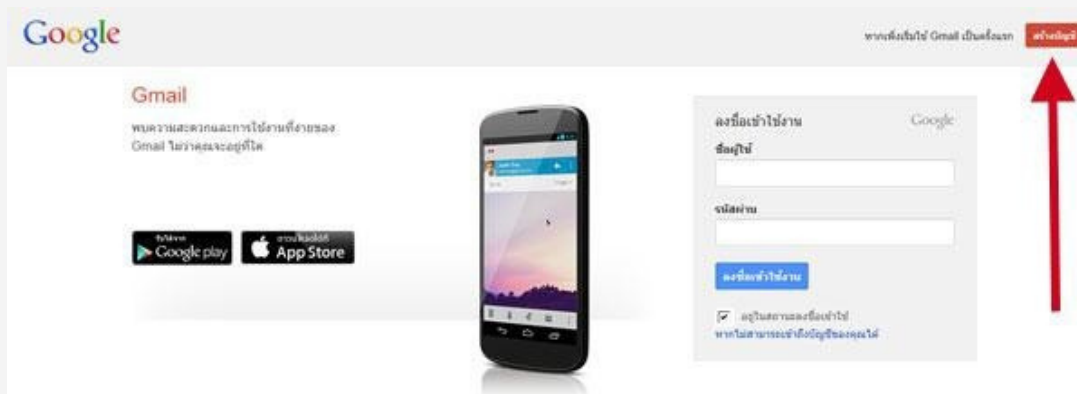
1. เริ่มแรกเข้าไปสมัคร Email ที่ <https://accounts.google.com/>
2. กดเลือกสร้างบัญชี
3. เลือกสำหรับตัวเอง
4. กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน ชื่อ นามสกุล ชื่อ Email รหัสผ่าน
5. กรอกเบอร์โทร อันนี้เราแนะนำให้กรอก เพราะกรณีถ้าเราลืมรหัส เราสามารถกดลืมรหัสแล้วจะมีรหัสให้เราในการเข้าไปกรอก และเปลี่ยน รหัสใหม่ได้
6. ระบุ วัน เดือน ปี เกิด
7. กดยอมรับ



2.2 การบริหารจัดการ E-Mail (ต่อ)

ตัวอย่างเริ่มการสมัคร Gmail

1. เข้าไปที่ gmail.com จะได้ดั่งภาพด้านล่าง หน้าแรก Gmail ให้กดที่ สร้างบัญชี (ตรงลูกศรชี้ ด้านบน)



หน้าต่างหลังจากกดปุ่ม ลงทะเบียนของ Gmail การกรอกแบบฟอร์มการสมัคร Gmail

บัญชี Google ของคุณมีมากกว่า Gmail

ชุดของ แอป แอปเป็น กำหนดเวลา ชื่อเก็บ ชื่อชื่อบริษัท ฟังก์ชันการค้นหา และอื่น ๆ ได้คลิกที่ของ Google คือ Gmail ไปจนถึง Google+ และ YouTube อุปกรณ์การค้นหาของคุณ ฟังก์ชันการค้นหาที่ใช้ข้อมูลไปรษณีย์ผ่านมือถือ ข้อมูลทั้งหมดจะได้รับการแชร์ด้วยอีเมลของคุณ และหากเป็นไปได้จะแชร์ด้วย Google Wallet

ทักไปให้หมด

บัญชี Google สามารถเข้าถึงข้อมูลทั้งหมดของคุณได้ ไม่ว่าจะเป็น Gmail รูปภาพ และอื่นๆ จากทุก อุปกรณ์ ระบบการค้นหาของคุณได้เชื่อมโยง ค้นหาจากมุมมองเดียว มีโมเดลภาพของคุณ ไรต์ส ไบรด์ และมีการใช้ข้อมูลส่วนตัวในทิศทางของคุณได้ Google Wallet

แบ่งปันน้อยหรือมากก็ได้

เลือกและแชร์กับเพื่อน ครอบครัว (หรือแม้แต่คนจำนวนของคุณ) บน Google+ เป็นสิ่งใหม่และน่าทึ่งได้กับเพื่อน ส่งข้อความถึงทุกคนในคอมพิวเตอร์ของคุณ หรือส่งข้อความถึงทุกคนในโทรศัพท์ของคุณ หรือส่งข้อความถึงทุกคนที่ดูข้อมูลของคุณ

ทำงานสไตล์โลกอนาคต

เข้าถึงไฟล์ของคุณจากทุกที่ อุปกรณ์ของคุณหรือที่ไหนก็ตามที่คุณมีมือถือหรือพีซี หรือใช้ข้อมูลของคุณในหลายตำแหน่งของคุณได้กับบัญชีใน Google แอปพลิเคชันบัญชี Google ได้ทันที

ชื่อ

ชื่อ นามสกุล

เลือกชื่อผู้ใช้

สร้างรหัสผ่าน

ยืนยันรหัสผ่าน

วันเกิด

วัน เดือน ปี

เพศ

ฉันเป็น...

โทรศัพท์มือถือ

ที่อยู่อีเมลปัจจุบันของคุณ

หน้าแรกเริ่มต้น

ตั้ง Google เป็นหน้าแรกเริ่มต้นของฉัน

หน้าแรกเริ่มต้นเป็นรายชื่อของข้อมูลทั้งหมดที่เป็นแรกที่ปรากฏขึ้นเมื่อคุณเปิดเบราว์เซอร์ของคุณ

ตรวจสอบว่าคุณไม่ได้เป็นหุ่นยนต์

ฉันการยืนยันนี้ (อาจจำเป็นต้องทำการยืนยันทางโทรศัพท์)

พิมพ์และค้นหา:

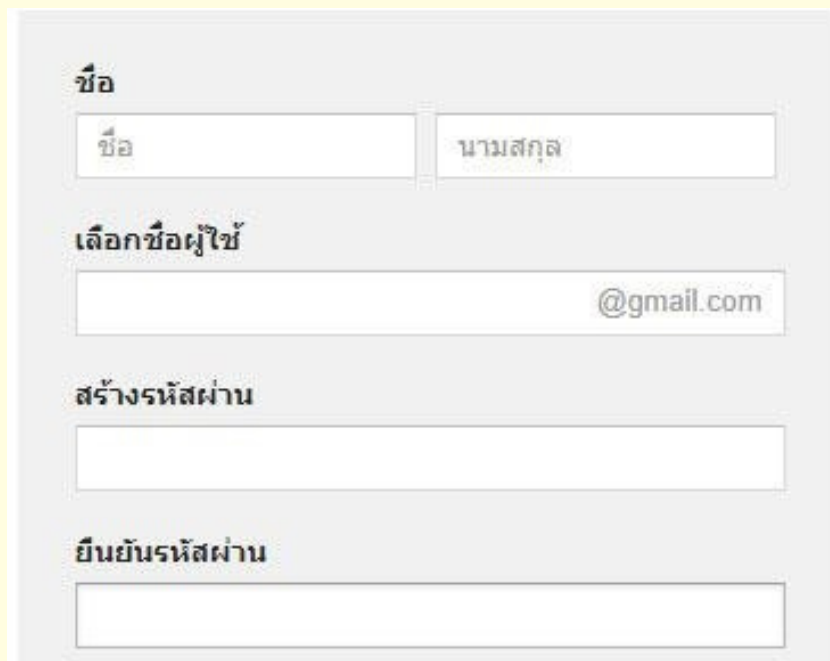
ตัวอย่างเริ่มการสมัคร Gmail

2. ฟอรั่มแรก ชื่อ - นามสกุล สามารถเลือกใส่ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษก็ได้ แต่ต้องเป็นภาษาที่เหมือนกัน ชื่อ และ สกุล

3. เลือกผู้ใช้ : ตรงนี้จะเป็นอีเมลของเรา ให้ตั้งคิดว่าไม่ซ้ำกับใคร เมื่อได้จะกลางเป็น mail@gmail.com

สร้างรหัสผ่าน : ให้กำหนดรหัสผ่านของเรา (สร้างขึ้นมาเอง) ใช้อย่างน้อย 8 อักขระ

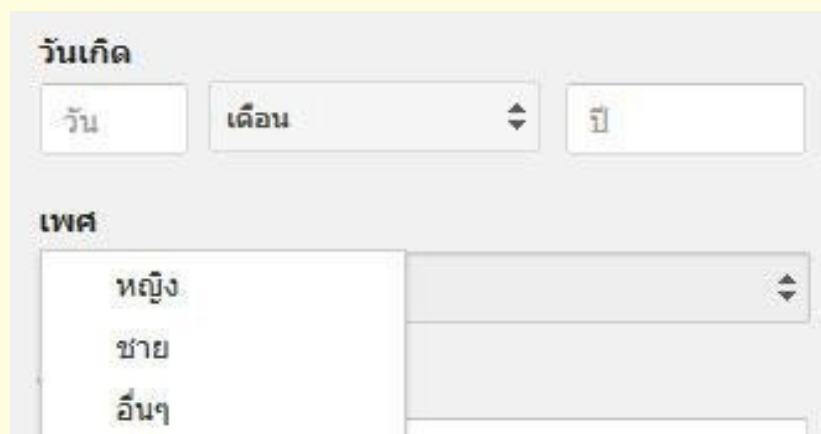
ยืนยันรหัสผ่าน : ใส่รหัสผ่านให้เหมือนครั้งแรกที่ใส่



The screenshot shows the Gmail sign-up form with the following fields:

- ชื่อ** (Name): Two input boxes for 'ชื่อ' (First Name) and 'นามสกุล' (Last Name).
- เลือกชื่อผู้ใช้** (Choose a username): A single input box with '@gmail.com' as a placeholder.
- สร้างรหัสผ่าน** (Create password): A single input box.
- ยืนยันรหัสผ่าน** (Confirm password): A single input box.

4. กรอกข้อมูลส่วนตัว วัน เดือน ปีเกิด (ปีเกิดใส่เป็นค.ศ. เช่น 1985) ส่วนเพศมีให้เลือกสามอย่าง คือ หญิง ชาย และไม่ระบุ



The screenshot shows the birth date and gender selection fields:

- วันเกิด** (Date of Birth): Three input boxes for 'วัน' (Day), 'เดือน' (Month), and 'ปี' (Year).
- เพศ** (Gender): A dropdown menu with options: 'หญิง' (Female), 'ชาย' (Male), and 'อื่นๆ' (Other).

ตัวอย่างเริ่มการสมัคร Gmail

5. ใส่เบอร์โทร เช่น เบอร์ 081399xxxx ให้ใส่ 81399xxxx (ตัด 0 ออก) เพราะเป็นรูปแบบของเบอร์ โทรสากล (โทรได้ทั่วโลก มีรหัสประเทศไทยอยู่ด้านหน้า คือ + 66) ใส่อีเมลสำรอง (เอาไว้เพื่อลืม รหัสผ่าน)

โทรศัพท์มือถือ

ที่อยู่อีเมลปัจจุบันของคุณ

หน้าแรกเริ่มต้น

ตั้ง Google เป็นหน้าแรกเริ่มต้นของฉัน

หน้าแรกเริ่มต้นในเบราว์เซอร์ของคุณคือหน้าเว็บแรกที่ปรากฏขึ้นเมื่อคุณเปิดเบราว์เซอร์ของคุณ

6. ให้พิมพ์อักขระที่มองเห็นด้านบนจากนั้นให้กดยอมรับเงื่อนไข กดขั้นตอนต่อไปหากเครื่องไม่เคยเข้า บัญชีของ Gmail หรือไม่ได้สมัครก่อนหน้านี้ ก็จะสามารถสมัครได้ทันที แต่หากขึ้นภาพด้านล่างจำเป็นต้องยืนยัน SMS เพราะบางครั้ง Google อาจมองว่าเราเป็นหุ่นยนต์ หรือสมัครหลายบัญชี เราต้องยืนยันเบอร์โทรเพื่อต้องการจำกัดการสมัคร

idoccoit Royal

พิมพ์สองคำนี้:

ตำแหน่งที่อยู่

ฉันยอมรับข้อกำหนดในการให้บริการและนโยบายส่วนบุคคลของ Google

Google อาจใช้ข้อมูลบัญชีของฉันเพื่อปรับเปลี่ยน +1 ในแบบของฉันสำหรับเนื้อหาและโฆษณาบนเว็บไซต์ที่ไม่ได้เป็นของ Google เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนในแบบของคุณ

ตัวอย่างเริ่มการสมัคร Gmail

7. เริ่มการใช้งาน Gmail

ยืนยันบัญชีของคุณ

ใกล้เสร็จแล้ว! เราเพียงต้องการยืนยันบัญชีของคุณก่อนที่คุณจะสามารถใช้งานได้

หมายเลขโทรศัพท์

เช่น: 02 123 4567

• Google จะใช้หมายเลขนี้เพื่อการรักษาความปลอดภัยกับบัญชีเท่านั้น
• อาจมีการคิดค่าบริการมาตรฐานสำหรับการส่งข้อความ

เราควรส่งรหัสให้คุณอย่างไร

- ข้อความ (SMS)
- โทรศัพท์

ทำต่อ

สำคัญ: Google จะไม่แบ่งปันหมายเลขโทรศัพท์ของคุณกับบริษัทอื่นๆ หรือใช้สำหรับจุดประสงค์ทางการตลาดโดยเด็ดขาด



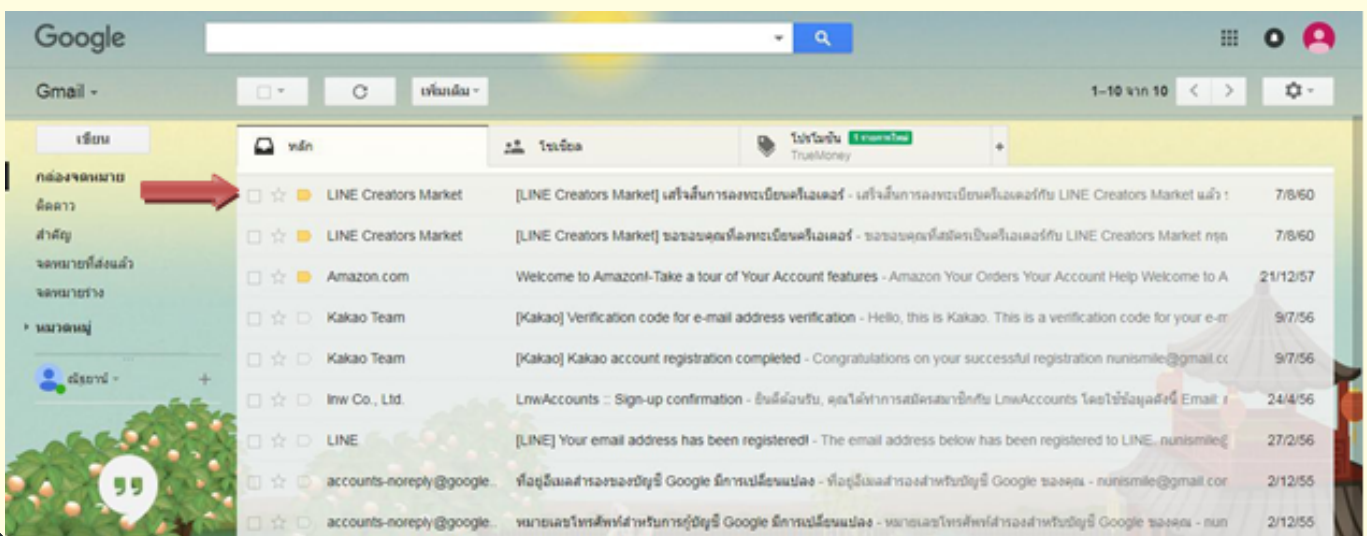
2.2 การบริหารจัดการ E-Mail (ต่อ)

5. การรับและส่ง E-Mail Message

การรับ E- Mail

ขั้นที่ 1 เข้าเว็บไซต์ <https://accounts.google.com> ลงชื่อเข้าใช้งาน

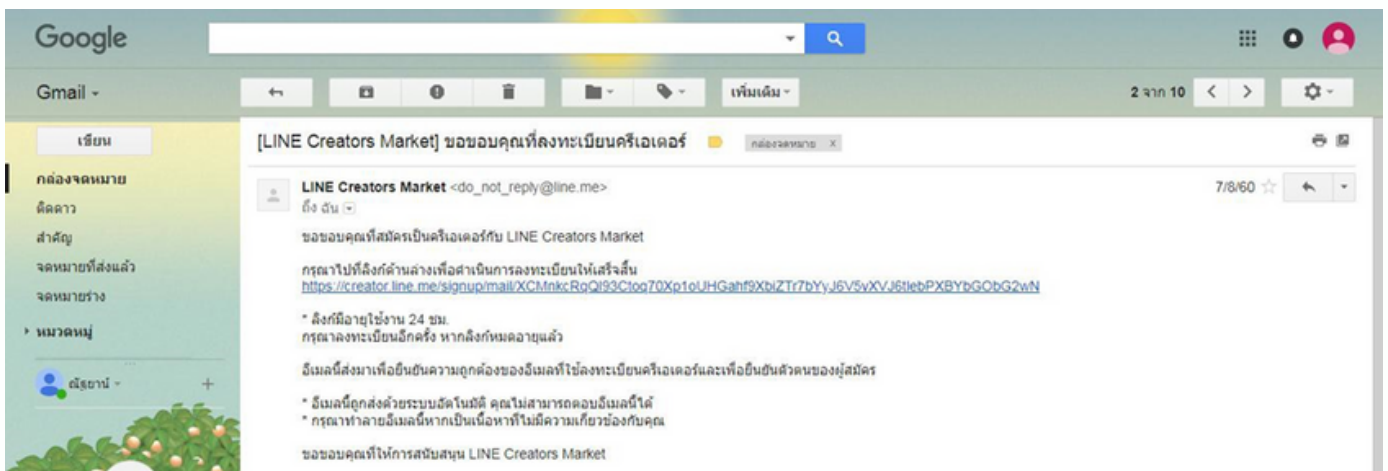
: แสดงหน้ากล่องจดหมาย สามารถคลิกที่จดหมายเพื่อเปิดอ่าน



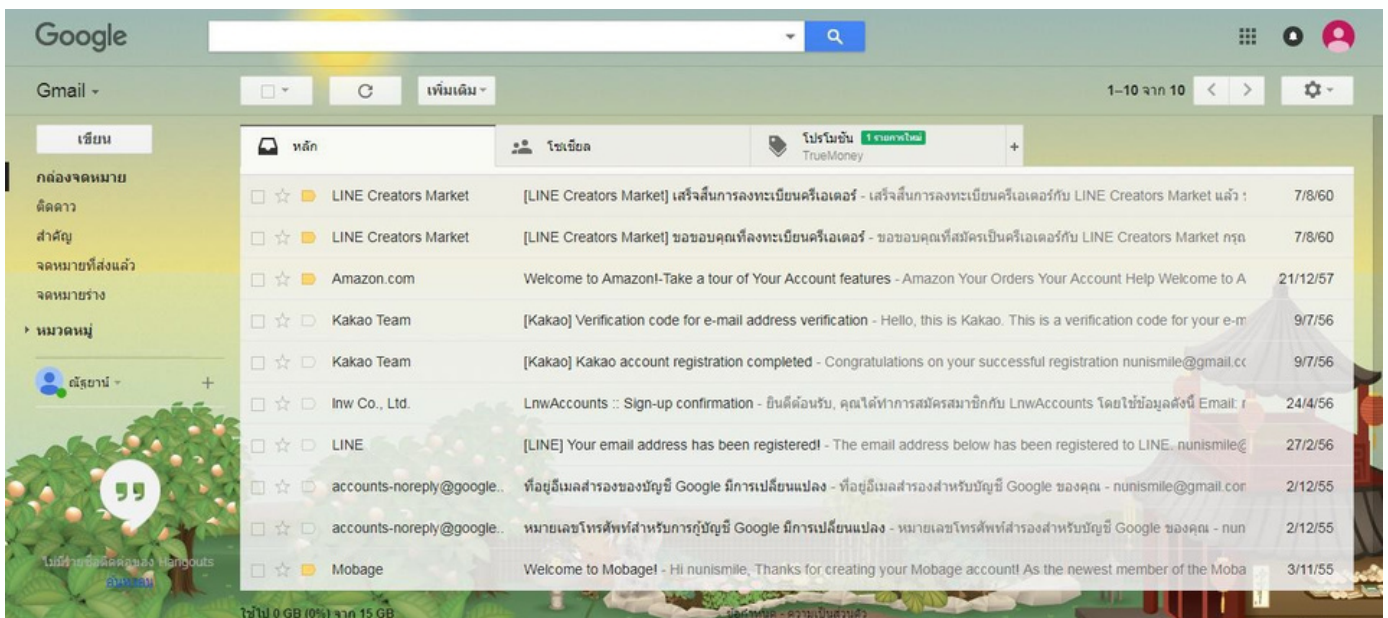
2.2 การบริหารจัดการ E-Mail (ต่อ)

5. การรับและส่ง E-Mail Message

: จะแสดงข้อความในจดหมายที่ได้รับ



การส่ง E-Mail
ขั้นที่ 1 คลิกที่ เขียน

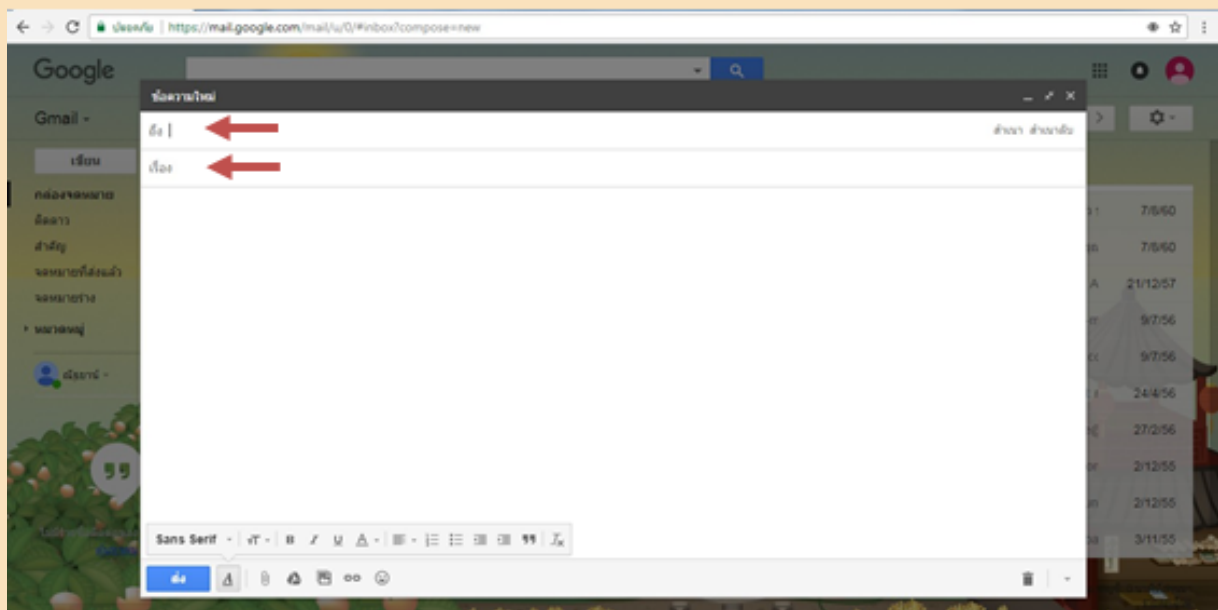


2.2 การบริหารจัดการ E-Mail (ต่อ)

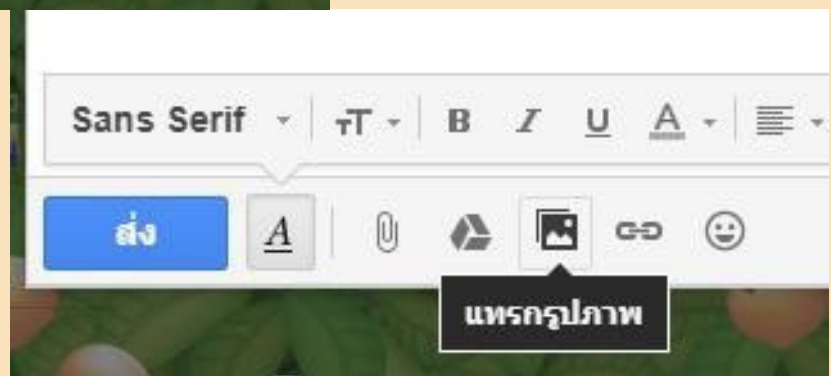
5. การรับและส่ง E-Mail Message

ขั้นที่ 2 กรอกข้อมูลการส่งจดหมายตามช่องต่างๆ ดังนี้

ถึง : ให้ใส่ชื่อ E-Mail ของคนที่เราต้องการจะส่ง Mail ไปหา หากต้องการส่งไปให้หลายคน ให้ใช้เครื่องหมาย Comma (,) คั่นระหว่าง E-Mail address กรณีที่ต้องการส่ง E-Mail ถึงบุคคลอื่นโดยบุคคลที่เราส่ง E-Mail จะไม่ทราบว่าเราส่งไปให้บุคคลนี้ด้วยให้เลือกตรงลำเนาลับ
เรื่อง : ให้ใส่ชื่อเรื่องที่จะส่ง E-Mail



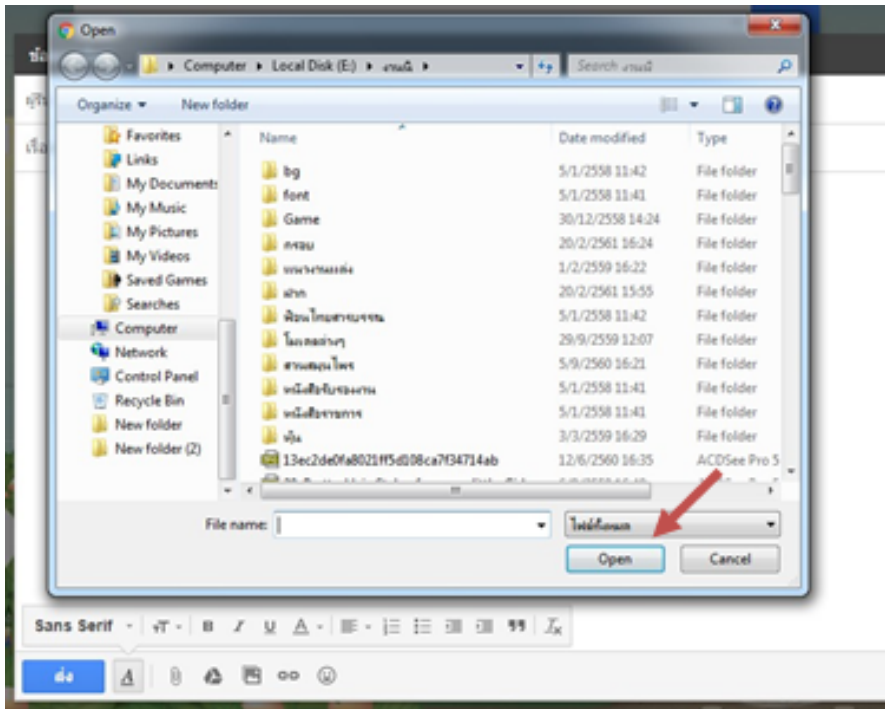
การแนบไฟล์และแนบรูปภาพ : คลิกที่สัญลักษณ์คลิป หรือรูปภาพ



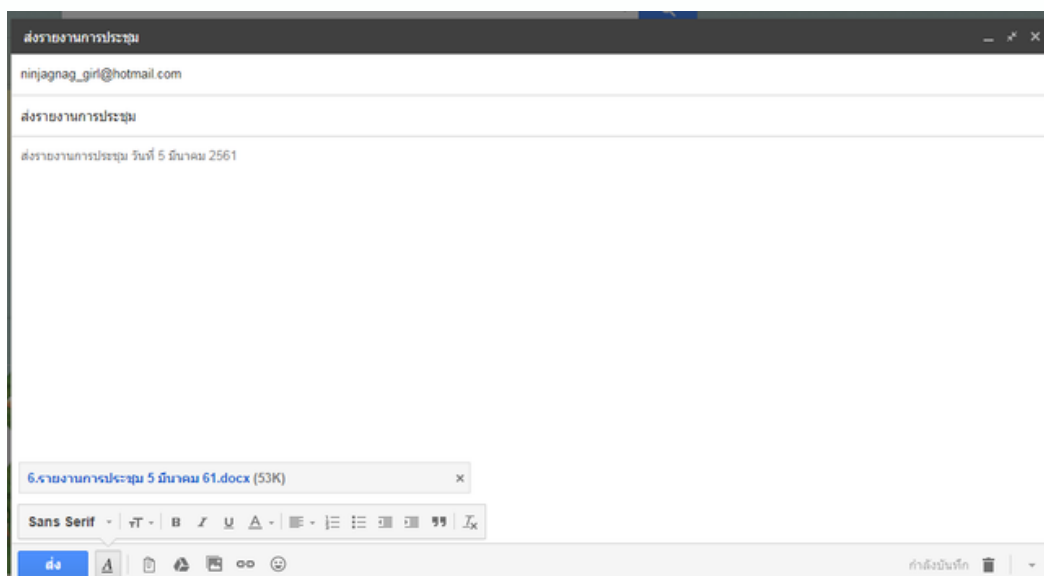
2.2 การบริหารจัดการ E-Mail (ต่อ)

5. การรับและส่ง E-Mail Message

: เลือกไฟล์ปลายทางที่ต้องการแนบ แล้วกด OPEN



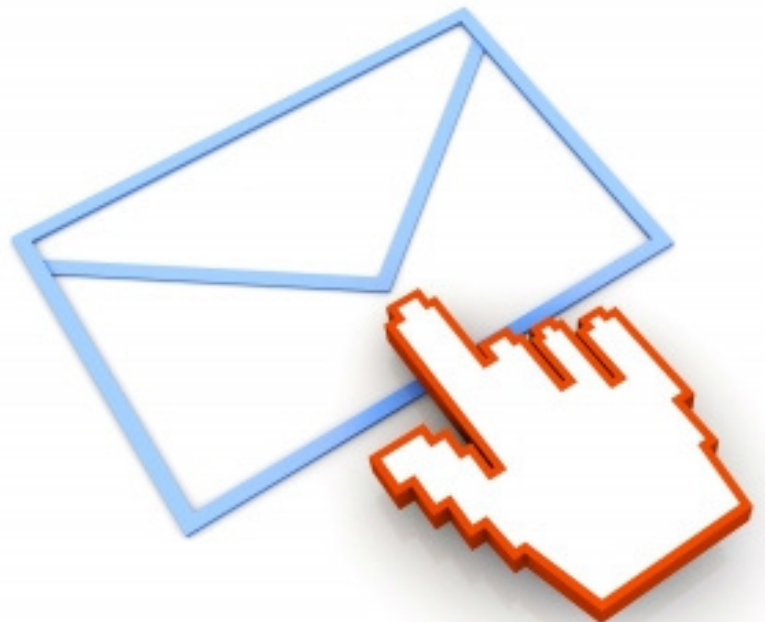
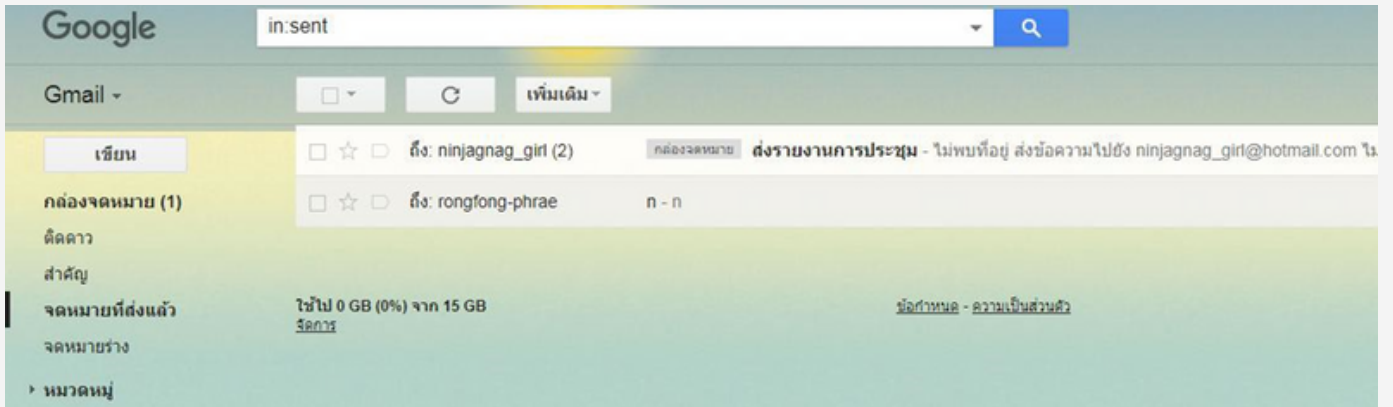
ขั้นที่ 3 เมื่อกรอกข้อมูลต่างๆครบถ้วนแล้ว ให้คลิกส่ง



2.2 การบริหารจัดการ E-Mail (ต่อ)

5. การรับและส่ง E-Mail Message

: เมื่อจดหมายถูกส่งแล้วจะไปอยู่ในจดหมายที่ส่งแล้ว



2.2 การบริหารจัดการ Email (ต่อ)

6. การตอบกลับ และส่งต่อ EMAIL

- การตอบกลับ E-mail สามารถเขียนจดหมายต่อได้เลยในกล่องข้อความด้านล่างจดหมาย
- การเลือกตอบกลับ E-mail ตามฉบับที่ต้องการ
- การส่งต่อ E-mail สามารถเขียนจดหมายต่อได้เลยในกล่องข้อความด้านล่างจดหมาย
- การเลือกส่งต่อ E-mail ตามฉบับที่ต้องการ > Forward
- ประวัติการตอบกลับ: เราสามารถเปิดดูประวัติการตอบ Email ที่อยู่ใน E-mail ของเราได้โดยการกดจุด 3 จุดในหมายเลข 2
- การเลือกส่งต่อ E-mail หากต้องการส่งต่อทุกฉบับที่มีการโต้ตอบกันมาสามารถเข้าที่ > Forward all



2.2 การบริหารจัดการ Email (ต่อ)

7. การเปิดดู EMAIL ที่ได้รับ

1. ต้องมีอีเมลแอดเดสส์ก่อน ถ้ายังไม่มี สมัครได้ในเว็บไซต์ต่างๆ เช่น Gmail Yahoo Outlook เป็นต้น
2. ไปยังเว็บไซต์ที่ให้บริการอีเมลที่คุณได้สมัครแอดเดสส์ไว้
3. ล็อกอินด้วยอีเมลแอดเดสส์ของคุณ
4. คลิกที่ “Inbox”. แล้วลิสต์อีเมลที่ถูกส่งมาหาคุณ ซึ่งจะปรากฏขึ้นในคอลัมน์ขวา ซึ่งโดยปกติจะระบุเป็นชื่อผู้ส่งพร้อมหัวเรื่อง เพื่อแสดงให้เห็นว่าใครส่งมาและมีเนื้อหาเกี่ยวกับอะไร
5. คลิกอีเมลที่คุณต้องการเปิดอ่าน แล้วเนื้อหาในอีเมลนั้นก็จะถูกเปิดขึ้นมา มันอาจจะเปิดเต็มหน้าจอหรือเปิดขึ้นมาในคอลัมน์ขวา โดยมีลิสต์อีเมลอยู่คอลัมน์ซ้ายก็ได้ ทั้งนี้ถ้าเปิดเต็มหน้าจอ คุณสามารถกดปุ่ม “ย้อนกลับ” หรือ “back” ที่เป็นรูปลูกศรชี้ไปทางซ้าย เพื่อย้อนกลับไปยังหน้าที่แล้วได้ ดังนั้นถ้าคุณต้องการกลับไปหน้า “Inbox” เพื่อดูลิสต์อีเมลต่างๆ อีกครั้ง ก็ให้คลิกที่ปุ่มดังกล่าว



2.2 การบริหารจัดการ Email (ต่อ)

8. การสร้าง EMAIL FOLDER

ขั้นตอนที่ 1 ทำการเปิด E-mail

ขั้นตอนที่ 2 ทางเมนูด้านซ้ายมือ เลื่อนหาเมนูที่ชื่อว่า สร้างป้ายกำกับใหม่

ขั้นตอนที่ 3 กรอกรายละเอียด ป้ายกำกับใหม่

กรุณาป้อนชื่อป้ายกำกับใหม่ : ใส่ชื่อที่ต้องการตั้ง

ซ่อนป้ายกำกับไว้ได้ : เป็นการตั้งค่าป้ายให้แสดงอยู่ที่กล่องข้อความ

เมื่อกรอกรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว กดปุ่มสร้าง

ขั้นตอนที่ 4 ช่องค้นหาด้านบน ป้อนเมลที่ต้องการรับเมลและจัดเก็บลงโฟลเดอร์นี้ และกดเครื่องหมายDropdown

ขั้นตอนที่ 5 ให้กรอกรายละเอียด E-mail ที่ต้องการจัดเก็บ

From : กรอกอีเมลที่ต้องการรับและจัดเก็บลงในโฟลเดอร์ เมื่อ

กรอกอีเมลเรียบร้อยแล้วกดปุ่มสร้างตัวกรอง

ขั้นตอนที่ 6 ดึงเครื่องหมายลูกในช่องดังต่อไปนี้

- ช่องใช้ใบกำกับนี้ (Apply the label) โดยเลือกใบกำกับที่เรา

ทำการสร้างไว้

- ช่องใช้ตัวกรองกับการสนทนาที่ตรงกับเงื่อนไขด้วย (ใช้ตัวกรองกับ

การสนทนา 16 รายการที่ตรงกับเงื่อนไขด้วย) เพื่อเรียกอีเมลที่ได้รับเข้าโฟลเดอร์

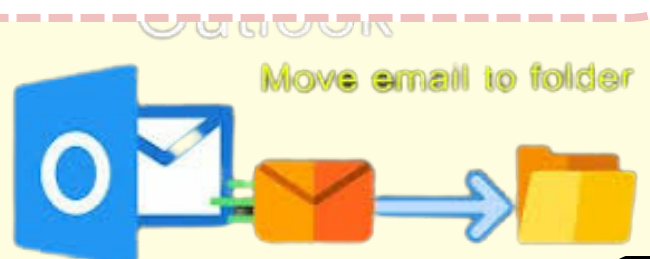
เมื่อดึงเรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่มสร้างตัวกรองอีกครั้ง เมื่อกดสร้างตัวกรองเรียบร้อยแล้ว

แล้ว เมลที่ได้รับจากอีเมลที่เราตั้งค่าจะถูกรวบรวมไว้

2.2 การบริหารจัดการ Email (ต่อ)

9. การย้าย EMAILลงใน FOLDER

1. ที่ inbox ภายใน Microsoft Outlook ให้เลือกไปที่อีเมลฉบับนั้นที่ต้องการตั้งค่า ให้ย้ายไปอยู่ตามโฟลเดอร์ที่กำหนด แล้วให้คลิกขวาที่อีเมลฉบับนั้นตามด้วยเลือก Rules (กฎ) > แล้วเลือก Always Move Messages Form: <email address> (ทุกครั้งให้ย้ายข้อความจาก: <ชื่ออีเมล>)
2. เมื่อเลือกแล้ว จะมีหน้าต่างแจ้งเตือนขึ้นมาให้เราเลือกโฟลเดอร์ปลายทางที่เราต้องการย้ายอีเมลจากผู้ส่งคนนั้นเข้าไปเก็บ
3. หลังจากที่เราได้ตั้งค่าโฟลเดอร์เสร็จแล้วตามขั้นตอนด้านบน ก็ให้ทำการคลิกที่ Rules (กฎ) ภายใต้แถบ Home (หน้าแรก) แล้วเลือก Manage Rules & Alerts.. (จัดการกฎและการแจ้งเตือน)
4. จะเปิดหน้าต่าง “Rules & Alerts” ขึ้นมา โดยจะสังเกตเห็นชื่ออีเมลที่เราได้ตั้งค่าโฟลเดอร์ไว้ ให้ดับเบิลคลิกที่ชื่ออีเมลนั้น
5. จะเปิดหน้าต่าง Rules Wizard (ตัวช่วยสร้างกฎ) ก็จะมีตัวเลือกการตั้งค่าเพิ่มเติม ในส่วนหน้านี้เราจะไม่เลือกอะไรเพิ่ม ให้คลิกปุ่ม Next (ถัดไป)
6. เมื่อคลิก Next มากี่จะเจอตัวเลือกอีกเช่นกัน เราจะเลือกตั้งค่าที่หน้านี้เพิ่ม โดยให้เลือกทำเครื่องหมายถูกที่ [icon name="check-square-o" class="" unprefixed_class=""] display a Desktop Alert (แสดงการแจ้งเตือนบนเดสก์ท็อป) แล้วคลิกปุ่ม Finish(เสร็จสิ้น)
7. ตามด้วยคลิกปุ่ม Ok ก็จะเป็นอันว่าย้าย E-mail ไปอยู่ใน Folder สำเร็จ



2.2 การบริหารจัดการ Email (ต่อ)

10. การจัดการ PRIORITY EMAIL

1. ใช้ Reply, Reply All และ Forward ให้ถูกต้อง

- Reply = ตอบกลับไปหาผู้ส่งเพียงคนเดียว โดยไม่มีไฟล์แนบต้นฉบับกลับไป เหมาะสำหรับการคุยที่อยากให้เป็นส่วนตัวหรือไม่รบกวนผู้อ่านคนอื่น
- Reply All = ตอบกลับไปหาผู้ส่งและผู้รับคนอื่นๆทุกคน โดยไม่มีไฟล์แนบต้นฉบับกลับไป เหมาะสำหรับการพูดคุยกันทั้งทีม

ให้ทุกคนในทีมเห็นข้อมูลตรงกัน

- Forward = ส่งต่ออีเมลไปให้ผู้อื่น โดยมีไฟล์แนบต้นฉบับไปด้วย เหมาะสำหรับเวลาจะส่งต่อไฟล์ไปให้คนอื่น หรือจะเปิดวงสนทนาวงใหม่

ดังนั้นจะใช้คำสั่งไหนก็ต้องคิดถึงให้ดีว่า ข้อความเหล่านี้ เราต้องการให้ใครรับรู้บ้าง ถ้าอีกฝ่ายเค้ามี Cc หรือ To ใครเพิ่มเข้ามาบางทีก็แปลว่า เค้าอาจจะอยากให้คนๆนั้นได้อยู่ในวงสนทนาต่อไป ดังนั้นเราควรคิดอ่านตรงนี้ให้รอบคอบแล้วเลือกใช้ให้ถูกระหว่าง Reply, Reply All และ Forward จำไว้ว่า การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่ไปถึงผู้รับที่ควรจะได้รับนั้น ก็ไม่ต่างอะไรจากการไม่ได้สื่อสารกันเลย



2.2 การบริหารจัดการ Email (ต่อ)

10. การจัดการ PRIORITY EMAIL

2. ใช้ To, Cc, Bcc ให้ถูกต้อง

To หมายถึง ผู้รับที่เราต้องการให้อ่านโดยตรง และอาจมี Action อะไรที่เค้าต้องทำต่อไปถัดจากนี้

Cc หมายถึง ผู้ที่เราอยากให้รับรู้เรื่องด้วย แต่อาจไม่ใช่ตัวหลักในการสนทนา

Bcc หมายถึง ผู้ที่เราอยากให้รับรู้ด้วย โดยไม่มีผู้อื่นใน Email ฉบับนั้นรู้ว่าคนอื่นๆ นี้ได้อ่าน Email ฉบับนี้อยู่

ถึงแม้ To กับ Cc จะคล้ายกัน แต่ในมุมมองผู้รับการตีความหมายว่าเมลล์นี้เกี่ยวข้องกับตัวเค้าน้อยแค่ไหนนั้น To กับ Cc มีผลมาก รวมถึง Email Client บางตัวก็มีการแยก Email ที่ส่งมาถึงเราแบบ To ให้แสดงผลเด่นชัดกว่า Email ที่ส่งถึงเราแบบ Cc เพื่อให้เราจัดลำดับการทำงานได้ง่ายขึ้นด้วย ดังนั้นเรื่องนี้ก็เป็นอีกรายละเอียดเล็กๆ ที่มีความสำคัญ



2.2 การบริหารจัดการ Email (ต่อ)

10. การจัดการ PRIORITY EMAIL

3. อย่าใช้ Priority พร่ำเพรื่อ เห็นบ่อยมากที่ Email ที่ส่งมาจากคนบางคน จะตั้ง Priority ไว้สูงเสมอ ในความเป็นจริงแล้ว ถ้ามันไม่ได้สำคัญจริง การทำแบบนี้จะเป็นการสร้างความรู้สึกในแง่ลบกับผู้รับและยังเป็นการก่อกวนการจัดลำดับงานของคนๆนั้นอีกด้วย ควรจำไว้เสมอว่า การระบุ Priority สูงนั้น ควรทำอย่างมีมารยาทและทำเมื่อจำเป็นเท่านั้น

4. จะใช้ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ต้องให้มั่นใจว่าผู้อ่านจะเข้าใจในสิ่งที่เราต้องการสื่อสารได้ถูกต้อง มีหลายองค์กรมากๆ ที่มีนโยบายให้พนักงาน ส่ง Email ภาษาอังกฤษ หรือบางคนก็ใช้ภาษาอังกฤษกันเอง เพื่อให้ดูมืออาชีพ แต่ในความเป็นจริงนั้น ถ้าภาษาอังกฤษที่ส่งมาเขียนผิด, ไม่ถูก Grammar หรือสื่อสารผิดเพี้ยนไปจากที่ตั้งใจ นอกจากจะสร้างความเสียหายในการทำงานแล้ว การทำแบบนี้ ยังจะทำให้ภาพลักษณ์ของผู้ส่งหรือองค์กรผู้ส่งแยกลงไปอีกด้วย ภาษาไทยก็เช่นกัน การเขียนหรือการสื่อสารผิดเพี้ยนหรือสื่อสารไม่รู้เรื่องนั้น สามารถสร้างความเสียหายได้จริง



2.2 การบริหารจัดการ Email (ต่อ)

10. การจัดการ PRIORITY EMAIL

5. ภาษาสุภาพและภาษาทางการสำคัญเสมอ เดี่ยวนี้คนติดภาษาแชทกันมาก รวมถึงเรื่องมารยาทนั้นก็เป็นที่ถูกละเลยบ่อยๆ การเขียน Email ให้ดูสุภาพ และมีความเป็นทางการนั้น สร้างภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพ, ความจริงจัง และตั้งใจในการสื่อสาร รวมถึงสามัญลักษณ์ของผู้ส่ง Email ได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเขียนด้วยภาษาอะไรก็ตาม และภาษาแชทที่ใช้กับเพื่อนนั้น อย่าเอามาใช้ คุยงานเด็ดขาด ปัญหาที่ถ้าหากเกิดขึ้นแล้วจะสร้างความรู้สึกเชิงลบให้กับผู้รับ เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะกรณีของ

- 1.) การส่ง Email ไปสมัครงาน
- 2.) การส่ง Email ข่าวประชาสัมพันธ์
- 3.) การส่ง Email ไปสอบถามหรือขอความช่วยเหลืออีกฝ่าย
- 4.) การส่ง Email ไปหาคนที่ไม่รู้จัก ทั้งนี้ ผลลัพธ์ก็อาจมีทั้ง การไม่ตอบ หรือการส่งข้อความผสมอารมณ์กลับมาได้



2.2 การบริหารจัดการ Email (ต่อ)

10. การจัดการ PRIORITY EMAIL

6. ถ้าแนบไฟล์ ควรอธิบายด้วยว่าไฟล์ที่แนบไปคืออะไร ต้องเน้นข้อมูลตรงไหนเป็นพิเศษ โดยปกติการแนบไฟล์อะไรไป ก็คือต้องมีความคาดหวังให้อีกฝ่ายทำอะไรสักอย่างกับไฟล์ที่แนบไปอยู่แล้ว ดังนั้นการอธิบายเพิ่มซักนิดใน Email ก็จะช่วยให้อ่านไม่ต้องเสียเวลาโทรมาถาม หรือเปิดไฟล์อ่านเองแล้วคาดเดาไปเอง

7. ถ้าสั่งงาน ควรแจ้งกำหนดเส้นตาย และ Action ที่คาดหวังให้ผู้รับโต้ตอบกลับมา การสื่อสารที่ดีคือ การสื่อสารที่มีความชัดเจน ถ้าจะสั่งงานหรือร้องขอให้อีกฝ่ายทำอะไร ก็ควรระบุให้ชัดเจนว่า อยากให้ส่งอะไรตอบกลับมา หรือให้ไปทำอะไรต่อ จะได้ไม่เสียเวลากันทั้งสองฝ่าย

8. ทิ้งช่องทางในการติดต่อกลับมาช่องทางอื่นด้วย Email นั้น ถึงแม้จะเป็นช่องทางการสื่อสารที่ดี แต่ก็ไม่ได้เหมาะไปกับการสื่อสารในทุกกรณี การทิ้งช่องทางสื่อสารอื่นไว้ให้นอกจากจะอำนวยความสะดวกในการพูดคุยด้วยช่องทางอื่นเพิ่มเติมแล้ว ยังเป็นการแสดงความจริงใจว่า เราต้องการสื่อสารกับผู้อื่นอีกด้วย (โดยส่วนตัวแล้วผู้เขียนจะมีทั้งช่องทางที่เปิด Channel อื่นให้คนติดต่อมาได้ และปิด Channel อื่นๆ ไม่ให้เห็น เป็นการคัดกรองระดับหนึ่ง เพราะทุกวันนี้เจอคนไม่รู้จักรโทรมาเรื่องงานนอกเวลามากเกินไปแล้ว)



2.2 การบริหารจัดการ Email (ต่อ)

11. รู้จัก SPAM EMAIL

Spam E-mail คือ อีเมลที่เราไม่ต้องการหรืออีเมลขยะที่ถูกส่งออกจากผู้ส่งจำนวนมากไปยังรายชื่อผู้รับตามอำเภอใจ โดยปกติ สแปมจะถูกส่งไปเพื่อวัตถุประสงค์ทางการค้า สามารถส่งในปริมาณมากโดยอาจทำให้ผู้รับที่เผลอไปคลิก หรือเชื่อในอีเมลนั้นสูญเสียข้อมูลส่วนตัว รวมถึงทรัพย์สินได้

ทำไมถึงมาเป็น Spam E-mail ในอดีต คนนิยมส่งอีเมลโฆษณาสินค้าและบริการทางอีเมล ซึ่งก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้รับ และอาจทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ทำงานช้าลง จนเกิดความเสียหายแก่ผู้รับ จึงได้เกิดพรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ขึ้นในปีพ.ศ. 2550 เพื่อควบคุมไม่ให้ผู้ที่ส่ง Spam ไปก่อความเสียหาย หรือรำคาญให้ผู้รับ โดยผู้รับสามารถฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายได้

Spam E-mail ในปัจจุบัน ไม่ได้ต้องการเพียงแค่การโฆษณาสินค้าหรือบริการเท่านั้น อาจมีการปลอมชื่อผู้ส่งว่ามาจากธนาคาร หรือสถาบันการเงินที่มีชื่อเสียงต่าง ๆ โดยอาจมีการแนบลิงก์ เพื่อหลอกให้คลิกแล้วฝัง Trojan เข้ามาในระบบ หรือแนบไฟล์ที่เป็น Virus เมื่อคลิกก็จะเกิดการแพร่ระบาดในระบบ นอกจากนี้ยังสามารถเอาอีเมลนั้นไปขายต่อได้ หรือเอาไว้ใช้หลอกล่อในครั้งต่อไป เพื่อใช้เป็นช่องโหว่

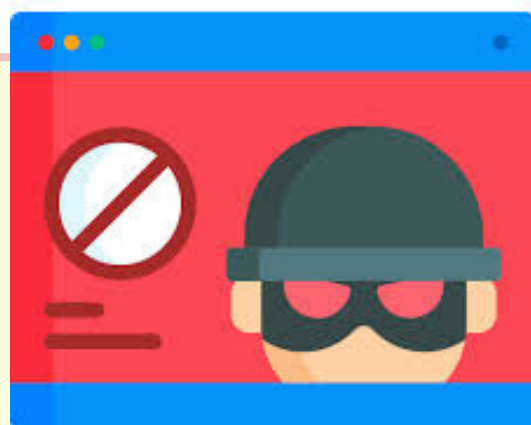


2.2 การบริหารจัดการ Email (ต่อ)

11. รู้จัก SPAM EMAIL

SPAM EMAIL เป็นอันตรายหรือไม่ พวก SPAM E-MAIL อาจเป็นอันตรายได้ เพราะมีลิงก์ที่เป็นอันตราย ซึ่งอาจทำให้คอมพิวเตอร์ของคุณ ติดมัลแวร์ได้ ฉะนั้นอย่าคลิกลิงก์ในอีเมลเหล่านั้นเด็ดขาด โดยเฉพาะลิงก์หรืออีเมล แปลก ๆ ที่คุณไม่คุ้นเคยหรือไม่รู้จัก อย่างไรก็ตามผู้ส่ง SPAM E-MAIL หรือผู้ส่งสแปมมักจะเปลี่ยนวิธีการและข้อความเพื่อหลอกล่อผู้ที่อาจเป็นเหยื่อ ให้ดาวน์โหลดมัลแวร์ แบ่งปันข้อมูล หรือส่งเงิน ซึ่งการทำแบบนี้หวังเงินจากผู้ ที่กดลิงก์สแปมหรือข้อมูลบางอย่าง ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและทรัพย์สินของผู้ ถูกกระทำ เทคนิค การสแปมทั่วไป สแปมมักใช้เทคนิคต่าง ๆ มากมาย ในการส่งสแปม รวมถึงสิ่งต่อไปนี้

- BOTNET เป็นภัยคุกคามต่อผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตรูปแบบใหม่ เพื่อรวบรวมที่อยู่อีเมลและแจกจ่ายสแปม
- SPAM E-MAIL แบบไม่มีเนื้อหา ในอีเมลนั้นอาจมีเนื้อหาที่ว่างเปล่า และมีแค่หัวข้อ ซึ่งสามารถใช้ในการโจมตี และในบางครั้งอีเมลที่ดูเหมือนไม่มีอะไร อาจซ่อนไวรัสที่สามารถแพร่กระจายได้
- SPAM แบบรูปภาพ จะถูกจัดเก็บเป็นไฟล์ JPEG หรือว่าเป็น GIF แล้ว จะใส่เนื้อหาไว้ในรูปภาพ เพื่อหลีกเลี่ยงการตรวจจับจากตัวกรองสแปม



2.3 รู้จักโปรโตคอล

โปรโตคอล

คือ ภาษาในการสื่อสาร ในทางคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่เป็นภาษากลางในการสื่อสารระหว่างอุปกรณ์สองชิ้นให้เข้าใจกัน เพราะคอมพิวเตอร์นั้นมีอุปกรณ์ มีทั้งโปรแกรมในการทำงาน จำเป็นต้องมีตัวกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ในชีวิตประจำวันของเรามันจะพบเจอ การสื่อสารระหว่างกัน เช่น เราพูดคุยกับเพื่อนในภาษาไทย ภาษาจึงเป็นตัวกลางในการสื่อสาร ดังนั้นต่อให้สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษอย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ แต่ผู้สื่อสารอีกคนไม่สามารถฟังภาษาอังกฤษได้ มันก็ทำให้ภาษาอังกฤษที่เป็นโปรโตคอลนั้นล้มเหลว

ประเภทของ Network Protocols

1. **Communication Protocol** (โปรโตคอลด้านการสื่อสาร) : ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลขั้นพื้นฐาน เช่น TCP/IP และ HTTP
2. **Management Protocol** (โปรโตคอลด้านการจัดการ) : มีหน้าที่ดูแลรักษาและบริหารเครือข่ายผ่านโปรโตคอล เช่น ICMP และ SNMP
3. **Security Protocol** (โปรโตคอลด้านความปลอดภัย) : ช่วยปกป้องข้อมูลจากการถูกโจมตีจากอาชญากรไซเบอร์ เช่น HTTPS, SFTP และ SSL

2.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ในการสื่อสารผ่านเครือข่าย

1. โมเด็ม (Modem)

เป็นฮาร์ดแวร์ที่ทำหน้าที่แปลงสัญญาณแอนะล็อกให้เป็นสัญญาณดิจิทัล เมื่อข้อมูลถูกส่งมายังผู้รับและแปลงสัญญาณดิจิทัลให้เป็นแอนะล็อก เมื่อต้องการส่งข้อมูลไปบนช่องสื่อสาร กระบวนการที่โมเด็มแปลงสัญญาณดิจิทัลให้เป็นสัญญาณแอนะล็อก เรียกว่า มอดูเลชัน (Modulation)



2. การ์ดเครือข่าย (Network Adapter)

เป็นอุปกรณ์ทำหน้าที่สื่อสารระหว่างเครื่องต่างกันได้ไม่จำเป็นต้องเป็นรุ่นหรือยี่ห้อเดียวกัน แต่หากซื้อพร้อมๆ กันก็แนะนำให้ซื้อรุ่นและยี่ห้อเดียวกันจะดีกว่าและควรเป็นการ์ดแบบ PCI เพราะสามารถส่งข้อมูลได้เร็ว



3. เกตเวย์ (Gateway)

เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อีกอย่างหนึ่งที่ใช้ช่วยในการสื่อสารข้อมูลคอมพิวเตอร์หน้าที่หลักคือ ช่วยให้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2 เครือข่ายหรือมากกว่า ซึ่งมีลักษณะไม่เหมือนกันสามารถติดต่อสื่อสารกันได้เหมือนเป็นเครือข่ายเดียวกัน



4. เราเตอร์ (Router)

เป็นอุปกรณ์ในระบบเครือข่ายที่ทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมโยงให้เครือข่ายที่มีขนาดหรือมาตรฐานในการส่งข้อมูลต่างกัน สามารถติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้



2.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ในการสื่อสารผ่านเครือข่าย

5. บริดจ์ (Bridge)



บริดจ์ทำงานคล้ายเครื่องตรวจตำแหน่งของข้อมูล โดยบริดจ์จะรับข้อมูล จากต้นทาง และส่งให้กับปลายทาง โดยที่บริดจ์จะไม่มี การแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงใดๆแก่ข้อมูลบริดจ์ทำให้ การเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายมีประสิทธิภาพ ลดการชนกันของข้อมูลลง บริดจ์จึงเป็นสะพาน สำหรับข้อมูลสองเครือข่าย



6. รีพีตเตอร์ (Repeater)



เป็นเครื่องทบทวนสัญญาณข้อมูลในการส่ง สัญญาณข้อมูลในระยะทางไกลๆสำหรับสัญญาณ แอนะล็อกจะต้องมีการขยายสัญญาณข้อมูลที่เริ่ม เบาลงเนื่องจากระยะทาง



7. สายสัญญาณ



เป็นสายสำหรับเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ ต่างๆในระบบเข้าด้วยกัน หากเป็นระบบที่มี จำนวนเครื่องมากกว่า 2 เครื่องก็ต้องต่อผ่าน ฮับอีกทีหนึ่ง โดยสายสัญญาณสำหรับเชื่อมต่อ เครื่องในระบบเครือข่าย จะมีอยู่ 2 ประเภท คือ

- สาย Coax
- สาย UTP (Unshielded Twisted Pair)



8. ฮับ (HUB)



เป็นอุปกรณ์ช่วยกระจายสัญญาณไปยังเครื่อง ต่าง ๆ ที่อยู่ในระบบ หากเป็นระบบเครือข่ายที่มี 2 เครื่องก็ไม่จำเป็นต้องใช้ฮับสามารถใช้สาย สัญญาณเชื่อมต่อ ถึงกันได้โดยตรง แต่หากเป็น ระบบที่มีมากกว่า 2 เครื่องจำเป็นต้องมีฮับเพื่อ ทำหน้าที่เป็นตัวกลาง



2.5 การสื่อสารแบบ Real time



การสื่อสารแบบ Real time คือ เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่สามารถโต้ตอบกลับได้ทันทีผ่านเครือข่ายการสื่อสาร สามารถส่งเป็นข้อความ ภาพเคลื่อนไหว เสียง ไปยังผู้รับ ในการสื่อสารนี้ผู้ใช้จะต้องเข้าใช้ระบบในเวลาเดียวกันและข้อความจะถูกส่งจากผู้ใช้คนหนึ่งไปยังผู้ใช้ทุกคนในกลุ่มได้ ตัวอย่างการสื่อสารในเวลาจริง เช่น การแชท ห้องคุย และวอยซ์โอเวอร์ไอพี



แชท (chat)

เป็นการสนทนาผ่านอินเทอร์เน็ต ทั้งระหว่างบุคคล 2 คน หรือ ระหว่างกลุ่มบุคคล โดยอาศัยโปรแกรมประยุกต์ เช่น Windows Live และ Yahoo messenger



ห้องคุย (chat room)

เป็นการสนทนาที่ผู้ใช้สามารถเลือกประเภทของหัวข้อที่สนใจซึ่งแบ่งไว้เป็นห้องต่างๆ เพื่อพูดคุยกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม การสนทนายแบบนี้อำนวยความสะดวกเพิ่มประสิทธิภาพ และช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสารข้อความไปยังบุคคลต่าง ๆ โดยอาจสื่อสารในรูปแบบข้อความ การแบ่งปันไฟล์ หรือ การใช้เว็บแคมควบคู่กันไประหว่างการสื่อสาร



วอยซ์โอเวอร์ไอพี หรือวีดีโอไอพี (voice over IP: VoIP)

เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าอินเทอร์เน็ตเทเลโฟนี (internet telephony) ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถคุยกับผู้อื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยวอยซ์โอเวอร์ไอพีใช้ อินเทอร์เน็ตในการเชื่อมต่อเข้ากับคู่สนทนาที่อาจอยู่ในพื้นที่เดียวกัน หรือพื้นที่ที่ห่างไกลออกไป โดยเสียงของผู้พูดจะถูกแปลงให้อยู่ในรูปสัญญาณดิจิทัลแล้วส่งผ่านอินเทอร์เน็ตไปถึงผู้รับปลายทาง

2.6 วิวัฒนาการของการสื่อสารแบบต่างๆ

2.6.1 Email

ปี 1960 : เริ่มการพัฒนาการของอีเมล

ปี 1965 : อีเมลถูกนำมาใช้ครั้งแรกที่ MIT

ปี 1971 : Ray Tomlinson ได้ส่งอีเมลครั้งแรกบนเครือข่าย ARPANET

ปี 1977 : เสนอให้มีรูปแบบมาตรฐาน (RFC 733) เพื่อให้สามารถส่งอีเมลผ่านอินเทอร์เน็ต

ปี 1977 : บริการไปรษณีย์ของสหรัฐอเมริกาเริ่มเห็นว่า อีเมลมีศักยภาพในการเป็นคู่แข่ง

ปี 1982 : คำว่า “อีเมล” เริ่มเป็นที่รู้จัก

ปี 1982 : Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) ซึ่งเป็นมาตรฐานการส่งอีเมลบนอินเทอร์เน็ต ได้ถูกเริ่มใช้งาน

ปี 1988 : มีการเผยแพร่ผลิตภัณฑ์ “อีเมล” ครั้งแรก ซึ่งคือ Microsoft Mail สำหรับ Mac

ปี 1989 : CompuServe มีการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและบริการอีเมลให้กับสมาชิก

ปี 1989 : IBM เปิดตัวโปรแกรม Lotus Note version 1.0.

ปี 1990 : เริ่มมี Spam เกิดขึ้นบนอีเมล

ปี 1990 : HTML ถูกนำมาใช้ในอีเมล เพื่อให้สามารถจัดการรูปแบบที่หลากหลายภายในข้อความ

ปี 1992 : โปรแกรม Microsoft Outlook สำหรับ MS-DOS เริ่มมีการใช้งาน

ปี 1993 : ผู้ให้บริการข้อมูลทางเครือข่ายรายใหญ่ในสหรัฐอเมริกา (AOL) และ Delphi เชื่อมต่อระบบอีเมลที่เป็นกรรมสิทธิ์ของตนเข้ากับอินเทอร์เน็ต

ปี 1993 : Bellsouth และ IBM เปิดตัว Simon Personal Communicator ซึ่งเป็นโทรศัพท์มือถือตัวแรกของโลกที่มีคุณสมบัติ PDA ซึ่งรวมถึงความสามารถในการส่งอีเมล



2.6 วิวัฒนาการของการสื่อสารแบบต่างๆ

ปี 1996 : Sabeer Bhatia and Jack Smith เปิดให้บริการ Hotmail ซึ่งเป็นอีเมลฟรีที่สามารถเช็คอีเมลผ่านเว็บได้ตัวแรกของโลก

ปี 1997 : Yahoo! นำเสนอ อีเมล Yahoo

ปี 1997 : Microsoft Outlook version 97 เปิดตัวระบบอีเมลที่รวมฟังก์ชันการทำงานทั้งอีเมล การจัดตารางนัดหมาย, การจัดการรายชื่อผู้ติดต่อ, การจัดการภารกิจ และระบบบันทึก

ปี 1998 : Microsoft Outlook version 2000 สามารถปรับแต่ง และรวมข้อมูลขององค์กรและผู้ใช้งานอีเมลไว้ในที่เดียว

ปี 1998 : ภาพยนตร์เรื่อง “You’ve Got Mail” เข้าฉาย เป็นครั้งแรก

ปี 2000 : Microsoft เปิดตัว Entourage Mail สำหรับ Mac

ปี 2003 : Microsoft Outlook 2003 มีการกรองอีเมลขยะ และป้องกัน Phishing mail รวมทั้งสามารถรับอีเมลได้จากหลายบัญชี

ปี 2004 : คณะกรรมาธิการการค้าของรัฐบาลกลางได้จัดทำกฎหมายเกี่ยวกับสแปมอีเมล

ปี 2006 : เว็บ Facebook เปิดให้บริการกับบุคคลทั่วไป

ปี 2006 : Microsoft outlook 2007 ได้เปิดตัว โดยมีตัวช่วย สำหรับ RSS และสามารถรองรับข้อความตัวอักษร

ปี 2007 : Google เปิดให้คนทั่วไปใช้งาน Gmail ได้ทั่วโลก

ปี 2010 : Microsoft Outlook 2010 ถูกปล่อยออกมา โดยมีฟังก์ชัน Outlook Social Connector, Ignore Conversation และ Conversation Clean Up

ปี 2010 : Outlook ได้เปิดตัวสำหรับใช้งานบนมือถือ Windows Phone 7 และ Outlook สำหรับ Mac 2011

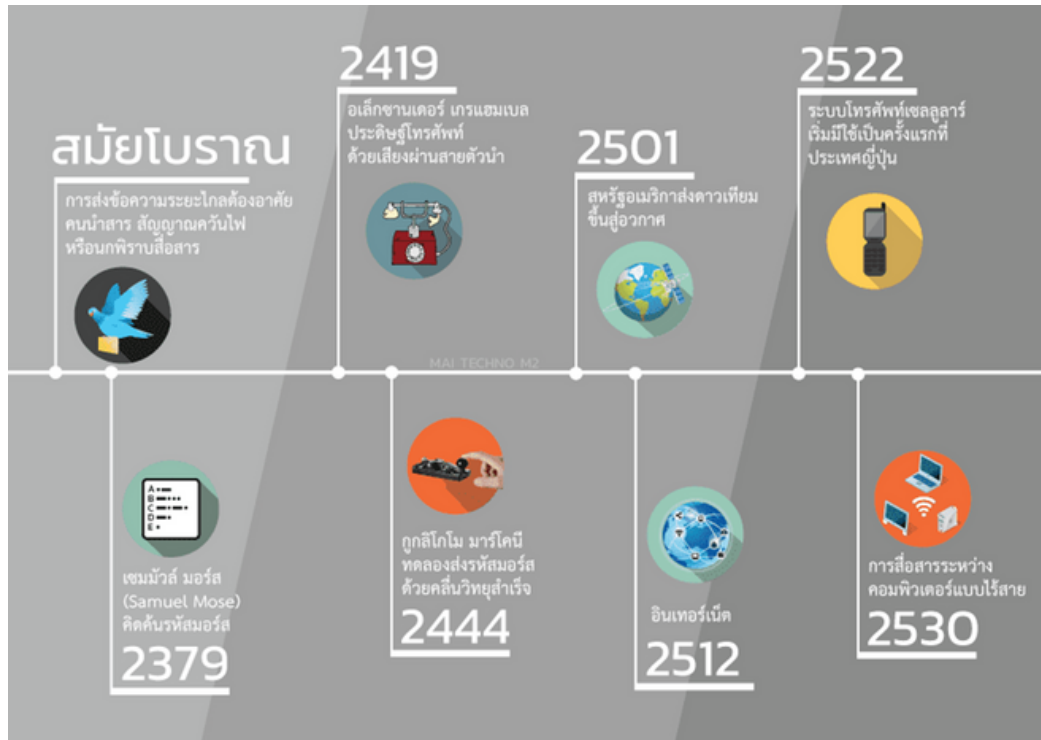
ปี 2010 : Facebook ประกาศแผนการรวม Microsoft Office Web App เข้าระบบการรับส่งข้อความ

ปี 2011 : Associated Press Stylebook เปลี่ยนการบัญญัติศัพท์จาก "e-mail" เป็น "email"



2.6 วิวัฒนาการของการสื่อสารแบบต่างๆ

2.6.2 Conference



การสื่อสารออกได้เป็น 3 ยุค ดังนี้

- 1. การสื่อสารยุคโบราณ** เป็นการสื่อสารที่นิยมใช้ในอดีต ซึ่งปัจจุบันไม่มีการสื่อสารด้วยวิธีนี้ หรือไม่นิยมใช้ การสื่อสารประเภทนี้แล้ว การสื่อสารในยุคโบราณจะกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ใช้ถ่ายทอดข้อมูลที่ไม่มีความสลับซับซ้อน และตัวกลางที่ใช้มักจะมีประสิทธิภาพน้อย และไม่มีความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร
- 2. การสื่อสารยุคอุตสาหกรรม** เป็นการสื่อสารที่ยังนิยมใช้ในปัจจุบัน แต่มีแนวโน้มที่จะเลิกใช้ในอนาคต เนื่องจากมีเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการสื่อสารใหม่ ๆ เข้ามาแทนที่ การสื่อสารยุคอุตสาหกรรมจะมุ่งเน้นประสิทธิภาพมากกว่าการสื่อสารยุคโบราณ
- 3. การสื่อสารในยุคปัจจุบันหรือการสื่อสารยุคโลกไร้สาย** เป็นการสื่อสารที่มุ่งเน้นความสะดวกสบายของผู้ใช้และประสิทธิภาพของข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารเป็นหลัก ผู้สื่อสารจะต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีเป็นอย่างดี จึงจะสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.6 วิวัฒนาการของการสื่อสารแบบต่างๆ

2.6.3 SMS Message

ปี 1984 - คอนเซ็ปต์ SMS ได้รับการพัฒนาครั้งแรกภายใต้ Global System for Mobile communication (GSM) หรือ เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับช่องสัญญาณควบคุมและสัญญาณเสียงแบบ TDMA ระหว่างฝรั่งเศสและเยอรมัน โดย Friedhelm Hillebrand และ Bernard Ghillebaert

ปี 1992 (3 ธันวาคม) - ข้อความ SMS แรกถูกส่งออกไปโดย Neil Papworth ซึ่งเป็นอดีตผู้พัฒนา Sema Group Telecoms หน่วยงานพัฒนาโทรศัพท์มือถือไม่มีแป้นพิมพ์ในขณะนั้น ดังนั้น Papworth จึงจำเป็นต้องพิมพ์ข้อความบนพีซี ข้อความ SMS แรกของโลกถูกส่งโดย Papworth คือ "Merry Christmas" ซึ่งเขาส่งไปให้ Richard Jarvis ที่ Vodafone

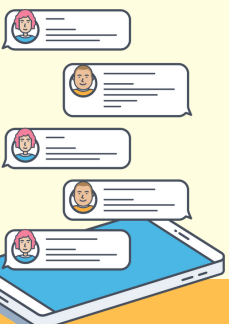
ปี 1993 - Nokia เป็นผู้ผลิตโทรศัพท์มือถือรายแรกที่มีสายโทรศัพท์ GSM ทั้งหมดซึ่งทำให้มือถือของ Nokia รองรับการส่ง ข้อความ SMS

ปี 1997 - Nokia ได้ผลิตโทรศัพท์รุ่น "Nokia 9000i Communicator" ซึ่งเป็นมือถือรุ่นแรกที่มีคีย์บอร์ดเต็มรูปแบบ

ปี 2000 - ในที่สุดก็สามารถส่ง ข้อความ SMS ระหว่างเครือข่ายต่าง ๆ ได้ ซึ่งทำให้ ปี 2000 จำนวน ข้อความ SMS เฉลี่ยที่ส่งในสหรัฐฯ เพิ่มขึ้นเป็น 35 SMS ต่อเดือนต่อคน วิธีแรก ๆ ที่ใช้กันทั่วไปในการพิมพ์ ข้อความ SMS คือ "การแตะหลายครั้ง" ปุ่มในโทรศัพท์มือถือแต่ละหมายเลขจะเชื่อมต่อกับตัวอักษร 3-4 ตัว ตัวอย่างเช่น ปุ่ม "3" จะแสดง "D" "E" และ "F" การแตะหลายครั้งนั้นเข้าใจง่าย แต่ไม่มีประสิทธิภาพมากนัก ในช่วงปี 1990 Cliff Kushler ผู้ร่วมก่อตั้งของ Tegic ได้คิดค้น T9 ย่อมาจาก "Text on 9 keys" เทคโนโลยีระบบช่วยสะกดคำ ซึ่งจะแสดงคำที่ คู่เคียงกับคำและวลีที่ผู้ส่ง ข้อความ SMS ใช้กันทั่วไป จากการกดปุ่มเพียงครั้งเดียวแทนการแตะหลายครั้ง

ปี 2011 - Kushler ได้คิดค้น Swype ซึ่งเป็นคุณลักษณะการส่งข้อความแบบหน้าจอสัมผัสที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถลากนิ้วเพื่อเชื่อมจุดระหว่างตัวอักษรในคำได้ แป้นพิมพ์แบบหน้าจอสัมผัสมีระบบตรวจสอบและแก้ไขคำสะกดผิดอัตโนมัติ และความสามารถในการเรียนรู้คำศัพท์ใหม่ที่ใช้ทั่วไปนิยมส่งกัน ปุ่มพิมพ์มีขนาดใหญ่ขึ้น และแป้นพิมพ์สามารถปรับอัตโนมัติให้เข้ากับความกว้างของโทรศัพท์ตามแนวนอนและแนวตั้ง

ปัจจุบัน - แป้นพิมพ์หรือคีย์บอร์ดได้กลายเป็นคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับสมาร์ทโฟนแล้ว ซึ่งปี 2007 ยังเป็นปีแรกที่ชาวอเมริกันส่งและรับข้อความ SMS ต่อเดือนมากกว่าการโทร



2.6 วิวัฒนาการของการสื่อสารแบบต่างๆ

2.6.4 Weblog

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของเรามากขึ้น ซึ่งเราอาจไม่รู้สึกรู้สีกว่าอินเทอร์เน็ตกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตในยุคข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญ คนหันมาบริโภคข้อมูลข่าวสารกันมากขึ้น

นอกจากนี้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเปรียบเสมือนถนนสำหรับการเข้าไปถึงข้อมูลที่ต้องการ เรายังต้องการเครื่องมือที่จะสามารถสร้างเนื้อหาและข้อมูลต่าง ๆ ไว้รองรับการเข้าถึง นั่นก็คือเทคโนโลยีเว็บไซต์ ซึ่งเป็นตัวกลางคอยให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ใช้โดยการพัฒนาของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ได้ถูกเปลี่ยนแปลงจากเดิมไปมาก

ในยุคที่เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต กำลังเป็นที่นิยมและมีผลกระทบในทุก ๆ ด้านในปัจจุบัน ทำให้ทุกคน ทุกสังคมต้องมีการปรับตัวและพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกของการสื่อสารและการพัฒนาของโลกเว็ลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web; WWW) จากยุคแรก คือ Web 1.0 ซึ่งมีลักษณะเป็น Static Web คือมีการนำเสนอข้อมูลทางเดียว (one-way communication) ด้วยการแปลงข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่รอบตัวเราให้อยู่ในรูปของดิจิทัล (Digital) เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือการโฆษณาตามหน้าเว็บไซต์ โดยผู้ใช้สามารถอ่านได้แต่ไม่สามารถเข้าร่วมในการสร้างข้อมูลได้ แต่เมื่อก้าวเข้าสู่ยุคที่ 2 ของเทคโนโลยีคือ WWW หรือ Web 2.0 เป็นยุคที่ทำให้อินเทอร์เน็ตมีศักยภาพในการใช้งานมากขึ้น เน้นให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์



2.7 ข้อแตกต่างของ Email กับ Instant Messaging

อีเมล (Email)

อีเมล (Email) หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการแลกเปลี่ยนข้อความกันโดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีทั้งแบบที่รับส่งกันเฉพาะภายใน หรือภายนอกองค์กร โดยข้อความนั้นจะต้องประกอบด้วย เนื้อหา ที่อยู่ของผู้ส่ง และที่อยู่ของผู้รับ (ซึ่งอาจมีมากกว่าหนึ่ง) เป็นอย่างน้อย ประเทศไทยเริ่มใช้การอีเมลครั้งแรกในปี พ.ศ.2531

Instant Messaging

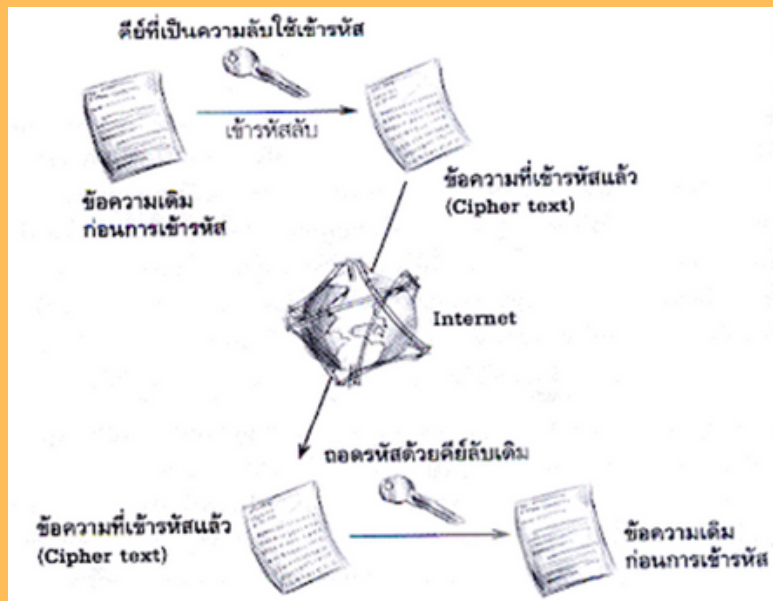
Instant Messaging คือ ชนิดของการส่งข้อความออนไลน์อย่างหนึ่งหรือจะเรียกว่า การแชทกัน ระหว่างกลุ่มคน 2 คนขึ้นไป หรือเป็นแบบกลุ่มหลายๆ กลุ่ม เมื่อผู้ส่งการส่งข้อความไปยังอีกที่หนึ่ง ระบบจะทำการส่งข้อมูลแบบ Real time ในกลุ่มโปรแกรมปัจจุบันที่ได้รับความนิยมได้แก่ Facebook ,Twitter, Line

ข้อแตกต่างของ Email กับ Instant Messaging

Instant Messaging (IM) คือ โปรแกรมที่ใช้ในการสื่อสารและส่งข้อความในระหว่างเพื่อนหรือกลุ่มคนที่อยู่ในอินเทอร์เน็ต โดยรูปแบบจะคล้ายกับ E-mail โดยรูปแบบการส่งข้อมูลจะประกอบไปด้วยตัวหนังสือในการส่งแต่ละครั้ง แต่จะต่างกับ E-mail ตรงที่ คุณไม่ต้องนั่งรอเป็นชั่วโมงหรือวันๆ เพื่อรอการตอบกลับจากเพื่อนของคุณ เพราะข้อความที่คุณส่งไป จะส่งตรงไปหาเพื่อนของคุณ “ทันที” เหมือนกับการพูดคุยปกติ เช่น โปรแกรมจำพวก ICQ, MSN Messenger หรือ Yahoo Messenger



2.8 การเข้ารหัสการส่งข้อมูล



การเข้ารหัสข้อมูลโดยพื้นฐานแล้วจะเกี่ยวข้องกับวิธีการทางคณิตศาสตร์ เพื่อใช้ในการป้องกันข้อมูลหรือข้อความตั้งต้นที่ต้องการส่งไปถึงผู้รับ ข้อมูลตั้งต้นจะถูกแปรเปลี่ยนไปสู่ข้อมูลหรือข้อความอีกรูปแบบหนึ่งที่ไม่สามารถอ่านเข้าใจได้โดยใครก็ตามที่ไม่มีกุญแจสำหรับเปิดดูข้อมูลนั้น เราเรียกระบวนการในการแปรรูปของข้อมูลตั้งต้นว่า "การเข้ารหัสข้อมูล" (Encryption)

ประโยชน์ของการเข้ารหัส

1. เราสามารถที่จะระบุตัวตนของผู้ที่เราต้องการให้เข้าถึงข้อมูลของเราได้
2. รักษาความลับที่ไม่ให้ผู้อื่นที่ไม่มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลได้
3. สามารถรักษาความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล

2.9 การกระจายข่าวลือบนอินเทอร์เน็ต

NEW

เฟคนิวส์ (Fake News)

เป็นคำที่ใช้เรียกข้อมูลลวง หรือข้อมูลบิดเบือนที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย ถึงแม้เราจะทราบกันดีว่าข้อมูลลวง หรือข้อมูลบิดเบือนนั้นมีมานานแล้ว แต่คำว่าเฟคนิวส์ถูกนำมาใช้ในสังคมไทยมาเมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมา ตามกระแสของต่างประเทศ

ผลกระทบของ Fake News

- ผู้รับได้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ทำให้ตัดสินใจผิดพลาด อาจส่งผลเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน เช่น แชร์ข้อมูลว่าดื่มน้ำมะนาวช่วยรักษาโรคมะเร็งได้ ผู้ป่วยอาจเลิกไปรักษาด้วยวิธีเคมีบำบัดกับหมอ ทำให้มะเร็งลุกลามถึงขั้นเสียชีวิต
- ผู้รับเกิดความตระหนกตกใจ เช่น ข้อมูลเท็จเกี่ยวกับภัยพิบัติ หรือโรคระบาดต่าง ๆ อาจทำให้ผู้คนแตกตื่น แห่กักตุนของกินของใช้ หรือไปเข้าคิวฉีดวัคซีนป้องกันโรคซึ่งไม่เกิดขึ้นจริง ข่าวการเมืองหรือนโยบายของรัฐที่อาจทำให้หุ้นขึ้นหรือลง นักลงทุนเทขายหุ้นหรือซื้อเพื่อเก็งกำไร
- ข้อมูลที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในสังคม เช่น ข้อมูลเท็จทางการเมือง ข่าวสถานการณ์ระหว่างประเทศ อาจนำไปสู่ความไม่สงบสุขในสังคม สร้างปัญหาระหว่างประเทศได้



2.10 เครือข่ายสังคม

เครือข่ายสังคม (ชุมชนออนไลน์) เป็นรูปแบบของเว็บไซต์ ในการสร้างเครือข่ายสังคม สำหรับผู้ใช้งานในอินเทอร์เน็ต เขียนและอธิบายความสนใจ และกิจกรรมที่ได้ทำ และเชื่อมโยงกับความสนใจและกิจกรรมของผู้อื่น ในบริการเครือข่ายสังคมมักจะประกอบไปด้วย การแช็ต ส่งข้อความ ส่งอีเมลล์ วิดีโอ เพลง อัปโหลดรูป บล็อก

» ข้อดีของ Social Network

- สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในสิ่งที่สนใจร่วมกันได้
- เป็นคลังข้อมูลความรู้ขนาดย่อมเพราะเราสามารถเสนอและแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความรู้ หรือตั้งคำถามในเรื่องต่างๆ เพื่อให้บุคคลอื่นที่สนใจหรือมีคำตอบได้ช่วยกันตอบ
- ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น สะดวกและรวดเร็ว
- เป็นสื่อในการนำเสนอผลงานของตัวเอง เช่น งานเขียน รูปภาพ วิดีโอต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อื่นได้เข้ามารับชมและแสดงความคิดเห็น
- ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือบริการลูกค้าสำหรับบริษัทและองค์กรต่าง ๆ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า

» ข้อเสียของ Social Network

- เว็บไซต์ให้บริการบางแห่งอาจจะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวมากเกินไป หากผู้ใช้บริการไม่ระมัดระวังในการกรอกข้อมูล อาจถูกผู้ไม่หวังดีนำมาใช้ในทางเสียหาย หรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคลได้
- Social Network เป็นสังคมออนไลน์ที่กว้าง หากผู้ใช้รู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือขาดวิจารณญาณ อาจโดนหลอกลวงผ่านอินเทอร์เน็ต หรือการนัดเจอกันเพื่อจุดประสงค์ร้าย ตามที่เป็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์
- เป็นช่องทางในการถูกละเมิดลิขสิทธิ์ ขโมยผลงาน หรือถูกแอบอ้าง เพราะ Social Network Service เป็นสื่อในการเผยแพร่ผลงาน รูปภาพต่างๆ ของเราให้บุคคลอื่นได้ดูและแสดงความคิดเห็น
- ข้อมูลที่ต้องกรอกเพื่อสมัครสมาชิกและแสดงบนเว็บไซต์ในรูปแบบ Social Network ยากแก่การตรวจสอบว่าจริงหรือไม่ ดังนั้นอาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่กำหนดอายุการสมัครสมาชิก

บรรณานุกรม

- ชนิดของการสื่อสาร. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://sites.google.com/site/eiffiningja/chnid-khxng-kar-suxsar>
- บริษัท คอลเซ็นเตอร์ มาสเตอร์ จำกัด. (2017). การบริหารจัดการ E-Mail. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <http://www.callcentermaster.com/Article/Email-Management-Part1.html>
- บริษัท นิภา เทคโนโลยี จำกัด. (2017). ส่วนประกอบของ E-Mail. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://www.nipamail.com/detail>
- Fillgoods Technology. (2021). การสร้าง E-Mail Message. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://fillgoods.co/online-biz/no-shop-how-to-register-email>
- ณัฐยานี สีทิ. (2013). การรับและส่ง E-Mail Message. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://www.rongfong.go.th/documents/>
- Tangerine. (2019). การตอบกลับ และส่งต่อ email. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://www.tangerine.co.th/google-cloud/>
- วิกิฮาว. (2019). การเปิดดู email ที่ได้รับ. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://th.wikihow.com/>
- Peak Think. (2023). การสร้าง email folder. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://blog.peakaccount.com/blog/>
- น้องไอทีดอทคอม. (2018). การย้าย email ลงใน folder. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://www.nongit.com/blog/move-email-to-folder-in-outlook.html>
- Tech Talk Thai. (2015). การจัดการ priority email. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://www.techtalkthai.com/8-ways-of-effective-email-writing/>
- คลังความรู้ สู้สังคมไทย. (2021). รู้จัก Spam email. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://www.ar.co.th/kp/th/636>
- mindphp. (2022). รู้จักโปรโตคอล. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://www.mindphp.com/>
- ครุมารวาน. (2022). อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ในการสื่อสารผ่านเครือข่าย. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://sites.google.com/site/krumarwanmaleewae/kherux-khay-khxmphiwtextx-laea-xinthexrnet>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นายเจษฎา ศิริโชค. (2019). การสื่อสารแบบ Real time. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://sites.google.com/a/patum.ac.th/techno-m5/home/neuxha/bth-thi-2/2-3-internet-on-service/2-3-2-realtime-communication>
- ครูสุคนธ์ทิพย์. (2020). วิวัฒนาการของการสื่อสารแบบต่างๆ. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://sites.google.com/a/hongyokbumrung.ac.th/kruaom/kar-suxsar-khxmul/phathnakar-khxng-kar-suxsar>
- John Stephens. (2021). ข้อแตกต่างของEmail กับ Instant Messaging. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://th.natapa.org/difference-between-chat-and-email-2783>
- AWS. (2023). การเข้ารหัสการส่งข้อมูล. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://aws.amazon.com/th/what-is/cryptography/>
- ETDA. (2019). การกระจายข่าวลือบนอินเทอร์เน็ต. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/knowledge-sharing/articles/IFBL/FakeNews.aspx>
- ครูกฤติน. (2017). เครือข่ายสังคม. สืบค้น 11 มกราคม 2566, จาก <https://www.krukittin.info/?p=836>