

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการใช้โปรแกรม instant messenger ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงได้นำความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต โปรแกรมสื่อสารแบบทันทีทันใด ตลอดจนแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษา ดังนี้

1. อินเทอร์เน็ต
2. โปรแกรมสื่อสารออนไลน์
3. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต
4. แนวคิดเกี่ยวกับขั้นตอนการสื่อสารของมนุษย์
5. ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ
6. ทฤษฎีความคาดหวัง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### อินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต หมายถึง เครือข่ายที่ใหญ่ที่สุดในโลก ซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายต่าง ๆ จำนวนมากที่เชื่อมโยงด้วยระบบการสื่อสารแบบ TCP/IP เครือข่ายที่เป็นสมาชิกของอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่กระจายอยู่ในประเทศต่าง ๆ เกือบทั่วโลก เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า The net, Cyberspace (วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ, 2543, หน้า 39)

นาริรัตน์ สุวรรณวารี (2543, หน้า 28) ศึกษาพบว่า อินเทอร์เน็ต หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก โดยการเชื่อมโยงระหว่างระบบเครือข่ายจำนวน

มหาศาลทั่วโลกเข้าไว้ด้วยกัน ภายใต้หลักเกณฑ์หรือใช้มาตรฐานเดียวกัน โดยใช้โปรโตคอลเดียวกัน ซึ่งโปรโตคอลก็คือ ข้อตกลงที่เป็นสื่อกลางในการสื่อสารคอมพิวเตอร์ที่ติดต่อกันเป็นระบบเครือข่าย และแต่ละระบบเครือข่ายก็เชื่อมต่อกันทั่วโลก ซึ่งจะทำให้ผู้คนสามารถเชื่อมต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลถึงกันได้โดยสะดวก รวดเร็ว ไม่ว่าข้อมูลนั้นจะอยู่ในรูปแบบใด ๆ อาจจะเป็นตัวอักษร ข้อความ หรือเสียง และประโยชน์เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสื่อสารข้อมูล เช่น การบันทึกเข้าระยะไกล การถ่ายโอนแฟ้มไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มอภิปราย เป็นต้น เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นวิธีการในการเชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ ให้ขยายออกไปอย่างกว้างขวาง เพื่อการเข้าถึงแต่ละระบบที่มีส่วนร่วมอยู่

## โปรแกรมสื่อสารออนไลน์

### ความหมายของการสื่อสารออนไลน์

การสื่อสารออนไลน์ คือ การสื่อสารด้วยวิธีการใช้เทคโนโลยี การสื่อสารวิธีนี้สามารถใช้เพื่อเป็นการส่งเสริมและเพิ่มเติมการส่งมอบการศึกษาได้อีกด้วย ซึ่งการสื่อสารด้วยวิธีนี้มีรูปแบบอันหลากหลาย เช่น อีเมลล์ โทรศัพท์ โทรสาร เสียงและภาพการประชุมทางไกล โดยเห็นภาพด้วยโทรศัพท์ โทรทัศน์ตอบโต้ 2 ทิศทาง กระดานข่าว กระดานสนทนา สิ่งที่ไม่สอดคล้องประสานหรือสมนัยกัน และการสนทนาแบบตอบและรับกันได้ในเวลาเดียวกัน (กิติมา สุรสนธิ, 2547, หน้า 28-30)

การสื่อสารออนไลน์อำนวยความสะดวกให้การสื่อสารได้ทุกที่และทุกเวลา อีกทั้งยังช่วยลดความโดดเดี่ยว และยังสามารถอำนวยความสะดวกในกระบวนการการเรียนรู้ นัยยะของการรวมตัวสามารถทำให้สมบูรณ์ได้ด้วยการสื่อสารทั้งแบบ อะซิงโครนัส (asynchronous) และซิงโครนัส (synchronous) การอภิปรายหรือการประชุม นักเรียนนักศึกษาจะได้รับโอกาส ในการสื่อสารและการร่วมมือ ช่วยให้มีเวลาเพื่อคิด ไตร่ตรอง และเขียนในเวลาของตนเอง

การตอบโต้และการส่งข้อความทางอินเทอร์เน็ตสามารถถูกทำขึ้นได้ในระหว่างการอภิปรายอีกด้วย ภายในหนึ่งการอภิปรายนั้น ลำดับของชุดการประชุม หรือหัวข้อ

การอภิปรายสามารถเกิดขึ้นได้ การสนทนาแบบซิงโครนัส ทำให้คนสองคนขึ้นไปที่กำลังออนไลน์อยู่มีโอกาสสนทนากันแบบ real time กับผู้ใช้เครื่องหรือเครือข่ายเดียวกัน

### **การสื่อสารแบบฉับพลัน**

การสื่อสารแบบฉับพลัน (instant messaging) คือ การกระทำในรูปแบบของการติดต่อสื่อสารแบบทันทีทันใด ระหว่าง คน 2 คน หรือมากกว่านั้น ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Wikipedia, 2008)

การสื่อสารแบบทันทีทันใดต้องการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ซึ่งมีบริการสื่อสารแบบทันทีทันใด และมีความแตกต่างจาก e-mail คือ การพูดคุยสนทนานั้นจะสามารถทำได้แบบเรียลไทม์ บริการส่วนใหญ่จะให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และยังแสดงให้เห็นว่ามีใครออนไลน์ในรายชื่อผู้ติดต่อบ้าง และใครจะสามารถคุยกับเราได้บ้าง บางครั้งเรียกว่า บัคคี่ลิสต์ (buddy list) โปรแกรมสื่อสารแบบทันทีทันใดในยุคแรก ๆ นั้น ตัวอักษรที่พิมพ์จะปรากฏในขณะที่พิมพ์ และถูกลบเป็นแบบเรียลไทม์ มันทำให้ดูเหมือนเป็นโทรศัพท์มากกว่า เป็นการเปลี่ยนแปลง ตัวอักษร โปรแกรมสื่อสารแบบทันทีทันใด สมัยใหม่ผู้ที่เราคุยด้วยนั้น จะเห็นข้อความทั้งบรรทัดหลังจากบรรทัดใหม่กำลังพิมพ์อยู่ โปรแกรมสื่อสารแบบทันทีทันใดส่วนมาก จะมีการตั้งค่าสถานะข้อความมาให้ด้วย ซึ่งจะคล้าย ๆ กันกับข้อความบนเครื่องตอบรับโทรศัพท์

การให้บริการสื่อสารแบบทันทีทันใดที่เป็นที่นิยม ได้แก่ Qnext, MSN Messenger, AOL Instant Messenger, Yahoo! Messenger, Skype, Google Talk, .NET Messenger Service, Jabber, QQ, iChat and ICQ ซึ่งบริการเหล่านี้ทำให้เกิดแนวความคิดต่าง ๆ มากมายไปยังตัวเก่า และที่ยังได้รับความนิยมอยู่นั้น รู้จักกันในชื่อ IRC (Internet Relay Chat)

การสื่อสารแบบทันทีทันใดสนับสนุนให้มีการติดต่อสื่อสารกัน และให้มีความร่วมมือเกิดขึ้นได้อย่างง่าย เทียบให้เห็นระหว่าง e-mail หรือ โทรศัพท์ เพื่อน ๆ สามารถมองเห็นสถานะเราได้ ระบบส่วนใหญ่จะอนุญาตให้ผู้ใช้ตั้งค่าสถานะเป็น ออนไลน์ หรือ ไม่อยู่ ซึ่งผู้อื่นสามารถสังเกตเห็นสถานะของผู้ใช้ได้ว่า อยู่ ไม่ว่าง หรือ ไม่อยู่ ได้จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ ในทางตรงกันข้าม ใคร ๆ ก็ไม่สามารถที่จะบังคับให้เราตอบกลับข้อความ

ได้อย่างทันที ในการสื่อสารแบบนี้ ผ่านทางการสื่อสารแบบทันที จะแสดงออกได้น้อยกว่า การสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งก็เป็นเหตุผลว่า ทำไมการสื่อสารแบบทันทีจึงกลายมา มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น ในสิ่งแวดล้อมขององค์กร ความจริงที่ว่า การสื่อสารแบบทันที สามารถเก็บข้อความเก่า ๆ ที่ผ่านมาแล้วซึ่งจะคล้ายกับ e-mail อำนวยความสะดวกใน ด้านความเร็ว ปลอดภัย และการแลกเปลี่ยนข่าวสารอย่างเช่น URLs หรือเอกสารเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งไม่สามารถทำได้ด้วยการใช้โทรศัพท์

### *ประวัติความเป็นมาของการสื่อสารแบบฉับพลัน*

ก่อนหน้านี้การแบ่งส่วนรูปแบบของระบบส่งข้อความถูกนำมาใช้กับเครือข่าย คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล อย่างเช่น PLATO ในปี ค.ศ. 1970 ต่อมา คือ UNIX/LINUX talk ระบบการส่งข้อความถูกใช้อย่างแพร่หลาย ในวงการวิศวกรและ นักวิชาการ ในปี ค.ศ. 1980 และในปี ค.ศ. 1990 นำไปสู่การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ICQ เป็นโปรแกรมสื่อสารตัวแรกและถูกแนะนำให้รู้จักในเดือนพฤศจิกายนปี ค.ศ. 1996 ICQ ถูกตัดสิน 2 สิทธิบัตร จากสำนักงานสิทธิบัตรแห่งอเมริกา หลังจากนั้นความหลากหลาย ของโปรแกรมสื่อสารก็มีเพิ่มมากขึ้นในหลาย ๆ สถานที่ ด้วยโปรโตคอลของมันเอง ผู้ใช้ สามารถใช้โปรแกรมนี้พร้อมกันได้ในเวลาเดียวกันในหลายเครือข่าย และหลายโปรโตคอล ที่สนับสนุนด้วย เช่น Gaim Trillian หรือ Miranda ไคลเอ็นท์ (วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ, 2543, หน้า 7-8).

วันที่ 19 พฤศจิกายน ค.ศ. 2002 บริษัท AOL Time Warner ได้ประกาศใช้ ICQ เป็นโปรแกรมสื่อสารทันที แต่พวกเขาอ้างว่า ยังไม่ได้วางแผนการดำเนินการจดสิทธิบัตร ในเวลานั้น ปัจจุบัน บริการสื่อสารทันทีหลาย ๆ ตัว เริ่มมีบริการการประชุมทางไกล (video conferencing), Voice Over IP (VoIP) และการประชุมผ่านอินเทอร์เน็ต การบริการ การประชุมผ่านอินเทอร์เน็ตนี้จะให้ทั้งภาพและข้อความ

คำว่า โปรแกรมสื่อสารทันที เป็นเครื่องหมายของการบริการหนึ่งของ บริษัท AOL Time Warner และอาจจะไม่ได้ใช้ในโปรแกรมที่ไม่เข้าร่วมกันกับ AOL ด้วย เหตุผลนี้เอง โปรแกรมสื่อสารทันทีในระยะแรกจึงรู้จักกันในนาม GAIM หรือ gAIM ซึ่งในปัจจุบันเรียกกันว่า Gaim หรือ gaim

ลักษณะการสื่อสารที่สนใจจากรูปแบบอื่น ๆ ของการสื่อสารข้อความ คือ การใช้ การแสดงออกมาซึ่งผู้ใช้สามารถใช้เพื่อนัดพบเพื่อนหรือคู่สนทนาได้ และยังสามารถ เห็นสถานการณ์ใช้งานได้อีกด้วย

### สนทนาออนไลน์

สนทนาออนไลน์ (chat) คือ บริการหนึ่งที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นการสนทนา ที่ผู้ใช้ระบบฝ่ายหนึ่ง สนทนากับผู้ใช้ระบบอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะมีการโต้ตอบกันทันที โดยการพิมพ์ข้อความหรือใช้เสียงก็ได้ สำหรับในการสนทนานั้น จะมีทั้งการสนทนาดัง แบบตัวต่อตัว สนทนาเป็นกลุ่ม หรือสนทนากันระหว่างกลุ่มก็ได้ การสนทนาในรูปแบบนี้ เป็นที่นิยมกันมาก เนื่องจากสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นพูดคุยกันได้ทันที โดยไม่ต้อง รอคำตอบเหมือนกับการส่ง e-mail (Wikipedia, 2008)

### รูปแบบการสนทนาออนไลน์

รูปแบบการสนทนาออนไลน์ (chat) ในปัจจุบันมีเทคนิคพิเศษ เพิ่มความแปลกใหม่ ให้ตื่นเต้น เพิ่มสีสันมากมาย ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดความแตกต่าง น่าสนใจ เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการ ให้เข้ามาคุยนั่นเอง เราสามารถแบ่งรูปแบบการสนทนาออนไลน์ อย่างกว้างได้เป็น 3 รูปแบบด้วยกัน คือ Web Chat หรืออาจเรียกว่า Chat room เป็นการการเข้าไปคุยกันใน เว็บไซต์จัดให้บริการ เป็นการคุยโต้ตอบระหว่างกันผ่านเซิร์ฟเวอร์ โดยใช้บราวเซอร์ปกติ เหมือนการใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วไป รูปแบบ หน้าตา ความสามารถ และบรรยากาศของ ห้องคุยก็จะขึ้นอยู่กับผู้สร้างสรรค์เว็บบริการนั้น ๆ Webboard หรือ Message board เป็นการฝากข้อความหรือคำถามไว้บนเซิร์ฟเวอร์ ซึ่งมักเป็นคำถามที่ต้องการข้อมูลเชิงลึกกว่า การคุยโต้ตอบกันในทันที เช่น สอบถามเกี่ยวกับเทคนิคต่าง ๆ การแก้ปัญหาเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ รวมไปถึงการวิเคราะห์ วิจารณ์ เป็นต้น และโปรแกรม Chat เป็นการสนทนา กันโดยใช้โปรแกรมที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกในการพูดคุยกัน โดยเฉพาะ ซึ่งมีความสามารถในการคุยสูงกว่า 2 แบบที่ผ่านมา เช่น ICQ, NetMeeting, Microsoft Chat, PIRCH, MSN, Skype เป็นต้น (Wikipedia, 2008)

### ลักษณะการทำงานของสารสนเทศออนไลน์

การสนทนาออนไลน์ ในแบบ Web Chat และ Webboard มีการทำงานขั้นพื้นฐานแบบเดียวกัน นั่นคือ เป็นการสนทนากัน โดยผ่านเซิร์ฟเวอร์กลาง ไม่ได้ติดต่อกันเอง ระหว่างเครื่องคู่สนทนา กล่าวคือ เมื่อคุณพิมพ์ข้อความพูดคุยแล้วส่งไป ข้อความนั้นจะถูกส่งไปเก็บที่เซิร์ฟเวอร์กลาง และแสดงผลข้อความนั้น ส่งกลับมาในภาพรวมทั้งหมด รวมไปถึงส่งต่อไปยังเครื่องอื่น ๆ ที่ออนไลน์อยู่กับเครื่องเซิร์ฟเวอร์นั้นด้วย ทำให้ทุกคนสามารถมองเห็นข้อความต่าง ๆ ที่เก็บไว้บนเซิร์ฟเวอร์ ซึ่งก็เรียกได้ว่าการสนทนาออนไลน์แบบนี้ เป็นการทำงานแบบโต้ตอบกับเครื่องที่เป็นเซิร์ฟเวอร์ โดยใช้โปรแกรมบราวเซอร์เป็นตัวช่วยในการดึงและส่งข้อมูล (Wikipedia, 2008)

ความรวดเร็วในการโต้ตอบและแสดงผลก็จะขึ้นอยู่กับความเร็วในการติดต่อกันระหว่างเครื่องของผู้ใช้กับเซิร์ฟเวอร์ จำนวนผู้ที่เข้าติดต่อกับเซิร์ฟเวอร์กลางในขณะนั้น ๆ ก็มีผลต่อความเร็วในการโต้ตอบด้วยเช่นกัน

การสนทนาออนไลน์ แบบใช้โปรแกรมโดยเฉพาะนั้น การทำงานจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับโปรแกรมที่ใช้ ซึ่งโปรแกรมเหล่านั้นมักจะถูกสร้างขึ้นให้มีความสามารถในการคุยมากกว่าการคุยบนเว็บ เพื่อรองรับสำหรับผู้ที่ชอบการคุยแบบออนไลน์ โปรแกรมที่ได้รับความนิยมก็มีมากมายขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้ใช้งาน เช่น ICQ, NetMeeting, Microsoft Chat, PIRCH, MSN, Skype เป็นต้น

### โปรแกรม ICQ

ไอซีคิว (ICQ) หรือ I Seek You เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการสื่อสารที่ได้รับ ความนิยมมากในช่วงแรก ๆ ของการคุยแบบออนไลน์ ได้มีการสำรวจสถิติว่ามีผู้นิยมใช้ไอซีคิวมากกว่า 74 ล้านคนทั่วโลก และเมื่อเข้าไปดูอันดับการดาวน์โหลดโปรแกรมจาก [www.download.com](http://www.download.com) ได้จัดอันดับให้ไอซีคิวเป็นโปรแกรมอันดับหนึ่งที่มีคนดาวน์โหลดมากที่สุด อาจเป็นเพราะไอซีคิวนั้น เป็นโปรแกรมขนาดเล็ก แต่กลับมากด้วยคุณสมบัติที่โดดเด่นต่าง ๆ มากมาย เช่น ไอซีคิว สามารถบอกให้เราทราบได้ว่า ในขณะที่เรากำลังเล่นอินเทอร์เน็ตอยู่นั้น มีใครที่เล่นอยู่พร้อม ๆ กับเราบ้าง เราจึงสามารถเล่นอินเทอร์เน็ตพร้อมกับสนทนา และติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ๆ ได้ ทำให้เราไม่รู้จุกคำว่า

เบื่อเลย เมื่อเราเข้าไปท่องโลกอินเทอร์เน็ต และเราจะหยุดไม่ได้ที่จะติดต่อถึงเพื่อน ๆ ของเราเหล่านี้ ดังสโลแกนอันเป็นที่เข้าใจกันว่า You need a friend (ICQ LLC., 2008)

โปรแกรมไอซีคิวถูกสร้างและพัฒนาขึ้นโดยบริษัท มิราบิลิส (Mirabilis) ในเดือนมิถุนายน ปี ค.ศ. 1998 บริษัทอเมริกาออนไลน์ AOL (America Online) ได้ซื้อกิจการและเป็นผู้บริหารงานต่อจากบริษัทมิราบิลิส แต่ยังคงใช้ทีมงานชุดเดิมในการพัฒนาโปรแกรมไอซีคิว ก่อนการใช้งานเราต้องติดตั้งโปรแกรม โดยการเข้าไปดาวน์โหลดโปรแกรมนี้มาเสียก่อน ซึ่งเราสามารถเข้าไปดาวน์โหลดโปรแกรมไอซีคิวโดยตรงได้ที่ <http://www.icq.com/download/> หรือ เว็บไซต์ของเจ้าของโปรแกรม <http://www.Mirabilis.com> หรือเว็บไซต์สำหรับการดาวน์โหลด เช่น <http://www.download.com> เป็นต้น

### **โปรแกรม NetMeeting**

NetMeeting เป็นโปรแกรมการติดต่อสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตที่นิยมใช้มากตัวหนึ่งในลักษณะของการประชุมทางไกลพร้อมกันหลาย ๆ คนไม่ว่าเราจะอยู่มุมไหนของโลกก็ตาม ถ้าอินเทอร์เน็ตไปถึงและมีโปรแกรมตัวนี้ เราจะสามารถพบปะพูดคุยผ่านอินเทอร์เน็ต โดยโต้ตอบกับ ผู้เข้าร่วมประชุมทางการพิมพ์ผ่านจอภาพ ซึ่งมีทั้งภาพและเสียง การดาวน์โหลดโปรแกรมก็สามารถทำได้โดยการเข้าไปที่เว็บไซต์ [www.microsoft.com/downloads](http://www.microsoft.com/downloads) นอกจากนี้ NetMeeting ยังมีความสามารถอื่น ๆ ดังนี้ สื่อสารกันโดยใช้ข้อความในการสนทนา ใช้กระดานอิเล็กทรอนิกส์ (whiteboard) โอนย้ายไฟล์ ใช้งานโปรแกรมร่วมกัน (share program) ซึ่งผู้ร่วมสนทนาไม่จำเป็นต้องมีโปรแกรมนั้น ก็สามารถใช้งานได้ และสามารถควบคุมคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นในระยะไกล (remote desktop sharing) (Microsoft Corp., 2008)

### **โปรแกรม Microsoft Chat**

การพิมพ์ข้อความโต้ตอบระหว่างกันเป็นการสื่อสารอีกรูปแบบหนึ่งบนอินเทอร์เน็ต ที่ได้รับความนิยมมาตลอดตั้งแต่สมัยแรก โดยวิธีนี้ทำให้เราสามารถพิมพ์ข้อความโต้ตอบกับผู้อื่นได้แบบทันที ซึ่งอาจมีได้หลายคนพร้อมกัน เราเรียกการพิมพ์ข้อความพูดคุยลักษณะนี้ว่า Chat (บางครั้งเรียกว่า IRC--Internet Relay Chat) โปรแกรมที่มีรูปแบบ IRC



ก็มีมากมาย ซึ่ง Microsoft Chat เป็น โปรแกรมประเภท Chat ตัวหนึ่งที่มีลูกเล่นน่าสนใจ และใช้งานง่าย (Microsoft Corp., 2008)

การเปรียบเทียบการพูดคุยบนอินเทอร์เน็ตเหมือนกับปาร์ตี้ขนาดใหญ่ โปรแกรม Microsoft Chat ก็จะได้แสดงภาพการพูดคุยของเรา โดยตัวเราจะถูกแทนด้วยรูปตัวการ์ตูน แบบ 2 มิติ ซึ่งตัวการ์ตูนดังกล่าวจะสามารถแสดงอารมณ์ได้มากมาย เราสามารถคุยแบบ เฉพาะบุคคล แบบหลายคนพร้อมกันก็ได้ หรือหากอยู่ในห้องสนทนาที่มีหลายคน เรา สามารถเลือกที่จะคุยเฉพาะบุคคลได้ วิธีนี้มีชื่อเรียกว่า การกระซิบ (whisper) เพราะการใช้ ข้อความในการสื่อสารเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถสื่ออารมณ์ของผู้สนทนาได้ ใน Microsoft Chat จึงก้ำกั่มข้ามข้อจำกัดนี้ได้เพราะตัวการ์ตูนที่ใช้สามารถแสดงท่าทางที่บ่งบอกถึงอารมณ์ ของผู้สนทนาได้



### โปรแกรม PIRCH

การสนทนากับบุคคลที่รู้จักกันแล้วนั้นง่าย แต่สนทนากับผู้ที่ไม่รู้จัก สนทนากับ บุคคลที่ไม่เคยเห็นหน้ากันมาก่อนนั้น เป็นเรื่องที่ทำนายสำหรับคนบางคน โปรแกรม PIRCH เป็นทางเลือกหนึ่งที่สามารถพบปะกับบุคคลที่ชอบคุยทั้งหลายจากทั่วโลก (วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ, 2543, หน้า 28)

PIRCH ย่อมาจาก PolarGeek's IRC Hack เป็น โปรแกรมที่สร้างขึ้นโดยบริษัท Northwest Computer Services โปรแกรม PIRCH เป็นโปรแกรมประเภท IRC Client หรือโปรแกรมเครื่องลูกข่าย IRC ชนิดหนึ่ง ซึ่งสามารถดาวน์โหลดโปรแกรมได้ที่ [www.pirch.com](http://www.pirch.com) การใช้งานก็จะคล้าย ๆ กับโปรแกรม Chat ทั่วไป คือ มีรายชื่อห้องสนทนา รายชื่อบุคคลที่ออนไลน์อยู่ในขณะนั้น สามารถโพสต์ข้อความ หรือลิงค์รูปภาพได้

### โปรแกรม MSN Messenger

โปรแกรมสำหรับสื่อสารกัน โดยใช้รูปแบบการรับ-ส่งข้อความแบบรวดเร็วทันใจ (Instant Messenger--IM) ซึ่งสามารถทำให้พูดคุยกันได้ไม่ว่าคุณกับเพื่อนที่อยู่กัน คนละมุมโลกก็ตาม นอกจากนั้น ยังมีความสามารถอื่น ๆ เกี่ยวกับการสื่อสารผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตอีกมากมายไม่ว่า จะเป็นการพูดคุยโต้ตอบแบบเฉพาะบุคคล แบบหลายคน

พร้อมกัน การพูดคุยผ่านโทรศัพท์ การสื่อสารด้วยภาพและเสียง หรือความสามารถใหม่  
 อย่างการส่งข้อความ SMS (Short Message) ผ่านทางโปรแกรมไปสู่มือถือได้อย่างง่ายดาย  
 ซึ่งผู้ที่เข้ามาใช้งาน โปรแกรมนี้ จะต้องเป็นสมาชิกของ Microsoft.Net Passport ที่  
 ประกอบไปด้วยอีเมล (e-mail) ของ @hotmail.com และ @msn.com เท่านั้น จึงจะสามารถ  
 เข้ามาใช้งานได้ (เหมือนกับการใช้งาน โปรแกรม MSN Explorer) ซึ่งสามารถเข้าไป  
 ดาวน์โหลดโปรแกรมได้จากเว็บไซต์ <http://msnmessenger-download.com> (Microsoft  
 Corp., 2008)

### *โปรแกรม IMVU*

IMVU คือ การเปลี่ยนโปรแกรมไอเอ็มเอ็มธรรมดา อย่าง AOL, MSN, ICQ และ  
 Yahoo ให้เป็นโปรแกรม Chat แบบอวตาร ด้วยการเปลี่ยนฉากหลังให้เป็นภาพ 3 มิติ  
 และสร้างตัวละครภาพกราฟิก ขึ้นมาแทนคู่สนทนาแต่ละฝ่าย ซึ่งจะคล้ายกับโปรแกรม  
 Microsoft Chat ต่างกันที่ตัวละครและฉากหลังจาก 2 มิติ เป็น 3 มิติ ผู้ที่อยากจะลองใช้  
 โปรแกรมตัวนี้ สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมได้ที่ [www.imvu.com](http://www.imvu.com) ซึ่งต้องเข้าไป  
 ลงทะเบียนก่อน ถึงจะได้ ID กับ password สำหรับ login ใช้งาน โดยโปรแกรมหากล่าว  
 จะเป็นโปรแกรมลูกข่าย ที่เข้ามารองรับแอปพลิเคชัน IM หลัก ไม่ว่าจะเป็น MSN หรือ  
 Yahoo ต่ออีกทีหนึ่ง (IMVU Inc., 2008)

จุดเด่นของโปรแกรมนี้ อยู่ที่ตัวละคร 3 มิติ หรือหุ่น โมเดลที่เราเลือก สามารถ  
 เลือกได้ว่า จะให้เป็นชายหรือหญิงก็ได้ โดยมีทรงผม สีผิว เสื้อผ้า และใบหน้าให้เลือกได้  
 และเมื่อเล่นไปนาน ๆ คุณก็สามารถเปลี่ยนแปลงตัวละครของคุณได้อย่างที่ต้องการ  
 ความพิเศษของโปรแกรม IMVU คือ ตัวละคร 3 มิติ สามารถแสดงอารมณ์ได้หลากหลาย  
 และมีความสมจริงมาก ไม่ว่าจะเป็นการแสดงอารมณ์ทางสีหน้า แววตา การทักทายแบบ  
 การจับมือ หรือ การ โบกมือลา การแสดงอารมณ์ต่าง ๆ เช่นการกอด การจูบ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้  
 ล้วนแต่เป็นความสามารถของโปรแกรม IMVU ซึ่ง IMVU ทำให้คุณรู้สึกว่าคุณกำลังอยู่  
 ต่อหน้าคนที่คุณสนทนาด้วย คิลเลอร์ แอปพลิเคชันตัวนี้ ช่วยให้รู้สึกว่าคุณกำลังอยู่  
 กับคนที่สนทนาด้วยจริง ๆ

### *Voice Over IP*

หลักการพื้นฐานของเครือข่ายไอพี เครือข่ายไอพี (internet protocol) มีพัฒนามาจากรากฐานระบบการสื่อสารแบบแพ็กเก็ต โดยระบบมีการกำหนดแอดเดรส ที่เรียกว่า ไอพีแอดเดรส จากไอพีแอดเดรสหนึ่ง ถ้าต้องการส่งข่าวสารไปยังอีกไอพีแอดเดรสหนึ่ง ใช้หลักการบรรจุข้อมูลใส่ใน แพ็กเก็ต แล้วส่งไปในเครือข่าย ระบบการจัดส่งแพ็กเก็ตกระทำด้วยอุปกรณ์สื่อสารจำพวกเราเตอร์ มีหลักพื้นฐานการส่งแบบ ไปรษณีย์สมัยเก่า บางที่เราจึงเรียกการส่งแบบนี้ว่า คาด้าแกรม (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สำนักบริการคอมพิวเตอร์, 2551)

การสื่อสารแบบไอพีแพ็กเก็ต จะเป็นการส่งแพ็กเก็ตเข้าไปในเครือข่าย โดยไม่มีการประกันว่า แพ็กเก็ตนั้นจะถึงปลายทางเมื่อไร ดังนั้น รูปแบบของเครือข่ายไอพีจึงไม่เหมาะสมกับการสื่อสารแบบต่อเนื่อง เช่น ส่งเสียง หรือวิดีโอ

เมื่อมีเครือข่ายไอพีกว้างขวางและเชื่อมโยงกันมากขึ้น ความต้องการส่งสัญญาณข้อมูลเสียงที่ได้คุณภาพก็เกิดขึ้น สิ่งที่สำคัญ คือ ระบบประกันคุณภาพการสื่อสาร โดยจัดลำดับความสำคัญ หรือจองช่องสัญญาณไว้ให้ก่อน ระบบการสื่อสารในรูปแบบใหม่นี้จะต้องกระทำโดยเราเตอร์

การส่งเสียงบนเครือข่ายไอพี หรือเรียกว่า VoIP (Voice Over IP) เป็นระบบที่นำสัญญาณข้อมูลเสียงมาบรรจุลงเป็นแพ็กเก็ต ไอพี แล้วส่งไปโดยที่เราเตอร์มีวิธีการปรับตัวเพื่อรับสัญญาณแพ็กเก็ต และยังแก้ปัญหาบางอย่างให้ เช่น การบีบอัดสัญญาณเสียงให้มีขนาดเล็กลง การแก้ปัญหาเมื่อมีบางแพ็กเก็ตสูญหาย หรือได้มალ่าช้า

ระบบ VoIP เป็นระบบที่นำสัญญาณเสียงที่ผ่านการดิจิไตซ์ โดยหนึ่งช่องเสียง เมื่อแปลงเป็นข้อมูลจะมีขนาด 64 กิโลบิตต่อ วินาที การนำข้อมูลเสียงขนาด 64 Kbps นี้ต้องนำมาบีบอัด โดยทั่วไปจะเหลือประมาณ 10 Kbps ต่อช่องสัญญาณเสียงแล้วจึง บรรจุลงในไอพีแพ็กเก็ต เพื่อส่งผ่านทางเครือข่ายไอพี

การสื่อสารผ่านทางเครือข่ายไอพีต้องมีเราเตอร์ที่ทำหน้าที่พิเศษเพื่อประกันคุณภาพช่องสัญญาณไอพีนี้ เพื่อให้ข้อมูลไปถึง ปลายทางหรือกลับมาได้อย่างถูกต้อง และอาจมีการให้สิทธิพิเศษก่อนแพ็กเก็ตไอพีอื่น เพื่อการให้บริการที่ทำให้เสียงมีคุณภาพ

กรณีดังกล่าวระบบนี้จึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับระบบเชื่อมโยงเครือข่าย โทรศัพท์ระหว่างองค์กร โดยองค์กรสามารถใช้ระบบสื่อสารทางโทรศัพท์ผ่านทางเครือข่ายไอพี

วิธีการสื่อสารแบบ VoIP จึงทำให้ระบบโทรศัพท์ที่เป็นผู้ชุมสายภายในขององค์กรสามารถเชื่อมถึงกันผ่านทางเครือข่าย ไอพี การสื่อสารแบบนี้ทำให้สามารถใช้โทรศัพท์ข้ามถึงกันได้ ในลักษณะ PABX กับ PABX และทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก

### ลักษณะประชากร

กระบวนการสื่อสาร มีองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกัน 2 ฝ่าย คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งพบว่า มีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ คือ เชื่อว่าคนเราทำพฤติกรรมต่าง ๆ ตามแรงผลักดันจากภายนอก (exogenous factors) และพฤติกรรมโดยส่วนใหญ่จะเป็นไปตามแบบฉบับที่สังคมวางไว้ ทฤษฎีนี้กำหนดว่า คนที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป ซึ่งการสื่อสารก็จัดเป็นพฤติกรรมสื่อสารของบุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จึงน่าจะแตกต่างกันด้วย เนื่องจาก บุคคลที่อยู่ในแต่ละกลุ่มประชากรย่อมจะมีกิจกรรมและการดำเนินชีวิต ตลอดจนการมีเวลาว่างต่างกัน ซึ่งคนเรามีแนวโน้มที่จะมีการสื่อสารที่สอดคล้องกับกรอบอ้างอิงทางความคิดของเขา กรอบอ้างอิงทางความคิดนี้ หมายรวมถึงบทบาททางเพศ การศึกษา ความสนใจ และความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ สถานภาพทางสังคมและอื่น ๆ โดยกรอบอ้างอิงทางความคิดเหล่านี้ ทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องของความรู้ ความคิด ความเชื่อ ทักษะคติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสื่อสารของคน (ชิบ จิตนิยม, 2534, หน้า 27-30)

ผู้รับสารที่มีลักษณะประชากรต่าง ๆ ร่วมกัน ย่อมมีทัศนคติที่คล้ายคลึงกัน ลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้น ได้แก่

อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิด และพฤติกรรม โดยทั่วไปแล้ว คนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่มีอายุมาก สาเหตุที่แตกต่างกันเนื่องมาจากคนที่ต่างรุ่นต่างวัยกัน มีประสบการณ์ชีวิตแตกต่างกันจึงทำให้มีทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม

แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าเพื่อความบันเทิง ในการฟังวิทยุ คนที่มีอายุมากมักจะฟังรายการที่หนัก ๆ มีเนื้อหาสาระ ไม่ค่อยฟังดนตรีสมัยใหม่

เพศ ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะถูกโน้มน้าวใจได้ง่ายกว่าผู้ชายและมักเผยแพร่ความคิดเห็นที่ได้รับการจูงใจนั้นให้ผู้อื่นต่อไปอีกด้วย นอกจากนี้ เพศหญิงมีแนวโน้มและความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับข่าวสารนั้นด้วย (กาญจนา แก้วเทพ, 2541, หน้า 302)

สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (social and economic status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีวัฒนธรรมต่างกัน มักมีประสบการณ์ต่างกัน มีทัศนคติ ค่านิยม เป้าหมายและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีรายได้สูงมักจะใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาข่าวสารหรือเรื่องราวที่หนัก ๆ เช่น อ่าน หรือดูหรือฟัง เรื่องการเมือง ปัญหา สังคม และเศรษฐกิจ คนที่มีฐานะดี อาศัยอยู่ในเมือง อาจมีโอกาที่จะเลือกใช้สื่อได้หลากหลายประเภทและบ่อยครั้งกว่า โดยเฉพาะสื่อที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้ ตัวแปรรายได้ ถือเป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของบุคคล ดังนั้น การศึกษาวิจัยที่ใช้แนวทางทฤษฎีประชากรศาสตร์ จึงมักมีตัวแปรรายได้ของบุคคลรวมอยู่ด้วยเสมอ เพื่อช่วยให้องค์กรเห็นความสำคัญของฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม และพฤติกรรมของบุคคลชัดเจนขึ้น (กาญจนา แก้วเทพ, 2541, หน้า 303-304)

การศึกษา นักวิชาการสื่อสารพบว่า การศึกษาเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับตัวแปรที่เกี่ยวกับการรับสารและการใช้สื่อ การศึกษาของผู้รับสารทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการใช้สื่อต่างกันไป โดยคนที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้รับสารที่ดี เนื่องจาก มีความรู้กว้างขวางในหลาย ๆ เรื่อง และสามารถเข้าใจสารได้ดี จึงส่งผลให้คนที่มีการศึกษาสูงจะเลือกใช้สื่อมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ การศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มี

การศึกษาสูง จะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความรู้กว้างขวาง และเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ โดยทั่วไปแล้วคนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาดำ โดยนิยมใช้สื่อโทรทัศน์และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่อประเภทอื่น

สรุปแนวคิดด้านประชากร ซึ่งให้เห็นประเด็นความแตกต่าง ด้านคุณลักษณะทางประชากรซึ่งมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป นั่นคือคุณลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีผลต่อพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรทางประชากรที่จะนำมาศึกษา คือ เพศ อายุ คณะ และชั้นปี ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต

การสื่อสารเป็นกระบวนการ ที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ทั้งในด้านการดำเนินชีวิต สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และการศึกษา จนกล่าวได้ว่า การสื่อสารเป็นฟันเฟืองของเครื่องจักรกลแห่งสังคมที่ทำให้สังคมดำเนินไปได้อย่างไม่หยุดยั้ง เพราะการสื่อสารเป็นเครื่องมือ และวิธีการ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่งทั้งต่อปัจเจกบุคคล ต่อองค์กรและต่อสังคม ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นสถาบันหนึ่งของสังคมที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง จนไม่อาจละเลยที่จะนำมาศึกษาให้ทราบและเข้าใจถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ ของการสื่อสารได้ (กิติมา สุรสนธิ, 2547, หน้า 1)

การสื่อสารคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นรูปแบบการสื่อสารอีกรูปแบบที่มีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสารของมนุษย์อย่างเด่นชัดและทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น จุดเด่นของระบบอินเทอร์เน็ต คือ เป็นระบบที่มนุษย์สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทุกแห่งในโลกอย่างไม่มีขีดจำกัด และไร้พรมแดนอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ระบบอินเทอร์เน็ตยังสามารถให้บริการสื่อสารได้หลายรูปแบบ จนถึงขั้นเป็นการสื่อสารไร้สาย และสามารถพัฒนาจนกลายเป็นระบบการสื่อสารความเร็วสูง สำหรับรองรับบริการสื่อสารรูปแบบใหม่ ๆ ได้ (ชานาญ เขาวงกิตพิงศ์, 2546, หน้า 503-504)



## แนวความคิดเกี่ยวกับขั้นตอนการสื่อสารของมนุษย์

ขั้นตอนการสื่อสาร (the communication process) ประกอบด้วยแหล่งข่าวสาร (a source) ขั้นตอนการเข้ารหัส (a process of encoding) สาร (a message) ช่องทาง (channel) ขั้นตอนการถอดรหัส (a process of decoding) ผู้รับสาร (a receiver) ความสามารถสำหรับปฏิกิริยาโต้ตอบ (the potential for feedback) โอกาสการเกิดแหล่งเสียงรบกวน (the chance of noise) (Dominick, 2007, p. 5)

ขั้นตอนการส่งสารเริ่มต้นจากแหล่งข่าวสาร (source) มีความต้องการส่งสารไปยังผู้รับสาร แหล่งข่าวสารอาจเป็นบุคคลที่มีลักษณะเฉพาะ (single individuals) กลุ่ม (groups) หรือองค์กร (organizations)

จากนั้นแหล่งข่าวสารจะเข้ารหัสความหมาย (encoding) ของสารเพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจความหมายได้จากการรับรู้ (perceived) และจากความรู้สึก (senses)

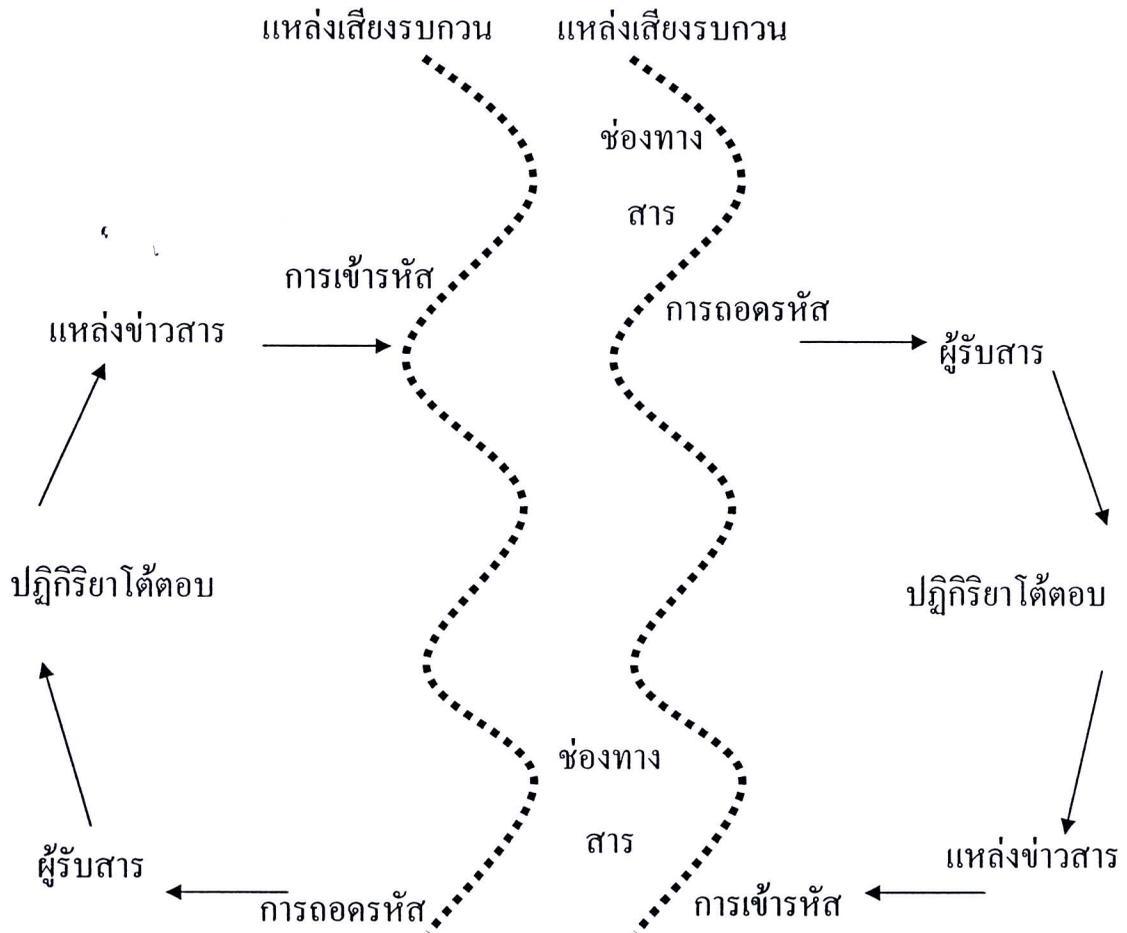
สาร (message) เป็นผลผลิต (product) จากแหล่งข่าวสารเข้ารหัสไว้ เช่น เมื่อมีการพิมพ์ข้อความเกิดขึ้น สารจะหมายถึงข้อความ

ช่องทาง (channel) คือ ทางที่สารจะเดินทางไปยังผู้รับสาร เช่น การสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้รับสารจะได้รับข้อความคือสารจากสายโทรศัพท์ที่เป็นตัวกลาง และอนุญาตให้ข้อมูล/สารสนเทศผ่านจากจุดส่งถึงผู้รับในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การถอดรหัส (decoding) เป็นขั้นตอนการแปลความหมายของสารที่แหล่งข่าวสารส่งมายังผู้รับสาร เป็นกระบวนการเฉพาะตัวที่ขึ้นอยู่กับความจำของผู้รับสารอาจเลือกความหมายที่เหมือนหรือต่างจากที่ผู้ส่งสารหมายความถึง

ผู้รับสาร (receiver) คือ เป้าหมาย (target) ของสาร อาจเป็นคนเพียงคนเดียว (single person) กลุ่ม (group) สถาบัน (institution) หรือแม้แต่จะเป็นกลุ่มคนนิรนามขนาดใหญ่ (anonymous collection of people)

ปฏิกิริยาโต้ตอบ (feedback) คือ การตอบสนองจากผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เป็นการย้อนกลับของกระบวนการสื่อสาร ผู้รับสารจะกลายเป็นผู้ส่งสารกลับไปยังผู้ส่งสารที่จะกลายเป็นผู้รับสาร ปฏิกิริยาโต้ตอบจะเกิดขึ้นทันที (immediate) เมื่อเกิดการเผชิญหน้าของคนสองคน เช่น การพูดคุยโต้ตอบระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรืออาจเกิดขึ้นซ้ำ

(delayed) เช่น การฟังเพลงจากแผ่น CD ของกลุ่มคนฟังที่ต้องการแสดงความเห็น กลับไปยังบริษัทผู้ผลิตแผ่น CD จึงส่งความเห็นของตนกลับไปยังบริษัท ปฏิกริยาโต้ตอบลักษณะนี้ ต้องใช้เวลาเพื่อให้สารเดินทางไปถึง



ภาพ 2 แบบจำลองขั้นตอนการสื่อสารของ Dominick

ที่มา. จาก *The Dynamics of Mass Communication: Media in the Digital Age* (p. 5), by J. R. Dominick, 2007, New York: McGraw-Hill.

แหล่งเสียงรบกวน (noise) เป็นอุปสรรคเกิดขึ้นในกระบวนการสื่อสาร เกิดจากการเปลี่ยนแปลงความหมายของคำ (semantic) สิ่งที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักรกล (mechanical)

และสภาพแวดล้อม (environmental) กระบวนการสื่อสารหากเกิดแหล่งเสียงรบกวนให้น้อยลง เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Dominick, 2007, pp. 5-8)

แนวความคิดเกี่ยวกับขั้นตอนการสื่อสารของมนุษย์เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับผู้ส่งสารและผู้รับสาร การสื่อสารของมนุษย์เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เมื่อผู้รับสารได้รับสารมา จะแปลความหมายของสาร อาจมีปฏิกิริยาโต้ตอบทันที หรือล่าช้า หรือไม่มี ดังนั้น การสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจึงเป็นอีกหนึ่งช่องทางของการสื่อสารของมนุษย์

### ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ

แนวคิดเรื่องการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (uses and gratification theory) เป็นทฤษฎีที่ให้ความสนใจเกี่ยวกับหน้าที่ของสื่อมวลชน (functional model) ในการให้บริการแก่ผู้ใช้สื่อ โดยเปลี่ยนความสนใจจากความตั้งใจของผู้สร้างสารเป็นความตั้งใจของผู้ใช้สื่อ Katz, Blumler, and Gurevitch (1983) เป็นกลุ่มแรกที่ชี้ให้เห็นถึงวิธีการนี้ เขาได้ชี้ให้เห็นว่า การวิจัยเพื่อตอบคำถามว่า สื่อมวลชนทำอะไรให้กับประชาชน (What do the media do to people?) กำลังเสื่อมความนิยมควรจะศึกษาเพื่อตอบคำถามว่า ประชาชนทำอะไรกับสื่อมวลชนได้ (What do the people do with the media?) ทั้งนี้เพื่อศึกษาถึงผลของสื่อสารมวลชนในแง่ของผู้ใช้สื่อ มากกว่าหรือศึกษาว่า ทำไมคนจึงมีพฤติกรรมทางการสื่อสาร มากกว่าจะศึกษาข้อความในการสื่อสารเป็นอย่างไร และก่อให้เกิดอะไรกับตัวเรา

บุคคลจะสนใจและจดจำข่าวสารที่จะให้ความพึงพอใจ หรือสามารถตอบสนองความต้องการของตน ความต้องการต่าง ๆ ของบุคคลนั้น เป็นผลมาจากปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคม ของแต่ละบุคคล (Murray & Kippax อ้างถึงใน พัทณี เษยจรรยา, เมตตา วิวัฒนานุกูล, ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์, 2538)

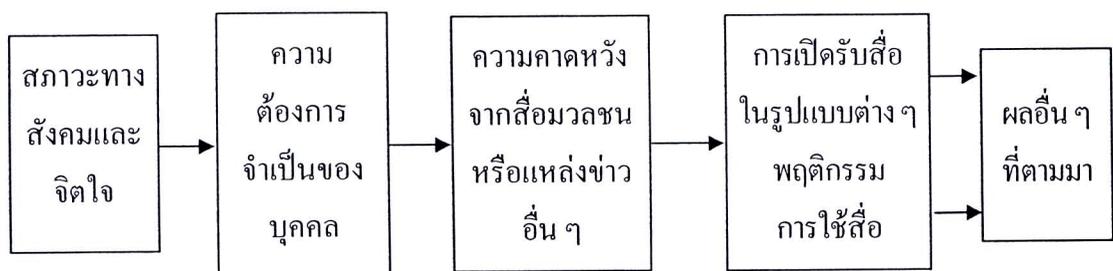
การศึกษาสื่อสารมวลชนตามแนวทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์ และความพึงพอใจ มีข้อสรุปที่ยอมรับกันดังนี้ มนุษย์ยังใจและแสวงหาข่าวสาร ไม่ได้ถูกยัดเยียดให้อ่าน ดู หรือฟัง มนุษย์มีการเลือกและหลบหลีกข่าวสารได้ถ้าต้องการ การใช้สื่อมวลชนของมนุษย์



มีจุดหมาย หรือเป้าหมาย (goal-directed) และสื่อมวลชน ต้องแข่งกับสิ่งเร้าอื่น ๆ อีกหลายอย่าง ที่อาจตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้

การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้รับสารแนวทางการศึกษา ใช้ประโยชน์ และการได้รับความพึงพอใจ คือ การศึกษาผู้รับสารเกี่ยวกับสถานะทางสังคมและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นของบุคคล และเกิดมีความคาดหวังจากสื่อมวลชน หรือแหล่งข่าวสารอื่น ๆ แล้วนำไปสู่การเปิดรับสื่อมวลชนในทุกรูปแบบต่าง ๆ อันก่อให้เกิดผล การได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการและผลอื่น ๆ ที่ตามมา ซึ่งอาจจะไม่ใช่ผลที่ตั้งเจตนาไว้ก็ได้

องค์ประกอบต่าง ๆ เกี่ยวกับแนวคิดในเรื่องการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนตามที่กล่าวมาแสดงให้เห็นในรูปแบบจำลองได้ดังนี้ (Katz et al., 1983)



ภาพ 3 แบบจำลองการสื่อสารของ Katz และคณะ

ที่มา. จาก *Utilization of Mass Communications by the Individual* (p. 21) by E. Katz et al., 1983, London: Sage.

แบบจำลองการใช้ประโยชน์ และการได้รับความพึงพอใจนี้ ได้อธิบายถึงกระบวนการรับสารในการสื่อสารมวลชน และใช้สื่อมวลชนโดยปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเลือกบริโภคสื่อมวลชนขึ้นอยู่กับความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง บุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์ มีความตั้งใจ และมีความต้องการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชน เพื่อสนองความพึงพอใจของตนเองด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน

## ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory) ของ Vroom (1970) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่สำคัญ และเป็นที่น่าสนใจมาก ซึ่งใช้คำว่า การจูงใจ (motivation) เพื่อให้แตกต่างกับแนวคิดทั่วไป โดยกำหนดเป็นสูตรไว้ดังนี้

$$\text{การจูงใจ} = \text{ระดับความรู้สึกรัก} \times \text{ความคาดหวัง}$$

(motivation = valence x expectancy)

1. ระดับความรู้สึกรัก หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการกระทำ
2. ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์ถึงโอกาสที่จะเกิดขึ้นจากเหตุการณ์หรือการกระทำของตนเองในลักษณะที่ว่าใครทำอะไรก็ควรจะได้รับผลอย่างนั้น

แรงจูงใจ (motivational force) ดังได้กล่าวแล้วว่า การจูงใจ เป็นตัวประกอบของระดับความรู้สึกรักกับการคาดหวัง ตามทฤษฎีของ Vroom (1970) ซึ่งได้กำหนดเป็นสูตรไว้ ถ้าขาดตัวประกอบใดตัวประกอบหนึ่งการจูงใจจะไม่เกิด ต่อมา Vroom ได้เปลี่ยนจากการจูงใจ มาเป็นแรงจูงใจ เพราะแรง (force) น่าจะวัดเป็นจำนวนหรือปริมาณได้ดีกว่า จึงได้กำหนดสูตรใหม่ไว้ว่า

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ระดับความรู้สึกรัก} \times \text{ความคาดหวัง}$$

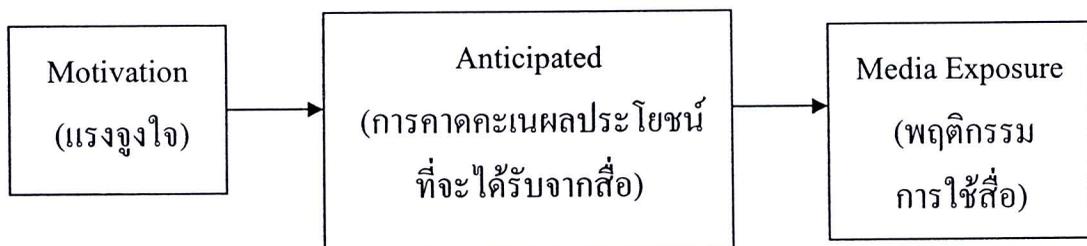
(motivational force = valence x expectancy)

จากสูตรดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ถ้าระดับความรู้สึกรัก หรือความคาดหวังต่ำแรงจูงใจก็จะมีค่าต่ำไปด้วย

แนวคิดทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ เป็นทฤษฎีที่ได้พัฒนามาจากแนวทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจ ที่มีแนวทางการอธิบายพฤติกรรมผู้รับสารด้วยหลักการเดียวกันกับทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจ และเป็นหลักการที่พัฒนามาจากการใช้สื่อและ

ความพึงพอใจด้วย โดยเน้นว่า การใช้สื่อ่นั้นเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย ด้วยเหตุผลตามหลักการที่ว่า พฤติกรรมมนุษย์ล้วนแต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างตั้งใจ เพราะก่อนที่มนุษย์จะลงมือทำสิ่งใดจะต้องมีการวาดภาพไว้ในใจก่อนแล้วว่า นี่คือ สิ่งที่คุณต้องการจะทำ ด้วยเหตุนี้ นักวิชาการสื่อสารจึงได้นำแนวคิดนี้ มาใช้กับพฤติกรรมการรับสารของมนุษย์ โดยเฉพาะสถานการณ์ที่ใช้สื่อมีลักษณะที่เกิดขึ้นเองอย่างมีเป้าหมายและผู้รับสารสามารถอธิบายทางเลือกของเขาได้แนวคิดของทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจมีพื้นฐานหลัก 3 ประการ ได้แก่ (ยูล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534)

พฤติกรรมของมนุษย์เป็นอิสระ ซึ่งพบว่า ไม่เพียงแต่เป็นอิสระที่จะเลือกแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ได้เท่านั้น หากยังมีอิสระที่จะให้ความหมายส่วนตัวกับพฤติกรรมและประสบการณ์ต่าง ๆ ได้โดยไม่จำเป็นต้องเหมือนผู้อื่น แม้ว่า จะมีแรงจูงใจบางอย่างอยู่ภายในมนุษย์ แต่เราควรเลือกศึกษา เฉพาะพฤติกรรมที่ผู้รับสารสามารถอธิบายความหมายและวัตถุประสงค์ที่แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ออกมาเท่านั้น และสำหรับแนวคิดนี้ สิ่งที่สำคัญที่สุด นั่นคือ อนาคตที่ผู้รับสารสามารถคาดการณ์ได้ด้วยตนเองว่า หากพฤติกรรมเช่นนี้เกิดขึ้น จะมีสิ่งใดเกิดขึ้นตามมาอีกบ้างในอนาคต จึงทำให้เกิดทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory) ซึ่งได้รับสิ่งเหล่านี้มาเพื่อศึกษาเกี่ยวกับผู้รับสารและพฤติกรรมการสื่อสาร



ภาพ 4 แบบจำลองทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory)

ที่มา. จาก *Mass Communication Theory: An Introduction* (3rd ed., p. 93). by C. Mcquail & M. Gurevitch, 2000, Newbury Park, CA: Sage.

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หรรษา วงศ์ธรรมกุล (2541) ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับนักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป เพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เพื่อการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เพื่อการค้นหาข้อมูลจากห้องสมุดต่าง ๆ และเพื่อหาความบันเทิง ไม่แตกต่างกัน แต่ใช้เพื่อ ค้นหาข้อมูลเพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา เพื่อการศึกษาหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แตกต่างกัน และนักศึกษาทั้งสองกลุ่มวิชา มีความพึงพอใจจากการใช้ในเรื่องต่าง ๆ ดังกล่าว ไม่แตกต่างกัน

การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก คือ นักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์มาก ก็จะมี ความพึงพอใจมาก และนักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์น้อย ก็จะมี ความพึงพอใจน้อย

งานวิจัยของหรรษา วงศ์ธรรมกุล ดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่า ประโยชน์ที่ใช้บริการจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตน่าจะสอดคล้องกับการทำวิจัยในครั้งนี้

ศุภิสรา ทดลา (2542) ศึกษาเรื่อง รูปแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูล การสนทนาจากห้องสนทนาในเว็บไซต์ [www.pantip.com](http://www.pantip.com) [www.hunsa.com](http://www.hunsa.com) [www.sanook.com](http://www.sanook.com) และโปรแกรม Pirch98 การวิจัยในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงรูปแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของผู้สนทนาในห้องสนทนา ภาษาไทยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้ง ศึกษาปัจจัยในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร ดังกล่าว โดยระเบียบวิธีที่ใช้ คือ การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เพื่อศึกษาถึง รูปแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของผู้สนทนาในห้องสนทนา นอกจากนี้ ยังใช้การสนทนากลุ่ม (focus group) การสัมภาษณ์เจาะลึก (in-dept interview) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของผู้สนทนา

เป็นไปทั้งในรูปแบบที่แตกต่าง และคล้ายคลึงกันกับการแสดงออกในโลกของความเป็นจริง และเปิดโอกาสให้ผู้สนทนามีอิสระ เสรีภาพในการแสดงออกในการสื่อสารอย่างไร้ขอบเขต การศึกษาของ ศุภนิสา ทดลา แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการสื่อสาร อิสระ เสรีภาพ ในการแสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกในการสนทนา จะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อผู้ใช้ โปรแกรมสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต

วิทวัส เกื่อนทอ (2543) ศึกษาเรื่อง *รูปแบบการสื่อสารที่ปรากฏในบทสนทนาบนเครือข่ายไออาร์ซี* ซึ่งการวิจัยนี้ เป็นการวิเคราะห์ด้วบท (textual analysis) เพื่อศึกษาถึง รูปแบบการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ โดยศึกษาจากบทสนทนาบนเครือข่ายไออาร์ซี กลุ่มตัวอย่างเป็นบท สนทนาที่ปรากฏบนแม่ข่ายของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (irc.au.ac.th) และแม่ข่าย webmaster (irc.webmaster.com) ผู้วิจัยเข้าสังเกตการณ์และบันทึกบทสนทนา ที่ปรากฏรวมทั้งสิ้น 300 ด้วบท จากห้องสนทนาที่มีผู้ร่วมสนทนามากที่สุด 5 อันดับแรก จากทั้งสองแม่ข่ายไออาร์ซี ผลการวิจัย พบว่า (1) โครงสร้างการสื่อสารที่ปรากฏใน บทสนทนาบนเครือข่ายไออาร์ซี ประกอบด้วยการสื่อสาร จาก 3 ส่วน คือ การสื่อสาร จากแม่ข่ายไออาร์ซี การสื่อสารจากผู้ร่วมสนทนา การสื่อสารจาก และโปรแกรมเสมือน ผู้สนทนา (2) กระบวนการสื่อสารที่ปรากฏในบทสนทนาบนเครือข่ายไออาร์ซีในส่วน ต่าง ๆ จะผ่านมายัง แม่ข่ายไออาร์ซีก่อนเสมอ เพื่อยืนยันแหล่งที่มาของสารที่ส่งมายัง ห้องสนทนา โดยวัตถุประสงค์ ในการสื่อสารที่ปรากฏในบทสนทนาเป็นการสื่อสารเพื่อ รักษาความสัมพันธ์เดิมและสร้างสานความสัมพันธ์ใหม่ อีกทั้งธรรมชาติของการสื่อสาร บนเครือข่ายไออาร์ซี มีความจำกัดในการสื่อสารด้วยตัวอักษร ความจำกัดของเวลาใน การสื่อสาร และมีการสนทนาพร้อมกันหลายบุคคล (3) การใช้ภาษาในการสื่อสารที่ปรากฏ ในบทสนทนาบนเครือข่ายไออาร์ซี มีลักษณะเฉพาะ ในการใช้คำและการสะกด ระดับภาษา ที่ใช้ในการสื่อสาร การสื่อความหมาย การใช้สัญลักษณ์ และการควบคุมการใช้ภาษา และการสื่อสาร

การศึกษาของ วิทวัส เกื่อนทอ พบว่า โครงสร้างการสื่อสาร กระบวนการสื่อสาร และการใช้ภาษาในการสื่อสาร มีความเกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต

จิรพรรณ สุขอนันต์ (2544) ศึกษาเรื่อง *การศึกษานุคลิกภาพของผู้สนทนา ผ่านระบบเครือข่าย IRC (Internet Relay Chat)* โดยศึกษานุคลิกภาพห้าองค์ประกอบดังนี้



การแสดงตัว ความสุภาพอ่อนโยน ความซื่อตรงต่อหน้าที่ ความมั่นคงทางอารมณ์และสติปัญญา ของผู้สนทนา ผ่านระบบเครือข่าย IRC (Internet Relay Chat) และศึกษาวัตถุประสงค์ของผู้สนทนาผ่านระบบเครือข่าย IRC (Internet Relay Chat) โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากคนไทยที่สนทนาผ่านระบบเครือข่าย IRC โดยใช้โปรแกรม Pirch จำนวน 700 คน ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามนี้ขึ้นเอง โดยมีค่า Reliability เท่ากับ 0.87 แบ่งเป็นชนิด เลือกตอบจากรายการและมาตราส่วนประมาณค่า การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า (1) บุคลิกภาพของผู้สนทนาผ่านระบบเครือข่าย IRC ซึ่งอยู่ในระดับที่ดีมี 3 ด้าน คือ ด้านความสุภาพอ่อนโยน มีระดับบุคลิกภาพดี ด้านสติปัญญามีระดับบุคลิกภาพดี ด้านความซื่อตรงต่อหน้าที่มีระดับบุคลิกภาพดี ด้านการแสดงตัวมีระดับบุคลิกภาพปานกลาง และด้านความมั่นคงทางอารมณ์ มีระดับบุคลิกภาพปานกลาง (2) วัตถุประสงค์ผู้สนทนาผ่านระบบเครือข่าย IRC พบ 5 อันดับแรก คือ สนทนา/แลกเปลี่ยนความรู้กับบุคคลอื่น ความสนุกสนาน ความเครียด หาเพื่อนภายในประเทศ และคลายเหงา ผลการศึกษาบ่งชี้ว่า ผู้สนทนาผ่านระบบเครือข่าย IRC ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ มีแนวโน้มค่อนข้างไปทางต่ำ ซึ่งควรที่จะส่งเสริมการพัฒนาบุคลิกภาพด้านนี้ โดยให้ความรู้ผ่านระบบเครือข่าย IRC หรือให้บริการแนะแนวให้กับบุคคลกลุ่มนี้ด้วย

การศึกษาของ จิรพรรณ สุขอนันต์ ชี้ให้เห็นว่า บุคลิกภาพของผู้สนทนาผ่านระบบเครือข่าย น่าจะเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต ศันสนีย์ เจียมตน (2547) ศึกษาเรื่อง การป้องกันตนเองของวัยรุ่นในการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปและสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของวัยรุ่น (2) ศึกษาแนวทางการป้องกันตนเองของวัยรุ่น ในการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต และปัจจัยที่มีผลต่อการป้องกันตนเองของวัยรุ่นในการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสายสามัญ ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 358 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสำหรับกรอกด้วยตนเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ  $t$  test การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (one-way ANOVA) เปรียบเทียบเชิงซ้อนรายคู่ (multiple comparison) ของ LSD ในกรณี

ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรที่ต่างกันของวัยรุ่นมีผลทำให้การป้องกันตนเองของวัยรุ่นในการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน
2. สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตที่ต่างกันของวัยรุ่นมีผลทำให้การป้องกันตนเองของวัยรุ่นในการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน
3. วัยรุ่นมีการป้องกันตนเองในการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตระดับปานกลาง ส่วนใหญ่คิดว่าภัยบนอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องไกลตัว และคิดว่าอินเทอร์เน็ตเป็นรูปแบบการสื่อสารที่ปลอดภัย เพราะไม่ต้องเผชิญหน้ากับคู่สนทนาโดยตรง

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตกับการป้องกันตนเองของวัยรุ่นในการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตพบว่า ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตและชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ของวัยรุ่น มีความสัมพันธ์เชิงลบ (สวนทางกัน) กับการป้องกันตนเองของวัยรุ่น ในการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์มาก ทำให้การป้องกันตนเองในการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตน้อยลง

งานวิจัยของ ศันสนีย์ เจียมตน แสดงว่า ลักษณะทางประชากรเป็นเรื่องที่ควรศึกษา และน่าจะมีความเกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต

Arien (1987) ได้ศึกษาปัจจัยของผู้เปิดรับสาร พบว่า เป็นปัจจัยสำคัญของการแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ โดยผู้ที่สามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่จะเป็นผู้นิยมเทคโนโลยีและการเรียนรู้หรือใช้ของใหม่ (early-adopters) คือ ผู้ที่มีอายุน้อย หรืออยู่ในช่วงหนุ่มสาว มีฐานะทางสังคมและการเงินที่ดีและมีประสบการณ์ทางการใช้งานออนไลน์ และคอมพิวเตอร์มาก่อน

งานวิจัยของ Arien ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า อายุ การศึกษา และรายได้ เป็นตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาประเด็นที่เกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ใช้โปรแกรมสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต

Flynn (2003) ได้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต กรณีศึกษาเกี่ยวกับการร่วมกลุ่มการสื่อสารวาระออนไลน์ ได้แสดงให้เห็นว่า ในกลุ่มผู้ออนไลน์จะมีการสร้างความสัมพันธ์กันภายในกลุ่ม โครงสร้างของความสัมพันธ์เริ่มขยายตัวใหญ่ขึ้น ความสัมพันธ์ของมนุษย์

มนุษย์สามารถสร้างกันได้ ภายในชุมชนออนไลน์ การดำรงอยู่ของไดอารีออนไลน์ คือ ต้องมีความเป็นส่วนตัว และในความเป็นส่วนตัวต้องเข้าใจถึงความสำคัญของกลุ่ม การเป็นสังคมเทคโนโลยี เป็นตัวเลือก หรือมาแทนที่ ในการดำเนินชีวิตของชาวอเมริกา ในปัจจุบันการแสดงความคิดเห็น และการเปลี่ยนแปลงข้อมูลก่อให้เกิดความสัมพันธ์ ในลักษณะเครือข่าย และมีการขยายตัวของชุมชนออนไลน์อย่างกว้างขวาง

การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของมนุษย์ ความเป็นส่วนตัว น่าจะเป็น ปัจจัยที่ทำให้คนสนใจใช้โปรแกรมสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต

Armstrong (2005) ได้ศึกษาการสื่อสารออนไลน์ช่วยส่งเสริมการร่วมมือได้อย่างไร การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ได้ตรวจสอบวิธีการใช้งานของสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นต่างเวลาด้วยการใช้งาน โดยคอมพิวเตอร์เพื่อการส่งเสริมภายในแผนกใน โรงเรียนมัธยมแห่งหนึ่ง เป้าหมาย เพื่อช่วยศึกษาเรื่องวิธีการใช้สภาพแวดล้อมออนไลน์เพื่อสะท้อนกลับและร่วมมือ ผู้เข้าร่วม คือ ครูใหม่หนึ่งคน และครูเก่าอีกคน พวกเขาได้ใช้โปรแกรม Knowledge Forum & Trade เพื่อช่วยอภิปรายเป็นเวลาหกสัปดาห์ ข้อมูลประกอบไปด้วยการสัมภาษณ์ รายบุคคล ข้อมูล KF เรื่องเล่าส่วนตัวของผู้เข้าร่วมหลังจากอภิปรายออนไลน์ บันทึก การวิจัยของผู้แต่ง เรื่องการสะท้อนกลับส่วนบุคคล และการตอบสนองของการสำรวจ การค้นคว้า ซึ่งให้เห็นว่า การอภิปรายออนไลน์นี้ ช่วยบ่งชี้ความต้องการการเรียนรู้อัน หลากหลายในความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาระดับอาชีพ และการร่วมมือ KF แสดงให้เห็นถึงเหตุผลของการร่วมมืออย่างเป็นทางการ และโอกาสเพื่อการไตร่ตรอง ผู้เข้าร่วม ถูกชักจูงให้ใช้ KF เพื่อวิเคราะห์ถึงคำถามและผลลัพธ์ที่สำคัญของการทำงานประจำวัน ของครูเหล่านั้น

งานวิจัยของ Armstrong ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า การใช้งาน โดยคอมพิวเตอร์ เพื่อการส่งเสริมภายใน โรงเรียนมัธยม น่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อผู้ใช้โปรแกรม สื่อสารบนอินเทอร์เน็ต

VanHorn (2006) ได้ศึกษาเรื่องหลักสูตรการสื่อสารออนไลน์: ทิศทาง สิ่งท้าทาย และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของครูผู้สอน การศึกษาเรื่องนี้มุ่งที่ความพึงพอใจของ ครูเป็นหลักในแง่ของหลักสูตรการสื่อสารออนไลน์ หลักสูตรนี้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ การลงมือการทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของครูยังน้อยอยู่ สมาชิกของสมาคมการสื่อสาร

แห่งชาติ และสมาคมเพื่อการศึกษาวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนได้รับอีเมลเชิญเข้าร่วม การสำรวจทางเว็บว่า ทางสมาคมได้สอนหลักสูตรออนไลน์ภายในระยะเวลาสามปีที่ผ่านมา สมาชิกจากสมาคมจำนวนสองร้อยสี่สิบตอบกลับมา ตลอดจนการถอดแบบทวิคูณที่ละชั้น แบบจำลองความพึงพอใจของครูออนไลน์ปรากฏออกมาจากการศึกษาได้ดังสมการนี้

$$\boxed{\text{ความพึงพอใจของครูออนไลน์}} = \boxed{\text{ความนับปล้น}} + \boxed{\begin{array}{l} \text{แรงจูงใจ กับประสิทธิภาพ} \\ \text{คอมพิวเตอร์ และภาวะที่} \\ \text{สังคมมีอิทธิพลต่อความ} \\ \text{พอใจของครูที่มีน้อย} \end{array}}$$

จากสมการนับได้ถึง 57% ของการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจของหลักสูตรออนไลน์ และควรนำไปใช้โดยผู้สอน หัวหน้าคณะ และเหล่าผู้บริหาร ในการทำให้หลักสูตรออนไลน์ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้สอน วิเคราะห์ที่เป็นสถิติเพิ่มเติมแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อย่างมาก ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจ ประสบการณ์และความพอใจ และความรวดเร็วกับความพึงพอใจ การสำรวจนี้ ยังได้ถามสมาชิกเกี่ยวกับทิศทางที่อยากให้เกิดขึ้นในหลักสูตรการสื่อสารออนไลน์ และความท้าทายที่เหล่าสมาชิกได้เผชิญอยู่กับหลักสูตร เช่นเดียวกับความพึงพอใจ แรงบันดาลใจ ประสบการณ์ ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ สภาวะทางสังคม และความแปรผัน จำนวนผู้เข้ารับได้ทำนายว่า หลักสูตรการสื่อสารออนไลน์แบบเต็ม และแบบผสม จะมีอัตราเพิ่มขึ้น

พวกเขาได้เล็งเห็นเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้น และส่วนประกอบของสื่อที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งยังได้ทำนายว่าผู้สอนที่มี non-terminal degree จะน้อยลง พวกครูได้รายงานว่า ถูกท้าทายโดยหลักสูตรการสื่อสารออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักสูตรออนไลน์แบบที่ต้องเผชิญหน้า พวกครูได้ปรึกษาความท้าทายของการสื่อสาร กับนักเรียน และการมีส่วนร่วมกับหลักสูตรของนักเรียน และอีกทั้งยังได้บอกอีกว่ามีความยากในการทำให้หลักสูตรได้คุณภาพ

การศึกษาของ VanHorn ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า การใช้งานหลักสูตรการสื่อสารออนไลน์ และความพึงพอใจของครูผู้สอน น่าจะสอดคล้องกับการทำวิจัยในครั้งนี้

จากแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น สามารถขยายกรอบแนวความคิดเบื้องต้น ในการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต เริ่มได้รับความนิยมนับมากขึ้นเรื่อย ๆ และมีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของผู้คนในปัจจุบัน และในอนาคตอาจเทียบเท่าการใช้โทรศัพท์ อีกทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ผู้ศึกษาสามารถนำผลของการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์และพัฒนารูปแบบของการศึกษาวิจัยในเรื่องราวที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันได้ เพื่อนำไปสู่การสร้างสรรค์ทางวิชาการ และให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ต่อไป ซึ่งจะกล่าวต่อไปในบทที่ 3 จึงน่าจะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในเรื่องนี้