

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารที่ปรากฏในบทสนทนาบนเครือข่ายไออาร์ซี”
ผู้วิจัยกำหนดแนวคิดทฤษฎีในการศึกษาดังนี้

- **ทฤษฎีภาษาศาสตร์สังคม(Sociological Linguistics)**
 - แนวคิดภาษาในกลุ่มสังคมและวัฒนธรรม(Language in Culture and Society)
 - แนวคิดการได้มาของภาษา(Language Acquisition and Communicative Choice)
 - ทฤษฎีภาษากับวิวัฒนาการ(Language and Evolutionary Theory)
 - แนวคิดกระบวนการสร้างคำใหม่ในการสื่อสาร(Words and word-formation processes)
- **การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ (Computer-mediated Communication)**
- **CUES-FILTERED-OUT APPROACH**
 - ทฤษฎีการเข้าร่วมเป็นสังคมโดยผ่านสื่อ(Social Presence Theory of Media)
 - ทฤษฎีความสมบูรณ์ของสื่อ(Media Richness Theory)

● ทฤษฎีภาษาศาสตร์สังคม(Sociological Linguistics)

แนวคิดภาษาในกลุ่มสังคมและวัฒนธรรม(Language in Culture and Society)

ตามทัศนะของจอห์น เจ กัมเพอร์ซ (John J. Gumperz, 1968) แม้ภาษาศาสตร์จะไม่ใช้การสื่อสารทั้งหมด แต่ภาษานับเป็นสื่อกลาง(medium)ของการสื่อสารมีพลังมากที่สุด การถ่ายทอดและมีปฏิสัมพันธ์กันในสังคมล้วนใช้ภาษาเป็นเครื่องมือ ในการวิเคราะห์พฤติกรรมทางภาษาของสังคมใดสังคมหนึ่งโดยศึกษาการใช้ภาษา(Language usage)จะเป็นตัวสะท้อนถึงแบบแผนทางพฤติกรรมของกลุ่มคนนั้นๆได้

กลุ่มสังคมไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ล้วนมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาจากการพบปะหรือมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน พฤติกรรมทางอวัจนภาษาของแต่ละกลุ่มคนมักจะมีระบบของมันเองซึ่งจะมีพื้นฐานจากการกำหนดไวยากรณ์ร่วมกันมิฉะนั้นสารต่างๆที่ส่งกันก็จะไม่สามารถเข้าใจได้ โดยไวยากรณ์ที่เกิดขึ้นนี้จะถูกกำหนดโดยการยอมรับทางด้านภาษา เช่น การใช้คำทักทายเมื่อเจอนานครั้งแรก การกล่าวคำอำลาเมื่อจากกัน เป็นต้น โดยไวยากรณ์เหล่านี้มิได้เป็นกฎตายตัวที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติ หากทุกคนในสังคมมีทางเลือกที่จะใช้ในวาระและโอกาสต่างๆ ตามพื้นฐานความคิดที่สร้างสมมาจากการเลี้ยงดูของครอบครัว การศึกษาและความเป็นปัจเจกของแต่ละบุคคล

กระบวนการสื่อสารของสังคมหนึ่งๆเป็นสิ่งที่บ่งถึงการมีอยู่ของกฎเกณฑ์ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาและ โครงสร้างทางสังคม เพราะก่อนที่จะบ่งบอกถึงจุดประสงค์ของผู้ส่งสารได้ เราจะต้องรู้ถึงค่านิยมหรือแบบแผนการปฏิบัติบางอย่างของสังคมนั้นๆที่เหมาะสมในการแสดงออกทางภาษา และเป็นสิ่งที่ยอมรับกันในสังคม ซึ่งค่านิยมหรือแบบแผนพฤติกรรมต่างๆนี้ก็แตกต่างกันไปในแต่ละสังคม หรือกลุ่มชน ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้ภาษาและกฎเกณฑ์ที่เหมาะสมของสังคมนี้สามารถหารูปแบบความสัมพันธ์และจัดหมวดหมู่ได้ โดยนักภาษาศาสตร์ที่ศึกษาในบริบทของสังคมจะจัดหมวดหมู่โดยดูความเหมือนความต่าง และความหลากหลายของภาษา ซึ่งอาจจะแบ่งตามการใช้ ดินกำเนิด หรือความสัมพันธ์ระหว่างคำพูดกับสิ่งที่สะท้อนสังคม ในที่สุดสิ่งต่างๆเหล่านี้จะเป็นตัวชี้รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาของสังคมนั้นๆ

การศึกษการใช้ภาษาในสังคมใดสังคมหนึ่งนั้นอาจพบว่าการถ่ายทอดทางภาษานั้นไม่สอดคล้องกันระหว่างคนในแต่ละรุ่น ทั้งด้านเสียง ความหมาย หรือวิธีการใช้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์ที่คนรุ่นนั้นได้สัมผัสกับกฎเกณฑ์ใดในสังคม โดยการออกเสียงหรือการวางตำแหน่งคำเป็นสิ่งที่ได้รับผลกระทบมาก โดยผู้ใช้นั้นจะมีการปรับเปลี่ยนหรือหยิบยืมคำจากสังคมอื่นๆมาปรับใช้ให้เข้ากับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป เนื่องจากรูปแบบทางภาษาหนึ่งๆจะต้องเติมเต็มความต้องการในการสื่อสารของผู้ใช้ได้ แต่การเปลี่ยนแปลงหรือเลือกใช้รูปแบบทางภาษาก็ขึ้นอยู่กับค่านิยมในแต่ละสังคม ซึ่งต่างมีตัวแปรที่แตกต่างกัน โดยอยู่บนพื้นฐานที่ใช้

ภาษาเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร การเคารพกฎเกณฑ์เดิมจะมากหรือน้อยต่างกันตามบริบทของสังคม

นอกจากนี้จอร์จ เอ็น กอร์ดอน (George N. Gordon, 1969) กล่าวถึงภาษาในแนวคิดของการแลกเปลี่ยนสัญลักษณ์ของมนุษย์ และภาษาไม่ใช่แค่ผลจากระบวนการรวมตัวของสังคม แต่เป็นเงื่อนไขของประสบการณ์ของสังคมซึ่งนำพาให้คนสื่อสารและบันทึกสิ่งที่เกิดขึ้นอันเป็นเงื่อนไขของการเกิดอารยธรรม

เมื่อภาษาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมจึงมีการเติบโต การเปลี่ยนแปลง และตัดทิ้งเพื่อให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรม และความต้องการภาษาที่ใหม่เพื่อผลักดันให้ภาษาเก่าออกจากการสื่อสารในปัจจุบันกาลนั้น และเมื่อสังคมมีกลุ่มคนหรือสังคมย่อยมากขึ้นทำให้เกิดภาษาขึ้นมาหลายเพื่อรับใช้กลุ่มสังคมนั้นๆ การที่จะเข้าใจภาษาจึงจะต้องเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคมเพื่อเข้าใจถึงวัฒนธรรมที่ทำให้เกิดภาษาเช่นนั้นขึ้น เพราะทุกๆ ภาษาหรือสัญลักษณ์ล้วนมีประวัติความเป็นมาที่แตกต่างกันตามบริบทของสังคม การเปลี่ยนแปลงในรูปแบบสังคมที่รวดเร็วทำให้คำที่มีใช้อยู่ต้องปรับเปลี่ยนตามไปซึ่งบางครั้งเกิดขึ้นก่อนที่คนในสังคมจะตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของสังคม

แนวคิดการได้มาของภาษา(Language Acquisition and Communicative Choice)

ในการศึกษาความสัมพันธ์ของภาษากับสังคมนั้น พฤติกรรมทางอวัจนภาษามักจะเป็นแกนหลักในการศึกษาเพราะอวัจนภาษามีโครงสร้างที่ค่อนข้างยึดติดในรูปแบบหรือกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนซึ่งสะดวกในการเริ่มต้นศึกษา โดยการศึกษาสามารถแบ่งพิจารณาได้เป็น

1.การจัดสร้าง(Setting)

การจัดสร้างในที่นี้หมายรวมทั้งเวลากับสถานที่ และสถานการณ์ที่คนในสังคมมีปฏิสัมพันธ์กัน โดยสถานการณ์ในสังคมหนึ่งๆอาจจะยึดติดอยู่กับแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมของสังคมกับผู้ร่วมปฏิสัมพันธ์ การจัดสร้างทางด้วยกายภาพ รูปแบบ และประเด็นที่เกิดขึ้นของสังคม

2.ผู้ร่วมปฏิสัมพันธ์(Participants)

ในการศึกษาภาษาในกลุ่มสังคมใดสังคมหนึ่ง สิ่งที่ผู้ศึกษาถือว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งคือผู้ร่วมปฏิสัมพันธ์ซึ่งเป็นคุณลักษณะเด่นชัดของสังคม อันรวมถึงสถานภาพของผู้ร่วมปฏิสัมพันธ์ในสังคม ทั้งในด้านเพศ อายุและอาชีพ อันแสดงถึงบทบาททางสังคมและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ

3.หัวข้อ(Topic)

หัวข้อหรือประเด็นถือเป็นส่วนประกอบย่อยที่สำคัญ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดจากการถ่ายทอดสารหรือข้อมูลต่างๆในขณะนั้น ซึ่งในการศึกษาภาษานั้นถือว่าหัวข้อหรือประเด็นเป็นสิ่งที่จำเป็นยิ่ง เพราะจะเกิดขึ้นเฉพาะการสื่อสารด้วยภาษาของมนุษย์เท่านั้น

4.หน้าที่ของการปฏิสัมพันธ์(Function of the Interaction)

เพื่ออ้างถึงผลของผู้ส่งสารกับการกระทำที่ได้ทำลงไปนั้น เราจึงใช้คำว่า"หน้าที่" โดยเราสามารถมองการใช้ภาษาของสังคมในรูปแบบของพฤติกรรมทำให้ผลตอบแทนหรือการลงโทษที่มีต่อผู้ส่งสาร โดยผ่านสื่อไปยังผู้รับสาร ซึ่งเราสามารถแบ่งหน้าที่ในการมีปฏิสัมพันธ์ได้ดังนี้

-เพื่อบอกความต้องการข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งสินค้าและบริการ : เป็นพฤติกรรมที่จัดการกับผู้รับสาร

-เพื่อให้เกิดการตอบสนองทางสังคม : เป็นความต้องการให้สังคมรับรู้หรือยอมรับสิ่งกับสารที่ส่งออกไป และต้องการได้รับการตอบสนองจากสังคม

-เสนอข้อมูลหรืออธิบายความ : เป็นความต้องการชี้แนะหรือนำที่เกิขึ้นจากความเชื่อที่ว่าผู้รับสารต้องการเรียนรู้หรือบอกกล่าวจากผู้ส่งสาร

-แสดงความรู้สึก : ทั้งความรู้สึกปีติยินดี ความเศร้า หรือความโกรธ โดยที่ผู้ส่งสารไม่ได้ต้องการให้ผู้รับสารตอบสนองหรือให้ความเห็นใดๆ

-เกิดเป็นกิจวัตรประจำ : เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นประจำเป็นปรกติจนเป็นความเคยชิน เช่น การกล่าวคำทักทายหรือขอโทษ

-เพื่อหลีกเลี่ยงการสนทนา : เนื่องจากการสนทนาจะเกิดขึ้นก็ต่อเกิดความพอใจของผู้ส่งสารหรือผู้รับสาร และหัวข้อมีความน่าสนใจเท่านั้น

หน้าที่ของการปฏิสังสรรค์นั้นไม่จำเป็นจะต้องชัดเจนเสมอไปเพราะในบางกรณีเราไม่สามารถระบุถึงจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสารหรือผลจากการส่งสารนั้นๆ ซึ่งการตีความของบุคคลต่างๆ ต่อปฏิสังสรรค์หนึ่งๆย่อมแตกต่างกันไป

5.รูปแบบของการสื่อสาร(Formal Feature of Communication)

เป็นการศึกษาถึงวิธีการและรูปแบบที่สังคมนั้นๆใช้ในการสื่อสาร ทั้งการพูด การเขียน การใช้สัญลักษณ์ ซึ่งในสถานการณ์ของสังคมหนึ่งๆที่ต่างกันจะมีตัวแปรที่ส่งผลทำให้เกิดรูปแบบการสื่อสารของสังคมนั้นๆ

6.ภาษากับเนื้อหา(Language and Content)

ด้วยพื้นฐานความเชื่อที่ว่าเมื่อภาษาเปลี่ยนไปเนื้อหาที่เกิดขึ้นจะเปลี่ยนไปด้วย โดยการศึกษากลุ่มที่ใช้สองภาษา เมื่อต้องใช้ภาษาที่ตนไม่ถนัดในการสื่อสารในประเด็นเดียวกัน เนื้อหาของการสื่อสารก็จะเปลี่ยนไป ซึ่งเนื้อหาจะมีความสัมพันธ์กับภาษาที่คุ้นเคยและบริบทสังคมที่ใช้ภาษานั้นๆ

7.ผู้ร่วมปฏิสังสรรค์กับรูปแบบการสื่อสาร(Participant and Form)

รูปแบบการสื่อสารของสังคมใดๆย่อมมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมปฏิสังสรรค์ในขณะนั้น เมื่อผู้ร่วมปฏิสังสรรค์เปลี่ยนแปลงไป รูปแบบการสื่อสารก็จะเปลี่ยนไปตามความเหมาะสมที่ผู้ส่งสารคาดว่าจะทำให้การสื่อสารบรรลุจุดประสงค์ได้

8.หัวข้อกับรูปแบบการสื่อสาร(Topic and Form)

เมื่อหัวข้อของการสื่อสารนั้นเปลี่ยนไปจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบของการสื่อสารในขณะนั้น อาจเป็นทางการมากขึ้นหรือลดลง ขึ้นอยู่กับว่าหัวข้อในนั้นๆทำให้ผู้ร่วมปฏิสังสรรค์รู้สึกพอใจและสะดวกสบายในการสื่อสารมากน้อยเพียงใด

นอกจากนี้แล้วซูซาน เอ็ม เออร์วิน-ทริปป(Susan M. Ervin-Tripp,1964) ยังระบุถึงแนวทางในการศึกษาการใช้ภาษาของกลุ่มคนหรือสังคมใดสังคมหนึ่ง ว่าทำได้ด้วยวิธีต่อไปนี้

- 1.ศึกษาจากการสื่อสารของคนในสังคม(Studies of the speech of social group)
- 2.ศึกษาด้วยการเข้าไปมีส่วนร่วม(Ethnographic studies)
- 3.ศึกษาด้วยการทดลอง(Experimental studies)
- 4.ศึกษาด้วยการจำแนกรูปแบบ(Distribution form)

ทฤษฎีภาษากับวิวัฒนาการ(Language and Evolutionary Theory)

จากความแนวคิดพื้นฐานที่ว่ามนุษย์ทุกคนจะนำพาวัฒนธรรมและความเป็นจริงทางสังคมเกี่ยวกับตัวตนของเขาไปในทุกๆหนทุกหน โดยสิ่งเหล่านั้นจะสะท้อนออกมาทางภาษา ดังนั้นการศึกษาแนวคิดเรื่องภาษาจึงต้องมองถึงบริบททางวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย รูปแบบการใช้ภาษาของบุคคลรุ่นต่างๆที่ปรากฏเห็นจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นกับคนรุ่นนั้นๆ โดยจะมีเอกลักษณ์ทางภาษาของยุคสมัยนั้นๆ

คำส่วนใหญ่จะผูกติดกับกฎเกณฑ์บางอย่างแต่ยังมีคำอีกส่วนหนึ่งซึ่งผูกติดกับการใช้ชีวิตประจำวัน เนื่องจากการใช้คำเป็นกระบวนการที่ถ่ายทอดความรู้สึกรหรือแรงผลักดันที่มีต่อสังคม การเลือกใช้คำให้มีพลังจึงอยู่ที่บริบทของสังคมและสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ การศึกษาถึงคำที่ใช้เฉพาะกลุ่มพบว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นประจำกับกลุ่มคนหนึ่งๆทำให้เกิดรูปแบบเฉพาะทางภาษาขึ้น

มีข้อสรุปที่ชัดเจนว่าภาษาเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมและเป็นสิ่งหนึ่งจากหลายๆสิ่งที่มีมนุษย์สามารถเรียนรู้ได้จากการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ภาษาจึงเป็นชุดของวัฒนธรรมอย่างหนึ่ง การศึกษาการเปลี่ยนแปลงของภาษาจึงควรมองถึงบริบททางสังคมและวัฒนธรรมในขณะนั้นประกอบ โดยมุ่งประเด็นที่รูปแบบของวัฒนธรรมที่จะอธิบายรูปแบบของภาษามากกว่าที่จะหากฎเกณฑ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

เราอาจตั้งข้อสังเกตในการศึกษาได้ใน 2 ประเด็นคือ

1. เราสามารถพิสูจน์การเปลี่ยนแปลงทางภาษานั้นได้หรือไม่?
2. เราสามารถทดสอบได้แม่นยำได้อย่างไรเกี่ยวกับกลไกหรือสิ่งที่มีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางภาษา

ถ้าเราสามารถตอบคำถามสองข้อดังกล่าวนี้ได้ ก็อาจสรุปได้ถึงการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของภาษา การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมนั้นอาจมิได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางภาษาแบบเด็ดขาด เหมือนกับเปลี่ยนเป็นอีกภาษาหนึ่งที่แตกต่างโดยสิ้นเชิง แต่อาจเป็นการผสมผสานสิ่งใหม่ๆกับสิ่งเดิมๆเข้าด้วยกัน และเลือกใช้ในโอกาสหรือสถานการณ์บางสถานการณ์ เนื่องจากภาษาในยุคสมัยหนึ่ง หรือในโครงสร้างวัฒนธรรมแบบหนึ่ง ไม่เหมาะที่จะใช้ในอีกยุคสมัยหรือ โครงสร้างที่เปลี่ยนแปลงไป การปรับเปลี่ยนภาษาคนรุ่นหนึ่งจะสัมพันธ์กับวัฒนธรรมที่เป็นอยู่ขณะนั้น

จากบทความเรื่อง “On Communicative Competence” โดย เดล ไฮม์ส(Dell Hymes, 1964 อ้างใน ปราณี สิทธิสุกใส, 2537) กล่าวถึงความสามารถในการใช้ภาษาว่าควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การใช้ภาษานั้นสอดคล้องกับบริบททางสังคมหรือไม่
2. การใช้ภาษานั้นช่วยให้การแสดงความหมายเป็นที่เข้าใจได้ชัดเจนหรือไม่เพียงใด
3. การใช้ภาษานั้นสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้จริงเพียงใดเมื่อนำไปใช้
4. การใช้ภาษาเป็นไปอย่างถูกต้องตามกาลเทศะหรือไม่

นอกจากนี้ โจเซฟ เอช กรีนเบิร์ก (Joseph H. Greenberg, 1957) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงของภาษาที่คล้ายกับ เดล ไฮมส์ แต่เป็นมุมมองของภาษากับการวิวัฒนาการ (Language and Evolutionary Theory) โดยเขามองว่า ภาษาเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมทางวัฒนธรรมของมนุษย์ และแนวคิดเกี่ยวกับวิวัฒนาการของภาษาที่คล้ายกับแนวคิดทางชีววิทยาก็เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป โดยตั้งอยู่บนแนวคิดของความสัมพันธ์ทางพันธุกรรมระหว่างภาษา (Genetic relationship among language) เมื่อระยะเวลาเปลี่ยนไปยุคสมัยที่เปลี่ยนไปทำให้การถ่ายทอดทางภาษาเกิดการเปลี่ยนแปลงไป โดยมีความสัมพันธ์กับภาษาคั้งเดิมและมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ที่เป็นอยู่คล้ายกฎพันธุกรรม

แนวคิดกระบวนการสร้างคำใหม่ในการสื่อสาร(Words and word - formation processes)

จากแนวคิดที่ภาษาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรม(George Yule,1987) เชื่อว่าคนในสังคมจะสามารถเข้าใจคำที่เกิดขึ้นมาและจัดการใช้คำนั้นๆต่างรูปแบบกันไป ซึ่งความสามารถเหล่านี้จะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์และพื้นหลังทางสังคมของแต่ละบุคคล อีกทั้งขึ้นอยู่กับกระบวนการสร้างคำในภาษาที่สังคมนั้นใช้อยู่ เราควรมุ่งความสนใจไปที่กระบวนการของการเติบโตและเกิดขึ้นของคำใหม่ มากกว่าจะมุ่งสนใจได้ถึงการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการนี้

หากพิจารณาถึงสาเหตุของการเกิดใหม่ของคำ จะพบว่าการเกิดคำใหม่ขึ้นในสังคม มาจาก

- 1.การประดิษฐ์สร้าง(Coinage) : เป็นกระบวนการพื้นฐานของการเกิดคำใหม่ๆ โดยคำใหม่นี้มีการเรียกชื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในชีวิตประจำวัน เช่น คำว่าแอสไพริน(Aspirin) หรือ ไนลอน(Nylon) เป็นชื่อของตราสินค้าที่ถูกนำมาใช้เป็นคำใหม่ในสังคม

- 2.การยืมจากภาษาอื่น(Borrowing) : เป็นกระบวนการพื้นฐานอีกอย่างหนึ่งที่หยิบยืมคำจากภาษาอื่นมาใช้ในสังคมคน โดยการหยิบยืมนี้เป็นกระบวนการที่แปลความหน่วยคำนั้นๆมาโดยตรง

- 3.การประสมรวม(Compounding) : เป็นการหยิบคำใดคำหนึ่งมาประสมกับอีกคำหนึ่ง เพื่อให้ได้คำที่มีความหมายใหม่

- 4.การผสมให้เหมาะสม(Blending) : เป็นการเลือกใช้บางส่วนของคำนั้นเพื่อความสะดวกหรือเหมาะสมในการใช้ หรืออาจนำคำสองคำมารวมกันแล้วตัดบางส่วนออกเกิดเป็นคำใหม่ขึ้น

- 5.การตัดคำ(Clipping) : เป็นกระบวนการที่ตัดส่วนหนึ่งส่วนใดของคำออกเพื่อให้สั้นลงเพื่อความสะดวกในการพูด โดยส่วนใหญ่จะเป็นคำที่มากกว่า 1 พยางค์

- 6.การกลับหน้าทึ่ของคำ(Backformation) : เป็นกระบวนการพิเศษในการสร้างคำใหม่ โดยการเปลี่ยนคำซึ่งเดิมมีหน้าทึ่หนึ่ง มาใช้ในอีกหน้าทึ่หนึ่ง โดยเพิ่มหรือลดคำเข้าไปในหน่วยคำเดิม

- 7.การเปลี่ยนหน้าทึ่ของคำ(Conversion) : เป็นกระบวนการเปลี่ยนหน้าทึ่ของคำโดยสิ้นเชิง เช่นจากเดิมมีหน้าทึ่เป็นคำนาม ก็ถูกนำมาใช้เป็นกริยา โดยไม่ลดหรือเพิ่มจากหน่วยคำเดิม

- 8.การใช้คำย่อ(Acronyms) : เป็นการนำตัวอักษรแรกของแต่ละคำมารวมกันเกิดเป็นคำใหม่ ส่วนใหญ่จะเป็นคำที่ยาว หรือเป็นคำศัพท์พิเศษ เช่น Radar มาจาก Radio Detecting And Ranging)

- 9.การหลากคำและการเติมคำอุปสรรคหรือคำปัจจัย (Derivation,Prefixes and Suffixes): เป็นการใช้คำเดิมหน้าหรือหลังคำเดิม เพื่อให้มีความหมายใหม่ที่คล้ายเดิม หรือเปลี่ยนไป

- 10.กระบวนการหลากหลาย(Multiple Processes) : กระบวนการเกิดคำใหม่อาจเกิดจากหลายๆ กระบวนการที่กล่าวมาแล้ว เพื่อสร้างคำใหม่ขึ้นใช้เพื่อความสะดวกและเหมาะสมในการใช้สื่อสารกัน

• การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication : CMC)

การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ เป็นระบบการสื่อสารข้อมูลที่เป็น ข้อความ ภาพ สัญลักษณ์ และเสียง ระหว่างคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปสู่คอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่ง หรือหลายๆเครื่อง โดยใช้สื่อคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับระบบโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ เคเบิลใยแก้วหรือดาวเทียม เป็นสื่อกลาง(วลักษณ์กมล เอี่ยมวิวัฒน์กิจ,2541)

การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-mediated Communication:CMC) เกิดขึ้นในช่วงปี 1970s และ 1980s โดยเริ่มต้นจากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Networking) ถูกนำมาใช้เพื่อการสื่อสารกันระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ เรียกกันว่า การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication) หรือ CMC ซึ่งซานโตโร (Santoro, 1994) ได้กล่าวว่า การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นี้เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกทางการสื่อสารให้กับบุคคลหรือกลุ่มโดยตรง และในการสื่อสารรูปแบบนี้ เครื่องคอมพิวเตอร์จะเป็นตัวกลางของการสื่อสารของมนุษย์ (Human Communication) เช่นเดียวกับเครือข่ายโทรศัพท์ที่เรามักใช้กันอยู่ในปัจจุบัน

เชสโบร และบอนซอล (Chesebro & Bonsall, 1989) ได้กล่าวว่า สิ่งสำคัญของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นั่นก็คือ “การส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร” เนื่องจากเป็นระบบที่เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลสามารถสื่อสารเชื่อมต่อไปยังคอมพิวเตอร์อื่นๆ ได้ โดยเราอาจจำแนกความสามารถในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารของ CMC ได้ดังนี้

1.จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) เป็นการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารในลักษณะของจดหมาย การแลกเปลี่ยนข่าวสารชนิดนี้สามารถทำได้ทั้งในรูปแบบของการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม โดยผู้ส่งและผู้รับจะต้องมีที่อยู่บนเครือข่ายการสื่อสาร (Email Address) บาร์นและเกรเลอร์ (Barnes & Greller, 1994) กล่าวว่า Email เป็นวิธีของการส่ง, เก็บ และรับข้อความอิเล็กทรอนิกส์ไว้ที่ที่อยู่ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยอาศัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์

2.กระดานข่าวฝักอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bulletin Boards) หมายถึง ระบบที่ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่งข้อความแลกเปลี่ยนข่าวสารหรือข้อคิดเห็นระหว่างกัน โดยไม่เจาะจงผู้รับทุกคนมีสิทธิอ่านได้หมด มีลักษณะเหมือนกันดังกลุ่มแสดงความคิดเห็น (อุมาพรรณ สุรนาคะพันธุ์, 2541)

3.การประชุมผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer Conferencing) เป็นการประชุมทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ที่ถูกจัดการขึ้นตามลักษณะของหัวข้อที่จะประชุม โดยจะแจ้งให้สมาชิกทราบผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สมาชิกลงทะเบียนเพื่อการประชุมโดยการเพิ่มชื่อลงในรายชื่อของการประชุมทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การลงทะเบียนต้องแจ้งให้ผู้จัดการประชุมทราบเพื่อจัดตำแหน่งให้สมาชิกใหม่ในรายชื่อของการประชุม เมื่อลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว รายงานการประชุมจะถูกส่งอัตโนมัติไปยังสมาชิกหรือที่อยู่ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ลงทะเบียน (Barnes & Greller, 1994)

4.การส่งข้อความหรือสนทนาโต้ตอบกัน (Interactive messaging and chatting) เป็นการแลกเปลี่ยนและส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร โดยเป็นการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารในเวลาเดียวกัน (Synchronous)

ผลการวิจัยของแม็คคอมบ์ (McComb, 1994) ได้สรุปว่า ถึงแม้ว่าการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ จะมีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากมายหลายอย่างที่การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (face-to-face) ไม่มี แต่ก็ไม่สามารถทดแทนกันได้อย่างสมบูรณ์ โดย Westmyer, DiCioccio, & Rubin (William, 1985) ได้กล่าวว่าการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์อาจจะขาดแคลนวัจนและอวัจนภาษาในการมีปฏิสัมพันธ์กัน แต่การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคล, สนองความต้องการส่วนบุคคล และช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างคู่สื่อสารขึ้นระหว่างการสื่อสาร

จากการสัมมนาเกี่ยวกับการวิจัยเรื่องการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งตีพิมพ์ใน Journal of Computer-Mediated Communication Vol.1 No.4 (<http://www.ascusc.org/jcmc>) เกิดข้อสรุปมากมายที่เกี่ยวกับการงานวิจัยทางด้านนี้ โดยภาพรวมของการวิจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์เริ่มมาตั้งแต่ ยุค 70 และ ยุค 80ซึ่งในขั้นแรกมุ่งประเด็นไปที่เครื่องมือที่ทำให้เกิดการเชื่อมโยงกันในนามของ"สื่อชนิดใหม่" ซึ่งใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร หรือระหว่างบุคคลทั่วไป และในยุคต่อมาเริ่มมีการวิจัยถึงผลกระทบของสื่อชนิดใหม่ที่มีต่อคนการทำงานขององค์กร รวมทั้งการเกิดความสัมพันธ์กันแบบใหม่

ในการสัมมนา ราเฟลลี (Rafaeli,อ้างใน<http://www.ascusc.org/jcmc>) ได้เสนอว่า การวิจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์จำเป็นอย่างยิ่งสิ่งที่จะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อจะได้รับทราบผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยอ้อมมากกว่าการศึกษาจากเอกสารต่างๆ นอกจากนี้ ราเฟลลียังให้ทัศนะในการศึกษาว่า เรากำลังเกี่ยวกับการศึกษาผลกระทบของสื่อที่จะเกิดขึ้นกับมนุษย์มากเกินไปจนถึงถึงผลกระทบของการศึกษาของเราที่จะกระทบกับสื่อคอมพิวเตอร์

จากการสัมมนาเดียวกันนี้นิวฮาเกน(Newhagen)อ้างใน<http://www.ascusc.org/jcmc> ได้สรุปแนวการวิจัยที่ผ่านมาในรอบทศวรรษว่า งานวิจัยที่ผ่านมาเน้นมุ่งวิเคราะห์การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์และระบบการเชื่อมโยงการสื่อสารโดยใช้กรอบแนวคิดหลากหลายในการจำกัดความการวิเคราะห์ เช่น งานวิจัยของ ฮิลทซ์ และ ทูรออฟ (Hiltz&Turoff,1978) โดยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของสื่อ กับลักษณะของผู้ใช้ (Relationship between the characteristics of media system and the characteristics of individuals) หรืองานวิจัยของเครสเลอร์, ซีเกน และ แมคไกว (Kiesler,Siegel&McGuire) ซึ่งศึกษาตัวแปรจิตวิทยาทางสังคมกับกระบวนการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์

ส่วนใหญ่งานวิจัยจะมุ่งจุดสนใจไปที่ตัวสื่อและผลของการใช้สื่อ แต่ขาดการรวบรวมผสมผสานแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหรือการเปรียบเทียบผลการศึกษากับงานวิจัยเก่าๆ และมีงานวิจัยอีกกลุ่มที่มุ่งสนใจการใช้ภาษาและวาทศิลป์ในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ โดยศึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือการสื่อสารของกลุ่มเล็กๆที่ผ่านคอมพิวเตอร์

โดยสรุปแล้วงานวิจัยที่ผ่านมายังขาดการบูรณาการความรู้และทฤษฎีตลอดช่วงเวลาตั้งแต่ปี 1969-1995 โดยที่รูปแบบการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ได้พัฒนารูปแบบไปมากมาย ในการประชุมครั้งนี้จึงแนะนำว่า การศึกษาการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ควรที่จะเริ่มต้นที่การวิเคราะห์และจำกัดความของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์(Computer-Mediated Communication)เสียก่อนที่จะขยายไปยังส่วนอื่นๆ

ในส่วนของการสื่อสารข้อความผ่านอินเทอร์เน็ตนั้นจอห์น ดีเซมเบอร์ (John December)อ้างใน <http://indy.luton.ac.uk/Covergence> มีข้อเสนอแนะว่า ควรเริ่มต้นจาก 3 ประเด็นคือ

- 1.การสื่อสารข้อความ ไปยังผู้รับคนเดียว(Point to point) : เป็นการสื่อสารข้อมูลส่วนบุคคลหรือเป็นข้อมูลส่วนตัว
- 2.การสื่อสารข้อความ ไปยังกลุ่มคนที่เจาะจง(Point to multipoint) : เป็นการสื่อสารของคนหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง ไปยังกลุ่มคนที่ต้องการ
- 3.การสื่อสาร ไปยังผู้คนทั่วไปไม่จำกัดจำนวน(Point to broadcast) : เป็นการสื่อสารจากคนหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง ไปยังผู้รับสารทั่วไปไม่เจาะจง

และท้ายสุด ได้แนะนำผู้ที่ศึกษาการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ว่า ควรจะบูรณาการความรู้ให้หลากหลายมาเป็นกรอบความคิดในการวิเคราะห์ประเด็นต่างๆที่เกิดขึ้นในอินเทอร์เน็ต และประเด็นเหล่านี้ก็เพิ่มแง่มุมที่น่าสนใจมากขึ้นเรื่อยๆ

● CUES-FILTERED-OUT APPROACH

คัลแนนและมาร์คัส (Culnan & Markus, 1987) กล่าวว่า ทฤษฎีนี้เป็นกรอบแนวคิดที่อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ที่มีความแตกต่างกับการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (face-to-face) โดยชี้ให้เห็นว่า สื่อต่างๆ จะมีการส่งกระตุ้น(cues) ในระดับที่แตกต่างกัน อันจะนำมาซึ่งผลกระทบต่อการใช้สื่อสารของมนุษย์

โดย CUES-FILTERED-OUT APPROACH ประกอบด้วย 2 ทฤษฎีคือ ทฤษฎีการเข้าร่วมเป็นสังคมโดยผ่านสื่อ(Social Presence Theory of Media) และ ทฤษฎีความสมบูรณ์ของสื่อ(Media Richness Theory)

ทฤษฎีการเข้าร่วมเป็นสังคมโดยผ่านสื่อ(Social Presence Theory of Media)

ทฤษฎีนี้พัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายว่า สื่อมีหน้าที่ในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างไร (Westmyer, DiCioccio, & Rubin, cited in Short, Williams, & Christie, 1976) ในขณะที่ไรท์ (Rice, 1993) กล่าวว่า ทฤษฎี Social Presence Theory เป็นทฤษฎีที่ช่วยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของสื่อที่ใช้และการสื่อสารของคู่สื่อสาร

ทฤษฎีนี้เป็นหนึ่งในทฤษฎีสื่อปฏิสัมพันธ์ (Interactive Media) โดยมีนักทฤษฎีหลายคนได้ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ พบว่า รูปแบบการส่งข้อมูลผ่านสื่อ ประกอบด้วยรูปแบบการส่งสารแบบวจนและอวจนภาษา (verbal & nonverbal) ซึ่งการสื่อสารทั้งสองแบบนี้จะส่งกระตุ้น (cues) คิดมาด้วยทุกครั้ง (Westmyer, et al, 1998 cited in Short, et al, 1976) โดยส่งกระตุ้นหรือ cues เหล่านี้จะช่วยในการมีปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ (Parks & Floyd, 1996) กล่าวคือ คนเราจะรับรู้การสื่อสารที่ส่งผ่านอวจนภาษาได้ดีกว่าวจนภาษา แต่เมื่อไรก็ตามที่ส่งกระตุ้นทางสังคม (Social cues) น้อยลงหรือหายไปอันเนื่องมาจากประเภทของสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร การสื่อสารที่เกิดขึ้นก็จะเป็นการสื่อสารแบบ impersonal ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบไม่เกี่ยวกับบุคคลอื่น ดังนั้น เมื่อผู้รับสารรู้สึกว่าคุณส่งสารทำการส่งสารอย่างแท้จริง (ไม่ใช่สื่อเป็นผู้ส่ง) เมื่อนั้นช่องทางการสื่อสารก็จะมี ความรู้สึกเข้าร่วมเป็นสังคม(Social presence) เกิดขึ้น (Westmyer, et al, 1998 cited in William & Rice, 1983)

นอกจากนั้น วิลเลียม (Williams, 1985) ยังพบว่า การขาดแคลนวจนและอวจนภาษาจะลดความเป็นส่วนตัวและการเข้าร่วมเป็นสังคมในการมีปฏิสัมพันธ์กันลง เพราะว่าการสื่อสารแบบเห็น

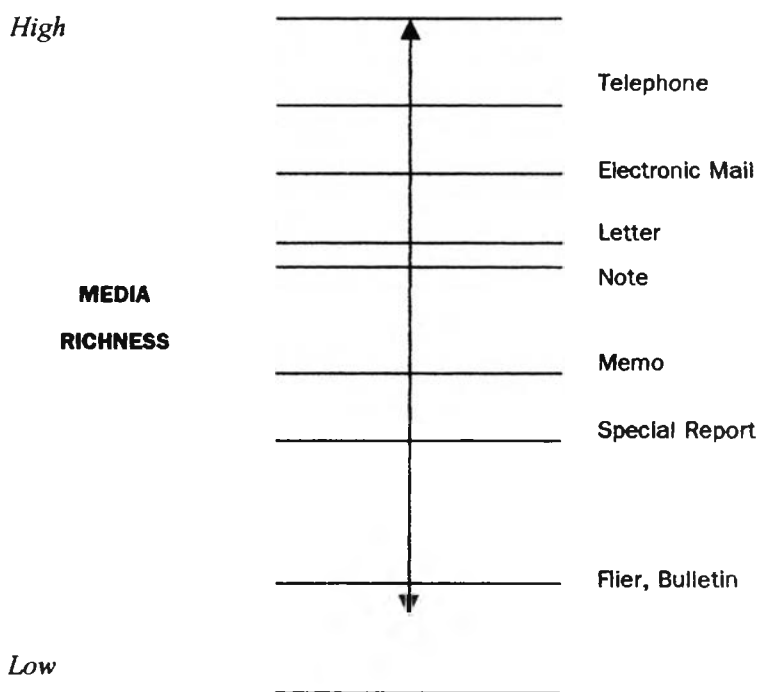
หน้า (face-to-face) และการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันทันที (Synchronous) เราก็คงจะคาดว่า การสื่อสารเช่นนี้จะมีความรู้ที่กว้างขวางกว่าการสื่อสารผ่านสื่ออื่นๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail), แฟกซ์ (Fax), เครื่องตอบรับ (answering machine) หรือบันทึก (memos) เป็นต้น

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการใช้สื่อต่างๆ ในการสื่อสารจะมีความแตกต่างกันในมิติของความรู้ สึกมีส่วนร่วมเป็นสังคม ซึ่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ย่อมมีความแตกต่างกันในความสามารถในการส่งผ่านข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงออกทางสีหน้า (facial expression), ทิศทางการมอง (direction of looking), อากา (posture), การแต่งกาย และสัญญาณทางอวัจนภาษาต่างๆ (nonverbal cues) ดังนั้น การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (CMC) จะมีระดับความรู้สึกได้ร่วมเป็นสังคมต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับ การสื่อสารแบบเห็นหน้า (face-to-face)

ทฤษฎีความสมบูรณ์ของสื่อ(Media Richness Theory)

ทฤษฎีความสมบูรณ์ของสื่อ กล่าวว่า สื่อที่มีความสามารถในการตอบสนอง (feedback) อย่างทันที และมีสิ่งกระตุ้น(cues) ที่เกิดขึ้นระหว่างการสื่อสารมากจะมีลักษณะเป็นสื่อที่สมบูรณ์(Rich media) และในทางตรงกันข้าม สื่อที่มีความสามารถในการตอบสนองต่ำ และสิ่งกระตุ้นที่เกิดขึ้นระหว่างการสื่อสารน้อยจะมีลักษณะเป็นสื่อที่ขาดความสมบูรณ์(Lean media) ซึ่งการสื่อสารแบบเห็นหน้า (face-to-face) จัดเป็นช่องทางการสื่อสารที่สมบูรณ์ เนื่องจากได้รับสิ่งกระตุ้นจากการสื่อสารของคู่สนทนาอย่างเต็มที่และทันที ในขณะที่การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์จัดเป็นช่องทางการสื่อสารที่ขาดความสมบูรณ์ เนื่องจากขาดการกระตุ้นทางการสื่อสารในขณะที่ทำการสื่อสารดังที่ทฤษฎีการเข้าร่วมเป็นสังคมโดยผ่านสื่อ(Social presence Theory of Media) ได้กล่าวไว้

ในส่วนของ การสื่อสารผ่านสื่อประเภทอื่นๆ เช่น โทรศัพท์, Video conference นั้น จัดเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีความสมบูรณ์ปานกลาง (Moderately rich) ยกเว้นการใช้จดหมายหรือบันทึกจะจัดเป็นช่องทางการสื่อสารขาดความสมบูรณ์มากที่สุด (Leanest)เมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่น (Walther, cited in Daft & Lengel, 1984, 1986; Daft, Lengel, & Trevino, 1987; Trevino, Daft, & Lengel, 1990; Trevino et al., 1987) เช่นเดียวกับไรท์ (Rice, 1993) ที่ได้พบว่า สื่อหรือรูปแบบที่มีความเหมาะสมที่สุดในการสื่อสารในสังคมคือ การสื่อสารแบบ face to face รองลงมาก็คือ การสื่อสารผ่านโทรศัพท์, การประชุม, และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email)



ลำดับชั้นของ Media Richness¹

¹ คัดลอกจาก Trevino, Daft, & Lengel. (1990)

จะเห็นว่าทฤษฎีนี้มีลักษณะคล้ายกับทฤษฎีการเข้าร่วมเป็นสังคมโดยผ่านสื่อ(Social presence Theory of media) ดังนั้นจึงสมควรพิจารณาควบคู่กันไปในการศึกษาครั้งนี้ และจากแนวคิด/ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทั้งสองทฤษฎีนี้ (Social presence Theory & Media Richness Theory) ระบบการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์จึงอาจจัดอยู่ในประเภทการสื่อสารที่ขาดสิ่งกระตุ้นทางสังคม (Social cues) และเป็นช่องทางการสื่อสารที่ขาดความสมบูรณ์ (Lean Media)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุณิสรา เหลืองสมบูรณ์(2537) ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในสังกัดสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ พบว่า การสนทนาค้นเครือข่ายมีผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับ 3 รองจากการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และการโอนย้ายแฟ้มข้อมูล

มัทธพล อรุณสวัสดิ์(2539) ได้ศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้โดเมนเน็ตเสิร์ฟ พบว่า มีผู้ใช้บริการในช่วง 21.01-23.00 น. มากที่สุด โดยติดต่อเข้าศูนย์บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ และส่วนใหญ่ใช้เวลา 1-2 ชั่วโมงในการใช้บริการต่อ 1 ครั้ง นอกจากนี้ยังพบว่ามีการใช้โปรแกรม Talk ในกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ร้อยละ 74.8 และในกลุ่มนิสิตร้อยละ 83.9 แต่ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดใช้โปรแกรม IRC (Internet Relay Chat)

คมกริช ทัทภิกษา(2540) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 9.92 เดือน โดยนักเรียนใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยสัปดาห์ละ 6.67 ชั่วโมง เฉลี่ยครั้งละ 1.78 ชั่วโมง ในช่วงเวลากลางวัน(9.00-15.59) โดยนักเรียนสายศิลปศาสตร์ ใช้บริการสนทนาออนไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับเพื่อนมากกว่านักเรียนสายวิทยาศาสตร์ โดยมีทัศนคติต่อการสนทนาออนไลน์ว่าทำให้เป็นคนทันสมัย/ล้ำสมัย นอกจากนี้ยังพบว่า หลังจากการใช้อินเทอร์เน็ต นักเรียนจะได้รับความเพลิดเพลินและมีเพื่อนใหม่มากขึ้นจากการใช้อินเทอร์เน็ต

สุวรรณ มาศเมฆ(2540) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยต่อการดำเนินการกิจเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยระบุความสำคัญตามลำดับที่มีผู้เลือกในจำนวนสอดคล้องกันมากที่สุด 3 ลำดับคือ เพื่อติดต่อสื่อสาร เพื่อการวิจัยและการเรียนการสอน และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป

อัญชลี ธรรมวิจารณ์(2541) ได้ทำการศึกษาอนาคตของการใช้อินเทอร์เน็ตทาง เวิลด์ไวด์เว็บเพื่อการโฆษณาในประเทศไทย พบว่า สถานภาพการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ในปัจจุบันตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญนั้น การใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยส่วนใหญ่ ยังอยู่ในสถาบันการศึกษาโดยนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา เนื่องจากเป็นบริการจากทาง มหาวิทยาลัยโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม อีกทั้งการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นค่านิยมที่แสดงออกถึงความทันสมัย เป็นผู้สนใจเทคโนโลยี มีลักษณะของความเป็นคนรุ่นใหม่

หรรษา วงศ์ธรรมกุล(2541) ได้ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมี วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการสนทนาแลกเปลี่ยน (Talk,IRC,Internet Phone) ร้อยละ 24.2 คิดเป็นอันดับ 4 รองจากการใช้บริการสืบค้นข้อมูล(WWW.) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-mail)และ เทลเน็ต(Telnet)

ศุภิสรา ทดลา(2542) ได้ศึกษารูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ต พบว่าเป็นไปทั้งในรูปแบบที่แตกต่างและคล้ายคลึงกันกับการแสดงออกในโลกของความเป็นจริง และเปิดโอกาสให้ผู้สนทนามีอิสระเสรีภาพในการแสดงออกในการสื่อสารอย่างไร ขอบเขต นอกจากนี้ผู้สนทนาจะใช้ข้อความตลอดจนสัญลักษณ์ในการแสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกในการสนทนา อีกทั้งผู้สนทนาจะคิดเพื่อสร้างคำและรูปประโยคใหม่ๆ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมการสื่อสารของผู้สนทนา คือ ลักษณะที่เป็นชุมชนจำลอง สภาวะไร้การ ขัดขวางและการควบคุม การไร้ขอบเขตในการสร้างความหมาย การไม่รู้จักผู้ที่สื่อสารด้วย การ ปลอมตัว การหลอกลวง ความเป็นตัวตนหลากหลาย การเปลี่ยนเพศ และการสร้างจินตนาการ

สุนภา อุษณีย์มาศ(2543) ได้ศึกษาสัญลักษณ์ทางเพศในห้องสนทนาทางคอมพิวเตอร์ในกรอบ จิตวิทยายุคหลังสมัยใหม่ของ IRC.WEBMASTER.COM พบว่า มีการใช้Symbolระดับธรรมดา ได้แก่ภาษา และ Symbol ระดับลึก ได้แก่ สัญลักษณ์ลักษณะพิเศษ และยังพบว่า สัญลักษณ์ทางเพศเกิด จากปัจจัยด้านสังคมวิทยา-จิตวิทยา ได้แก่ เรื่องเพศ และปัจจัยด้านการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ได้แก่ เรื่องเวลา ห้องและการสื่อสาร2ทาง