



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง "การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ต" ได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้ คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จาร์เนน แกลโกส (2528) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารอย่างน้อยสองคน หรือเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่มเล็กๆ โดยมีข้อแม้ว่าบุคคลในกลุ่มทุกคนสามารถร่วมมือกันมีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ โดยทั่วไปการสื่อสารระหว่างบุคคลมักเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ดังนั้น คู่สื่อสารจึงมักสามารถแสดงปฏิกริยาป้อนกลับต่อกันได้ในระหว่างทำการสื่อสาร

องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล

1. บุคคล
2. ข่าวสาร
3. ผลที่เกิดขึ้น

1. บุคคล คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลต้องประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อยสองคนโดยมีผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยที่ผู้รับสารและผู้ส่งสารสามารถสลับเปลี่ยนกันทำหน้าที่ได้

2. ข่าวสารหรือสาร ที่ใช้ในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล มีทั้งสารที่เป็นวจนสารและอวจนสาร วจนสารที่พบส่วนใหญ่ในการสื่อสารบุคคลก็คือ คำพูดที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างกัน ส่วนอวจนสารที่พบบ่อยมากในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลก็คือ การมองเห็น การพยักหน้า หรือการยิ้ม เป็นต้น

3. ผลที่เกิดขึ้นผลของการสื่อสารระหว่างบุคคลอาจจะเป็นรูปของการเพิกเฉยปฏิเสธ หรือการตอบรับข่าวสาร

ตามแนวคิดของวีเวอร์ (Weaver) การสื่อสารระหว่างบุคคลประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับบุคคลสองคน
2. การสื่อสารระหว่างบุคคลมักจะมีปฏิริยาตอบกลับเข้ามาในกระบวนการสื่อสาร
3. การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่จำเป็นต้องเป็นการสื่อสารที่อยู่ต่อหน้ากัน แม้ระหว่างการสื่อสารจะมีสื่ออื่น นอกเหนือจากตัวบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง ก็ถือว่าเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การโทรศัพท์คุยกัน ก็ถือว่าเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสารทุกครั้งต้องมีความสัมพันธ์ที่สามารถระบุได้ การที่บุคคลหนึ่งสื่อสารกับอีกบุคคลหนึ่ง ย่อมต้องมีกระบวนการสื่อสารเกิดขึ้น กระบวนการสื่อสารทุกกระบวนการต้องมีการส่งข่าวสารไปยังผู้รับสาร และเมื่อข่าวสารสามารถผ่านไปยังผู้รับสารได้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารก็เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สื่อสารในการสื่อสารระหว่างบุคคลก่อให้เกิดความสัมพันธ์ คือความสัมพันธ์ระหว่างคู่สื่อสารที่มีสถานภาพต่างกันโดยที่ฝ่ายหนึ่งสูงกว่า (complementary) หรือเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีสถานภาพใกล้เคียงกัน (symmetrical)

การสื่อสารระหว่างบุคคลสองคนที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนยากที่จะมีประสิทธิภาพและราบรื่น แต่ก็อาจจะดีขึ้นได้เมื่อบุคคลที่ร่วมในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความคุ้นเคยกันมากขึ้น ทั้งนี้เพราะความคุ้นเคยช่วยให้

1. การรับรู้ในเรื่องระหว่างกันมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากการรับรู้ได้รับการทดสอบจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นเวลานาน
2. การได้สนทนาระหว่างกันมากขึ้น ช่วยให้รู้จักพื้นฐานความเป็นมาของกันและกันมากขึ้น

การสื่อสารเป็นปฏิสัมพันธ์ มนุษย์เราไม่ได้ติดต่อสื่อสารระหว่างกันเฉพาะในทางกายภาพทางจิตใจ ทางเหตุผลหรือทางอารมณ์เท่านั้น แต่เราติดต่อสื่อสารกันทางบุคลิกภาพภายนอกด้วย เราต่างสร้างภาพพจน์ต่อกัน ไม่ว่าภาพพจน์นั้นจะถูกต้องหรือไม่ก็ตาม

ปฏิสัมพันธ์ หมายถึง การที่บุคคลสองคนติดต่อกัน โดยมีการอ้างอิงระหว่างกันอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการสื่อสารนั่นเอง

แนวคิดที่ว่า การสื่อสารเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์เป็นแนวคิดที่สำคัญทางนิเทศศาสตร์
เนื่องจาก

1. การสื่อสารไม่ใช่เรื่องของหลักความคิดในเชิงเส้นตรง แต่เป็นสิ่งที่สลับซับซ้อนเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีปัจจัยเกี่ยวข้องมากมาย
2. การสื่อสารเป็นสิ่งที่หยั่งรู้ได้ยาก จะรู้ผลได้จากปฏิกิริยาตอบกลับของผู้รับสารที่แฝงไว้ซึ่งองค์ประกอบอันซับซ้อนในการมีปฏิกิริยาตอบกลับ
3. การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่ใช่เรื่องของบุคคลอย่างเดียวเท่านั้น แต่เน้นอยู่ที่การที่บุคคลมาพบกัน สื่อสารกันและมีการพยายามหาคำจำกัดความว่าสื่อสารเป็นอย่างไร

ทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations Theory) ที่สำคัญ คือ ทฤษฎี FIRO (Fundamental Interpersonal Relations Orientation) ซึ่งสร้างโดยชูลซ์ (Schutz) ในปี 1955 และได้ปรับขยายเพิ่มเติมขึ้นในปี 1958 และ 1967 ทฤษฎีนี้พยายามอธิบายพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในลักษณะที่บุคคลหนึ่งแสดงพฤติกรรมหรือมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ที่เป็นรูปแบบที่ค่อนข้างเฉพาะเจาะจง และซึ่งบ่งพฤติกรรมระหว่างบุคคลได้ ลักษณะเฉพาะที่บุคคลสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่บนพื้นฐานความต้องการระหว่างบุคคล 3 ประการ คือ

1. ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งหรือการเข้ากลุ่ม (Inclusion) หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่ด้วยกับผู้อื่น ความต้องการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งความต้องการเหล่านี้แสดงออกโดยการแสดงพฤติกรรมที่ดึงดูดความใส่ใจและสนใจจากบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งหรือต้องการมีส่วนร่วมอยู่ด้วยสูง จะแสดงออกโดยการทำตัวให้เด่น ให้เป็นที่ยอมรับนับถือ ฯลฯ เช่น แสดงความเป็นมิตร นำคบหา คล้อยตาม หรืออาจแสดงความเป็น เจ้าของ นิ่งหง เป็นต้น
2. การควบคุม (Control) หมายถึง กระบวนการในการตัดสินใจระหว่างบุคคล ความต้องการในการควบคุมนี้อาจจะเริ่มด้วยความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น จนถึงการควบคุมผู้อื่นอย่างสิ้นเชิง อาจแสดงออกโดยการควบคุมผู้อื่น ต่อต้านต่อการควบคุม หรือยอมตามผู้อื่น
3. อารมณ์ความรู้สึก (Affection) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งรักหรือเกลียด บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงจะพยายามสร้างความรัก ความผูกพันอย่าง

แบบเน้นกับบุคคลอื่น ส่วนบุคคลที่มีความต้องการด้านนี้ต่ำจะหลีกเลี่ยงการสร้างความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับบุคคลอื่น

เมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กัน แต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมตามแบบแผนความต้องการดังกล่าวตามลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจมีผลทำให้บุคคลเข้ากันได้ หรือเข้ากันไม่ได้ ซึ่งการเข้ากันได้หรือเข้ากันไม่ได้มี 3 แบบคือ

1. การแลกเปลี่ยนระหว่างกันที่เข้ากันได้ (Interchange Compatibility) ลักษณะแบบนี้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลที่ติดต่อสัมพันธ์กันมีความต้องการที่คล้ายกันและมีปริมาณใกล้เคียงกัน เช่น เมื่อบุคคลทั้งสองต้องการความใกล้ชิดกันสูงทั้งคู่ หรือความต้องการใกล้ชิดกันต่ำทั้งคู่ บุคคลทั้งสองก็เข้ากันได้ เป็นต้น

2. มีผู้ริเริ่มปรับเข้าหากัน (Originator Compatibility) ลักษณะแบบนี้จะมีบุคคลหนึ่งเป็นผู้ริเริ่มแสดงพฤติกรรมตามแบบแผนความต้องการของตนต่อบุคคลอื่น ถ้าเป็นไปในลักษณะที่สอดคล้องกับความต้องการของอีกคนหนึ่ง ก็ทำให้เข้ากันได้ ถ้าไม่สอดคล้องกันก็เข้ากันไม่ได้ เช่น ถ้าบุคคลหนึ่ง แสดงพฤติกรรม ที่ต้องการควบคุมหรือมีอิทธิพลต่อบุคคลหนึ่ง แล้วบุคคลที่สองมีลักษณะยอมตามก็จะเข้ากันได้ แต่ถ้าทั้งสองคนมีลักษณะต้องการมีอิทธิพลหรือควบคุมอีกฝ่ายหนึ่ง ก็จะทำให้เข้ากันไม่ได้ เป็นต้น

3. การแสดงความคาดหวังพฤติกรรมที่ปรารถนา (Reciprocal Compatibility) ลักษณะแบบนี้บุคคลจะพยายามแสดงออก เพื่อให้อีกฝ่ายมีพฤติกรรมตามที่ตนต้องการ ถ้าอีกฝ่ายปฏิบัติตามเป็นที่พอใจก็จะเข้ากันได้ แต่ถ้าอีกฝ่ายไม่ได้แสดงพฤติกรรมตามที่อีกฝ่ายต้องการก็จะเข้ากันไม่ได้

พัฒนาการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมี 4 ขั้นตอนด้วยกันคือ

1. การทำความรู้จัก (Orientation) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ไป ไม่มีเรื่องราวส่วนตัว นับเป็นครั้งแรกของการทำความรู้จักกัน

2. การแลกเปลี่ยนข้อมูลขั้นสำรวจ (Exploratory affective exchange) เป็นความสัมพันธ์สืบเนื่องหลังจากที่ทำความรู้จักกัน ในขั้นนี้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนตัวกันมากขึ้น เพื่อเป็นการสำรวจหรือศึกษาคู่ปฏิสัมพันธ์

3. การแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านอารมณ์ (Affective exchange) เป็นขั้นความสัมพันธ์ที่คู่ปฏิสัมพันธ์เปิดเผยเรื่องราวส่วนตัวกันมากขึ้น แต่ขั้นตอนนี้จะต้องเป็นความสนิทสนมที่คนพิเศษและลึกซึ้งมาก มีความสนิทสนมและความไว้วางใจกันมาก

4. การแลกเปลี่ยนข้อมูลระดับคงที่ (Stable exchange) ระดับความสัมพันธ์เป็นการยอมรับคู่ปฏิสัมพันธ์ สามารถโต้แย้งและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้โดยไม่กระทบกับความสัมพันธ์

ความรู้สึกต่างของบุคคลต่อสิ่งต่างๆและบุคคลด้วยกัน มีได้หลายลักษณะทั้งในแง่การประเมินค่า เช่น ดี-เลว ลวย-ซี้เหว่ ฯลฯ ในแง่ความผูกพัน เห็นห่างหรือเป็นปฏิปักษ์ ซึ่งในแง่นี้คือความชอบและความเกลียดชัง ความชอบเป็นความรู้สึกในเชิงบวกของสิ่งต่างๆ รวมทั้งตัวบุคคลด้วย ความรู้สึกชอบหรือความเกลียดชังมีผลต่อตัวบุคคลและมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมต่อคนอื่น รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความชอบจะเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความชอบ ได้แก่

1. ความประทับใจเมื่อแรกพบ
2. ความดึงดูดในรูปร่างหน้าตา
3. ความใกล้ชิด
4. ความสามารถในด้านต่างๆของบุคคล
5. ความคล้ายคลึงกัน
6. ความสอดคล้องของความแตกต่าง
7. การให้แรงเสริม หมายถึง การให้สิ่งที่ทำให้บุคคลชอบพอ สนองความต้องการของบุคคล

บุคคลมักสื่อสารกันโดยมีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมายอย่างน้อยหนึ่งใน 4 เป้าหมายดังนี้ คือ เพื่อค้นหาตนเอง เพื่อค้นพบโลกภายนอก เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่มีความหมายให้เกิดขึ้น และ เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมผู้รับสาร

องค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพน่าสนใจหรือล้มเหลวขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญดังนี้ คือ องค์ประกอบเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ส่งสารและผู้รับสาร องค์ประกอบเกี่ยวกับเนื้อหาของสารและการนำเสนอ และองค์ประกอบเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร

การสื่อสารระหว่างบุคคลมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. กระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เพื่อถ่ายทอดความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิดในสิ่งต่างๆระหว่างกันและกัน และเมื่อส่งสารไปยังผู้รับสารแล้วผู้รับสารจะต้องการตีความ และแสดงปฏิกิริยาป้อนกลับต่อสิ่งที่รับรู้ การสื่อสารจึงมีลักษณะไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ ไม่มีจุดเริ่มต้น และไม่มีที่สิ้นสุด เป็นกระบวนการในลักษณะวงกลมนั่นเอง

2. การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นกิจกรรมระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ทั้งนี้ เพื่อผลอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยปกติคู่สื่อสารมักสามารถแสดงปฏิกิริยาป้อนกลับต่อกันได้ในระหว่างสื่อสาร

กิจกรรมที่บุคคลทั้ง 2 คนหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มเล็กๆ ดำเนินไปร่วมกันก็คือ การแลกเปลี่ยนข่าวสารเพื่อการรับรู้ความหมายร่วมกัน ลักษณะการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ

1. การสื่อสารซึ่งหน้า (face-to-face communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับเห็นหน้ากันและมีปฏิกิริยาป้อนกลับเข้ามาในกระบวนการสื่อสารได้ทันที คู่สื่อสารทั้งสองฝ่ายจึงสามารถปรับการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

2. การสื่อสารแบบผ่านสื่อ (interpose communication) เป็นการสื่อสารโดยอาศัยสื่อที่มีช่องทางให้ส่งหรือรับข่าวสารได้ไม่เกินครั้งละสองคน เช่น การพูดโทรศัพท์ การเขียนจดหมายส่วนตัวถึงกันและกัน เป็นต้น

3. เป้าหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคลในที่นี้มีลักษณะเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่มีความหมายให้เกิดขึ้น (establishing meaningful relationship) ความต้องการที่สำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ ก็คือความต้องการที่จะรักผู้อื่นและความต้องการที่จะได้รับความรักจากผู้อื่น ความต้องการนี้เองที่ทำให้มนุษย์ต้องการสร้างความสัมพันธ์อันใกล้ชิดให้เกิดขึ้น และการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องประสานความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เช่น การใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสร้างความสนิทสนมคุ้นเคยกับเพื่อนฝูง ใช้ในการสร้างความเข้าใจกันและกันในระหว่างคนรัก เป็นต้น

เราอาจสรุปความสำคัญบางประการของการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ดังนี้ คือ

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลช่วยทำให้คู่สื่อสารเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เป็นสื่อกลางในการประสานความสัมพันธ์ของบุคคลสองฝ่ายเข้าด้วยกัน
2. การสื่อสารระหว่างบุคคลช่วยให้คู่สื่อสารยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน
3. การสื่อสารระหว่างบุคคลทำให้เกิดความเข้าใจ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน

มนุษย์เป็นสิ่งที่มีความชีวิตและจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิดและสภาพร่างกายที่แตกต่างกันออกไปตามสภาวะของแต่ละบุคคล ความแตกต่างของบุคคลนี้เองที่ทำให้มนุษย์ประเมินค่าของสิ่งต่างๆ ไม่เหมือนกัน คนส่วนใหญ่จะทำการสื่อสารระหว่างบุคคลกับคนอื่นๆ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะดึงดูดของคู่สื่อสาร (attractiveness)
2. ความใกล้ชิดของคู่สื่อสาร (proximity)
3. การให้แรงเสริมแก่คู่สื่อสาร (reinforcement)
4. ความคล้ายคลึงกันของคู่สื่อสาร (similarity)
5. การเสริมความแตกต่างของคู่สื่อสาร (complementarity)

จากแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้วิจัยจะนำมาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ถึงการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ในประเด็นเกี่ยวกับการรับรู้ในเรื่องราวระหว่างกัน ประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความชอบ ปฏิกริยาระหว่างบุคคลในการสื่อสาร ประเด็นปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพ เช่น ลักษณะดึงดูดของคู่สื่อสาร ความใกล้ชิดของคู่สื่อสาร และประเด็นเกี่ยวกับพัฒนาการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแบบผ่านสื่อ

2.2 แนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication)

กาญจนา แก้วเทพ (2539) กล่าวว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) หมายถึงการรวบรวม (collection) เก็บรักษา (storage) จัดการ (process) แพร่กระจาย (disseminate) และการใช้ (use) หรืออีกความหมายหนึ่งคือ การประสานคอมพิวเตอร์ อิเล็กทรอนิกส์ โทรคมนาคม และมนุษย์ให้เข้ามาทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบหนึ่งที่มีความสมบูรณ์”

ความสัมพันธ์จากการสื่อสารในเบื้องต้นไม่ได้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร แต่เกิดขึ้นจากสภาพบรรยากาศการสื่อสารผ่านตัวกลาง (Computer-Mediated Environment) ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีปฏิสัมพันธ์กัน นอกจากนี้ ผู้รับสารอาจกลายเป็นผู้ส่งสารได้อันเนื่องมาจากปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ในมุมมองนี้ข่าวสารไม่ได้เป็นการส่งผ่านจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเท่านั้น แต่เป็นการส่งผ่านตัวกลางในการสื่อสารซึ่งเป็นตัวทำให้เกิดกระบวนการในการสื่อสารที่แท้จริง เมื่อเกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้นในการสื่อสารผ่านตัวกลาง ผู้สื่อสารจะรับรู้บรรยากาศการสื่อสารสองแบบ คือ บรรยากาศทางกายภาพที่ผู้สื่อสารนำเสนอออกไปและบรรยากาศในการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์

Joseph B. Walther (อ้างถึงในกิตติ กัมภัย, 2543) ให้ความหมายของ CMC เอาไว้กว้างๆ ว่า คือ การประชุมโดยอาศัยคอมพิวเตอร์ (computer conferencing) และ การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic mail) ซึ่งเกิดขึ้นและดำเนินไปในเวลาเดียวกัน (synchronous) หรือ ต่างเวลา (asynchronous) โดยที่ผู้ส่งสารใส่รหัส (encode) ลงไปในเนื้อหาสาร (text message) ซึ่งจะถูกลำเลียง (relayed) จากคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารไปสู่คอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร

จากนิยามของ Walther ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ขาดไม่ได้สำหรับ CMC และโดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบเชื่อมโยงระหว่างคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่จะทำหน้าที่เป็นสะพานลำเลียงสารที่ถูกใส่รหัส

อีกคำหนึ่งที่เป็นที่เรียกกันในปัจจุบันได้แก่คำว่า เทคโนโลยีการสื่อสาร (communication technology) หมายถึง ศิลปศาสตร์ วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่มีความเปลี่ยนแปลง

ก้าวหน้า และส่งเสริมเพิ่มพูนสมรรถนะ คุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพการสื่อสารของมนุษย์ ซึ่งรวมถึงการแสวงหาข่าวสาร การเก็บสาร การส่งสาร การรับสาร และการป้อนกลับ

เทคโนโลยีการสื่อสาร ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากยุคปฏิวัติเกษตรกรรมถึงยุคอุตสาหกรรม จนกระทั่ง ปัจจุบันมีสื่อทางด้านอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัลเกิดขึ้นมากมาย ซึ่งสามารถกระจายข่าวไปอย่างรวดเร็วและกว้างไกล ทะลุทะลวงมิติแห่งพรมแดนและกาลเวลาหรือที่เรียกว่า "สื่อสมัยใหม่" (new media)

ความต่างของ CMC (Computer-Mediated Communication) กับสื่อรุ่นก่อนที่สำคัญ คือความต่างในแง่ที่ของการกระทำต่อสื่อ CMC เป็นสื่อประเภทที่จะใช้เมื่อไหร่ก็ได้ (transient) ไม่ติดเงื่อนไขเรื่องเวลา CMC กระจายตัวเองอยู่ทั่วไป (widely distributed) CMC มีความหลากหลายในแง่เส้นทางหรือช่องทาง (multi-model) และ CMC ให้โอกาสกับผู้สื่อสารในการกระทำการใดๆ กับเนื้อหาสารก็ยอมได้ (manipulation of content) (อ้างถึงในกิตติ กันภัย,2543)

ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งของ CMC คือ ความเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะสากล (universal medium) ในตัวของมันเอง กล่าวคือ เป็นทั้งเครื่องรับและลำเลียงข่าวสาร (information processing medium)

ดังนั้น จากลักษณะอันเป็นสากลของคอมพิวเตอร์ที่โยงใยกันเป็นเครือข่าย ทำให้คอมพิวเตอร์มีพันธกิจในด้านการเป็นสื่อกลางของการสื่อสารระหว่างบุคคล (person-to-person communication medium) เช่น การใช้ email, voice mail เป็นต้น

การเกิดขึ้นของ CMC กระตุ้นความสนใจของนักวิจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังจะเห็นได้จากการที่งานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาธรรมชาติของ CMC โดยมุ่งประเด็นความสนใจไปที่กระบวนการระหว่างบุคคล (interpersonal process) (อ้างถึงในกิตติ กันภัย,2543)

อัลวิน ทอฟเลอร์ (Alvin Toffler) กล่าวถึงการสื่อสารในสังคมยุคปัจจุบัน หรือยุคคลื่นลูกที่สาม ไว้ว่าสังคมในยุคคลื่นลูกที่สามนี้ ระบบเศรษฐกิจมีความต้องการแรงงานที่มีความแตกต่างและหลากหลาย ดังนั้นการสื่อสารจึงมุ่งเน้นไปที่การส่งข่าวสาร ความคิด สัญลักษณ์หรือ

ภาพที่มีลักษณะแตกต่างกันไปยังกลุ่มผู้รับ ซึ่งแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในด้านเชื้อชาติ อายุ อาชีพ และการใช้ชีวิต

ในยุคคลื่นลูกที่สาม สื่อทำงานอย่างสัมพันธ์และประสานกันเป็นส่วนหนึ่งของระบบใหญ่มีการส่งข้อมูล ภาพสัญลักษณ์ไปมาระหว่างสื่อแต่ละชนิด ตัวอย่างเช่น รายการวิทยุที่ผู้ฟังสามารถมีส่วนร่วมโดยการโทรศัพท์เข้ามาแสดงความคิดเห็น เป็นต้น และข่าวสารที่ผลิตออกมาจากสื่อชนิดต่างๆ ล้วนแต่เป็นการทำงานร่วมกันของเครื่องโทรสาร คอมพิวเตอร์ ซายงานอิเล็กทรอนิกส์ ดาวเทียม และเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เชื่อมโยงถึงกัน

นอกจากนี้ อัลวิน ทอฟเลอร์ (Alvin Toffler) ยังได้กล่าวถึง ระบบสื่อสารมวลชนโลกแบบใหม่ไว้ในหนังสือ "อำนาจใหม่" (Power Shift) ว่า สื่อสารมวลชนโลกแบบใหม่นั้น ต้องมีความสามารถที่จะรองรับข้อมูลสารสนเทศได้ ในปริมาณมากทั้งยังส่งผ่านและแปรรูปได้ในอัตราความเร็วสูง สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ เมื่อสื่อมวลชนมีลักษณะโครงสร้างพื้นฐานอิเล็กทรอนิกส์ หรือโครงสร้างของระบบโทรคมนาคม และอุปกรณ์เครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1. มีคุณสมบัติด้านการปฏิสัมพันธ์ (Interactivity) หมายถึง การที่ผู้รับสารสามารถปฏิสัมพันธ์กับข่าวสารที่ได้รับ แต่เดิมการปฏิสัมพันธ์จะเกิดขึ้นเฉพาะในกรณีของการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเผชิญหน้า ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เข้ามามีบทบาท ตัวอย่าง เช่น อีเมล คอมพิวเตอร์ ที่มีคุณสมบัติที่จะสามารถสร้างปฏิริยาตอบสนอง และสร้างปฏิสัมพันธ์ได้ในทันที
2. มีคุณสมบัติด้านความเป็นส่วนตัว (Individualization) รูปแบบการสื่อสารมวลชนดังเดิมนั้นจะมีแต่สร้างให้เกิดการกระจายในวงกว้าง ทุกคนจะรับรายการเหมือนกันในเวลาเดียวกัน แต่ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้ผู้รับสารสามารถมีทางเลือกมากขึ้น

จากการศึกษาแนวความคิดเรื่องการสื่อสารสมัยใหม่ในสังคมเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยในปัจจุบัน เราได้ก้าวมาถึงจุดเปลี่ยนแปลงของประวัติศาสตร์ในด้านการสื่อสาร นับตั้งแต่แรกเริ่มการประดิษฐ์เครื่องโทรเลขในกลางศตวรรษที่ 19 เป็นต้นมา การพัฒนาของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ดำเนินต่อเนื่องมาในทุกศตวรรษ และได้กลายเป็นกลไกพื้นฐานสำคัญในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น

ด้านอุตสาหกรรม ด้านการเมือง และสังคม ลักษณะสำคัญที่เกิดขึ้นคือ การหลอมรวมตัวของระบบการสื่อสาร ได้ทำให้รูปแบบการสื่อสารมีลักษณะที่เปลี่ยนไปจากรูปแบบเดิม ในลักษณะที่ทันสมัยขึ้น และก่อให้เกิดการคิดค้นวิธีการสื่อสารแบบใหม่ๆ จากแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารสมัยใหม่ในสังคมเทคโนโลยีสารสนเทศ

การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นช่องทางการสื่อสาร เกิดขึ้นในช่วงกลางศตวรรษที่ 20 ซึ่งเป็นช่วงเวลาหลังจากการเกิดขึ้นของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่นานนัก ปรากฏการณ์ของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นสื่อกลางเพื่อการสื่อสารนั้น Hiltz (1978) ได้แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ ใช้เพื่อการแทนที่ (substitution) ใช้เพื่อการเสริม (add-on) และใช้เพื่อการแผ่ขยาย (expansion)

ปรากฏการณ์ของการแทนที่ (substitution) นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อ CMC ถูกนำมาใช้แทนวิธีการสื่อสารในรูปแบบเดิมที่เคยมีมา

ปรากฏการณ์ของการเสริม (add-on) จะเกิดขึ้นเมื่อ CMC ถูกนำมาใช้ในขณะที่วิธีการสื่อสารในแบบเดิมก็ยังคงอยู่

ปรากฏการณ์ของการแผ่ขยาย (expansion) คือการใช้ CMC เพื่อการสื่อสารที่แตกต่างไปจากกระบวนการสื่อสารแบบเดิม เช่น อ่านหนังสือพิมพ์บนอินเทอร์เน็ต

Lapham (1995) ให้ความเห็นว่า การพัฒนาอย่างมากของเทคโนโลยีด้านการสื่อสารที่ทำให้อุปสรรคด้านเวลาและสถานที่หมดไป ตัวอย่างเช่น การปราศจากข้อจำกัดในด้านการมีปฏิสัมพันธ์ (interactive) กับสารที่ได้รับ

ลินดา เคลบ ทรีวินและเจน เวบสเตอร์ (Linda Klebe Trevino and Jane Webster 1992) ได้ทำการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการประเมินคุณค่าของการใช้สื่อผ่านระบบ Electronic Mail และ Voice Mail ในหมู่บ้านพนักงานบริษัทด้านการดูแลสุขภาพแห่งหนึ่ง ได้กล่าวถึงตัวแปรที่มีผลต่อปฏิสัมพันธ์ที่สามารถพบเห็นได้ ในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer Mediated Communication Technology) โดยระบุว่าตัวแปรที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้คนนิยมใช้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ได้แก่

- ความสามารถในการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์โดยใช้การติดต่อผ่านคอมพิวเตอร์
- ความสนใจของผู้ใช้ที่มุ่งไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อผ่านสื่อคอมพิวเตอร์นั้น ผู้ใช้จะมีสมาธิจดจ่ออยู่กับการกระทำที่ปรากฏอยู่เฉพาะหน้าจอคอมพิวเตอร์ ดังนั้น การติดต่อสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ จึงสามารถดึงดูดความสนใจในการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้ได้ดี
- ความอยากรู้ อยากเห็นของผู้ใช้ที่ถูกกระตุ้นในระหว่างที่มีการสื่อสาร ซึ่งการกระตุ้นเหล่านี้เกิดขึ้นโดยลักษณะของสื่อคอมพิวเตอร์ เช่น การตอบโต้ได้ทันที สี เสียง เป็นต้น

ผู้ใช้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์พบว่า การมีปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารเป็นสิ่งที่น่าสนใจด้วยตัวของมันเอง ซึ่งหมายถึงการที่ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจและรู้สึกสนุกกับการใช้การสื่อสารผ่านทางคอมพิวเตอร์

นอกจากนี้ผลการศึกษาข้างชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์มีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารผ่านสื่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail : E-mail) และมีปริมาณการสื่อสารผ่านสื่อ E-mail นี้เพิ่มขึ้นด้วย

การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์แบบโต้ตอบหรือว่า การเล่นเกมสทางรายการวิทยุโทรทัศน์ การออกความเห็นในรายการ มีผลที่พอจะเห็นคือ การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์จะมีผลต่อพฤติกรรมในการดำเนินชีวิต การเปิดรับสื่อ การตัดสินใจ คุณภาพชีวิตและการทำงาน การใช้คอมพิวเตอร์ทำให้มีเวลาที่จะใช้ทำอย่างอื่นอย่างมาก ขึ้นหรือทำงานในเวลาเท่าเดิมแต่ปริมาณของงานอาจจะมากขึ้น ในยุคคลื่นลูกที่สามที่เป็นยุคของสังคมสนเทศ (Information society) การสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นการสื่อสาร 2 ทาง เกิดการมีส่วนร่วมและมีการตอบโต้ซึ่งกันและกัน ผู้รับสารสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการสื่อสารมนุษย์เปลี่ยนเป็นสื่อดิจิทัลมาเป็นมนุษย์สื่อสาร (Home information) ข่าวสารกลายเป็นสินค้าที่มีการผลิตและจำหน่ายเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ และทำให้คอมพิวเตอร์กลายเป็นเครื่องมือการสื่อสารที่สำคัญและเป็นในยุคของสังคมสารสนเทศ

Hoffman และ Novak (อ้างถึงในเพญทิพย์, 2539: 17) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ และให้คำนิยามเกี่ยวกับ Hyper media CMC ว่า เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับการแจกจ่ายข้อมูลข่าวสารที่สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว การสื่อสาร

ผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งใหม่ในสังคมที่ต้องอาศัยการเรียนรู้ (Socially Oriented) ความไม่เจาะจงในการสื่อสารใน CMC ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่าการสื่อสารที่ไม่เจาะจงผู้รับสารหรือปราศจากอารมณ์ในการสื่อสาร (Socioemotional) ที่ไม่เหมือนกับการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-face Communication) นอกจากนี้ การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นกันเอง ไม่เร้าอารมณ์และไม่เจาะจงผู้รับสาร ผู้ร่วมสื่อสารแบบ CMC ต้องปรับสภาพตัวเองให้เข้ากับการสื่อสารมากกว่าการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารแบบเผชิญหน้า

ในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์นับว่าเป็นช่องทางให้เกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้น เป็นการปฏิสัมพันธ์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Machine interactivity) ตัวสื่อเป็นเพียงตัวส่งสารที่เชื่อมต่อระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันผ่านตัวกลางคือคอมพิวเตอร์

นอกจากนี้ Hoffman และ Novak (อ้างถึงในเพ็ญทิพย์ .2539 : 24) พบว่า อินเทอร์เน็ตมีคุณลักษณะของการสื่อสารแบบการแสวงหาข้อมูลตามความสนใจของผู้ใช้ ซึ่งแตกต่างจากสื่อมวลชนประเภทอื่นๆ ที่เป็นการผลักดันข้อมูลสู่ประชาชน

เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ถูกควบคุมด้วยผู้ใช้มากกว่าสื่อที่ควบคุมโดยผู้ส่งสาร การเลือกใช้ได้โดยไม่มีขีดจำกัด เมื่อใดที่ผู้รับสารมีความสนใจเป็นพิเศษต่อข้อมูลก็จะมีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือสานสัมพันธ์กันต่อไป

Hoffman (1995) ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยเรื่อง " Commercial Scenarios for the Web : Opportunities and Challenges" ว่า โดยธรรมชาติของอินเทอร์เน็ตนั้นสามารถกล่าวได้ว่าเป็นสื่อที่มีลักษณะหลายโฉมหน้า (Multifaced) เนื่องจากมีการผสมผสานระหว่างการเป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal) และ การเป็นช่องทางการสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

รูปแบบของการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้นมีด้วยกันหลายระดับ ตั้งแต่กว้างสุด เช่น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในลักษณะของ Web Pages ไปจนถึงการสื่อสารระดับบุคคล เช่น การสนทนาในกลุ่มที่มีความสนใจร่วมกัน การสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างเพื่อนฝูง ซึ่งกระบวนการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตนั้นสามารถจำแนกได้เป็น 4 แบบด้วยกัน คือ (Morris, 1996)

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (One-to-one Asynchronous Communication) ตัวอย่างของการสื่อสารประเภทนี้ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail)
2. การสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (Many-to-many Asynchronous Communication) ตัวอย่างของการสื่อสารประเภทนี้ได้แก่ Usenet, Electronic Bulletin Boards และ Listserv ซึ่งผู้รับสารต้องลงชื่อก่อนเข้าสู่ระบบ
3. การสื่อสารแบบพร้อมกัน (Synchronous Communication) ทั้งในแบบ One-to-one ไปจนถึง One-to-many โดยสามารถคุยกันได้ในหลากหลายหัวข้อที่ต้องการ ตัวอย่างของการสื่อสารประเภทนี้ได้แก่ Internet Chat
4. การสื่อสารแบบไม่พร้อมระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร (Asynchronous Communication) ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมีลักษณะที่ผู้รับสารต้องการที่จะค้นหา Site เพื่อที่จะเข้าไปดูข้อมูลข่าวสารซึ่งอาจจะเป็นการสื่อสารแบบ Many-to-one , One-to-one หรือ One-to-many ตัวอย่างการสื่อสารแบบนี้ได้แก่ Web site , Gopher และ FTP sites

เนื่องจากอินเทอร์เน็ต มีลักษณะของการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ (Interactive) ในการสื่อสารระบบนี้รูปแบบของการรับส่งสารจะเปลี่ยนไปได้ตลอดเวลา คือ ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร สามารถเป็นได้ทั้ง 2 บทบาท เป็นได้ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารในเวลาเดียวกัน

แนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ นำมาใช้วิเคราะห์กระบวนการสร้างสัมพันธภาพบนสื่ออินเทอร์เน็ตของเว็บไซต์ไทย คือ เป็นการสื่อสารสองทางผู้ส่งและผู้รับสามารถตอบโต้กันได้ทันที โดยไร้พรมแดนและกาลเวลา และบทบาทของสื่ออินเทอร์เน็ตในการเป็นสื่อกลางในการสร้างสัมพันธภาพ และสามารถขยายไปสู่ช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เพื่อให้สัมพันธภาพยังคงดำเนินต่อไปได้

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2534) ทำการศึกษาและวิจัยในหัวข้อเรื่อง "การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษา" พบว่า มีปริมาณในการใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวกลางปานกลาง และมีระดับความพอใจในการใช้สูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำงานก็จะได้ขึ้นกว่าเดิมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่จะทำให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกประหยัดเวลา

ศันย์ หวังบุญชัย (2538) เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและสร้างความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหนังสือพิมพ์รายวัน" ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับนวัตกรรมใหม่เข้ามาใช้ในองค์กร จากการศึกษาทำให้ทราบถึงบริบทขององค์กรในการรับเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีขึ้นอยู่กับสภาพต่างๆ หลายชนิดทั้งระดับหน้าที่การงานและการศึกษา รวมทั้งเพศ ก็มีความสนใจเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำไปใช้ในรูปแบบที่แตกต่างๆ กัน

เวตี คงสุภาพกุล (2539) ทำการศึกษาและวิจัยในหัวข้อเรื่อง "การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร" พบข้อสังเกตที่น่าสนใจว่า การใช้บริการการสื่อสารผ่านทางเครือข่ายส่วนใหญ่ เป็นการใช้งานในโปรแกรม TALK หรือ IRC เพื่อพูดคุยสนทนากับเพื่อน ซึ่งเป็นเรื่องยืนยันว่า แม้ว่าจะเป็นการสื่อสารที่ผ่านนวัตกรรมแบบใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ต แต่ทว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังคำนึงถึงการสื่อสารระหว่างบุคคลที่อิงอยู่ในรูปแบบของการพูดคุยอยู่

อำไพศรี ไสประทุม (2539) ทำการศึกษาและวิจัยในหัวข้อเรื่อง "พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการยอมรับการสื่อสารเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร" ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการสื่อสมัยใหม่ที่เป็นตัวอย่าง ในการศึกษา มีการเลือกใช้งานในมิติที่มุ่งเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือด้านผ่อนคลายความรู้สึก (Emotional-oriented) ที่กำลังกับด้านมุ่งใช้งาน (Task-oriented)

นอกจากนี้ผลวิจัยยังพบว่า สื่อบุคคลเป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับอินเทอร์เน็ตมากกว่าสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจ สื่อมวลชนมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้ ความจำเป็นในการใช้ติดต่อสื่อสารในงานธุรกิจปัจจุบัน ขณะที่สื่อเฉพาะกิจมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้

อินเทอร์เน็ต สภาพเศรษฐกิจและสังคมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับอินเทอร์เน็ต โดยที่การศึกษา มีความสัมพันธ์กับการที่อินเทอร์เน็ตช่วยในการทำงาน รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้ในอนาคต การเป็นเจ้าของมีความสัมพันธ์กับความถี่บ่อยในการใช้ และความทันสมัยของบุคคลมีความสัมพันธ์กับการยอมรับอินเทอร์เน็ต

เพ็ญทิพย์ จิรพินนุสรณ์ (2539) ทำการวิจัยในหัวข้อเรื่อง “พฤติกรรมและการแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อมวลชนและอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” ผลการวิจัยพบว่าวัตถุประสงค์หลักในการแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อมวลชนและอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาและบุคลากรทางด้านสื่อมวลชน จะเป็นไปได้เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตัวโดยมุ่งเน้นทางด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการบันเทิงและข่าว สำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

จากงานวิจัยที่กล่าวมาแล้วจะพบว่าม้งานวิจัยที่บ่งบอกถึงการใช้งานในการค้นหาข่าวสารด้านการบันเทิง และเป็นการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีความเป็นส่วนตัวมาก จึงชี้ให้เห็นว่าแนวโน้มในการใช้สื่อคอมพิวเตอร์จะเป็นที่นิยมแพร่หลาย และยังสามารถเป็นสื่อกลางในการเกิดกิจกรรมต่างๆ ที่เราคาดไม่ถึงในปัจจุบัน

2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย (conceptual Framework)

"การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ต"

