

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้นการสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทวีความสำคัญเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ช่วยให้แลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันได้โดยง่าย ในปัจจุบันมีเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงไปทั่วโลก ผู้ใช้ในซีกโลกหนึ่งสามารถติดต่อกับผู้ใช้ในอีกซีกโลกหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่รู้จักกันในชื่อของ “อินเทอร์เน็ต” (Internet) จัดว่าเป็นเครือข่ายที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในยุคของสังคมข่าวสาร ในปัจจุบันสมาชิกในอินเทอร์เน็ตสามารถใช้คอมพิวเตอร์ที่ตั้งอยู่ในจุดใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นที่บ้าน ที่สำนักงาน หรือที่ศูนย์บริการแห่งใดแห่งหนึ่งเพื่อส่งข่าวสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ ในประเทศที่พัฒนาแล้วมีการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตกันอย่างกว้างขวาง ประเทศไทยมีความก้าวหน้าที่สามารถเชื่อมโยงเข้าสู่อินเทอร์เน็ต โดยมีจุดเริ่มต้นมาจากสถาบันการศึกษาและกำลังขยายตัวไปสู่องค์กรอื่นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากหลายประเทศทั่วโลกกำลังให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology:IT) อินเทอร์เน็ตกลายเป็นเครื่องมือสื่อสารในยุคใหม่ของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็นเครือข่ายที่มีขอบเขตครอบคลุมไปทั่วทุกมุมโลก จนกระทั่งกล่าวได้ว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายแห่งยุค “Globalization” ที่เชื่อมโลกเข้าเป็นหนึ่งเดียวกันบริการในอินเทอร์เน็ต มีดังนี้

1. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail) หรือ อีเมล (E-mail) เป็นบริการรับส่งข้อความติดต่อกันโดยผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นในอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก ในรูปของ ข้อความ แฟ้มภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง ผู้รับจะได้รับจดหมายผ่านจอคอมพิวเตอร์หรือให้พิมพ์เป็นเอกสารได้ทันที หากผู้รับไม่ได้อยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ จดหมายก็จะถูกเก็บไว้ในตู้จดหมาย ซึ่งผู้รับจะเปิดอ่านเวลาใดก็ได้ และจะได้ตอบกลับเวลาใดก็ได้เช่นกัน

2. การขอเข้าใช้ระบบจากระยะไกล (Telnet) เป็นการบริการที่สามารถขอเข้าใช้ข้อมูลหรือบริการจากเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ที่อยู่ห่างไกลซึ่งต่ออยู่ในเครือข่าย ซึ่งผู้ใช้สามารถค้นข้อมูลและโอนข้อมูลมาเก็บไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองได้ โดยแต่ละเครือข่ายจะมีข้อกำหนดและข้อจำกัดในการขอเข้าใช้บริการ โดยให้เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องนั้นทำหน้าที่

ประมวลผลจากการที่ผู้ใช้ป้อนคำสั่งผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของตน แล้วจึงส่งผลลัพธ์กลับมา แสดงบนหน้าจอภาพ นอกจากนี้เดินทางไปต่างจังหวัด หรือต่างประเทศก็ยังสามารถใช้เทเลเน็ต ติดต่อมายังเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตที่เป็นสมาชิกอยู่เพื่อตรวจดูว่ามีจดหมายส่งมาถึงหรือไม่ หรือถ้าต้องการส่งข้อมูลไปยังคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ก็ยังสามารถส่งไปได้

3. การถ่ายโอนแฟ้ม (File Transfer Protocol: FTP) เป็นการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลหรือโปรแกรมที่ผู้ใช้ต้องการจากเครื่องอื่นมาเก็บไว้ในเครื่องของตน โดยเฉพาะโปรแกรมที่บางท่านพัฒนาขึ้น และต้องการบริจาคให้สาธารณประโยชน์ได้ใช้โดยไม่คิดมูลค่า โปรแกรมลักษณะนี้เรียกว่า shareware บางโปรแกรมก็อาจจะให้ลองใช้เป็นการชั่วคราว หากสนใจต้องเสียค่าใช้จ่าย

4. การค้นหาข้อมูลหรือไฟล์ข้อมูล เป็นบริการที่เปรียบเสมือนตู้บัตรรายการในห้องสมุดที่สามารถค้นชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง คำสำคัญที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นระบบขนาดใหญ่ที่ครอบคลุมกว้างขวางทั่วโลก โดยมีแฟ้มข้อมูลต่าง ๆ มากมายหลายล้านแฟ้มบรรจุอยู่ในระบบเพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นใช้งาน จึงจำเป็นจะต้องมีระบบหรือโปรแกรมเพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โปรแกรมที่นิยมใช้กันทั่วไปคือ

โกเฟอร์ (Gopher) เป็นการค้นข้อมูลระบบเมนู โดยใช้ระบบยูนิคซ์ โปรแกรมจะแสดงรายการเลือกเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาแฟ้มข้อมูล ความหมาย และทรัพยากรอื่น ๆ เกี่ยวกับหัวข้อที่ระบุไว้ โดยแสดงข้อมูลบนจอทีละหน้า ซึ่งไม่เหมือนกับกฎเกณฑ์การถ่ายโอนแฟ้ม (FTP) และอาร์คี (Archie) เพราะผู้ใช้โกเฟอร์ไม่จำเป็นต้องทราบ และใช้รายละเอียดของคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงอยู่กับอินเทอร์เน็ตสารบบ หรือชื่อแฟ้มใด ๆ ทั้งสิ้น เราเพียงแต่เลือกอ่านในรายการเลือก และกดแป้น enter เท่านั้นเมื่อพบสิ่งที่น่าสนใจ ในการใช้นี้จะเห็นรายการเลือกต่าง ๆ พร้อมด้วยสิ่งที่ให้เลือกมากขึ้นจนกระทั่งเราเลือกสิ่งที่ต้องการและมีข้อมูลแสดงขึ้นมา สามารถอ่านข้อมูลหรือเก็บบันทึกข้อมูลนั้นไว้ในคอมพิวเตอร์ได้

5. เวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web) หรือเครือข่ายไฮแมงมุม หรือที่เรียกกันสั้น ๆ ว่า เว็บ เป็นเครือข่ายที่มีลักษณะพิเศษ เป็นศูนย์รวมแหล่งข้อมูลต่าง ๆ มากมาย ซึ่งแหล่งข้อมูลแต่ละแหล่งเรียกว่าเว็บไซต์ (Web site) แต่ละเว็บไซต์ก็จะมีหน้าแรกที่เรียกว่าโฮมเพจ (Home Page) จะแสดงหัวข้อต่าง ๆ ที่มีในเว็บไซต์ เป็นระบบข้อความหลายมิติ (Hypertext) ที่มีทั้งในลักษณะของตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง ซึ่งเชื่อมโยงไปยังรายละเอียดในรูปของไฮเปอร์มีเดีย (Hypermedia) คือเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันเอาไว้ โดยที่ข้อมูลเหล่านั้น ไม่จำเป็นต้องมาจากแหล่งเดียวกัน และข้อมูลที่แสดงแต่ละหน้าเรียกว่าเว็บเพจ (Web page) แหล่งข้อมูลมากมายที่อยู่บนเวิลด์ไวด์เว็บ สามารถใช้เครื่องมือช่วยค้นที่เรียกว่า search engine ผู้ใช้บริการสามารถพิมพ์ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง หรือคำสำคัญที่ต้องการ เครื่องมือช่วยค้นดังกล่าวก็จะรวบรวมและแสดงรายชื่อ

เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องให้ผู้เลือกใช้เปิดอ่านรายละเอียดได้ นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งรวมบริการข้อมูลอื่น ๆ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนแฟ้ม กลุ่มอภิปราย กลุ่มสนทนา การค้นหาแฟ้ม การขอใช้บริการคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะต้องใช้โปรแกรมค้นผ่านเว็บที่เรียกว่า เว็บเบราว์เซอร์ (Web browser) โปรแกรมที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบันได้แก่ เน็ตสเคป นาวิกเนเตอร์ (Netscape Navigator) อินเทอร์เน็ตเอ็กพลอเรอร์ (Internet Explorer) โปรแกรมเหล่านี้ช่วยให้การใช้เว็ลด์ไวด์เว็บ ในอินเทอร์เน็ตเป็นไปได้สะดวก สบาย และสามารถใช้ในการค้นหาข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบในลักษณะสื่อหลายมิติ

6. สนทนาบนเครือข่าย (Chat) เป็นบริการสนทนาออนไลน์ ที่ผู้ใช้บริการสามารถสนทนาโต้ตอบกันด้วยการพิมพ์ข้อความหรือใช้เสียง อาจจะเป็นกลุ่มหรือระหว่างบุคคลเพียง 2 คน ก็ได้ โดยผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ซึ่งสามารถพูดคุยกันได้ทันทีในเวลาจริงไม่ต้องรอคำตอบ เหมือนกับการส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และขณะนี้มีซอฟต์แวร์การพัฒนาขึ้นให้สามารถพูดโต้ตอบกันผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้เหมือนกับการพูดโทรศัพท์ เช่น โปรแกรมคูลทอล์ก (Cooltalk)

7. สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Publisher) อาจเรียกสั้น ๆ ว่า “e-magazine” “e-journal” เป็นบริการที่มีการบรรจุเนื้อหาและภาพที่ลงพิมพ์ในสิ่งพิมพ์ที่อยู่ในรูปของหนังสือพิมพ์ วารสาร และนิตยสาร ลงในเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้อ่านเรื่องราวต่าง ๆ เช่นเดียวกับการอ่านสิ่งพิมพ์ที่เป็นเล่ม

จากความสำคัญและประโยชน์ที่มากมายของอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการศึกษาอย่างกว้างขวาง โดยมีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกันคือต้องการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาในการเข้าสู่สังคมสารสนเทศ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องรู้และเข้าใจระบบเครือข่าย และสามารถศึกษาค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศได้ ซึ่งถือเป็นพัฒนาการที่ดีของสถาบันการศึกษา ดังจะเห็นได้จากการที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีการขยายสัญญาณสายส่งข้อมูลจากเดิม 2 Mbps เป็นความเร็ว 5 Mbps และสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ ขยายสัญญาณสายส่งข้อมูลจาก 128 Kbps เป็น 256 Kbps และมหาวิทยาลัยพายัพขยายสัญญาณสายส่งข้อมูลจาก 128 Kbps เป็น 256 Kbps โดยมีงบประมาณในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสถิติการใช้อินเทอร์เน็ตดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงงบประมาณที่ใช้ดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันการศึกษา

หน่วย : ล้านบาท

ปี	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	มหาวิทยาลัยพายัพ	สถาบันราชภัฏเชียงใหม่
2541	40.0	0.6	3.2
2542	7.5	9.0	4.5
2543	9.7	2.0	14.0
2544	9.0	18.0	4.5
รวม	66.2	29.6	26.2

ที่มา : รายงานประจำปี 2544

จากตารางที่ 1. ในปี 2541 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้รับงบประมาณ จำนวน 40 ล้านบาท วางระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย ในโครงการติดตั้งระบบเครือข่ายสื่อสารใยแก้วนำแสง เพื่อเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย 5 สำนัก 15 คณะ และ 3 สถาบัน และในปี 2543 สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ ใช้งบประมาณ 14 ล้านบาท เพื่อขยายศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อขยายการให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่นักศึกษาและอาจารย์ รวมทั้งเป็นค่าเช่าวงจรสื่อสารความเร็วสูง ในปี 2544 มหาวิทยาลัยพายัพ ได้ใช้งบประมาณ ดำเนินการด้านสารสนเทศและระบบเครือข่าย ในวงเงิน 18 ล้านบาท ขยายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ใช้เครือข่ายของมหาวิทยาลัยที่ทำการศึกษา

หน่วย : คน

ปี	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	มหาวิทยาลัยพายัพ	สถาบันราชภัฏเชียงใหม่
2542	17,405	8,997	3,200
2543	17,551	8,623	3,500
2544	18,382	8,427	5,311
2545	18,049	8,083	5,325
รวม	71,387	34,130	17,336

ที่มา : สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ และศูนย์บริการคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ มหาวิทยาลัยพายัพ

จากตารางที่ 2 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยพายัพได้แจกชื่อบัญชีในการเข้าใช้เครือข่าย (User Account Name) ให้นักศึกษาทุกคน ส่วนสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ ได้ให้ชื่อบัญชีในการเข้าใช้เครือข่าย (User Account Name) แก่ นักศึกษาเฉพาะผู้ที่ยื่นขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2542 ทั้ง 3 สถาบัน ให้นักศึกษาทุกคนใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และบริการต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ตได้ โดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ต 20 ชั่วโมงต่อเดือน และมหาวิทยาลัยพายัพ ได้ให้ชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ต 30 ชั่วโมงต่อเดือน ส่วนสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ได้ให้ชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ต 20 ชั่วโมงต่อเดือน

ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจในการศึกษาว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งเป็นกลุ่มที่การศึกษามีทั้งศึกษาในห้องเรียนและศึกษาโดยวิธีการค้นคว้า จะเป็นกลุ่มที่น่าจะใช้ประโยชน์จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาค้นคว้าเป็นอย่างยิ่ง ในสภาพความเป็นจริงนั้นได้ใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตมากน้อยเพียงใด สอดคล้องกับเป้าหมายของสถาบันการศึกษาหรือไม่ ที่สนับสนุนให้มีบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ตลอดจนนำเสนอแนวทางพัฒนาการให้บริการอินเทอร์เน็ตของสถานศึกษา เพื่อให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบได้รับทราบข้อเท็จจริงจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีโดยตรงอันจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนปรับปรุงและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ๆ ตลอดจนส่งผลให้การดำเนินงานด้านสารสนเทศของสถานศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลคุ้มค่าและเป็นไปตามเป้าหมายที่แท้จริง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 1.2.3 เพื่อศึกษาประโยชน์และปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

- 1.3.1 เพื่อทราบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา
- 1.3.2 เพื่อทราบว่าปัจจัยใดมีผลต่อการตัดสินใจใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา
- 1.3.3 เพื่อทราบว่านักศึกษาได้ประโยชน์และเกิดปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ตในด้านใด
- 1.3.4 เพื่อเป็นข้อมูลให้สถาบันการศึกษานำไปวางแผนการให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่นักศึกษาต่อไป

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรีหลายสถาบัน และนักศึกษาส่วนใหญ่เคยใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด จึงเลือกสถาบันที่มีนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวนมาก และเริ่มต้นเปิดสอนระดับปริญญาตรีขึ้นไป คือ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยพายัพ และสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ เท่านั้น โดยศึกษาทางด้านพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับจากการใช้อินเทอร์เน็ต

### 1.5 นิยามศัพท์

อินเทอร์เน็ต (internet) คือการเชื่อมโยงระหว่างระบบเครือข่ายจำนวนมหาศาลทั่วโลกเข้าด้วยกันภายใต้หลักเกณฑ์มาตรฐานเดียวกันคือ ทีซีพี/ไอพี (TCP/IP) ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายที่เชื่อมต่อเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ตสามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลถึงกันได้โดยสะดวก รวดเร็ว ไม่ว่าข้อมูลเหล่านั้นจะอยู่ในรูปแบบใด ๆ อาจเป็นตัวอักษรหรือข้อความ ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว ได้ทั้งสิ้น

ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider:ISP) คือบริษัทผู้ให้บริการการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail: E-mail) คือจดหมายที่อยู่ในรูปแบบของเอกสารคอมพิวเตอร์ที่สามารถส่งผ่านระบบเครือข่าย ซึ่งจะถึงผู้รับได้อย่างรวดเร็ว

เทลเน็ต (Telnet) หมายถึงโปรแกรมที่ทำหน้าที่ให้บริการผู้ใช้เข้าใช้โฮสต์จากระยะไกลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

เอฟ ที พี (File Transfer Protocol: FTP) หมายถึงโปรแกรมที่ทำหน้าที่ให้บริการโอนย้ายข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบข้อมูลคอมพิวเตอร์ จากเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปยังอีกเครื่องหนึ่งผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

เวิลด์ ไรด์ เว็บ (World Wide Web:WWW) หรือเรียกว่าเครือข่ายใยแมงมุม หมายถึง บริการสืบค้นข้อมูลที่มีในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สนทนาบนเครือข่าย (Chat) เป็นการสนทนาโดยที่ผู้ใช้ระบบฝ่ายหนึ่งสนทนากับผู้ใช้ระบบอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะมีการโต้ตอบกันทันที โดยการพิมพ์ข้อความหรือใช้เสียงก็ได้

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University