

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รายงานโครงการเฉพาะบุคคลฉบับนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกาเปิดรับ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณณะของนักศึกษาคณณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ซึ่งผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบอ้างอิงในการศึกษา ดังนี้

1. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (The Uses and Gratifications Approach)
2. ทฤษฎีการแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking)
3. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)
4. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเว็บไซต์
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

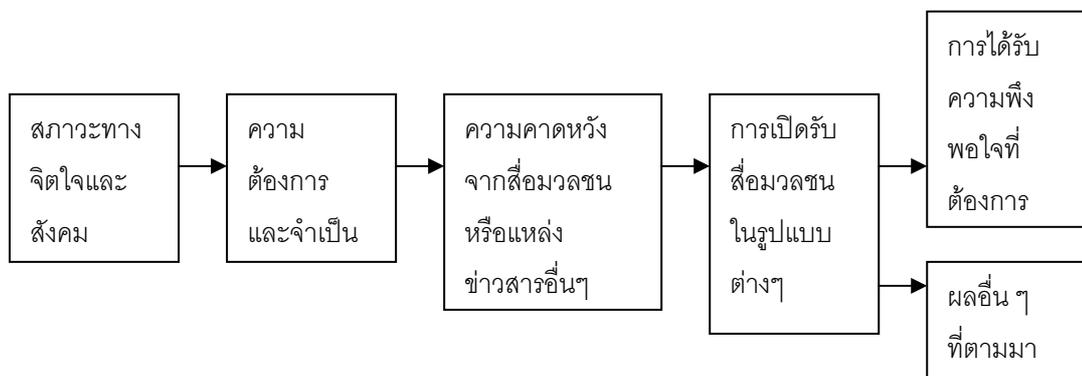
(The Uses and Gratifications Approach)

การศึกษาในเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (The uses and Gratifications Approach) เป็นการเน้นความสำคัญของกลุ่มผู้รับสาร เพราะผู้รับสารเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับเนื้อหาของข่าวสารเพื่อสนองความต้องการของตนเอง

แคทซ์, บลูมเมอร์ และ เกอริวิทซ์ (Katz, Blumler and Gurviteh, 1974, p.21) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้รับสาร คือ การที่ผู้รับสารเปิดรับสื่อมวลชน หรือนวัตกรรมต่าง ๆ ที่ได้มีการพัฒนารูปแบบของการส่งข่าวไปยังผู้รับสารให้มีความสะดวกสบายและรวดเร็วยิ่งขึ้น การที่ผู้รับสารมองเห็นถึงผลประโยชน์จากการเปิดรับสื่อมวลชนและสื่อนวัตกรรม ดังนั้น บุคคลจะเลือกใช้นวัตกรรมใดที่มีพิจารณาว่าสิ่งที่ได้รับจากนวัตกรรมนั้นจะให้ประโยชน์และความพึงพอใจ

แนวคิดการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชน แสดงให้เห็นในรูปแบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ของแคทซ์และคณณะ ดังนี้

ภาพที่ 2.1  
แบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ



ที่มา : พีระ จิระโสภณ, 2529, น. 635

แบบจำลองนี้ เป็นการอธิบายถึงพฤติกรรมการใช้สื่อว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการและการสนองความพอใจของมนุษย์ในสภาวะจิตใจที่แตกต่างกัน ทำให้มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้รับสารนั้น มีปัจจัยหลายประการที่เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกรับสารที่แตกต่างกัน โดยได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้หลายท่านด้วยกัน ซึ่งแนวคิดและหลักการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ ดังนี้

1. ส่วนใหญ่การเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น คนเรามีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เพื่ออาชีพการงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อ เพื่อควบคุมสถานการณ์ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการลงมือกระทำ ฯลฯ
2. เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนแล้ว การเข้าไปใช้สื่อจึงมิใช่กิจกรรมที่กระทำไปตามยถากรรมหรือไร้เป้าหมาย หากแต่เป็นกิจกรรมที่มีเป้าหมายที่แน่นอน (Goal-Oriented Activity)
3. ท่ามกลางสภาวะการแสวงหาข่าวสารข้อมูลของผู้รับสารนี้ สื่อมวลชนมิได้เป็นทางเลือกเดียวของบุคคล หากทว่าเป็นเพียงตัวเลือกหนึ่งท่ามกลางตัวเลือกอื่น ๆ

4. ทิศทางที่บุคคลจะเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้น จะเกิดจากความ ต้องการของบุคคลนั้นเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวก็จะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (Motivation) ที่จะผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ

### ทฤษฎีการแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking)

ทฤษฎีการแสวงหาข่าวสารอธิบายว่า คนเราจะเลือกรับข่าวสารใดจากสื่อมวลชนนั้น ขึ้นอยู่กับ การคาดคะเน การเปรียบเทียบระหว่างผลตอบแทน หรือ ผลประโยชน์ที่ได้รับ (reward value) เช่น การได้รับข่าวสาร หรือความบันเทิงที่ต้องการ กับการลงทุนลงแรง (expenditures) เช่น การลงทุนลงแรงซื้อหา หรือแสวงหาเพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสาร และพันธะผูกพัน (liabilities) ที่ตามมา ถ้าผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าการลงทุนลงแรง หรือการใช้ความพยายามที่จะรับรู้ หรือ ทำความเข้าใจแล้ว บุคคลนั้นย่อมแสวงหาข่าวนั้น (information seeking) แต่ถ้าประโยชน์ที่ได้รับ น้อยกว่าการลงทุนลงแรง บุคคลก็อาจจะเฉยเมยต่อข่าวนั้น (information ignoring)

Charles K. Atkin นักวิชาการด้านสื่อสารมวลชน กล่าวไว้ว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสาร มากเท่าใด ก็จะมีทักษะในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารมากขึ้นเท่านั้น และก็จะมีความรู้ มีความรู้เท่าทันสภาพแวดล้อม เท่าทันสื่อมากขึ้น เมื่อใดที่บุคคลต้องเปลี่ยนแปลงสถานะแวดล้อม หรือต้องตก อยู่ในสถานะที่ไม่แน่นอน ก็ย่อมต้องการข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น เพื่อต้องการรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารที่ จำเป็นต่อสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ เพื่อสร้างความมั่นใจ

Schramm เน้นว่า การแสวงหาข่าวสารจะเป็นไปตามหลักที่ใช้ ความพยายามในการ แสวงหาข้อมูลข่าวสารให้น้อยที่สุด (Effort Required) แต่สามารถบรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้ได้ (Expectation of Reward)

การศึกษาเรื่องการแสวงหา และการได้รับข้อมูลข่าวสารของผู้รับสาร แบ่งได้เป็น 2 มิติ คือ

1. แบบแผนของสารสนเทศ (Information Pattern) พิจารณาด้านเนื้อหาสาระของ ข่าวสาร เช่น ประเภทของเนื้อหาที่ต้องการ

2. แบบแผนของการใช้สื่อ (Usage Pattern) พิจารณาด้านตัวสื่อประเภทต่าง ๆ การศึกษาค้นคว้านี้ได้ใช้ทฤษฎีการแสวงหาข้อมูลข่าวสารมาเป็นกรอบ เพื่อเป็นพื้นฐาน ในการศึกษาลักษณะการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ลักษณะของเนื้อหาที่ผู้รับสารมีความสนใจ และ ต้องการที่จะได้รับจากเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน ของนักศึกษาคณะ

วารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตลอดจนความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์  
 คณะของนักศึกษาว่าเป็นอย่างไร

### แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

(Information Technology)

โรเจอร์ (Rogers, 1971, p.2) กล่าวถึงความหมายของคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ไว้ว่า คือการประยุกต์ความรู้ ความเข้าใจในระบบการสื่อสารและการใช้คอมพิวเตอร์บนฐานข้อมูลเดียวกันในการค้นหาข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูล และการติดต่อสื่อสารด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์ (2539, น. 4-5) ชี้ให้เห็นว่า ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีที่มาจากการค้นคว้าวิจัยที่จะเชื่อมโยงเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ของแต่ละมหาวิทยาลัยเข้าไว้ด้วยกัน และต่อมาได้ขยายวงกว้างขึ้นในหมู่ประชาชนทั่วไป จนเกิดการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารติดต่อกันไปทั่วโลกนั้น ได้ก่อความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยข้อได้เปรียบของการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ทำให้อินเทอร์เน็ตมีความดีเด่นกว่าการสื่อสารแบบอื่น ๆ สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ประการ คือ

1. ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคล ทั้งที่อยู่ในเครือข่ายเดียวกัน และนอกเครือข่ายที่ห่างไกลกัน มีความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น ประหยัดเวลามากขึ้น
2. เป็นแหล่งความรู้อันยิ่งใหญ่ เนื่องจากมีข้อมูลข่าวสาร ผลงานวิจัย และโปรแกรมที่เป็นประโยชน์ต่าง ๆ มากมายหมุนเวียนอยู่ในเครือข่าย เพื่อให้ผู้สนใจสามารถอ่านและศึกษาได้จากทั่วโลก
3. เป็นช่องทางในการกระจายความรู้จากแหล่งหนึ่งไปยังอีกแหล่งหนึ่ง ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันในเวลาอันรวดเร็ว
4. ในการติดต่อกัน ข้อมูลจากบุคคลหนึ่ง จะส่งไปถึงอีกบุคคลหนึ่งได้อย่างแน่นอน เนื่องจากในระบบจะมีการตรวจสอบการส่งข้อมูลซึ่งหากส่งไม่ถึงผู้รับ ก็จะขึ้นข้อความเพื่อนเตือนให้ผู้ส่งทราบ
5. ช่วยลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ ลงได้มาก

จากข้อได้เปรียบดังกล่าวนี้ ทำให้ผู้ที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ได้อย่างไม่มีขีดจำกัด กล่าวคือ สามารถค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ ที่มีอยู่ในทุกมุมโลกได้ในเวลาอันรวดเร็ว สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจากที่อื่น ๆ ทั้งใน

และต่างประเทศ สามารถสืบค้นข้อมูลวิชาการจากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยทั่วโลก นอกจากนี้ ในด้านการศึกษายังสามารถช่วยในเรื่องการเรียนการสอนในชั้นเรียน เช่น การส่งรายงานการ ปริญญาปัญหาในวิชาต่าง ๆ กับอาจารย์ผู้สอน การบันทึกคำบรรยายไว้ในระบบเพื่อให้นักศึกษา เรียกดู รวมถึงการร่วมกันอภิปรายนอกเวลาเรียน เป็นต้น

เอเบอร์โซล (Ebersole, online, 1999) กล่าวว่า เว็บไซต์ หมายถึง สื่อประสม การเชื่อมต่อและนำเสนอข้อมูลข่าวสาร และแหล่งความบันเทิงต่าง ๆ ไปยังกลุ่มผู้ใช้คอมพิวเตอร์ที่ เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เว็บไซต์เติบโตอย่างรวดเร็ว ก็คือ ความง่ายในการ ใช้งานและการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งคนที่ดูแลเนื้อหาของเว็บต้องคอยนำเสนอบริการใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นด้วย ในความเป็นจริงแล้วองค์ประกอบที่สลับซับซ้อนของเว็บไซต์อยู่ที่ความเป็นพลวัต และ ความสามารถในการรวมตัวกับคุณสมบัติของสื่ออื่น หรือเปลี่ยนแปลงไปเป็นสิ่งอื่น ๆ ได้ โดยใน แต่ละเดือนที่ผ่านมาได้นำมาซึ่งเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ โดยในแต่ละประสบการณ์ที่ผู้รับสารจะได้รับ ผ่านเว็บไซต์ และในปัจจุบันได้มีการนำเว็บไซต์มาใช้เพื่อการศึกษาของโรงเรียนต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น อีกด้วย

เอเบอร์โซล (Ebersole, online, 2000) กล่าวว่า ความหลากหลายในด้านเนื้อหาของ เว็บไซต์นั้นมีมากกว่าอิเล็กทรอนิกส์ดั้งเดิมอื่น ๆ กล่าวคือ ในขณะที่โทรทัศน์ วิทยุ และสื่อสิ่งพิมพ์ จะถูกควบคุม และมีกฎระเบียบมากมาย เว็บไซต์กลับไม่มีกฎระเบียบควบคุมเข้มงวด และด้วย เหตุผลนี้เองที่ทำให้เราอาจกล่าวได้ว่า เว็บไซต์มีบางสิ่งที่ทุกคนต้องการ และด้วยข้อเท็จจริงที่ว่าเรา สามารถเข้าถึงเว็บไซต์จากที่โรงเรียน ห้องสมุด ที่ทำงาน และบ้าน จึงมีความเป็นไปได้ที่ผู้รับสาร จะสามารถเข้าถึงเว็บไซต์และอินเทอร์เน็ตได้มากกว่าสื่ออื่น

อินนิส (Soules, 2001, pp. 10 - 14) นักวิชาการในกลุ่มทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็น ตัวกำหนด (Communication Technology Determinism) กล่าวว่า ในการจะเข้าใจสื่อใดก็ตาม เราจำเป็นต้องให้ความสนใจทั้งในส่วนของคุณลักษณะทางกายภาพของสื่อ นั้น ความเป็นสถาบัน ของสื่อ นั้น และการทำงานของมัน โดยเขาได้ชี้ให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างเทคโนโลยีกับสังคม ซึ่งส่งผลซึ่งกันและกัน และจากมุมมองดังกล่าว ได้ชี้ให้เราเห็นว่าสังคมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ กระตุ้นให้สื่อใหม่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่มีอยู่ดังกล่าว และได้ส่งผลย้อนกลับไปยังสังคม เช่นกัน และได้ทำให้เกิดวงจรของความเปลี่ยนแปลงขึ้น

แม็คลูฮัน (McLuhan's, online, 1994) ได้ชี้ให้เห็นว่าโลกเรากำลังก้าวสู่ยุคโลก อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Age) ซึ่งจะทำให้ผู้คนมีวิถีคิด รู้สึก และแสดงออกที่แตกต่างไปจากเดิม นวัตกรรมทางเทคโนโลยีการสื่อสารจะทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม โดยช่องทาง การสื่อสารจะเป็นสาเหตุเบื้องต้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และลักษณะการสื่อสารที่

เปลี่ยนแปลงไปจะกลับมาเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตมนุษย์ หรืออาจกล่าวได้ว่า “มนุษย์สร้างเครื่องมือเหล่านั้นขึ้นมา จากนั้นเครื่องมือเหล่านั้นก็จะกลับมาเปลี่ยนแปลงชีวิตของมนุษย์เอง”

นอกจากนั้นแม็คลูฮันยังได้ให้คำจำกัดความของสื่อว่ามีได้เป็นเพียงสิ่งสามารถขยายประสบการณ์การเข้าถึงสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์และเพิ่มประสิทธิภาพของการรับรู้สัมผัสเท่านั้น แต่ยังทำหน้าที่ประหนึ่งตัวกรอง (Filter) ที่จะหลอมรวมสังคมทำให้เกิดองค์กร และอธิบายถึงการคงอยู่ของสังคมอีกด้วย โดยสื่อที่มีความโดดเด่นของแต่ละสมัยจะสามารถเข้าครอบงำและมีอำนาจเหนือสังคมนั้น ๆ ได้

อย่างไรก็ตามในขณะที่แม็คลูฮันกล่าวเกี่ยวกับไกลบอล วิลเลจ และยุคอิเล็กทรอนิกส์นั้น เว็บไซต์ยังไม่เกิดขึ้นในโลก แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว ก็อาจกล่าวได้ว่า เว็บไซต์เป็นสื่อที่สามารถพิสูจน์วิสัยทัศน์ของแม็คลูฮันได้ดีที่สุด เนื่องจากเว็บไซต์ทำให้มนุษย์เกิดประสบการณ์เกี่ยวกับโลกจากการรับรู้สัมผัสที่หลากหลาย ทำให้เกิดช่องทางในการทำให้ผู้คนที่อยู่คนละที่ คนละทางสามารถติดต่อสื่อสารกับคนทั้งโลกได้โดยเสรี ทุกเว็บเปิดกว้างสำหรับทุกคนด้วยการคลิก (click) เพียงครั้งเดียว เวลา และสถานที่ ไร้ความหมายเมื่อเราคลิกเดี๋ยวกก็สามารถจะพาเราเดินทางไปยังที่ ๆ อยู่ห่างไกลออกไปทั่วทั้งโลก เว็บจึงเป็นจักรวรรดิไกลบอลที่ซึ่งทุกคนสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลได้

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในรูปแบบเว็บไซต์มาใช้เป็นสื่อในการศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เนื่องจากเว็บไซต์เป็นสื่อใหม่ที่ได้รับการนิยมนิยมมากขึ้น ทั้งยังเป็นสื่อที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเป็นอย่างดีสำหรับผู้รับสารที่มีบทบาทรุก (Active Receiver) กล่าวคือ เป็นสื่อที่ผู้รับสารสามารถใช้ และควบคุมได้ตามต้องการ นั่นคือสามารถเปิดรับในเวลาใดก็ได้ บ่อยครั้งเพียงใดก็ได้ และสามารถเลือกเนื้อหา หรือส่วนที่จะเข้าใช้บริการได้ด้วยตนเอง โดยใช้คุณสมบัติต่าง ๆ ของสื่ออินเทอร์เน็ตมาเป็นแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

### แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเว็บไซต์

เว็บไซต์ หมายถึง บริการข้อมูลในรูปแบบหนึ่งบนอินเทอร์เน็ต โดยการเชื่อมโยงเครือข่ายที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลหนึ่งไปยังอีกแหล่งข้อมูลหนึ่งที่มีวิธีการเข้าถึงและค้นหาข้อมูลผ่านเว็บเพจในลักษณะเป็นสื่อผสม จะแสดงผลแบบไฮเปอร์เท็กซ์ (Hypertext) ที่ต้องใช้โปรแกรม browser เข้าช่วยการสื่อสารข้อมูลจะเป็นในรูปแบบของข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงได้อย่างสมบูรณ์แบบ

เว็ลด์ไวด์เว็บจะเป็นระบบที่ให้บริการข้อมูลแบบไคลเอนต์เซิร์ฟเวอร์ในลักษณะต่าง ๆ อยู่ในตัวเดียวกัน เช่น การโอนย้ายข้อมูล การบริการข้อมูลแบบโอเพอร์ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ห่างไกล เป็นต้น และยังมีศักยภาพในการบริการข้อมูลที่มีทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว นอกจากนี้ เว็ลด์ไวด์เว็บยังใช้เทคโนโลยีที่สำคัญเรียกว่าไฮเปอร์เท็กซ์ (Hypertext) หมายถึง การเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในอินเทอร์เน็ตจำนวนมากมาให้เป็นกลุ่มและมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยการโยงใยหรือการชี้ข้อมูลข้อความพื้นฐานไปยังข้อมูลที่มีรายละเอียดมากขึ้น ในกรณีที่มีการชี้ไปยังข้อมูลในที่ต่าง ๆ นั้นเป็นข้อมูลหลายสื่อ ทั้งภาพกราฟิก ข้อความ และบางครั้งเป็นเสียงด้วย เรียกการเชื่อมโยงข้อมูลแบบนี้ว่า ไฮเปอร์มีเดีย (Hypermedia)

เว็บไซต์เป็นเอกสารในระบบเว็ลด์ไวด์เว็บที่เป็นไฟล์เว็บเพจไฟล์หนึ่งในคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเรียกดูเอกสารเว็บได้ หรือกลุ่มของแฟ้มข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีไฟล์ข้อมูลแรกๆ เรียกว่า HOMEPAGE เว็บเพจ หรือเอกสารต่าง ๆ บนเว็บที่ให้บริการสารสนเทศกับผู้ที่ติดต่อเข้าสู่อินเทอร์เน็ตตลอดเวลา เว็บเพจเหล่านี้จะแสดงข้อมูลต่าง ๆ ที่เจ้าของระบบได้เตรียมไว้เพื่อเผยแพร่สารสนเทศให้กับบุคคลภายนอกได้รับรู้ เว็บไซต์หนึ่ง ๆ อาจมีเว็บเพจเพียง 2-3 หน้า ไปจนถึงเป็นพัน ๆ หน้าก็ได้

### องค์ประกอบของเว็บไซต์

เว็บไซต์โดยทั่วไปมีองค์ประกอบดังนี้

1. ชื่อของเว็บไซต์ หรือ URL (Uniform Resource Locator) คือ รหัสสี่สี่ปันแหล่งข้อมูล ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบเว็ลด์ไวด์เว็บ ที่ชื่อเรียกสั้น ๆ ว่า "URL" รูปแบบของ URL เป็นรูปแบบมาตรฐานสำหรับระบบเว็ลด์ไวด์เว็บ โดยกำหนดให้ขึ้นต้นด้วยคำว่า "http://" หมายถึง การเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลเว็ลด์ไวด์เว็บโดยมีระบบการโต้ตอบของการสื่อสารแบบ HTTP (HyperText Transfer Protocol) หรือการแสดงผลข้อมูลแบบ Hypertext รูปแบบของ URL ประกอบด้วย <http://host/path/file> มีความหมายดังนี้

http หมายถึง รูปแบบการเชื่อมโยงข้อมูลแบบ Hypertext

host หมายถึง ชื่อโฮสต์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่อเชื่อมในระบบเครือข่าย โดยให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ในเครือข่านั้น ซึ่งเป็นที่อยู่ในรูปของ Domain Name ซึ่ง Domain Name นี้ใช้อ้างอิงแทนหมายเลขไอพี ช่วยอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการคอมพิวเตอร์ในการจดจำที่ง่ายขึ้น จึงมีการกำหนดระบบชื่อคอมพิวเตอร์มาตรฐานในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ว่า DNS

(Domain Name Server) หรือระบบชื่อโดเมน โดยชื่อ DNS ประกอบด้วย ชื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ ชื่อเครือข่ายท้องถิ่น ชื่อสับโดเมน (subdomain) และชื่อโดเมน สามารถแบ่งประเภทของโดเมนได้ ดังนี้

1. edu หรือ ac คือ ประเภทสถาบันการศึกษา
2. org หรือ or คือ ประเภทองค์กรไม่หวังผลกำไร
3. com หรือ co คือ ประเภทหน่วยงานเอกชน องค์กรการค้า หรือองค์กรที่หวังผลกำไร

4. net หรือ in คือ ประเภทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต
5. gov หรือ go คือ ประเภทหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานราชการ
6. mil คือ ประเภทหน่วยงานทางทหาร

path หมายถึง เส้นทางสำหรับกำหนดไดเรกทอรีบนคอมพิวเตอร์ในระบบยูนิคซ์  
file หมายถึง ไฟล์ที่ต้องการโอนหรือย้ายไฟล์ข้อมูล

2. HOMEPAGE เป็นข้อมูลหน้าแรกที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเว็บไซต์นั้น ๆ ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นของเว็บไซต์ต่าง ๆ โฮมเพจนี้จะทำหน้าที่เหมือนกับประตูหน้าบ้านของเว็บไซต์แต่ละแห่ง ซึ่งถือได้ว่าเป็นที่แรกที่ผู้เข้าไปเยี่ยมชมเว็บไซต์จะต้องผ่านและยังเป็นที่เชื่อมโยงไปยังเว็บเพจต่าง ๆ ต่อไป ไม่ว่าจะเป็นการเชื่อมโยงโดยตรงหรือเชื่อมโยงผ่านเว็บเพจอื่น ๆ ก็ตาม

3. WEB PAGE เป็นการนำเสนอข้อมูลในระบบเวปไซต์ใดเว็บ ซึ่งเป็นการสื่อสารเพื่อนำเสนอข้อมูลได้หลายรูปแบบ เว็บเพจจะมีลักษณะเป็นสื่อผสม ที่หน้าเว็บเพจหนึ่ง ๆ จะมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกันได้โดยการเชื่อมโยงข้อมูลแบบไฮเปอร์เท็กซ์ การเชื่อมโยงบนเว็บเพจแต่ละเพจนั้นจะมีให้เลือกในลักษณะที่เป็นหัวข้อ รูปภาพ ปัจจุบันนี้รูปแบบคำสั่งเชื่อมโยงจะอยู่ในรูปของข้อมูลภาพ โดย icon หรือปุ่มต่าง ๆ สามารถคลิกไปบนรูปแบบเหล่านี้เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลหนึ่งไปยังอีกชุดข้อมูลหนึ่ง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หรรษา วงศ์ธรรมกุล (2541, น. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไปในระดับไม่สูง แต่มีความพึงพอใจต่อการใช้ในระดัสูง โดยการใ้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ

นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเชิงบวก คือนักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์มากก็จะมี ความพึงพอใจมาก และนักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์น้อยก็จะมี ความพึงพอใจน้อย นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษามีปัญหาอุปสรรค ได้แก่ความไม่เพียงพอของ คอมพิวเตอร์ และความสามารถที่จะกัดของคอมพิวเตอร์ โดยนักศึกษามีข้อเสนอแนะในการ ให้บริการคือ เพิ่มศูนย์บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ ปรับปรุงเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลของ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ให้สูงขึ้น เพิ่มเวลาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างเพียงพอ และปรับปรุง เครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

จรินทร์ ธนาศิลป์กุล (2545, น. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์เพื่อลงทะเบียน ตรวจสอบผลการ ลงทะเบียนเรียน แจ้งจบการศึกษา และตรวจสอบผลการศึกษาในระดับมาก รองลงมาคือเพื่อ รับทราบข้อมูลข่าวสาร ติดตามความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก