

ชื่อวิทยานิพนธ์ การใช้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้วิจัย นายกิตติกร สอนอาจ **รหัสนักศึกษา** 2501000109 **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์)
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน (2) รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา **ปีการศึกษา** 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการให้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เปรียบเทียบการให้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำแนกตามตัวแปรกลุ่มธุรกิจการค้า และขนาดของธุรกิจการค้า 3) ศึกษาปัญหาการให้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ 4) เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำแนกตามตัวแปรกลุ่มธุรกิจการค้า และขนาดของธุรกิจการค้า

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างเลือกโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตา ได้ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นนทบุรี และ สมุทรปราการ ที่ให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 420 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการให้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยผู้ประกอบการมีความถี่ในการใช้ไม่แน่นอน และแต่ละครั้งใช้เวลาน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ส่วนใหญ่ใช้เครื่องมือช่วยค้น (search engine) ในการเข้าถึงเว็บไซต์ 2) เปรียบเทียบการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำแนกตามตัวแปรกลุ่มธุรกิจการค้า และขนาดของธุรกิจการค้า พบว่ามีการใช้ไม่แตกต่างกัน โดยหัวข้อที่มีการใช้มากที่สุดคือ e-Service และ บริการกรม ส่วนผลการประเมินรายการสารสนเทศบนเว็บไซต์ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการเห็นด้วยในระดับมากในด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบเว็บไซต์ และด้านการใช้ประโยชน์ 3) ปัญหาการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นระบบขัดข้องไม่สามารถเข้าใช้งานได้บ่อยครั้ง ข้อมูลบางส่วนที่ค้นพบไม่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และสืบค้นแล้วไม่พบข้อมูลที่ต้องการภายในเว็บไซต์ของกรมธุรกิจการค้า 4) เมื่อเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำแนกตามตัวแปรกลุ่มธุรกิจการค้า และขนาดของธุรกิจการค้า พบว่าปัญหาการใช้ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ การประเมินการใช้ การใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ เว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

Thesis title: The Use of Information Services on the Department of Business Development Website of the Entrepreneurs in Bangkok and the Metropolis

Researcher: Mr. Kittikorn Sornarj; **ID:** 2501000109;

Degree: Master of Arts (Information Science); **Thesis advisors:** (1) Dr. Namtip Wipawin, Associate Professor;

(2) Pawa Panmekha, Associate Professor; **Academic year:** 2010

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the use of information services on the Department of Business Development website by the entrepreneurs in Bangkok and the metropolis; 2) to compare the use of information services on the Department of Business Development website according to business groups and size; 3) to study the problems of using the information services on the Department of Business Development website and 4) to compare the problems of using the information services on the Department of Business Development website in term of business groups and size.

This study employed the quantitative research methodology. The samples consisted of 420 entrepreneurs who used information services on the Department of Business Development website and lived in Bangkok, Nonthaburi, Pathum Thani and Samut Prakan. The research instruments were questionnaires. The statistics applied for data analysis included percentage, means, standard deviation, and t-test.

Research findings were as follows: 1) the use of information services on the Department of Business Development website by entrepreneurs was not regular and was for less than 1 hour each time. The search tools were search engines; 2) business in different groups and sizes showed no statistically significant difference in their use of the website. The most popular topics were e-Service and the Department services. As for the service items evaluation, the entrepreneurs highly agreed on four areas, i.e. the content, design, format and utilization; 3) the problems of using information services on the website were moderate in such areas as system failure, out-dated information and unavailable information; 4) the comparison of problems of using information services on the Department of Business Development website according to groups and size of business showed no statistically significant difference.

Keywords: Web Evaluation, Information Use, Entrepreneurs