

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากกระแสสังคมโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจใหม่ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเกิดนโยบายสารสนเทศในภาครัฐที่เรียกว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งเป็นองค์การที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารข้อมูลถึงกันอย่างทั่วถึง ภาครัฐจึงจำเป็นต้องใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองการจัดการปกครองที่ดีหรือ Good Governance (ดำรง 2543: 198) ระบบสารสนเทศจะช่วยให้การบริหารและการบริการภาครัฐมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมาช่วยในการพัฒนาบริการที่ภาครัฐให้แก่ประชาชน และในการบริหารงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของภาครัฐ และการให้ประชาชน ภาคธุรกิจและภาครัฐด้วยกันเองเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการของภาครัฐได้สะดวกมากขึ้น โดยผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับประเทศไทย รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็น 1 ใน 5 ยุทธศาสตร์ ที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้กำหนดเป็นแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยปี 2545-2549 โดยแผนแม่บทประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ คือ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ 2545: 20)

1. e-Government การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ
2. e-Education การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคการศึกษา
3. e-Society การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคสังคม
4. e-Commerce การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคพาณิชย์
5. e-Industry การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคอุตสาหกรรม

ซึ่งทั้ง 5 ยุทธศาสตร์จะสามารถนำ ประเทศไทยก้าวไปสู่ความเป็น e-Thailand ซึ่งหมายถึงสังคมที่พร้อมด้วยภูมิปัญญาและการเรียนรู้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

ปัจจุบัน ประเทศไทยมีการพัฒนา e-Government ในระดับหนึ่ง หน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ มีการสร้างเว็บไซต์ ในระดับกรม และ กระทรวงครบถ้วน จากการตรวจสอบและประเมินผลเบื้องต้นของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า เว็บไซต์ส่วนใหญ่ของทางราชการมีข้อมูลให้บริการต่อประชาชน แต่ยังคงขาดการดูแลรักษาให้เป็นปัจจุบัน มีระบบที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน โดยการใช้ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และมีเว็บบอร์ด แต่การตอบปัญหา และข้อสงสัยของประชาชนยังไม่รวดเร็วเท่าที่ควร (ทวิศักดิ์ กอนันตกุล: ออนไลน์)

อย่างไรก็ตาม มีเว็บไซต์ของส่วนราชการเพียงไม่กี่แห่งที่ให้บริการระดับ 3 คือ มีการทำธุรกรรมที่ต้องเดินทางไปทำที่หน่วยราชการมาบรรจุลงในบริการผ่านเว็บไซต์ ได้แก่ ระบบ e-Revenue เพื่อชำระภาษีประเภทต่างๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร และเว็บไซต์ Khonthai.com ของกรมการปกครอง เพื่อให้บริการด้านงานทะเบียนในรูปแบบต่างๆ เช่น เปลี่ยนชื่อสกุล จดทะเบียนสมรส เป็นต้น นอกจากนี้ ระบบทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง ยังได้ต่อเชื่อมกับหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ 53 หน่วยงานในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลทะเบียนกลางร่วมกัน เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองหนังสือเดินทาง ทบวงมหาวิทยาลัย กรมบังคับคดี และกรมการกำลังสำรองทหารบก กระทรวงกลาโหม เป็นต้น

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ให้บริการข้อมูลนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนทั่วไป ตลอดจนภาคเอกชนและภาครัฐที่ต้องการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับนิติบุคคล ในปี พ.ศ. 2544 กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้เริ่มให้บริการรับจองชื่อนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อ การดำเนินการดังกล่าวได้รับผลตอบรับจากประชาชนเป็นอย่างดี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จึงขยายผลการดำเนินงานโดยให้บริการตรวจสอบค่าของจดทะเบียนนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นการลดขั้นตอนที่ผู้จดทะเบียนต้องนำค่าจดทะเบียนกลับไปแก้ไขให้ถูกต้องก่อนนำมาขึ้นจดทะเบียน และเป็นการให้บริการที่ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาติดต่อหลายครั้ง และในปี พ.ศ. 2548 กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเปิดให้บริการรับจดทะเบียนนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตเต็มรูปแบบได้แก่ การจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ การจดทะเบียนแก้ไขเพิ่มเติมหนังสือบริคณห์สนธิก่อนตั้งบริษัท การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด และค่าจดทะเบียนแก้ไขเพิ่มเติม ควบ เลิกและเสร็จการชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด (ราชกิจจานุเบกษา 2548: 17-19)

สำหรับการบริการ e-Service สำหรับสมาชิกที่จดทะเบียนขอรับบริการสารสนเทศทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สามารถดำเนินการ ค้นหาและจองชื่อนิติบุคคล จดทะเบียนนิติ

บุคคล ตรวจสอบข้อมูลธุรกิจต่างดาว ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ขอหนังสือรับรอง/คัด
สำเนา/ขอถ่ายเอกสาร ตรวจสอบข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ตรวจสอบข้อมูลงบการเงิน ฐานข้อมูลธุรกิจ
(companies in Thailand) คำนวณหักธุรกิจ ผู้สอบบัญชีแจ้งรายชื่อธุรกิจที่รับสอบบัญชี ผู้ทำบัญชี
แจ้งรายชื่อธุรกิจและพัฒนาความรู้ ตรวจสอบข้อมูลผู้สอบบัญชีของนิติบุคคล การตรวจสอบข้อมูลผู้ทำ
บัญชีของนิติบุคคล ตรวจสอบหลักสูตร CPD ของผู้ทำบัญชี และดาวน์โหลดแบบพิมพ์ ได้ด้วยตนเอง
เว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า แบ่งสารสนเทศออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มจดทะเบียน ซึ่งประกอบด้วย การจดทะเบียนใหม่ การจดทะเบียนเพิ่มทุน การ
จดทะเบียนเลิก
2. กลุ่มการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วย การตรวจสอบการส่งงบดุล การตรวจสอบ
ผู้ตรวจสอบบัญชี

3. กลุ่มที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการ
ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้ให้บริการ
สารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กับผู้ประกอบการในจังหวัดต่าง ๆ ไปแล้วกว่า 100,000 ราย
ในปี พ.ศ.2550 มีผู้รับบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนรวม
ทั้งสิ้น 2,390 ราย และในปี พ.ศ.2551 มีผู้รับบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 3,750 ราย
ตัวเลขเปรียบเทียบทั้ง 2 ปีสิ้นสุด ณ เดือนกันยายน (กลุ่มวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ 2551) ซึ่งจะเห็นได้ว่า
ผู้ประกอบการมีแนวโน้มที่จะใช้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นทุกปี

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะนักวิชาการคอมพิวเตอร์ระดับชำนาญการพิเศษของสำนักปลัด
กระทรวงฯ กระทรวงพาณิชย์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้บริการสารสนเทศ และอุปสรรคของ
ผู้ประกอบการที่ใช้บริการทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจ
จำแนกตามทุนจดทะเบียน ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัย
ครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางให้แก่เว็บมาสเตอร์ ผู้พัฒนาเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
ผู้บริหารกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องในการวางแผน การพัฒนาเพื่อ
ประโยชน์ในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

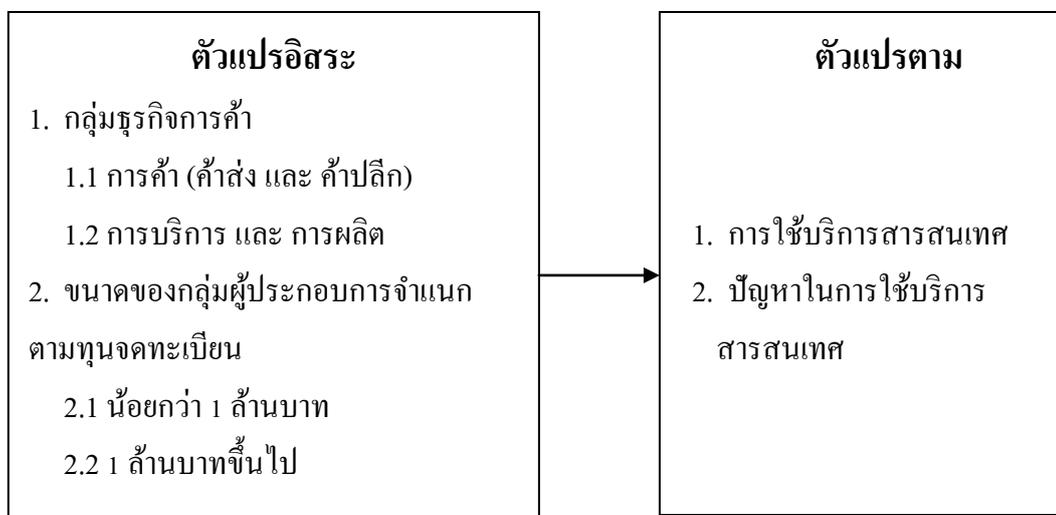
2.2 เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามตัวแปรกลุ่มธุรกิจการค้า และขนาดของธุรกิจการค้า

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.4 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามตัวแปรกลุ่มธุรกิจการค้า และขนาดของธุรกิจการค้า

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้จำแนกตัวแปรที่เกี่ยวข้องออกเป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจการค้าที่แตกต่างกัน จะมีการใช้บริการสารสนเทศต่างกัน

4.2 ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจการค้าที่แตกต่างกัน จะมีปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศต่างกัน

4.3 ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีขนาดของธุรกิจการค้าแตกต่างกัน จะมีการใช้บริการสารสนเทศต่างกัน

4.4 ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีขนาดของธุรกิจการค้าแตกต่างกัน จะมีปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ การใช้บริการสารสนเทศและปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ และทุนจดทะเบียน ของผู้ประกอบการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

5.1 ด้านพื้นที่

ผู้ใช้สารสนเทศทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการและมาใช้บริการ ณ สำนักงานจดทะเบียนทั้ง 7 แห่ง ได้แก่

1. สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 1 อาคารธนาถรณ์ทาวเวอร์
2. สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 2 อาคารถนนพระราม 6
3. สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 5 และ 7 อาคารปรีชาคอมเพล็กซ์ ถนนรัชดาภิเษก
4. สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 4 อาคารวรวิทย์ ถนนสีลม
5. สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 6 ถนนศรีนครินทร์ สมุทรปราการ
6. สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจการค้าจังหวัดปทุมธานี
7. สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจการค้าจังหวัดนนทบุรี

5.2 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยตรวจสอบยอดผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการทั้ง 7 แห่งข้างต้น ย้อนหลัง 3 เดือน คือ เดือนกรกฎาคม สิงหาคม กันยายน พ.ศ.2552 มียอดผู้ใช้บริการทั้งสิ้นประมาณ 63,000 ราย

กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน (พวา พันธุ์เมฆา และสุจิตรา หังสพฤกษ์ 2545: 204) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 382 ราย

6. ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการใช้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ที่กำหนดเท่านั้น ไม่ครอบคลุมกับกลุ่มประชากรทั้งหมดที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ และไม่ได้ใช้เครื่องมือหรือวิธีการเก็บข้อมูลอื่นด้วย เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การประชุมกลุ่ม (Focus group) ในการรวบรวมข้อมูลซึ่งอาจจะช่วยอธิบายหรือให้รายละเอียดเกี่ยวกับเหตุผลที่ผู้ประกอบการใช้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความหมายศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในเรื่องการใช้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนี้

7.1 การใช้บริการสารสนเทศ หมายถึง การที่ผู้ประกอบการที่ได้นำเอาสารสนเทศที่มีอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยผ่านเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการจดทะเบียนจัดตั้ง จดทะเบียนเลิก จดทะเบียนเพิ่มทุน จดทะเบียนลดทุน การตรวจสอบข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับส่งงบการเงิน การตรวจสอบรายชื่อผู้ตรวจสอบบัญชี และการใช้บริการสารสนเทศอื่น ๆ ที่จัดไว้ให้บริการทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

7.2 ผู้ประกอบการ (Entrepreneurs) หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งมีกิจการ และการบริหารเป็นของตนเอง เช่น บุคคล บริษัท ห้างหุ้นส่วน ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ สถาบันสมาคม ไม่นับรวมผู้ได้รับแฟรนไชส์ และเป็นผู้ที่จดทะเบียนเข้าเป็น

สมาชิกเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและได้ใช้บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ ที่ปรากฏทางเว็บไซต์

7.3 สภาพการให้บริการสารสนเทศ หมายถึง การรับรู้และความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่ขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

7.3.1 เนื้อหาสาระของข้อมูลสารสนเทศในด้านต่างๆ เช่น ความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ความสอดคล้องกับสถานการณ์ ความน่าเชื่อถือ ความสมบูรณ์ครบถ้วน รายละเอียดและปริมาณความเพียงพอของข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการนำไปใช้ เป็นต้น

7.3.2 รูปแบบการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ เช่น เข้าใจง่ายต่อการใช้ ลักษณะการนำเสนอเหมาะสมเพียงใด เป็นต้น

7.4 เว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หมายถึง รูปแบบที่แสดงผลแบบไฮเปอร์เท็กซ์ที่เชื่อมโยงจากข้อมูลชุดหนึ่งไปสู่ข้อมูลอีกชุดหนึ่ง ซึ่งอยู่ในศูนย์บริการข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งข้อมูลในเว็บไซต์มีทั้งข้อความปกติหรือแบบมัลติมีเดียที่ประกอบด้วยข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง

7.5 ปัญหาในการให้บริการสารสนเทศ หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคที่ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถใช้สารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 ทำให้ทราบตัวแปรของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการนำเสนอการให้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เช่น ประสิทธิภาพทางด้านเนื้อหาสาระ และความสอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

8.2 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพการให้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าของผู้ประกอบการ

8.3 สามารถเป็นข้อมูลในการติดตามประเมินผลว่า การให้บริการทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าบรรลุตามวัตถุประสงค์ในการจัดทำ

8.4 ทำให้ทราบความคิดเห็น และความต้องการของผู้ประกอบที่ใช้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

8.5 สามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่มีการบริการทางเว็บไซต์

8.6 ทราบถึงปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
และนำมาปรับปรุง