

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการใช้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้า สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพการใช้ เปรียบเทียบการใช้บริการ และปัญหาการใช้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตามตัวแปรกลุ่มธุรกิจการค้า และขนาดของธุรกิจการค้า

2. วิธีการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ทำการศึกษากับประชากรที่เป็นผู้ประกอบการที่ใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นนทบุรี และ สมุทรปราการ จำนวน 62,000 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คำนวณโดยใช้สูตรของเครซีและมอร์แกน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 382 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทของกิจการ เงินทุนจดทะเบียน ตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งและระยะเวลาที่เปิดดำเนินงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (check list) ตอนที่ 2 สภาพการใช้ข้อมูลบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (check list) ตอนที่ 3 การใช้ประโยชน์ข้อมูลบนเว็บไซต์กรม

พัฒนาธุรกิจการค้า แบ่งเป็น 6 รายการย่อยประกอบด้วย กฎหมายe-Service บริการกรม ข่าวดังกล่าว
 ประชาสัมพันธ์ ถาม-ตอบ และ Link ตอนที่ 4 การประเมินรายการสารสนเทศบนเว็บไซต์กรม
 พัฒนาธุรกิจการค้า แบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ
 ของเว็บไซต์และ ด้านการใช้ประโยชน์ ตอนที่ 5 ปัญหาการใช้ข้อมูลบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจ
 การค้าของผู้ประกอบการ ตอนที่ 6 ความต้องการในการใช้บริการข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์กรม
 พัฒนาธุรกิจการค้า แบบสอบถามสำหรับตอนที่ 3 ตอนที่ 4 ตอนที่ 5 และตอนที่ 6 เป็นแบบมาตร
 ประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ประกอบการ
 ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานกรมพัฒนาธุรกิจการค้า รัชดา ที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้ว
 นำผลไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่น
 เท่ากับ 0.978

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยัง จาก
 อธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย ณ สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ และ
 ขอให้นายทะเบียนประจำสำนักงานทั้ง 7 แห่งเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลตามเงื่อนไขที่ผู้วิจัยได้
 กำหนดและทำการชักซ้อมก่อนเก็บข้อมูลจริง ได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด 420 ฉบับ เมื่อ
 นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์พบว่าแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์
 ทั้งหมด

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
 สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science -- SPSS) เพื่อหา
 ค่าสถิติที่ใช้ดังนี้

5.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency)

ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ใช้ในการวิเคราะห์ระดับการใช้และปัญหาการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจ

การค้าโดยผู้ประกอบการ ตลอดจนระดับความต้องการและความคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

5.3 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้และปัญหาการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยผู้ประกอบการ 2 กลุ่ม ได้แก่ ขนาดของธุรกิจ และ ประเภทของธุรกิจ กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. สรุปการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปและสภาพการใช้ข้อมูลบนเว็บไซต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 คนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กล่าวคือเป็นเพศหญิงร้อยละ 54.8 เพศชายร้อยละ 45.2 สำหรับช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 26-35 ปี (48.8%) และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด (68.3%) สำหรับตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย (30.0%) รองลงมาคือ พนักงานฝ่ายบัญชี-การเงิน (29.3%)

คุณลักษณะทั่วไปของสถานประกอบการที่ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยกลุ่มธุรกิจด้านบริการ-ผลิต (51.0%) และกลุ่มธุรกิจด้านขายส่ง-ขายปลีก (49.0%) สำหรับขนาดของสถานประกอบการพบว่าประกอบด้วยทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 1 ล้านบาท (50.5%) และทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป (49.5%) ด้านสถานที่ตั้งส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร (57.4%) และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ พบว่า ส่วนใหญ่เปิดดำเนินการ 10 ปีขึ้นไป (42.6%)

คุณลักษณะการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เมื่อสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นาน ๆ จะเข้ามาใช้สักครั้ง (37.6%) สำหรับช่วงเวลาที่เข้ามาใช้นั้น ส่วนใหญ่ไม่แน่นอน (52.9%) และระยะเวลาในการใช้แต่ละครั้งพบว่า ส่วนใหญ่ใช้น้อยกว่า 1 ชั่วโมง (36.0%) เมื่อสอบถามถึงวิธีการเข้าถึงเว็บไซต์ พบว่าส่วนใหญ่เข้าถึงโดยใช้เครื่องมือช่วยค้น (Search Engine) มากที่สุด

6.2 ผลการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ข้อมูลบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของการใช้ประโยชน์ข้อมูลบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าของกลุ่มตัวอย่างพบว่าภาพรวมการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 และเมื่อพิจารณารายการภายในหัวข้อต่างๆ พบว่า

6.2.1 รายการภายในหัวข้อ "e-Service" ที่มีระดับการใช้ประโยชน์มาก ได้แก่ ดาวน์โหลดแบบพิมพ์ ตรวจสอบข้อมูลทะเบียนธุรกิจ รายการที่มีระดับการใช้ประโยชน์ปานกลาง ได้แก่ ตรวจสอบงบการเงิน ขอนหนังสือรับรอง/คัดสำเนา คั่นหารหัสธุรกิจ ผู้ทำบัญชีแจ้งรายชื่อธุรกิจ และพัฒนาความรู้ ตรวจสอบข้อมูลผู้สอบบัญชีของนิติบุคคล ตรวจสอบข้อมูลผู้ทำบัญชีของนิติบุคคล ตรวจสอบหลักสูตร CPD ของผู้ทำบัญชี ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และรายการที่มีระดับการใช้ประโยชน์น้อย ได้แก่ ผู้สอบบัญชีแจ้งรายชื่อธุรกิจที่รับสอบบัญชี ตรวจสอบข้อมูลธุรกิจต่าง ค้าว แจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่างค้าว

6.2.2 รายการภายในหัวข้อ "บริการกรม" ที่มีระดับการใช้ประโยชน์มาก ได้แก่ การจดทะเบียนธุรกิจ การรับรองและตรวจสอบทะเบียนธุรกิจ รายการที่มีระดับการใช้ประโยชน์ปานกลาง ได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียม สถานที่ให้บริการ การส่งงบการเงินและบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร งานบัญชีและสอบบัญชี ศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ ระยะเวลาการให้บริการ งานส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจ งานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาวิจัย และรายการที่มีระดับการใช้ประโยชน์น้อย ได้แก่ สถิติข้อมูล/ข้อมูลธุรกิจรายสาขา งานธุรกิจส่วนภูมิภาค การประกอบธุรกิจของคนต่างค้าว

6.2.3 รายการภายในหัวข้อ "กฎหมาย" มีระดับการใช้ประโยชน์ปานกลางในทุกรายการ ได้แก่ กฎหมายและระเบียบ แสดงความคิดเห็นร่างกฎหมาย คำวินิจฉัย แบบสอบถามความคิดเห็น

6.2.4 รายการภายในหัวข้อ "ประชาสัมพันธ์" ที่มีระดับการใช้ประโยชน์ปานกลาง ได้แก่ ข่าวกรม เอกสารประชาสัมพันธ์ อบรมสัมมนา และระดับการใช้ประโยชน์น้อย ได้แก่ ข่าวรับสมัครงาน ข่าวภาพกิจกรรม ประกาศจัดซื้อ/จัดจ้าง ส่วนในระดับมากไม่มี

6.2.5 รายการภายในหัวข้อ "ถาม-ตอบ" ที่มีระดับการใช้ประโยชน์ปานกลางในทุกรายการ ได้แก่ คำถามที่พบบ่อย กระดานถามตอบ และ ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน

6.2.6 รายการภายในหัวข้อ "Link" มีระดับการใช้ประโยชน์ปานกลางในทุก รายการ ได้แก่ หน่วยงานราชการต่างๆ และ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าต่างจังหวัด

6.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินรายการสารสนเทศบนเว็บไซต์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของการประเมินรายการสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าพบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมประเมินรายการสารสนเทศ เห็นด้วยระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

6.3.1 รายการสารสนเทศบนเว็บไซต์ “ด้านเนื้อหา” ได้รับการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างว่าเห็นด้วยระดับมากทุกข้อ ซึ่งประกอบด้วย เนื้อหาที่มีความชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เนื้อหาตรงกับความต้องการ เนื้อหาที่ค้นหาได้จากรายการต่างๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มาก มีการจัดหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการค้นหาและทำความเข้าใจ การจัดรายการให้อยู่ภายในหน้าจอเดียว โดยไม่ต้องเลื่อนขึ้นลงมีความเหมาะสมดีแล้ว ปริมาณเนื้อหาไม่เพียงพอต่อความต้องการ และการใช้ข้อมูลตามรายการย่อยต่างๆ มีความเหมาะสม

6.3.2 รายการสารสนเทศบนเว็บไซต์ “ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบของเว็บไซต์” ได้รับการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างว่าเห็นด้วยระดับมากทุกข้อ ซึ่งประกอบด้วย รูปแบบตัวอักษรอ่านได้ง่าย สีของตัวอักษรชัดเจน ขนาดของตัวอักษรอ่านได้ง่ายไม่ใหญ่หรือเล็กเกินไป การจัดรายการต่างๆ ในหน้าจอแรกง่ายต่อการใช้งาน การโหลดไฟล์เอกสารต่างๆ มีความรวดเร็ว หน้าโฮมเพจมีความสวยงาม เหมาะสมและน่าสนใจ ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ มีความเหมาะสมน่าสนใจ การเลือกรายการย่อยจากหน้าเว็บเพจไปจนถึงข้อความที่ต้องการมีความถูกต้อง การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นจากหน้าจอของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีความถูกต้อง และรายการถาม-ตอบ (web board) จัดไว้หน้าจอแรกทำให้สะดวกแก่การใช้งาน

6.3.3 รายการสารสนเทศบนเว็บไซต์ “ด้านการใช้ประโยชน์” ได้รับการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างว่าเห็นด้วยระดับมากทุกข้อ ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์สามารถใช้ประโยชน์ในการติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหว และเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจได้เป็นอย่างดี และข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์สามารถใช้ประโยชน์ได้ทันที

6.4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้และการเข้าถึงข้อมูลบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของปัญหาการใช้และการเข้าถึงข้อมูลบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ภาพรวมของปัญหาการใช้และการเข้าถึงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

รายการที่มีปัญหาการใช้และการเข้าถึงในระดับปานกลาง คือ ระบบจัดซื้อไม่สามารถเข้าใช้งานได้บ่อยครั้ง ข้อมูลบางส่วนที่ค้นพบไม่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน สืบค้นแล้วไม่พบข้อมูลที่ต้องการภายในเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ระบบใช้เวลานานในการแสดงผลการค้นคืน ข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์ไม่กว้างขวางหรือไม่ครอบคลุมภารกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ด้านความถูกต้องและสมบูรณ์ของเนื้อหาที่เผยแพร่ ขาดทักษะในการสืบค้น ไม่มีความชำนาญในการค้นคืนจากระบบภายในของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และด้านการนำไปใช้ประโยชน์

ส่วนด้านที่มีปัญหาการใช้และการเข้าถึงอยู่ในระดับน้อยมีอยู่ด้านเดียวคือ ด้านการออกแบบและรูปแบบเว็บไซต์

6.5 ผลการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของความต้องการในการใช้บริการข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความต้องการในระดับมาก เช่นกันซึ่งประกอบด้วย ต้องการข้อมูลจากหัวข้อ e-Service มากขึ้น ต้องการข้อมูลจากหัวข้อกฎหมาย มากขึ้น ต้องการข้อมูลจากหัวข้อ บริการกรม มากขึ้น สามารถให้บริการข้อมูลทะเบียนนิติบุคคลผ่านทางเว็บไซต์ เช่น ขอนหนังสือรับรองผ่านไปรษณีย์ ต้องการข้อมูลจากหัวข้อข่าวประชาสัมพันธ์ มากขึ้น มีการจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต 100 เปอร์เซ็นต์โดยไม่ต้องติดต่อทำที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าอีก มีบริการ Chat Room เพื่อให้ผู้ประกอบการสอบถามเจ้าหน้าที่แบบทันทีทันใด ต้องการข้อมูลจากหัวข้อถามตอบ มากขึ้น มีการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจเช่น เพื่อการขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ

7. สรุปการทดสอบสมมติฐาน

7.1 ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจการค้าที่แตกต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศต่างกัน

7.2 ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจการค้าที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศต่างกัน

7.3 ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีขนาดของธุรกิจการค้าแตกต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศต่างกัน

7.4 ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีขนาดของธุรกิจการค้าแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศต่างกัน

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. การใช้บริการสารสนเทศตามกลุ่มธุรกิจการค้า	0.075		✓
2. ปัญหาการใช้สารสนเทศตามกลุ่มธุรกิจการค้า	0.431		✓
3. การใช้บริการสารสนเทศตามขนาดของทุนจดทะเบียน	0.881		✓
4. ปัญหาการใช้สารสนเทศตามขนาดของทุนจดทะเบียน	0.543		✓

(n = 420)

8. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง “การใช้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและนำมาอภิปรายในประเด็นที่น่าสนใจ โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การใช้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ผลโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามใช้ข้อมูลทางเว็บไซต์ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายหัวข้อแล้วพบว่า การใช้ข้อมูลทางเว็บไซต์ที่มีระดับการใช้ในระดับมาก มี 2 หัวข้อ ได้แก่ หัวข้อ “e-service” และ หัวข้อ “บริการกรม” ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย และ พนักงานฝ่ายบัญชี-การเงิน ของสถานประกอบการ ทำให้ระดับการใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.1 ภายใต้หัวข้อ “e-service” มีรายการย่อยที่มีการใช้ระดับมาก 2 รายการคือ 1) ดาวน์โหลดแบบพิมพ์ และ 2) การตรวจค้นข้อมูลทางธุรกิจ ทั้งนี้เป็นเพราะตามกฎหมายกระทรวงได้กำหนดไว้ว่าในติดต่อธุรกรรมกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเรื่องต่างๆ เช่น จดทะเบียนการค้า ขอคัดสำเนา ขอนหนังสือรับรอง เป็นต้น ผู้ประกอบการจะต้องใช้แบบ ทพ. ตามที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นผู้จัดทำขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการสามารถดาวน์โหลดแบบพิมพ์ได้ที่หน้าเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าซึ่งเป็นบริการฟรี โดยผู้ประกอบการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย แต่ถ้าหากผู้ประกอบการไม่สามารถดาวน์โหลดแบบพิมพ์ หรือไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อต่อเชื่อมมายังเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าก็ต้องเดินทางมาขอซื้อแบบพิมพ์ ณ สำนักงานกรมพัฒนาธุรกิจการค้าซึ่งจะทำให้เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่าย ส่วนการจดทะเบียนการค้า นั้น กฎกระทรวง ซึ่งกำหนดตามพระราชบัญญัติจดทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499 ได้กำหนดไว้ว่า ผู้ประกอบการที่มีหน้าที่ต้องจดทะเบียน จำเป็นยื่นแบบของจดทะเบียนเพื่อตรวจสอบไม่ให้ซ้ำ หรือออกเสียงพ้องกันกับผู้อื่น ดังนั้นจึงทำให้ผู้ประกอบการต้องเข้ามาตรวจสอบบนหน้าเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีระดับการใช้ในระดับมาก

1.2 ภายใต้หัวข้อ “บริการกรม” มีรายการย่อยที่มีการใช้ระดับมาก 2 รายการ คือ 1) การจดทะเบียนธุรกิจ และ 2) การรับรองและตรวจค้นข้อมูลทางธุรกิจ ทั้งนี้เป็นเพราะการจดทะเบียนธุรกิจโดยผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ประกอบการสะดวก รวดเร็ว และมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ส่วนการรับรอนั้นเป็นการยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองว่าบริษัทห้างร้านนั้นยังคงมีสภาพเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายอยู่ ซึ่งหนังสือรับรองนั้นมีอายุอยู่เพียง 180 วัน ส่วนการตรวจค้นข้อมูล

ทางธุรกิจนั้นเป็นการตรวจสอบว่าชื่อบริษัท ห้างร้าน ที่ตนจะทำการติดต่อค้าขายด้วยนั้น ยังมีสภาพเป็นนิติบุคคลอยู่หรือไม่ เพราะหากไม่มีการส่งงบการเงินให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ก็จะส่งผลให้ผู้ประกอบการรายนั้นหมดสภาพการเป็นนิติบุคคล ซึ่งการตรวจค้นข้อมูลทางธุรกิจนี้ถือว่าเป็นสารสนเทศเพื่อการประกอบอาชีพและการปฏิบัติงานเพื่อทำให้งานบรรลุเป้าหมาย (ัชชาล วงษ์ ประเสริฐ 2537: 104-105)

ทั้งนี้จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันไปทั้ง เจ้าของกิจการ ผู้จัดการทั่วไป เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี-การเงิน ทำให้ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความจำเป็นใช้จึงมีการใช้ในระดัปลานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีความสำคัญต่อผู้ประกอบการ ซึ่งอาจช่วยในการตัดสินใจด้านต่างๆ ทำให้ก่อเกิดแนวทางหรือแนวคิดในการเริ่มต้นงานใหม่ ขยายโลกทัศน์ เสริมสร้างความรู้ความสามารถทางธุรกิจ (แม่นมาส ชวลิต 2542) อีกทั้งเพื่อป้องกันความเสี่ยงทางธุรกิจ และสามารถนำสารสนเทศบนเว็บไซต์ไปใช้ในการวิเคราะห์กำหนดกลยุทธ์ และทิศทางธุรกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ครรชิต มาลัยวงศ์ 2542)

2. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินรายการสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นว่า รายการสารสนเทศบนเว็บไซต์มีความเหมาะสมในระดับปานมากทุกข้อ ทั้งนี้เป็นเพราะการออกแบบเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้านั้นมีการออกแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ทราบจุดประสงค์ของกลุ่มเป้าหมายที่เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ มีเมนูเฉพาะหรือชอร์ตคัต การออกแบบเป็นกันเองหรือเป็นมิตรกับผู้เยี่ยมชม สามารถอ่านได้ง่าย ควาร์น โหลดได้เร็ว ปรับเปลี่ยนข้อมูลทันสมัยอยู่เสมอ การสะกดตัวอักษรถูกต้อง ใช้ภาษาให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย มีระบบให้สามารถค้นหาได้ทันที และสามารถใช้บราวเซอร์ได้ทุกค่าย ทุกเวอร์ชัน (ประสิทธิ์ วรรณวิช 2543: 301 และวัชรพงศ์ ยะไวทย์ 2543: 126-127) สอดคล้องกับแนวคิดของ แนนซี อีเวอร์ฮาร์ท (Everhart 1996) และ ปรียสรณ์ อาศรัยราษฎร์ (2543: 46) กล่าวคือ มีเนื้อหาและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการจัดทำเว็บไซต์ เนื้อหาและข้อมูลตรงตามชื่อและสอดคล้องกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ดำเนินการอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ แสดงการเชื่อมโยงไปยังส่วนต่างๆ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และอ่านได้อย่างชัดเจน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และมีการแสดงผลอย่างรวดเร็ว ในเว็บเพจต้องทำให้ผู้เข้าชมรู้สึกได้ว่าไม่เสียเวลา ภายในเว็บไซต์ คือ เสียง ภาพ กราฟิก ภาพเคลื่อนไหว ควรสอดคล้องกับเนื้อหาภายในเว็บ ในการให้ข้อมูลภายในเว็บไซต์ ข้อมูลที่สำคัญควรจะเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว โดยไม่มีความในการให้ข้อมูลภายในเว็บไซต์ ข้อมูลที่สำคัญควรจะเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว โดยไม่มีความสลับซับซ้อน สามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่าง

รวดเร็ว มีความหลากหลายและมีเรื่องที่เป็นประโยชน์หลาย ๆ เรื่อง มีความน่าเชื่อถือและตรวจสอบข้อมูลได้

3. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของปัญหาการใช้และการเข้าถึงข้อมูลบนเว็บไซต์กรพัฒนาธุรกิจการค้าของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของปัญหาการใช้และการเข้าถึงอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่ามีปัญหาการใช้และการเข้าถึง 4 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบขัดข้องไม่สามารถเข้าใช้งานได้บ่อยครั้ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแบนด์วิธของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าไม่เพียงพอต่อการให้บริการที่มีปริมาณมากขึ้น 2) ข้อมูลบางส่วนของเว็บไซต์ไม่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อมูลบางรายการบนเว็บไซต์นั้นไม่มีการเคลื่อนไหว เช่น กฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งมีการประกาศใช้ฉบับล่าสุดไปเมื่อปี 2549 ซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้คิดว่าเป็นข้อมูลเก่าไม่มีการปรับปรุง 3) สืบค้นแล้วไม่พบข้อมูลที่ต้องการภายในเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างคาดว่าน่าจะมีข้อมูลที่ตนต้องการอยู่บนเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า แต่ความเป็นจริงแล้วเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการไม่เกี่ยวข้องกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรืออาจเป็นเพราะในส่วนของผู้ใช้ที่ไม่มีความรู้ความชำนาญในการใช้ระบบตามผลการวิจัยที่ถามในแบบสอบถาม 4) ระบบใช้เวลานานในการแสดงผลการค้นคืน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบเครือข่าย หรือ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตนั้นมีความเร็วต่ำ

ทั้งนี้สอดคล้องกับ พิมพา อินเบน: 2530; อภิญญา สีน้อยขาว 2543: 16 ที่กล่าวว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้งานมักประสบปัญหาในลักษณะที่ใกล้เคียงกันดังนี้ สารสนเทศกระจัดกระจายอยู่ตามแหล่งต่างๆ เป็นจำนวนมาก ทำให้แหล่งสารสนเทศแต่ละแห่งมีขนาดเล็ก การรวบรวมข้อมูลซึ่งทำได้ไม่มากและไม่สมบูรณ์ ผู้ใช้ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศและวิธีใช้สารสนเทศ ซึ่งเป็นปัญหาของผู้ใช้บริการว่า สารสนเทศหรือข้อมูลที่ต้องการนั้นอยู่ที่ใด จะค้นได้อย่างไร ส่วนงานวิจัยของ สถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2541) จิรชาติ บุญสุข (2542) วาสนา นพคุณ (2544) และมนตรี จุริโฑไท (2546) 1) ได้ศึกษาถึงปัญหาในการใช้สารสนเทศที่เกี่ยวกับธุรกิจซึ่งสามารถสรุปเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้ ปัญหาที่เกิดจากตัวสารสนเทศ เช่น สารสนเทศมีจำนวนน้อยและไม่เพียงพอสารสนเทศเก่าและมีเนื้อหาไม่ทันสมัย สารสนเทศที่มีไม่ตรงกับความต้องการสารสนเทศไม่สมบูรณ์ครบถ้วน และขาดความน่าเชื่อถือ สารสนเทศที่ได้รับไม่สามารถนำไปใช้งานได้จริง เป็นต้น 2) ปัญหาที่เกิดจากแหล่งสารสนเทศ เช่น แหล่งสารสนเทศอยู่ไกลไม่สะดวกในการเข้าใช้สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยากขาดผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการค้นหาสารสนเทศ เสียค่าใช้จ่ายสูงในการค้นหาสารสนเทศ ต้องติดต่อหลายหน่วยงานเพื่อให้ได้ข้อมูลครบในเรื่องหนึ่งๆ นั้น เป็นต้น 3) ปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้

สารสนเทศ เช่น ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ ไม่ทราบวิธีค้นหาสารสนเทศ ไม่ทราบว่า จะค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้จากแหล่งใด เป็นต้น

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ทั้ง 4 ข้อ ได้แก่ 1) ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจการค้าที่แตกต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศต่างกัน 2) ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจการค้าที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศต่างกัน 3) ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีขนาดของธุรกิจการค้าแตกต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศต่างกัน 4) ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีขนาดของธุรกิจการค้าแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มธุรกิจไม่ว่าจะเป็นกิจการซื้อขายไป กิจการบริการและผลิต ที่มีขนาดของเงินลงทุนต่ำกว่า 1 ล้านบาท หรือ มากกว่า 1 ล้านบาท ไม่ส่งผลต่อการใช้และปัญหาการใช้ อีกทั้งปริมาณการใช้กับปัญหาการใช้ไม่ต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินธุรกิจนั้น จำเป็นต้องใช้สารสนเทศเหมือนกัน การขอหนังสือรับรอง หรือการตรวจค้นข้อมูลทางธุรกิจ หรือ การค้นหาข้อมูลของลูกค้าว่ายังคงมีสภาพเป็นนิติบุคคล หรืออื่นๆ มีความจำเป็นต่อธุรกิจเช่นกัน สอดคล้องกับ วัลลภ สวัสดิวัลลภ (2544) ที่กล่าวว่า สารสนเทศมีความสำคัญและเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจ ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีในปัจจุบัน ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีมากขึ้น การแข่งขันทางด้านธุรกิจจะรุนแรง ผู้ประกอบการจึงต้องมีการแสวงหาข้อมูลและสารสนเทศต่างๆ เพื่อนำมาตัดสินใจในการดำเนินงานอยู่เสมอ โดยเฉพาะสารสนเทศทางธุรกิจเป็นสิ่งจำเป็นยิ่ง เพราะผู้ที่มีข้อมูลและสารสนเทศที่แม่นยำกว่า ทันสมัยกว่า จะเป็นฝ่ายได้เปรียบในการค้า หากข้อมูลหรือสารสนเทศไม่เพียงพอจะทำให้ธุรกิจเกิดความเสียหายได้

9. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย การใช้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งได้จากแบบสอบถามในส่วนของความต้องการสามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. ควรจัดบริการให้ผู้ประกอบการดำเนินการด้านข้อมูลทะเบียนนิติบุคคลผ่านทางเว็บไซต์ได้ เช่น การขอหนังสือรับรองทางเว็บไซต์ และชำระเงินค่าธรรมเนียมออนไลน์ เมื่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้รับคำร้องและหลักฐานการชำระเงินแล้ว ให้นำส่งหนังสือรับรองผ่านช่องทางไปรษณีย์
2. ผู้ประกอบการสามารถจดทะเบียนนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตได้ 100 เปอร์เซ็นต์โดยไม่ต้องติดต่อที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าอีก
3. กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจัดช่องทางบริการตอบคำถามให้กับผู้ประกอบการหรือประชาชนทั่วไปโดยช่องทาง Chat Room เพื่อให้ผู้ประกอบการสอบถามเจ้าหน้าที่แบบทันทีทันใด
4. กรมพัฒนาธุรกิจการค้าควหาข้อมูลบริการส่งเสริมการค้าเสริมการค้าเพื่อให้ผู้ประกอบการนำไปใช้ประโยชน์กับกิจการของตนเอง เช่น สามารถนำข้อมูลไปตัดสินใจเพื่อการขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยในฐานะนักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการสังกัดสำนักปลัดกระทรวงพาณิชย์ ได้รับทราบมุมมองความคิดของผู้ใช้ ทำให้ทราบประเด็นปัญหาการนำเสนอข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในครั้งต่อไป เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจ และการติดต่อประสานงานกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์