

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การใช้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดย
ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชื่อและนามสกุล นายกิตติกร สอนอาจ
แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์
สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน
2. รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2553

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ พันตำรวจเอกคุณพล ยั่งยืน)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา)

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

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 โดยหัวข้อที่มีการใช้มากคือ 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

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาที่ผู้วิจัยได้รับคำแนะนำจากรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิชาวิน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ซึ่งกรุณาชี้แนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ รวมทั้งให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาอันเป็นประโยชน์ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ พ.ต.อ.ญาณพล ยั่งยืน ที่สละเวลาในการรับเป็นประธานกรรมการ และให้คำแนะนำแก้ไขวิทยานิพนธ์จนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์นันทวัฒน์ จันทร์เจริญ อาจารย์ พ.ต.อ.ญาณพล ยั่งยืน รองศาสตราจารย์ชำนาญ เชาวศิริพิงส์ ที่กรุณาให้คำแนะนำตรวจสอบ แก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 1-7 ทุกท่าน ที่ช่วยแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวอันเป็นที่รักยิ่ง เพื่อน ปริญญาโท แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาศิลปศาสตร์ รุ่น 4 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รวมทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ทุกคนที่คอยให้กำลังใจตลอดเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

กิตติกร สอนอาจ

ตุลาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
ข้อจำกัดการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศธุรกิจ	10
แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการกับการใช้บริการสารสนเทศธุรกิจ	16
แนวคิดเกี่ยวกับเว็บไซต์	28
แนวคิดเกี่ยวกับเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	59
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	59
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	64

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	66
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
สรุปการวิจัย	97
อภิปรายผล	102
ข้อเสนอแนะ	106
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก	114
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและหนังสือขอความร่วมมือ	115
ข กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	120
ค แบบสอบถาม	145
ง การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของมาตรวัดค่าความคิดเห็น	154
ประวัติผู้วิจัย	165

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการระบบธรรมดา (เดินทางมารับบริการที่ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า) กับระบบอินเทอร์เน็ต	47
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	60
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการ	62
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เว็บไซต์ของ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.....	63
ตารางที่ 4.4 วิธีการเพื่อเข้าถึงข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	62
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการให้บริการสารสนเทศ บนเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า รายงานและรายชื่อ	65
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาการให้บริการสารสนเทศ	70
ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบการให้บริการสารสนเทศทุกด้าน โดยรวม จำแนกตาม กลุ่มธุรกิจ	71
ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบการให้บริการสารสนเทศทุกด้าน โดยรวม จำแนกตาม ทุนจดทะเบียน	76
ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการสารสนเทศทุกด้าน โดยรวม จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ	81
ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการสารสนเทศทุกด้าน โดยรวม จำแนกตามทุนจดทะเบียน	82
ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินรายการสารสนเทศบนเว็บไซต์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	84
ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับความต้องการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	87

ญ

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	หน้า
		4